

## LIVRE BLANC

# CENTRES DE SERVICES PARTAGÉS ET TECHCÉLÉRATION : QUELLES INNOVATIONS POUR RELEVER LES NOUVEAUX DÉFIS RH ?

*Le double challenge de l'excellence opérationnelle et de l'expérience employé*



# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

03



Cliquez pour naviguer

## EVOLUTIONS EN COURS AU SEIN DES CENTRES DE SERVICES PARTAGÉS

04

Le périmètre de services .....	05
L'organisation .....	05
La technologie .....	06
L'expérience employé .....	08

## CONJUGUER EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE ET EXPÉRIENCE EMPLOYÉ : QUELLES OPPORTUNITÉS OFFRE LA TECHNOLOGIE ?

09

La virtualisation .....	10
La relation employé augmentée .....	11

## NEOCASE POUR LES CSP NOUVELLE GÉNÉRATION ?

14

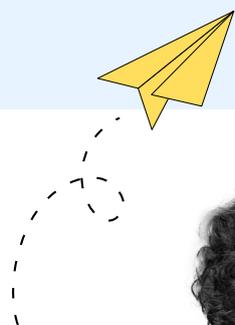


# Introduction

La pandémie a bouleversé à la fois les attentes des employés vis à vis de leur entreprise mais également le rapport de force employé/employeur, en accélérant la pénurie de main d'œuvre. Trois ans après, **l'expérience employé doit alors être considérée comme une priorité** pour les entreprises afin de fidéliser leurs talents, développer leur engagement et pouvoir en attirer de nouveaux. Alors que les contraintes réglementaires, laissant peu de place à l'erreur, ne cessent de s'accumuler en gestion des ressources humaines, alors que ce département dédié à la gestion du capital humain croule sous les tâches administratives, comment la DRH peut-elle relever le double défi de l'excellence opérationnelle et de l'expérience employé ?

Les Centres de Service Partagés, selon les recommandations du gourou des RH Dave Ulrich, ont montré depuis plus d'une décennie qu'ils sont **une réponse organisationnelle** aux départements RH, libérant ainsi du temps pour travailler sur les tâches à haute valeur ajoutée. Dans le playbook du Gartner de 2023 « Upgrading HR operational efficiency » le CSP est une brique du HR operating model du futur. Cette brique, associée à une seconde « technologique », lui permet de répondre aux nouveaux enjeux du marché.

Pour comprendre comment la technologie peut permettre à un CSP de relever le double défi de l'expérience opérationnelle et de l'expérience employé, ce livre blanc va tout d'abord **vous aider à comprendre les évolutions en cours qui atteignent vos organisations afin d'identifier les nouvelles opportunités qu'offre la technologie** pour relever les challenges RH de notre décennie.



## Le CSP

est une brique  
du modèle  
opérationnel RH  
du futur

# Evolutions en cours au sein des Centres de Services Partagés

Depuis la pandémie, le monde de l'entreprise est en pleine mutation. En effet, il **doit intégrer dans son organisation de nouvelles tendances** tels que le travail hybride, les changements des attentes des collaborateurs, une évolution rapide et constante des stratégies des entreprises, une augmentation exponentielle des usages de la technologie.

C'est ce que les observateurs nomment le *new normal*, parfois qualifié de *never normal*, **nécessitant pour les RH une organisation performante et agile.**

Pour relever les nouveaux défis de la décennie, le CSP RH est en train de muter d'un centre de gestion administratif vers une organisation stratégique où le réalignement avec le business est clé, où la collaboration avec les RH est stratégique pour fournir expérience et expertise aux employés. Pour améliorer leurs offres de services cloud et proposer des fonctionnalités plus avancées à leurs clients, **les CSP RH Nouvelle Génération utilisent souvent des technologies émergentes** telles que l'IA (Intelligence Artificielle), le Machine Learning, le Big Data, ou encore la Blockchain.

La tendance au changement dans les CSP existe donc depuis son origine, mais la pandémie a accéléré ce changement, reposant sur quatre axes principaux.

”

*« La tendance au changement dans les CSP pour moi elle existe quasiment depuis son origine. Nous ne sommes pas tant dans une logique de génération que dans une logique de progrès continu au sein des CSP et ce progrès continu il passe effectivement par des changements »*

Pascal Le Fèvre - International HR & Payroll Advisor  
Podcast, Les centres de services partagés, piliers des RH du futur ?

*« Il y a trois grandes tendances qui se dégagent. Premièrement, la simplicité dans l'ère qui est l'automatisation. Deuxièmement, le service avec son corollaire qui est l'expérience employé. Et troisièmement la data avec ces deux corollaires la qualité et la partie gouvernance. »*

Karim Cherif - Responsable du conseil en RH Magellan Consulting –  
[Table ronde organisée par Neocase : les CSP RH Nouvelle génération](#)



# Le périmètre de services

Nous observons un **changement ou une évolution du rôle du CSP** et de son périmètre de services : le CSP à l'origine était vu plutôt dans un certain nombre de cas comme une usine de production mutualisant des activités à faible valeur ajoutée. Ces CSP ont très rapidement évolué et continuent à évoluer en adoptant des rôles d'expertise notamment de conseil qui permettent d'offrir plus de services aux employés, managers et RRH. C'est donc une première évolution autour du rôle du CSP. Le périmètre : le catalogue de services RH recouvre de nombreuses tâches.

A l'origine le périmètre des CSP couvrait la paye, les questions et les réclamations des employés.

Assez rapidement l'administration du personnel s'est ajoutée mais depuis 2020, comme l'explique l'étude Survey IQPC SSON Global business services : Transformation realized. (SSON, 2020), des évolutions sur des domaines tels que le recrutement, la formation, la gestion des compétences, « les Employee relations » sont observés. Le périmètre du CSP est enrichi de processus RH à haute valeur ajoutée. Le CSP devient stratégique.

## L'organisation

Dans les années 2010, un CSP était un regroupement physique de gestionnaires et cela y compris dans des contextes internationaux. Depuis la pandémie, les organisations sont toujours centralisées mais avec des

gestionnaires en télétravail. La **notion de virtualisation du CSP devient concrète et une véritable tendance**. State of the shared services market report - Europe 2020 (SSON, 2020)

### **La virtualisation du CSP, une expérimentation à succès** **Extrait de la table ronde Pascal Le Fèvre & Jérôme Ménard**

”

« Au niveau des CSP, la virtualisation des centres de services avait été entamée avant la pandémie, puisqu'il y avait déjà des centres de services qui opéraient avec des ressources décentralisées mais certainement pas au point où ils ont été obligés de le faire pendant la pandémie. Le gros impact en termes de virtualisation, c'est le passage de l'organisation qui pouvait être virtuelle auparavant mais avec des équipes quand même rassemblées dans des bureaux de l'entreprise à une organisation où les équipes devaient travailler de chez elles. »

Pascal Le Fèvre, International HR & Payroll Advisor  
Podcast, Les centres de services partagés, piliers des RH du futur ?

« Ce grand changement d'organisation expérimenté de force, a été une grande découverte organisationnelle validée par la résilience des CSP et la poursuite d'activités avec une conservation de la qualité de service.

Pour arriver à ce résultat, des actions ont dû être mises en place pour gérer le changement organisationnel, à la fois technologiquement et en termes de gestion d'équipes. Ces changements ne sont pas propres aux centres de services mais reposent à la fois sur des processus communs et une grande collaboration entre les différents membres de l'équipe. Pour accompagner ces changements, il a fallu un

outil de gestion des demandes employés et des tâches administratives à la fois cloud et sécurisé comme Neocase. Cet outil a dû être complété par la mise en place d'une digitale Workplace comme Microsoft Teams avec la visioconférence pour permettre la communication, la collaboration entre les employés, les gestionnaires, les gestionnaires entre eux.

Pour faire face à la pandémie, les centres de services partagés ont donc dû évoluer, changer complètement leur organisation et cela a donné lieu à de nouvelles évolutions et organisations. Le terme de VBS a été créé pour cette nouvelle organisation : Virtual Business Services »

Jérôme Ménard, CTO & CPO de Neocase.

Le rapport Gartner sur le nouveau modèle opérationnel des RH du futur présente une vision pour l'avenir de la fonction RH. Dans ce modèle, la fonction RH est conçue comme un centre de services partagés (CSP) offrant des services RH de haute qualité, agiles, efficaces et axés vers le client.

Un des éléments clés de ce modèle est la création d'un poste de direction appelé HR COO (Chief Operating Officer), dont le rôle est de superviser l'ensemble des opérations RH de l'entreprise. Selon le « Playbook for Upgrading HR Operational Efficiency » du Gartner, une équipe centralisée dirigée par un HR COO est l'une des stratégies pour améliorer l'efficacité opérationnelle des RH. Le HR COO est chargé de s'assurer que les processus, les politiques et les programmes RH sont conformes aux

objectifs stratégiques de l'entreprise et aux attentes des parties prenantes internes et externes.

Le HR COO est responsable de l'ensemble des opérations RH de l'entreprise, et supervise les équipes chargées de la prestation de services RH, de la gestion des services partagés, de l'analyse des données, des « Employee relations », et de la technologie RH.

Le modèle opérationnel des RH du futur décrit dans le rapport Gartner repose sur l'idée que la fonction RH doit devenir plus agile, flexible et centrée sur le client. Le HR COO est un élément clé de ce modèle, puisqu'il assure la direction stratégique et la gestion opérationnelle de la fonction RH, en veillant à ce que les objectifs de l'entreprise soient alignés avec les besoins des parties prenantes internes et externes.

## La technologie

La technologie est un levier indissociable des fonctionnements d'un centre de services avec les agents conversationnels, les robots, l'IA. Les évolutions technologiques permettent des améliorations aussi bien au niveau de la productivité, de la qualité de service et de la réduction des coûts.

Dans son Market Guide 2023 sur l'integrated HR Service Management le cabinet Gartner explique que le taux d'équipement en solution spécialisée digitale pour CSP

va s'accélérer dans les 2 prochaines années « *By 2025, 70% of organizations with more than 2,500 employees will have invested in an IHRS solution.* ». Ces solutions sont composées de portail employé avec base de connaissances, outil de ticketing (Case management) mais également de processus initiés par les employés et managers et de la gestion documentaire employé. Ils expliquent que ces outils proposent des processus prélivrés de parcours employés (Onboarding, crossboarding, offboarding) par exemple.



## Ces propos font écho à l'enquête de Lace Partners de 2020 :



l'Automatisation est de plus en plus utilisée pour améliorer l'efficacité des processus dans les CSP, avec des technologies telles que la robotique de processus automatisés (RPA) et l'intelligence artificielle (IA) utilisées pour automatiser les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée. 53% des entreprises ont mis en place des technologies d'automatisation pour améliorer l'efficacité de leurs fonctions de CSP, avec un impact important sur les coûts et la qualité des services.

Source : KPMG, « Global Insights Pulse Survey: 2021 Global Shared Services Pulse Survey », 2021



## Etude Gartner : L'automatisation des CSP, une opportunité pour l'excellence opérationnelle

L'étude du cabinet Gartner « Making HR Shared Services More Strategic: Growth and Expansion Goals in 2021 » publiée en 2021 explique que seulement 54% des tâches administratives étaient gérées par les CSP. La première recommandation pour l'excellence opérationnelle des ressources humaines est, selon ce cabinet, le « Shared service center first » à savoir la délégation de ces tâches aux CSP.

L'étape suivante est la standardisation des processus RH et leur digitalisation. La standardisation est surtout importante pour les CSP régionaux ou globaux. C'est à cette condition que la gestion des tâches administratives sera correctement effectuée. L'embauche par exemple, doit être à la fois globale et gérer les particularités locales, on appelle cela le Global. Le changement le plus important pour le CSP nouvelle génération est la digitalisation : 43% des CSP répondant à l'enquête du SSON citée précédemment ont expliqué qu'ils allaient augmenter la digitalisation et l'automatisation des processus. Une fois que les processus sont digitalisés on peut les automatiser. Dans ce cas on parle d'agents virtuels, de bot et même de bot workforces. Ces bots sont soit des bots conversationnels (chatbot) pour répondre aux questions des employés, soit des bots spécialisés dans les tâches administratives. Pour ces seconds bots, deux technologies s'opposent et se complètent : les RPA et les connecteurs.

Le terme de RPA initialement pour Robotic Process Automation correspond à des répliques d'actions humaines sur des interfaces de logiciels pour automatiser des processus,

réplication de tâches manuelles. Aujourd'hui plusieurs outils sont très populaires sur le marché pour réaliser ces agents virtuels et deviennent de plus en plus intelligents. Les agents virtuels peuvent reposer sur du code s'interfaçant à des API, ce qu'on appelle des connecteurs.

Les services informatiques ont une préférence pour cette seconde technologie plus facile à superviser. Ils s'exécutent sur le framework du service delivery et travaillent sur les API et non à travers l'interface utilisateur. Ces agents virtuels peuvent mettre à jour des applications tierces depuis des processus pour éviter des recopies manuelles. Les agents virtuels font également des calculs, contrôlent des données pour améliorer la qualité.

La grande différence entre les robots "RPA" et les agents virtuels de type connecteur API c'est que la partie RPA est directement pilotée par le CSP tandis que les autres agents virtuels sont pilotés par le service IT.

Les analystes parlent de 70-80% des tâches qui seront automatisées dans les CSP à l'avenir. Ces tâches sont prioritairement des opérations manuelles coûteuses dans les processus manuels ou digitalisés cependant l'automatisation va réduire drastiquement le nombre d'erreurs et permettre l'excellence opérationnelle. Selon l'étude SSON, 52% des entreprises vont étendre le périmètre de digitalisation des processus avec pour 70% des entreprises une optimisation des processus déjà digitalisés pour améliorer leur efficacité avec surtout la gestion de bout en bout, l'intégration avec les autres solutions du système d'information en temps réel.

La data est devenue un élément clé à la fois pour piloter l'activité en temps réel à travers des tableaux de bord, analyser l'activité passée pour prendre des décisions et réaliser des prédictions pour anticiper les problèmes. La technologie permet aujourd'hui de collecter beaucoup de données à la fois depuis le SIRH mais également depuis la solution digitale du CSP. Plusieurs types de données au niveau du CSP :

- Données issues de l'usage des canaux d'interactions (portail, chatbot...) pour comprendre les préoccupations des employés, leurs besoins, leurs habitudes.
- Données issues de la production du CSP (Demandes employés / HR operations)
- Feedbacks employés

Des indicateurs de performance doivent être définis (KPI) pour mesurer l'activité, identifier les causes, prédire.

Les données sont regroupées dans des entrepôts de données. Ces indicateurs sont disponibles en multi dimension pour permettre l'analyse. Des outils de dataviz permettent de présenter en temps réel des éléments de réponse, de travailler la data, les tendances, les problèmes. Des décisions d'amélioration du contenu de la base de connaissances, du traitement des processus, de l'organisation du CSP, des compétences des gestionnaires au niveau des équipes pourront être prises.

## L'expérience employé

Les CSP accordent de plus en plus d'importance à l'expérience utilisateur, avec des efforts pour améliorer la convivialité et l'accessibilité des services de support pour les employés. 43% des entreprises considèrent l'expérience utilisateur comme un facteur clé de réussite pour leurs fonctions de CSP, avec un accent accru sur les interfaces utilisateur conviviales. (Source : SSON Analytics, « 2021 State of the Shared Services Industry Report », 2021). Parce qu'il constitue aujourd'hui un challenge prioritaire pour les CSP, nous développerons largement ce dernier axe en deuxième partie du chapitre suivant.

**43%**

des entreprises considèrent l'expérience utilisateur comme un facteur clé de réussite pour leurs fonctions de CSP

# Conjuguer excellence opérationnelle et expérience employé : quelles opportunités offre la technologie ?

## L'excellence opérationnelle, premier enjeu d'un CSP RH

Quels que soient sa forme et son modèle d'organisation, un Centre de Services Partagés poursuit initialement les objectifs suivants, dans une logique constante : celle d'atteindre l'excellence opérationnelle.

### La réduction des coûts

Selon le baromètre RH 2023 de Tisot & Payfit, un expert RH passe plus de la moitié de son temps à réaliser des tâches administratives. Si on ajoute les questions des employés, le coût associé est très élevé pour des tâches à faible valeur ajoutée.

La réduction des coûts reste un véritable enjeu mais la finalité est différente : on ne cherche plus d'économie financière mais une réattribution du temps des experts sur des projets stratégiques pour l'entreprise.

En effet, selon le Gartner, la mise en place d'un CSP peut permettre une réduction significative des coûts. Plus précisément, le Gartner dans le Market Guide 2023 sur l'Integrated HR Service Management indique que les organisations qui ont mis en place un CSP avec un outil de digitalisation ont pu réduire leurs coûts de 15 % à 30 %.

**15% à 30%**

de réduction des coûts pour les CSP digitalisés

### La prise en compte des changements réglementaires

Il y a là une volonté de diminuer les risques juridiques avec un contexte législatif de plus en plus complexe (RGPD, le prélèvement à la source, la réforme de la formation continue et autres).

### La qualité de traitement

Il est demandé aux RH d'avoir un référentiel du personnel toujours juste et à jour. Le domaine le plus important des ressources humaines est la paie. Il est indispensable de la sécuriser pour minimiser le risque d'erreur. Le risque d'erreur vient du changement de la réglementation et de la qualité de la donnée administrative qui incombe directement aux RH dans la gestion des données personnelles, organisationnelles et contractuelles lors de l'embauche, mobilité, départs et les éléments variables de paie (EVP) comme les arrêts maladie, les feuilles de temps. La question de sa professionnalisation via la mise en place d'un CSP arrive parallèlement à la croissance de l'organisation.

”

« Pour nous le premier enjeu c'est d'être en capacité de répondre à toutes les catégories de salariés, de clients, de la même manière avec le même niveau de service tout en ayant en interne des processus harmonisés qui nous permettent de garder la performance opérationnelle au niveau du CSP. »

Corinne Barreau - Directrice du CSP RH France ArcelorMittal – [Table ronde organisée par Neocase : les CSP RH Nouvelle génération](#)



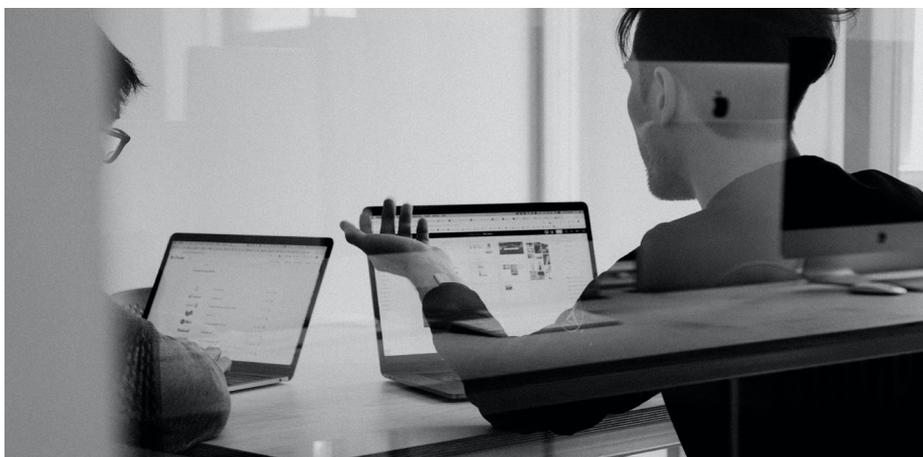
# La virtualisation

Les grands défis pour un centre de services partagés régional ou global, couvrant plusieurs pays sont la gestion de la langue de l'employé, la culture et la connaissance des règles RH locales. La technologie avec la base de connaissances permet de connaître le droit du travail de chaque pays, convention collective, accord d'entreprise, de site. Concernant la langue et la culture, la situation est plus compliquée.

Le premier challenge a été l'adoption des outils cloud pour les CSP. Cette adoption n'est pas récente pour les CSP régionaux ou globaux. En effet, certains CSP ont commencé en « cloud first<sup>1</sup> » pendant que d'autres uti-

lisaient des outils dits « on premise<sup>2</sup> », sur site. Le cloud s'est imposé progressivement parce c'était l'unique solution pour passer d'un CSP local à un CSP régional voire global. Par la suite, le CSP était basé sur une application cloud qui a facilité la virtualisation.

Le cabinet Gartner précise dans son Market Guide HR service Management correspondant aux solutions cloud pour Centres de services partagés HR que d'ici 2025, 70% des organisations de plus de 2 500 employés auront investi dans une solution d'IHRSM (Integrated HR service management).



70%

des organisations de plus de 2 500 employés auront investi dans une solution d'IHRSM d'ici 2025

Le second challenge a été la collaboration entre agents à distance. Il fallait travailler avec le superviseur du CSP, de manière collaborative et virtuelle. C'est alors que beaucoup d'outils n'ont pas suivi. Un outil d'IHRSM doit permettre la gestion des demandes par équipe, par compétences et par charge, pour être capable d'automatiser les distributions et travailler par pôles de compétences. Les outils ont besoin de workflows de résolution pour pouvoir constituer des groupes de travail collaboratifs. L'outil de CSP doit donc être collaboratif : c'est un point clé. Pour répondre à la problématique de la connaissance et de l'expertise des gestionnaires, l'outil principal doit être complété par des outils collaboratifs comme Teams ou Slack. Ces canaux sont aujourd'hui utilisés dans les CSP pour leur permettre (en plus de dialoguer entre eux ou avec les employés) de partager la connaissance et l'expérience. En combinant sécurité et collaboration, les CSP sont donc devenus très rapidement virtuels et résilients. La technologie leur a permis de devenir un avantage pour les entreprises pendant la pandémie, pour leurs qualités virtuelles et collaboratives.

<sup>1</sup> Hébergement de l'infrastructure assuré par un prestataire externe

<sup>2</sup> Hébergement de l'infrastructure dans les locaux de l'utilisateur

Un CSP virtuel ou VBS (Virtual Business Services) offre de nouvelles opportunités pour résoudre la problématique de localisation. En effet, l'organisation peut de nouveau se doter d'un front office local, de gestionnaires RH présents dans chacun des pays couverts par les CSP locaux et globaux parlant la langue de l'employé, connaissant sa culture et les règles de travail. La couverture horaire avec les différents décalages ne sera donc plus un problème.

L'outil de gestion d'un VBS ou d'un CSP nouvelle génération doit être très flexible. Il doit d'une part être capable de modéliser l'organisation de l'entreprise et d'autre part s'adapter à l'organisation du CSP, aussi bien pour la gestion des compétences que la couverture géographique. Les équipes doivent pouvoir être partagées ou segmentées. Les droits de visibilité doivent être fins. Aujourd'hui il y a peu d'outils sur le marché capables de gérer cette complexité.

## DU CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS GLOBAL AU VIRTUAL BUSINESS SERVICES



## La relation employé augmentée

”

«Aujourd'hui entre le panel de l'offre digitalisée dans le domaine administratif mais également les autres domaines de la RH, le salarié a quand même beaucoup d'interfaces différentes, avec des ergonomies différentes, avec des modalités d'accès différentes. Et c'est évident que cette situation génère le sujet de l'expérience collaborateur.»

Pierre Tarrise - Directeur du CSP BNP - [eNovHR Table ronde organisée par SOPRA HR: Comment améliorer l'expérience collaborateurs dans un contexte de foisonnement de services digitaux RH?](#)



L'expérience employé est au cœur des préoccupations des entreprises et des équipes RH. L'expérience employé est définie comme le résultat de l'ensemble des interactions entre le salarié et son entreprise et ce tout au long de son parcours. Avec l'hybridation du travail, la digitalisation des interactions est devenue la norme, notamment dans le cadre du « new normal ».

Selon une étude menée par Harvard Business Review Analytic Services, « 66% des organisations qui font de l'expérience des employés une priorité élevée constatent un impact positif sur la rentabilité »

*Enquête Pulse (Faire de la technologie une partie intégrante de votre stratégie d'expérience des employés).*

## Qu'est-ce qu'une bonne expérience employé digitalisée ?

- Un catalogue de services orienté services quotidiens mais également parcours collaborateur avec des formations, des opportunités de mobilités, d'évolutions.
- La personnalisation du service avec l'expérience « employee centric » où l'employé accédera à l'information, à un catalogue de services qui correspond à son lieu de travail, sa société de rattachement, son site, sa fonction, sa situation familiale.
- La simplicité d'usage des outils RH qui correspond à une ergonomie proche des outils digitaux du quotidien et une modernité dans les interfaces.
- L'accessibilité aux services de partout, n'importe quand, avec son canal préféré : depuis un smartphone lors d'un déplacement ou une digital Workplace comme Microsoft Teams comme depuis un portail entreprise. On parle d'accès ATAWADAC : Any Content, Any Time, Anywhere, Any device.
- La confiance avec un accès sécurisé, via un canal où la confidentialité des données est protégée.

”

« L'expérience collaborateur se décline en trois expériences. La première est l'expérience personnalisée par rapport au foisonnement de services et il faut absolument que le collaborateur n'ait accès qu'aux services qui lui correspondent. La deuxième est une expérience de contextualisation. Il est important pour donner accès au service que ce service s'adapte au contexte dans lequel le salarié se trouve. Enfin, une bonne expérience collaborateur pour Neocase c'est une expérience unifiée. Les logiciels doivent avoir une certaine homogénéité dans l'ergonomie et les données doivent être synchronisées. »

Jérôme Menard - CTO et CPO de Neocase – eNovHR Table ronde organisée par SOPRA HR : Comment améliorer l'expérience des collaborateurs dans un contexte de foisonnement de services digitaux RH ?

Dans cette logique, les logiciels utilisés se doivent d'être réactifs, flexibles et efficaces pour que le collaborateur trouve rapidement une information fiable et adaptée dont il doit disposer quand il le souhaite. Le pendant humain de l'interaction est clé : l'expérience se doit d'être positive pour le collaborateur lors qu'il interagit avec les RH. La relation doit être individualisée.

Les centres de services partagés se sont longtemps constitués sur une standardisation de leur relation avec les salariés en mutualisant les réponses. Le collaborateur attend de l'information qu'elle soit contextuelle et adaptée à sa situation organisationnelle, contractuelle et personnelle. Il attend donc une interaction personnalisée avec le CSP et ne veut pas apparaître comme un numéro.

## Le CSP RH évolue pour améliorer l'expérience des collaborateurs en offrant une multitude de fonctionnalités :

- Communication multicanale
- Chatbots proactifs
- Génération automatique de mails et des documents personnalisés (contrats, convocations, etc.)
- Auto-learning (alimentation de la base de connaissances)
- IA pour faciliter la personnalisation de la relation
- Base de connaissances personnalisée augmentée par IA
- Catalogue de services complets appuyé par un moteur de BPM
- Des processus « Employee-initiated » et « Manager initiated »
- Des processus prélivrés d'*Employee Journey* (preboarding, onboarding, crossboarding, reboarding, offboarding) et d'*Employee Relations* (grievance, disciplinary, formal complaint)

Pour que l'expérience employé soit optimale, l'expérience gestionnaire doit elle aussi être améliorée. C'est une tendance des CSP et des outils de *HR Service Delivery*.



## L'outil de travail des gestionnaires doit pouvoir offrir une interface graphique moderne, intuitive et productive :

- Des outils de gestion des tâches basés sur la charge de travail, la diversité des missions et les compétences
- La mise à disposition de tableaux de bords personnalisés et d'outils de reporting (statistiques sur le délai de traitement d'une demande, le nombre de demandes traitées par thème, par gestionnaire, etc.)
- Un concepteur de processus « no code »

”

« Vineet Nayar a dit : des employés heureux, ce sont des clients heureux. Moi je dis : des gestionnaires RH heureux font des employés heureux. C'est notre symétrie des attentions qui devra se mettre en place et dans ce contexte l'expérience gestionnaire est clé. »

Jérôme Ménard  
extrait du [webinar «Les CSP RH nouvelle génération»](#)



# Neocase pour les CSP nouvelle génération ?

---

Neocase est un éditeur de logiciels RH qui vous accompagne dans la digitalisation des CSP avec plus de 15 ans d'expérience et une collaboration avec des CSP à la fois de grands groupes Français tels que Stellantis, BNP, Société Générale, Air France, LCL, SNCF, Arce-  
lorMittal, des grands groupes mondiaux (Bank of New York Mellon, Generali, SwissLife, MGM, Baker Hughes,

Evonik) ou des CSP d'ETI Internationales comme UCB, Smith, Colt. Spécialisée dans l'expérience collaborateur, notre solution Neocase HR augmentée d'intelligence artificielle aide les directions à se focaliser sur la stratégie RH de leur entreprise en réduisant le temps consacré aux tâches administratives et en augmentant la satisfaction des collaborateurs.

## L'offre Neocase est construite autour de 6 modules :

- 1 **Employee Experience** : Pour permettre aux employés d'accéder grâce au canal de leur choix à l'offre de services des RH (Portail employé via desktop ou mobile, chatbot) de dialoguer par email ou téléphone et ce dans leur langue (27 disponibles).
- 2 **Intelligent Knowledge Base** : pour permettre aux employés de trouver eux-mêmes la réponse à leurs questions mais également pour aider les gestionnaires RH à accéder à de l'expertise pour traiter les demandes.
- 3 **Collaborative Case Management** : pour la gestion des demandes des employés (auto-routing par compétence, charges, visibilité, SLA, moteur d'alerte...). Ce module permet de modéliser à la fois l'organisation de l'entreprise mais surtout celle du CSP avec les visibilité et interactions entre les différentes équipes.
- 4 **Business Process Management (BPM)** pour la digitalisation et l'automatisation des processus RH du catalogue de service avec éditeur No code. Les processus peuvent être intégrés au SIRH grâce à Neocase Connect (Connecteurs Workday, Cegid, Ceridian, Sopra HRA4YOU...).
- 5 **Employee Document Management (EDM)** pour la gestion digitalisée des documents RH des employés.
- 6 **Analytics** pour l'amélioration continue de la performance du centre de services partagés.



## Ces 6 modules vont s'articuler autour de quatre besoins fondamentaux pour les équipes RH et les CSP :

### 1. L'expérience employé

L'objectif est que le service RH soit accessible depuis le portail préféré des employés. Neocase propose donc un portail employé personnalisé et engageant, avec un chatbot intégré, accessible depuis les digital workplace comme Teams ou depuis des portails comme MyTalentsoft, HRA4YOU ou Workday.

### 2. Le collaboratif

Neocase permet toute la gestion organisationnelle des équipes en mode CSP locaux, régionaux, globaux avec des équipes segmentées ou partagées.

### 3. Les performances

Neocase propose un module Analytics pour mesurer

l'expérience employé ainsi que toute la performance du CSP.

### 4. La digitalisation du catalogue de services

Le module BPM permet aujourd'hui la digitalisation de tous les processus RH, avec des connecteurs certifiés pour vos SIRH, l'automatisation, la signature électronique, etc. De plus, Neocase dispose d'une bibliothèque de processus préconfigurés pour permettre des implémentations rapides des processus dans les CSP comme le parcours employé.

Le module EDM permet la digitalisation de la documentation RH avec des outils d'intelligence artificielle pour la reconnaissance automatique des documents et leur classification.

Grâce à ses clients, Neocase a développé une fonctionnalité dédiée aux Centres de Services Partagés, pour d'une part prévenir la surcharge de travail des gestionnaires qui pourrait entraîner un burn out et d'autre part prévenir l'ennui au travail, dont la conséquence serait un bore out. Cette fonctionnalité est l'Intelligent Auto Routing qui priorise l'attribution des demandes aux gestionnaires en prenant en compte la charge de travail, la disponibilité de l'agent, ses compétences et le temps de traitement de la demande. Ensuite, un algorithme va attribuer la demande au gestionnaire selon un critère de

polyvalence et la diversité de son portefeuille. L'objectif est d'améliorer le bien-être des agents RH dans les centres de services partagés.

Neocase s'adresse à tout type de CSP, qu'ils soient globaux ou locaux, que l'organisation fasse appel à un seul CSP ou à plusieurs basés dans différentes régions du monde. Toutes les fonctionnalités sont basées sur une forte expérience dans plusieurs centaines de CSP et dans différents domaines comme les transports, le secteur public ou le commerce.



Céline Prud'homme  
Manager RH/SIRH Magellan Consulting



Philippe Aulagnon  
Associé Partner Magellan Consulting



## Magellan Partners : votre partenaire idéal pour vous accompagner sur l'ensemble de vos sujets d'organisation et de systèmes d'information.

Magellan Consulting est un cabinet de conseil du Groupe Magellan Partners. Magellan Partners, spécialiste du Conseil en Organisation et Systèmes d'Information ancré dans les Technologies et la Data. Nous fêtons cette année nos 15 années et comptons près de 3 000 collaborateurs. Agir utilement au service des transformations de la société est notre raison d'être, nous construisons dès aujourd'hui des solutions durables avec nos clients et inventons celles de demain. Magellan Partners est structuré autour d'entités spécialisées sur des technologies (Microsoft avec Exakis Nelite, Salesforce avec Comforth Easyfront, Google avec Daveo...) et adresse l'ensemble de la chaîne de valeur grâce à des expertises transverses dans le conseil (Data & IA, Sécurité ou encore Ressources Humaines) et sectorielles (industrie, luxe, retail, banque assurance...).

La practice dédiée au conseil en Ressources Humaines de Magellan Consulting adresse l'ensemble des enjeux des Directions des Ressources Humaines autour de 3 axes :

- **Organisation et efficacité de la fonction RH** : Au regard d'une stratégie d'entreprise, la fonction RH doit aligner son organisation, tant en termes de mission, d'offre de services ou de coûts. Nous accompagnons nos clients dans leurs projets afin entre autres de définir leur feuille de route organisationnelle RH, de refondre leurs processus RH ou encore de mettre en place un Centre de Services Partagés RH

- **Digitalisation et systèmes d'informations RH** : La fonction RH doit mener sa révolution digitale pour proposer des services innovants à destination des collaborateurs et des managers de l'entreprise. Nous accompagnons nos clients dans leurs projets afin entre autres de définir leur Schéma directeur SIRH, soutenir les choix d'éditeur SIRH, déployer un SI Talent ou Paie ou encore digitaliser les processus RH et outiller l'utilisation des data RH
- **Gestion du Capital Humain ou gestion de la compétence** : Plus que jamais le capital humain constitue le principal atout de l'entreprise. Il doit donc être géré avec conviction et anticipation. Pour ce faire, nous accompagnons les projets de « strategic workforce planning » ou de définition des référentiels de compétence

Ces 3 axes peuvent se décliner **plus spécifiquement autour des problématiques liées aux activités des Centres de Services RH**. Ainsi la practice RH de Magellan Consulting peut vous accompagner dans vos projets de transformation :

- **La mise en place d'un CSP** afin d'améliorer l'efficacité de la fonction : définition du périmètre, catalogue et contrat de services, dimensionnement, etc.
- **L'optimisation et la refonte de vos processus** afin d'améliorer les façons de travailler, la qualité de données, de réduire les redondances, etc.
- **L'aide au choix et la digitalisation de vos processus et pratiques** afin de gagner en efficacité dans les services RH et offrir des services aux collaborateurs et managers (libres-services, e-signature, chatbot...)

Contactez Magellan Consulting pour échanger sur vos problématiques



# Contributeurs

Neocase®

Jérôme Ménard  
CTO & VP Product Management - Neocase



Mélanie Bittar  
Chercheuse en Expérience Collaborateur - Neocase



Avec l'aide d'Emma Reverseau Product Marketing et de Nicolas Dossin Junior Graphic Designer.

Neocase propose Neocase HR, solution cloud innovante de HR Service Delivery pour ETI et grands groupes équipés ou non d'un centre de services partagés.

Neocase HR permet aux Ressources Humaines de digitaliser leur offre de services avec une gestion collaborative des demandes, une digitalisation simple et flexible (no code) des processus et une gestion de la documentation respectant le RGPD. Des processus prélivrés et personnalisables

comme le parcours collaborateur (incluant l'onboarding) permettent une implémentation simple et rapide de la solution. Avec Neocase, les RH peuvent offrir une excellence opérationnelle améliorant l'expérience employé et leur satisfaction tout en réduisant les coûts et les risques d'erreur.

Fort de ses 15 ans d'expérience, Neocase gère aujourd'hui les services RH de plus de 150 grandes sociétés mondiales, pour plus de 6 millions d'employés à travers le monde.

## Neocase® HR

Digitalisez vos Centres de Services Partagés avec une solution flexible, collaborative et intelligente.

Découvrez comment nous pouvons vous aider

