



# Les salariés abandonnent chaque année plusieurs milliards en frais « non réclamés » à leur employeur

Nathalie Morel, ELEKTRON, sur « Miroir social.com », 04.12.2015

## Une étude établit un lien entre la mauvaise qualité des processus de remboursement des frais et la frustration et la démotivation des salariés.

Unit4, leader de solution d'entreprise (ERP) pour les sociétés du secteur tertiaire, publie les résultats d'une étude internationale sur les demandes de remboursement de frais professionnels. Cette étude révèle que la mauvaise qualité générale des processus de demande de remboursement influe négativement sur la motivation des salariés, au point que certains finissent par ne pas réclamer le remboursement des frais qu'ils ont engagés. Ces frais s'élèvent, pour les entreprises, à plus de 14 milliards d'euros (sur la base de données provenant de 9 pays seulement).

Cette enquête a été menée en août 2015 par Ruigrok-NetPanel, auprès de cadres moyens et supérieurs, travaillant à temps plein et à temps partiel et qui soumettent des demandes de remboursement de frais professionnels aux États-Unis, au Canada, au Royaume-Uni, en Espagne, en France, aux Pays-Bas, en Allemagne, en Belgique et en Suède. Les conclusions ont été tirées d'après les réponses de près de 2 000 salariés, avec au moins 200 réponses par pays.

Un tiers des salariés interrogés dans ces 9 pays affirme ne pas systématiquement demander le remboursement de l'ensemble des frais engagés, pour un montant annuel moyen de 212 €. Les salariés américains sont en tête de ce classement, 17 % d'entre eux renonçant en moyenne à 347 € (390 \$) par an, soit un total de plus de 8,7 milliards € (ou 9,7 milliards \$) de frais non réclamés aux entreprises américaines, sur la base des chiffres actuels de la population active. Ce montant représente près de 2 % des 500 milliards de déficit budgétaire de l'État. En Allemagne, 12 % des salariés ne réclament pas le remboursement de tous leurs frais, renonçant ainsi en moyenne à 292 € par an, pour un total de 1,3 milliard € que les entreprises allemandes devraient en principe rembourser.

Les autres pays présentent des résultats similaires : 0,6 milliard € en France, 1,3 milliard au Royaume-Uni, 1 milliard au Canada, 0,5 milliard en Espagne et aux Pays-Bas, 0,2 milliard en Belgique et 0,17 milliard en Suède.

De nombreuses raisons sont évoquées pour ne pas demander un remboursement : montant trop faible, perte de justificatif ou encore non-soumission de la demande. Un quart des employés renonce notamment à effectuer la demande de remboursement pour cause de procédure décourageante ou trop longue. Très souvent, ces obstacles influent négativement sur l'opinion qu'ont les salariés de leur entreprise, engendrant une forte démotivation. Dans certains pays européens, un quart des salariés doit patienter plus d'un mois entre la soumission de la demande et le remboursement des frais engagés ; dans l'ensemble toutefois, la plupart des frais est remboursée dans un délai d'un mois.

Les procédures inadaptées de demandes de remboursement de frais démotivent les salariés, les laissant parfois en situation financière délicate. Cette affirmation concerne 37 % des salariés américains qui introduisent régulièrement des demandes de remboursement, mais aussi 24 % en France, 23 % en Espagne et au Royaume-Uni et 20 % au Canada. En tout, environ un quart des personnes interrogées éprouve parfois des difficultés financières. En outre, 42 % des salariés américains interrogés estiment que leur employeur tire un avantage financier (à leurs dépens) des procédures de remboursement des frais. Il en va de même en Espagne (29 %), en Suède (26 %), au Royaume-Uni (25 %), en France (23 %), au Canada (21 %) et en Belgique (20 %), où entre deux et trois employés sur dix partagent ce sentiment, contre un sur dix seulement en Allemagne et aux Pays-Bas. Sur l'ensemble des salariés ayant répondu par l'affirmative à la question précédente, 28 % en moyenne considèrent que cette situation a une incidence négative sur l'opinion qu'ils portent à leur entreprise.

« L'entreprise doit s'appuyer sur ses équipes pour se détacher de la concurrence et générer une véritable valeur ajoutée à long terme car elles sont au cœur de l'entreprise. Toutes les études convergent pour affirmer que les salariés motivés sont nettement plus performants », expose Kara Walsh, « chief human capital officer » chez Unit4. « L'implication des salariés dépend de nombreux facteurs, toutefois il est évident que les entreprises proposant un environnement de travail ouvert et soucieux du bien-être des salariés sortiront gagnantes de la « bataille des talents ». Si l'on prend en considération que les coûts de remplacement d'un salarié s'élève à environ 1,5 fois son salaire annuel, il paraît clair que la capacité de l'organisation à motiver et à fidéliser ses salariés les plus performants a un effet significatif sur ses résultats. □