

Cas client

Migration SIRH réussie : comment Teleperformance a fiabilisé sa paie avec L'EXTER RH

6 mois, zéro erreur, 2 000 collaborateurs concernés. C'est le défi relevé par Téléperformance France lors de la migration de son logiciel de paie RH Place vers HR Ultimate. Retour sur un projet mené tambour battant, en partenariat avec L'EXTER RH.



Avec **Vanessa ARDOIN**,
Directrice Rémunération & SIRH

Entreprise : Teleperformance France

Secteur : Centres d'appels / Relation client externalisée

Solution utilisée : Cegid HRU

Effectif : Environ 2 000 collaborateurs

Enjeu : Réussir une migration RH Place > HRU en un temps record, sans rupture de paie

🔍 Contexte : une structure historique et exigeante

Fondée en 1978, Téléperformance France est la filiale d'origine d'un groupe devenu mondialement reconnu dans l'univers de la relation client. Aujourd'hui, l'entité française regroupe près de 2 000 collaborateurs répartis sur 14 établissements.

Côté paie, l'entreprise s'appuie sur l'éditeur Cegid depuis 1999.

Nous avons toujours été clients de Cegid, que ce soit avec RH Place ou désormais avec HRU. J'apprécie particulièrement leur capacité à anticiper les évolutions réglementaires.

En 2023, la décision est prise de migrer vers HRU, la nouvelle solution de Cegid, dans un délai très court : 6 mois.

⚙️ Objectif : réussir une migration complexe dans un délai court

Pour mener à bien cette transition, Cegid recommande L'EXTER RH.

Le projet comprend :

- La reprise des données RH Place
- La construction du livre blanc paie
- Le paramétrage personnalisé dans HRU
- Les phases de test et de recette
- L'accompagnement sur site lors de la première paie

🤝 Une collaboration fluide et très technique

Nous étions trois sur le projet : Loïc, mon responsable SIRH, et moi. Très vite, la collaboration a pris. Il parlait notre langage, comprenait nos contraintes. C'était fluide, efficace.

Le projet est lancé en juillet 2023. En janvier 2024, la paie est produite pour la première fois sur HRU, sans anomalie.

Fait marquant

Loïc était présent physiquement pendant trois jours sur site pour accompagner les équipes au moment de la bascule. Cette proximité immédiate, a été fortement appréciée par les gestionnaires et a permis un fonctionnement en mode "action-réaction". Chaque question trouvait une réponse instantanée, chaque anomalie était corrigée en direct.

Loïc était avec nous pendant 3 jours. Mes gestionnaires posaient une question, il répondait dans la minute. C'est ce qui a rassuré tout le monde

Vanessa ARDOIN
Directrice Rémunération & SIRH

Résultats

- ✓ **Respect du calendrier** : projet finalisé en 6 mois
- ✓ **0 anomalie sur la paie** dès la première production
- ✓ **Paramétrages personnalisés** adaptés aux pratiques internes
- ✓ **Montée en compétence** forte et durable des équipes paie

Le projet a même permis d'automatiser certains contrôles jusque-là faits sous Excel. Grâce à la bonne compréhension des process internes par L'EXTER RH, l'outil a été personnalisé au-delà du standard.

"Ce n'était pas juste une migration. C'était aussi une amélioration de nos pratiques."