

# SATISFAIRE LES NOUVELLES ATTENTES

Offrir une meilleure expérience en matière de gestion des notes de frais et voyages d'affaires dans l'ensemble de l'entreprise

Sponsorisé par :

 **accenture**

**THE BEST RUN**

**SAP**<sup>®</sup>

# Sommaire

- 3 Introduction
- 4 Le monde de l'entreprise a changé
- 6 Offrez aux collaborateurs une expérience repensée
- 8 Montrez-leur que vous vous préoccupez de ce qui compte pour eux
- 10 Libérez les équipes financières pour qu'elles puissent se consacrer à leur travail
- 12 Une meilleure expérience génère de meilleures performances globales
- 13 Créez une meilleure expérience collaborateur
- 14 Créez une meilleure expérience pour l'équipe financière
- 15 Ressources

## Introduction



## Il est temps de repenser les expériences

Alors que votre entreprise se remet peu à peu de la pandémie, une chose est sûre : c'est l'investissement de vos collaborateurs qui vous permettra d'aller de l'avant. Ils vous ont permis de surmonter la crise et vont maintenant vous aider à réinventer l'entreprise pour l'adapter au monde du travail de demain. Quel qu'il soit.

Pendant que vous vous demandez comment faire du travail hybride une réalité, vos collaborateurs s'impatientent. Leurs priorités et leurs attentes ont changé. Certains envisagent déjà de réorienter leur carrière pour donner plus de sens à leur activité ou assouvir leur passion.

Quelles que soient leurs raisons, **78 % des collaborateurs sont désormais convaincus que les employeurs sont responsables de leur satisfaction et de leur bien-être au travail.**<sup>1</sup> Ils attendent plus de diversité, d'équité et d'inclusivité sur leur lieu de travail et plus de visibilité sur les moyens que leur organisation met en œuvre pour atteindre ces objectifs. Le télétravail leur a donné davantage de flexibilité au quotidien.

Les entreprises doivent faire un choix : offrir à leurs collaborateurs ce qu'ils attendent ou assumer le coût de leur départ, soit le double du salaire annuel par collaborateur.<sup>2</sup> La fidélisation des collaborateurs

consistant à leur accorder une partie de leurs revendications, à savoir une meilleure expérience collaborateur, est donc une approche nettement meilleure.

L'expérience collaborateur concerne tous les points de contact de l'entreprise, notamment les échanges humains, les processus et les technologies. La gestion des frais et déplacements professionnels, par exemple, est souvent un problème pour une grande partie des collaborateurs. Elle est réputée pour être difficile et chronophage. Seuls 26 % des dirigeants déclarent gérer efficacement les processus de traitement, d'approbation et de remboursement des déplacements et notes de frais et 29 % des collaborateurs sont d'accord avec eux sur ce point.<sup>3</sup> Repenser la gestion des frais, des déplacements et des factures en tenant compte en priorité des besoins des collaborateurs vous permet d'améliorer l'expérience collaborateur globale.

## Le monde de l'entreprise a changé



## Le monde de l'entreprise **a changé**

La pandémie de COVID-19 a entraîné une modification des modèles de dépenses en raison de la diminution des déplacements et de l'augmentation d'autres types de dépenses. Aujourd'hui, grâce aux taux de vaccination élevés, les déplacements repartent à la hausse dans certaines régions. En raison des risques accrus, la santé et la sécurité sont au centre des préoccupations des collaborateurs et des dirigeants, et le devoir de diligence n'a jamais été aussi important.

Ces nouvelles priorités pour les collaborateurs signifient qu'ils ont de plus grandes attentes vis-à-vis de leur entreprise, notamment en termes d'opportunités de formation et d'évolution, de flexibilité des horaires de travail et d'importance accordée au bien-être. Ils s'attendent à ce que leurs employeurs fassent la promotion du bien-être et de l'égalité au travail et à voir des avancées concrètes sur ces sujets.

**292 %**   
d'augmentation des taux  
d'infraction en matière de  
dépenses sur plusieurs années.<sup>6</sup>

## Le monde de l'entreprise a changé



# 98 %

des collaborateurs sont susceptibles de recommander leurs employeurs lorsqu'ils se voient accorder des opportunités de formation, contre 22 % dans le cas contraire.<sup>7</sup>

# 94 %

des employés sont plus productifs lorsque leurs employeurs se soucient du bien-être et de l'égalité au travail.<sup>8</sup>



# 72 %

des collaborateurs travaillant pour des entreprises qui définissent et partagent des indicateurs sur le personnel déclarent vivre des expériences plus positives.<sup>9</sup>

Les entreprises doivent se tourner vers l'avenir en offrant une expérience centrée sur l'humain, accordant la priorité aux collaborateurs afin d'attirer et de fidéliser les talents. La gestion des frais et déplacements professionnels touche une grande partie de vos collaborateurs, ce qui en fait un excellent point de départ. **Nous allons aborder trois piliers de la gestion des notes de frais et voyages d'affaires.** Chacun d'eux permet d'améliorer cette expérience et la satisfaction des collaborateurs et des équipes financières au sujet des dépenses de l'entreprise.

## Offrez aux collaborateurs une expérience repensée



# 1

### Créez une **solution simple et intuitive** pour la gestion des dépenses

Lors de la transition vers le télétravail, les collaborateurs ont dû apprendre rapidement à utiliser de nombreuses applications nouvelles pour leur permettre de travailler. Maintenant que les déplacements reprennent et que les entreprises continuent d'investir, les collaborateurs recommencent à utiliser des outils de gestion des déplacements et des frais dont ils ne se sont pas servis depuis longtemps. Cependant, moins d'un tiers des collaborateurs affirment que leurs processus de gestion des déplacements et des frais sont optimisés pour la planification de leurs déplacements professionnels.<sup>10</sup> Ils se sont également habitués à l'évolution permanente des nouvelles politiques et procédures. Vont-ils assurer ces tâches et se souviennent-ils de ce qu'ils doivent faire précisément ? Peuvent-ils trouver facilement de l'aide en cas de besoin ? En repensant votre gestion des frais et déplacements professionnels, vous ne vous poserez plus ce genre de questions.

## Offrez aux collaborateurs une expérience repensée



Tenter de réaliser un achat ou de réserver un déplacement et se rendre compte au milieu du processus que cette tâche ne répond pas aux exigences de la politique concernée peut s'avérer frustrant. Toutefois, des outils offrant une assistance et des conseils intégrés pour renforcer la conformité éliminent les sources de frustration en aidant les collaborateurs à réaliser des achats conformes.

Par ailleurs, ces outils doivent être utilisés sur le lieu de travail de vos collaborateurs. Ils nécessitent de la flexibilité pour pouvoir y accéder en tous lieux et offrir davantage d'options de dépenses et de réservation afin d'améliorer l'expérience et de susciter une adoption généralisée.

Les solutions de gestion des notes de frais et voyages d'affaires devraient être intégrées pour que les collaborateurs ne perdent plus de temps à jongler entre différentes plateformes, à transférer des données ou à dupliquer des travaux, des pratiques sources d'erreurs et d'omissions.

Il est plus simple de suivre les règles lorsque le processus est simple et que vous disposez de conseils appropriés. Les solutions intelligentes capables d'éduquer les utilisateurs pour renforcer la conformité des décisions permettent d'éviter toute frustration, de réduire les erreurs et de susciter une plus grande adoption.



...ces outils doivent être utilisés sur le lieu de travail de vos collaborateurs. Ils nécessitent de la flexibilité pour pouvoir y accéder en tous lieux...

Montrez-leur que vous vous préoccupez de ce qui compte pour eux

# 2

## **Favorisez l'équité, le développement durable et le bien-être**

Les employés ont toujours souhaité que les entreprises s'engagent à veiller à leur sécurité. Affichant de nouvelles attentes, ils souhaitent également faire partie d'entreprises dont les valeurs correspondent à leurs opinions sur l'environnement, le bien-être et l'inclusion. Les entreprises doivent donc accorder une plus grande attention au développement durable, à la responsabilité et à la diversité sociale, à l'équité et à l'inclusion. La gestion efficace des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) est devenue une question primordiale et plus complexe. Votre système permet-il de tenir compte des demandes de vos collaborateurs concernant les critères ESG ? Pouvez-vous analyser efficacement les problèmes importants à leurs yeux et prendre des mesures appropriées ?

## Montrez-leur que vous vous préoccupez de ce qui compte pour eux



Actuellement, les collaborateurs sont particulièrement soucieux de leur sécurité. Les solutions de gestion des notes de frais et voyages d'affaires doivent pouvoir fournir des informations intégrées disponibles en un seul endroit et facilement accessibles en tous lieux. Ces informations doivent inclure les informations et directives liées aux déplacements professionnels, les informations relatives aux aéroports et aux transports, et les mesures de sécurité liées au COVID-19 pour toutes les destinations.



# 42 %

des personnes interrogées assurent que leur entreprise utilise des sondages formels pour évaluer le ressenti des collaborateurs.<sup>11</sup>

Selon une récente enquête menée par Oxford Economics, seulement 42 % des personnes interrogées assurent que leur entreprise utilise des sondages formels pour évaluer le ressenti des collaborateurs. Pourtant, il est très important d'être à l'écoute des besoins des collaborateurs et de prendre des mesures concrètes pour y répondre pour que ces derniers se sentent inclus, soutenus et respectés. Lorsque les solutions de gestion des notes de frais et voyages d'affaires sont des outils permettant d'assurer de manière proactive la sécurité et le développement durable, elles prouvent que votre entreprise est à l'écoute de ses équipes et agit pour résoudre les problèmes les plus importants à leurs yeux.

## Libérez les équipes financières pour qu'elles puissent se consacrer à leur travail

# 3

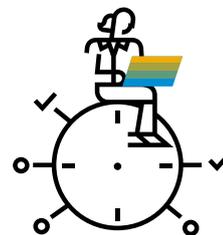
### Supprimez les goulots d'étranglement et **améliorez l'efficacité**

Les équipes financières subissent une pression croissante pour gérer les coûts et la conformité avec des ressources et des délais limités. Elles peuvent s'enliser dans des tâches manuelles et des processus inefficaces qui compliquent leur travail. Ces processus sont devenus nécessaires, car la gestion des dépenses professionnelles a gagné en complexité. Seuls 26 % des collaborateurs pensent gérer efficacement ces processus à l'heure actuelle.<sup>12</sup> Seulement 37 % disent disposer de la visibilité financière suffisante pour prendre des décisions avisées.<sup>13</sup> Les tâches que ces collaborateurs doivent réaliser pour s'en sortir au quotidien sont parfois différentes de celles pour lesquelles ils ont été embauchés, ce qui engendre un sentiment de frustration. Qu'avez-vous mis en place pour atténuer cette frustration et cet ennui ? Quelles idées utiles de ces collaborateurs ont été mises au second plan, tandis qu'ils consacrent tout leur temps à des tâches inutiles ?

## Libérez les équipes financières pour qu'elles puissent se consacrer à leur travail

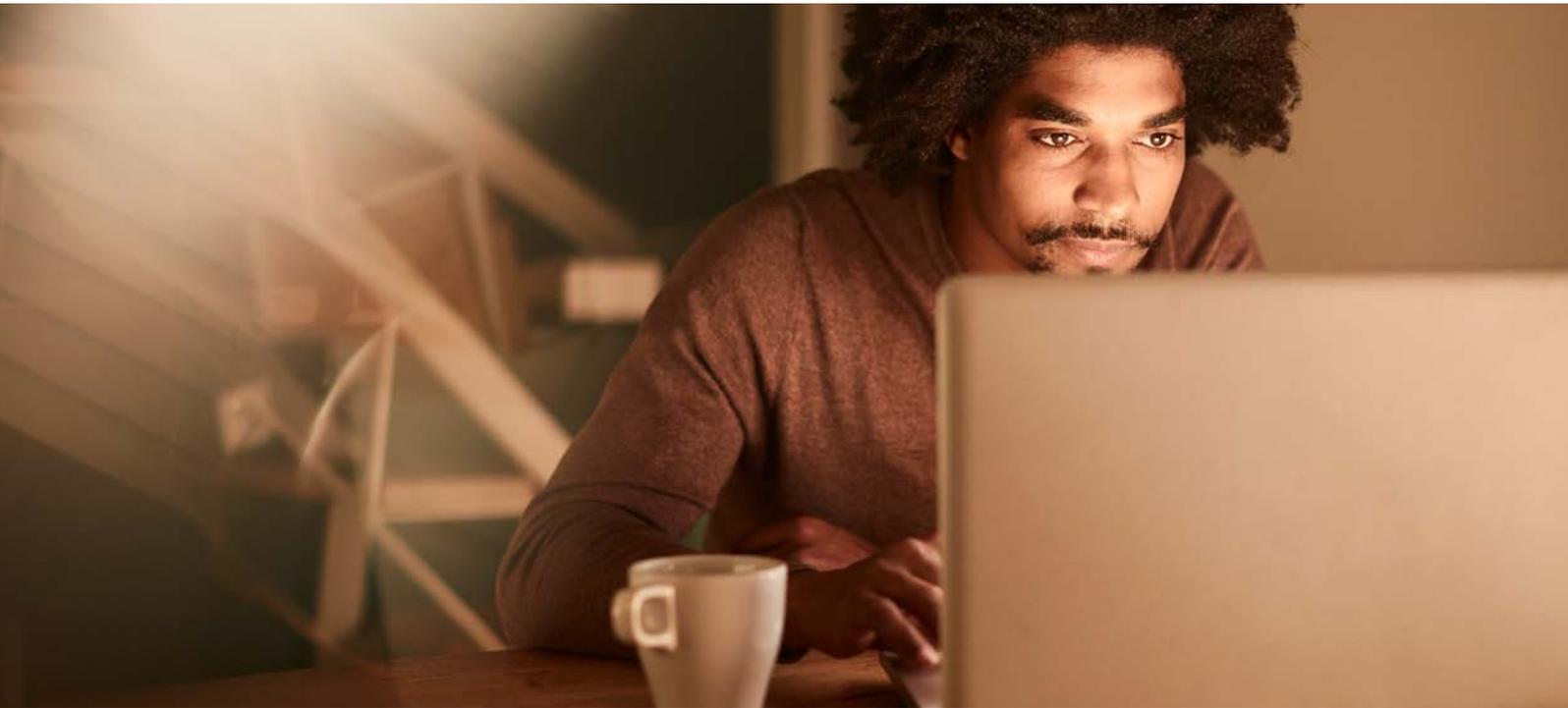


Supprimez les tâches manuelles pour libérer du temps pour votre équipe financière qu'elle pourra consacrer à des projets qui font progresser l'entreprise et qui engendreront une plus grande satisfaction professionnelle. Pour ce faire, votre solution repensée doit intégrer l'automatisation, l'intelligence artificielle (IA) et le Machine Learning. Une fois les tâches manuelles automatisées, vous constaterez une diminution des erreurs avec des effets positifs sur vos collaborateurs qui passeront moins de temps à effectuer des corrections. Les risques de fraude et de non-conformité peuvent être détectés encore plus facilement, ce qui permet de libérer du temps pour résoudre des problèmes systémiques. Les rapports et la visibilité sur les situations financières sont plus rapides et les collaborateurs s'apercevront qu'ils travaillent avec des données d'une grande précision pour mener à bien leurs projets stratégiques.



Enfin, lorsque les collaborateurs de votre équipe financière sont soutenus grâce à une meilleure expérience en matière de gestion des notes de frais et voyages d'affaires, ils disposent du temps et de la confiance nécessaires pour faire plus et mieux, l'objectif pour lequel ils ont été recrutés.

## Une meilleure expérience génère de meilleures performances globales



### Une meilleure expérience génère de meilleures performances globales

Une meilleure expérience de gestion des notes de frais et voyages d'affaires pour les collaborateurs permet d'améliorer la conformité et le contrôle pour obtenir de meilleures performances globales.



Lorsque vos collaborateurs bénéficient d'une expérience repensée, ils consacrent moins de temps aux notes de frais et à la réservation de déplacements. Comme cette expérience est fluide et guidée, ils respectent plus facilement les politiques de l'entreprise. La diminution du stress et de la pression et une meilleure conformité contribuent à l'amélioration du bien-être et de l'autonomie des collaborateurs.



Aujourd'hui, montrer à vos collaborateurs que vous vous souciez de leurs préoccupations est encore plus important que votre engagement à veiller à leur sécurité. Bien que la sécurité reste leur préoccupation primordiale, ils se soucient de plus en plus d'autres problèmes sociaux et environnementaux. Être à l'écoute et prendre des mesures appropriées pour rendre votre lieu de travail plus inclusif et durable sont des initiatives qui témoignent de votre engagement à améliorer à la fois leurs vies et le monde en général.



En libérant du temps pour votre équipe financière afin qu'elle puisse privilégier des tâches importantes, vous favorisez son efficacité. L'automatisation des tâches manuelles offrant une meilleure visibilité sur les dépenses et les rapports accessibles quasiment en temps réel permettent de libérer du temps pour des projets plus créatifs. Une meilleure budgétisation et des prévisions précises permettent à votre équipe financière de prendre rapidement des décisions basées sur les données, d'assurer la continuité de l'activité et d'éviter tout sentiment de frustration et de stress.

## Créez une meilleure expérience collaborateur



## Créez une meilleure expérience collaborateur

Une solution de gestion des frais et déplacements professionnels respectant ces trois piliers fera le bonheur de vos collaborateurs. Elle devrait leur simplifier la vie et non pas constituer un obstacle à la réalisation de leur travail. Une meilleure expérience entraîne une adoption accrue et une meilleure conformité avec les politiques de l'entreprise correspondant à leurs habitudes et préférences en matière de dépenses. L'assistance et les conseils intégrés à la solution sont essentiels pour prendre des décisions sûres et intelligentes.

### Les collaborateurs ont besoin des fonctionnalités suivantes :

- Mobilité grâce à un accès en tous lieux aux outils qui ne sont pas des obstacles dans le nouveau monde du travail hautement flexible.
- Conseils pour les réservations de déplacements et les décisions relatives aux dépenses pour s'assurer de leur conformité avec les politiques de l'entreprise.
- Capturer les informations relatives aux dépenses en tous lieux et les saisir automatiquement dans une note de frais sans passer par une copie papier.
- Identifier les transactions récurrentes et les préférences pour simplifier et accélérer les réservations ou les transactions d'achat futures.
- Utiliser une gestion automatisée des taxes pour éviter les calculs manuels, les erreurs et les omissions.
- Flexibilité au niveau des options de réservation des déplacements, quel que soit le lieu de réservation.
- Accéder immédiatement à toutes les informations relatives aux déplacements, y compris aux itinéraires, aux règlements, aux restrictions, aux informations sur les frais et aux protocoles COVID-19, dans un même emplacement.

## Créez une meilleure expérience pour l'équipe financière



### Créez une meilleure expérience pour l'équipe financière

Une solution de gestion des notes de frais et voyages d'affaires satisfaisant vos collaborateurs doit également offrir une excellente expérience à votre équipe financière en lui permettant d'améliorer son efficacité et sa productivité tout en favorisant des décisions plus rapides. Cette solution devrait réduire les tâches répétitives et frustrantes, offrir une meilleure visibilité pour prendre des décisions financières sûres et libérer du temps pour résoudre des problèmes financiers plus importants.

#### L'équipe financière a besoin des fonctionnalités suivantes :

- Utiliser le Machine Learning et l'IA pour analyser automatiquement les notes de frais, simplifier et accélérer le processus d'audit.
- Identifier les problèmes de conformité avant tout remboursement et détecter des modèles de dépenses ou des infractions à la politique.
- Obtenir l'aide d'une équipe internationale d'experts de l'audit et de technologies intelligentes pour renforcer la conformité et identifier les éventuels cas de fraude.
- Intégrer les outils de gestion des déplacements et d'autres outils de gestion des dépenses afin de réduire les tâches manuelles requises pour connecter les sources de données disparates.
- Accéder en un clic aux informations relatives aux déplacements et aux itinéraires pour garantir un respect permanent du devoir de diligence.
- Accéder aux informations connectées pour prendre de meilleures décisions plus rapidement et en toute confiance.

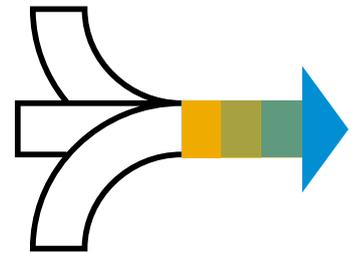
## Ressources



## L'expérience **compte**

Vos collaborateurs vont booster votre entreprise.

Leurs besoins et leurs attentes ont évolué. Les politiques et procédures relatives aux déplacements et aux frais de vos collaborateurs ont également changé. Votre solution de gestion des notes de frais et voyages d'affaires peut-elle s'adapter à ces besoins ? Inclut-elle les trois piliers essentiels permettant d'améliorer l'expérience collaborateur pour la gestion des notes de frais et voyages d'affaires ? L'expérience des collaborateurs et de l'équipe financière liée à l'utilisation de votre solution de gestion des dépenses peut avoir des répercussions sur la réussite globale de votre entreprise. L'heure est venue de repenser votre solution, si vous ne l'avez pas déjà fait.



**Découvrez plus en détail les solutions  
SAP® Concur® et commencez à améliorer  
votre expérience.**

## Ressources



### Pourquoi avoir choisi **Accenture** pour les solutions SAP Concur ?

La relation entre Accenture et SAP existe depuis plus de 40 ans. Pour permettre et accélérer la transformation des entreprises de nos clients, de la vision à la création de valeur, nous avons lancé l'offre SOAR with Accenture pour compléter et étendre la solution RISE with SAP.

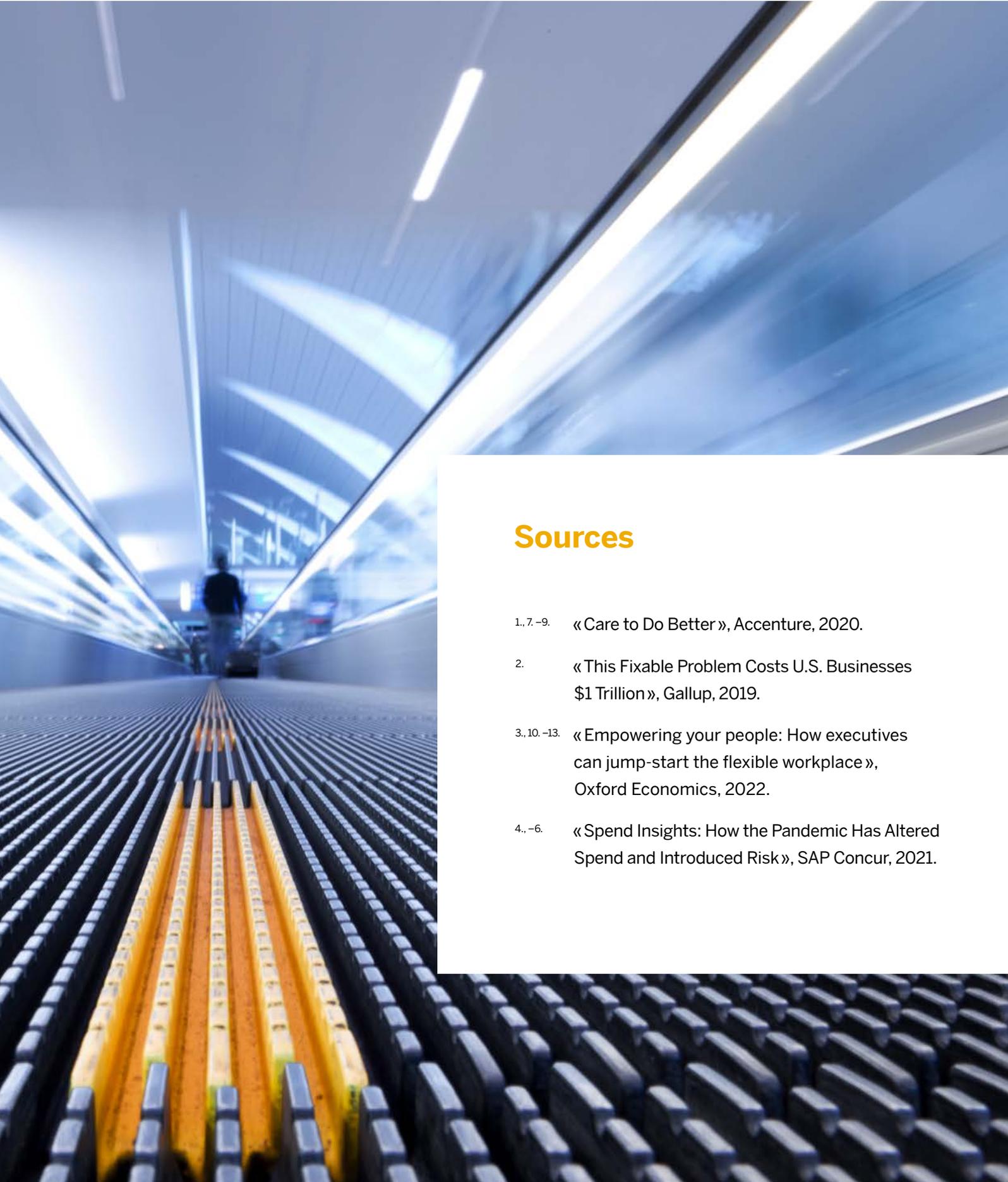
En tant que partenaire majeur, Accenture travaille de A à Z avec SAP, de l'innovation des produits au développement et à la mise sur le marché de solutions sectorielles. Nous nous engageons à devenir le premier partenaire innovateur et assurant la mise en œuvre des solutions SAP, en affirmant notre leadership pour la transformation en entreprise intelligente, l'optimisation des processus métier, la génération de valeur et la gestion des applications.

Plus de 70 000 professionnels SAP apportent une expertise globale inégalée sur l'ensemble du portefeuille de solutions SAP et sur les technologies

intelligentes comme les outils d'analyse appliquée, le Big Data, l'IoT, le Machine Learning, la blockchain et le cloud. Avec Accenture myConcerto, une plateforme numérique intégrée basée sur les connaissances et dédiée à la transformation des entreprises, nous rassemblons les meilleures innovations d'Accenture et de SAP pour aboutir plus rapidement et facilement à une rentabilité accrue.

Grâce à notre collaboration inédite en termes de commercialisation sur SAP S/4HANA®, RISE with SAP, SAP® CRM et SAP Customer Experience, SAP® Qualtrics® Employee Engagement, le développement durable, Industry X, Industry Cloud par SAP et SAP Business Technology Platform, nous travaillons conjointement au développement de solutions intelligentes et stimulons la transition vers de nouvelles solutions et technologies SAP afin de simplifier et d'accélérer le parcours de nos clients vers l'entreprise intelligente.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [accenture.com/sap](https://www.accenture.com/sap).



## Sources

- 1., 7.-9. « Care to Do Better », Accenture, 2020.
2. « This Fixable Problem Costs U.S. Businesses \$1 Trillion », Gallup, 2019.
- 3., 10.-13. « Empowering your people: How executives can jump-start the flexible workplace », Oxford Economics, 2022.
- 4., -6. « Spend Insights: How the Pandemic Has Altered Spend and Introduced Risk », SAP Concur, 2021.

Suivre SAP Concur



Pour en savoir plus, rendez-vous sur [concur.fr](https://concur.fr)

79220frFR (22/07)

© 2022 SAP SE ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse et préalable de SAP SE ou d'une société affiliée SAP.

Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis. Certains logiciels commercialisés par SAP SE et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditeurs tiers. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Les informations du présent document sont fournies par SAP SE ou par une société affiliée SAP uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP SE ou ses sociétés affiliées ne pourront en aucun cas être tenues responsables des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services de SAP ou d'une société affiliée SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans le présent document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.

En particulier, SAP SE ou ses sociétés affiliées ne sont en aucun cas tenues de se livrer aux activités citées dans le présent document ou toute autre présentation, ni de développer ou de mettre sur le marché quelque fonctionnalité mentionnée dans les présentes. Le présent document ou toute présentation liée, ainsi que la stratégie et les futurs développements, produits, orientations de plate-forme et fonctionnalités éventuels de SAP SE ou de ses sociétés affiliées peuvent être modifiés par SAP ou par ses sociétés affiliées à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis. Les informations contenues dans le présent document ne constituent en aucun cas un engagement, une promesse ou une obligation juridique de livrer un quelconque matériel, code ou fonctionnalité. Toutes les prévisions mentionnées sont soumises à certains risques et comportent une part d'incertitude pouvant entraîner des résultats substantiellement différents des attentes. Il est recommandé au lecteur de ne pas placer une confiance exagérée dans lesdites prévisions et de ne pas prendre de décision d'achat en fonction de ces dernières.

SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée SAP) en Allemagne ainsi que dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs entreprises respectives. Consultezz <https://www.sap.com/france/about/legal/trademark.html> pour obtenir des informations complémentaires sur les marques déposées.

**THE BEST RUN**

