

# CHOISIR SON LOGICIEL DE GESTION CE

Livre Blanc

## Préambule

Comment choisir le logiciel de gestion de son comité d'entreprise ? Quelles répercussions ce choix pourrait avoir sur votre environnement de travail ? Quelles sont les clefs pour faire son choix entre les différents prestataires ?

Bénéficiant d'une forte expertise dans le logiciel de gestion des comités d'entreprise, nous vous proposons aujourd'hui une grille de lecture réalisée pour la conférence CE « *Comment choisir son logiciel de gestion* » du 19 septembre 2013 au CNIT de la Défense. Cette conférence était animée par Franck Berthet, chef de pôle Logi-CE et Fabrice Bellicaud, secrétaire du CE Renault Guyancourt.

Ce livre blanc a pour but de vous aider dans la compréhension des offres, et de vous donner des clefs de compréhension pour votre choix de solution. Nous nous engageons à ne pas citer de prestataires, mais bien de nous tenir à une aide à la lecture des différentes prestations possibles.

Nous verrons ainsi dans une première partie comment faire votre choix parmi les différents services proposés sur le marché, puis dans une seconde partie, nous vous montrerons que les critères de sélection sont également internes à votre comité d'entreprise.

Par ailleurs, si vous souhaitez participer à nos prochains travaux et études sur les logiciels de gestion CE, n'hésitez pas à nous écrire à [contact@logi-ce.fr](mailto:contact@logi-ce.fr) en précisant « travaux d'études » dans votre objet de mail.

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Les solutions s’offrant à vous .....</b>	<b>4</b>
1.1	Les types d’installation .....	4
1.1.1	Installation sur poste .....	4
1.1.2	Installation full web .....	4
1.2	Le business model .....	5
1.2.1	Le mode SaaS (Software as a Service) .....	5
1.2.2	L’achat logiciel .....	5
1.3	Le périmètre de la solution .....	5
1.3.1	Solution communautaire .....	5
1.3.2	Solution spécifique .....	6
1.4	Typologie des acteurs .....	6
1.4.1	Les éditeurs de logiciel CE .....	7
1.4.2	Les SSII dites « classiques » .....	7
1.4.3	Les SSII dites « spécialisées » .....	7
<b>2</b>	<b>Etudier les besoins internes .....</b>	<b>8</b>
2.1	Partir de l’existant .....	8
2.1.1	Fonctionnalités .....	8
2.1.2	Structure interne .....	8
2.2	Définir ce que l’on souhaite .....	8
2.2.1	Objectifs et enjeux de la future solution .....	8
2.2.2	Budget .....	9
2.2.3	Mise en place .....	9
2.3	Penser aux conséquences de ces choix .....	9
2.3.1	Les réactions .....	9
2.3.2	La conduite du changement .....	10

# 1 Les solutions s'offrant à vous

---

Il existe plusieurs solutions dédiées pour équiper votre comité d'entreprise d'un logiciel de gestion. Les offres sont toutefois assez hétérogènes, et plusieurs éléments doivent être soupesés suivant vos besoins et la taille de votre CE.

Nous allons ici proposer une grille de lecture des différentes offres autour de trois axes principaux afin que vous puissiez les comparer. Nous terminerons par notre vision du marché et les différents types d'acteurs que vous pourriez rencontrer.

## 1.1 Les types d'installation

L'un des premiers éléments pouvant être comparé est le type d'installation de la solution : sur poste ou full web.

### 1.1.1 Installation sur poste

L'installation sur poste se décline sous deux formes de licences. Il y a la possibilité d'acheter des licences monopostes ou alors des licences partagées dites « licences multipostes ». Ceci dépend du modèle économique du prestataire, mais également des besoins du CE. L'installation sur poste est de moins en moins utilisée car il ne permet pas autant de souplesse que le deuxième type d'installation.

En choisissant une installation sur poste, le CE n'est pas dépendant d'éléments extérieurs, qu'il ne maîtriserait pas, tels que la connexion internet ou encore une panne du serveur hébergeant l'application.

En revanche, ce type d'installation apporte un certain nombre d'inconvénients :

- Coûts d'intervention financier et en temps, lorsqu'il faut effectuer l'installation sur les postes ou alors faire une mise à jour de l'outil notamment.
- Manque de mobilité des opérateurs utilisant l'outil : l'outil est installé sur un poste physique, on ne peut du coup pas y accéder à distance ni si le poste est en panne. De plus, aucun service à distance ne peut être proposé aux bénéficiaires qui seront obligés de se déplacer dans les locaux du CE pour l'ensemble des prestations (les ventes en ligne n'étant pas possible).

### 1.1.2 Installation full web

L'installation Full web quant à elle permet à l'outil d'être accessible 24/24 et ce dans le monde entier. Ainsi un Elu même en déplacement peut continuer de consulter l'outil et prendre des décisions. Cela permet également aux ouvriers de pouvoir bénéficier de services à distance tels que la vente de billetterie ou la réservation de voyages, la seule condition étant d'avoir accès à internet.

Au-delà de l'aspect disponibilité, l'installation Full web a l'avantage de ne nécessiter aucune installation complémentaire : ce type d'installation se doit d'être compatible avec les navigateurs web du marché tels que internet Explorer, Firefox ou encore Chrome.

Le CE devra cependant être vigilant à l'outil proposé car certains prestataires limitent la compatibilité à un panel réduit de navigateurs. Il faudra également tenir compte de spécificités liées à l'entreprise, certaines utilisant encore Internet Explorer 6 qui n'est plus supporté par Microsoft. Ce type de spécificité doit être remonté en amont au prestataire afin qu'il en tienne compte lors des développements.

## 1.2 Le modèle économique

Deux modèles sont proposés : le mode SaaS ou la facturation d'un logiciel.

### 1.2.1 Le mode SaaS (Software as a Service)

Le mode SaaS, pour Software as a Service, est un système de location perpétuelle. Il consiste à s'abonner à un logiciel à distance au lieu de l'acquérir.

Cette facturation récurrente évolue en fonction du service rendu par le logiciel : Le nombre d'utilisateurs de la solution, la « consommation » du logiciel (suivant que vous utilisez tout ou seulement certains modules), entrent en ligne de compte pour calculer le coût de votre abonnement. Cela permet notamment aux petites structures d'avoir un outil performant sans avoir à en supporter des coûts trop importants.

### 1.2.2 L'achat logiciel

L'achat de logiciel est souvent réparti sur deux types de factures : une première facturation unique, incluant les licences et/ou développements spécifiques, et une seconde facturation, récurrente, liée à l'exploitation (maintenance, hébergement) du logiciel. Dans ce cas de figure, le logiciel vous appartient. Une fois payé, même si vous décidez d'arrêter la maintenance, il reste votre propriété. Ceci présente l'avantage pour le CE de ne pas être trop dépendant vis-à-vis du prestataire.

## 1.3 Le périmètre de la solution

### 1.3.1 Solution communautaire

Associée au mode SaaS, la solution communautaire suit la roadmap de l'éditeur. Elle permet ainsi de bénéficier automatiquement des évolutions de la plateforme. Mais du coup, elle ne tient pas toujours compte des besoins spécifiques. Il y a de fortes chances pour qu'une demande de modification spécifique vous soit tarifée en sus de votre abonnement SaaS, et tous les éditeurs n'acceptent pas forcément ces modifications.

Le mode SaaS présente donc un avantage pour les petits CE en attente d'évolutions, mais peut vite s'avérer problématique pour des CE plus conséquents qui vont se voir imposer de nouvelles règles de gestion.

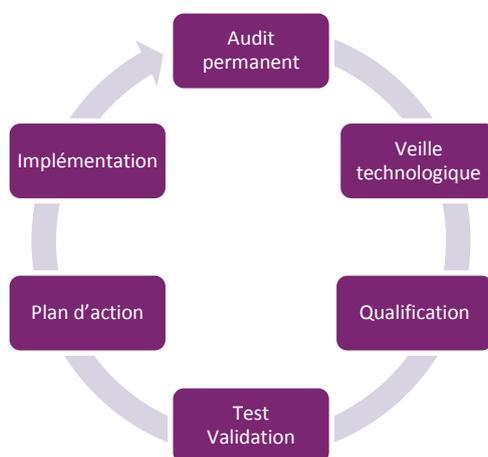


### 1.3.2 Solution spécifique

La solution spécifique, réalisée en « demi-mesure » ou « 100% sur mesure » vous permet de rester complètement maître du contenu de votre solution et de ses évolutions (choix des mises à jour, ou installation de nouvelles fonctionnalités).

Vous pouvez faire évoluer la solution à votre rythme mais les coûts de développement, contrairement à la solution SaaS, ne sont pas mutualisés. La solution spécifique vous appartient, votre indépendance vis-à-vis du concepteur du logiciel est ainsi plus importante sur le long terme. Cette indépendance peut aussi se traduire par le choix des partenaires accompagnant le développement de votre logiciel, comme par exemple le choix d'un partenaire de billetterie.

Ce type de solution convient ainsi parfaitement aux grands comités d'entreprise, ayant besoin d'outils personnalisés pour répondre à leurs besoins.



#### **Astuce Logi-CE :**

***Pensez sur la durée ! Combien vous coutera votre solution dans 3 ou 5 ans ? Suivant la durée de vie souhaitée pour votre logiciel de gestion, nous vous invitons à bien calculer les pour et les contre des solutions SaaS et achat logiciel. Certaines solutions sur mesures peuvent être amorties dès la deuxième année par rapport au mode SaaS, aussi regardez bien sur la durée !***

## 1.4 Typologie des acteurs

Suite à notre benchmark de solutions de gestion CE, trois grands types d'acteurs se dessinent : les éditeurs de logiciels CE ou « pureplayers », les SSII « classiques », et les SSII spécialisées.

### 1.4.1 Les éditeurs de logiciel CE

Plusieurs acteurs français se répartissent le marché, les éditeurs de logiciel CE proposent généralement du SaaS, et ont une offre évoluant sans cesse pour répondre aux besoins de leurs clients. Ils ont souvent des partenariats forts avec d'autres prestataires de comité d'entreprise et peuvent même aller jusqu'à avoir leur propres centrales de réservations.

Les éditeurs de logiciel CE conviennent parfaitement aux petits comités d'entreprise ou aux comités ayant des besoins « classiques » qui seront complètement pourvus par les éditeurs spécialisés.

### 1.4.2 Les SSII dites « classiques »

A contrario, les SSII « classiques » vous permettront de construire une solution complètement sur mesure, répondant à votre cahier des charges. La SSII agit alors en tant qu'exécutant technique, vous fournissant les développeurs prêts à bâtir votre solution. La mise en place de cette nouvelle solution doit ainsi être très réfléchi en amont et le cahier des charges précis. La SSII en question n'ayant pas forcément l'expérience de comité d'entreprise, elle ne pourra peut-être pas palier à vos éventuels oublis.

Ce type de solution est recommandé lorsque vos besoins sont limités : vous n'avez pas besoin de toutes les options proposées par les éditeurs de logiciel CE, ou bien au contraire, lorsque votre besoin est clairement défini et ne rentre pas dans le scope des éditeurs. Quoi qu'il en soit, nous vous conseillons de nommer un chef de projet ou un de prendre un consultant externe pour mener à bien la construction de votre outil.

### 1.4.3 Les SSII dites « spécialisées »

Enfin, les SSII dites spécialisées sont un entre-deux des deux acteurs précédents : Elles ont le savoir-faire des éditeurs de logiciel CE, mais fonctionnent comme une SSII en mode projet, et construisent la solution répondant aux besoins. Vous proposant d'être propriétaire de votre solution, la plupart se basent sur des savoir-faire internes (« frameworks maison » ou « boîtes à outils »), qui sont retravaillés pour répondre à vos besoins. Ce type de prestataire vous permet d'avoir une solution entièrement sur mesure tout en bénéficiant de l'expérience de la SSII spécialisée auprès des comités d'entreprise.

Prendre une SSII spécialisée correspondra principalement aux besoins de comités d'entreprises conséquent, dont les besoins sont trop divergents des solutions proposées par les éditeurs de logiciel CE (et dont les coûts si les modifications seraient faites par les éditeurs, seraient trop importants au vue du nombre de bénéficiaires). La SSII spécialisée convient également aux comités d'entreprises ayant un besoin d'indépendance vis-à-vis des négociations de coûts pour des services de billetterie et/ou de réservations.

Comme nous avons pu le voir, le panel des offres des prestataires de services pour le montage d'un logiciel de gestion CE est large. Chaque Comité d'Entreprise devra trouver quelles options sont pertinentes pour son bon fonctionnement. Toutefois, l'offre ne fait pas tout. Pour choisir au mieux son logiciel de gestion, le CE doit également se concentrer sur des éléments internes. C'est ce que nous allons développer dans cette seconde partie.

## 2 Etudier les besoins internes

---

Qu'il s'agisse de renouveler un logiciel vieillissant ou d'installer un nouvel outil, le choix de votre solution doit se faire en fonction de vos ressources passées et futures.

### 2.1 Partir de l'existant

#### 2.1.1 Fonctionnalités

L'une des premières étapes dans le choix du logiciel de gestion du comité d'entreprise est de partir de ce que le CE connaît déjà : son existant. Il y a sans doute déjà des modules qui fonctionnent très bien, d'autres que vous souhaitez garder mais voir améliorer, et enfin certaines choses que vous souhaitez abandonner. Faire le tour de votre existant est ainsi une des premières étapes dans le recensement des fonctionnalités de votre futur logiciel de gestion.

#### 2.1.2 Structure interne

Partir de l'existant s'entend aussi sur le plan humain et structurel. Au-delà des technologies déjà utilisées (qu'il s'agisse d'un simple Excel ou d'un logiciel), il vous faudra prendre en compte toute votre structure interne. C'est-à-dire : les processus de gestion déjà existant, l'organisation de votre CE et les équipes impliquées par le passage à un nouveau logiciel de gestion CE.

#### *Astuce Logi-CE :*

*Nous vous conseillons de bien impliquer dès le départ tous les membres du comité d'entreprise dans votre démarche afin de favoriser l'acceptation du changement de logiciel plus tard.*

Une fois tous ces prérequis définis, vous pourrez commencer à rédiger un premier cahier des charges.

### 2.2 Définir ce que l'on souhaite

#### 2.2.1 Objectifs et enjeux de la future solution

Pour trouver la solution correspondant au mieux à vos besoins, il vous faut d'abord bien évidemment définir ces besoins. La rédaction de votre propre cahier des charges doit répondre aux questions suivantes : quel est le périmètre du projet, quels sont ses objectifs ? A quels enjeux devra répondre la future solution ? Quels processus souhaitez-vous voir améliorer, et comment le retranscrire dans une solution de gestion ?

La rédaction d'un cahier des charges garantit l'exhaustivité des fonctionnalités. Ne négligez pas cette partie qui peut parfois prendre beaucoup de temps. N'hésitez pas à vous faire assister par un consultant pour l'aide à la rédaction de votre cahier des charges.

## 2.2.2 Budget

Face aux besoins, la question budgétaire est primordiale. Vos ressources financières pourront influencer votre choix de solution. Vous pourriez en effet choisir de découper votre outil de gestion en plusieurs modules livrés sur plusieurs mois voire années afin d'étaler les dépenses. Cela vous demande de prioriser les besoins et de mettre ainsi en exergue les fonctionnalités critiques souhaitées.

## 2.2.3 Mise en place

Enfin, au-delà du fonctionnel pur, il faut penser aux modalités de réalisation de votre demande. Pouvez-vous gérer vous-même la rédaction du cahier des charges, la sélection des prestataires à mettre en concurrence, les aller-retour avec le prestataire sélectionné ou encore la gestion des délais de mise en place de votre solution ?

Il vous faudra réaliser un calendrier réaliste d'intégration de votre nouvelle solution et si besoin vous faire aider par un consultant de façon ponctuelle ou bien pour toute la durée du projet.

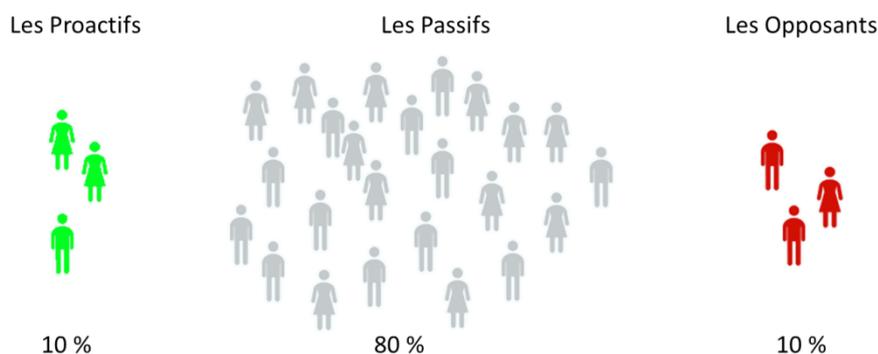
## 2.3 Penser aux conséquences de ces choix

Quelle que soit votre méthodologie pour définir votre besoin, changer de solution n'est pas anodin. Que ce soit pour raison d'application vieillissante, de besoin d'améliorer votre productivité, d'élargir votre gamme de services, l'un des éléments clefs pour la réussite de votre projet est la conduite du changement.

### 2.3.1 Les réactions

Les différents courants traitant de la conduite du changement estiment que face à un changement comparable à la refonte de son logiciel de gestion, une entreprise fera face à trois réactions :

- Environ 10% des personnes seront d'emblée pour le changement,
- 10% contre
- et 80% n'auront pas d'avis défini.



---

Après analyse des changements (nature, impacts, risques), votre principale mission sera de convaincre prioritairement les personnes sans avis.

### 2.3.2 La conduite du changement

Analyse d'impacts, communication renforcée, sessions de formation, support au démarrage... Comme pour la rédaction du cahier des charges, il vous faudra penser en amont à la façon de conduire le changement dans votre Comité d'Entreprise.

Parole et écoute seront les éléments clefs d'une conduite de changement réussis. Nous vous conseillons de ne pas vous focaliser sur les 10% les plus réfractaires mais de vous concentrer plutôt sur les indécis afin qu'ils penchent de votre côté. Impliquer le personnel au fur et à mesure que le changement de solution est décidé vous permettra de faire une transition plus en douceur. Attention à bien prendre le temps de communiquer, d'expliquer les motifs et implications de ce choix, et non de prendre la communication pour un acquis. Convaincre, écouter et rassurer seront les trois piliers de votre conduite du changement.

Changer ou installer un logiciel de gestion au sein de votre CE aura des répercussions sur votre existant. Il vous faut donc bien étudier vos besoins internes, voir ce que vous voulez garder, changer... et penser aux conséquences afin d'effectuer une conduite du changement en douceur.

## Conclusion

Le présent document vous aura ainsi proposé quelques clefs pour vous aider dans le choix du logiciel de gestion de votre comité d'entreprise. Les offres existantes et types d'acteurs sur le marché sont multiples et comportent des différences notables qui les rendent chacun plus ou moins attractifs suivant vos besoins. Ce sont d'ailleurs vos besoins qui doivent vous aiguiller dans le choix de votre solution.

Choisir son logiciel de gestion s'insère dans une politique interne globale au sein de votre Comité d'Entreprise aussi vous faudra-t-il prendre ce fait en considération pour vos critères de sélection.

Nous espérons ainsi avoir pu vous aiguiller dans vos premières démarches de sélection de logiciel de gestion, n'hésitez pas à nous contacter pour toutes questions.

---

## A propos des auteurs

Ce livre blanc écrit par Castelis est la retranscription de la conférence CE « Comment choisir son logiciel de gestion ? » du 19 septembre 2013 au CNIT de la Défense. Cette conférence était animée par Franck Berthet, chef de pôle Logi-CE, et Fabrice Bellicaud, secrétaire du CE Renault Guyancourt.

Créée en 1999, Castelis est une société d'ingénierie informatique spécialisée dans la conception et la réalisation de systèmes d'information sur mesure.

Par sa maîtrise des environnements open sources comme des plateformes propriétaires, Castelis apporte son expertise des technologies dans les projets de gestion à forte valeur ajoutée. L'accompagnement de ses clients tout au long de la vie de leurs projets est un facteur clé de son succès : de la rédaction du cahier des charges à la maintenance applicative en passant par la formation des équipes, ou encore l'hébergement. Castelis accompagne depuis plus de 6 ans les comités d'entreprise avec son offre Logi-CE. A vos côtés, Castelis deviendra rapidement votre partenaire de développement.

Si vous souhaitez participer à nos prochains travaux et études sur les logiciels de gestion CE, n'hésitez pas à nous écrire à [contact@logi-ce.fr](mailto:contact@logi-ce.fr) en précisant « travaux d'études » dans votre objet de mail.