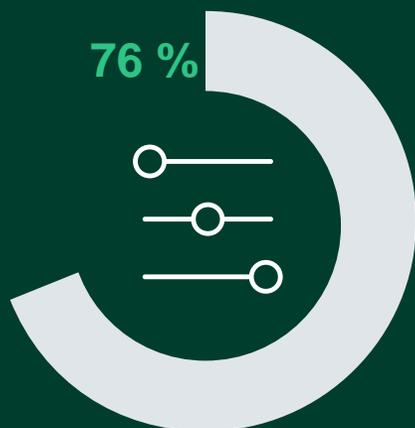


Améliorer l'expérience collaborateurs avec les solutions Travel & Expenses - Focus sur le marché français

Sommaire

76 % des décideurs des entreprises françaises pensent que l'expérience collaborateurs sera l'un des facteurs les plus déterminants, dans leur capacité à atteindre leurs objectifs commerciaux dans les deux prochaines années.



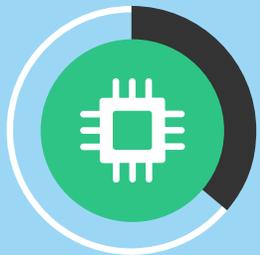
Une étude Forrester montre que l'exécution des tâches quotidiennes est le facteur le plus impactant sur l'expérience collaborateurs (EX). Et la technologie a un rôle clef à jouer dans l'amélioration de celle-ci.

En octobre 2019, SAP Concur a demandé à Forrester Consulting d'étudier le lien entre l'utilisation par les collaborateurs des solutions Travel & Expenses et l'expérience collaborateurs dans l'entreprise. Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 50 collaborateurs décisionnaires dans les investissements technologiques répartis dans les services financiers, informatiques et RH. Il en ressort que, alors que l'EX devient un critère essentiel de la performance des entreprises, la priorité doit être donnée aux processus et aux outils qui impactent les activités quotidiennes de gestion des solutions Travel & Expenses (T&E) des collaborateurs.

Les logiciels de gestion des T&E sont intrinsèquement liés à l'EX.

L'indice EX de Forrester révèle une corrélation forte entre l'usage des technologies et la motivation des collaborateurs. Un levier important de satisfaction des salariés est la mise à disposition d'un environnement technologique adapté au besoin de productivité.

Les principaux indicateurs pour évaluer l'EX sont liés à la technologie :



36 % des collaborateurs sont satisfaits des technologies utilisées



36 % constatent des goulets d'étranglement dans leurs flux de travail dus à la technologie



30 % adoptent les solutions

En France, **64 %** des décideurs considèrent les solutions de gestion Travel & Expenses comme l'un des outils les plus importants pour améliorer l'EX.



Cela est aussi valable dans l'autre sens : **58 %** des Français interrogés indiquent que « l'impact sur l'EX » est l'un des critères les plus importants pris en compte lors de l'achat d'une technologie.

Améliorer l'EX requiert de trouver un équilibre entre les défis quotidiens rencontrés par les collaborateurs et les ressources dont ils ont besoin pour y faire face. Le focus des RH sur l'accueil des nouveaux collaborateurs, la gestion des performances et le coaching est bien souvent voué à l'échec, car ils oublient avant tout que l'EX a pour origine et finalité la productivité des collaborateurs. C'est pourquoi les services impliquant une forte proportion de tâches répétitives et routinières, comme l'IT et la Finance, sont en première ligne pour l'amélioration de l'EX au sein de leur organisation.



Les entreprises françaises doivent accepter que l'EX concerne chacun de leurs collaborateurs.

La gestion des T&E contribue pour beaucoup au succès des entreprises et à la satisfaction de leurs collaborateurs. Comment y parvenir ?

La Finance et l'IT jouent un rôle prépondérant dans la gestion des T&E :



66 % des décideurs au sein des services financiers

30 % des décideurs des services informatiques



Mais les entreprises dans lesquelles les services financiers, informatiques et les RH travaillent ensemble sont rares :

(% des services qui ont noué un partenariat et qui ont un objectif stratégique commun)



8 % des services informatiques et financiers



8 % des RH et des services financiers



8 % des services informatiques et RH

Une bonne EX est essentielle au succès de l'entreprise

L'indice EX de Forrester indique que la motivation des collaborateurs est un facteur essentiel dans l'obtention de résultats commerciaux positifs. Un collaborateur engagé fournit plus d'efforts pour surmonter les défis qu'il rencontre et pour mieux servir ses clients. Il est également plus fidèle à son entreprise. Les entreprises dont les collaborateurs sont les plus engagés jouissent d'une satisfaction client 81 % supérieure. Elles ont par ailleurs un turnover 50 % inférieur à celui de leurs homologues et profitent d'un avantage concurrentiel décisif.*

Une mauvaise EX peut avoir des incidences directes sur l'entreprise.

Les décideurs signalent :

Un turnover élevé

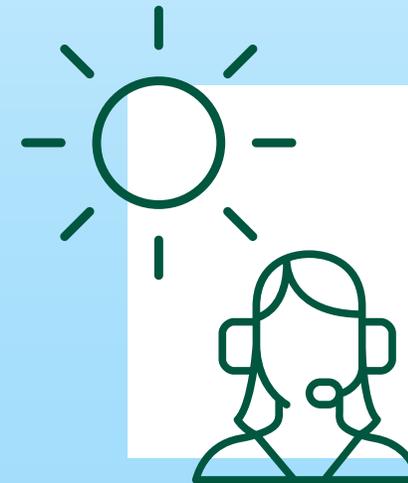
36 %

Une augmentation des coûts

30 %

Une productivité réduite

30 %



*Source : « The CIO's Guide To Employee Experience », Forrester Research, Inc., 8 avril 2019.

Les entreprises françaises doivent surmonter le défi de la gestion des T&E afin d'améliorer la performance de leurs collaborateurs, diminuer leurs coûts et améliorer leur EX.

Les défis propres aux outils de gestion des T&E (qui coûtent cher aux entreprises françaises) peuvent en général être classés selon trois catégories :

Outils existants insuffisants :



64 % des managers souhaitent obtenir une meilleure visibilité sur leurs dépenses et leurs prévisions



32 % jugent les processus et les outils de booking dédiés aux déplacements professionnels, complexes et trop restrictifs

Processus chronophages :



58 % considèrent la gestion des notes de frais trop chronophage



44 % attribuent un trop grand nombre d'erreurs humaines aux processus papier

Manque de collaboration :



30 % identifient des divergences de stratégie entre les RH et les services financiers



26 % identifient des divergences de stratégie entre les services informatiques et les services financiers



16 % identifient des divergences de stratégie entre les RH et les services informatiques

Les entreprises françaises seraient bien plus performantes en utilisant les outils adéquats

Critères les plus importants concernant les outils

Logiciel T&E :

90 % ██████████

Fonctionnalités avancées d'analyse et de suivi

84 % ██████████

Évolutivité

82 % ██████████

Fonctionnalités d'automatisation

78 % ██████████

Outils dans le Cloud

78 % ██████████

Intégration avec d'autres systèmes de l'entreprise (pour obtenir une visibilité sur les dépenses de l'entreprise)



Un bon outil est essentiel, car son impact est incroyablement positif sur les KPI...



Productivité des collaborateurs

Réduction des coûts



... et bénéficie à l'ensemble de l'entreprise



Amélioration de l'automatisation



Amélioration de la productivité et de la satisfaction des collaborateurs



Amélioration de l'expérience collaborateurs

Recommandations



Il faut considérer la gestion des notes de frais comme un investissement dans l'EX. Les études indiquent que la motivation des collaborateurs est maximale quand ils passent leur temps à des tâches qu'ils considèrent comme importantes. Quand un collaborateur passe du temps à effectuer des tâches qu'il estime importantes, il est d'autant plus engagé. Forrester estime qu'un investissement dans l'automatisation de la gestion des notes de frais, libérerait un temps précieux, que les collaborateurs pourraient ainsi allouer à des tâches à plus forte valeur ajoutée, tout en participant nettement à l'amélioration de leur engagement et de l'EX.



Voir au-delà des coûts afin de mieux évaluer les bénéfices de la gestion des T&E. Quand les services financiers sont décisionnaires en matière d'investissements dans l'automatisation de la gestion des T&E, l'aspect financier prime. Mais c'est une erreur. Une gestion automatisée des T&E bénéficie en priorité aux collaborateurs et par extension aux métiers, aux RH et aux autres services. Cette étude prouve qu'il faut prendre en compte les bénéfices d'une telle solution dans toute analyse de rentabilité.



Utiliser une gestion automatisée des T&E permet en effet d'aligner les services informatiques, financiers et RH avec l'EX. L'automatisation des processus de gestion des T&E est l'un des rares investissements qui bénéficiera à l'ensemble des collaborateurs, tout en facilitant leur travail et leur concentration sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Quand un collaborateur est satisfait, les services informatiques, financiers et les RH en bénéficient également. C'est donc une initiative qui aligne trois directions autour d'une stratégie commune.



Améliorer l'EX, passe par communiquer sur ses bénéfices en interne. Les plus infimes améliorations de l'EX ont en effet un impact mesurable sur les KPI comme l'engagement des collaborateurs, la satisfaction clients et les résultats financiers. Prendre en compte dès le départ, les gains potentiels d'une telle solution pour en établir la rentabilité, c'est aussi pouvoir communiquer avantageusement sur ses bénéfices auprès des métiers et du reste de l'organisation. Faire ressortir les bénéfices pour les collaborateurs et l'entreprise permet d'avoir une image plus globale des raisons pour lesquelles l'automatisation de la gestion des T&E est essentielle à la réussite de l'entreprise.



Une optimisation permanente est source de bénéfices durables pour l'entreprise. Si l'EX est un objectif à long terme pour les entreprises, l'automatisation des process n'est pas une fin en soi. Assurez-vous que vos équipes évaluent et améliorent régulièrement leurs process afin de contourner l'obsolescence de l'innovation des projets. Adoptez dès à présent un logiciel de gestion des T&E, incluant des fonctionnalités avancées d'analyse et de suivi, attendues par vos collaborateurs. Et identifiez les fournisseurs de solutions et les partenaires pour lesquels l'EX est au cœur des priorités.

Méthodologie

Dans cette étude, Forrester a mené une enquête auprès de 50 décideurs clés des services financiers, des services informatiques et des RH en France pour évaluer le lien entre la gestion des déplacements professionnels et des notes de frais et une bonne EX. Les participants à l'étude étaient des décideurs chargés des investissements technologiques pour l'ensemble de leur entreprise. Un dédommagement a été proposé aux personnes interrogées pour les remercier de leur participation à l'enquête. L'étude a été entièrement réalisée en octobre 2019.

Les données fournies dans ce document ne sont qu'un sous-ensemble des données d'une étude plus large dans laquelle 476 professionnels ont été interrogés aux États-Unis, au Royaume-Uni, en France, en Allemagne, en Chine, au Japon, en Australie et au Brésil. Cliquez ici pour accéder à l'étude complète.

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting propose des services de conseil indépendants et objectifs, basés sur un travail de recherche, pour aider les dirigeants à réussir dans leurs entreprises. Qu'il s'agisse de courtes sessions de stratégie ou de projets sur mesure, les services de conseil de Forrester vous mettent en contact direct avec des analystes qui mobilisent leur expertise pour répondre aux défis spécifiques de votre activité. Pour en savoir plus, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© 2020, Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations fournies s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les avis exposés reflètent un jugement à un moment donné et peuvent être amenés à évoluer. Forrester®, Technographics®, TechRankings, Forrester Wave, RoleView, TechRadar, Total Economic Impact et le logo CX sont des marques commerciales de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs entreprises respectives. Pour obtenir des informations complémentaires, rendez-vous sur forrester.com. [E-45698]

Directrice du projet :

Rachel Linthwaite,
Consultante principale en impact
sur le marché

Étude contributive :

Groupe de recherche pour les
directeurs informatiques de Forrester