

# Voyages et notes de frais 2025

4 tendances et prévisions  
d'experts sectoriels.



# Aller de l'avant.

Une entreprise qui n'avance pas est quasiment une entreprise qui recule. Mais qu'est-ce que cela signifie au juste dans un monde qui va toujours plus vite ? Que se profile à l'horizon pour les voyages et notes de frais ? Et quelles en seront les conséquences pour votre entreprise ?

Nous avons interrogé des experts, à savoir des professionnels chevronnés qui connaissent la chanson (et le monde). Ils comprennent les toutes dernières technologies de gestion des voyages et notes de frais, et ont participé à leur développement. Ils s'entretiennent avec des centaines de responsables voyages et notes de frais, de fournisseurs et d'experts sectoriels. Ils ont une vision claire de la direction que nous prenons tous.

Embarquez avec eux grâce à ce guide. Découvrez les avancées à venir. La stabilité qu'ils voient dans la gestion des voyages et notes de frais. Et la voie à suivre pour progresser plus rapidement.



C'est parti.

# Prévision n° 1 : Le ralentissement de l'inflation augmentera les opportunités de voyage.

## Obtenez-en plus pour le même prix.

En raison de la hausse de l'inflation en 2023, les dépenses de voyage ont dépassé les niveaux d'avant la pandémie (1,48 billion de dollars d'ici la fin de l'année 2024 selon la Global Business Travel Association). Le volume des voyages en revanche n'a pas suivi le même rythme : les entreprises ont donc dépensé plus pour voyager moins. Cependant, puisque l'inflation continue à ralentir, les entreprises peuvent désormais s'attendre à obtenir plus pour le même prix.

Les budgets relatifs aux voyages et notes de frais pourraient également être légèrement revus à la hausse dans certaines entreprises. Que leurs budgets augmentent ou stagnent, les dirigeants d'entreprise s'attendent à retirer plus de valeur de chaque dollar, yen ou euro dépensé dans les voyages.

« Comme les dirigeants s'efforcent de positionner leur entreprise sur la voie de la croissance en 2025, ils essaieront encore de maintenir les dépenses de collaborateurs au niveau de 2024. Avec le ralentissement de l'inflation, il est probable que de nombreux dirigeants s'attendent à ce que leur budget relatif aux voyages et notes de frais leur permette plus de choses en 2025, même en cas de stagnation d'une année sur l'autre. »

– Christopher Juneau, vice-président principal,  
directeur marketing produit SAP Concur,  
marketing et solutions ISBN

## Prévision n° 1 :

Le ralentissement de l'inflation augmentera les opportunités de voyage.

### L'intégration est la clé.

L'intégration de la gestion des voyages et notes de frais sur une seule plateforme apporte de la visibilité, qui à son tour optimise les budgets voyages dans l'intérêt de votre entreprise. Au contraire, les systèmes disparates et déconnectés les uns des autres vous ralentissent. Ils réduisent la visibilité tout en augmentant les coûts et le risque d'erreur.

Fort de son seul système intégré et d'une version unique de la réalité, votre entreprise dispose de toutes les données nécessaires pour une gestion optimale. La visibilité en temps réel sur les données vous offre également une image claire et précise de vos dépenses — avant, pendant et après la réservation de voyages. Vous pouvez ainsi mieux négocier les tarifs avec vos fournisseurs, ajuster les prévisions, élaborer des plans et hiérarchiser les budgets.

Une plateforme unifiée unique vous donne l'assurance d'une application uniforme de vos politiques lors de la réservation de voyages et de la soumission de notes de frais par les voyageurs, soit une protection contre des erreurs coûteuses, la fraude, les trop-perçus et bien plus.

### Qu'en est-il des attentes des voyageurs ?

#### **Les attentes des voyageurs continueront d'augmenter à presque tous les niveaux.**

Ils ne se contenteront plus de sites de réservation basiques ou fades. Ils exigeront plus de sécurité (en particulier des mises à jour en continu), d'informations en temps réel et de solutions en libre-service fondées sur une application en cas de conditions météorologiques extrêmes ou de perturbations géopolitiques (des événements qui ont de plus en plus de poids dans les décisions de voyage et mettent en lumière le devoir de protection).

#### **Le voyage mixte (la combinaison d'un voyage personnel et d'un voyage d'affaires) devrait aussi connaître une hausse.**

Si vous attendez à un retour au bureau et à plus de recrutement dans un rayon raisonnable autour du siège social dans un objectif de réduction des voyages professionnels-privés, soyez prudent. Puisque les millennials et les membres les plus âgés de la génération Z sont surreprésentés dans les voyageurs d'affaires et les postes de décideurs, les entreprises axées sur l'expérience collaborateur — et notamment la flexibilité des voyages — devront continuer à offrir ces avantages si elles espèrent maintenir le même niveau de productivité, de satisfaction et de fidélisation du personnel.



## Prévision n° 1 :

Le ralentissement de l'inflation augmentera les opportunités de voyage.

## Voici comment garder une longueur d'avance.

Vous devez vous montrer à la hauteur de ces attentes pour préserver l'engagement, le dévouement des voyageurs à votre entreprise et assurer leur sécurité. Mais alors, par où commencer ?



**Cherchez à accélérer les expériences de réservation Shop-To-Book** grâce à des options conformes à vos politiques et personnalisées en fonction des préférences des voyageurs. Pensez par exemple à récompenser la fidélité, à étendre le contenu GDS et à améliorer les cartes pour la sélection des sièges d'avion et la localisation d'agences de location de voitures à proximité de la destination. L'affichage et le tri des options de transport et des hôtels par émissions de gaz à effet de serre constituent aussi une possibilité.



**Optez pour des applications capables d'envoyer des notifications en temps réel** en cas d'incident ou de météo pouvant considérablement perturber le trajet. De telles applications doivent donner facilement accès aux dernières lignes directrices et exigences en matière de voyage : les voyageurs y rechercheront leur destination et obtiendront toutes sortes d'informations (hôpitaux, pharmacies, troubles politiques, pollution environnementale, score de sécurité dans le voisinage pour les femmes et les communautés LGBT, etc.) afin de décider de voyager (ou non) en toute connaissance de cause. Enfin, ces applications doivent intégrer des rappels de renouvellement de passeport pour éviter le stress et les coûts de dernière minute, et ce qu'il s'agisse d'un voyage personnel ou d'affaires.



# Prévision n° 2 :

## La prudence des débuts renforcera la confiance dans l'IA générative pour la gestion des voyages et des notes de frais.

### Plus intelligent que l'IA.

Dire que l'IA continuera à avoir un effet sur les voyages d'affaires au cours de l'année à venir est aussi évident que de dire que les finances auront un effet sur votre budget. Imaginez en revanche savoir comment l'IA sera utilisée et comment en retirer de la valeur. *Voilà des informations fort utiles.*

Les équipes Finance et Voyages qui gèrent les processus et les dépenses commenceront à adapter les politiques relatives aux voyages et notes de frais afin de tenir compte des fonctionnalités d'IA et d'automatisation. À quoi faut-il s'attendre concrètement ? Davantage d'entreprises utiliseront l'IA pour accomplir plus de tâches administratives, les mêmes qui autrefois demandaient une supervision humaine chronophage. L'IA répondra notamment aux questions suivantes :

- Les responsables doivent-ils vraiment approuver chaque note de frais ?
- Ont-ils besoin de toutes les analyser ?
- Comment modifier les politiques et les règles afin que les voyageurs passent le moins de temps possible dans les outils de gestion des voyages et notes de frais ?

Cette démarche ainsi que l'expansion de l'intelligence dans vos processus seront conditionnées à l'intégration de vos systèmes de gestion des voyages et notes de frais.

« Les fournisseurs de solutions ne doivent pas être découragés. Ce moment est l'occasion de développer la confiance et de renforcer les offres d'IA afin que chacun soit prêt lorsque les utilisateurs, et leurs employeurs, seront disposés à sauter le pas. »

– Jen Moyse, Senior Director of Product, Triplt de Concur

## Prévision n° 2 :

La prudence des débuts renforcera la confiance dans l'IA générative pour la gestion des voyages et des notes de frais.

### Encore une fois, tout est question d'intégration.

Dans un contexte de regroupement des voyages et notes de frais, l'IA — notamment les modèles de Machine Learning — sera vos yeux et vos oreilles. Elle réalisera des audits précis et intelligents en examinant chaque note de frais, en identifiant d'éventuelles fraudes et en veillant à ne rien oublier. L'IA analysera en profondeur les dépenses pour mettre en évidence les doublons, les erreurs, les achats non conformes aux politiques, et identifier des schémas de dépenses non visibles par l'œil humain (lors des processus manuels). Elle automatisera aussi certaines tâches telles que la validation des transactions à des fins de conformité, avec à la clé une réduction des notes de frais traditionnelles et un accent sur les notes *exceptionnelles*.



En 2025, vous observerez une progression raisonnable de ces cas d'utilisation de l'IA dans deux directions.

**1** En 2025, les responsables de la fonction Finance se consacreront pleinement à l'IA. Ils apprendront à l'utiliser dans le cadre de leurs processus financiers afin de prendre des décisions d'investissement avisées. Ils exigeront un [retour sur investissement pour l'IA](#) et évalueront à la fois les économies tangibles et intangibles, par exemple la hausse de l'efficacité, l'expérience utilisateur positive et l'amélioration de la conformité. La fonction Finance utilisera aussi l'IA pour des tâches plus stratégiques telles que les prévisions et la gestion du risque.

**2** Pour les voyageurs, 2025 sera l'année du scepticisme sain — ou de l'optimisme prudent — vis-à-vis de l'IA. Le [6e rapport mondial annuel sur les voyageurs d'affaires](#) montre que 95 % des voyageurs d'affaires envisageraient de faire appel à l'automatisation optimisée par l'IA pour les soutenir dans leurs tâches. Cependant, les voyageurs hésiteront encore à lâcher totalement prise et utiliseront les outils d'IA selon une approche expérimentale prudente. L'IA sera considérée comme un outil pratique pour obtenir des recommandations ou identifier des dépenses anormales, mais les voyageurs ne seront pas assez à l'aise pour laisser l'IA réserver leur voyage ou soumettre leurs notes de frais.



## Prévision n° 2 :

La prudence des débuts renforcera la confiance dans l'IA générative pour la gestion des voyages et des notes de frais.

## À quoi faut-il vous attendre ?

L'IA gagne en intelligence chaque seconde. L'année prochaine, les outils que vos voyageurs et vous-même utilisez auront fait d'énormes progrès.



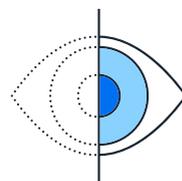
### Approbation avant un voyage :

Attendez-vous à ce que l'IA générative fournisse des fourchettes de prix claires et précises en fonction des exigences de voyage. Vous pourrez ainsi anticiper avec précision le coût total d'un voyage *avant* d'engager des dépenses — soit plus de sécurité en matière de conformité et d'économies.



### Personnalisation accrue :

L'IA simplifiera l'expérience de réservation grâce à des modèles de Machine Learning recommandant des itinéraires en fonction des préférences antérieures des voyageurs, et veillera à ce que ces recommandations soient conformes aux politiques de votre entreprise en matière d'efficacité, d'environnement et de coût.



### Aide :

Les grands modèles de langage (LLM) et le Machine Learning vous offriront ce qui suit :

- Assistance par chat de bout en bout pour les demandes et les réservations de voyageurs, mais aussi les questions relatives aux notes de frais et aux politiques
- Notification pré-voyage et de sensibilisation aux politiques s'agissant des indemnités repas, du choix du siège et d'autres aspects courants
- Prévisions des perturbations sur le parcours et options de nouvelle réservation en libre-service



# Prévision n° 3 :

## La consolidation des sociétés de gestion des voyages (TMC) se poursuivra, tandis que les compagnies aériennes et les voyageurs récolteront les fruits de la norme New Distribution Capability (NDC).

### Les problèmes de consolidation et de contenu de 2024 continueront d'exister.

Deux des tendances clés que nous avons identifiées dans le secteur du voyage en 2024 se poursuivront en 2025, avec quelques nuances.

**Premièrement**, les TMC continueront de se consolider et en grandissant, elles pourraient avoir plus de poids dans les négociations avec leurs fournisseurs. Un plus pour vous en tant que client. Elles auront aussi besoin d'un plus grand nombre de transactions pour mieux répartir leurs coûts et chercheront donc activement de nouveaux clients et de nouvelles façons de développer le voyage. Les TMC investiront également dans des technologies, en particulier l'IA, pour générer une croissance plus efficace. À titre d'exemple, elles pourraient utiliser des LLM pour lire les politiques de voyage et les règles tarifaires, et même répondre à des e-mails client basiques.

**Deuxièmement**, la frénésie de l'année dernière autour de la [fragmentation du contenu \(y compris NDC\)](#) redescendra au cours des 12 prochains mois tout en restant une préoccupation majeure pour les gestionnaires de voyages d'affaires. Selon le [6e rapport mondial annuel sur les gestionnaires de voyages d'affaires](#) :



36 % des gestionnaires de voyages d'affaires indiquent que le travail sera plus difficile l'année prochaine, car « les compagnies aériennes ne partagent pas l'intégralité du contenu des canaux traditionnels ».

Les experts s'attendent toutefois à quelques améliorations.

### Prévision n° 3 :

La consolidation des TMC se poursuivra, tandis que les compagnies aériennes et les voyageurs récolteront les fruits de la norme New Distribution Capability (NDC).

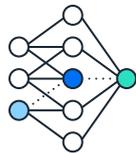
« D'ici la fin de l'année 2025, les compagnies aériennes et les voyageurs d'affaires récolteront les fruits de la norme New Distribution Capability (NDC), notamment une meilleure personnalisation, des offres groupées, une tarification continue et des économies. »

– Charlie Sultan, *President, Concur Travel*

## Comment tirer parti de ces tendances ?



La première recommandation est primordiale : **vous devez être flexible afin de pouvoir travailler avec la TMC qui vous convient le mieux** — au fur et à mesure de la consolidation et de l'évolution de vos partenariats, vos options ne seront pas limitées par votre solution de gestion des voyages.



Ensuite, vous devez être capable **de tirer parti du contenu de voyage toujours plus divers à votre disposition**. En plus de la norme NDC mentionnée, il est important que votre outil de réservation offre un niveau de configuration en phase avec les options dont vos voyageurs d'affaires et vous-même avez besoin. Pour résumer, vous avez besoin d'options, c'est-à-dire de pouvoir choisir ce qui fonctionne le mieux pour votre entreprise et vos voyageurs. Cette flexibilité peut prendre plusieurs formes :

- La possibilité de travailler avec n'importe quelle société de gestion des voyages (TMC)
- Diverses options d'hôtel
- Compagnies aériennes low-cost
- Vastes réseaux ferroviaires en Europe et dans le monde
- Fournisseurs non traditionnels tels qu'Uber et Airbnb



# Prévision n° 4 : Les responsables financiers collaboreront avec les cadres dirigeants afin de mettre en œuvre des technologies émergentes.

Comme les besoins des voyageurs continuent de se développer, les entreprises ont besoin que leurs responsables financiers assument de plus grandes responsabilités. Ces rôles de plus grande envergure s'accompagnent d'attentes plus élevées.

« Le renforcement du partenariat entre la fonction Finance, le service IT et la sécurité doit continuer afin que les tendances de retour au bureau et de hausse des voyages ne compromettent pas la position globale de l'entreprise. Les incidents de sécurité et de confidentialité constituent des risques importants pour les entreprises. Ainsi, les investissements qui favorisent les liquidités (p. ex. paiement automatique) et améliorent la sécurité arriveront probablement en tête des priorités. »

– Victor Domingos, Chief Financial Officer,  
SAP Concur

## Le rôle croissant de la fonction Finance

Le rôle de la Fonction Finance se développe depuis un certain temps, sans signe de ralentissement. En effet, 82 % des directeurs financiers déclarent que ce rôle a considérablement gagné en importance au cours des cinq dernières années avec l'ESG (environnement, social, gouvernance) et les fusions-acquisitions relevant de leur domaine de compétences ces deux dernières années.\*

En 2025, la fonction Finance aura encore davantage de poids et exercera une plus grande influence en matière d'innovation dans votre entreprise. Et concrètement ? Envisagez le directeur financier comme le copilote du PDG.

Selon le [rapport SAP Concur 2024 CFO Insights](#), les directeurs financiers sont d'ores et déjà priés de se rapprocher des cadres supérieurs et de soutenir une prise de décision rapide et factuelle, et ce à l'aide d'outils pour analyser et anticiper les tendances.

\* Source : [The Super CFO \(Le super directeur financier\)](#), EgonZehnder, 2024

## Prévision n° 4 :

Les responsables financiers collaboreront avec les cadres dirigeants afin de mettre en œuvre des technologies émergentes.

### La fonction Finance nous rassemble.

L'année prochaine, la fonction Finance ira une nouvelle fois au-delà de ses attributions initiales pour faire avancer l'entreprise. Elle se concentrera sur de nombreux aspects, de l'expansion des activités à la durabilité en passant par la confidentialité des données et la gestion des talents. Voici ce à quoi vous pouvez vous attendre :



#### Conformité et durabilité :

Qui dit hausse des voyages, dit hausse des exigences réglementaires en matière de durabilité environnementale. La fonction Finance assumera un rôle essentiel, celui d'orienter les investissements technologiques qui mettent l'accent sur la conformité et l'ESG — par exemple les solutions de planification et d'intelligence carbone, les solutions qui récompensent les voyageurs pour leurs choix durables ou font des dons à des organisations à but non lucratif pour le climat en fonction du kilométrage pour compenser le carbone. Selon le rapport MIT Sloan de 2024, le développement de la législation sur la durabilité pourrait avoir comme effet que certaines entreprises dépensent autant dans le reporting non financier que dans le reporting financier.



#### Sécurité et confidentialité des données :

Puisque les risques associés aux violations de données, aux pannes système et à d'autres incidents de cybersécurité sont toujours plus grands, la fonction Finance travaillera en étroite collaboration avec le service IT pour identifier les investissements technologiques qui renforcent l'infrastructure, limitent l'exposition, optimisent les coûts et augmentent la résilience. Voici quelques-uns de ces investissements :

- Réalisation d'audits internes et tiers multiples sur une base planifiée
- Authentification unique (SSO) permettant aux utilisateurs d'accéder à plusieurs applications à l'aide d'un seul jeu d'identifiants. La prise en charge de la SSO fondée sur SAML offre aux entreprises un plus grand degré de contrôle sur la gestion des identifiants utilisateur et la politique d'authentification
- Multiples options de connectivité soutenant l'expérience utilisateur et conformes aux politiques de sécurité ainsi qu'aux besoins d'intégration logicielle de l'entreprise



#### Intégration des données :

Afin de s'assurer de la mise en place d'une stratégie de gestion des données intégrée, les entreprises devront opter pour une collaboration entre fonctions. Celles-ci identifieront les silos de données qui engendrent des silos métier, et rassembleront les données pour améliorer la consommation et réduire les frais généraux, sans augmenter les effectifs ou la charge de travail.



## Prévision n° 4 :

Les responsables financiers collaboreront avec les cadres dirigeants afin de mettre en œuvre des technologies émergentes.

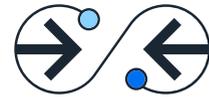
## La fonction Finance nous rassemble.

La fonction Finance vous réserve d'autres surprises l'année prochaine :



### Évaluations IA :

Les responsables financiers devront savoir comment utiliser l'IA dans le cadre des processus financiers et métier afin de prendre des décisions d'investissement avisées. Ils exigeront également une évaluation approfondie du retour sur investissement des technologies d'IA afin de pouvoir évaluer les économies tangibles et intangibles, comme la hausse de l'efficacité, les expériences utilisateur positives et l'amélioration de la conformité.



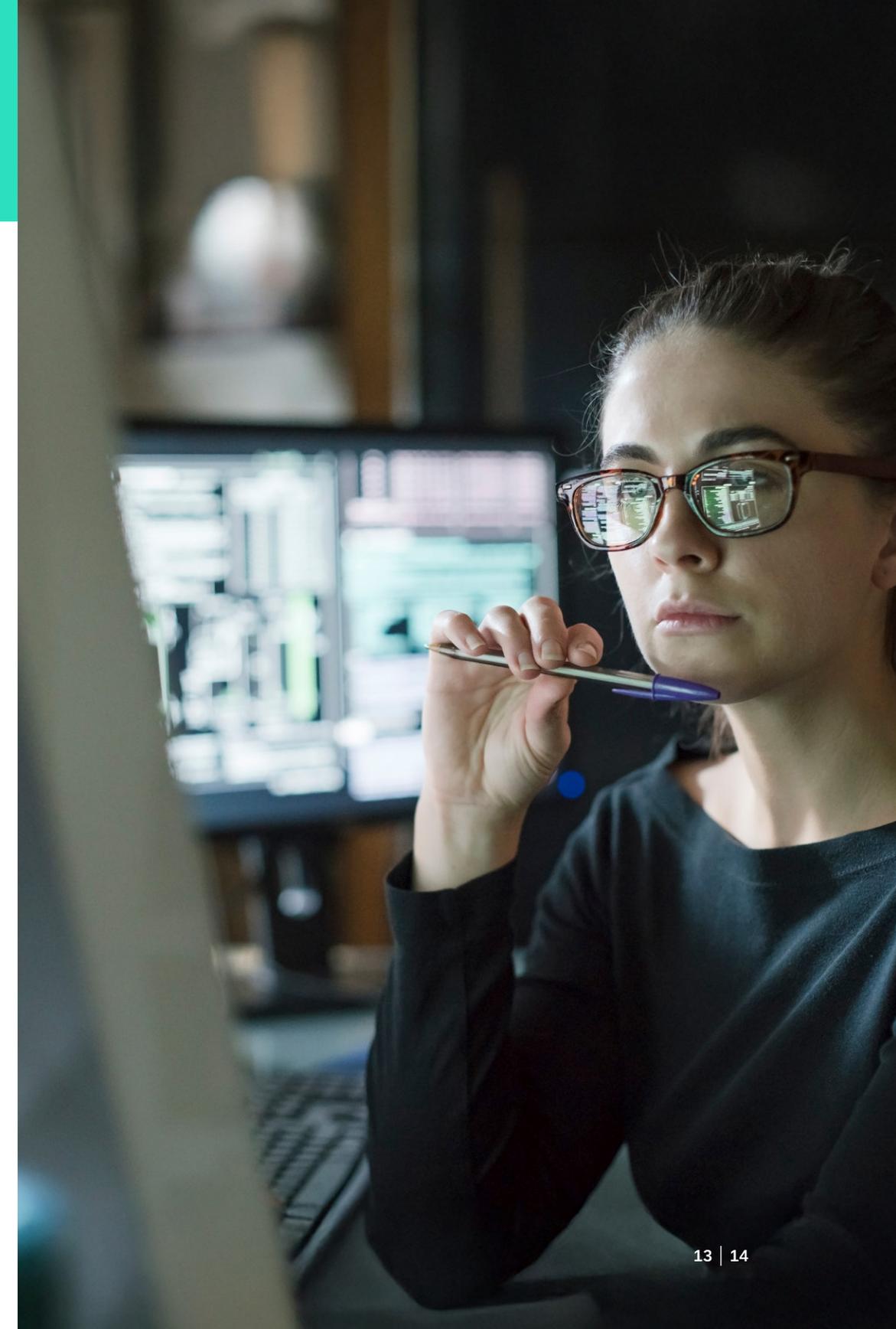
### Collaboration transversale :

Les responsables financiers collaboreront avec le service IT pour identifier le potentiel d'automatisation des voyages et des notes de frais d'après les points problématiques existants et les workflows manuels. Le [rapport SAP Concur 2024 CFO Insights](#) indique que 58 % des directeurs financiers souhaitent collaborer avec les responsables IT en matière de contrôle des coûts, et 56 % en matière d'initiatives IA. Ils souhaitent également travailler avec les responsables RH pour motiver les collaborateurs les plus performants (64 %) et traiter des questions de diversité (56 %).



### Expansion et croissance :

Les responsables financiers apportent leurs compétences et une vue globale des activités. Ils sont donc les partenaires idéaux des équipes IT et ingénierie pour l'exploration de nouveaux marchés, la création de solutions, l'automatisation et la standardisation de processus transversaux ainsi que la transformation du modèle économique. Selon le rapport CFO Insights, 57 % des directeurs financiers et des responsables financiers principaux investissent massivement dans la croissance.



# Prévisions positives.

Aucune prévision n'est garantie bien sûr, mais vous aurez du mal à trouver un meilleur portrait que celui-ci de l'environnement de gestion des voyages et notes de frais de demain. Parmi toutes les attentes que les experts formulent, une chose est certaine :

## **des avancées vous attendent.**

Elles prendront la forme d'innovations IA, d'intégrations système pour faire avancer votre entreprise, de nouveaux formats de contenu de voyage qui ouvrent de nouvelles portes, d'opportunités d'économies et de collaborations entre fonctions pour concrétiser de meilleures idées. Et vous n'avez pas besoin d'être un expert pour savoir qu'il s'agit de la solution pour vous développer plus vite.

Pour en savoir plus, lisez [L'IA et le ML au service des voyages et des notes de frais modernes.](#)

Vous pouvez aussi consulter le [Nouveau Concur Travel : Prenez les devants, pilotez le changement dans la gestion des voyages.](#)



frFR (25/01)

© 2025 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved. See Legal Notice on [www.sap.com/legal-notice](http://www.sap.com/legal-notice) for use terms, disclaimers, disclosures, or restrictions related to this material.

