



LES DÉFIS D'UNE IMPORTANTE FUSION

iQera harmonise et modernise ses systèmes
Paie et GTA avec ADP

Quick facts

Entreprise :
iQera Group

**Implantations
géographiques :**
Internationale

Secteur d'activité :
Gestion, acquisition et
recouvrement de créances

Siege social : Paris, France

Effectifs en France : 1 200
au démarrage du projet

Client ADP depuis : 2023

Personne interviewée :
Thi No VU
Responsable Paie

« La paie, c'est comme une horloge suisse. Toutes les pièces doivent concourir à la précision. »

Présentation du groupe

La fusion de MCS Group (leader en France pour l'acquisition et la gestion de créances bancaires) et DSO Group (principal groupe français de gestion de recouvrement de créances) a donné naissance au Groupe iQera en 2019, pour faire face à un univers très concurrentiel. Il est aujourd'hui présent sur 14 sites à travers le monde, emploie plus de 2 300 personnes et a généré un chiffre d'affaires de 315 millions d'euros en 2023.

S'appuyant sur plus de 30 ans d'expérience, iQera soutient les grandes entreprises et les institutions financières à chaque étape du cycle financier de leurs clients, en combinant les meilleures pratiques et les apports de l'intelligence artificielle. L'expérience client devient désormais le cœur de sa stratégie.

Un contexte d'activité sensible

Les clients d'iQera lui demandent de recouvrer les créances de leurs propres clients, souvent des particuliers. Son modèle de gestion des Ressources Humaines repose sur un grand nombre de contrats temporaires, recrutés en proportion du volume des missions contractées et de leur durée. Il y a donc un fort taux de rotation des employés ; sans compter l'intervention de prestataires externes mandatés en fonction des besoins et de leur expertise. Les missions sont en effet définies par un cahier des charges adapté à chaque entreprise, pour définir les différents types de recouvrement à mettre en œuvre : de la solution amiable ... jusqu'au contentieux avéré. Selon les cas, il y aura donc besoin de différents profils de collaborateurs : des négociateurs, des juristes, des avocats et des huissiers. Autant de métiers, de statuts et de conditions de travail différents, qui génèrent de fortes contraintes de gestion administrative des RH.



Always Designing
for People®

“Le produit est fiable et il y a très peu de tickets ; et quand ça arrive, nous avons toujours un contact direct avec des experts de la paie, ce qui permet de gagner en efficacité et en temps.”

— Thi No VU
Responsable Paie
iQera Group

Deux défis principaux

1. L'harmonisation de la paie en France

Après une fusion de cette ampleur — chacun des groupes initiaux ayant ses propres coutumes et pratiques —, il était nécessaire d'harmoniser la gestion de la paie et des nombreux process qui lui sont attachés, que ce soit en France ou à l'International. Il fallait également tenir compte d'une convention collective complexe, avec des textes parfois ambigus, rendant sensibles les problématiques juridiques.

Pour éviter à l'avenir les nombreuses erreurs de paie constatées, le premier défi d'iQera était donc de répondre au besoin d'unification et d'automatisation des systèmes de paie et d'alignement entre les équipes en charge.

2. La Gestion des Temps et des activités

Le second enjeu important était la Gestion des Temps et des Activités. Chez iQera, il y a en effet plusieurs formes de contrats ; des modes d'organisation plus ou moins flexibles du temps de travail ; différents accords sociaux ... ce qui génère une vraie complexité de traitement. Sans compter que les collaborateurs non-cadres doivent badger pour valider leur temps de présence. Il fallait faire converger toutes les données de GTA vers le système de paie : « nous avions des managers, indique Thi No VU, Responsable Paie, qui transmettaient — par mail ! — à notre équipe, les informations dont il disposait sous forme d'un fichier Excel. Nous pratiquions ainsi un traitement manuel qui comportait inévitablement plusieurs sources d'erreurs ».

Dans ces conditions, la gestion des temps de présence, des heures supplémentaires, du télétravail, des arrêts de travail et du déclenchement des indemnités associées, etc. demandait à être modernisée en recourant à un système de GTA intégré et automatisé.

Des solutions adaptées et efficaces

Après une expérience négative, Thi No Vu — arrivée au cours de la première année de production de paie — a proposé à sa DRH de “tout remettre à plat” et de changer de solution : « Après un nouvel appel d'offre, ADP a été choisi notamment parce qu'il offrait la possibilité de garder le SIRH existant et d'y associer la paie ; de garder le coffre-fort employeur en place ; d'être en relation directe avec un expert paie et un expert juridique chaque fois que nous avons besoin ». Le projet a duré 18 mois, dont 12 mois d'implémentation. Il y a eu une importante conduite du changement : guides utilisateurs ; formations auprès des collaborateurs et des équipes en charge ; identification d'un échantillon de managers ambassadeurs, chargés de démultiplier le bon usage de l'outil auprès de leurs collègues.

iQera a également pu bénéficier d'une GTA totalement intégrée, évitant le recours à un prestataire encore différent. L'outil permet de tout globaliser et de reverser automatiquement — sans intervention manuelle — toutes les données dans le système de paie : présence, absences, congés, maladie, ticket restaurant, indemnités, etc. Et Thi No Vu précise : « S'il y a une erreur, on va pouvoir la réparer facilement : comme tout est paramétré dans l'outil, c'est très simple pour ADP de retrouver les erreurs et pour nous d'en comprendre la raison ».

“Vous êtes maître de votre paie ; vous êtes maître de vos données personnelles ; vous participez activement à la production d'une paie juste et fiable, en temps et en heure ; tout cela grâce aux outils ADP.”

— Thi No VU
Responsable Paie
iQera Group

Le Groupe a également choisi de mettre en place le module « Pilotage RH », parce que la responsable rémunération avait besoin de consolider les données au niveau groupe de façon complète et fiable, pour les communiquer en bonne et due forme aux actionnaires. Cette attente va bien au-delà des seules fonctionnalités de l'outil : « Cela demande, dit-elle, d'avoir un interlocuteur qui allie une véritable expertise métier à son expertise technique : c'est rare ! ».

Les résultats constatés

Grâce aux outils mis en place, que les différents acteurs d'iQera se sont appropriés, les gestionnaires de paie peuvent se recentrer et se concentrer sur leur vrai métier. Thi No Vu, responsable du projet, témoigne : « Le produit est fiable et il y a très peu de tickets ; et quand ça arrive, nous avons toujours un contact direct avec des experts de la paie, ce qui permet de gagner en efficacité et en temps. »

De leur côté, les collaborateurs et les managers sont satisfaits car ils gagnent en autonomie. Dans le portail proposé par ADP, ils peuvent par exemple gérer eux-mêmes leurs congés, modifier une adresse ou changer un RIB, dans le strict respect des règles de conformité et de sécurité. Le flux est automatique et les informations sont adressées au bon endroit, évitant les risques d'erreurs qui accompagnent habituellement les saisies manuelles.

En résumé, dit Thi No Vu : « Vous êtes maître de votre paie ; vous êtes maître de vos données personnelles ; vous participez activement à la production d'une paie juste et fiable, en temps et en heure ; tout cela grâce aux outils ADP ».

L'accompagnement mis en place par ADP

Plus qu'une solution de paie “clés en main”, c'est un vrai partenariat opérationnel qui est mis en place : les équipes d'iQera bénéficient du soutien d'ADP dans leurs missions quotidiennes. Elles ont également l'accès en temps réel aux actualités sociales et à leur décryptage par un expert ; à des formations ciblées et à une communauté d'utilisateurs. Cela permet de développer significativement les compétences de chacun et de tous.

La responsable iQera du projet déclare : « La relation que j'ai eue avec ADP pour cette mise en place a été formidable : ce sont des personnes qui comprennent vraiment l'impact de la paie et sont des professionnels expérimentés. » Les problèmes sont traités au fur et à mesure où ils surgissent et ADP s'implique dans leur solution : « Par exemple, quand ADP a vu que nous étions en difficulté sur certains paramétrages, je leur ai demandé de m'appuyer lors des comités de pilotage pour trouver les bons compromis ».

Les équipes paies d'iQera ont aujourd'hui une charge de travail allégée et savent qu'ils délivrent une paie juste, en temps et en heure. C'est pour elles très satisfaisant et leur permet d'exercer leur métier dans la sérénité. Thi no VU conclut : « Après une situation de transition difficile, travailler avec ADP a apporté une bouffée d'air frais : nous avons de nouveau envie de faire de la paie ! »