

Des stratégies pour réussir – Un livre blanc Concur

Audit – Un élément clé du processus intégré de gestion des frais de déplacements professionnels

SYNTHÈSE

Le contrôle des dépenses indirectes et des frais engagés par les collaborateurs pour réaliser leur mission est aujourd'hui un domaine névralgique pour toutes les entreprises. Dans ce contexte, les frais de déplacements figurent au premier rang des dépenses contrôlables – et aussi parmi les plus propices aux erreurs de saisie, aux fraudes et aux risques de non-conformité. Grâce à la mise en œuvre de nouvelles technologies et de solutions avancées d'automatisation, de nombreuses entreprises sont néanmoins parvenues à maximiser le contrôle et la conformité de leurs processus – notamment en simplifiant l'audit des notes de frais de leurs collaborateurs. Ce livre blanc propose des informations détaillées sur les impératifs en matière d'audit, sur les bonnes pratiques établies dans ce domaine et sur les avantages de l'externalisation.

Pour plus d'informations, ou pour parler à un de nos représentants, contactez-nous au +33 (0)1 70 37 54 80.

Dans le contexte économique actuel, la gestion des dépenses des collaborateurs – tout particulièrement de leurs frais de déplacement et du paiement de leurs fournisseurs – est devenue essentielle à la conformité et au contrôle des coûts. Les entreprises cherchent des méthodes de contrôle des dépenses plus efficaces et rentables, et elles sont de plus en plus nombreuses à reconnaître à quel point l'automatisation et l'externalisation des processus financiers générés par leurs collaborateurs peuvent simplifier l'ensemble du processus, et notamment de l'audit.

Traditionnellement, les entreprises procédaient à un audit occasionnel afin d'évaluer les dépenses engagées par les collaborateurs. Ces opérations, souvent manuelles, prenaient beaucoup de temps, perturbaient les activités de « back-office » et – limite importante de la méthode – ne permettaient de déceler les points de non-conformité aux politiques de voyages et les fraudes que bien longtemps après. Aujourd'hui, grâce à l'automatisation, aux progrès technologiques et à des workflows plus performants, les entreprises peuvent se libérer de ce processus inefficace et peu pratique.

L'intégration transparente de l'audit à chaque étape du processus de gestion des notes de frais décourage la fraude et la non-conformité aux politiques avant qu'elles ne soient envisagées ou réalisées. Les solutions de gestion à la demande des dépenses des collaborateurs offrent en effet la possibilité de maximiser la conformité des dépenses aux politiques d'entreprise. Une solution de gestion des dépenses d'entreprise doit par ailleurs fournir des données exactes, fiables et complètes en un temps minimal afin que les responsables financiers disposent d'informations exploitables pour prendre de meilleures décisions sur les modes de règlements et l'efficacité des contrôles internes.

Les solutions à la demande offrent précisément une vue complète des dépenses et des données de déplacement pour toute l'entreprise – ce que Concur qualifie « d'intelligence exploitable » – afin de réduire le risque de dépenses non conformes, de maximiser la pertinence de la planification stratégique, de stimuler la croissance et, bien sûr, de réduire les coûts.

POURQUOI AUDITER ?

Pour la plupart des entreprises, l'audit des notes de frais des collaborateurs est une nécessité absolue. Bien sûr, tout le monde sait que l'une des raisons principales de l'audit des notes de frais est de découvrir et empêcher les abus et les fraudes – dont le coût représente plusieurs centaines de millions chaque année. Toutefois, il y a d'autres raisons, telles que la conformité aux politiques d'engagement des dépenses, la complexité de l'audit interne ou le manque de transparence et d'exactitude des données des rapports d'analyse.

On estime que 5 % du chiffre d'affaires annuel de toutes les entreprises américaines est perdu en raison de la fraude – dont une portion significative résulte d'irrégularités liées aux dépenses non-réglementaires.

LES DANGERS DE LA FRAUDE

L'audit des notes de frais est le meilleur moyen d'identifier et de décourager la fraude. Il a été prouvé que les dépenses des collaborateurs, et notamment celles qui concernent les déplacements professionnels, offrent de nombreuses opportunités de fraude – de la plus petite infraction à la politique voyage jusqu'au véritable détournement de fonds. Le coût des fraudes augmente chaque année et les entreprises ont réellement besoin de mettre un terme à ces malversations : on estime que 5 % du chiffre d'affaires annuel des entreprises américaines est perdu à cause de la fraude – dont une portion significative résulte de dépenses non-réglementaires.¹

36 % des personnes interrogées lors d'un récent sondage dirigé par Business Travel News (BTN) affirmaient avoir surpris, au cours des 2 dernières années, au moins un collaborateur ayant l'intention de frauder en utilisant le système de déclaration des notes de frais (un taux supérieur à celui relevé dans les précédentes enquêtes de BTN qui n'était « que » de 28 %). Cette étude a également démontré que parmi les entreprises dont les dépenses de transport aérien n'excèdent pas 2 millions de dollars par an, trois personnes interrogées sur cinq avaient connaissance de fraudes sur les frais de déplacements.²

Un rapport de 2006 de l'ACFE sur les fraudes et abus dans le monde de l'entreprise révèle qu'il faut en moyenne 18 mois pour les détecter, et dans plus de 25 % des cas, elles le sont par accident.¹ La fraude se présente sous différentes formes, mais les deux cas de figure les plus courants sont les employés qui réclament des remboursements pour des notes de frais fictives ou en augmentent leur valeur réelle.³

La somme astronomique de 652 milliards de dollars serait ainsi perdue chaque année par les entreprises américaines ! Les pertes moyennes varient entre 150 et 190 millions de dollars, et dans plus de 40 % des cas rien n'est récupéré... Parmi la multitude des fraudes potentielles, les observations récentes indiquent qu'au moins 19,5 % sont dues au remboursement des notes de frais.¹

Vient s'ajouter à ce problème un nombre surprenant de voyageurs d'affaires (25 %) avouant faire des réservations qui ne sont pas conformes à la politique de l'entreprise. Même si toutes les dépenses non autorisées ne constituent pas des fraudes, la distinction entre une dépense non conforme et une fraude n'est pas toujours très claire : 20 % des entreprises affirment qu'il est fréquent que les notes de frais intègrent des dépenses complètement fictives.⁴

CLIMAT ÉCONOMIQUE

Les pertes potentielles dues à la malveillance sont importantes, mais elles ne représentent qu'une partie du problème. Vu la difficulté du contexte économique actuel, les entreprises du monde entier cherchent à minimiser leurs dépenses de déplacement. Les prix des billets d'avion ont augmenté de 20 % depuis le début de l'année 2008 et sont supposés continuer dans cette voie.⁵ Aujourd'hui plus que jamais, les entreprises ont donc besoin de s'assurer que les dépenses de leurs collaborateurs sont optimisées pour une économie maximale. Elles doivent par conséquent veiller en permanence à ce qu'ils soient prudents dans leurs choix et contribuent aux intérêts de l'entreprise.

Les audits externes sont non seulement plus rapides, précis et conformes mais ils réduisent également les coûts opérationnels liés à l'examen des notes de frais.

MANQUE DE VISIBILITÉ ET DE PRÉCISION DES RAPPORTS D'ANALYSE

Sans audit des notes de frais, les entreprises n'ont pas la visibilité suffisante pour analyser la conformité à la politique voyage ni pour identifier les zones de progrès. T&E Magazine affirme que 25 % des voyageurs d'affaires reconnaissent avoir effectué des réservations non conformes à la politique de l'entreprise, alors que 20 % d'entre elles savent que les collaborateurs déclarent fréquemment des notes de frais intégrant des dépenses totalement fictives.⁴ L'audit des notes de frais garantit l'exactitude des données traitées lors du processus standard de déclaration des frais de déplacement et offre aussi plus de visibilité sur l'intégralité des dépenses.

L'écart entre les politiques et les comportements peut être assez important, surtout lorsque des contrôles inappropriés rendent leur mise en application problématique. La complexité des procédures de validation hiérarchique et de contrôle a également un impact fort sur le processus. Même si l'audit est nécessaire, lorsqu'il est effectué en interne, il est souvent fastidieux, peu rentable et pas toujours fiable.

Pour la plupart des entreprises, le défi est de simplifier le système de gestion des notes de frais tout en garantissant un environnement de contrôle renforcé et en offrant l'accès à des données fiables et « indiscutables ». La réduction du risque de fraude est avant tout une démarche de conformité, de contrôle, de réduction des coûts et de détection des malversations dont l'objet ultime est de développer un processus de gestion et de déclaration des notes de frais favorisant la réussite des programmes stratégiques.

COMPLEXITÉS DE L'AUDIT INTERNE

Les audits internes peuvent suffire pour vérifier les notes de frais des collaborateurs, toutefois, ils présentent plusieurs inconvénients. Tout d'abord, les employés chargés de l'audit interne peuvent se sentir gênés de contrôler les dépenses de leurs collègues. Ceci est tout particulièrement désagréable lorsqu'une erreur est découverte, qu'un collègue doit être interrogé, s'il s'agit d'un supérieur, etc. Ces paramètres humains rendent quasiment impossible d'éviter le risque de subjectivité durant l'exécution de l'audit interne.

De plus, les employés chargés de l'audit interne n'ont pas de moyen de définir la priorité des contrôles ni de mesurer les résultats de groupe. L'enquête de BTN menée auprès des responsables des dépenses a montré qu'un manque d'automatisation empêche souvent d'appliquer les bonnes pratiques d'audit reconnues.² Le processus actuel d'audit interne manuel est lourd, il n'offre pas d'outils qui faciliteraient la tâche et demande par conséquent plus de temps et d'efforts.

VALEUR AJOUTÉE DES AUDITS TIERS

C'est une pratique courante pour les entreprises d'effectuer régulièrement des audits aléatoires sur un échantillon de notes de frais.⁶ Toutefois, l'audit interne ne peut être, comme nous l'avons vu, totalement objectif car le risque de collusion est toujours présent.

Seul un audit réalisé par des tiers peut garantir l'objectivité requise. Les entreprises doivent pour cela faire appel à un service extérieur offrant différentes options de soumission des factures ou justificatifs (fax, scanner, etc.), validant leur authenticité et effectuant des audits aléatoires ou ciblés (selon le montant maximum, le type de facture, la position des collaborateurs dans l'entreprise, les listes de fraudeurs potentiels, etc.) et, bien entendu, prenant intégralement en compte les paramètres et les besoins propres à l'entreprise. Un service disposant d'un puissant outil d'audit est en effet capable d'effectuer des recherches complètes pour ne retourner à l'entreprise que les notes de frais contestables. Une solution à la demande permet par conséquent au personnel comptable et financier de se concentrer sur les notes de frais douteuses, ce qui augmente l'efficacité et la productivité et permet une analyse fiable et objective des données.

L'audit tierce-partie permet de certifier le processus de contrôle des notes de frais, tout en réduisant les risques de non-conformité aux politiques internes et aux réglementations légales et fiscales. Les audits externes peuvent aussi contribuer à une meilleure compréhension afin d'optimiser la politique de déplacements de l'entreprise et de fournir le retour d'information nécessaire aux utilisateurs pour s'y conformer – autant d'avantages permettant de maximiser l'efficacité et la compétitivité de l'entreprise.

Selon une étude réalisée par Aberdeen Group, 73 % des entreprises de pointe auditent les notes de frais en conjonction avec leur processus de gestion des dépenses (contre 55 % des autres entreprises). Pour ces mêmes entreprises aux méthodes évoluées, l'intégration de la fonction d'audit à la gestion des dépenses est 38 % plus probable que pour les autres.⁷

Pour les entreprises internationales, les audits externes permettent de se conformer aux différentes réglementations applicables à chaque pays (informations légales requises en Australie, optimisation de la récupération de la TVA en Europe, etc.)

La fraude et les coûts sont réduits grâce à une approche proactive : les erreurs sont identifiées avant que les collaborateurs ne soient payés. Une mauvaise classification des notes de frais peut coûter cher à l'entreprise. Un exemple fréquent, souvent mis à jour par le processus d'audit, est l'allocation incorrecte des repas dont la déductibilité fiscale est partielle ou totale selon leur nature (« individuel » ou « affaire »).

Lorsque les entreprises font appel à des services d'audit externes, les employés chargés des finances peuvent se concentrer sur des tâches plus stratégiques. L'audit externe se charge en effet de l'audit en tant que tel, mais aussi du traitement des demandes des utilisateurs et de la résolution des problèmes. Les collaborateurs sont satisfaits ; ils sont informés et remboursés plus vite car le processus d'audit des notes de frais a lieu plus rapidement.

Les audits tierce-partie sont non seulement plus rapides, conformes et précis, mais ils réduisent également les coûts d'exploitation associés à l'examen des notes de frais. « Si une société souhaite auditer un certain pourcentage de ses notes de frais et si des systèmes externes permettent de le faire à moindre coût qu'en interne, il n'y a aucune raison pour elles de s'en priver ! » comme le constate David Hillman, Associé de Consulting Strategies of Illinois.²

BONNES PRATIQUES D'AUDIT

Les frais de transport et de déplacement constituent un poste majeur des dépenses indirectes contrôlables. C'est pourquoi, toutes dimensions et industries confondues, les entreprises souhaitent mettre en œuvre des principes d'audit en la matière. Cependant, établir et maintenir des pratiques d'audit et des contrôles internes normalisés peut se révéler extrêmement complexe – d'autant plus que ce qui fonctionne pour une entreprise n'est pas toujours transposable à une autre compte tenu de la spécificité des circonstances.

QUAND AUDITER ?

Tout d'abord, il faut déterminer le bon moment selon les objectifs de l'entreprise. La plupart d'entre elles choisissent d'auditer les notes de frais avant leur remboursement. Dans ce cas, le but est d'agir directement sur le comportement du voyageur et d'anticiper toute anomalie (les rapports qui en contiennent étant retournés aux collaborateurs pour qu'ils adaptent leurs comportements et pour clairement les informer des modifications et ajustements nécessaires). Plutôt que d'essayer d'obtenir des informations manquantes (justificatifs, etc.) après le remboursement, il faut s'assurer de leur présence avant le paiement. En fait, pour améliorer le processus, il est préférable de mener l'audit avant même qu'un responsable ne valide et autorise le remboursement de la note de frais. Toutefois, certaines entreprises choisissent de réaliser un audit après le remboursement ; leur objectif étant alors de vérifier la conformité, d'analyser les données et d'ajouter un contrôle supplémentaire sans affecter le déroulement du processus de traitement des frais.

AVEC QUELLE FRÉQUENCE ?

Le pourcentage d'audit des frais varie naturellement d'une entreprise à l'autre. Il peut être de 100 % lorsque les quantités sont faibles ; à partir de 1 000 notes de frais par mois, un échantillonnage aléatoire de 20 % est de mise. Les anomalies sont naturellement plus nombreuses au début et il faut environ six mois pour comprendre leur origine et augmenter ou réduire le pourcentage d'audit selon les découvertes.

Les audits de frais « pré-payés » sont une bonne pratique pour garantir la conformité avec les politiques de déplacement et pour s'assurer que les justificatifs porteurs de TVA déductible sont collectés suffisamment tôt. On constate généralement que l'audit avant remboursement porte sur 100 % des notes de frais dans les petites entreprises, environ 50 % dans les entreprises moyennes et autour de 20 % par sondage aléatoire pour les multinationales.

Les progrès de conformité permettent ensuite de réduire la fréquence de l'audit. Selon la culture de l'entreprise, les taux peuvent se stabiliser autour entre 10 et 35 %. Toutefois, les entreprises dont les règlements internes sont complexes ou qui doivent être vigilantes vis-à-vis de la conformité financière ou légale, de la fraude ou de la récupération de TVA, pourront être amenées à réaliser un audit intégral avant remboursement de toutes les notes de frais. La plupart des entreprises audient aussi toutes les notes de frais supérieures à un montant donné, associées à un voyage à l'étranger ou pour certains employés.

Comme nous l'avons évoqué, la plupart des entreprises choisissent des audits de frais « pré-payés » plutôt que des audits de frais à posteriori – dans la mesure où le retour sur investissement est généralement meilleur et que cela évite les ajustements ultérieurs et les incohérences. En ce qui concerne les entreprises où l'audit est effectué après le paiement, il porte généralement sur 10 à 20 % des notes de frais acceptées.

ÉCHANTILLONNAGE ALÉATOIRE

Lorsque le processus d'audit est établi, il est nécessaire de contrôler une partie importante des notes de frais par la méthode de l'échantillonnage aléatoire et, à terme, d'auditer autour de 20 % des notes de frais. Bien sûr, ce pourcentage varie selon la taille de l'entreprise et d'autres facteurs. Les entreprises disposant d'un système de gestion des notes de frais automatisé et qui utilisent des règles pour détecter les notes de frais hors politique ont tendance à moins auditer, alors que les plus petites entreprises ou celles dont le processus de gestion n'est pas encore établi auditeront d'avantage.

Quelle que soit la taille de l'entreprise ou le nombre de notes de frais, il est important de pouvoir réaliser un audit de 100 % des groupes ciblés (cadres supérieurs, notes excédant un montant plancher, habitués des dépassements, etc.)

POLITIQUE D'ENTREPRISE

L'audit des notes de frais devrait être basé en grande partie sur les réglementations et les politiques d'entreprise; toutefois, d'autres critères sont à prendre en compte. Les entreprises doivent en particulier vérifier la validité des justificatifs en comparant la date, le montant, le type de dépense, la méthode de paiement, le fournisseur, etc. Il est également nécessaire d'identifier les informations requises pour la récupération de la TVA ou pour classer correctement certaines dépenses (par exemple des immobilisations) soumises à des règles fiscales particulières. Il est enfin souhaitable que toutes les dépenses effectuées en espèces donnent lieu à l'établissement de justificatifs.

L'intégration transparente de l'audit au processus de traitement des notes de frais permet de prévenir les éventuelles tentatives de fraude et autres malversations et d'éviter de causer des dégâts considérables.

LIAISON ENTRE CARTES BANCAIRES D'ENTREPRISE ET RAPPORTS D'ANALYSE DES FRAIS

Une autre bonne pratique d'audit consiste à rapprocher les données des cartes bancaires d'entreprise (cartes affaires) avec les notes de frais pour mieux contrôler les dépenses. Il est alors possible d'identifier les collaborateurs les plus dépensiers, les fraudeurs, ceux qui dépassent les provisions disponibles, etc. Cette approche permet de responsabiliser les collaborateurs en déplacement et de les inciter à justifier toute transaction.² Lorsque les données des cartes bancaires d'entreprise sont automatiquement reliées à l'application de gestion des rapports d'analyse des frais, les utilisateurs ont naturellement tendance à privilégier et à recourir aux fournisseurs référencés – autant de facteurs favorisant l'obtention de remises additionnelles et une meilleure visibilité des dépenses.

DÉMATÉRIALISATION

Pour la plupart des entreprises, le temps et l'espace représentent les coûts opérationnels les plus importants. À cause du défi que représente la gestion d'une grande quantité de justificatifs papier, des milliers d'entreprises choisissent de remplacer leurs encombrants systèmes de classement par des outils électroniques. Les processus automatisés de gestion des notes de frais réduisent considérablement l'utilisation du papier (tant pour les notes de frais elles-mêmes que pour les justificatifs enregistrés sous forme d'image électronique). Cela permet aux entreprises de transmettre plus rapidement les informations de TVA et d'accélérer sa récupération. La dématérialisation des justificatifs offre en outre une plus grande sécurité et un gage supérieur de conformité avec les réglementations.

UNE VISION INTÉGRALE

Plus les entreprises deviennent multinationales, complexes et composées de nombreuses sous divisions, plus le besoin de visibilité est important. Une solution de gestion des notes de frais complète, à la demande et entièrement automatisée est essentielle pour optimiser les contrôles internes, obtenir une vision d'ensemble cohérente et détaillée, et rediriger les ressources, le temps et l'attention vers des tâches plus stratégiques.

L'environnement global et complexe des entreprises les rend plus vulnérables aux fraudes et autres malversations mais de puissants outils sont aujourd'hui disponibles pour réduire ce risque et améliorer la conformité. Ces solutions peuvent être paramétrées pour satisfaire les besoins globaux et regrouper les données provenant de sources multiples. Ces dernières années, les entreprises ont réalisé des progrès considérables et mesurables en termes d'efficacité et de productivité ; elles se concentrent aujourd'hui sur leurs vecteurs de croissance. Dans ce contexte, des outils et processus d'audit plus performants les libèrent de multiples activités manuelles tout en fournissant une vision d'ensemble plus cohérente et détaillée – au service de l'optimisation du fonctionnement global de l'entreprise.

CONCUR AUDIT

Concur est le leader mondial des services à la demande de gestion des dépenses engagées par les collaborateurs. Plus de 8 500 entreprises dans le monde ont choisi les solutions Concur pour mieux contrôler leurs coûts en automatisant les processus de gestion des dépenses de leurs collaborateurs. Parmi les nombreux services de la plate-forme Concur, Concur Audit propose aux entreprises une solution tierce pour rationaliser leur processus d'audit des notes de frais. Concur Audit est conçu pour répondre aux besoins spécifiques de chaque entreprise et offre des ressources d'audit dédiées qui analysent et vérifient les notes de frais et fournissent le niveau de contrôle nécessaire pour garantir la conformité aux politiques d'entreprise – tout en réduisant les coûts opérationnels.

En matière d'audit des notes de frais, seule une parfaite visibilité permet de maximiser les contrôles, de favoriser la conformité et de limiter les risques de fraude.

À PROPOS DE CONCUR

Concur est le leader mondial des services à la demande de gestion des dépenses engagées par les collaborateurs. Choisis par des milliers d'entreprises dans le monde et utilisées par des millions de collaborateurs, les solutions primées de Concur rationalisent la gestion des déplacements professionnels et des notes de frais et améliorent le traitement des factures – autant de gages d'un retour sur investissement accéléré grâce à des gains considérables d'efficacité et de contrôle des dépenses et aux réductions des coûts opérationnels. Pour en savoir plus, consultez www.concur.fr.

- (1) Association of Certified Fraud Examiners 2006 Report to the Nation - Occupational Fraud & Abuse
- (2) "BTN's 4th Annual Expense Manager Survey: Fraud Fears, SOX Prod Companies To Increase Expense Report Auditing" by Michael B. Baker http://www.btonline.com/businesstravelnews/search/article_display.jsp?vnu_content_id=1003660766
- (3) "Expense Reimbursement Fraud: Ten Ways to Protect Your Organization" by James Marasco, CPA, CFE, CIA, StoneBridge Business Partners <http://www.stonebridgebp.com/about-news-expense-fraud.htm>
- (4) "Tracking: How Corporations are Cracking Down on Expense-Report Abuse," T&E magazine, February 2006
- (5) USA Today, July 2008
- (6) Automation Enables Expense Report Auditing Variety, Business Travelers News, Feb. 6, 2006
- (7) T&E Expense Management, Aberdeen Report, April 2008

RENDEZ-VOUS SUR WWW.CONCUR.FR

Bureau français

168, Avenue Charles de Gaulle
92522 Neuilly sur Seine Cedex
FRANCE
tel +33 (0) 1 70 37 54 80
fax +33 (0) 1 70 37 53 53
www.concur.fr

Siège international

18400 NE Union Hill Road
Redmond, WA 98052
ÉTATS-UNIS
tel +1 (425) 702-8808
fax +1 (425) 702-8828
+1 (877) 4-CONCUR
www.concur.com

Siège européen

7 Bath Road
Slough
Berkshire SL1 3UA
ANGLETERRE
tel +44 (0) 1753 574 400
fax +44 (0) 1753 501 700
www.concur.co.uk