

## 8 bonnes raisons d'automatiser la gestion des déplacements et frais professionnels

Si certaines entreprises ont d'ores et déjà opté pour une gestion automatisée des notes de frais, d'autres distinguent encore la gestion des déplacements et celle des frais professionnels. Ce sont souvent ces mêmes entreprises qui continuent à gérer des processus manuels, supportés par des tableurs ou un système doublé d'un processus de gestion obsolète et coûteux...

Franchir le pas de l'automatisation ? Beaucoup hésitent encore par crainte de coûts supplémentaires : acquisition d'un nouveau logiciel, mise en œuvre de la solution, déploiement des ressources nécessaires, sans parler des freins liés à la gestion du changement et des comportements...

Pourtant, entre 7 et 10 % des dépenses d'exploitation\* d'une entreprise sont aujourd'hui dédiés aux frais professionnels. Aussi, une mauvaise gestion de ces processus peut sérieusement affecter la performance financière. Pour les directeurs financiers et les directeurs achat – souvent confrontés à des objectifs d'optimisation des coûts –, voici 8 bonnes raisons d'automatiser et d'intégrer les processus de gestion des déplacements et des notes de frais professionnels.

“Concur nous a aidé à automatiser la gestion des dépenses et à intégrer notre workflow. Nous avons ainsi gagné un temps précieux... Cette nouvelle solution n’a plus rien à voir avec les processus en place auparavant !”  
Nicole Kruggel,  
Comptable et responsable Concur  
- Alfresco

## 1) Accélérez votre workflow et réduisez vos coûts de traitement

Fréquemment, on rencontre dans les entreprises le même scénario : une pile de notes de frais attend sur son bureau l’arrivée du manager chargé de les approuver. Le service commercial s’alarme du retard des remboursements, alors que le service financier multiplie les e-mails à l’attention du manager lui demandant de valider rapidement les dépenses... La compatibilité se retrouve à devoir traiter dans l’urgence un nombre important de notes de frais. A la clé : un stress permanent dans l’ensemble des services, des erreurs liées aux saisies et ressaisies, un processus lent et beaucoup d’énergie consacrée à des tâches à faible valeur ajoutée.

Les entreprises qui ont mis en place une solution automatisée intégrant dans un processus continu la préparation et la réservation des voyages ainsi que la gestion des notes de frais trouvent le processus plus simple et estiment générer davantage de valeur. D’après une étude menée par le groupe Aberdeen\*, les entreprises qui mettent en place une solution automatisée de gestion des déplacements et frais professionnels, peuvent économiser jusqu’ à 70% sur le traitement de chaque note de frais.

En permettant aux collaborateurs de faire leurs réservations en ligne et de gérer leurs dépenses depuis une interface unique, ceux-ci gagnent un temps précieux grâce à la pré-saisie des notes de frais provenant des itinéraires réservés. La connexion entre l’outil de gestion des dépenses et le système du fournisseur de cartes corporate permet de compléter les notes de frais par l’import automatique des dépenses carte. L’utilisateur peut également très facilement numériser ses justificatifs en les photographiant avec son téléphone portable et les joindre à chacun de ses frais. Il ne lui reste plus qu’à saisir les dépenses hors carte et hors outil de réservation en ligne, ce qu’il peut faire en temps réel et sans perdre de temps depuis son smartphone. Le workflow de validation qui s’ensuit est optimisé. Quand tout est en ligne, y compris une copie électronique des reçus, les managers sont alertés de la soumission des notes de frais et peuvent les approuver depuis n’importe quel ordinateur muni d’un accès internet ou directement depuis leur smartphone. Ainsi, ils économisent du temps, se dispensent de mails irritants et leurs collaborateurs, eux-mêmes remboursés plus rapidement, donc pleinement satisfaits.

Pour les services financiers et comptables, les tâches de traitement sont largement réduites : des contrôles en amont ont été automatiquement réalisés via l’intégration des règles de dépense dans l’outil, les erreurs de saisie sont plus rares, les re-saisies supprimées et tout figure dans le même système depuis la dépense et la réservation du voyage initiale. Ils peuvent également visualiser les demandes de remboursement par équipe et par collaborateur et observer l’activité des managers, identifiant ainsi rapidement les priorités de vérification ou de relance.

“Concur Expense est le système le plus simple que nous ayons jamais mis en œuvre. Il a reçu un excellent accueil de la part de nos collaborateurs à travers toute l’entreprise. La possibilité offerte par l’application mobile Concur de soumettre et d’approuver des dépenses simplifie et accélère tout le processus de déclaration des frais professionnels. Concur Expense a véritablement changé notre façon de travailler.”

Dave Wren, Directeur des opérations financières  
- BBC Worldwide

## 2) Adoptez un système intégré et gagnez en visibilité

Les réservations de voyage et les notes de frais inhérentes au déplacement sont intimement liées. Alors pourquoi les dissocier ? Surtout, comment prendre les meilleures décisions sur la politique de dépense sans disposer des informations pertinentes ? En offrant un accès centralisé et une vue unique sur les données, une solution intégrée des déplacements et des frais professionnels, simplifie le reporting sur quantité d’indicateurs de performance clés, garantissant aux services achat comme aux services financiers une parfaite maîtrise des budgets.

Les services financiers et d’audit peuvent vérifier la conformité des dépenses à la politique de l’entreprise et aux dernières réglementations en vigueur. Le contrôle est facilité et le risques de fraude ou de non-conformité réduit. Les services financiers accèdent aussi à toutes les réservations effectuées sans qu’elles aient encore fait l’objet de demande de remboursement, disposant ainsi d’informations capitales pour la gestion de la trésorerie. Mais la visibilité ne s’arrête pas aux dépenses, elle couvre également les éléments liés au workflow mis en place, offrant ainsi des leviers d’optimisation en cas de disfonctionnement ou d’évolution de l’activité et de l’organisation.

Côté achat et « travel management », Aberdeen\* estime que les entreprises peuvent réaliser jusqu’à 20 % d’économie sur les achats voyages. A ceux-ci s’ajoute une réduction des frais d’agence, due à la seule mise en place de la solution de réservation en ligne, pouvant aller jusqu’à 79 % par transaction. En effet, le service achat ou le Travel Manager pourront facilement comparer les réservations aux dépenses réelles. Grâce aux données relatives aux notes de frais, ils seront en mesure d’obtenir une visibilité exhaustive sur les dépenses liées aux déplacements, incluant aussi celles qui sont réalisées en dehors de l’outil de réservation en ligne, de l’agence de voyage ou du programme carte. Ils disposeront ainsi de toutes les informations et analyses pertinentes pour négocier les tarifs avec les fournisseurs ou contrôler la bonne application des contrats en cours. Enfin ils pourront surveiller le taux d’adoption de l’outil de réservation en ligne et l’application de la politique voyage.

Cette visibilité et ces capacités d’analyse permettront de suivre, d’optimiser et de piloter les budgets, de faire évoluer la stratégie achat et les politiques voyage.

”C’est une solution simple. Elle fonctionne sans papier... tout est en ligne dans le système !”

Nicola Irons,  
Responsable  
comptes  
fournisseurs  
- Trumpf Ltd

### 3) Redéfinissez la notion de contrôle et soyez prêts pour les audits sur votre conformité

Une étude du groupe Aberdeen\* démontre que près de 22 % des dépenses liées aux déplacements professionnels et aux notes de frais ne sont pas conformes à la politique de l’entreprise. Si ces règles existent, c’est pour garantir le contrôle des dépenses et la maîtrise du budget. Si vous n’avez pas les moyens de les faire respecter efficacement, où est l’intérêt de les avoir mises en place ? Et surtout, comment récupérer ce trop payé qui correspond à ces 22 % du budget frais de déplacement ? Le rapport Aberdeen\* révèle une autre statistique, plus réjouissante : l’automatisation de la gestion des frais professionnels permet d’accroître la conformité à la politique de l’entreprise de 30 % à 90 %. Deux raisons principales à cela :

- Votre solution automatisée intègre vos règles. Les acteurs, à chaque étape du processus, disposent d’une visibilité sur la conformité des dépenses aux règles de l’entreprise. Lorsqu’ils réservent depuis l’outil de réservation en ligne, les voyageurs sont alertés en cas de dépassement avant même de réaliser la dépense. Ainsi, ils sont incités à opter pour l’option conforme (effet de « culpabilité visuelle »). L’information parvient également aux managers qui valident les dépenses de leurs collaborateurs et aux services comptables qui traitent les notes de frais. Ils peuvent ainsi agir en connaissance de cause, refuser ou valider un frais rapidement, ayant à leur disposition toutes les données utiles.
- Les services financiers et les services achat, qui contrôlent et analysent les dépenses, ont accès à des rapports exhaustifs via des outils décisionnels de type Business Intelligence. Ils peuvent analyser l’application des politiques selon des critères multiples, obtenir une vue d’ensemble et creuser chaque élément dans le détail si besoin.

L’automatisation procure ainsi aux entreprises les moyens de faire appliquer les politiques et de les piloter. La conformité réglementaire représente un défi majeur pour de très nombreuses entreprises. La non-conformité peut en effet entraîner des sanctions financières importantes en cas d’audit. Ces dernières années, de très nombreuses règles ont vu le jour, de façon plus ou moins extrême comme on a pu récemment le constater au Royaume-Uni. S’assurer d’être averti de ces changements et être en mesure de les intégrer peut s’avérer coûteux et chronophage, à plus forte raison pour une entreprise implantée dans plusieurs pays, chacun ayant ses propres règlements et sa propre fiscalité. Grâce à une solution automatisée, l’intégration et la mise à jour de ces règles sont simplifiées. Un outil unique peut comporter plusieurs politiques s’adaptant ainsi aux besoins des entreprises opérant dans plus d’un pays. En cas d’audit, qu’il soit interne ou externe, les informations peuvent être rapidement triées, présentées et analysées. L’auditeur bénéficie d’une vue globale et peut, le cas échéant, procéder à une analyse dans le moindre détail.

“Concur Travel & Expense comme Concur Invoice répondait en tous points aux besoins de Takeda UK. Nos collaborateurs sont très satisfaits du système et ne considèrent plus les demandes de remboursement comme une corvée.” Bill Walker, Directeur financier et DRH - Takeda UK

#### 4) Rendez possible la récupération de la TVA

La récupération de la TVA peut être une tâche très chronophage notamment lorsqu'elle est réalisée manuellement. Sans compter les erreurs inhérentes à tout traitement manuel... Pourtant, les montants en question sont loin d'être négligeables. Il serait dommage de vous priver de ce revenu qui vous est dû, ou que le coût de traitement annule la rentabilité de l'opération. En important directement dans les notes de frais les données des itinéraires de voyage réservés et celles des dépenses réalisées par carte corporate, une solution automatisée vous assure des données exactes indispensables à une récupération TVA efficace. Toutes les autres dépenses sont saisies avec le montant de TVA calculé automatiquement selon votre paramétrage.

La tâche du service comptable est simplifiée : un clic suffit à créer un rapport juste et exhaustif, prêt à être utilisé pour la déclaration de TVA. Des auditeurs externes peuvent également, si nécessaire, accéder facilement à l'ensemble des données et des reçus électroniques enregistrés dans le système.

#### 5) Passez au Cloud et profitez de la souplesse et de l'évolutivité d'une solution automatisée en mode SaaS

Vous redoutez les coûts que pourrait induire une solution automatisée ? Rassurez-vous ! Une solution en mode SaaS répondra à vos attentes. Une analyse de la société Forrester\*, fondée sur des retours d'expérience de clients Concur, démontre qu'une entreprise installant la solution automatisée Concur, peut miser sur un retour sur investissement inférieur à un an.

Disponibles via le web (Cloud Computing), les solutions en mode SaaS (Software as a Service) attirent de nombreuses entreprises. D'abord car elles sont faciles à gérer mais aussi parce qu'elles présentent peu de risques : elles supposent un investissement initial minime et leur modèle de tarification est basé sur un coût régulier déterminé en fonction de l'utilisation du service. Leur mise en œuvre peut se faire rapidement, sans trop mobiliser vos équipes informatiques et opérationnelles. Limités, ces coûts d'installation sont vite amortis par les économies réalisées sur le temps gagné grâce à l'automatisation, le gain de visibilité et un meilleur contrôle sur les dépenses. De plus, ces solutions web n'impliquent pas d'infrastructure. Le fournisseur assure seul la maintenance du système, les montées de versions et les mises à jour fonctionnelles.

Le client dispose ainsi d'une solution à la pointe de la technologie et maintenue par des experts spécialisés. L'évolution de l'activité d'une entreprise peut se traduire par des réorganisations, l'ouverture de bureaux ou l'acquisition de nouvelles filiales en France ou à l'étranger. Modulables, les solutions web s'adaptent à ces évolutions. Ainsi, l'ajout de nouveaux collaborateurs n'exige pas de nouvelles licences, la solution peut être déployée dans d'autres pays en s'adaptant aux lois en vigueur, aux devises locales, à la TVA et aux indemnités journalières. Enfin, elles s'interfacent facilement et rapidement avec d'autres solutions, comme par exemple un système RH ou un ERP.

## 6) Pensez à vos collaborateurs et répondez aux attentes autour des usages mobiles

La mise à disposition d'applications mobiles pour compléter le dispositif d'automatisation des frais et déplacement professionnels présente de nombreux avantages : satisfaction des collaborateurs qui sont accompagnés partout et à tout moment, gain de temps et accélération du workflow, meilleure application des politiques, toujours à portée de main des collaborateurs. Les applications mobiles, disponibles sans surcoût, permettent d'accéder aux solutions de réservation voyage et de gestion des notes de frais depuis un terminal mobile. Les collaborateurs peuvent créer modifier, compléter les réservations d'un déplacement. Ils sont également en mesure de créer et de soumettre facilement et rapidement des demandes de remboursement, en y ajoutant en pièces jointes les reçus photographiés grâce à leur téléphone mobile. Les managers eux aussi peuvent valider les remboursements depuis leurs smartphones. Tout cela avec une information en temps réel sur la conformité aux règles de l'entreprise. D'après une analyse du groupe Aberdeen\*, les entreprises qui ont déployé des applications mobiles pour compléter leur gestion automatisée des frais et déplacements professionnels ont vu leurs coûts de traitement décroître de 40 % et la conformité à la politique de l'entreprise augmenter de 10 %.

## 7) Minimisez les risques et soutenez la stratégie de votre entreprise

L'automatisation des processus permet de mieux faire face aux risques liés à l'évolution de l'entreprise et à sa conformité réglementaire. Automatiser la gestion des frais professionnels peut s'avérer être une décision stratégique pour la plupart des organisations. Une solution en mode SaaS – grâce à sa souplesse et à son caractère évolutif – permet à l'organisation de s'adapter rapidement et facilement aux changements, qu'ils soient d'ordre réglementaire, liés au développement de l'activité ou à l'acquisition de nouvelles filiales. Gagner en souplesse dans les processus internes autorise un meilleur pilotage. Disposer d'une visibilité accrue permet aux entreprises de prévoir leurs performances financières, de mieux gérer leur trésorerie, de mieux négocier avec les fournisseurs et d'éliminer les frais liés aux paiements tardifs par carte bancaire. Lorsqu'il s'agit de limiter les risques sur la trésorerie, il est indispensable de se doter d'une solution qui fournit des données fiables, intègre les règles en vigueur, et permet un reporting simple et rapide (visibilité sur montants, imposition, TVA...). Un en mot, un meilleur contrôle des risques.

## 8) Sécurisez vos collaborateurs en mission

Les entreprises ont une responsabilité, qu'elle soit légale ou morale, vis-à-vis de la sécurité de leurs employés envoyés en déplacement pour accomplir leur mission. Une conséquence importante de la mise à disposition des applications mobile pour gérer le processus des voyages professionnels introduit une nouvelle dimension au pilotage des risques vis-à-vis des collaborateurs qui se déplacent. Ainsi grâce à la mise en place d'un processus de gestion des déplacements professionnels rigoureux et automatisé il devient possible, d'identifier les itinéraires et destinations à risque en temps-réel, d'empêcher certains déplacements imprudents ou encore de localiser et communiquer avec les collaborateurs en cas de crise ou d'incident géopolitique.

## Conclusion

Quel que soit l'objectif de l'entreprise : réduire ses coûts, gagner du temps ou limiter les risques sur la sécurité des collaborateurs ou les risques de non-conformité, une solution automatisée et intégrée de gestion des frais et déplacements professionnels s'impose. Les entreprises qui ont mis en place une solution automatisée intégrant dans un processus continu la préparation et la réservation des voyages ainsi que la gestion des notes de frais trouvent le processus plus simple et estiment générer davantage de valeur pour le cœur de métier. En synthèse, les bénéfices principaux générés par l'automatisation se résument par :

- jusqu'à 20 % d'économie sur les achats voyages,
- une réduction des frais d'agence pouvant aller jusqu'à 79 % par transaction,
- 50 à 70 % d'économie sur le traitement de chaque note de frais
- des délais de remboursement divisés par 2,
- respect des politiques voyage et de dépense amélioré de 30 à 90 %.

Enfin, les solutions d'automatisation en mode SaaS sont évolutives, souples et faciles à mettre en œuvre. Il n'y a ni vaste projet de mise en production, ni investissement massif à prévoir et aucun risque de devoir changer de solution à mesure que l'entreprise évolue.

Avec plus de 15000 clients et 18 millions d'utilisateurs répartis dans plus de 100 pays, Concur est le leader mondial des solutions intégrées de gestion des frais et déplacements professionnels. Si vous souhaitez en savoir plus sur les bénéfices que votre organisation pourrait retirer d'une solution Concur, ou si nous pouvons vous aider à déterminer le retour sur investissement de votre projet, contactez-nous au 00800 4551 6697 ou rendez-vous sur notre site <http://www.concur.fr>

\* Sources :

Aberdeen Group (2011) "Expense Management: For a New Decade"

Aberdeen Group (2009) "T&E Expense Management automation: Reduce Costs, Improve Control"

Aberdeen Group (June 2010) "T&E Expense Management in a Mobile Age"

Aberdeen Group (Sept 2008) "Managing the T&E Lifecycle: Integrating Process, Driving Performance"

Aberdeen Group (Feb 2010) "State of T&E Expense Management"

Forrester (Aout 2010) "L'Impact économique globale de la solution de gestion des frais et déplacement professionnels Concur"

### A propos de Concur

Concur est le leader mondial et le numéro un européen des services intégrés de gestion des frais et déplacements professionnels. Simples d'utilisation et accessibles à tout moment, les solutions Web et Mobile Concur permettent aux entreprises privées ou publiques ainsi qu'à leurs salariés de mieux contrôler leurs dépenses et de gagner du temps. Pour en savoir plus sur Concur, <http://www.concur.fr>  
Pour nous contacter : 00800 45 51 66 97

The logo for Concur, featuring the word "Concur" in a white, sans-serif font with a registered trademark symbol (®) to the right. The letter "C" is stylized with a dot.