

# Gestion de la paie : les leçons de la pandémie

## Grands enseignements

- *Durant la crise, trois quarts des entreprises (75 %) affirment avoir été incapables de gérer leur paie avec une efficacité totale*
- *6 gestionnaires de paie sur 10 (61 %) avouent n'avoir pas su adapter leur solution de paie internalisée aux besoins de leur organisation*
- *Ils sont 39 % à déclarer que garantir l'exactitude des salaires versés a été un défi majeur pendant la pandémie*
- *Seulement 14 % des entreprises ont fait état d'une moindre complexité et d'une optimisation des coûts, grâce à une plateforme de paie unifiée et intégrée à leurs systèmes de gestion RH et finances.*

**Nanterre, 14 octobre 2021** – La pandémie a provoqué de nombreux changements au sein des entreprises. Ce fut particulièrement le cas pour les fonctions RH et les gestionnaires de paie qui ont dû faire face à de nouveaux processus et aux évolutions réglementaires, notamment la mise en place à grande échelle de l'activité partielle. Ainsi, plus de 8 entreprises sur 10 (82 %) déclarent que la pandémie a constitué un double défi, à la fois en matière de fiabilité et d'accessibilité des systèmes de paie – notamment en cas de solutions « On-Premise », c'est-à-dire installées sur les systèmes d'information au sein des entreprises et parfois complexes d'accès à distance – mais aussi d'exactitude des salaires. C'est ce que révèle l'étude sur [le potentiel de la paie](#) réalisée par ADP (Automatic Data Processing), pionnier et leader mondial des solutions de gestion du capital humain, qui a interrogé dans 10 pays dont la France, 1 100 cadres supérieurs fortement impliqués dans la gestion de la paie au sein de leurs entreprises.

## **La pandémie, révélatrice des faiblesses des systèmes de paie**

La Covid-19 a exposé les faiblesses de la gestion de la paie sur de multiples plateformes déconnectées, qui empêchaient les entreprises d'apporter une réponse efficace aux problématiques rencontrées par leurs salariés. Bien qu'un grand nombre de ces problèmes existaient déjà auparavant, la crise a exacerbé les inefficacités et est venue s'ajouter aux complexités déjà existantes des systèmes de paie parfois peu fiables. Dans ce contexte, 82 % des personnes interrogées jugent les conséquences de la pandémie « très difficiles ou relativement difficiles » à gérer. Comme elle s'est accompagnée d'un besoin d'adaptation rapide, de nombreuses organisations se sont retrouvées démunies. Ainsi, 61 % des répondants reconnaissent avoir été incapables d'adapter leur solution de paie aux besoins de leur entreprise durant cette période.

Parmi les défis spécifiques rencontrés par les entreprises pendant la crise, les trois quarts (75 %) d'entre elles qui n'avaient pas externalisé leurs opérations de paie ont été dans l'impossibilité de gérer leur paie avec une efficacité totale et 47 % admettent avoir été incapables de répondre aux questions qui leur étaient posées en rapport avec la paie pour accompagner les décisions stratégiques. En outre, 41 % évoquent la fiabilité du système de paie et 35 % leur accessibilité à distance. Avec la généralisation du télétravail, les systèmes de paie ont parfois été submergés par les demandes des salariés ; et la présence de systèmes de paie multiples a complexifié la tâche des gestionnaires de paie. Plus de 61 % d'entre eux ont reçu trop de demandes concernant les salaires ; au contraire, ils sont seulement 20 % dans les entreprises disposant d'un système de paie mondial unifié. Sur l'ensemble, la moitié (52 %)

admettent d'ailleurs que ces réclamations leur ont permis d'identifier les erreurs figurant dans les bulletins de paie.

### **La précision de la paie, un défi majeur pendant la pandémie de la Covid-19**

Près de 4 responsables paie sur 10 (39 %) confessent que l'exactitude des salaires versés a été l'un des défis majeurs durant la crise, les mettant en situation de risque sur le plan de la conformité mais aussi vis-à-vis de leurs salariés. L'étude montre que le nombre d'entreprises ayant déclaré avoir un excellent taux de précision (supérieur à 90 %) a chuté presque de moitié dans les six mois qui ont suivi l'émergence de la pandémie. Pré-COVID-19, 52 % des entreprises la considéraient être supérieure à 90 %. Post-COVID-19, ce chiffre était descendu à 27 %.

Les organisations ont désormais pris conscience de la nécessité de la transformation de leurs systèmes de paie afin de garantir une expérience collaborateur optimale grâce à une paie précise et sans erreur. Malgré cette expérience inédite vécue depuis un an et demi, plus de 70 % des entreprises ne se sentent pas encore suffisamment préparées pour faire face aux futurs bouleversements ou changements réglementaires majeurs qui pourraient survenir.

*« La pandémie a révélé aux entreprises le manque de fiabilité et de précision de leurs systèmes de paie et la nécessité de procéder à leur transformation. De nombreuses erreurs sur les bulletins de paie ont encore été signalées par les salariés et les organisations doivent tirer les leçons des bouleversements provoqués par la crise et adapter leurs systèmes de paie. Ce ne fût pas le cas chez ADP où nous avons dès le début mobilisé tous nos collaborateurs pour continuer à servir nos 12 000 clients en France et éditer 3 millions de fiches de paie tous les mois, avec un niveau de satisfaction qui n'a jamais été aussi élevé.*

*S'il y a une leçon à retenir, c'est bien que la paie est une matière complexe en temps normal et qu'elle devient difficile à gérer en temps de crise avec des évolutions constantes. Il est encourageant de constater que 75 % des entreprises de l'étude se disent prêtes à envisager l'externalisation de tout ou partie de leur paie, car faire appel à un professionnel est la meilleure garantie d'avoir des paies justes, en temps et en heure, avec une conformité réglementaire assurée par des équipes de veille légale qui travaillent main dans la main avec les équipes R&D pour maintenir des systèmes toujours à jour. Ce modèle offre des garanties incomparables, réduit les coûts tout en améliorant considérablement l'expérience des collaborateurs et permet aux équipes RH de se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutées pour les salariés » déclare Carlos Fontelas de Carvalho, Président d'ADP en France et en Suisse.*

### **Méthodologie**

L'enquête « [Le potentiel de la paie : enquête mondiale sur la gestion de la paie en 2021](#) » a été menée par l'organisme de recherche indépendant Vanson Bourne qui a interrogé dans 10 pays, 1 100 cadres supérieurs qui étaient soit fortement impliqués dans la gestion de la paie au sein de leur entreprise, ou qui bénéficiaient d'une connaissance approfondie à ce sujet.

Retrouvez l'intégralité de l'étude [ici](#).

### **A propos d'ADP**

Concevoir de meilleurs modes de travail grâce à des solutions à la pointe de la technologie, des services haut de gamme et des expériences uniques qui permettent aux collaborateurs d'atteindre pleinement leur potentiel. Ressources Humaines, gestion des talents, des temps et de la paie, basées sur les données et conçues pour vos collaborateurs.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [fr.ADP.com](http://fr.ADP.com)

### **Service de presse ADP**

**Rumeur Publique** – [adp@rumeurpublique.fr](mailto:adp@rumeurpublique.fr)

Marie Goisard - Tél : 06 21 23 37 75

Romain Spinazzé - Tél : 06 89 98 01 91

Clara Troestler - Tél : 06 76 49 99 11