

Gestion des déplacements et des notes de frais 2024

4 tendances et prédictions d'experts sectoriels.

SAP Concur



Où allons-nous ?



Personne n'a de boule de cristal dans le monde des affaires. En revanche, il y a des gens brillants, des gens avec suffisamment d'expérience glanée dans différents endroits, et qui ont traversé suffisamment d'aléas économiques pour savoir à quoi s'attendre et comment gérer les imprévus. Ces personnes sont à la tête de technologies sophistiquées et intelligentes en matière de gestion des déplacements et des notes de frais (T&E), qui leur permet d'anticiper au mieux l'avenir.

Dans les pages suivantes, vous découvrirez ce qu'ils ont à dire sur l'ouverture à l'IA, la réduction des coûts, l'utilisation des données pour prédire les tendances, et d'enfin réaliser des progrès sur l'éternelle demande de vos parties prenantes : en faire plus avec moins.

Lisez la suite pour découvrir ce qu'ils prédisent, pourquoi c'est important et comment vous y préparer.

Prédiction n°1 :

La technologie (et une touche de flexibilité budgétaire) renforcera la confiance.



« En 2024, les entreprises devront adopter une approche réaliste de la planification, faire preuve d'une certaine flexibilité pour corriger le tir en cas de besoin et tirer parti des avantages des technologies émergentes. L'adoption de l'IA, de l'automatisation et de l'analyse des données aidera les équipes Finance à renforcer la stratégie organisationnelle et à trouver un sentiment de confiance accru au cœur de l'incertitude. »

– Tom Lavin, directeur du contrôle de gestion, Marketing et Solutions, SAP

Le mot, « incertitude » revient une fois de plus sur le tapis. Et oui, l'économie est incertaine. (Y a-t-il déjà eu une époque où ce n'était pas le cas ?) Qu'elle soit florissante ou en berne (plus probablement entre les deux), vous pouvez être sûrs d'une seule chose : les entreprises à même d'aller de l'avant en toute confiance utilisent des outils intelligents.



90 % des responsables seniors de la fonction Finance sont d'accord pour dire que leur tâche principale consiste à **se préparer aux imprévus**.¹



Près de 62 % des directeurs financiers **considèrent l'IA comme un outil stratégique** pour gérer les imprévus.¹



56 % des directeurs financiers considèrent la **complexité croissante de la prédiction/budgétisation** comme un défi pour leur entreprise.¹



55 % des directeurs financiers **investissent dans l'analytique des données et dans les outils de reporting** pour relever les défis de la prédiction.¹

L'année prochaine, l'automatisation et l'analytique de l'IA continueront à aider les chefs d'entreprise à s'adapter au changement, à améliorer la gestion des risques et à rendre les prédictions plus rapides et plus précises. Par exemple :

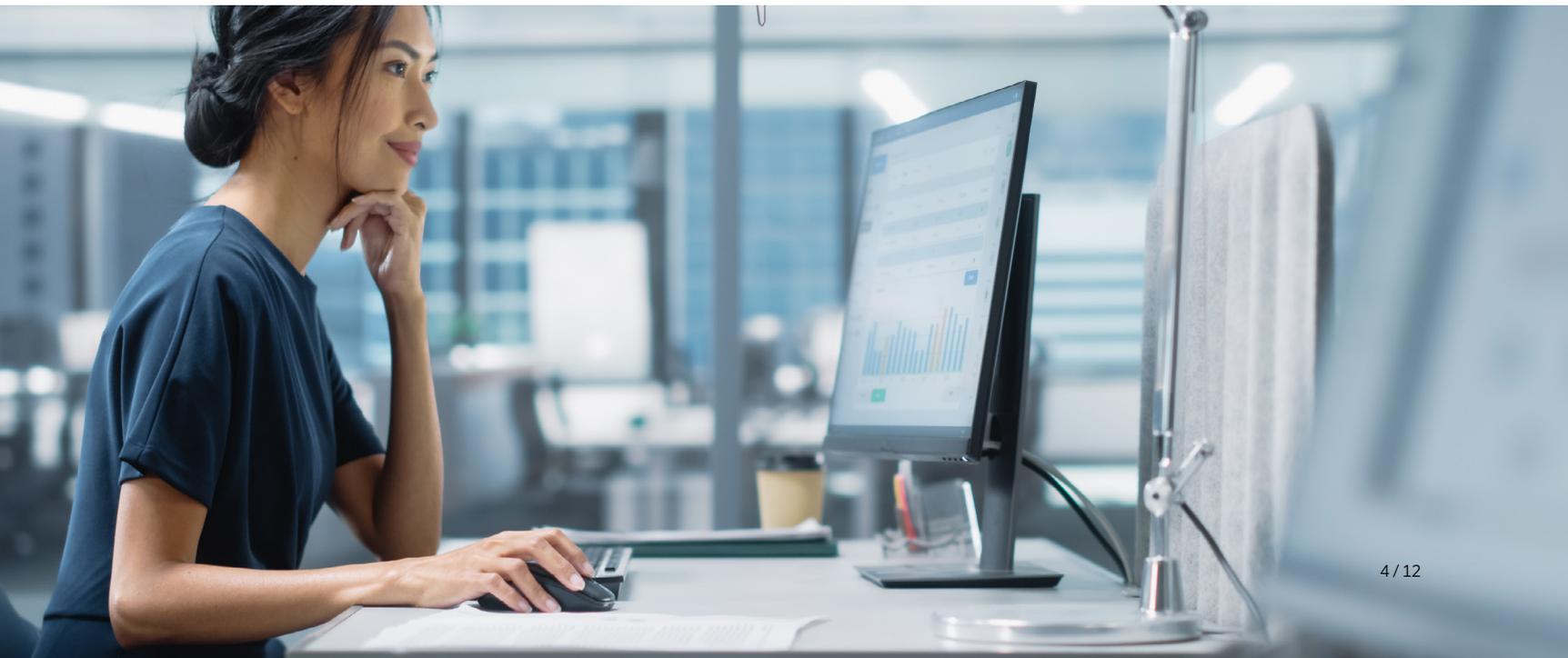
« *Au lieu d'analyser manuellement les données pour faire des suppositions éclairées, une personne de la fonction Finance, des déplacements ou des opérations pourrait simplement déléguer ce travail à un ordinateur. Grâce à l'IA générative, ce dernier pourra alors fournir des recommandations fondées sur des données – en tenant compte de facteurs qui pourraient échapper à un être humain – comme le moment idéal pour réserver un déplacement professionnel, ou la date optimale pour une réunion d'équipe afin de minimiser les frais de déplacement, garantissant l'utilisation optimale des ressources de l'entreprise. »*

– Tim Lebel, vice-président et responsable des solutions de gestion des dépenses, SAP Concur

Vous commencerez aussi à voir de plus en plus d'outils d'analytique prédictive utilisés pour analyser les données et obtenir des insights, qui informent et améliorent les opérations métier, non seulement dans la gestion des dépenses, mais au sein de toute l'entreprise.

Toutefois, il y a un problème à prendre en compte avec les données : leur surabondance. Toutes ces données sont-elles exactes ? Sont-elles accessibles ? La tâche vous semble-t-elle écrasante ? L'IA peut vous permettre d'obtenir exactement ce dont vous avez besoin, reste le défi de l'exactitude des données. Un exemple concret : même à jour, votre infrastructure d'analytiques ne produit de la valeur que si vous lui fournissez des informations fiables et précises.

Selon Katie Evans, directrice de recherche PME/ETI monde chez [IDC](#), « indépendamment de leurs tailles, toutes les entreprises peuvent utiliser l'IA générative pour combler leurs lacunes en matière de données et accélérer le travail. Toutefois, la qualité de leurs données les préoccupe, et à raison, car l'IA générative avale tout et n'importe quoi. »



Ce qu'il faut en retenir :

Les technologies qui intègrent l'intelligence artificielle et améliorent la qualité et la simplicité d'utilisation de vos données seront déterminantes pour vous adapter au changement. Votre capacité à évoluer et à affronter la concurrence en toute confiance dépendra de votre choix de solution T&E.

[Voici comment >](#)

Prédiction n°2 :

Davantage de paiements seront virtuels.

« Au lieu de recourir à une carte de société, les collaborateurs pourront utiliser des paiements virtuels pour toutes leurs dépenses professionnelles, déplacements compris. En retour, nous commencerons à voir émerger deux types de transactions : les transactions fiables, et les exceptions. La majorité des transactions utiliseront des modes de paiement fiables, que l'IA pourra rapidement valider comme étant conformes, permettant un remboursement quasi immédiat. Les exceptions déclencheront des audits automatisés pilotés par l'IA pour garantir leur conformité. Dans les deux cas, les paiements seront émis plus rapidement et plus facilement. »

– Christopher Juneau, responsable de la stratégie de marché SAP Concur

Tout achat comporte un risque. Pensez-y : tout paiement effectué par le collaborateur, ou porté sur carte d'entreprise, ou toute facture envoyée à la comptabilité fournisseurs, comporte un risque. Pourquoi ? Comme l'argent est déjà dépensé, la fonction Finance a d'ores et déjà perdu les deux aspects les plus importants des dépenses : les insights et le contrôle.

De par leur nature même, les cartes et les paiements virtuels répondent à ces préoccupations. Car ils nécessitent une approbation préalable et sont accompagnés de contrôles détaillés. Ainsi, un membre de votre équipe ne peut pas acheter un nouvel ordinateur portable sans en avoir obtenu le feu vert, tout comme une équipe de sous-traitants en déplacement ne pourra pas dépenser plus que les limites fixées pour leurs chambres d'hôtel, par exemple. Vous contrôlez quand et où les paiements virtuels peuvent être effectués, ainsi que le montant alloué.





Pourquoi, alors que cette technologie est vieille de plusieurs dizaines d'années, les paiements virtuels sont-ils aujourd'hui à la mode ? Pourquoi 45 % des responsables financiers ont-ils cité les cartes virtuelles comme étant l'un des principaux changements intervenus dans la gestion des déplacements et des notes de frais des collaborateurs au cours de l'année dernière ?²

Selon Andrew Jamison, PDG et cofondateur de la plateforme de gestion des dépenses, [Extend](#) :

- La conjoncture économique est source d'innovation, si bien que les technologies de contrôle de gestion des coûts sont adoptées plus rapidement
- La pandémie a accéléré l'acceptation des paiements sans contact et d'autres paiements numériques, à la fois dans les points de vente et pour les paiements sur facture, ce qui explique que les options virtuelles deviennent de plus en plus la norme
- Les portefeuilles numériques, au même titre que d'autres technologies, ont amélioré la facilité et la convivialité des cartes et des paiements virtuels

Comme l'explique Jamison, les leaders de la fonction Finance adoptent enfin cet outil virtuel utile et bénéficient d'un meilleur contrôle des coûts, d'une meilleure visibilité sur les dépenses et d'une efficacité accrue. Ils libèrent leur équipe, qui peut alors se concentrer sur les exceptions au lieu d'examiner chaque dépense, et comme tout le travail de rapprochement est effectué automatiquement, ils gagnent un nombre incalculable d'heures sur les rapprochements de fin de mois.

Ce qu'il faut en retenir :

Si vous souhaitez que vos collaborateurs achètent plus facilement ce dont ils ont besoin pour travailler, et que ce processus vous permet de mieux contrôler ce qu'ils dépensent, alors le choix des paiements virtuels s'impose de lui-même. Il vous suffit de rechercher une solution qui vous permet d'intégrer les paiements et l'intégration directement dans vos systèmes, afin de rationaliser l'ensemble du processus. [Voici comment >](#)

² Empower the Future of Work with Intelligent Travel and Expense Solutions (« Autonomiser l'avenir du travail grâce à des solutions intelligentes de gestion T&E »), une étude menée par Forrester Consulting et commanditée par SAP Concur, mai 2023.

Prédiction n°3 :

Les mesures de réduction des coûts créeront des tensions sur les déplacements professionnels.



« Alors que les entreprises mettent en place leurs plans et politiques en matière de déplacements professionnels pour 2024, une autre année de prudence budgétaire deviendra une source de tensions croissantes avec les collaborateurs. Même si les budgets augmentent, « faire plus avec moins » restera le credo organisationnel de 2024 en réponse à l'inflation. »

– Amy Padgett, vice-présidente, Stratégie de marketing des déplacements



Soixante-quatre pour cent des responsables T&E déclarent que leur entreprise est **sous pression pour gérer ses coûts** et tirer le meilleur parti de ses ressources.³



Ce n'est pas étonnant que la réduction des coûts engendre des tensions, mais lorsque 92 % des voyageurs d'affaires déclarent **que l'avenir de leur carrière dépend de la réussite de leurs déplacements** dans les 12 prochains mois, il est clair que le sujet peut prendre une tournure toute personnelle.⁴

³ Empower the Future of Work with Intelligent Travel and Expense Solutions (« Autonomiser l'avenir du travail grâce à des solutions intelligentes de gestion T&E »), une étude menée par Forrester Consulting et commanditée par SAP Concur, mai 2023.

⁴ 2023 SAP Concur Global Business Travel Report (Rapport SAP Concur sur les déplacements professionnels dans le monde entier, 2023)

Faire plus avec moins oblige à choisir judicieusement les déplacements nécessaires. De plus, lorsqu'ils sont amenés à se déplacer, les voyageurs peuvent avoir du mal à s'accommoder d'options de voyage moins confortables liées aux restrictions budgétaires. Et cela n'affecte pas uniquement le succès des carrières et des ventes :

- Les progrès technologiques se succèdent à une vitesse telle que les qualités humaines comme l'empathie et la créativité (qui sont renforcées par les interactions en personne) deviennent de plus en plus indispensables. Tout comme les déplacements qui favorisent ces relations humaines.
- Les déplacements professionnels deviennent un privilège et sont de plus en plus considérés comme un enjeu politique. **Par exemple, soixante-deux pour cent des voyageurs estiment qu'ils n'ont pas toujours bénéficié des mêmes chances** de voyager que les autres membres de leur entreprise.⁴ Notamment :
 - 31 % des voyageurs d'affaires LGBTQ+, qui estiment qu'ils ne bénéficient pas d'une égalité des chances en matière de déplacements à cause de leur orientation sexuelle⁴
 - 29 % des voyageurs d'affaires de la génération Z, qui pensent que leur âge est un frein⁴
 - 23 % des femmes, qui pensent que c'est en raison de leur sexe⁴
- La mesure la plus courante adoptée par les PME/ETI pour faire des économies sur les déplacements consiste à demander à leurs collaborateurs de séjourner dans des logements moins chers et/ou dans des zones moins sûres. En attendant, 91 % des voyageurs sont prêts à refuser un déplacement professionnel pour des raisons de santé ou de sécurité.⁴

Posez-vous la question : qu'arrive-t-il au moral des collaborateurs lorsqu'ils se sentent déconnectés et négligés ? Que perdez-vous, si vous ignorez leurs attentes en matière de flexibilité et de sécurité des déplacements ? Comment pouvez-vous espérer fidéliser les talents, si ceux-ci ne se sentent pas écoutés ?

⁴2023 SAP Concur Global Business Travel Report (Rapport SAP Concur sur les déplacements professionnels dans le monde entier, 2023) >



Ce qu'il faut en retenir :

Quand vous êtes à nouveau contraint de faire plus avec moins, vous devez répartir les coûts de manière efficace. Toutefois, vos politiques doivent toujours refléter les attentes de vos collaborateurs, leur assurer une égalité d'accès aux déplacements et respecter votre devoir de protection. [Voici comment >](#)

Prédiction n°4 :

La durabilité et la NDC deviendront des normes de programme de déplacements.

« L'accélération de la norme NDC entre les compagnies aériennes, les GDS, les TMC et les OBt poussera l'industrie à adopter une mentalité du quand, et non du si. Combinée à la réduction des paiements des fournisseurs aux TMC, la norme NDC peut créer des difficultés croissantes et mettre à mal les arrangements économiques sectoriels existants. Les TMC poursuivront leur recherche d'efficacité accrue et de sources alternatives de chiffre d'affaires, ce qui pourrait également conduire à une consolidation continue. Dans le même temps, les grandes initiatives d'entreprise, telles que l'amélioration de la durabilité et de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI), continueront à s'étendre aux programmes de déplacements d'entreprise, ce qui confiera des responsabilités plus importantes aux gestionnaires de déplacements professionnels. »

– Charlie Sultan, président, Concur

La NDC, ou nouvelle capacité de distribution, est une norme de transmission de données basée sur le XML qui révolutionne la façon dont les produits des compagnies aériennes sont vendus aux voyageurs de loisirs et d'affaires. Cela leur permet de fournir un contenu plus riche aux agences de voyage, aux systèmes de distribution mondiaux (GDS) et aux sociétés de gestion des déplacements (TMC) par le biais des API. Qu'est-ce que cela implique ? La personnalisation. Imaginez des tarifs de déplacements et des avantages différents pour des passagers, des entreprises ou des rôles spécifiques.

Et même si cela peut être très utile, cela soulève quelques préoccupations :

- Les responsables des déplacements professionnels doivent continuer à appliquer des politiques, à conserver une visibilité sur les dépenses, à respecter leur devoir de protection, à obtenir des tarifs négociés, et à se conformer au Règlement général sur la protection des données
- L'intégration de nouveau contenu dans ce nouveau format peut s'avérer problématique, car cela ne concerne pas uniquement les compagnies aériennes et les gestionnaires de déplacements professionnels, mais tout l'écosystème, GDS et outils de réservation en ligne (OBt) compris
- Chaque compagnie aérienne, OBt et TMC a sa propre approche. Les gestionnaires de déplacements professionnels devront donc déterminer comment obtenir le contenu et comment le combiner avec leurs propres outils de réservation
- Compte tenu de l'impact de la norme NDC sur l'ensemble de l'écosystème des déplacements, tous les acteurs, des GDS aux TMC, devront réévaluer leur valeur



À l'avenir, nous abandonnerons l'accès au profit de l'activation. Comment les programmes de déplacements mettent-ils ce contenu en pratique ? Et cela soulève d'autres questions : comment la réservation NDC est-elle gérée ? Comment les TMC et les équipes de déplacements professionnels accèdent-elles aux informations pour aider les voyageurs en détresse ? Pouvons-nous combiner le contenu NDC et non-NDC dans un seul et même itinéraire ?

« Pour moi, les prochaines étapes de la NDC consisteront à voir comment la personnalisation, les achats basés sur les attributs et d'autres avantages se concrétisent. Nous espérons pouvoir profiter des avantages d'offres groupées et exploiter le contenu de ce nouveau canal d'une manière plus intéressante. Il s'agit également d'en voir l'impact sur l'ensemble de l'écosystème des déplacements, tous les acteurs, des GDS aux TMC, en passant par les outils de réservation en ligne, devant repenser leur valeur. »

– Katie Virtue, Directrice, Conseil Fournisseurs, Festive Road

La durabilité suit une trajectoire similaire, avec des entreprises et des secteurs à des degrés de maturité différents, mais certains points sont très clairs.

Les voyageurs veulent des déplacements écoresponsables :

 89 % d'entre eux prendront des mesures supplémentaires pour **réduire l'impact environnemental de leurs déplacements professionnels** au cours des 12 prochains mois.⁴

Les entreprises en voient la valeur :

 86 % des chefs d'entreprise considèrent la durabilité comme un investissement qui **protège l'entreprise des disruptions**.⁵

 83 % déclarent que leurs activités de programme de durabilité **ont directement créé de la valeur à court et à long terme** pour leur entreprise.⁵

 Quatre chefs d'entreprise sur cinq considèrent que la durabilité aide leur entreprise à **optimiser et à réduire ses coûts**.⁵



⁴2023 SAP Concur Global Business Travel Report (Rapport SAP Concur sur les déplacements professionnels dans le monde entier, 2023) >

⁵Stratégie d'entreprise durable pour un impact social et environnemental positif, Gartner 2022[®] >



L'année prochaine, Katie Virtue, de [Festive Road](#), s'attend à ce que les entreprises d'Europe et d'autres marchés intègrent les efforts de durabilité plus tôt dans le processus de déplacements. Par exemple, leur outil de réservation peut offrir des conseils de durabilité lors de la réservation, comme prendre le train au lieu de l'avion, ou prolonger un voyage pour en maximiser la valeur. Elles travailleront également sur les exigences en termes d'exploitation et de reporting afin d'assurer la conformité à mesure de l'évolution des réglementations.

Aux États-Unis et sur d'autres marchés où la durabilité est moins mise en avant, elle prédit que ce terme reviendra de plus en plus souvent dans les appels d'offres, car les entreprises exigeront des offres plus écologiques de la part des fournisseurs. Il y aura un passage plus important de la prise de conscience à l'action, faisant de la durabilité un élément plus tangible des programmes et des politiques de déplacements. Enfin, les collaborateurs trouveront de nouveaux moyens de s'informer – et d'agir – sur la réduction de l'impact de leurs déplacements professionnels.

Où que vous soyez dans le monde, vous pouvez vous attendre à ce que les initiatives en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) fassent l'objet d'une attention continue et croissante sous l'égide de la durabilité.

Ce qu'il faut en retenir :

Les déplacements professionnels seront plus personnalisés et plus durables. Toutefois, la transition sera loin d'être une promenade de santé. Vous aurez davantage de choses à gérer car de nouvelles sources de contenu – et des efforts supplémentaires en matière de durabilité et de DEI – relèveront de votre compétence. Vous pourrez compter sur des insights pour vous y préparer.

[Voici comment >](#)

Il s'agit peut-être de prédictions, mais elles sont fondées sur des preuves.

Personne ne sait avec certitude ce qui nous attend, mais personne ne sait mieux que les experts cités ici (et tous nos contributeurs) où va la gestion des déplacements et des notes de frais. Ils constatent chaque jour ce qui leur parvient, les tendances, leur évolution, et comment vous y préparer.

Pour en savoir plus, consultez [Quatre façons d'assurer la pérennité de votre entreprise](#), un examen des problématiques financières clés, de la maîtrise des coûts et de la conformité jusqu'à la stimulation de la productivité et du moral.

GARTNER est une marque déposée et une marque de service de Gartner, Inc. et/ou de ses sociétés apparentées aux États-Unis et dans le monde entier, et est utilisée dans les présentes avec sa permission. Tous droits réservés.

frFR(23/12)

© 2023 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. See Legal Notice on www.sap.com/legal-notice for use terms, disclaimers, disclosures, or restrictions related to SAP Materials for general audiences.

