



LA CERTIFICATION ISAE 3402 A ÉTÉ DÉLIVRÉE À NIBELIS LE 30 JUIN 2017 PAR LE CABINET DE CONSEIL GUIBERT & CO, SUITE À UN AUDIT DE PLUSIEURS MOIS MENÉ AUPRÈS DE NOS DIFFÉRENTS SERVICES.

Nibelis a ainsi certifié les processus internes suivants :

Sur les processus métier

- 1 Contrôle en semi-externalisation et en BPO
- 2 Veille légale
- 3 Traçage des demandes clients (demandes d'opération et demandes d'évolution du paramétrage)
- 4 Formalisation et suivi d'un rétro-planning de paie contractuel (processus de paie détaillé en 30 étapes)
- 5 Mise en place de la Solution (méthodologie projet)

Sur les processus techniques

- 1 Garantie d'accessibilité aux données dans un environnement sécurisé
- 2 Suivi de la performance de la Solution (rapidité des calculs, fluidité des enchaînements d'écran)
- 3 Plan de Reprise d'Activité (DRP)



NIBELIS

CHARTRE QUALITÉ DE SERVICES



Sens du service & satisfaction de nos clients : des valeurs essentielles chez Nibelis.

La qualité de nos services repose sur la forte expertise de nos équipes, la normalisation de nos méthodes de travail et la formalisation de chaque étape du processus de Paie, pour apporter à nos clients des bénéfices de productivité, de fiabilité et d'efficacité.

Nos engagements sont traduits dans la « *Charte Qualité de Service* » dont les 4 piliers

Compétences • Processus • Méthodes • Contrôles

constituent le socle fondateur de nos prestations. Notre Département Qualité, placé sous la responsabilité directe de la Direction des Services Nibelis, est le garant de ces engagements.

1 COMPÉTENCES

NOS EXPERTS À VOS CÔTÉS

Les équipes Nibelis sont constituées de consultants Paie & RH expérimentés dont les compétences et les qualités ont bâti notre réputation : connaissances en Paie, maîtrise de la Solution, respect des méthodes et procédures, sens et rigueur dans la relation client. Un *Guide Permanent de Paie* développé et mis à jour en continu par le département Méthodes et Procédures de Nibelis, regroupe l'ensemble des évolutions relatives à la paie, à la Solution et aux contrôles. Ainsi, chaque consultant est un partenaire d'excellence au quotidien pour ses clients.

2 PROCESSUS

UN PROCESSUS DE PAIE FORMALISÉ ET PARTAGÉ

Les différentes étapes formalisées lors de la phase d'analyse à l'occasion de la mise en œuvre de la **Solution Nibelis** servent de base à l'élaboration d'une **convention de service** validée avec le client. Ce document contractuel garantit le bon déroulement de la prestation, le respect des délais et la fiabilité de la production.

Le Cahier des Procédures détaille le processus de Paie en 30 étapes standard et établit une grille de déroulement des tâches entre les équipes du client et le consultant Nibelis (description et répartition des tâches, planning mensuel de réalisation des Paies). Ce document recense les différentes actions, délais et durées nécessaires à la production des paies et des différents déclaratifs.

3 MÉTHODES

LE PLUS HAUT NIVEAU D'EXIGENCE

Chaque consultant Nibelis s'appuie sur un ensemble de méthodes qui assure le parfait déroulement des opérations mensuelles et périodiques.

Il est intégré dans une organisation structurée par pôle de compétences (4 consultants experts, avec un binôme, un back-up et un responsable d'équipe) qui suit des procédures communes garantissant la formalisation et la traçabilité de toutes les opérations effectuées.

Chaque demande d'opération (STC, états, attestation...) est consignée dans la Solution Nibelis afin de constituer un historique unique et partagé avec le client, pour une parfaite traçabilité et un suivi sécurisé.

4 CONTRÔLES

FIABILITÉ ET EFFICACITÉ DANS LA GESTION DE VOTRE PAIE

La Solution Nibelis permet de générer des états de contrôle pour détecter facilement des éventuels écarts, évaluer la cohérence entre deux périodes et déclencher des alertes automatiques.

Ces contrôles automatiques sont complétés par différentes analyses et audits réalisés par le consultant sur les bulletins de Paie et les déclaratifs, en fonction de points d'attention définis avec le client lors de la phase de mise en œuvre.

Élaboré pour chaque client, le Cahier de Contrôles apporte productivité et fiabilité du processus de Paie, dans le respect de procédures normalisées et communes.

