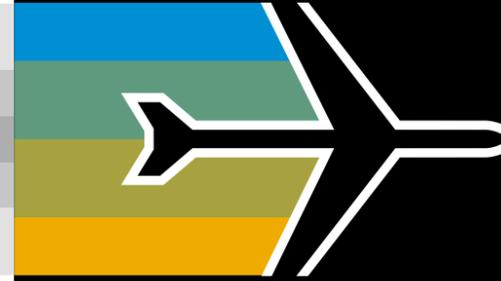


Être à la hauteur

5 conseils pour démontrer la valeur de la gestion des déplacements professionnels





Quelle est la performance de votre programme de déplacements professionnels ?

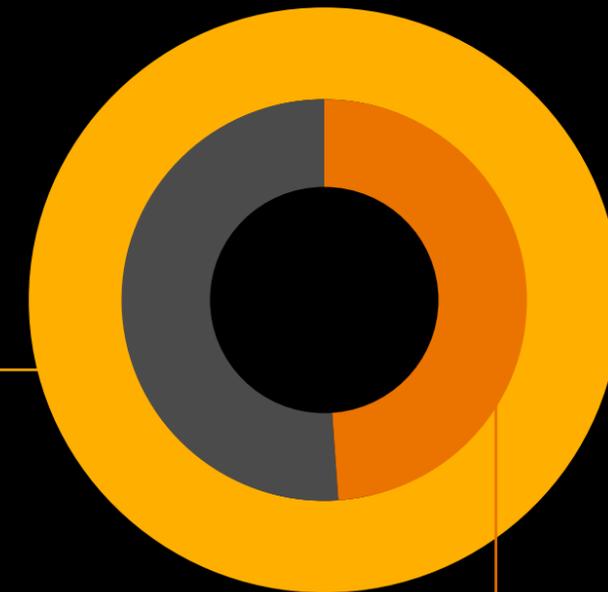
Aujourd'hui plus que jamais, votre direction veut savoir que votre programme s'adapte à l'évolution des réglementations, aux restrictions et à la volatilité globale du secteur. Elle veut une évaluation claire de la performance de votre programme. Et elle veut voir le rendement de chaque dollar, yen et euro dépensé pour les déplacements professionnels.

En d'autres termes, les cadres dirigeants veulent une preuve de l'évolution de votre programme.

Il n'est pas facile de mesurer le retour sur investissement d'un programme de déplacements professionnels : il existe des dizaines de variables qu'il est impossible de contrôler. Il s'agit donc d'identifier quelques métriques clés pour évaluer l'efficacité du processus et des politiques de votre entreprise, puis de s'assurer qu'elles correspondent à vos objectifs.

Ce guide récapitule les métriques importantes, offre des moyens simples de les mesurer et met en évidence quelques conseils et astuces pour montrer à votre direction à quel point votre programme de déplacements professionnels est performant.

Qu'en pensent vos pairs ?



100 % des gestionnaires de déplacements professionnels s'attendent à ce que leur travail soit plus difficile dans les 12 prochains mois qu'il ne l'était l'année dernière.

49 % ont déclaré que la pression croissante exercée par la direction en termes de retour sur investissement rendrait leur travail plus difficile au cours des 12 prochains mois.



1 Optimisez l'essentiel

Les déplacements professionnels et leur gestion deviennent de plus en plus complexes; il est donc facile de se laisser distraire (voire submerger) par les changements constants de stratégie que l'on est contraint d'opérer. Pour assurer la bonne santé de votre programme, restez concentré sur vos priorités fondamentales :

ADOPTION :

Vos collaborateurs utilisent-ils les applications de réservation, les TMC et autres outils de déplacements professionnels que vous avez mis en place? Avec le blocage des déplacements pendant la pandémie, les collaborateurs ont peut-être oublié quels outils ils utilisaient.

Fixez-leur des objectifs clairs et évaluez fréquemment leur adoption. De cette façon, vous pouvez assurer l'engagement de votre équipe grâce aux outils qui garantiront sa sécurité tout en maintenant votre programme sur la bonne voie.

CONFORMITÉ AUX POLITIQUES :

Vous avez mis en place des politiques pour une bonne raison, il est donc logique de s'assurer qu'elles sont respectées. Définissez des objectifs de conformité clairs et suivez chaque unité, équipe et individu pour s'assurer qu'ils sont alignés.

Si la conformité n'est pas au rendez-vous, vous avez besoin d'outils pour mettre en évidence et soutenir vos politiques. Vous avez également besoin de l'adhésion de la direction et d'une communication claire à tous les niveaux afin que tous les acteurs, des collaborateurs en déplacement aux responsables en passant par les directeurs financiers, définissent la réussite de la même manière.



OPTIMISEZ L'ESSENTIEL



Sachez exactement ce que vous approuvez

Éliminez les conjectures des dépenses avec **Concur® Request**. En donnant aux responsables et approbateurs de budget des informations détaillées sur les achats, Concur Request leur permet de prendre de meilleures décisions sur les éléments à approuver. Et grâce à ce type de visibilité, il est plus facile de contrôler les coûts et de garantir la conformité.

PRÉ-APPROBATIONS DES DÉPENSES :

Les pré-approbations n'ont pas seulement un impact sur les budgets : elles affectent directement les protocoles de sécurité. En effet, lorsque les déplacements sont approuvés avant le voyage, vous savez précisément où les personnes se rendent.

Avez-vous la volonté ou les moyens de mesurer ces approbations ? Avez-vous évalué cet objectif l'année dernière ? Quel est le pourcentage de réservations approuvées avant réservation ? Ces chiffres pourraient-ils être améliorés ?

Vous devrez également prendre en compte quelques indicateurs de performance clés supplémentaires pour assurer la bonne santé de votre programme et la sécurité de vos collaborateurs.

Dépenses moyennes par équipe ou objet du déplacement :

surveillez de près les équipes qui dépensent le plus et les types de déplacements qui génèrent des coûts plus élevés.

Incidents de déplacements professionnels signalés : le monde n'est plus ce qu'il était et les collaborateurs méritent un devoir de diligence et des plans de gestion des risques qui les protègent. Le suivi des incidents de déplacements professionnels permet d'étayer ces plans.

Économies sur le contrat fournisseur : lorsque vous comparez les tarifs négociés de l'avion, de l'hôtel et du véhicule de location avec les frais non réduits, vous pouvez facilement montrer aux parties prenantes les économies que vous réalisez.

2 Mise sur la visibilité

Gérer ce qui n'est pas mesuré et mesurer ce qui est invisible sont deux choses impossibles. Même les programmes de déplacements professionnels les plus affinés et les plus efficaces présentent des lacunes, et il est trop facile de perdre de précieuses données (celles qui permettent d'évaluer l'efficacité de votre programme) dans les interstices. En ajoutant des objectifs de visibilité au scorecard de votre programme, vous pouvez combler ces lacunes et mettre toutes vos données en évidence. Quels objectifs de visibilité devez-vous envisager ?

BILLETS INUTILISÉS :

Les entreprises tentent toujours de rattraper leur retard sur les annulations dues à la pandémie et les pénuries de personnel actuelles retardent encore davantage les vols. Il y a une multitude de billets non utilisés (et d'argent) en jeu. Suivez chaque mois votre inventaire de billets non utilisés, en prêtant une attention particulière aux dates d'expiration. Configurez ensuite vos outils de réservation pour utiliser ces billets le cas échéant. Vérifiez également avec les compagnies aériennes privilégiées si les billets non utilisés peuvent être convertis en crédits Universal Airline Travel Plan.

COÛTS D'ANNULATION/DE MODIFICATION :

Votre outil de réservation en ligne permet-il les annulations et les modifications, ou constatez-vous une augmentation des frais lorsque votre société de gestion des voyages s'occupe de ces transactions à forte valeur ajoutée ? Surveillez le nombre de modifications et d'annulations qui surviennent sur une base mensuelle, additionnez les frais et voyez s'il n'est pas plus judicieux de confier le problème à votre outil de réservation.

RÉSERVATIONS EXTERNES :

Les collaborateurs ont parfois besoin de réserver directement auprès des fournisseurs, mais vous avez aussi besoin de ces données. Les bons outils vous permettent d'obtenir tout ce dont vous avez besoin. Avec les bonnes solutions, vous pouvez savoir où ces transactions directes ont lieu, si vous obtenez des tarifs négociés et combien d'argent vous perdez.

DÉPENSES EN ESPÈCES :

Lorsque les collaborateurs paient en liquide au lieu d'utiliser des cartes de société, vous n'avez pas de visibilité sur les détails des transactions. Et sans visibilité, vous perdez le contrôle. Fixez un objectif pour les transactions en espèces, mesurez-le, puis continuez à avancer, en le réduisant mois après mois, trimestre après trimestre, et année après année.



Découvrez où ils vont

Capturez les réservations directes auprès des fournisseurs dans toute votre entreprise avec **Concur® TripLink** et obtenez la visibilité dont vous avez besoin pour contrôler les dépenses et protéger les collaborateurs.

« Nous avons pu transférer les billets d'avion non utilisés réservés auprès de Concur Travel sur une nouvelle carte UATP (Universal Air Travel Plan). Nous allons l'utiliser pour nos nouvelles réservations de déplacements professionnels. Pour les déplacements réservés en dehors de l'outil, cela était tout bonnement impossible. »

—Lisa Steinbugl, responsable des achats en ligne, déplacements professionnels et cartes achat chez Penn State

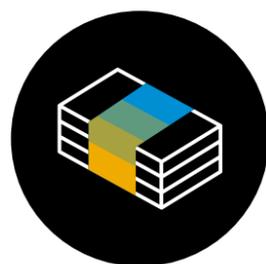
3 Mettez fin au manque à gagner

De nombreuses transactions réalisées lors de déplacements professionnels incluent des taxes sur la valeur ajoutée (TVA) ou des taxes sur les produits et services (TPS). Heureusement, ces taxes peuvent souvent être récupérées par votre entreprise. Malheureusement, la quantité de données transactionnelles structurées et non structurées générées par vos déplacements rend difficile la récupération de votre dû.

Par exemple, étant donné que les transactions « cachées » peuvent être réalisées en espèces, que les factures électroniques ne sont pas toutes admises pour la récupération de la TVA et que les processus manuels complexes sont sujets à l'erreur humaine, la récupération de la TVA peut sembler plus laborieuse qu'elle n'en vaut la peine.

Les réglementations changent aussi constamment, avec des règles, des règlements et des directives spécifiques à chaque pays qui définissent ce qui est et ce qui n'est pas une TVA récupérable.

Cependant, certains systèmes peuvent automatiser l'ensemble du processus. Fixez-vous un objectif de récupération de la TVA/TPS, puis assurez-vous de disposer des solutions pour la suivre, la récupérer et réinjecter de l'argent dans l'entreprise.



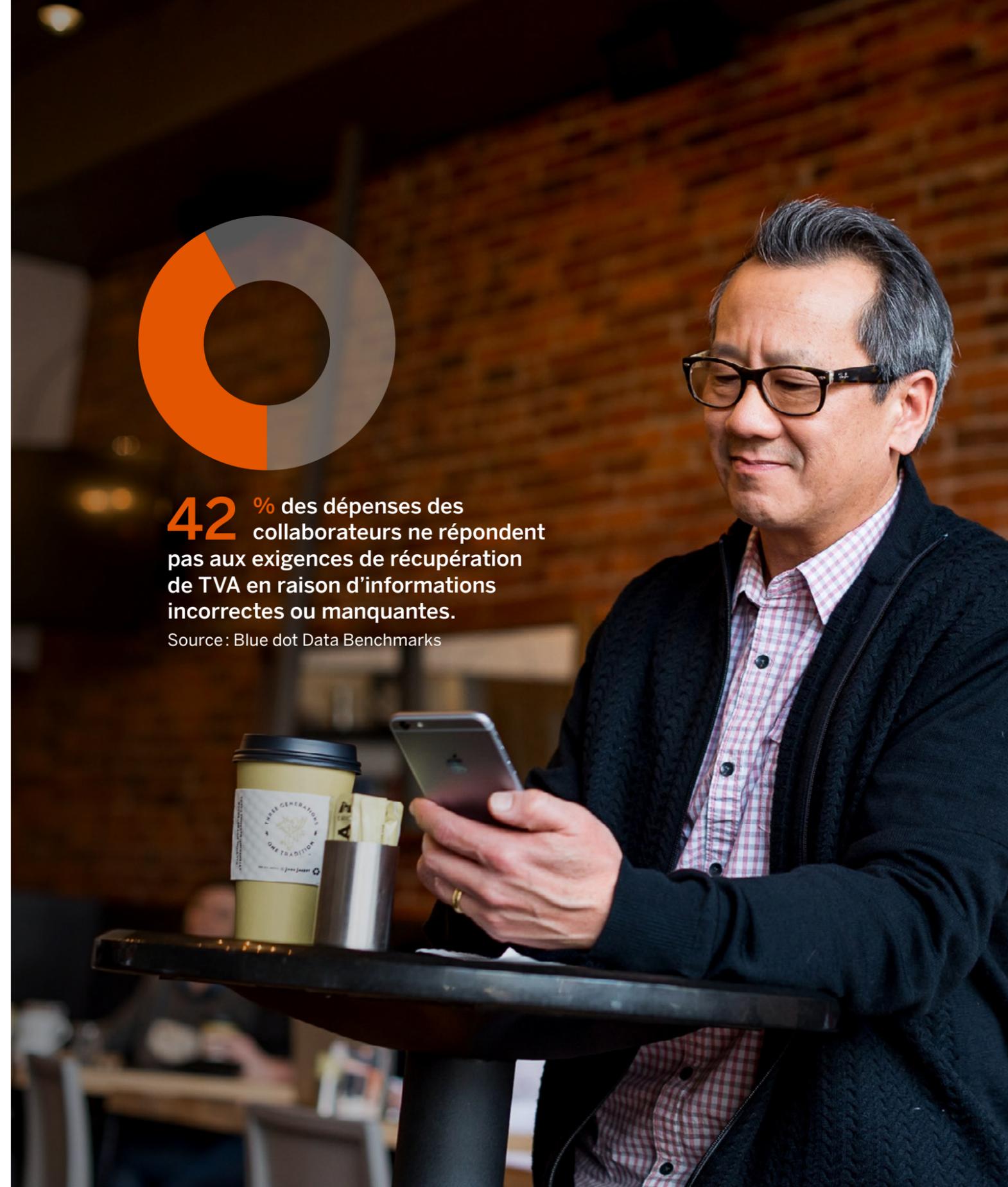
Récupérez vos taxes

[Concur Tax Assurance par Blue dot](#) vous aide à respecter la conformité fiscale mondiale en automatisant la validation des données et la récupération de TVA, ce qui vous permet de garder une longueur d'avance sur l'évolution des réglementations et d'obtenir plus de résultats.



42 % des dépenses des collaborateurs ne répondent pas aux exigences de récupération de TVA en raison d'informations incorrectes ou manquantes.

Source: Blue dot Data Benchmarks





4 Adoptez de nouvelles métriques

Si les changements en cours dans le secteur des déplacements professionnels ont constitué un défi, ils ont également ouvert la voie à de nouvelles mesures. Vous pouvez désormais ajouter des cases à cocher à votre scorecard de déplacements pour que votre programme reste pertinent, pour informer votre direction et satisfaire vos collaborateurs. Les nouvelles métriques incluent :

EXPÉRIENCES DE DÉPLACEMENT DE BOUT EN BOUT :
De nombreux programmes tentent d'évaluer l'expérience de réservation elle-même, mais il est important de réfléchir de façon plus large à l'ensemble de l'expérience de déplacement et à la fréquence à laquelle vos collaborateurs sont en déplacement. Vous souhaitez pouvoir capturer le ressenti des collaborateurs par le biais d'enquêtes simples et de questions clés à des moments précis de l'expérience de déplacement : évaluer leur volonté de voyager, leur confort avec les informations que vous fournissez, leurs réactions au déplacement lui-même, leurs interactions avec les fournisseurs et s'ils risquent de souffrir de burnout suite aux déplacements.

ADOPTEZ DE NOUVELLES MÉTRIQUES



Rendez le monde plus agréable à parcourir



Concur Travel vous permet de guider les collaborateurs vers des déplacements professionnels plus informés et durables. Les partenaires de SAP Concur App Center, tels que **Choose Climate** et **Thrust Carbon** vous permettent de calculer facilement les émissions dues aux déplacements professionnels, d'acheter des compensations et de renforcer vos efforts en matière de durabilité.



DURABILITÉ :

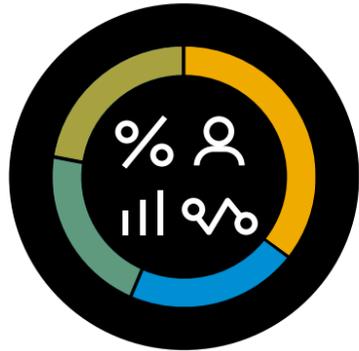
L'avenir est aux déplacements professionnels durables. Veillez donc à ce que vos objectifs de durabilité spécifiques aux déplacements soient en phase avec ceux, plus globaux, de votre entreprise et à ce que votre système puisse en assurer le suivi.

Concentrez-vous sur des facteurs tels que :

- Le pourcentage de trajets aériens employant des carburants durables
- Les résultats des compensations et des réductions de carbone
- L'impact environnemental par trajet
- Le pourcentage de vols sans escale, qui sont plus efficaces que les vols multi-escales

5 Tenez la direction informée

Les cadres dirigeants sont très occupés. Ils ont besoin de savoir ce qui se passe de manière globale, mais n'ont pas besoin de connaître tous les détails de votre programme de déplacements professionnels. Choisissez les métriques importantes, présentez-les clairement et de manière cohérente, et votre direction saura toujours à quoi s'attendre.



En quoi cela consiste ?

Suivez ces étapes simples :

- Choisissez les métriques qui correspondent aux objectifs de votre entreprise
- Présentez-les dans un tableau de bord simple et efficace
- Faites en sorte qu'il soit graphique et facile à lire, afin que la direction sache sur quoi se concentrer
- Comparez les résultats à vos objectifs et à votre dernier rapport





Des mesures correctes nécessitent des outils adéquats

Avec les bonnes métriques en place, prouver la valeur de votre programme de déplacements professionnels est plus facile que vous ne le pensez. Si vous vous concentrez sur vos priorités tout en gardant une vision globale de la situation, des réservations extérieures aux billets non utilisés, vous ne perdrez jamais d'argent et vous ne laisserez pas votre direction dans l'incertitude.

[Contactez-nous dès aujourd'hui](#) pour découvrir comment les solutions SAP Concur de gestion des déplacements professionnels peuvent vous aider à gérer la valeur de votre programme de déplacements professionnels.