

GUIDE D'ORGANISATION A.S. PAIE

*« Gestion des rémunérations auprès d'entreprises,
associations, professions libérales et autres entités. »*

« Confiez-nous vos paies et consacrez-vous à l'essentiel ! »

A.S. Paie
12, quai Lassagne
69001 Lyon France
Tél. : +33(0)4 72 10 20 20
Fax : +33(0)4 72 10 20 21
Internet : www.as-paie.com

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
<i>I- PRESENTATION D' A.S. PAIE</i>	3
1 – POLITIQUE GENERALE DE L'ENTREPRISE	4
2 – ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE ET FONCTIONNEL	5
<i>II - FONCTIONNEMENT DU SYSTEME D'ORGANISATION</i>	6
1 – EXCLUSION D'EXIGENCE	6
2 – APPROCHE PROCESSUS	6
3 – LA STRUCTURE DE L'ORGANISATION	7
<i>III – LES DIFFERENTS PROCESSUS</i>	8
1 - DIRIGER ET ANIMER A.S. PAIE	8
2 – COMMERCIALISER ET CONTRACTUALISER	10
3 – REALISER LES PRESTATIONS	12
4 – GARANTIR LE SYSTEME INFORMATIQUE	15
5- GARANTIR LES RESSOURCES HUMAINES	17
6 – GARANTIR LA VEILLE REGLEMENTAIRE	19
<i>IV – CONCLUSION : LES OBJECTIFS ET LES DEVELOPPEMENTS A VENIR</i>	20

I - PRESENTATION D' A.S. PAIE

La société **Assistance Service Paie** est une S.A.R.L. au capital de 100 000 €, issue d'une initiative de Xavier DELSOL, fondateur de la revue « JURIS ASSOCIATIONS », afin d'apporter une aide à tous les employeurs, particulièrement dans le secteur non lucratif, pour la gestion de la paie et des charges sociales.

Essentiellement présente à l'origine dans le secteur de l'animation, des centres sociaux, du monde culturel et culturel et plus généralement dans le secteur associatif, **A.S. Paie** s'est aujourd'hui développée dans la plupart des secteurs d'activité (petites et moyennes industries, commerces divers, ...) et gère plus de 50 000 bulletins de paie par an.

Parce que la gestion des paies n'est pas qu'une simple question technique et de formalisme, parce que ce service concerne d'abord des hommes et des femmes salariés avec, dans leur contexte d'entreprise, chacun leur spécificité ou particularité, Parce qu'aujourd'hui un employeur doit savoir s'entourer de conseils efficaces et solides, **A.S. Paie**, grâce à son expérience et son savoir-faire, a su conserver l'adaptabilité et la proximité des petites entreprises tout en gardant les capacités de ressources et de savoir-faire d'une structure à dimension nationale.

Expert en gestion de paie externalisée, A.S. PAIE garantit :

- ◆ l'exactitude des bulletins de paie, en parfaite conformité avec la loi et la convention collective en vigueur dans votre secteur,
- ◆ le respect des délais et des fiches de paie, tableaux de charges, états des règlements et déclarations sociales,
- ◆ une assistance personnalisée, un interlocuteur unique qui connaît votre entreprise, la convention collective de votre secteur et ses spécificités,
- ◆ l'expertise d'une équipe de spécialistes en gestion de paie et en droit social.

Date dernière mise à jour :	23.08.07	<i>Guide d'Organisation</i>
Page :	Page 3 sur 20	

1 - POLITIQUE GENERALE DE L'ENTREPRISE

La raison d'être d'AS Paie est de libérer ses clients des contraintes de la gestion administrative de leur personnel, pour leur permettre de se consacrer, par la mobilisation dynamique de leurs ressources humaines, à la réussite de leurs projets.

AS paie doit donc assumer une très forte exigence dont les maîtres mots sont notamment les suivants :

Fiabilité
Sécurité
Confidentialité
Compétitivité
Respect des délais
Réactivité

L'ambition d'AS Paie est de devenir un acteur important, dans les métiers de la paie, sur deux marchés principaux : celui des Associations et celui des Petites et Moyennes Entreprises.

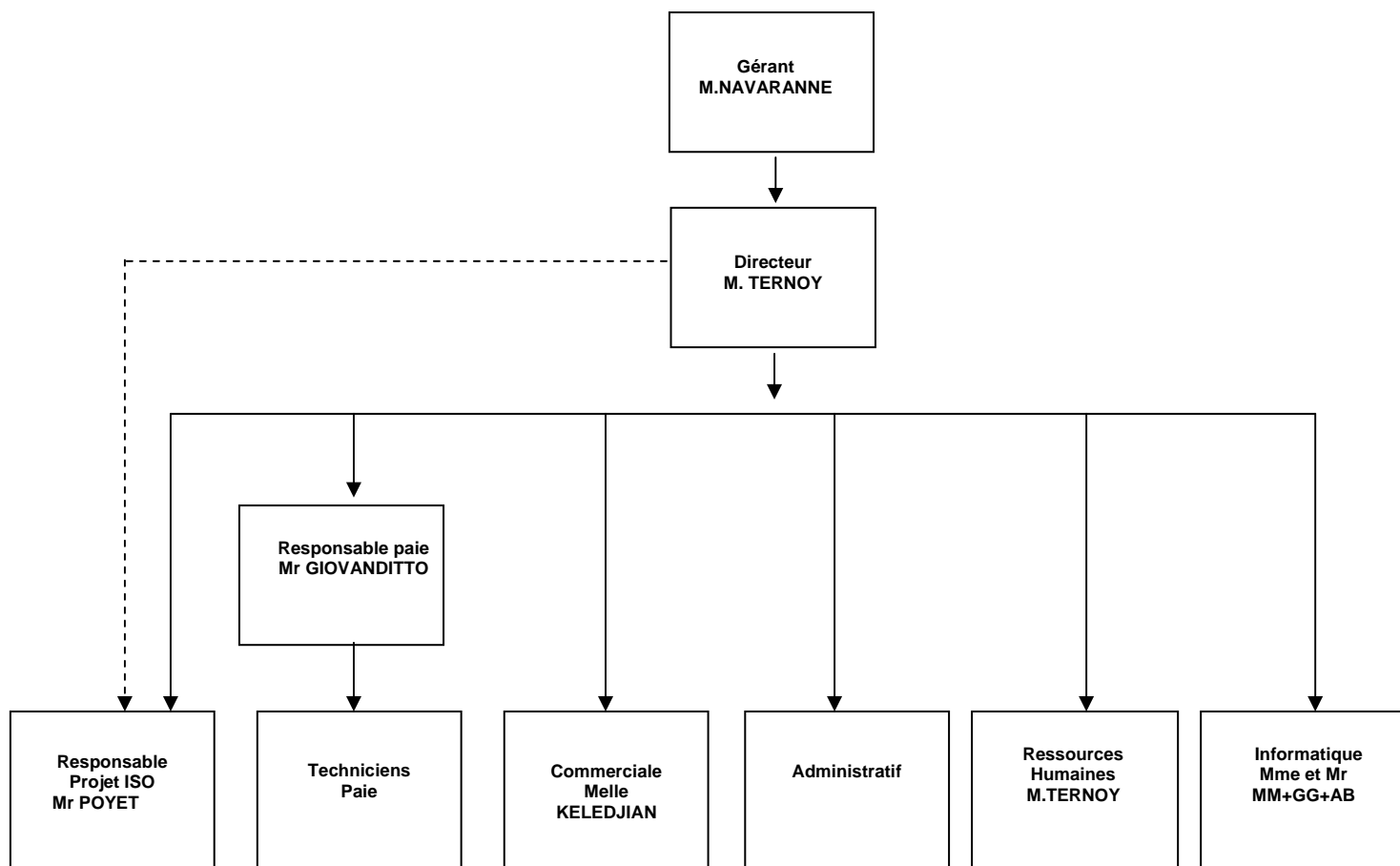
Pour y parvenir, AS Paie :

- ◆ Fédère, au travers d'un management favorisant l'autonomie et la responsabilité, une équipe de techniciens compétents, motivés, et engagés. Elle leur assure les moyens de formation professionnelle leur permettant d'être en permanence au fait des évolutions des textes, et des méthodes ;
- ◆ Développe une politique de relations de proximité et d'écoute de ses clients pour anticiper sur leurs nouveaux besoins et leur proposer des réponses adaptées et personnalisées ; Mesure régulièrement leur niveau de satisfaction et leurs attentes ; Souhaite être perçue par eux comme un service externalisé, bien plus que comme un sous-traitant ;
- ◆ Cherche en permanence à se doter des moyens et des ressources techniques les plus modernes et les plus adaptés pour garantir ses engagements en termes de délais, de justesse de la prestation, de respect de la loi et des Conventions Collectives.
- ◆ Définit ses conditions tarifaires en recherchant le meilleur équilibre pour dégager les ressources nécessaires à son développement tout en proposant à ses clients de réelles économies de coûts.

Les actionnaires d'AS Paie sont tous des professionnels du conseil et du service. Avec l'encadrement et les techniciens de l'entreprise, ils s'engagent à appliquer et à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la concrétisation de cette politique.

Date dernière mise à jour :	23.08.07	<i>Guide d'Organisation</i>
Page :	Page 4 sur 20	

2 - ORGANIGRAMME HIERARCHIQUE ET FONCTIONNEL



———— Liaison hiérarchique

----- Liaison fonctionnelle

II - FONCTIONNEMENT DU SYSTEME D'ORGANISATION

1 - EXCLUSION D'EXIGENCE

Notre système est construit en cohérence avec la norme ISO 9001 (système de management de la qualité). Toutefois, de part nos métiers nous ne disposons pas d'activités de conception, aussi, en toute logique, l'article 7.3 (conception et développement) de l'ISO 9001 est exclue.

2 - APPROCHE PROCESSUS

Notre organisation est bâtie et articulée autour d'un certain nombre de processus.

Pour A.S. PAIE, un processus est à considérer comme un ou plusieurs services qui travaillent ensemble à l'atteinte d'objectifs communs et partagés.

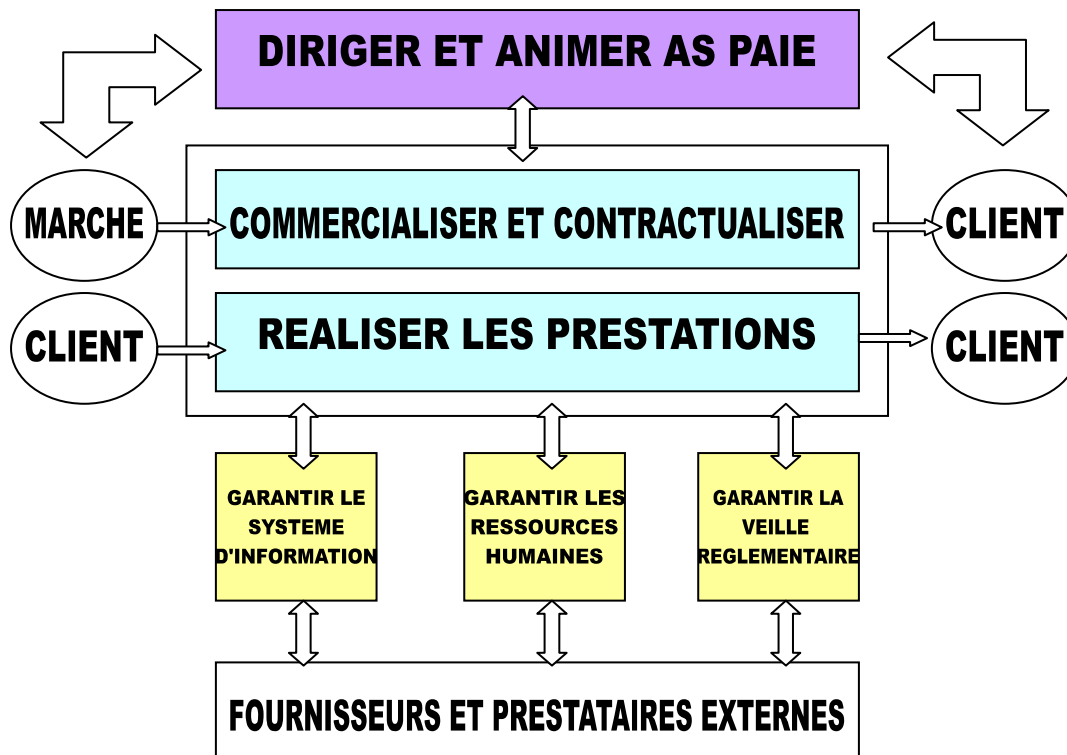
Les différents processus d'AS PAIE peuvent être classés en trois familles :

Les processus de réalisation des prestations.

Les processus de soutien à la réalisation.

Les processus de direction et d'animation de l'entreprise.

et schématisés de la manière suivante :



3 - LA STRUCTURE DE L'ORGANISATION

Les différents documents de travail permettant à, chaque salarié d'A.S. PAIE de savoir à tout moment, quoi faire, comment faire et comment réagir face à une situation, sont structurés de la manière suivante :

- ◆ le présent guide d'organisation d'A.S. PAIE dont l'objectif est de présenter de manière globale notre structure et son fonctionnement,
- ◆ les processus tels que présentés préalablement qui sont décrits au travers :

☞ d'une **fiche de présentation** générale précisant :

- les pilotes (chargés de l'animation du processus),
- les finalités (raison d'être du processus),
- les bénéficiaires (c'est à dire ceux qui tirent bénéfice du processus) ,
- les indicateurs de mesure (permettant de savoir si les finalités sont atteintes) ,
- les indicateurs de surveillance (permettant de contrôler les points considérés comme sensibles).

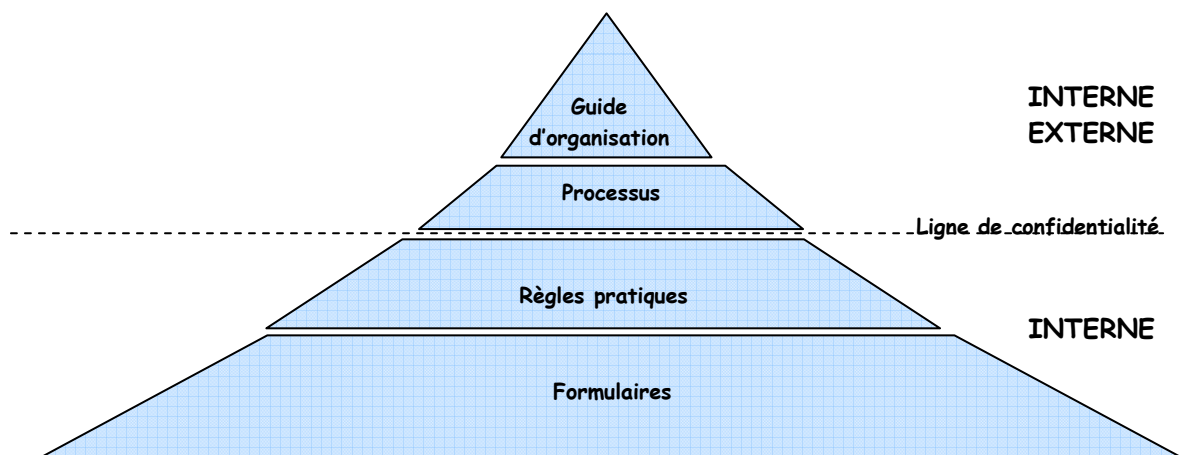
☞ d'un **schéma organisationnel** présentant les grandes étapes chronologiques se déroulant dans chaque processus. Ces étapes expliquent en fait le « Quoi faire ».

☞ les **règles pratiques (RP)** éventuellement concernées par chaque étape. Les règles pratiques précisant alors le « Comment faire ».

☞ les **formulaires (F)** éventuellement associés aux règles pratiques et à utiliser pour la bonne réalisation de nos prestations, et l'apport de preuves.

L'ensemble de cette documentation est regroupée dans un classeur propre à chaque processus permettant ainsi à chacun de savoir pourquoi, quoi et comment faire.

L'organisation est pyramidale et résumée comme suit :



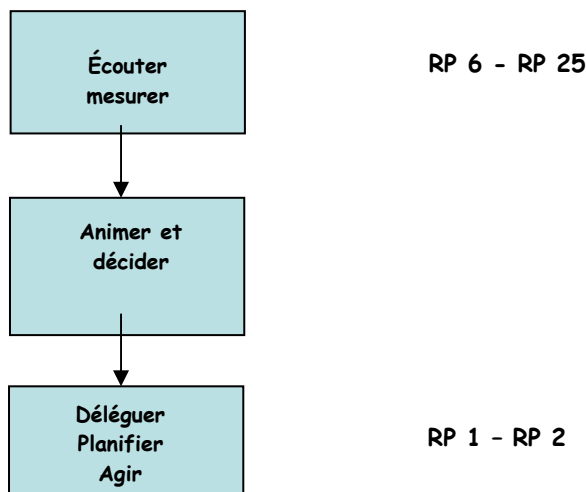
Date dernière mise à jour :	23.08.07	<i>Guide d'Organisation</i>
Page :	Page 7 sur 20	

III - LES DIFFERENTS PROCESSUS

1 - DIRIGER ET ANIMER A.S. PAIE

Les finalités de ce processus sont avant tout de garantir la politique générale de l'entreprise et d'assurer l'amélioration continue tout en optimisant les ressources.

Ce processus peut être représenté par le schéma organisationnel suivant :



➤ Écouter et mesurer

L'écart et la mesure sont autant de données qui nous permettent de gérer au mieux notre entreprise. Parmi ces données, nous trouvons :

- Les indicateurs et objectifs : de manière à évaluer l'efficacité de notre organisation, chaque processus dispose d'indicateurs de mesure et de surveillance choisis en fonction de la politique générale, des finalités du processus et des objectifs d'amélioration. Ces indicateurs sont récapitulés sur un tableau permettant de suivre les résultats obtenus.
- Les audits : Les audits ont pour objectifs de vérifier la bonne application et l'efficacité de nos règles d'organisation. Les audits annuels sont confiés à un auditeur externe agréé ICA (Institut de Certification des Auditeurs). A l'issue de l'audit, un rapport nous est transmis qui nous sert de base à notre amélioration.
- Les « fiches boulettes » : En cas de problème survenu suite à un dysfonctionnement de notre organisation, une procédure de traitement (RP 6) est initialisée.
- La satisfaction des clients : Annuellement une enquête qualité client est conduite (RP 25). Cette enquête a pour objectif d'évaluer la perception qu'ont nos clients vis-à-vis de nos activités afin de traiter les insatisfactions, conforter nos points forts, développer de nouvelles prestations et s'adapter aux évolutions des marchés.

➤ Animer et décider

Une fois par an, se tient une réunion dite « stratégique » en présence de l'ensemble du personnel. Les principaux points à l'ordre du jour sont les résultats des audits, le retour d'information des clients (enquête satisfaction client), le fonctionnement des processus, l'état des actions d'amélioration, les changements pouvant affecter l'organisation. Un compte rendu est établi et diffusé.

Des réunions de service mensuelles sont également conduites afin de suivre et piloter les décisions prises. Ces réunions sont organisées par le directeur, en présence de tous les salariés. Un compte rendu est établi et diffusé.

Les principaux objectifs de ces réunions sont de partager la politique d'organisation, mesurer l'efficacité de notre entreprise, réagir face à un événement et garder une trace écrite de nos décisions.

De plus, notre communication internet nous permet de réagir en temps réel et au sein même du service.

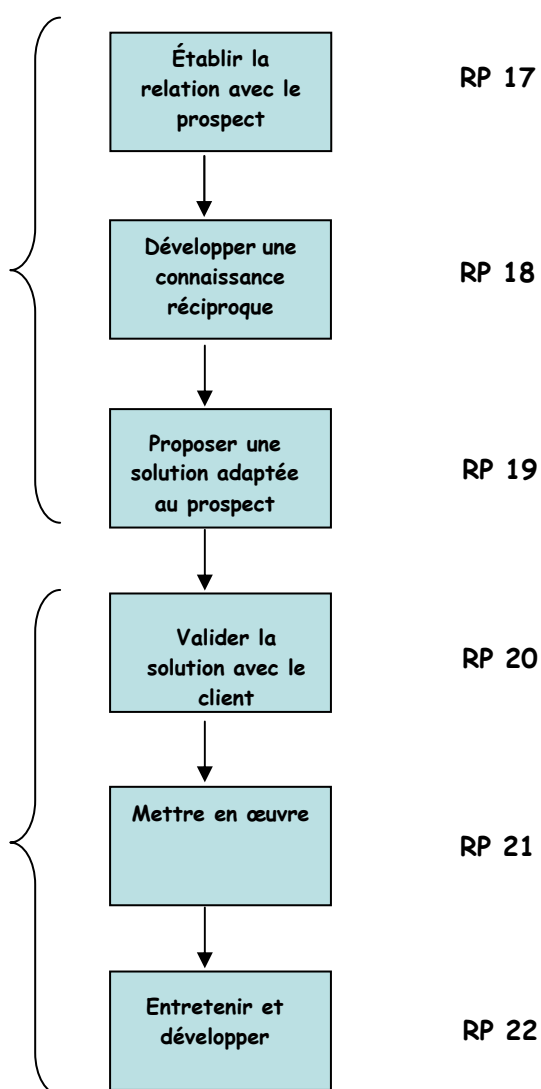
➤ Déléguer, planifier, agir :

- L'amélioration continue : Afin de réagir face à un évènement constaté (ex : réclamation client, fiche « boulette »...) ou face à un évènement potentiel (ex : nouvelle réglementation, nouvel investissement...), nous initialisons des fiches d'amélioration. Ces fiches nous permettent de suivre de façon planifiée les motifs et objectifs attendus afin de résoudre le problème, les causes et les moyens à mettre en œuvre. L'efficacité de ces actions est évaluée ultérieurement (RP 2).
- La maîtrise des règles pratiques et des enregistrements : afin de disposer d'une information juste, au bon endroit et correctement maîtrisée, l'ensemble de notre documentation de travail est géré au travers la RP 1 (RP 1 : maîtrise des règles pratiques). Les enregistrements et formulaires, quant à eux, sont classés et archivés selon la RP 3 (RP 3 : archivage). Ceci nous permettant de retrouver l'historique de nos activités et de nos méthodes de travail.
- La communication interne / externe : Outre les réunions regroupant l'ensemble du personnel, nous disposons d'un panneau d'affichage permettant d'informer et de suivre en temps réel notre démarche qualité. La communication externe est réalisée soit par le service commercial, soit par le directeur.

2 - COMMERCIALISER ET CONTRACTUALISER

Les finalités de ce processus sont de faire rentrer de nouveaux clients dans le cadre de la politique commerciale, de développer de nouveaux produits, et ce tout en restant à l'écoute du marché.

Ce processus peut être représenté par le schéma organisationnel suivant :



➤ Établir la relation avec le client

C'est une étape de prospection, préalable à la rencontre effective avec le futur client

➤ Développer une connaissance réciproque

Il s'agit ici à la fois de présenter A.S. Paie et de recueillir des informations pertinentes sur le prospect.

➤ Proposer une solution adaptée au prospect

Après avoir cerné les problématiques du prospect, il convient d'être à même de proposer une solution répondant à ses attentes. Il s'agit d'établir un devis ou de le rediriger vers des partenaires pouvant répondre à ses besoins.

➤ Valider la solution avec le client

S'assurer que la solution proposée est bien adaptée au contexte du prospect, et éventuellement, relancer le client. Cette étape permet également d'accompagner le prospect pour que ce dernier prenne la décision de collaborer avec A.S. Paie.

➤ Mettre en œuvre

Mettre en œuvre la collaboration entre A.S. Paie et le prospect devenu client afin que les spécificités de chacun soient appréhendées et intégrées au mieux.

➤ Entretenir et développer

S'assurer que la prestation vendue correspond à la prestation réalisée, et s'enquérir des nouveaux besoins potentiels du client afin de proposer des prestations annexes.

Date dernière mise à jour :	23.08.07	<i>Guide d'Organisation</i>
Page :	Page 11 sur 20	

3 - REALISER LES PRESTATIONS

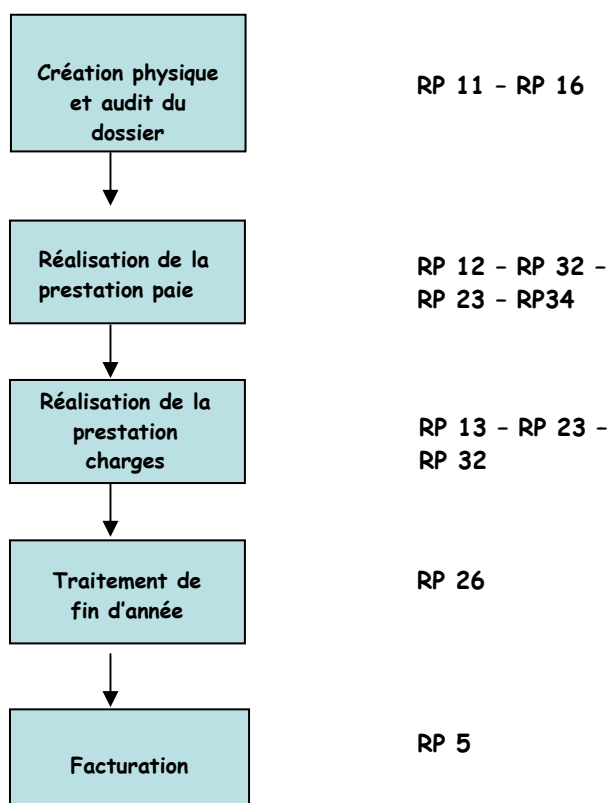
Les finalités de ce processus sont d'assurer et de garantir l'établissement des bulletins de salaire de nos clients conformément à :

- ❑ la législation en vigueur,
- ❑ la Convention Collective Nationale applicable,
- ❑ les accords internes,
- ❑ les instructions du client,

tout en respectant les délais et satisfaisant nos clients.

Il comprend aussi l'établissement des charges mensuelles, trimestrielles et annuelles, ainsi que les déclarations de fin d'année (DADS).

Ce processus peut être représenté par le schéma organisationnel suivant :



➤ Création dossier client

Intégrer un nouveau client en prenant en compte ses spécificités (CCN applicable, accords internes, nom du contact, confidentialité.....), et en l'aidant à assimiler notre fonctionnement afin de créer une relation durable et de confiance.

Notre prestation d'externalisation ne s'effectue qu'après la réalisation d'un diagnostic préalable de conformité permettant de relever les anomalies éventuelles d'application de la convention collective et/ou de la législation sociale et de chiffrer l'impact de ces irrégularités.

➤ Prestation paie

Établir les bulletins de paie, les éditions spécifiques et tâches annexes spécifiques à chaque client en fonction des éléments variables mensuels transmis, et ce, dans le respect de la législation en vigueur, de la convention collective applicable, des accords internes et des délais.

Les taux de cotisations, du plafond de sécurité sociale, du nombre de jours de congés pris et restant à prendre, ... sont mis à jour en permanence. Les fiches de paie sont adaptées à l'évolution des accords d'entreprise, des conventions collectives et du code du travail, et réactualisées immédiatement si nécessaire.

Le traitement des salaires comprend plus précisément, et ce, selon la demande et les besoins de chacun de nos clients :

- o la Déclaration Unique d'Embauche,
- o la réception et exploitation des données relatives à la paie,
- o la Validation et vérification de cohérence des informations fournies sur les paies, par rapport aux usages, au code du travail, à la convention collective applicable le cas échéant,
- o l'édition des bulletins de salaires,
- o la deuxième vérification et signature de notre responsable paie,
- o l'établissement des déclarations mensuelles, trimestrielles et annuelles destinées aux organismes sociaux (URSSAF, ASSEDIC), aux caisses de retraite et de prévoyance et à la recette des impôts pour la taxe des salaires,
- o l'établissement de la déclaration annuelle des données sociales (DADS - U),
- o l'établissement des documents nécessaires en cas de départ d'un salarié : reçu pour solde de tout compte, certificat de travail, attestation ASSEDIC,
- o l'établissement des états récapitulatifs : tableau des charges sociales, journaux de paie, OD de salaires, comptabilité analytique,
- o l'édition des états de règlement ou transmission des disquettes de virements,
- o l'import-export dans différents logiciels.

➤ Prestation charges

Établir les déclarations de charges mensuelles, trimestrielles et annuelles de nos clients en respectant les délais légaux.

Les risques de pénalités de retard sont supprimés car les délais d'expédition des déclarations et des documents sont respectés.

Le traitement des déclarations sociales mensuelles et/ou trimestrielles et annuelles suivantes :

- o URSSAF,
- o ASSEDIC,
- o Retraite,
- o Prévoyance,
- o Mutuelle,
- o Taxe sur les salaires.

Et sur demande,

- o Déclaration médecine du travail,
- o Taxe formation professionnelle

Le contrôle et les bases de calcul des cotisations sont contrôlées et vérifiées selon une démarche de contrôle rigoureuse formalisées dans une procédure.

➤ Traitement annuel

La démarche de contrôle reste la même que la démarche de contrôle des charges mensuelles et trimestrielles.

➤ Facturation

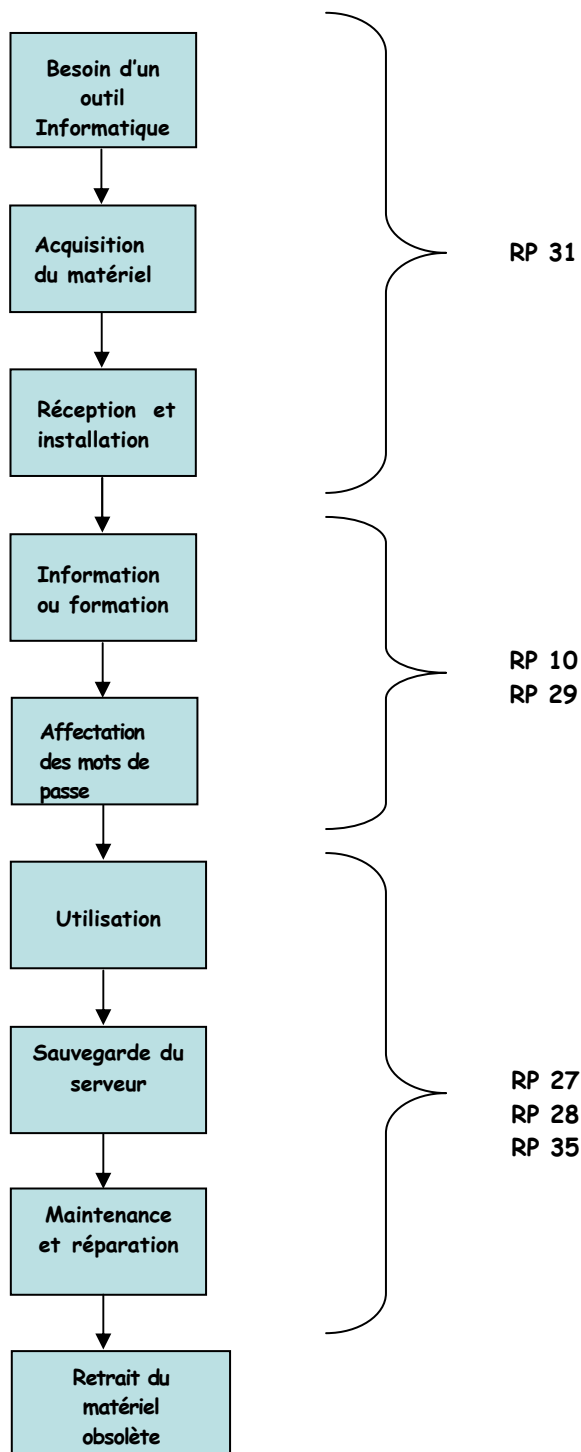
Établir une facture conformément aux engagements contractuels et à la réglementation, et permettre à A.S.PAIE d'avoir des ressources.

Cette facturation est fonction du nombre de fiches de paie réalisé. Une première facture est émise en début d'année avec un réajustement suivant le réalisé à chaque fin de trimestre civil.

4 - GARANTIR LE SYSTEME INFORMATIQUE

La finalité première de ce processus est de disposer d'un système informatique fiable et adapté à nos besoins.

Ce processus peut être représenté par le schéma organisationnel suivant :



Ce processus se développe autour des thèmes majeurs suivants :

- Besoin, acquisition et réception de matériel informatique

Maintenir un système informatique moderne (RP 31).

- Sauvegarde du serveur

Par mesure de sécurité, les données informatiques sont protégées contre une éventuelle perte ou défaillance (RP 27).

- Maintenance et dépannage

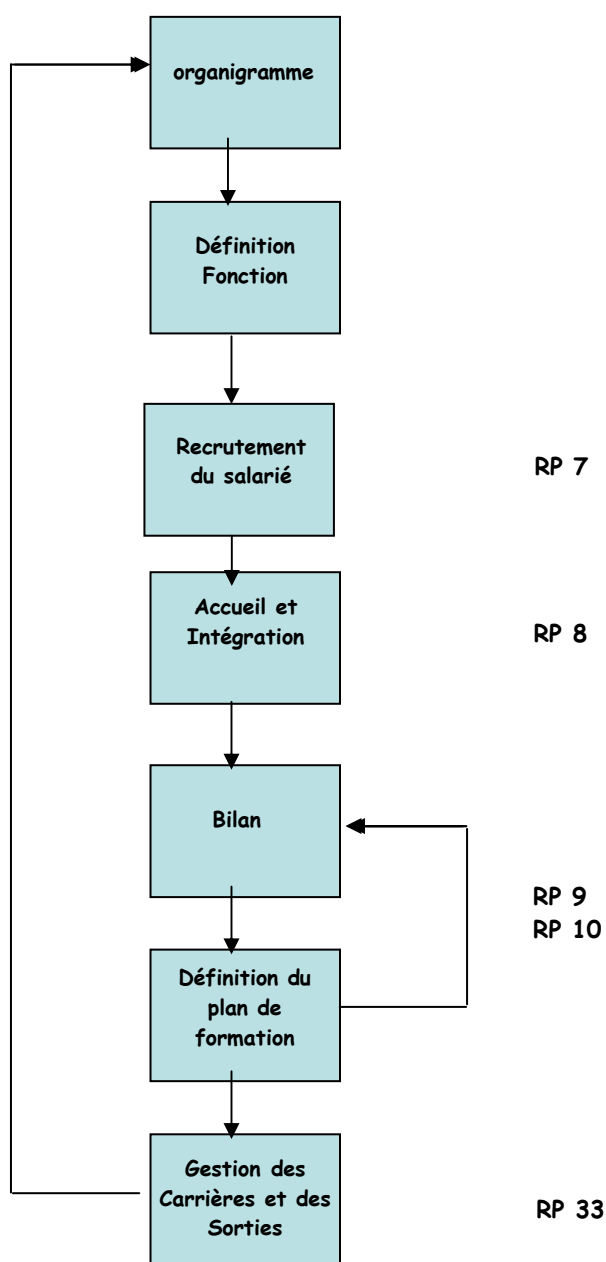
Maintenir un système informatique fiable (RP 28).

Date dernière mise à jour :	23.08.07	<i>Guide d'Organisation</i>
Page :	Page 16 sur 20	

5- GARANTIR LES RESSOURCES HUMAINES

Les finalités de ce processus sont d'adapter les compétences aux besoins de l'entreprise en recrutant et en accompagnant le salarié dans sa progression tout en respectant le plan de formation.

Ce processus peut être représenté par le schéma organisationnel suivant :



➤ Recrutement d'un salarié

L'objectif de cette séquence du processus ressources humaines est de permettre de sélectionner le meilleur candidat pour s'occuper du poste vacant dans l'entreprise (RP 7).

➤ Accueil et intégration

Accueillir le nouveau salarié et l'intégrer dans le service afin qu'il soit le plus rapidement autonome sur son poste (RP 8).

➤ Entretiens annuels

Évaluer l'atteinte des axes de progrès et/ou des objectifs, faire le point sur les compétences acquises et à développer, prévoir des axes de progrès ou objectifs et s'interroger sur les possibilités d'évolution du salarié (RP 9).

➤ Définition et suivi du plan de formation

Être à l'écoute de la demande des salariés ou du besoin de l'entreprise en matière de demande de formation. La demande peut émaner du salarié qui peut en ressentir le besoin pour bien accomplir ses travaux ou pour s'épanouir ; ou encore de l'entreprise qui organise des formations pour répondre à la qualité du service apporté au client ainsi qu'à l'évolution de cette activité (RP 10).

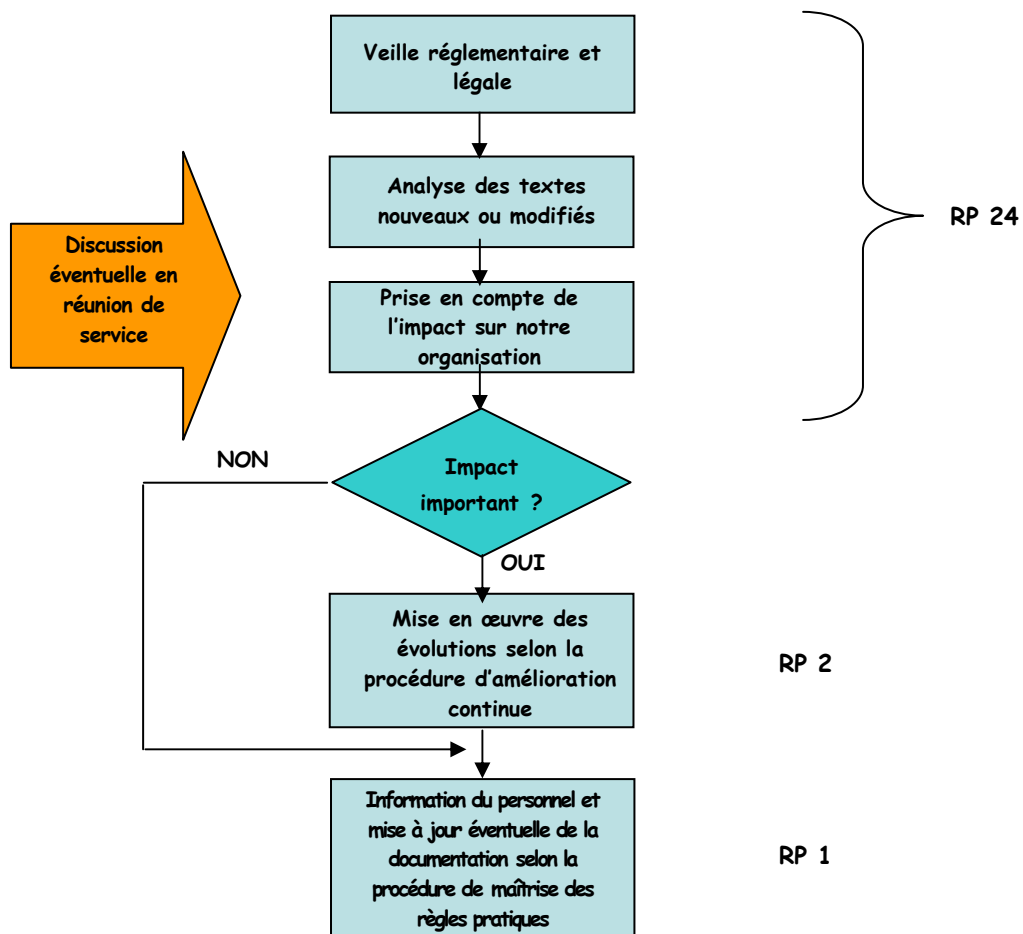
Date dernière mise à jour :	23.08.07	<i>Guide d'Organisation</i>
Page :	Page 18 sur 20	

6 - GARANTIR LA VEILLE REGLEMENTAIRE

La finalité de ce processus est essentiellement d'être réactif vis à vis des évolutions législatives et conventionnelles.

En effet, des prestations conformes sont largement tributaires de cette veille.

Ce processus peut être représenté par le schéma organisationnel suivant :



Ce processus se développe autour du thème majeur de la veille réglementaire.

A.S. Paie évolue au sein d'un groupe pluridisciplinaire composé de spécialistes de la paie, d'avocats et d'experts comptables ainsi que des consultants en management et ressources humaines.

Chaque gestionnaire de paie connaît l'entreprise et la convention collective de ces clients. Nous nous appuyons par ailleurs sur notre cellule de veille juridique et sociale pour toutes les questions nécessitant une connaissance approfondie du droit social et de ses incessantes mises à jour.

Date dernière mise à jour :	23.08.07	<i>Guide d'Organisation</i>
Page :	Page 19 sur 20	

IV - CONCLUSION : LES OBJECTIFS ET LES DEVELOPPEMENTS A VENIR

L'engagement d'AS dans une démarche de Certification Qualité est porté par tous les acteurs de l'Entreprise : Actionnaires, Encadrement, techniciens.

Ce fut pour tous l'occasion d'une réflexion collective approfondie sur nos enjeux, notre conception du service, notre analyse du présent et notre vision du futur.

Nous avons voulu un système qualité nous permette de garantir à nos clients et à nos futurs clients notre capacité d'organisation et volonté permanente de nous améliorer pour nous adapter à l'évolution de leurs attentes, et pour leur proposer des prestations plus efficaces.

Le résultat auquel cette démarche partagée a permis d'aboutir n'est en aucune façon une fin : Il crée les conditions pour que, appuyés sur une qualité de service garantie nous puissions en permanence saisir toute opportunité d'amélioration, et en faire bénéficier nos clients, nos partenaires.

Pour que, assurés d'un service en amélioration permanente, ils puissent consacrer la totalité de leurs ressources et de leurs énergies à leur propre raison d'être.

Date dernière mise à jour :	23.08.07	<i>Guide d'Organisation</i>
Page :	Page 20 sur 20	