

# ADP® PEGASE Entreprises

Charte de services



Always Designing  
for People™

# Descriptif Du Portail PEGASE Entreprises



## Le portail est composé de Plateformes applicatives hébergées sur l'Infrastructure technique d'ADP et permet:

### Au client

- De déclarer les événements salariés (heures supplémentaires, congés payés, primes, embauche, départ, etc.) au travers de formulaires Web.
- D'éditer la prestation prévue au contrat.
- De consulter en ligne les documents résultant de la prestation.
- D'utiliser la messagerie sécurisée pour échanger des informations avec ADP.
- D'indiquer sa décision suite à une demande d'ADP concernant les événements particuliers nécessitant son arbitrage via le portail PEGASE Entreprises.

### A ADP

- De réceptionner et de qualifier, quand nécessaire, les données du Client.
- D'opérer toutes les actions nécessaires à la réalisation de la prestation.
- D'utiliser la messagerie sécurisée pour répondre ou échanger des informations avec le Client.

# Engagements



**Les engagements d'ADP sont soumis à la communication par le Client, à son service Clients, de toutes les informations nécessaires dans les délais convenus avec ADP.**

## Assistance client

- L'équipe de Conseillers de clientèle prend en compte et traite les questions relatives à la paie, à la compréhension des résultats fournis, aux difficultés rencontrées pour accéder ou utiliser le portail.

## Accompagnement juridique ou ligne sociale

- L'équipe de juristes en droit social délivre, à la demande du Client, une information juridique<sup>(2)</sup> dans les domaines relatifs à la paie, à l'application des conventions collectives étendues et au droit social en France.
- Le Client a accès au service de façon illimitée de 09h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 tous les jours ouvrés. L'équipe de juristes apporte les réponses le plus souvent entre 5 et 15 minutes par téléphone (72 heures maximum si des travaux de recherche sont nécessaires).
- Les documents et informations transmis au Client par ADP en exécution des Services décrits dans la présente Charte de Services et la Fiche Synthèse des Prestations ne pourront être utilisés par le Client que pour ses besoins internes.
- Le Client s'interdit de les divulguer à des tiers au Contrat.

## Veille et maintenance légale

- ADP met à jour les valeurs légales le mois suivant la date de parution au Journal Officiel.

## Veille et maintenance conventionnelle étendue

- ADP met à jour les arrêtés d'extension le mois suivant la date de parution au Journal Officiel.
- ADP informe le Client dès lors où une mise à jour légale ou conventionnelle est intervenue dans le réglementaire paie du Client.

<sup>2</sup>Les informations fournies au Client dans le cadre de cette prestation d'accompagnement ne constituent en aucun cas des consultations. Il appartient donc au client d'en apprécier la portée et le mode d'utilisation.

# Engagements

## (Suite)

### **Maintenance personnalisée issue notamment des accords d'entreprise, conventions collectives non étendues, usages, contrats de travail, etc.**

- Il appartient au Client de fournir à ADP toutes les informations à intégrer dans le paramétrage ; étant précisé que, si cela devait entraîner des adaptations ou des modifications des procédures d'exploitation standards d'ADP, des Plateformes Applicatives ou de l'Infrastructure Technique, ADP pourrait être amené à en répercuter le coût au Client sous réserve de lui communiquer un devis de réalisation pour approbation.

### **Publication des prestations: paie et déclarations sociales**

- Délai: 2 jours ouvrés pour les entreprises inférieures à 50 salariés.
- Délai: 3 à 4 jours ouvrés pour les entreprises supérieures à 50 salariés.
- Retraitement de la prestation mensuelle limité à 2 par mois.

### **Publication des prestations: événements particuliers en cours de mois (STC, MALADIE, ETC.)**

- Délai: entre 4 et 8 heures ouvrées.

### **Conservation et accès en ligne aux documents issus des prestations**

- Durée: 3 ans et l'année en cours.

### **Traçabilité des interactions, consultation en ligne de l'historique des échanges effectués par les utilisateurs sur le site**

(MESSAGES, ALERTES, INFORMATIONS)

- Durée: 18 mois.



## Accès aux services ou aux plateformes ADP

- Dans le cadre des Services, ADP est amené à héberger les Applications ADP, lesquelles sont accessibles à distance depuis l'Infrastructure Technique d'ADP<sup>(3)</sup>.
- Le client veillera à ce que ses salariés autorisés à accéder aux Services et Plateformes ADP (les « Utilisateurs ») satisfassent aux conditions d'utilisation applicables.
- ADP se réserve le droit de suspendre ou d'interrompre l'accès d'un Utilisateur aux Services et/ou aux Plateformes ADP si ADP estime que ledit Utilisateur n'a pas respecté les conditions d'utilisation applicables ou utilise les Services et/ou les Plateformes ADP d'une façon inappropriée.
- ADP notifiera au Client les raisons d'une telle procédure.
- Le Client prendra les mesures nécessaires afin de préserver la confidentialité des noms d'Utilisateur et des mots de passe permettant l'accès aux Services et/ou aux Plateformes ADP.

<sup>3</sup> Par « Infrastructure Technique », on entend l'environnement technique de production, composé des éléments logiciels et matériels permettant d'héberger et d'exploiter une ou plusieurs Applications hébergées sur les sites d'ADP.

## Lignes de communication

- Le Client sera responsable des lignes de communication, y compris internet, qu'il utilise pour se connecter aux Plateformes ADP et paiera tous les frais d'installation, d'utilisation, d'assistance et de maintenance liés à ces lignes.
- ADP ne sera pas responsable de la fiabilité ni de la disponibilité des dites lignes de communication.
- Si une atteinte à la sécurité est suspectée, et afin de protéger le Client et ses données, ADP pourra suspendre immédiatement l'utilisation par le Client des Services via Internet, sans préavis, le temps de réaliser les investigations nécessaires.
- Dans ce cas, ADP en informera le Client par écrit.

## Disponibilité de l'infrastructure technique

- Accessibilité au Service 24h/24 et 7 jours/7. Des opérations de maintenance ou de sauvegarde peuvent entraîner des fermetures exceptionnelles. Elles ne pourront avoir lieu qu'en dehors d'une plage horaire de 08h30 à 19h00 (du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux français). ADP informera le Client d'une telle opération avec un délai de prévenance d'au moins 3 jours ouvrés.
- Continuité du Service. Dans le cas d'une interruption non planifiée, les Utilisateurs en seront informés par un message. ADP travaillera à la correction ou au contournement de l'incident dès la constatation de celui-ci, et mettra tous les moyens en œuvre pour rétablir l'accès au Service.



## Administration de la sécurité

- ADP assure les tâches liées à la gestion de la sécurité de l'infrastructure Technique.
- ADP assurera une surveillance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 des accès aux Services.
- En cas d'attaque virale, ADP pourra prendre toutes les mesures adéquates, dont l'arrêt du Service si nécessaire, jusqu'à éradication du virus.

# Mise En Place



**Le service de Mise en place analyse les spécificités du réglementaire de paie du Client, reprend les données antérieures et paramètre des données salariés de manière à réaliser les premières paies et déclarations sociales en conformité avec la législation.**

Les correspondants du Client sont:

- le coordinateur « Mise en place »,
- le chef de projet « Mise en place »,
- L'équipe Formation.

Le coordinateur « Mise en place » est responsable de l'initialisation et du bon fonctionnement des phases de mise en place. Le chef de projet « Mise en place » est responsable de la qualité et du respect du planning établi avec le Client, des services fournis durant la phase d'initialisation jusqu'au traitement de la paie en réel et sa recette.

L'équipe Formation inscrit les Utilisateurs du Client à la journée de formation qui aura lieu pendant la phase de Mise en place. Elle anime cette journée d'accompagnement à la prise en main des fonctionnalités du portail PEGASE Entreprises afin de garantir au Client la transmission des usages et pratiques pour réussir sa collaboration avec ADP.



# Initialisation

# Creation Du Dossier Paie

## Engagements client

- Validation des prérequis techniques et désignation d'un coordinateur du suivi de la mise en place par le client,
- Préparation et validation des informations avant le rendez-vous d'analyse.

## Engagements ADP

RDV téléphonique avec le Client:

- Vérification des prérequis techniques
- Qualification des supports de reprise des données
- Prise de rendez-vous d'analyse,

Envoi de la liste des informations et des documents à préparer.

## Engagements client

- Participation au rendez-vous d'analyse,
- Communication des informations nécessaires à la compréhension des spécificités qui caractérisent son réglementaire de paie,
- Arbitrage des écarts éventuels (Ex.: différence constatée sur le calcul de cotisations sociales).

## Engagements ADP

- Réalisation d'un rendez-vous d'analyse: Analyse de l'organisation du Client, Collecte des informations du Client, préalablement validées par celui-ci Analyse des spécificités paie du Client,
- Paramétrage des informations collectées dans PEGASE Entreprises,
- Reprise des fiches salariées et de l'historique pour l'année sociale en cours,
- Édition et envoi du rapport d'analyse pour arbitrage si nécessaire,
- Traitement des écarts ou des éléments à modifier,
- Recalcul de la paie et des charges sociales du mois précédent le démarrage avec ADP.



# Traitement De La Paie Et Recette Du Dossier

**Dans le cadre du contrat PEGASE Entreprises, le Client peut demander la mise en place et l'utilisation de la télétransmission, à la norme EDI, des déclarations sociales.**



## Engagements client

- Saisie des éléments de la paie du mois de démarrage avec PEGASE Entreprises,
- Arbitrage si nécessaire,
- Réception de la prestation pour édition.

## Engagements ADP

- Assistance à la saisie des premiers éléments de paie,
- Qualification des éléments si nécessaire,
- Production, contrôle et publication de la prestation,
- Transmission des déclarations sociales aux organismes sociaux et, dans le cadre du Service Gestion des Paiements, paiement des cotisations sociales correspondantes et des salaires.



# Service Clients



**Le Service Clients accompagne le Client au quotidien et garantit une prestation de qualité, conforme au contrat et dans le respect des délais définis dans les engagements de services à partir des informations communiquées par le Client. Les Conseillers de clientèle sont les interlocuteurs dédiés pour la paie.**

Ils sont responsables de la qualité:

- de votre prestation mensuelle de paie,
- de vos déclarations mensuelles, trimestrielles et annuelles,
- des délais de publication sur le portail PEGASE Entreprises,
- du suivi et de la maintenance de votre dossier.

## Embauche D'un Salarie

### Engagements client

- Déclaration des éléments liés à l'embauche (registre unique du personnel, DPAE, affiliations aux caisses de retraite, de prévoyance et aux mutuelles) et réalisation du contrat de travail,
- Transmission des informations dans le formulaire de demande de prise en charge de l'embauche du salarié,
- Arbitrage si nécessaire.

### Engagements ADP

- Contrôle de conformité et qualification de ces éléments,
- Création du salarié dans PEGASE Entreprises.

# Production De La Paie



## Engagements client

- Transmission des informations de paie,
- Arbitrage si nécessaire,
- Validation de la Prestation Paie,
- Édition de la prestation de paie.

## Engagements ADP

- Qualification de ces éléments,
- Production, contrôle et publication de la prestation,
- Archivage en ligne<sup>(4)</sup> de la prestation et clôture de la période de paie.

<sup>4</sup> Ce service ne constitue pas une solution d'archivage au sens légal.

# Déclarations

## Engagements client

### En cours d'année

- Validation de la prestation paie et desdéclarations sociales\*
- Paiement des cotisations et taxes.

### Déclarations annuelles et enquêtes

- Lettres d'information pour récapitulatif des honoraires versés aux travailleurs indépendants.
- Production, contrôle et mise à disposition de la déclaration annuelle obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés.
- Production, contrôle des taxes parafiscales.

### Relations aux tiers

- Gestion des contrats de retraite, prévoyance et mutuelle.
- Suivi des contrôles URSSAF.

\* La validation de la prestation mensuelle de paie par le Client doit être réalisée dans le respect du planning de traitement mensuel convenu par les Parties. Le Client demeurera seul responsable des conséquences que tout retard de sa part pourrait avoir sur l'exécution de la prestation de télétransmission des déclarations sociales.

## Engagements ADP

### En cours d'année

- Elaboration et contrôle de la DSN.
- Envoi dématérialisé DSN. Dans le cas où les caisses ne sont pas éligibles. ADP produit un tableau des charges par caisse. Le client les adresse aux organismes.
- Analyse et traitement des accusés de réception.
- Gestion des DSN correctives (annule et remplace les envois précédents.)

### Déclarations annuelles et enquêtes

- Production de la fiche fiscale du salarié.

# Gestion D'un Arrêt De Travail, Maternité, Paternité

(Maladie, maternité, paternité,  
accident du travail)

## Engagements client

- Transmission des informations dans les formulaires de demande de prise en charge des événements salariés<sup>(5)</sup>,
- Transmission du montant des IJSS (Indemnités journalières de Sécurité sociale) et de l'indemnité prévoyance dans PEGASE Entreprises à réception du bordereau de paiement.

## Engagements ADP

- Contrôle de conformité et qualification de ces éléments,
- Calcul de l'indemnisation de salaire selon les garanties conventionnelles,
- Réalisation des signalements arrêt de travail DSN.

<sup>5</sup> Demande de déclaration d'accident du travail, demande d'attestation de salaire (maladie, maternité, paternité, maladie professionnelle, accident du travail).



# Départ D'un Salarié



## Engagements client

- Transmission des informations dans le formulaire de demande de prise en charge du départ du salarié,
- Déclaration des éléments liés au départ (radiation aux caisses de retraite, prévoyance et mutuelle, mise à jour du registre unique du personnel),
- Edition de la prestation.
- Envoi des documents au salarié sortant.

## Engagements ADP

- Contrôle de conformité et qualification de ces éléments,
- Calcul (Indemnité compensatrice de congés payés, licenciement, précarité, etc.) et contrôle du Solde de tout compte (STC),
- Production et contrôle du fichier signalement départ DSN.
- Publication du bulletin de paie, du reçu pour Solde de tout compte, du certificat de travail, de l'attestation Pôle Emploi et/ou de la DSN signalement départ.

# Modifications Liées à L'entreprise

(Création d'un établissement,  
changement d'adresse, Mise en place  
d'un contrat de prévoyance ou de mutuelle)

## Engagements client

- Création d'un message pour demander la modification.

## Engagements ADP

- Traitement des modifications,
- Publication des fiches salariés ou de l'établissement mis à jour.

# Accompagnement Prélèvement A La Source (PAS)

## Engagements client

- Validation de la prestation
- Relations avec la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP)
- Paiement du PAS

## Engagements ADP

- Intégration des taux DGFIP dans la Paie
- Calcul du PAS
- Contrôle de l'application des taux (DGFIP et barèmes)
- Contrôle en paie des salariés non soumis
- Contrôle de la rémunération nette fiscale potentielle (stagiaires, apprentis, contrats courts)
- Contrôle de la base PAS (impact IJSS)
- Contrôle de l'adéquation entre les montants PAS déclarés en DSN et en comptabilité
- Gestion des régularisations
- Déclaration du PAS en DSN
- Aide à la justification d'un calcul PAS sur un individu



# Accompagnement Juridique

## (Ligne Sociale)

**Les experts juridiques en droit social délivrent, sur demande du Client, une information juridique dans le domaine du droit social français. Ils s'assurent du respect des délais dans la transmission de l'information définis dans les engagements de services.**

Ils sont les correspondants du Client dès lors que sa demande concerne l'application d'un texte de loi ou convention collective et/ou la mise en place de procédures au regard des salariés ou de tiers et/ou tout autre sujet de droit social.

### Engagements client

- Désignation des utilisateurs abonnés et communication à ADP<sup>(6)</sup> de tout changement afin de faciliter la reconnaissance du Client,
- Formulation de la demande par mail ou par téléphone.

### Engagements ADP

- Formulation de la réponse à l'oral ou par écrit,
- Transmission des réponses apportées au Service Client ADP pour favoriser l'intégration des décisions du client en paie.

<sup>6</sup> Les informations indispensables sont : nom, prénom, adresse mail et fonction.  
« La Ligne Sociale » est ouverte au Client de 09h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00, les jours ouvrés.



## A propos d'ADP (NASDAQ – ADP)

Concevoir de meilleurs modes de travail grâce à des solutions à la pointe de la technologie, des services haut de gamme et des expériences uniques qui permettent aux collaborateurs d'atteindre pleinement leur potentiel. Ressources Humaines, gestion des talents, rémunération globale, paie et conformité, basées sur les données et conçues pour vos collaborateurs.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [fr.ADP.com](https://fr.adp.com)

## ADP® PEGASE Entreprise Expertise | Suivi | Qualité