

RH et T&E :

Améliorer l'expérience
collaborateur avec des outils de
gestion des voyages et notes de
frais optimisés par l'IA

Édition pour les
responsables RH

SAP Concur





Qu'est-ce que les RH ont à voir avec la gestion T&E ?

Le but des ressources humaines est de prendre soin des collaborateurs : s'assurer qu'ils sont en sécurité, heureux et productif au travail. Cela n'a jamais été une tâche facile. Mais ces derniers temps, cela est devenu encore plus difficile. Les pools de talents et les budgets salariaux fondent comme neige au soleil. Le stress des collaborateurs monte en flèche. Les modalités de travail évoluent, encore. Chaque jour, vous marchez sur une corde raide, à trouver l'équilibre entre protéger l'entreprise et défendre les collaborateurs. Le tout, dans une incertitude économique et géopolitique grandissante.

Et aussi chaotique que cela soit, vous êtes encore responsable de la création d'une expérience attirante pour les talents que vous souhaitez embaucher et les collaborateurs que vous devez fidéliser.

Encore une fois, qu'est-ce que cela à voir avec la gestion des voyages et notes de frais (T&E) ? Si vous avez déjà voyagé pour le travail, rempli une note de frais ou entendu des voyageurs d'affaires se plaindre de ces workflows, vous connaissez déjà la réponse :

Le processus et les formalités entravent le travail des collaborateurs. Et lorsque l'expérience collaborateur est détériorée, les résultats de l'entreprise le sont aussi.

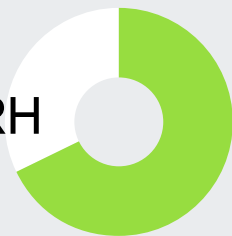
Des technologies T&E intelligentes et innovantes, cependant, peuvent débarrasser votre entreprise des processus manuels et papiers, qui ralentissent vos

collaborateurs et font monter leur tension. L'automatisation par l'IA peut simplifier votre mission, renforcer la sécurité des collaborateurs nomades, booster l'efficacité et réduire les coûts globaux. Les processus numériques peuvent éliminer les reçus papiers, les signatures physiques et les batailles financières qui frustreront les collaborateurs que vous voulez fidéliser.

En d'autres mots, une gestion T&E intégrée, automatisée et optimisée par l'IA renforce non seulement la trésorerie et la maîtrise des coûts dans l'entreprise, mais elle permet également de renforcer la concentration, la productivité et la satisfaction des collaborateurs.

Ce guide vous aidera à plaider en faveur de ces nouveaux outils, afin que votre entreprise en entier en tire pleinement parti.

Impact de l'IA sur les RH



68 % des responsables RH indiquent que l'IA répond ou dépasse leurs attentes. Où en voient-ils le plus grand impact ?

- 49 % indiquent qu'elle a optimisé la prise de décision.
- 46 % constatent une plus grande efficacité opérationnelle.
- 34 % utilisent l'IA pour améliorer l'expérience client.
- 31 % renforcent l'analytique et les enseignements tirés de leurs données.
- 27 % notent une augmentation nette de la productivité des collaborateurs.

Source : « [Agir pour stimuler la croissance : conseils aux responsables RH pour surmonter les défis et accélérer la croissance](#) », SAP Concur, 2025

Quelle est l'opportunité à saisir ?

Avant d'expliquer le *comment*, abordons le *pourquoi*. Les responsables RH cherchent à améliorer l'expérience collaborateur et stimuler la croissance de l'entreprise. Vous voulez en terminer avec les suppositions au sein des politiques et des processus. Vous vous dévouez à atteindre les objectifs en matière de sécurité des collaborateurs et de durabilité de l'entreprise. Et vous voulez améliorer la visibilité interfonctionnelle tout en renforçant la sécurité des données et en simplifiant les opérations.

La bonne nouvelle, c'est qu'en combinant tous les outils de gestion des voyages et notes de frais en une solution unique, simple et optimisée par l'IA, vous pouvez faire tout cela, en même temps. La première étape ? Mettre tout le monde d'accord.



Commencez par identifier là où l'intérêt des différentes parties prenantes converge



Avant d'entamer les discussions avec les autres parties prenantes, identifiez les valeurs qu'elles partagent afin de délivrer un message clair sur la façon dont la transformation T&E peut avantager leurs équipes et fonctions. Voici un point de départ :



Sécurité et conformité :

Les gestionnaires de voyages et les responsables IT, Finance et Risques peuvent tous trouver un terrain d'entente autour de la sécurité des données d'entreprise, de la conformité réglementaire, de la conformité intégrée aux politiques et de l'exécution du devoir de protection.



Visibilité :

Les gestionnaires de voyages et les responsables Comptabilité fournisseurs, Achats et Finance apprécient tous de disposer d'une visibilité complète sur les dépenses des collaborateurs, le reporting financier et les processus de gestion des factures.



Fidélisation et satisfaction des collaborateurs :

La satisfaction des collaborateurs ne se résume pas qu'à une liste de KPI RH : toutes les équipes sont impactées par le bonheur et l'implication des collaborateurs. Vous pouvez rendre les collaborateurs plus heureux (et améliorer leur productivité) en éliminant les tâches manuelles laborieuses et en leur permettant de passer plus de temps sur des tâches à plus grande valeur ajoutée.



Sureté des collaborateurs :

Les gestionnaires de voyages se soucient de la sureté, de la satisfaction et de la simplicité des fonctions de support aux voyageurs.



Maîtrise des coûts :

Les gestionnaires de voyages et les responsables Comptabilité fournisseurs, Achats et Finance s'intéressent à la maîtrise des coûts et aux économies via les négociations auprès des fournisseurs et la consolidation des partenaires.



Rationalisation :

L'ensemble des parties prenantes ont tendance à apprécier la rationalisation des processus et l'élimination des workflows manuels pour booster l'efficacité et la productivité.



Intégration :

Les parties prenantes voudront aussi que toute nouvelle solution s'intègre en toute transparence aux systèmes qu'elles utilisent déjà, afin d'assurer un fonctionnement fluide à l'échelle de l'entreprise.

Comment obtenir l'adhésion des responsables Finance sur une nouvelle solution T&E ?

Lorsque vous vous associez avec le DAF ou tout autre responsable Finance, exposez la vision d'ensemble. Convincez-le avec la valeur totale d'une gestion intégrée des voyages, des notes de frais et de la comptabilité fournisseurs, avec son ROI et l'impact global qu'elle aura sur l'entreprise et ses collaborateurs.

Beaucoup d'avantages sont par exemple visibles dès les premières semaines de l'adoption de solutions cloud de gestion des voyages et notes de frais optimisées par l'IA. Et ces améliorations à court terme se transformeront en avantages à long terme :

- **21 %** d'économies annuelles.
- **2X plus** de notes de frais traitées par mois.
- **26 % d'augmentation** de la conformité en intégrant vos politiques de dépenses dans la solution.
- **Une meilleure visibilité** sur les finances, pour de meilleures prévisions et prises de décisions.
- **Un contrôle renforcé** sur la trésorerie.
- **Des données plus précises** pour vous aider à négocier des tarifs plus avantageux auprès de vos fournisseurs.

Source : [rapport mondial « Gagner en efficacité, viser la croissance »](#)

Ressources pour le DAF :

- Essayez le [calculateur de ROI de Concur Expense](#)
- Lisez « [6 coûts concrets liés à l'utilisation de systèmes financiers déconnectés](#) »
- Et assurez-vous de consulter le [rapport mondial « Gagner en efficacité, viser la croissance »](#)





Comment obtenir l'adhésion des professionnels de la comptabilité fournisseurs sur une nouvelle solution T&E ?

À l'aide d'une solution de comptabilité fournisseurs (AP) intégrée et automatisée, qui se connecte à vos autres plateformes et applications Finance, vous transformerez les workflows AP manuels en un processus rationalisé et efficace. Avec une telle technologie, votre équipe AP pourra :

- **Traiter 64 %** de factures en plus par mois.
- **Réduire les coûts** de 20 %.
- **Mieux gérer** la trésorerie.
- Réaliser des prévisions **plus précises**.
- Effectuer les paiements fournisseurs en temps et en heure, tout en collaborant avec **2,5X plus de fournisseurs**.
- **Éliminer le temps passé à la saisie manuelle** des données de facturation.
- **Suivre facilement** le statut d'une facture à n'importe quelle étape.
- **Retransférer automatiquement** les factures avec des données manquantes.
- **Permettre aux fournisseurs** de suivre leurs factures en toute autonomie.

Ressources pour les professionnels de la comptabilité fournisseurs :

- Lisez [La comptabilité fournisseurs optimisée par l'IA : la prochaine frontière de l'efficacité](#)
- Consultez [7 façons efficaces de détecter et de prévenir les pertes financières et la fraude dans la comptabilité fournisseurs](#)

Comment obtenir l'adhésion des responsables IT sur une nouvelle solution T&E ?

La vitesse à laquelle évolue le monde rend complètement obsolètes les méthodes traditionnelles de gestion des voyages, des notes de frais et des factures. La simple automatisation (sans parler des processus basés sur du papier ou des feuilles de calcul) ne peuvent plus combler les écarts entre processus, générer une visibilité en temps réel sur les dépenses et la trésorerie, ou s'adapter à l'évolution des exigences de conformité.

Le service IT ne le sait que trop bien, c'est pourquoi il est important de lui faire comprendre que disposer d'une solution unique et intégrée de gestion des voyages et notes de frais l'aidera à :

- **Créer un impact durable et bénéfique** dans votre entreprise.
- **Apporter un ROI immédiat** sur la table.
- **Préserver un sentiment de stabilité** en des périodes d'instabilité économique.
- Aider votre entreprise **à renforcer sa résilience financière** sur un marché fluctuant.

Le tout en répondant à tous les critères de confidentialité, de protection des données et de sécurité des applications pour se conformer aux normes internationales, et en :

- **Prenant en charge l'intégration** grâce à des connecteurs préconçus, à des API et à d'autres outils pour assurer le bon fonctionnement du système sans surcharger ses équipes.
- **Obtenant un support éprouvé et des options de service à la carte**, pour trouver le niveau de support adapté à ses équipes et à tous les utilisateurs de l'entreprise.
- **Délivrer des innovations IA fiables**, qui auront un impact dans l'entreprise tout en protégeant l'intégrité des données.



Ressources pour le service IT :

- Consultez ces [« Questions fréquemment posées par les responsables IT au sujet des solutions SAP Concur »](#)
- Lisez les [« 7 raisons de choisir SAP Concur pour sécuriser votre entreprise »](#)
- Découvrez [« Comment les solutions SAP Concur facilitent la vie des équipes IT »](#)
- Obtenez le [« Guide des responsables IT : détection efficace de la fraude T&E »](#)

Comment obtenir l'adhésion des gestionnaires de voyages sur une nouvelle solution T&E ?

Les voyages ont drastiquement changé ces dernières années voire ces derniers mois. Les programmes de voyages d'affaires doivent ainsi s'adapter. Car les préférences des voyageurs changent et les options offertes par les fournisseurs aussi. L'intégralité de l'écosystème du voyage change et votre entreprise ne veut pas être laissée pour compte.

En vous associant avec les gestionnaires de voyages, vous pouvez les aider à anticiper en remplaçant les solutions de gestion des voyages et notes de frais peu voire pas connectées par une plateforme T&E unique, centrale et intégrée, avec laquelle ils peuvent :

- **Offrir des solutions plus intelligentes et une expérience de réservation plus fluide**, exploitant l'IA et d'autres innovations pour davantage faciliter et personnaliser l'intégralité du processus pour les collaborateurs qui voyagent.
- **Exploiter une flexibilité inégalée et un ensemble de fournisseurs complet**, offrant plus d'options de réservation, plus de choix de paiement et des intégrations directes sur l'environnement complet du voyage.
- **S'assurer que les voyageurs respectent les politiques de réservation** en activant des demandes préachats et des workflows d'approbation.
- **Proposer l'échelle et la portée sans égal** d'une plateforme de voyage mondiale, permettant à votre entreprise d'ajouter des lieux, des marchés et des collaborateurs.
- **Intégrer la durabilité environnementale à chaque choix de voyage** en fournissant aux utilisateurs un plus large éventail de compagnies aériennes/ferroviaires, d'hôtels ou d'agences de location de véhicules, des choix plus durables et plus d'informations pour les guider à prendre les décisions les plus écologiques.

Ressources pour les gestionnaires de voyages :

- Explorez ces « [Lignes directrices pour une gestion des voyages d'affaires efficace](#) »
- Découvrez plus d'options de gestion des voyages dans « [Optimiser les déplacements de bout en bout](#) »
- Puis lisez le « [Guide de réussite du gestionnaire de voyages d'affaires](#) »
- Enfin, suivez ces « [Conseils pour veiller à la santé et à la sécurité des collaborateurs](#) »



Points à évaluer dans une nouvelle solution T&E

Ressources pour les RH :

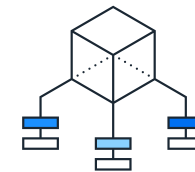
- Découvrez [« RH et voyages : 4 solutions pour satisfaire les collaborateurs et l'entreprise »](#)
- Puis explorez [« 5 astuces pour soutenir le bien-être des voyageurs »](#)
- Et parcourez [« Action pour la croissance : édition pour responsables RH »](#)

En tant que responsable RH, vous jouez un rôle majeur dans l'expérience de chaque collaborateur. Il convient donc que toutes les solutions tierces que votre entreprise adopte soient intuitives pour les utilisateurs et pour les administrateurs : c'est-à-dire qu'elles doivent les aider à accomplir plus de travail, et non pas les ralentir. Voici quelques avantages et fonctions à citer lorsque l'on vous demande votre avis sur la solution T&E actuelle (ou future) de votre entreprise :



Sécurité des données et des individus

Recherchez une solution qui donne la priorité à la protection des données collaborateurs et à la sécurité des voyageurs. 99 % de vos pairs des RH ont mis à jour leurs politiques voyages pour répondre à ce type d'exigences, et la sécurité semble être le point le plus critique. 51 % indiquent avoir renforcé leurs protocoles de sécurité applicables aux voyages. Assurez-vous que votre solution offre le niveau de sécurité des données adéquat à votre entreprise, tout en fournissant la visibilité nécessaire pour soutenir chaque voyageur, où qu'il soit.



Intégration et simplicité

57 % des responsables RH déclarent que l'insuffisance du partage et de la transparence des données fait partie du Top 3 des points bloquants à une collaboration interfonctionnelle. Assurez-vous donc que votre solution est facile à utiliser dans chaque direction métier ; qu'elle offre une source de données unique et unifiée, qui s'intègre à vos systèmes existants ; et qu'elle offre une visibilité complète sur les notes de frais, les réservations, les itinéraires et toutes vos informations T&E.



Innovation IA

Votre équipe ainsi que les voyageurs souhaitent une solution qui puisse personnaliser les expériences et formuler des recommandations de trajet en fonction des préférences du voyageur et des politiques de l'entreprise. Ainsi, les voyageurs peuvent voyager à leur gré, tandis que les responsables Finance et les gestionnaires de voyages maîtrisent les budgets. En somme, l'expérience est améliorée pour toutes les parties prenantes.



Conformité ESG

94 % des responsables RH signalent que la conformité ESG impacte leurs politiques Voyages. 59 % d'entre eux intègrent donc des options écologiques et 54 % font le suivi des impacts environnementaux. Mais la conformité ESG ne repose pas qu'entre les mains des responsables RH : 84 % des responsables IT, 81 % des DAF et 78 % des directeurs RH pensent qu'ils doivent partager cette responsabilité tous ensemble. Ainsi, vous avez besoin d'une solution qui prenne en charge la collaboration interfonctionnelle et favorise la visibilité des données.

Étapes suivantes :

Communiquez avec les parties prenantes le plus tôt possible et souvent

Vous ne devez pas choisir une nouvelle solution de gestion des voyages et notes de frais dans le dos de tout le monde. Une communication cohérente et sensée sera la clé. Lancez-vous avec ces trois étapes :

1

Contactez les parties prenantes internes intéressées par l'automatisation financière et les solutions de gestion des voyages mentionnées ci-avant, afin d'identifier :

- Qui semble être partant pour la transformation.
- Qui saura obtenir l'adhésion du reste de l'entreprise.
- Qui est clairement prêt au changement et qui a encore besoin d'être convaincu.

2

Apprenez à vos parties prenantes les diverses façons dont l'automatisation transformera les processus de gestion des voyages, des notes de frais et des factures dans votre entreprise :

- Connexion de toutes les données de dépenses T&E au sein des applications existantes pour une visibilité complète sur les achats.
- Personnalisation des processus de réservation de voyages et de génération des notes de frais aux besoins de votre entreprise.
- Rationalisation des processus pour une efficacité opérationnelle renforcée.
- Amélioration des négociations avec les fournisseurs et collaboration avec les fournisseurs préférés pour réduire les coûts.
- Renforcement de la conformité réglementaire, de l'adoption par les utilisateurs finaux, du devoir de protection et d'autres KPI Finance et Voyages.

3

Définissez ce à quoi ressemblera la réussite. Vous ne pourrez pas savoir si la nouvelle solution sera efficace si vous ne savez pas ce que vous devez mesurer. En imaginant l'état souhaité, vous consoliderez également l'adhésion. Travaillez avec le groupe de parties prenantes pour définir les KPI, telles que :

- Le pourcentage d'adoption par les collaborateurs.
- Le temps passé à réserver des voyages, à générer des notes de frais et à gérer les factures.
- Le nombre de tickets de support T&E soumis après déploiement, puis l'évolution de ce volume après une période définie.
- Le pourcentage de collaborateurs (y compris utilisateurs finaux, gestionnaires de voyages, administrateurs financiers, etc.) qui seront modérément à très satisfaits de ce changement, suite à des enquêtes.



C'est parti ?

Avec la bonne solution T&E ainsi qu'une communication claire et concise des faits, vous pouvez impliquer les responsables et les utilisateurs dans l'initiative d'innovation. Car lorsque les personnes connaissent les avantages d'un projet, il est plus facile de les faire adhérer.

Pour plus d'astuces sur la collaboration interfonctionnelle, lisez [Comment la fonction Finance et les RH peuvent s'associer pour répondre aux nouvelles attentes des collaborateurs.](#)

