

CFO et gestion des notes de frais : comment lutter contre certains biais cognitifs ?

Pour certaines entreprises, le sujet des notes de frais est un véritable casse-tête ! Une politique incertaine, des situations particulières complexes, des retards dans la chaîne de traitement et des plaintes régulières ... et le pilotage de la trésorerie de l'entreprise devient un exercice d'équilibriste.

Temps de lecture : minute

30 octobre 2024

Pour démêler ce mikado, Maddyness s'est rapproché de deux experts chevronnés : [Claude Lesterlin](#), Group CFO chez [Brut Media](#) et [Zahir Abdelouhab](#), SVP Sales EMEA chez [Navan](#) pour discuter de bonnes pratiques, de biais cognitifs et de culture financière d'entreprise. Le cœur du sujet ? La gestion des notes de frais.

Dans l'entreprise, la gestion des notes de frais dépasse largement les simples considérations purement administratives, financières et même technologiques. Elle s'inscrit dans une dimension humaine et des comportements psychologiques : des biais cognitifs et une perception individuelle de son rapport à l'argent peuvent conduire à des comportements très libéraux de la part des collaborateurs. Entre, des notes de frais gonflées après un succès commercial (biais d'abondance), validées sans vérification (effet de halo), conformes mais inutiles (biais de conformité) ou encore des pratiques installées qu'il est difficile de remettre au question (biais d'ancrage) ... à chaque déviance une friction peut être identifiée et y faire correspondre un biais cognitif afférent qui influence le comportement des collaborateurs, la performance et la

culture d'entreprise. Conscient de ces biais, les CFO élaborent des politiques proactives, mettent en place des outils qui contribuent à fluidifier les tâches administratives et façonnent une culture financière d'entreprise plus saine.

“Pour une équipe de 10 personnes qui se déplace seulement de temps en temps, ce n’est pas un sujet. Mais dès lors que l’entreprise atteint une bonne taille, qu’elle adresse un marché global, il est nécessaire d’adopter une stratégie éclairée pour la gestion des frais de déplacement. Il ne faut pas attendre d’être en hypercroissance pour adresser ce sujet.” prévient Claude Lesterlin.

1- Faciliter l’expérience utilisateur et simplifier le traitement des notes de frais.

Le premier critère est celui de la qualité de l’interface pour assurer une adoption maximale par les collaborateurs. Un outil trop complexe à utiliser pousse les utilisateurs à procrastiner les tâches perçues comme ardues. Si le scan de notes de frais (reconnaissance OCR) est désormais un must-have, une solution “tout-en-un” doit être robuste (fiable), disposer de toutes les APIs pour s’intégrer au SI et elle doit pouvoir supporter la montée de charge des entreprises en croissance.

La multiplicité des profils au sein d'une entreprise exige une solution souple et personnalisable. Chaque fonction présente en effet des particularités qui lui sont propres en matière de dépenses. "Les Sales, par exemple, sont une population particulière : ils ont besoin de règles claires

qui permettent d'être réactifs et ils vont essayer de mordre la ligne jaune plus souvent que les autres" partage Zahir Abdelouhab. Une solution efficace doit donc pouvoir s'adapter à ces spécificités fonctionnelles, offrant des workflows personnalisés, des catégories de dépenses adaptées, et des niveaux d'approbation ajustables selon les rôles.

2- Suivre en temps réel les dépenses par affectation.

Le temps réel change la donne en matière de contrôle et de conformité. En réduisant le leakage, les CFO peuvent détecter, corriger des anomalies instantanément et optimiser les politiques de dépenses grâce à des données en temps réel. "L'expérience montre que lorsqu'on est en mesure de fournir à une équipe projet transverse une image fiable et instantanée des dépenses engagées, on favorise leur responsabilisation. La force de l'outil c'est de pouvoir paramétrer des projets, des sujets transversaux, des pools de clients, de rassembler les frais en engagés en temps réel et d'adapter une prise de décision opérationnelle" souligne Zahir Abdelouhab.

3- Appliquer une politique interne claire et transparente.

Une approche proactive consiste à rapprocher la règle de la situation concrète, en fournissant l'information pertinente au moment opportun. "Pendant longtemps, le process dissociait d'un côté des formulaires de prise en charge des notes de frais et de l'autre un document de procédures. Cette situation était inefficace. Avec notre application dédiée, nous pouvons intégrer les règles de procédures tout au long du processus." partage Zahir Abdelouhab.

|

“Quand vous avez levé 40 millions d'euros, c'est très compliqué d'expliquer aux gens qu'il faut faire attention.” Claude Lesterlin

L'ère de la “carte blanche” pour les dépenses est révolue. Comme le souligne Claude Lesterlin : “on a compris qu'une entreprise qui est successful, ce n'est pas une société qui brûle son cash, c'est une société qui investit intelligemment”. Cette nouvelle approche, combinant technologie avancée et responsabilisation des employés, ouvre la voie à une gestion des notes de frais plus efficace, plus transparente et plus alignée avec les objectifs stratégiques de l'entreprise.

4- Encourager les économies : un jeu gagnant-gagnant

D'abord, la gamification des dépenses, via un système innovant de récompenses, transforme l'expérience utilisateur. "Concrètement, si le prix médian d'une nuit d'hôtel est de 200€ et que vous prenez un hôtel à 170€, sur l'économie que vous réalisez pour votre société, l'application va vous attribuer des points réutilisables pour des besoins personnels", explique Zahir Abdelouhab. Cette approche ludique encourage les employés à optimiser leurs dépenses tout en bénéficiant de leurs efforts.

Ensuite, la sensibilité croissante aux enjeux environnementaux, particulièrement chez les jeunes générations, devient un moteur d'économies énergétiques. Comme le souligne Claude Lesterlin, "Chez Brut Media, les collaborateurs de la GenZ (22-35 ans), sont très sensibles au climat, au bilan carbone et très sensibles au gâchis. Une solution applicative responsable leur permet de favoriser des solutions qui sont économes en CO2 - et cette conscience écologique pousse naturellement à des choix de déplacement et d'hébergement plus durables”.

Et c'est ainsi, en alliant incitations financières et préoccupations environnementales, que des entreprises créent une synergie vertueuse entre les objectifs individuels et collectifs, transformant la gestion des notes de frais en un outil d'engagement et de responsabilisation des collaborateurs.

Le Sales

BESOIN

RECEVOIR ET INVITER SES PROSPECTS

FONCTIONNALITE PREFEREE

UNE POLITIQUE DE DEPENSE INTELLIGENTE
POUR AVOIR **LES COUDES FRANCHES**
AU MOMENT DES AJOUTS

PROFIL PSYCHOLOGUE

«FLAMBEUR ROISTE»

ORIENTE RESULTATS,
PERSUADES QUE
CHAQUE DEPENSE
EST UN **INVESTISSEMENT**
POUR L'ENTREPRISE



Le Chief of staff

BESOIN

OPTIMISER LES PROCESSUS
ET ASSURER LA CONFORMITE

FONCTIONNALITE PREFEREE

TABLEAU DE BORD **CENTRALISE**
ET RAPPORTS **AUTOMATISES**

PROFIL PSYCHOLOGUE

«STRATEGIE EFFICACE»

ORIENTE **PROCESSUS**,
CHERCHE A **MAXIMISER**
L'EFFICACITE OPERATIONNELLE
TOUT EN MAINTENANT LE CONTROLE



Le Marketeur

BESOIN

ORGANISER DES EVENEMENTS
ET GERER LES BUDGETS DE CAMPAGNE

FONCTIONNALITE PREFEREE

AVOIR UNE CARTE VIRTUELLE
POUR LES ACHATS **SANS PERDRE**
LE CONTROLE SUR LES BUDGETS

PROFIL PSYCHOLOGUE

«CREATIF PRAGMATIQUE»

EQUILIBRE ENTRE **INNOVATION**
ET **GESTION RIGOREUSE**
DU BUDGET, TOUJOURS
A LA RECHERCHE DU
MILLEUR ROI



Le DAF

BESOIN

OPTIMISER LE TEMPS CONSACRE
A LA GESTION DES DEPENSES POUR
SE **CONCENTRER SUR DES TACHES**
STRATEGIQUES A HAUTE VALEUR AJOUTEE

FONCTIONNALITE PREFEREE

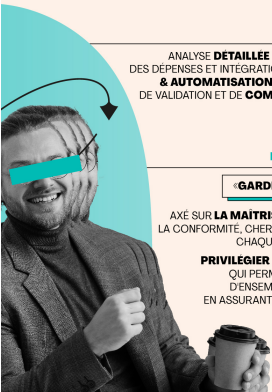
ANALYSE **DETAILLEE EN TEMPS REEL**
DES DEPENSES ET INTEGRATION **COMPTABLE**
& **AUTOMATISATION** DES PROCESSUS
DE VALIDATION ET DE **COMPTABILISATION**
DES DEPENSES

PROFIL PSYCHOLOGUE

«GARDIEN VIGILANT»

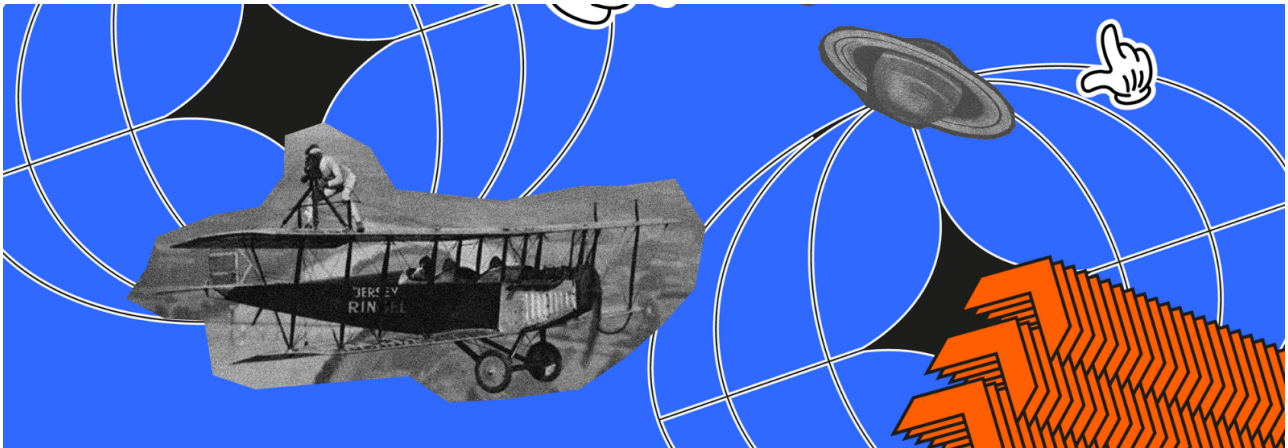
AXE SUR **LA MAITRISE** DES COÛTS ET
LA CONFORMITE, CHERCHE A OPTIMISER
CHAQUE EURO DEPENSE.

PRIVILEGIER LES SOLUTIONS
QUI PERMETTENT UNE VUE
D'ENSEMBLE RAPIDE TOUT
EN ASSURANT LA CONFORMITE.



Découvrez Navan, la solution tout-en-un qui combine gestion des déplacements professionnels et des notes de frais.

[Découvrir Navan](#)



À lire aussi

Comment les startups réinventent le voyage d'affaires

Article écrit par Maddyness avec Navan