



London Stock Exchange Group : défis autour de la solution de paie

Charlotte O'Driscoll

Responsable de la paie internationale et de la fiscalité de l'emploi

En bref

 **Entreprise :** London Stock Exchange

 **Siège social :** Londres, Royaume-Uni

 **Secteur d'activité :** Finance

 **Salariés :** + 25 000

 **Produits ADP :** ADP® Global Payroll



Always Designing
for People®



**LONDON
STOCK
EXCHANGE**
An LSEG Business

La bourse de Londres est une institution de renommée mondiale qui permet à sa clientèle d'accéder aux marchés des capitaux et aux liquidités à travers de multiples catégories d'actifs.

Beaucoup pensent que ses activités se concentrent surtout sur la capitale britannique et la bourse, alors que celles-ci ne représentent que 13 % de son chiffre d'affaire. En réalité, ce sont les données et les analyses qui constituent la majorité des activités du groupe.

Le défi

LSEG emploie 26 000 personnes dans 65 pays, avec des effectifs allant de 1 à 7 000 salariés.

Chaque pays est différent, le groupe avait donc besoin d'une solution à la fois flexible, conforme et surtout, précise.

Charlotte O'Driscoll l'explique : « J'ai participé à plusieurs programmes de transformation dans diverses structures, et l'expérience collaborateur joue toujours un rôle. Évidemment, cet élément a un impact primordial dans la satisfaction des collègues et employés. »

Selon elle, la paie est un élément que de nombreuses entreprises sous-estiment et elle était soucieuse d'aborder ce problème épineux. Elle déclare : « Je pense que ce sujet deviendra de plus en plus important, en particulier en termes de conformité, alors que la complexité augmente dans certaines zones géographiques. »

« Il faut clairement montrer que vous contrôlez la conformité et la législation qui entourent la paie et que vous avez mis en place les bonnes solutions. Vous devez pouvoir prouver que vous avez créé un environnement contrôlé autour de la paie. »

« C'est une mine d'information et elle joue un rôle particulièrement important, car lorsque l'insatisfaction gronde dans le service, c'est généralement la partie paie ou le prestataire qui sont tenus responsables. Si vous avez les données pour montrer exactement d'où viennent vos difficultés, vous changez complètement la narrative. »

Les objectifs

Le service de paie internationale, dirigé par C. O'Driscoll, souhaitait se concentrer sur les données pour pouvoir baser ses décisions sur les informations et non pas le ressenti. Pour C. O'Driscoll, la paie fournit des renseignements cruciaux pour l'entreprise, car ils indiquent où les dépenses sont allouées dans chaque pays.

Dans certains pays, l'inflation engendre des pressions qui impactent le processus de révision de la politique de rémunération. Une meilleure vision est donc nécessaire sur les différents sites.

De plus, il est important de savoir où sont attribués les coûts dans chaque zone puisque la paie représente généralement la dépense la plus conséquente dans les états financiers.

L'objectif était de collecter des informations qui serviraient à l'entreprise dans sa prise de décision.

L'approche

C. O'Driscoll explique : « Il est impossible de résoudre une crise sans en connaître la cause. Il faut commencer par étudier le point de départ : quelle est la base, où se situent les problèmes urgents ? Généralement, les détails révèlent de nombreuses informations.

« Vous devez vous assurer que la solution est pensée pour vos besoins. C'est ici que le partenariat avec ADP entre en jeu. Vous devez discuter des différentes options envisageables. C'est une vraie collaboration. »

Pourquoi choisir ADP

Selon C. O'Driscoll, de nombreux problèmes sont généralement liés à la conformité.

Son but est de mettre en place une solution qui permettra à l'équipe de paie de proposer le service, les systèmes et le modèle d'appui adapté pour optimiser la rémunération.

Le processus de mise en œuvre commence avec un examen technique et fonctionnel, en collaboration avec ADP. Cette coopération est la base même de la relation.

C. O'Driscoll précise : « Lors d'un déploiement multinational, il vaut mieux regrouper les pays si possible, mais aussi donner la priorité à ceux qui ont le plus besoin de changement. »

« Vous pouvez placer les petits pays avec les grands pour aller plus vite dans le processus de mise en œuvre. Cela peut être long, en fonction de votre présence à l'internationale. En groupant quelques pays de grande taille avec des plus petits, vous créez une sorte d'approche parallèle qui vous permet de vous déployer et d'obtenir des résultats en continu, sans y consacrer tout votre temps. »

Elle poursuit : « ADP a été particulièrement utile dans les pays où la législation et la taxation sont complexes, comme en France ou en Allemagne. Ces sites ont besoin de plus de soutien et de connaissances, et c'est exactement ce qu'ADP propose. »

La collaboration

Pour C. O'Driscoll, un déploiement multinational dure généralement plus d'un an et peut engendrer de nombreux bouleversements en raison des fusions et acquisitions, des cessions, des priorités de l'entreprise et des changements dans l'équipe en termes d'expertise, ce qui peut avoir un impact sur le niveau de service requis. Elle avait donc besoin d'un prestataire flexible, pour s'adapter à l'évolution de l'entreprise si nécessaire.



Il faut clairement montrer que vous contrôlez la conformité et la législation qui entourent la paie et que vous avez mis en place les bonnes solutions. Vous devez pouvoir prouver que vous avez créé un environnement contrôlé autour de la paie. »

—Charlotte O'Driscoll,
Responsable de la paie internationale et de la fiscalité de l'emploi, London Stock Exchange



Always Designing
for People®



LONDON
STOCK
EXCHANGE
An LSEG Business



Selon elle, la relation avec ADP ou tout autre prestataire est essentielle et doit être soignée. Elle l'explique ainsi : « Des deux côtés, personne ne sera parfait. La collaboration est vitale pour obtenir les meilleurs résultats possibles, et je pense que c'est pour cela qu'ADP est un partenaire particulièrement précieux. Je sais que nous surmonterons ensemble les difficultés et que la confiance est là, des deux côtés de notre partenariat. »

Les résultats

C. O'Driscoll le dit : « La mise en œuvre nous a permis de rétablir la confiance dans nos collègues et dans le service. »

Pour elle, restaurer la confiance du personnel dans le service de paie après qu'elle a été perdue prend beaucoup de temps et nécessite de livrer en permanence de bons services et des améliorations visibles.

« Le minimum attendu est de payer les personnes correctement le jour J. Mais si vous pouvez introduire d'autres améliorations, comme une application qui permet aux employés de consulter leur bulletin de paie de n'importe où, alors le service devient un lieu qui enrichit l'expérience collaborateur et non pas le bureau des plaintes. »

Le succès se mesure seulement après qu'une étude précise traitant des économies et de la rémunération globale a été documenté.

Elle ajoute : « C'est important que vous receviez un retour de l'entreprise et des personnes pour savoir comment elles ressentent vraiment ces changements. Ont-elles constaté plus de présence de la part du service de paie par rapport à avant ? Y a-t-il moins de pénalités ? Avez-vous obtenu un meilleur classement d'audit ? »

« Voici ce que le programme de mise en œuvre permet de voir, en passant d'un modèle fragmenté utilisant plusieurs moyens à une solution de paie harmonisée. »

Elle termine ainsi : « J'ai su que c'était un succès lorsque tous les avantages décrits dans l'analyse de rentabilisation se sont concrétisés. Nous avons amélioré les taux de précision, réduit les coûts, créé un environnement de conformité plus sûr et remonté notre classement d'audit grâce aux nouveaux contrôles mis en place par l'introduction de la technologie appropriée. »

ADP et le logo ADP sont des marques déposées d'ADP, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Copyright © 2024 ADP, Inc.

WF2069562



Je me réjouis de travailler à nouveau avec ADP et de découvrir d'autres technologies susceptibles d'améliorer notre expérience collaborateur. »

—Charlotte O'Driscoll,
Responsable de la paie internationale et de la fiscalité de l'emploi, London Stock Exchange



Always Designing
for People®



LONDON
STOCK
EXCHANGE
An LSEG Business