

Enquête Voyage d'Affaires et Gestion des Notes de Frais

2016



Introduction

Les frais liés aux voyages et les notes de frais sont devenus un poste de dépenses majeur pour les entreprises (représentant jusqu'à 10% de leur budget annuel¹). Cette enquête réalisée auprès de 780 français révèle que de nombreuses entreprises gèrent encore de façon manuelle ou au travers de processus ou solutions obsolètes la gestion des déplacements et des notes de frais, affectant la productivité des employés et engendrant un impact encore plus important sur la rentabilité de l'entreprise.

METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

L'édition 2016 de l'enquête KDS a été menée en ligne, en juillet 2016, auprès de 780 salariés en France afin de mieux cerner les habitudes de ces professionnels pour réserver et gérer leurs déplacements, ainsi que leurs attitudes et agissements lorsqu'ils communiquent leurs notes de frais. Âgés de 18 à 65 ans et plus, ces participants sont en majorité (à 98 %) salariés à plein temps d'entreprises comptant entre 50 et 10 000 collaborateurs ; 23,6 % d'entre eux travaillent dans une entreprise de plus de 10 000 salariés, 19 % dans une société employant entre 3 000 et 10 000 salariés et 16 % dans une structure employant entre 1 000 et 3 000 salariés.

¹Groupe Aberdeen: Guide de la Gestion de Voyages et Notes de frais 2014 : Tendances pour l'avenir

Principaux enseignements : Notes de frais

L'établissement des notes de frais : un processus majoritairement manuel qui impacte la productivité.

Alors que la majorité (39%) des répondants utilisent un outil de gestion de dépenses automatisé pour soumettre leurs notes de frais presque autant, 34%, s'appuient encore sur des tableaux pour présenter leurs demandes de remboursement (Figure 1A). Parmi ces répondants, 59% y consacre entre 30 minutes à une heure et 18% d'entre eux ont répondu que cela pouvait prendre jusqu'à deux heures (Figure 1B).

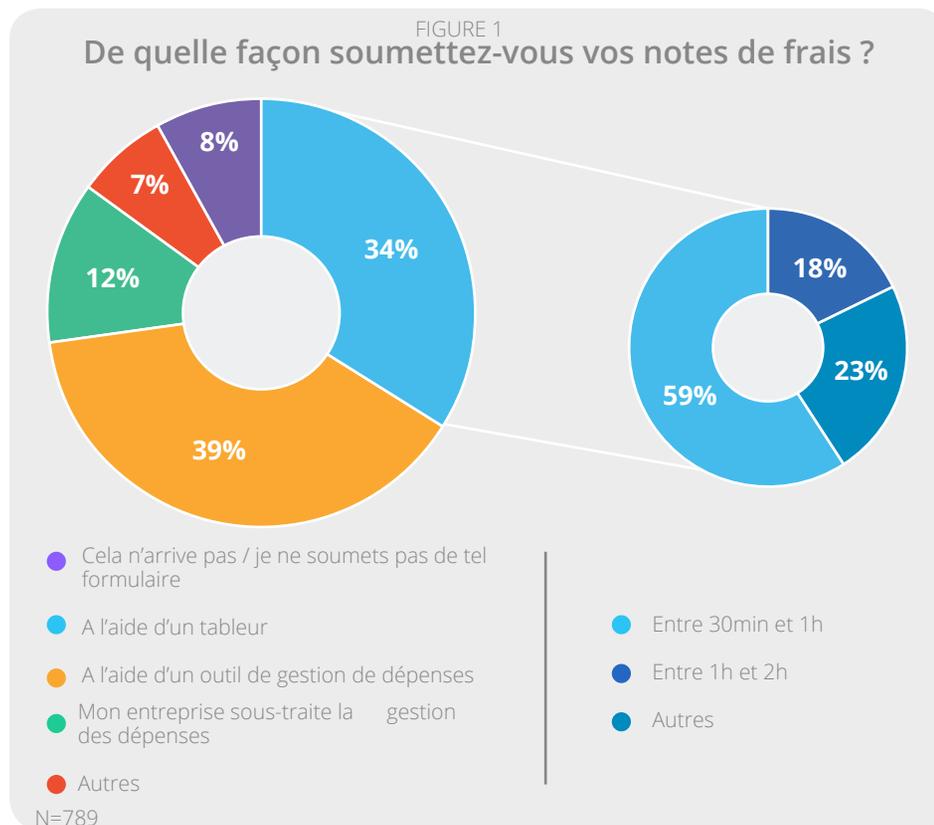
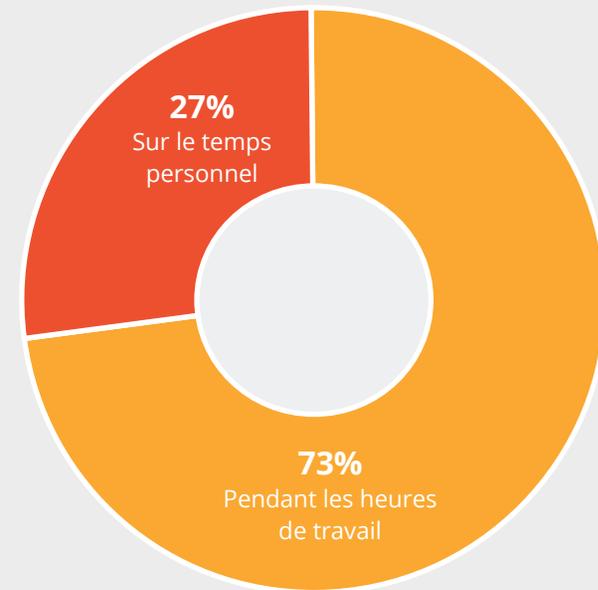


FIGURE 2

Quand remplissez-vous vos formulaires de demande de remboursement ?



N=789

73% des personnes interrogées remplissent leurs formulaires de demandes de remboursement pendant les heures de travail (Figure 2).

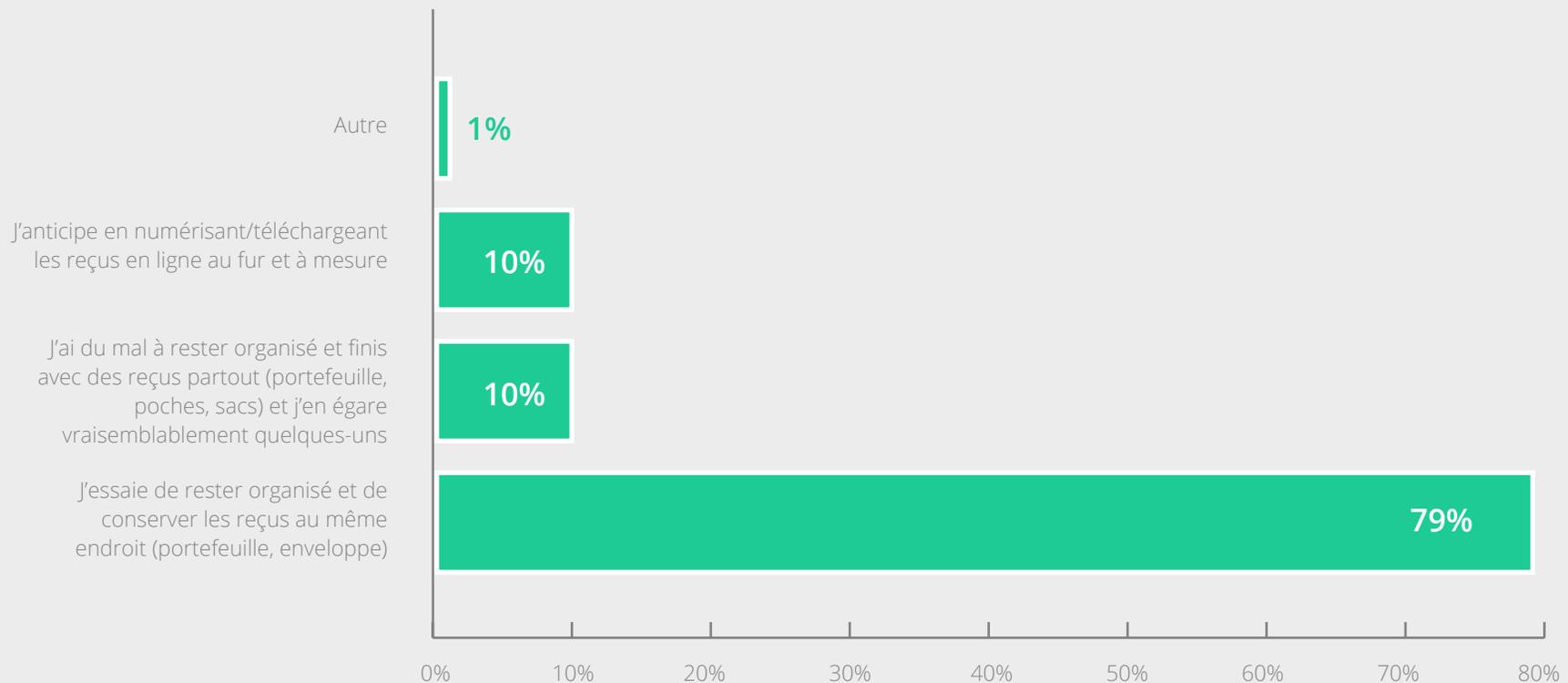
L'impact sur la productivité de l'entreprise est évidente. Le temps consacré à ces tâches administratives empiète sur les activités à valeur ajoutée qui contribuent à la rentabilité d'une entreprise. Cette perte de productivité s'élève de 20 minutes à 1h par mois pour 85% des répondants.

UNE GESTION ERRATIQUE DES JUSTIFICATIFS DE FRAIS

La gestion du suivi des dépenses ne fait pas l'objet de procédures hétérogènes, 80% des répondants disent qu'ils essaient de conserver les reçus en un seul endroit (portefeuille ou une enveloppe) ce qui entraîne un risque non négligeable de perte des documents (Figure 3). Or, si la gestion des voyages et des notes de frais est gérée de manière efficace, les entreprises peuvent attendre jusqu'à 25% d'économies grâce à une solution de gestion des déplacements et des notes de frais automatique.

FIGURE 3

Comment assurez-vous le suivi de vos dépenses lors d'un déplacement ?



N=789

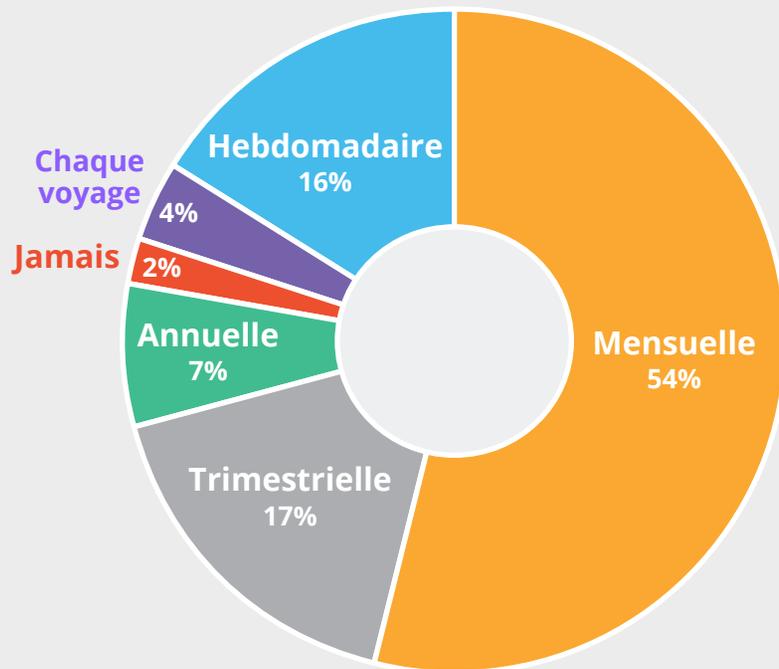
LES SALARIÉS FONT L'AVANCE DE TRÉSORERIE POUR LEUR ENTREPRISE.

Un tiers des personnes interrogées révèlent qu'elles règlent leurs frais avec leur carte personnelle et 56% d'entre elles trouvant les procédures de remboursements fastidieuses et pénibles, elles attendent la fin du mois voir du trimestre pour soumettre leur demande de remboursement de frais (72%).

Fait notable, les entreprises mettent en moyenne entre 8 et 30 jours à les rembourser (41,8%) et 26,85% entre 16 et 30 jours.

FIGURE 4

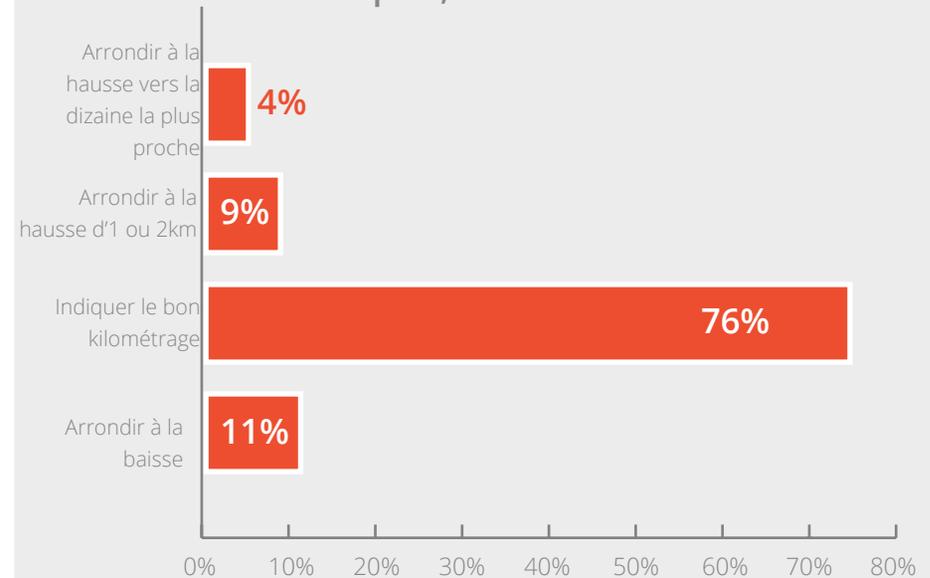
A quelle fréquence soumettez-vous un formulaire de demande de remboursement de frais de déplacement ?



N=789

FIGURE 5

Lorsque vous demandez le remboursement de vos frais kilométriques, avez-vous tendance à :



N=789

DES SALARIÉS HONNÊTES

Ils sont également d'une grande honnêteté, la grande majorité (76%) d'entre eux reporte leur kilométrage exact (Figure 5) et lors de leurs déplacements en taxis, si le chauffeur de taxi remet un reçu vierge, 78% inscrivent scrupuleusement le montant exact de la course.

Bien que ces inflations puissent sembler mineures, elles peuvent représenter des coûts très élevés pour les grosses entreprises avec une large main-d'œuvre itinérante.

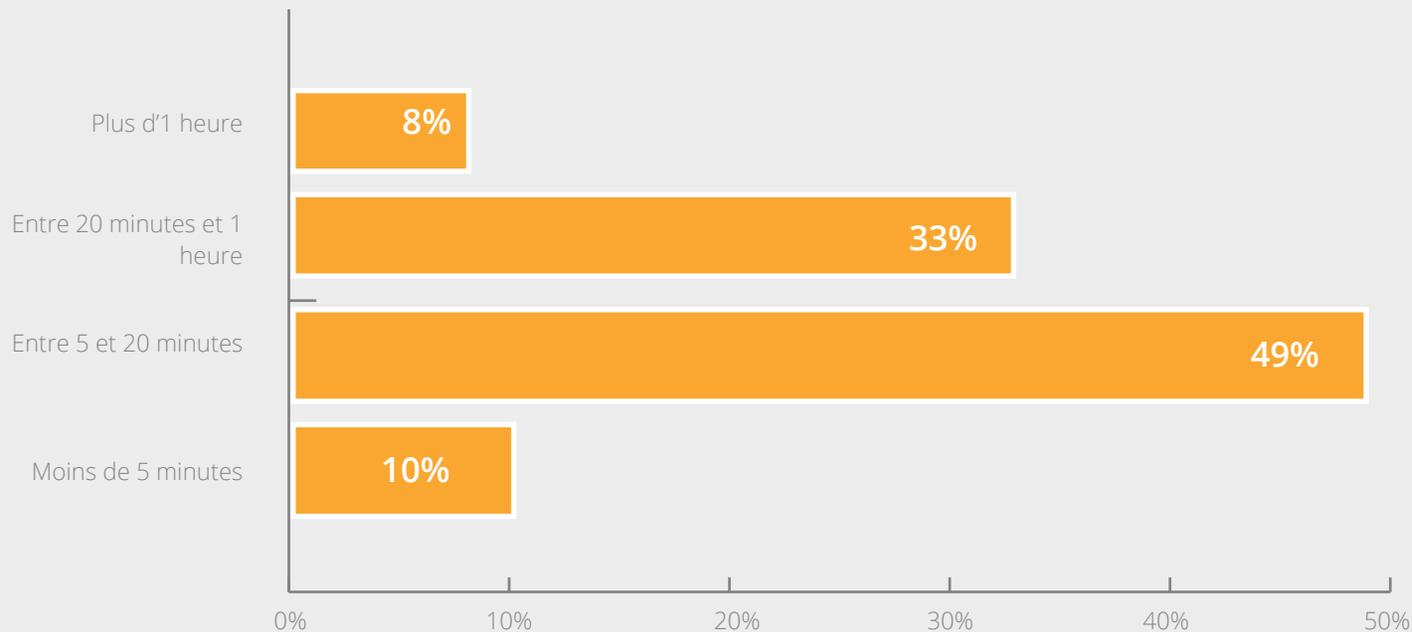
Principaux enseignements : Déplacements professionnels

RAPIDITÉ ET FACILITÉ

33% des répondants passent entre 20 minutes et plus d'une heure à rechercher et réserver un voyage d'affaires (Figure 6). Or ils ne souhaitent pas y consacrer du temps et recherchent toujours plus de rapidité. Ainsi entre facilité d'utilisation et choix d'options de voyage, ils sont 66% à choisir le 1er critère (Figure 10) et pour aller au plus simple 71% préfèrent rechercher et réserver leur voyage via un seul fournisseur ou plateforme (Figure 8). 47% réservent leurs voyages d'affaires via un outil de réservation même si encore 34% réservent directement via le site d'un fournisseur (Figure 9).

FIGURE 6

En moyenne, combien de temps passez-vous à rechercher et réserver un voyage d'affaires conforme à la politique de l'entreprise incluant l'avion ou le train et l'hôtel ?



N=789

Avec 51% des répondants attestant avoir un revenu annuel entre 25 000 € et 49 999 €, le coût de productivité gaspillée peut être important pour l'entreprise.

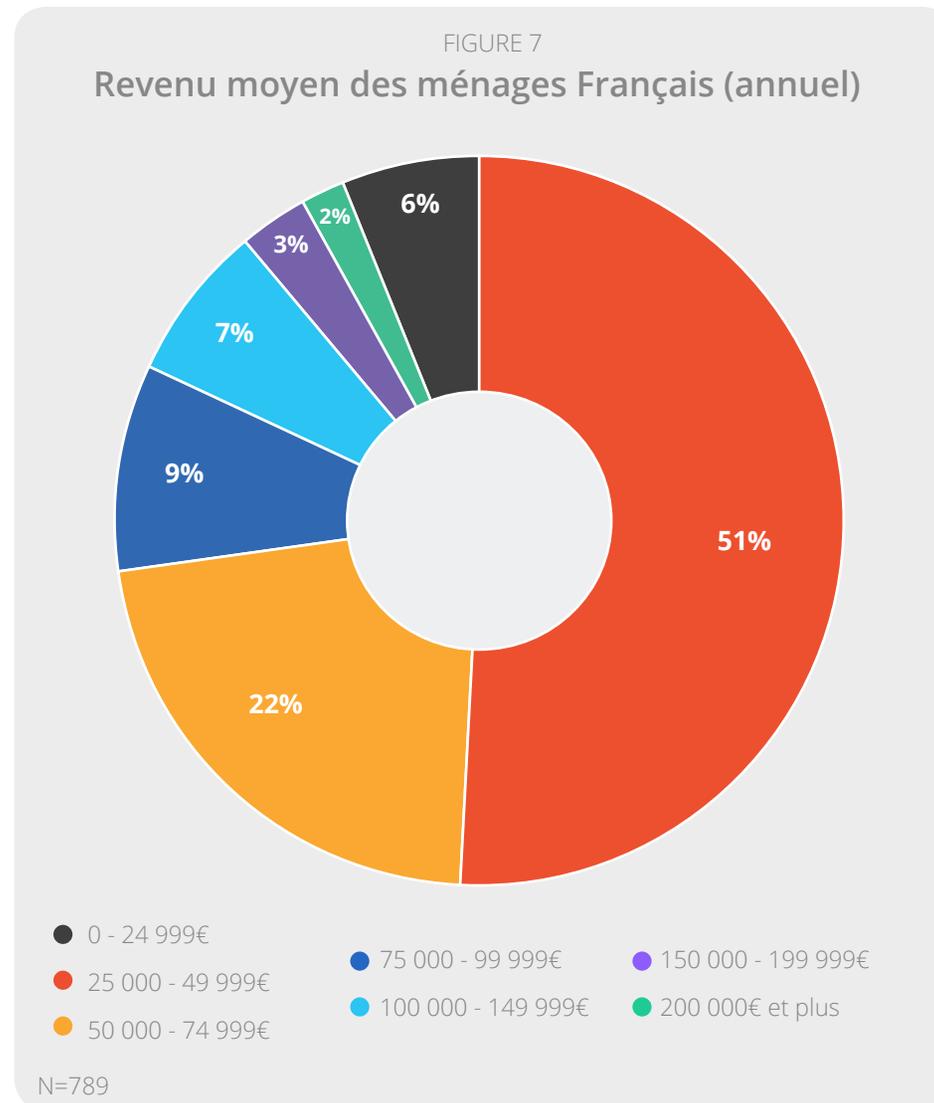
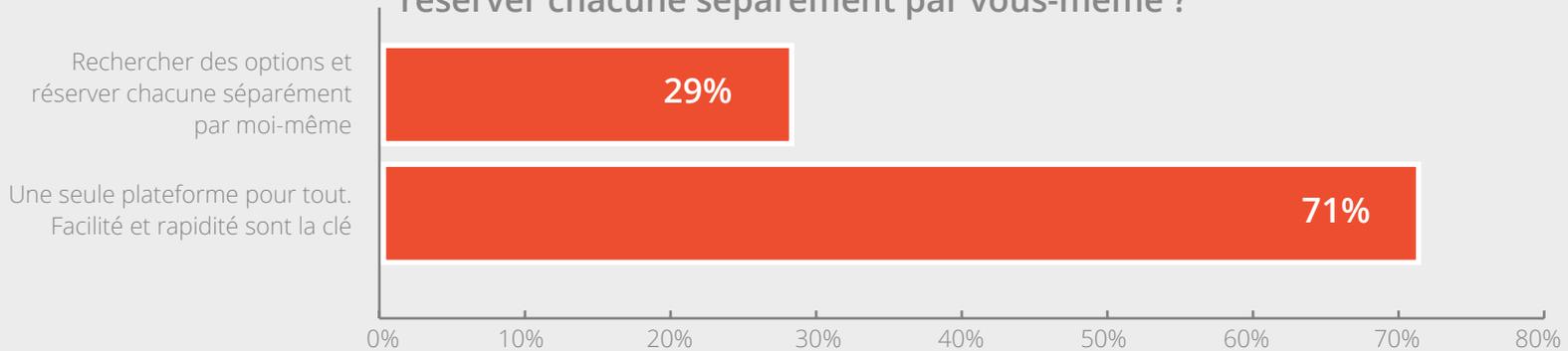


FIGURE 8

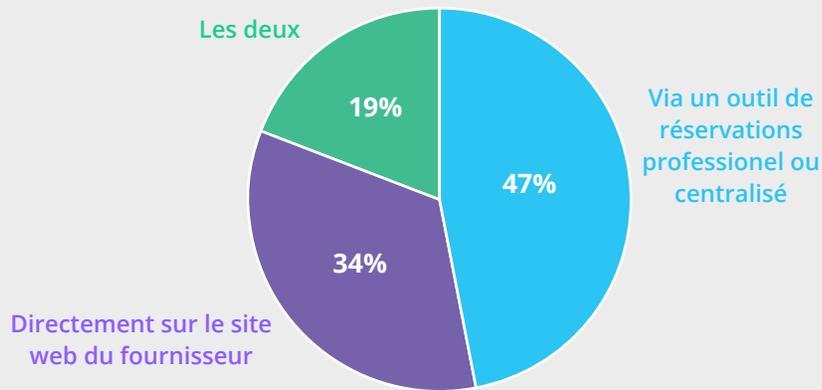
Si vous pouviez rechercher et réserver tous les éléments du voyage (vol, hôtel, transferts etc..) par le biais d'un seul fournisseur ou d'une seule plate-forme, préféreriez-vous cette solution ou rechercher des options et réserver chacune séparément par vous-même ?



N=789

FIGURE 9

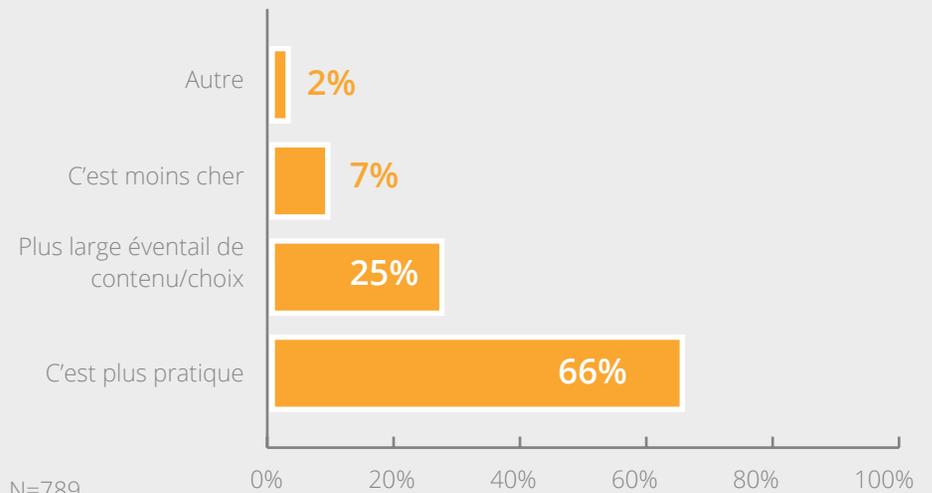
Par quel biais réservez-vous vos voyages d'affaires ?



N=789

FIGURE 10

Si vous réservez directement, pourquoi le faites-vous ?



N=789

Les entreprises qui fournissent un outil de réservation en ligne à leurs voyageurs sont en mesure de mieux automatiser le processus de recherche et de réservation en le rendant plus efficace et plus pratique. Ils évitent ainsi une perte de temps pour leur employé qui peut reprendre son travail et donc une perte de productivité. Néanmoins, afin de garantir l'adoption et le respect des normes de leur politique de voyage, les entreprises doivent veiller à ce que la plate-forme qu'ils fournissent à leurs employés offre au moins le même confort, la même expérience utilisateur et le même choix d'options que les services centrés sur l'utilisateur.

Principaux enseignements: Etude de Marché

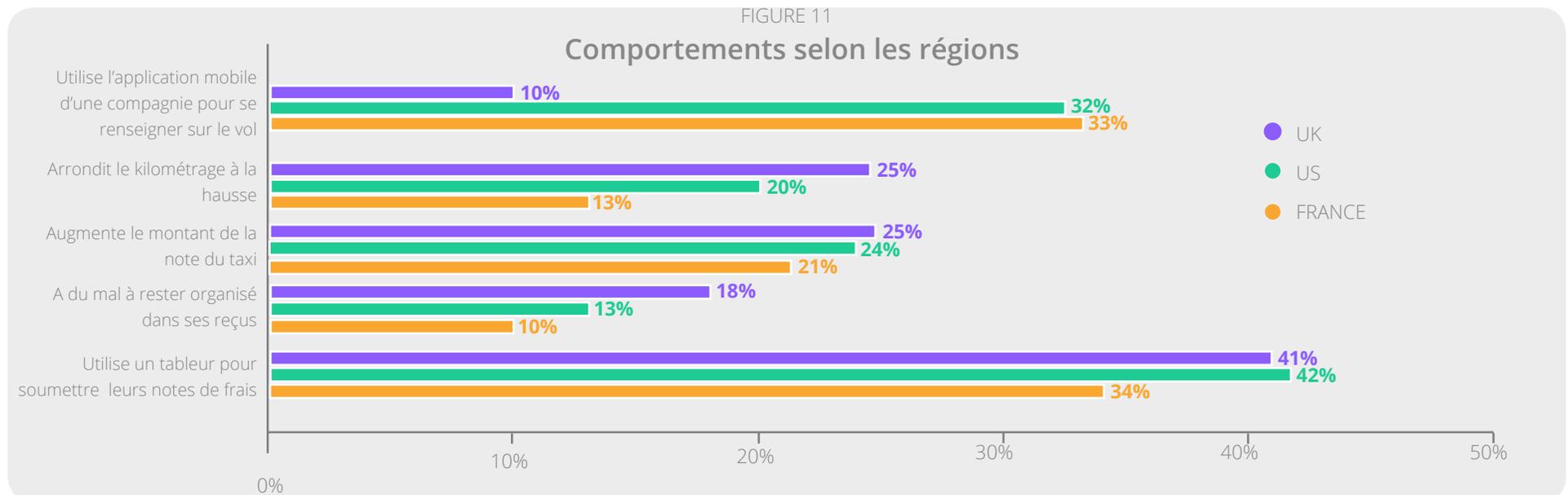
DES COMPORTEMENTS DE VOYAGEURS D'AFFAIRES PRESQUE UNIVERSELS

Cette enquête a aussi été menée aux Etats-Unis et au Royaume-Uni. Les réponses des britanniques et américains montrent des attitudes et des comportements plutôt similaires aux répondants français.

Comme la figure 11 le montre, les tendances et les difficultés des voyageurs d'affaires sont assez similaires malgré leur géolocalisation. En effet, plus de 30% des personnes interrogées, quel que soit leur pays, utilisent encore des tableurs pour soumettre leurs demandes de remboursement. Et même si les voyageurs français semblent plus organisés que leurs homologues anglophones, entre 10 et 20% des répondants avouent avoir encore du mal à s'y retrouver dans leurs justificatifs de paiement.

En ce qui concerne leurs dépenses, plus de 20% des voyageurs admettent gonfler le montant des reçus de taxi. De même, plus de 20% des répondants des États-Unis et 25% au Royaume-Uni augmentent leur kilométrage sur leurs notes de frais (les français apparaissant plus honnêtes sur ce point – seulement 13% des répondants arrondissant leur kilométrage à la hausse).

Néanmoins, il existe des différences entre ces pays. Alors que les voyageurs français et américains sont fortement susceptibles (33% et 32%) d'utiliser des applications de compagnies aériennes pour obtenir les informations sur leurs vols et la porte d'embarquement, seulement 10% des britanniques utilisent ce genre d'outils. Par conséquent, il est plus important pour les entreprises françaises et américaines, où il y a une plus grande propension à utiliser des applications pour gérer leurs voyages, de fournir à leurs employés des solutions qui intègrent ces types de fonctionnalités mobiles.



Conclusion

Le Groupe Aberdeen estime que l'entreprise-type consacre plus de 10 % de son budget annuel aux dépenses liées à des déplacements professionnels, la gestion de ces déplacements professionnels et des notes de frais est plus que jamais en ligne de mire, les entreprises privilégiant les processus d'exception qui accélèrent les réservations et la transmission des notes de frais, et améliorent la satisfaction des collaborateurs.

Les résultats de l'enquête prouvent à quel point des systèmes inefficaces et archaïques font courir aux entreprises des risques de pertes considérables – les frais de déplacement ouvrant la voie à une gestion aléatoire qui porte préjudice à la fois à l'entreprise mais également à ses salariés

A propos de KDS

KDS est un fournisseur mondial de solutions intégrées de gestion des déplacements professionnels et notes de frais, leader dans l'industrie de la réservation de voyages complets de porte-à-porte. La technologie en cloud de KDS couvre toute la chaîne de la gestion des déplacements et des dépenses professionnelles – elle assure l'application des politiques de l'entreprise et leur adoption en automatisant les processus depuis la réservation d'un voyage jusqu'au traitement de la note de frais. En intégrant des liaisons vers un panel complet de fournisseurs de paiement et de voyages (compagnies aériennes, location de voiture, compagnies ferroviaires, hôtels...), KDS assure la disponibilité en temps réel et l'optimisation des offres et tarifs négociés de ses clients.

KDS place l'expérience utilisateur au coeur de sa stratégie de développement, convaincue qu'elle est la clé des économies, des gains de productivité et de la maîtrise des coûts associés aux voyages et aux notes de frais.

Pour plus d'informations : www.kds.fr