

Juin 2010

La gestion des frais de déplacement et de représentation dans l'ère du mobile

La complexité des diverses catégories de dépenses demande souvent à ce que l'on ait en place un ensemble stratégique de programmes, solutions, actions et capacités afin de pouvoir gérer avec efficacité de multiples éléments qui échappent généralement à l'entreprise. La gestion des frais de déplacement et de représentation (D&R) est devenue cruciale pour les entreprises à travers le monde. Les déplacements professionnels sont un segment fondamental dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise. Une nouvelle étude d'Aberdeen révèle que les organisations dotées d'un accès mobile ou d'un terminal de poche pour leurs réservations de voyage et systèmes de gestion des dépenses ont réussi à accroître l'efficacité de leur performance au niveau de la conformité aux politiques, des délais des rapports de dépenses (soumission et approbation) ainsi que des coûts de traitement des dépenses.

Exploiter la mobilité aux fins de rendement

Les dernières décennies ont vu les compagnies dépendre du format papier et de méthodes manuelles pour grand nombre de leurs activités internes, ce qui engendrait souvent des coûts organisationnels et des délais de traitement conséquents. Le volet de la gestion des dépenses, selon l'étude *Point sur la gestion des dépenses de déplacement et de représentation*, est devenu plus stratégique au cours des deux dernières années. La majorité des organisations perçoivent désormais cette catégorie de dépenses comme un apport de valeur moyenne pour l'ensemble de l'entreprise. Dans une perspective plus stratégique, les entreprises doivent s'efforcer de moderniser leurs méthodes de gestion des déplacements et dépenses grâce à des capacités et des solutions de pointe.

L'étude d'Aberdeen nous apprend que les organisations dotées d'un accès mobile ou d'un terminal de poche pour leurs réservations de voyage et systèmes de gestion des dépenses réalisent à ce niveau un rendement supérieur à celles ne possédant pas cette technologie.

Tableau I : comparaison des rendements

Rendement de la gestion des dépenses	Gestion des dépenses par accès mobile / terminal de poche	Gestion des dépenses sans accès mobile / terminal de poche
Observation des politiques internes relatives au D&R	84 %	76 %

Synthèse d'étude

Les synthèses d'étude d'Aberdeen explorent plus en profondeur l'une des conclusions clés d'une étude principale comme les indicateurs clés de performance, un aperçu des Chefs de file ou un aperçu des fournisseurs.

Temps requis pour générer un seul rapport de dépenses	14,7 minutes	20,6 minutes
Délais d'approbation du rapport de dépenses	2,6 jours	4,9 jours
Coût de traitement pour un seul rapport de dépenses	16,03 \$	26,86 \$

Source : Aberdeen Group, juin 2010

Les compagnies dotées d'un système de gestion des dépenses et déplacements sur une plateforme mobile ou un terminal de poche ont un rendement supérieur à celles n'en possédant pas. Ces compagnies revendiquent en fait :

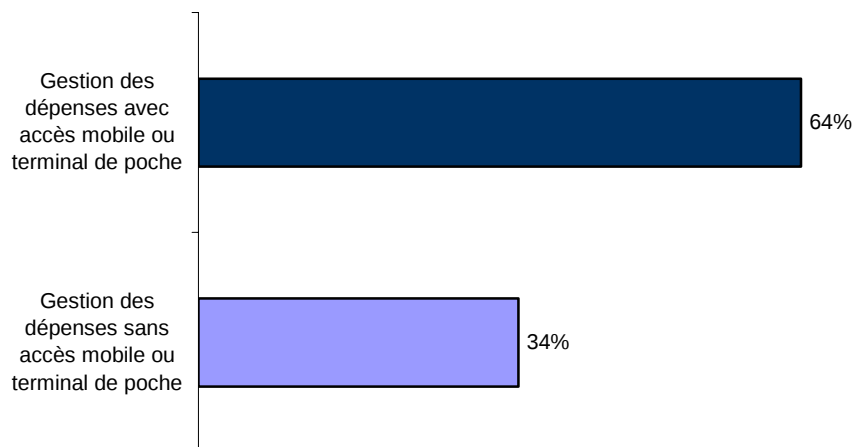
- presque 40 % de réduction des coûts de traitement pour un seul rapport de dépenses;
- une approbation 28 % plus rapide des rapports de dépenses;
- un délai 28 % plus court pour générer un seul rapport de dépenses;
- un taux de conformité 10 % plus élevé aux politiques et lignes directrices de l'entreprise sur les déplacements.

Les dispositions d'une gestion mobile des dépenses et des déplacements permettent aux compagnies d'adopter une approche intégrée et rentable de la gestion des dépenses, en instituant avec efficacité les fonctionnalités de réservation de voyages et de création de rapports de dépenses de solutions de gestion des dépenses de base ou plus complexes. L'utilisateur peut facilement visualiser son itinéraire et effectuer des réservations complémentaires comme une location de voiture ou une réservation de restaurant, et le responsable, directeur ou dirigeant peut, quant à lui, examiner et approuver les dépenses en soumission. Les applications mobiles ou de terminaux de poche sont, pour la plupart, entièrement intégrées à leurs solutions bureautiques plus complexes, donnant ainsi à l'utilisateur un accès direct aux politiques sur les déplacements. En outre, toute dépense saisie dans une application mobile est immédiatement reflétée dans le système global, ce qui facilite l'analyse des données et offre une plus grande visibilité sur les dépenses.

Le facteur de visibilité

Il est vital pour les compagnies gérant des catégories de dépenses complexes comme celle des frais de déplacement et de représentation d'avoir une grande visibilité sur les éléments fondamentaux de ces dépenses, en vue d'en retirer une valeur pour l'ensemble de l'entreprise et en améliorer la gestion. Le schéma I montre l'avantage de visibilité que les entreprises dotées d'une gestion des dépenses mobile ou sur un terminal de poche ont sur leurs pairs qui ne l'ont pas mis en place.

Schéma 1 : visibilité sur les dépenses D&R par rapport au budget



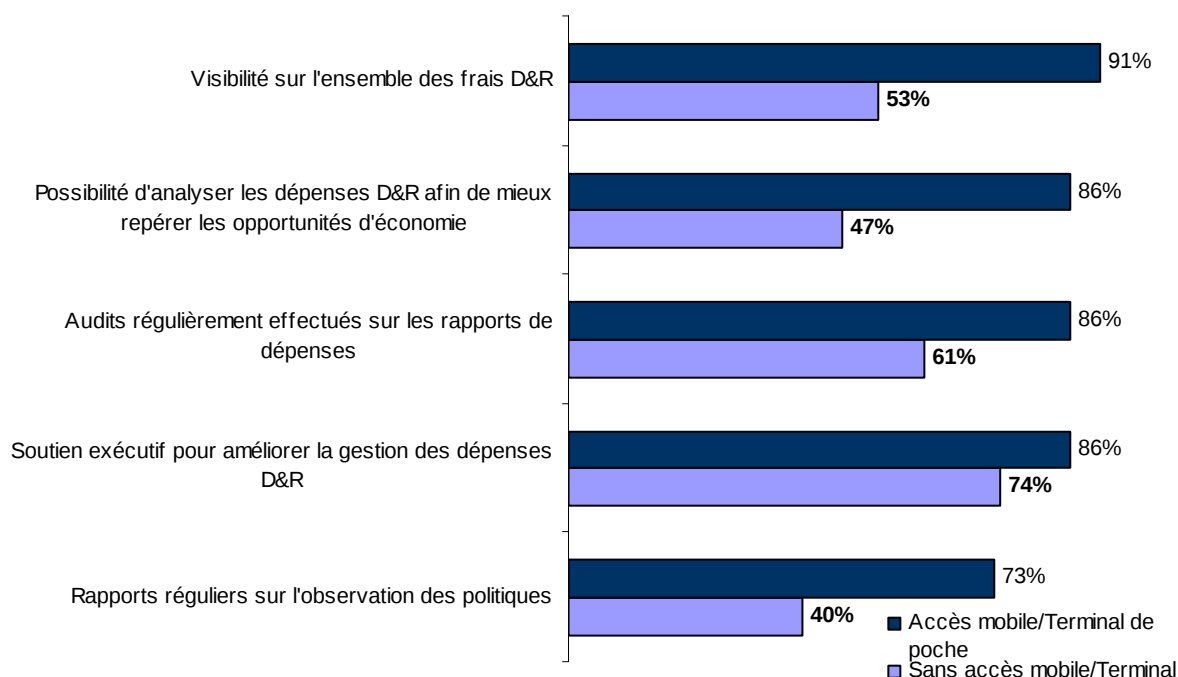
Source : Aberdeen Group, juin 2010

Les conditions économiques actuelles étant ce qu'elles sont, il est vital pour les compagnies de pouvoir facilement accéder et visualiser leurs dépenses courantes en D&R par rapport à leur budget actuel pour 2010. Une plateforme mobile ou un terminal de poche permet aux directeurs financiers (ou autres responsables des programmes de gestion des dépenses) d'accéder en temps réel aux informations de dépenses et d'établir un prévisionnel des dépenses de déplacement en fonction du budget existant.

Capacités fondamentales de gestion des dépenses

L'un des points critiques d'un programme moderne de gestion des dépenses est de pouvoir compter sur des capacités fondamentales pour la gestion des dépenses. L'étude d'Aberdeen nous apprend que les organisations dotées de fonctionnalités mobiles ou d'un terminal de poche se trouvent au sommet de l'avant-garde en matière de gestion des dépenses et ont fait preuve d'un bon discernement pour accroître leur rentabilité.

Schéma 2 : Capacités fondamentales de gestion des dépenses



Source : Aberdeen Group, juin 2010

La gestion des dépenses et des déplacements sur une plateforme mobile ou un terminal de poche stimule les compagnies à cultiver une approche d'avant-garde pour cette nouvelle fonction stratégique, grâce aux capacités de gestion des dépenses décrites au schéma 2 :

- l'un des éléments clés d'une gestion mobile des dépenses est sa capacité à visualiser les frais de D&R existants. Cette fonctionnalité permet aux entreprises de consulter l'ensemble des frais de D&R pour l'entreprise en entier (91 %). Dans la situation économique actuelle, il est vital pour les compagnies de fournir à leurs directeurs financiers des informations exactes et en temps réel sur les catégories de dépenses complexes comme les déplacements, en vue d'agir et de planifier intelligemment;
- l'audit, comme il est mentionné dans le rapport *Point sur la gestion des frais de D&R*, est un facteur majeur dans la gestion moderne des dépenses. Les entreprises dotées d'une gestion des dépenses sur plateforme mobile ou terminal de poche (86 %) effectuent régulièrement des audits de leurs rapports de dépenses, réduisant ainsi les risques de fraude par les employés et favorisant une observation plus rigoureuse des politiques de la compagnie sur les déplacements;

- les plateformes mobiles ou terminaux de poche favorisent également des analyses plus poussées sur les frais de D&R. Non seulement ces organisations sont en mesure d'analyser les dépenses D&R en vue de cibler des opportunités d'économie (86 %) mais elles peuvent aussi consulter la marée de données existantes relatives aux D&R, décoder le profil et les tendances de dépenses, et fournir ces renseignements vitaux à leurs équipes d'approvisionnement en vue de renégocier les contrats avec les principaux fournisseurs.

Exemple concret

Durant l'été 2009, Merkle, une agence nord-américaine de marketing relationnel, a achevé le déploiement de leur solution de gestion des dépenses et déplacements. Cette solution automatisée comprenait également une fonctionnalité mobile pour la gestion de leurs dépenses et déplacements qui a été offerte aux employés au moyen de multiples modèles smartphone (terminaux de poche).

« Dès que notre solution de gestion des dépenses fût opérationnelle, nous avons immédiatement commencé à former les employés ainsi que notre personnel effectuant des déplacements », déclare Mike Segin, responsable des systèmes d'information commerciaux. « Cela n'a pas pris longtemps à nos professionnels en déplacement pour utiliser l'application mobile ».

Même si la solution principale de gestion des dépenses déployée à travers toute la compagnie a métamorphosé nos processus de gestion, Segin voit également l'application mobile comme un atout complémentaire, essentiellement grâce à sa facilité d'utilisation et son côté pratique. « La véritable valeur (de l'application de gestion des dépenses et déplacements) se constate au niveau des déplacements » dit-il. « Nos employés sont en mesure d'effectuer des réservations instantanées, et nos directeurs sont à même d'approuver facilement les rapports de dépenses. C'est un point majeur pour eux car qu'ils soient en vacances ou à l'extérieur du bureau, ils peuvent néanmoins accomplir cette phase du processus de gestion des dépenses. »

Selon Segin, même si le taux d'adoption ne cesse de croître, il pense que le côté pratique et rapide gagnera l'adhésion de beaucoup dans les mois à venir. « Si vous êtes au restaurant, vous pouvez saisir le reçu directement. Vous n'avez pas à vous inquiéter de perdre ce bout de papier. Que ce soit pour un taxi, un hôtel, un ticket d'avion... tout est disponible instantanément, à portée de main sur votre téléphone mobile. »

Actions recommandées

L'étude *Point sur la gestion des frais de déplacement et de représentation* révèle la montée d'une nouvelle forme de gestion des dépenses, dont la valeur stratégique bénéficie toute l'entreprise par le biais de ce système d'exploitation traditionnel. Les compagnies doivent adapter et appréhender

cette catégorie avec un soin stratégique en vue d'en tirer des avantages de premier ordre au niveau du rendement. Les recommandations suivantes favoriseront votre croissance :

- **Procurer un accès mobile ou terminal de poche aux professionnels en déplacement ainsi qu'aux directeurs pour la gestion des dépenses et déplacements.** Comme précédemment expliqué, les entreprises dotées de cette fonctionnalité ont réussi à réduire les coûts et réaliser des gains de temps considérables dans le traitement de cette catégorie complexe de dépenses. Une gestion mobile procure aux compagnies un accès plus détaillé aux dépenses ainsi que d'importants avantages dont toute l'entreprise peut bénéficier.
- **Développer une visibilité en temps réel sur les dépenses D&R.** La situation économique actuelle pousse les entreprises à effectuer un suivi rigoureux de toutes les dépenses engendrées. Les frais de D&R n'échappent pas à la règle, et les compagnies doivent exploiter leurs systèmes de gestion des dépenses ainsi que la centralisation ou normalisation de leurs programmes en vue d'évaluer avec précision les dépenses D&R courantes par rapport au budget et de prendre les décisions futures qui s'imposent (par ex., restreindre les plans de déplacements) en fonction de ces renseignements.
- **Aborder la question de gestion des dépenses d'un point de vue stratégique et inciter les diverses entités commerciales à adopter cette perspective.** Tout comme les méthodes de gestion des comptes créditeurs, une gestion stratégique des dépenses privilégie un meilleur contrôle des coûts (grâce à des procédés plus efficaces) et permet d'initier des économies budgétaires (comme le renforcement de la conformité). Une fois toutes les entités et services sur la même page stratégique, les entreprises peuvent se consacrer à moderniser les méthodes de gestion des dépenses existantes en vue d'accroître la rentabilité et la valeur.

Pour de plus amples renseignements sur ce sujet ou d'autres thèmes de recherche, consulter le site www.aberdeen.com.

Études connexes

[Point sur la gestion des frais de déplacement et de représentation;](#)
février 2010

[Gestion stratégique des réunions : épargnez la date, épargnez votre budget;](#) août 2009

[Automatisation de la gestion des frais D&R;](#) juin 2009

[Programme du CSA : des stratégies judicieuses pour les temps difficiles;](#)
avril 2009

Auteur : Christopher J. Dwyer, analyste de recherche, gestion globale de l'approvisionnement chris.dwyer@aberdeen.com

Depuis 1988, les études d'Aberdeen aident les entreprises du monde entier à devenir les Meilleures. Ayant évalué le rendement de plus de 644 000 sociétés, Aberdeen est exceptionnellement bien placé pour communiquer aux entreprises des données judicieuses – des données qui leur permettent de progresser et d'accroître leur chiffre d'affaires. C'est pourquoi plus de 2,2 millions de lecteurs, dans plus de 40 pays, consultent nos études. 90 % d'entre eux sont des entreprises classées Fortune 1000 et 93 % des entreprises classées Technologie 500.

Appartenant au groupe Harte-Hanks, Aberdeen s'attache à bien remettre le contenu en perspective pour l'entreprise internationale de marketing direct et ciblé. Le point de vue analytique et objectif d'Aberdeen sur le processus d'« optimisation client » de Harte-Hanks (Informations - Opportunités – Analyse – Engagement – Interactions) développe la valeur client et accentue le rôle stratégique que joue Harte-Hanks sur le marché. Pour de plus amples renseignements, consulter le site d'Aberdeen : <http://www.aberdeen.com> ou appeler le (617) 723-7890, ou pour en savoir plus sur Harte-Hanks, appeler le (800) 456-9748 ou visiter le site <http://www.harte-hanks.com>

Ce document est le fruit de recherches primaires effectuées par le groupe Aberdeen. Les méthodologies du groupe Aberdeen permettent des recherches objectives basées sur les faits et constituent les meilleures analyses disponibles en date de publication. Sauf mention contraire, l'intégralité du contenu de cette publication est protégée par les droits d'auteur de Aberdeen Group, Inc. et toute reproduction, distribution, archivage ou transmission, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de Aberdeen Group, Inc. (010110)