

cegid



Livret de Services

Cegid Reporting RH

Mai 2026

www.cegid.com

Table des matières

1. DEFINITIONS	3
2. OBJET	4
3. PERIMETRE DU SERVICE.....	5
4. LIMITATIONS DU SERVICE.....	5
5. ACCES AU SERVICE	5
6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE.....	5
7. MODULE D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE	6
a. Introduction	6
b. Périmètre d'utilisation et responsabilités	7
c. Architecture et sources	7
d. Précision, test, robustesse et cybersécurité.....	8
e. Données et obligations d'information	8
f. Journalisation, conservation et finalités	8
g. Interprétabilité et indicateurs	8
h. Périmètre de réponse et limitation de responsabilité	9
i. Accès et mesures de sécurité.....	9
j. Obligations d'information et charte d'usage	9
k. Mise à jour et disponibilité.....	9
8. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS	10
9. MISES A JOUR.....	10
10. COOPERATION DU CLIENT	11
11. MAINTENANCE URGENTE	11

1. DEFINITIONS

Les termes définis ci-après ont la signification suivante au singulier comme au pluriel, et prévalent sur les mêmes termes définis au Contrat :

Accord : acte juridique instituant des droits ou garanties dans l'entreprise, par exemple, Accord collectif, Accord d'entreprise à l'exclusion des CCN.

Administrateur SaaS : désigne la ou les personne(s) physique(s) nommée(s) par le Client pour être le seul interlocuteur de Cegid habilité à effectuer des opérations particulières ayant trait à l'accès et au traitement des Données Client. Cegid doit être prévenu de tout changement d'Administrateur SaaS.

Cegid Payroll : désigne les solutions Cegid Payroll Ultimate, Cegid Payroll Peoplenet, Cegid RHP et Cegid RHPI.

Déployeur : personne physique ou morale, autorité publique, agence ou autre organisme utilisant un système d'IA sous son autorité, sauf en cas d'utilisation personnelle non professionnelle.

Documentation : désigne les informations fournies par Cegid sous la forme d'une documentation utilisateur accompagnant le Progiciel Cegid.

Données Personnelles : désigne les données à caractère personnel que le Client traite dans le cadre de l'exécution du Contrat, au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et abrogeant la directive 95/46/CE (« RGPD ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (Loi Informatique et Libertés), cet ensemble réglementaire étant désigné ci-après « Règlements Applicables ».

DraaS : acronyme de Disaster Recovery as a Service est un service optionnel de reprise d'activité proposé par Cegid sur ses solutions de paie. Il garantit la restauration rapide des systèmes informatiques et des données en cas d'incident majeur (cyberattaque, panne, sinistre).

Environnement : ensemble regroupant une version applicative et une instance de base de données.

Environnement de Production : désigne l'environnement technique, dans lequel le Progiciel Cegid est utilisé pour la réalisation de la paie de manière opérationnelle.

Etat Spécifique : désigne tout état ou tableau de bord qui n'est pas disponible en standard dans le Service que le Client a choisi, de sa propre initiative, de développer et de paramétrer sans l'assistance de Cegid.

Fenêtre de Maintenance : désigne la période pendant laquelle le Service peut être à l'arrêt en raison d'opérations régulières conformément aux dispositions du présent Livret Service (par exemple patches, antivirus, sauvegardes...).

Fournisseur : personne physique ou morale, autorité publique, agence ou autre organisme qui développe ou fait développer un système d'IA ou un modèle d'IA et le met sur le marché ou en service sous son nom ou sa marque.

LLM : modèle de langage de grande taille, entraîné sur d'immenses corpus pour comprendre et générer du texte

Maintenance Urgente : désigne l'interruption du Service, en dehors des Fenêtres de maintenance, en raison de l'application de correctifs de sécurité, de correctifs urgents ou de toute autre maintenance critique. Une opération de Maintenance urgente peut avoir lieu à tout moment.

Mises à Jour : désigne les améliorations apportées aux fonctionnalités applicatives standards existantes accessibles au titre du Service et, décidées unilatéralement par Cegid, au regard des évolutions fonctionnelles et sous réserve que de telles adaptations ou évolutions ne rendent pas nécessaire la réécriture d'une partie substantielle des fonctionnalités applicatives standards existantes. Les Mises à Jour comprennent également la correction d'éventuelles Anomalies du Service et par rapport à leur Documentation.

RAG : Récupération augmentée par génération, approche qui combine recherche dans une base de connaissances et un LLM pour répondre à partir des documents récupérés.

Utilisateur : désigne toute personne physique habilitée par le Client pouvant avoir accès au Service, comme précisé plus avant à l'article « Droit d'accès ».

2. OBJET

Le présent Livret Service fait partie intégrante du Contrat et a pour objet de définir les dispositions particulières applicables au Service Cegid Reporting RH.

Ce Service peut être souscrit de manière autonome ou en complément des solutions Cegid Payroll. Les présentes dispositions complètent les dispositions générales du Contrat et prévalent sur celles-ci en cas de contradiction.

Concernant la sécurité, le Service Nominal fait l'objet d'un plan d'assurance sécurité (PAS) figurant sur le site web de Cegid <https://www.cegid.com/fr/cgv/> ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid.

Les dispositions applicables en matière de protection des Données Personnelles sont celles figurant sur le site web de Cegid <https://www.cegid.com/fr/cgv/> ou à toute autre adresse de site communiquée par Cegid.

Les Données Client sont traitées dans les locaux de Cegid situés dans l'Union européenne et le cas échéant dans les locaux de ses sous-traitants, comme prévu au Contrat.

Cette information est disponible dans les [listes de sous-traitants maintenues par le service dataprivacy](#), à la section Hébergement SaaS. L'adresse de contact est dataprivacy@cegid.com
Une version numérique du présent Livret Service, mise à jour régulièrement, est disponible dans l'espace conditions générales de vente du site Cegid <https://www.cegid.com/fr/cgv/>.

3. PERIMETRE DU SERVICE

Le Service Nominal inclut un environnement de production.

4. LIMITATIONS DU SERVICE

Le module Reporting RH est accessible pour trois utilisateurs nommés minimum complétés du nombre d'utilisateurs nommés tel que précisé aux conditions financières. Ce module optionnel intègre un outil de BI d'un éditeur tiers (Qlik).

Aucun Développement Spécifique ne peut être inclus dans le Service Nominal ou rendu accessible au titre du Service Nominal.

5. ACCES AU SERVICE

Le Service Nominal est accessible en continu à l'exception des périodes de Fenêtre de Maintenance et de Maintenance Urgente.

La Fenêtre de Maintenance est définie comme suit :

- Toutes les nuits entre 20:00 et 7:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;
- Les dimanche et jours fériés français ;
- En journée entre 12h et 14h en période ouvrée (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) ;

La Maintenance Urgente est susceptible d'intervenir à tout moment. Dans ce cas de figure, Cegid s'engage à tenir le Client informé.

6. ENGAGEMENT DE DISPONIBILITE DU SERVICE

Cegid s'engage à fournir un Service Nominal dont le taux de disponibilité est d'au moins 98 %.

La disponibilité du Service Nominal est définie comme la possibilité d'accéder et de se connecter au Service Nominal pour au moins un Utilisateur du Client et est garantie sur une période de référence type (PRT) couvrant la tranche horaire de 07:00 à 20:00 (Central European Time CET / Central European Summer Time CEST) du lundi au vendredi (sauf jours fériés français).

TI est le temps d'indisponibilité du Service Nominal. Il ne comprend pas les temps d'interruption

liés à (i) la Fenêtre de Maintenance ; (ii) la Maintenance Urgente ; (iii) les interruptions dues à une raison de Force Majeure ; (iv) les interruptions causées par un équipement fourni par le Client (ou par les fournisseurs du Client) ; ou (v) les interruptions liées aux systèmes en dehors du périmètre du Service Nominal, incluant notamment le réseau de télécommunications du Client.

Le taux de disponibilité (TD) est calculé sur une base mensuelle : $TD = (PRT - \text{somme des TI}) / PRT * 100 [\%]$

Seul l'environnement de production, à l'exclusion de tout autre environnement, est soumis au taux de disponibilité susvisé.

L'ensemble des informations de disponibilité est présenté dans la Météo du Saas disponible sur le Portail.

L'Éditeur s'engage à mettre les services Cegid Reporting RH, ainsi que les contenus et données du Client, à la disposition de ce dernier dans les conditions prévues aux présentes. Il assure le support standard inclus dans l'offre sans facturation additionnelle, ainsi qu'un support renforcé disponible en option, selon les conditions tarifaires applicables.

L'Éditeur déploie tous les efforts raisonnables pour garantir la disponibilité des services sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre. Cette obligation ne saurait toutefois s'appliquer aux indisponibilités résultant de circonstances échappant à son contrôle raisonnable, telles que décisions gouvernementales, catastrophes naturelles, troubles civils, actes de terrorisme, conflits sociaux ou défaillances imputables à un fournisseur d'accès à Internet.

Lorsque le taux de disponibilité du service est inférieur à 98 % sur un mois civil, mesuré sur la plage horaire 9h–18h (heure de Paris), l'Éditeur accorde au Client une compensation calculée au prorata de la rémunération mensuelle due pour le service concerné, à l'exclusion des frais d'accès

7. MODULE D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

a. Introduction

Intelligence artificielle – Assistant RH (phase expérimentale)

La solution Cegid Reporting RH intègre, à titre expérimental et sans facturation additionnelle, un assistant basé sur l'intelligence artificielle, conçu pour répondre aux questions relevant du domaine des ressources humaines.

Cette phase expérimentale court de l'ouverture du service en 2026 jusqu'au 31 décembre 2026. À compter du 1er janvier 2027, le maintien de cette fonctionnalité sera conditionné à la souscription d'une option payante dédiée.

Durant toute l'année 2026, le Client conserve la faculté de demander la désactivation de l'assistant IA auprès du support, à tout moment et sur simple demande.

Les réponses générées par l'assistant sont fournies à titre informatif et contextuel. Elles ne se substituent pas à un avis d'expert et doivent faire l'objet d'une vérification avant toute prise de décision.

b. Périmètre d'utilisation et responsabilités

L'assistant IA est exclusivement destiné à des usages relevant du domaine des ressources humaines. Toute utilisation hors de ce périmètre — qu'elle soit de nature technique, commerciale, médicale, financière ou juridique sans lien avec les RH — est expressément interdite.

Avant toute utilisation, l'utilisateur est tenu d'accepter la charte d'usage en vigueur. Des notifications intégrées à l'application l'alertent lorsqu'une requête excède le périmètre autorisé ; le cas échéant, la demande est bloquée ou redirigée.

Le Déployeur s'engage à ne pas recourir au système à des fins non prévues par le présent mode d'emploi. Les usages non autorisés, détournés ou excessifs engagent la responsabilité exclusive du Déployeur.

c. Architecture et sources

Architecture : RAG (retrieval-augmented generation).

L'assistant s'appuie exclusivement sur :

- La documentation interne rédigée et validée par les équipes produit de Cegid;
- Une liste de sites officiels identifiés et autorisés.

L'assistant indique, les sources internes (Cegid) et externes officielles :

<https://travail-emploi.gouv.fr>

<https://www.legifrance.gouv.fr>

<https://www.urssaf.fr>

<https://bofip.impots.gouv.fr/>

<https://boss.gouv.fr>

<https://www.agirc-arrco.fr>

<https://www.unedic.org>

<https://travail-emploi.gouv.fr>

<https://www.assurance-maladie.ameli.fr>

<https://www.insee.fr/fr/statistiques>

<https://www.msa.fr/lfp>

La base documentaire (RAG) est centralisée, maintenue et régulièrement mise à jour par les équipes produits de Cegid.

d. Précision, test, robustesse et cybersécurité

L'assistant a été testé sur son périmètre RH et aucun dysfonctionnement significatif n'a été identifié à ce stade. La précision des réponses reste toutefois conditionnée par la qualité et la clarté de la documentation mise à disposition.

Les paramètres de performance, les résultats des tests ainsi que les circonstances connues ou prévisibles susceptibles d'affecter la précision, la robustesse ou la cybersécurité du système sont documentés et communicables sur demande.

L'outil est conçu comme une aide à la décision et non comme une source décisionnelle autonome. Il ne saurait être utilisé comme fondement exclusif à des décisions automatisées produisant des effets juridiques ou des conséquences de portée équivalente, sans qu'une intervention humaine n'ait été préalablement exercée.

e. Données et obligations d'information

Lorsque l'assistant opère à partir des données hébergées dans la solution du Client, ce dernier demeure seul responsable de leur qualité, de leur exactitude et de leur conformité aux exigences légales applicables.

Il est fortement déconseillé aux utilisateurs de saisir des données à caractère personnel, sensible ou confidentiel dans l'assistant, sauf nécessité dûment justifiée et expressément prévue au contrat.

Le recours à l'outil d'intelligence artificielle doit être porté à la connaissance des personnes concernées ainsi que, le cas échéant, des instances représentatives du personnel, dans le respect des obligations d'information et de consultation en vigueur.

f. Journalisation, conservation et finalités

Les échanges, limités à 20 messages par heure, peuvent être horodatés, enregistrés et conservés pendant 8 jours à des fins de sécurité, conformité et amélioration du service.

Les données collectées (statistiques d'utilisation, votes de satisfaction, logs de questions/réponses) servent à l'amélioration continue de la pertinence de l'assistant et sont traitées conformément aux règles de sécurité et de protection des données (accès restreint, chiffrement, etc.).

g. Interprétabilité et indicateurs

Des indicateurs sont fournis aux responsables du déploiement : statistiques d'usage, taux de satisfaction, exemples anonymisés de questions/réponses.

Des informations d'aide à l'interprétation des résultats sont disponibles pour permettre une

utilisation appropriée des réponses (mode d'emploi, guide d'interprétation).

h. Périmètre de réponse et limitation de responsabilité

L'assistant est strictement conçu pour répondre à des questions relevant du domaine des ressources humaines. Toute requête excédant ce périmètre donne lieu à un signalement explicite ; l'assistant refuse alors de traiter la demande ou la redirige vers la ressource appropriée.

Les réponses produites ont une valeur indicative et contextuelle. Elles ne sauraient engager la responsabilité de l'éditeur lorsqu'elles constituent le fondement exclusif d'une décision. De manière générale, la responsabilité de l'éditeur s'exerce dans les seules limites fixées par le cadre contractuel.

i. Accès et mesures de sécurité

L'accès à l'assistant est conditionné à une authentification préalable et au respect de la politique d'utilisation acceptable définie par le Client.

Tout usage non autorisé, toute tentative de contournement des mécanismes de sécurité ou toute atteinte à la confidentialité des données est susceptible d'entraîner des mesures conservatoires ou correctives, notamment la suspension de l'accès, l'émission de notifications aux parties concernées, ou l'engagement de poursuites juridiques.

j. Obligations d'information et charte d'usage

Le Client est tenu d'informer les personnes concernées ainsi que, le cas échéant, les instances représentatives du personnel, du recours à un outil d'intelligence artificielle et des finalités poursuivies par le traitement des données associé.

L'accès à l'assistant est subordonné à l'adoption préalable d'une charte d'usage interne et à son acceptation expresse par chaque utilisateur.

k. Mise à jour et disponibilité

Le service peut être mis à jour, restreint ou suspendu conformément aux conditions générales et aux engagements contractuels.

8. GESTION DES SAUVEGARDES ET DES RESTAURATIONS

Cegid est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client. Les sauvegardes des données du Client sont effectuées en deux exemplaires conservés dans deux lieux différents. Elles sont effectuées sur des cycles quotidiens.

Type de sauvegarde	Fréquence	Durée de rétention
Quotidienne	Chaque nuit	7 jours

Une restauration sur justificatif technique ou s'il n'existe pas de solution applicative peut être effectuée à la demande du Client sur la base de l'une de ces sauvegardes, durant leur durée de rétention.

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service Nominal, Cegid s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service Nominal sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

Ce produit est exclu du service DraaS optionnel.

9. MISES A JOUR

Les Mises à Jour sont classifiées en deux catégories :

- Nouvelles versions qui impliquent un changement de numérotation de la version des fonctionnalités applicatives standards du Service Nominal ;
- Correctifs (patches correctifs).

Sont expressément exclues les mises à jour et /ou nouvelles versions :

- Des Etats Spécifiques

Cegid procédera aux Mises à Jour et ce, sans autorisation préalable. Les éventuelles documentations techniques associées aux Mises à Jour seront mises à disposition par Cegid dans la solution.

Cegid s'engage à informer préalablement l'Administrateur SaaS des dates de mises en œuvre des Mises à Jour (à l'exception des patches correctifs) par courriel et/ou informations sur le Portail et/ou tout autre moyen approprié.

Le Client est informé que certaines Mises à Jour, du fait de leur contenu (évolutions fonctionnelles ou ergonomiques) ou de leur complexité technique (pouvant notamment, mais à titre non exhaustif, entraîner des modifications de paramétrage) peuvent nécessiter la réalisation de Prestations de Mise en Œuvre (notamment de formation). Cegid s'engage à en informer le Client préalablement à la mise à disposition des dites Mises à Jour.

Le Client est également informé qu'à chaque nouvelle Mise à Jour, les Etats Spécifiques pourront ne plus être compatibles ou ne plus être opérationnels.

10. COOPERATION DU CLIENT

Le Client s'engage à apporter à l'Éditeur toute l'assistance raisonnablement nécessaire à la bonne exécution des services Cegid Reporting RH.

Cette obligation comprend notamment : la communication des informations relatives aux erreurs signalées, la transmission des identifiants d'accès requis, l'installation des correctifs recommandés, la correction des erreurs de configuration, ainsi que l'accès raisonnable aux équipes de l'Éditeur dans le cadre de la délivrance des services.

Le Client reconnaît que la qualité des services rendus est directement conditionnée par l'effectivité de sa coopération.

En cas de manquement du Client à cette obligation d'assistance, l'Éditeur ne saurait être tenu responsable des retards ou dysfonctionnements qui en résulteraient. Les frais raisonnables engagés par l'Éditeur pour y remédier pourront être refacturés au Client.

11. MAINTENANCE URGENTE

L'Éditeur peut effectuer une maintenance d'urgence à tout moment, sans préavis, si une telle maintenance est nécessaire pour protéger la sécurité ou l'intégrité du Service, ou si une telle maintenance est nécessaire pour protéger les autres clients de l'Éditeur. Le Client sera informé de toute maintenance d'urgence dès que possible après le début de celle-ci.