



Profil de l'organisation

Un problème de paie internationale traité rapidement : promesse tenue

Introduction

Nous avons tous déjà utilisé ou connaissons tous quelqu'un qui a déjà utilisé PayPal. Ce service permet aux utilisateurs de réaliser des paiements sûrs et sécurisés sur Internet. Ses équipes sont conséquentes, avec plus de 22 500 salariés dans plus de 31 pays. Ces salariés travaillent au service de plus de 300 millions d'utilisateurs actifs, qui transfèrent de l'argent dans 100 pays et sur plus de 200 marchés partout dans le monde.

De nombreuses personnes sur la planète font confiance à PayPal. Pourtant, en 2017, PayPal rencontrait des difficultés pour offrir à son personnel le même niveau de service qu'à ses clients. Comble de l'ironie, PayPal, une entreprise spécialisée dans le transfert rapide, sécurisé et efficace de fonds d'un lieu à un autre, faisait face à d'importants problèmes de régularité et de sécurité avec ses systèmes de paie.

« Nous étions dans une mauvaise passe », raconte Traci Memmott, Responsable mondiale de la paie chez PayPal. « Notre entreprise de technologie financière promet à ses clients des paiements précis et efficaces. Comment ne pas être en mesure d'offrir la même chose à nos propres équipes ? »

Traci a rejoint PayPal en janvier 2017, et il lui est très rapidement apparu que l'intégralité du système avait besoin d'être remanié en profondeur. Mais surtout, le système des RH manquait cruellement de cohérence à l'échelle mondiale.

« Nous avons besoin d'un prestataire mondial complet et d'un système de paie fiable. J'avais déjà eu affaire à ADP et je savais qu'ils seraient un excellent partenaire pour nous. »

C'est ainsi que les équipes d'ADP ont commencé à collaborer avec PayPal pour restructurer son système complexe et « désordonné » (selon les propres dires de Traci).



Traci Memmott

Nom	PayPal
Secteur d'activité :	Services financiers
Création :	1998
Nombre d'employés :	22 500
Siège social :	San Jose, Californie, États-Unis



ADP et le logo ADP sont des marques déposées d'ADP, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

Le défi

En 2017, la situation était grave. Traci raconte : « À cette époque, nous avions 16 prestataires différents. Ils utilisaient tous des plateformes différentes, avec des contrats différents, c'était vraiment la pagaille. Nous rencontrions beaucoup de problèmes de conformité et de retards de paiement ; les données provenant de nos systèmes de RH étaient erronées. Nous avions des problèmes de service. Nos spécialistes de la paie géraient tous nos dossiers et ne parvenaient pas à tenir le rythme. Les délais de réponse de nos prestataires étaient vraiment catastrophiques. La qualité des données issues de notre système HCM n'était pas fiable... et j'en passe ».

Et puis il y avait le problème de sécurité des données. « Nous disposions d'un grand nombre de contrôles de sécurité des données, qui étaient appliqués sans réelle cohérence ». Ce type de problème est passible de sanctions qui engagent la responsabilité personnelle des administrateurs de la société mondiale.

ADP et PayPal ont commencé à élaborer un plan pour régulariser le système RH incohérent de PayPal le plus rapidement possible, tout en respectant pleinement les réglementations applicables aux données et les protocoles de bonnes pratiques de PayPal.

En janvier 2018, ce nouveau système a commencé à être diffusé auprès des différentes opérations européennes de PayPal. Si l'on considère l'ampleur des problèmes existants, ce fut un revirement plutôt rapide. Traci attribue cette réussite aux rôles bien définis et à la qualité de la relation avec leur chef de projet chez ADP, qui a su piloter ces travaux complexes avec rapidité et efficacité.

En 18 mois, l'équipe d'ADP a été introduite progressivement pour remplacer plusieurs prestataires et devenir le partenaire de paie internationale de PayPal. « Nous avons repensé l'intégralité de notre organisation de paie de manière à augmenter la portée, optimiser les missions et renforcer nos contrôles essentiels », déclare Traci.



« Dès le départ, j'ai demandé à faire appel à un chef de projet ADP spécifique avec lequel j'avais déjà travaillé. Il nous fallait vraiment un représentant d'ADP qui connaisse bien nos besoins et avec lequel nous pourrions développer une relation de confiance solide. Quelqu'un qui comprendrait notre vision. C'est ce qui s'est passé, et ça a tout changé. »

Traci Memmott

Responsable mondiale de la paie



ADP et le logo ADP sont des marques déposées d'ADP, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Copyright © 2020 ADP, Inc. WF1432567 | OMG96931 | 07/2020

Résultat

D'après Traci, la réussite de PayPal avec ADP tient à leurs excellentes relations de travail.

« Je voulais que les membres de mon équipe connaissent l'équipe d'ADP aussi bien que leur propre famille. Où partaient-ils en vacances ? Comment s'appelaient leurs animaux de compagnie ? Nous avons vraiment atteint ce niveau d'intimité ! Nous avons également découvert que les équipes d'ADP étaient tout à fait disposées à se déplacer pour animer des formations en personne. Nous en avons souvent tiré parti. »

Et quels ont été les résultats ? Traci estime qu'ils parlent d'eux-mêmes : « Notre situation s'est réellement améliorée. 99,9 % de nos salariés sont désormais payés via ADP et nous n'avons jamais eu aussi peu de problèmes liés à la paie ».

La transition vers ADP a également éliminé les problèmes de sécurité des données. PayPal enregistre aujourd'hui au moins 90 % de conformité avec toutes les exigences en vigueur dans tous les pays concernés. Les plateformes d'ADP ont supprimé les risques pour la sécurité des informations dans la région Asie-Pacifique. « Et, à ma connaissance », renchérit Traci, « nous n'adressons plus ces courriers de défaut de paiement désagréables aux dirigeants d'entreprise européens ».

Traci explique : « À mon arrivée, notre grand livre était totalement désordonné. L'année dernière à la même époque, mes collègues et moi-même nous demandions comment nous allions bien pouvoir mettre de l'ordre dans tout ça. Cela nous semblait insurmontable ! Mais notre grand livre est désormais irréprochable, nos fichiers associés sont stables et tout se déroule sans accroc ».

Et, ce qui est peut-être le plus important, les salariés de PayPal sont bien plus satisfaits. « Notre récent sondage effectué auprès des salariés a permis de voir un véritable renforcement de l'engagement et une amélioration de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée de notre personnel chargé de la paie. Grâce à ADP, nous pouvons être fiers de participer à la bonne situation financière des collaborateurs de PayPal, grâce à une rémunération juste en temps et en heure ».

