



Étude de cas ADP – Amazon

Comment ADP accompagne Amazon pour payer plus de 1,6 million de salariés dans le monde

Créée par Jeff Bezos dans son garage à Washington, Amazon est aujourd'hui devenue l'une des entreprises les plus influentes au monde, économiquement et culturellement. Les activités principales de l'entreprise technologique multimilliardaire concernent l'e-commerce, le cloud computing, le streaming numérique et l'intelligence artificielle.

Amazon a à cœur de se laisser guider par les obsessions de ses clients et par les inventions, de créer une relation de confiance avec les clients, ainsi que de voir toujours tout en grand. L'entreprise cherche à devenir « la société la plus centrée sur ses clients dans le monde », ainsi que « le meilleur employeur du monde ».

ADP entretenait déjà une relation solide avec Amazon, notamment après avoir accompagné l'entreprise dans un grand nombre de régions avec plus de huit solutions ADP différentes. Avec la naissance d'une expansion commerciale rapide dans de nouvelles régions ainsi que l'arrivée de la pandémie, ce lien n'a fait que se renforcer.

Portez un nouveau regard sur la paie

Pour Amazon, la paie était le cœur et la priorité de son activité au début de la pandémie, d'autant plus que la majeure partie de son personnel était considérée comme des travailleurs essentiels. En 2021, les attentes relatives aux capacités immédiates des équipes en charge de la paie et des RH ont totalement changé.

Comme Greg Harmer l'explique, « pendant la pandémie, nous devons indemniser les salariés de façon totalement inédite. Soudain, le fait de venir travailler était devenu un acte d'héroïsme et de nombreuses personnes ont dû prendre des risques personnels pour le faire. Nous avons ainsi mis en place des avantages spéciaux en très peu de temps et ceux-ci se sont avérés fructueux. De nouveaux standards de réponse ont été définis pour les changements rapides au sein des entreprises, et les équipes en charge de la paie et des RH se trouvent au tout premier plan. »

En bref



 **Société :** Amazon

 **Siège social :** Seattle, Washington, États-Unis

 **Secteur d'activité :** vente au détail

 **Effectif :** 1,6 million de salariés

 **Produit :** ADP Global Payroll

Pour en savoir plus sur Amazon,
rendez-vous sur amazon.com



Always Designing
for People®





Notre partenariat avec le leader du marché dans le domaine de l'innovation relative à la paie nous a donné beaucoup de confiance. Au fil des années, nous avons présenté des défis insensés et inédits à ADP, et ADP a su répondre présent.

Greg Harmer,
Responsable international
de la paie, Amazon

Les défis

Amazon avait besoin d'un système de paie capable de suivre le rythme de sa croissance explosive. Depuis quelque temps, le nombre de collaborateurs augmente d'environ 20 à 40 % par an et cette progression ne montre aucun signe de ralentissement. Avec la pandémie, cette expansion a atteint un niveau sans précédent et l'entreprise compte désormais 1,6 million de salariés à travers le monde, qui doivent parfois être payés à différents intervalles de temps : chaque mois, toutes les deux semaines et chaque semaine.

En fait, c'est notamment grâce à la taille de son organisation qu'Amazon est une entreprise aussi unique et intéressante, explique Greg Harmer. « Nous sommes le deuxième plus grand employeur non gouvernemental au monde et, à notre échelle, garantir que la technologie peut suivre le rythme d'une croissance aussi rapide peut s'avérer être un véritable défi technique. »

En plus d'être une société complexe de grande envergure dotée d'un personnel en constante évolution, Amazon reste investie dans l'acquisition d'entreprises partageant les mêmes valeurs. Lorsque la société a racheté Souq.com en 2017, elle a soudainement dû gérer des salariés dans des pays où elle n'avait que peu d'expérience : l'Égypte, la Jordanie, le Koweït et l'Arabie Saoudite. Le fait d'intégrer un nouveau pays rapidement et efficacement représente toujours un défi en ce qui concerne la paie. L'entreprise a donc eu besoin d'aide pour s'assurer de suivre les étapes appropriées.

Amazon cherchait un partenaire de paie à long terme capable de lui fournir une technologie de pointe, mais également une équipe d'experts juridiques prête à aider l'entreprise à se conformer aux réglementations internationales et aux exigences strictes de sécurité sur le terrain.

La solution

« Nous utilisons la solution Wisely® d'ADP pour payer les collaborateurs inscrits à notre application de paiement Anytime Pay, gratuite et sur demande », déclare Greg Harmer. « Nous pouvons ainsi attirer, engager et fidéliser les meilleurs talents en exploitant le côté pratique et flexible d'une offre de paiement centrée sur les salariés. De plus, cette dernière permet de réduire les coûts et de faciliter les démarches administratives. »

L'entreprise compte également sur ADP Streamline Payroll, la plateforme de paie multi-pays unique. En tant que fournisseur international, la riche expérience d'ADP en matière de paie multi-pays était particulièrement précieuse pour aider Amazon à devenir un employeur fructueux au Moyen-Orient. Que ce soit pour les règles d'imposition, le reporting social ou les avantages spécifiques aux régions, « être accompagné d'un partenaire national capable de vous offrir une expertise et des conseils, ainsi qu'une technologie optimale, ça n'a pas de prix », signale Greg.

ADP a aidé Amazon à fournir à ses salariés une expérience utilisateur intuitive, une grande flexibilité en matière de paie et, grâce à Wisely, des outils de bien-être financier. « La nouvelle expérience mobile et basée sur le web d'ADP est exceptionnelle. Elle est intuitive, simple et directe. L'entreprise comprend parfaitement les besoins de nos collaborateurs en nous offrant la transparence et la fonctionnalité qui permettent à notre personnel de se concentrer sur le plus important », explique Greg Harmer.

Les résultats

« Rapidement et avec le soutien d'ADP, nous avons migré 500 000 de nos salariés vers une paie hebdomadaire, ce qui correspond à la plus grande accélération de cycle de paiement de l'histoire. Nous n'avons donc pas le droit à l'erreur et aucune minute à perdre. Tout cela s'est fait grâce à la technologie ADP. L'équipe ADP nous a accompagnés, sans faillir, et a réussi sa mission haut la main », a-t-il ajouté. « Malgré notre importante prise d'ampleur, j'ai été agréablement surpris de constater que nos délais de traitement de la paie n'avaient pas changé, voire qu'ils étaient encore plus rapides. »

Dans la lutte actuelle pour recruter les meilleurs talents, la paie représente une fonction d'entreprise stratégique pour Amazon. La technologie d'ADP a permis à Amazon de rester particulièrement compétitifs dans la rétention des talents, à une époque où la fréquence et la facilité de paiement sont des arguments de vente cruciaux. Aux États-Unis en particulier, la solution Wisely d'ADP exerce un attrait indéniable pour les salariés potentiels, car celle-ci permet de percevoir une paie de manière instantanée et pratique, ce qui a totalement transformé l'offre d'Amazon.

« Par nature, la paie est composée de différents facteurs qui ne peuvent être prévus », poursuit Greg Harmer. « Les bons partenaires s'évertueront à répondre aux attentes de vos clients, de la même façon que vous vous évertuez à répondre aux attentes de vos clients. Les bons partenaires seront là pour vous aider en cas de difficultés, ce qu'ADP a su faire récemment après qu'une erreur interne a été repérée un week-end. ADP a remué ciel et terre pour résoudre la situation en moins d'une heure. »

L'une des choses que Greg Harmer apprécie le plus chez ADP est sa responsabilité dans la protection de la confidentialité des salariés Amazon. Garantir la conformité est une priorité pour Amazon et ce, dans chacune de ses activités. En effet, l'entreprise sait combien il serait préjudiciable que ses données de paie tombent entre de mauvaises mains. « Grâce à l'expertise internationale et aux décennies d'expérience d'ADP, nous savons que les données de nos salariés sont sécurisées », déclare Greg.

Pour Greg Harmer, ce fut un véritable travail d'équipe. « Lorsque nous choisissons un partenaire dans n'importe quel pays, nous cherchons avant toute une équipe qui dispose des capacités, des connaissances, de la réactivité et de la bienveillance nécessaires. D'après mon expérience, une bonne équipe peut compenser une technologie de qualité inférieure, mais pas l'inverse. Par chance, ADP combine ces deux avantages. L'équipe ADP est composée de véritables experts dans leur domaine, toujours présents pour nous conseiller et répondre à nos questions. Grâce à tout cela, combiné au portefeuille technologique international à la fois robuste et adaptable d'ADP, nous pouvons être sûrs que nos salariés sont entre de bonnes mains », a-t-il ajouté.



Les systèmes ADP sont parfaits pour évoluer à nos côtés. En 2020, lorsqu'Amazon est devenu vital pour de nombreuses personnes au cours de la pandémie, nous sommes passés de 800 000 à 1,3 million de salariés en l'espace de quelques mois. En plus de cette augmentation de personnel, nous avons également décidé de migrer nos salariés horaires américains, initialement payés deux fois par mois, vers une paie hebdomadaire.

Greg Harmer,

Responsable international
de la paie, Amazon



Always Designing
for People®

