

## « Le suivi et l'accompagnement par le chef de projet de DIMO Software ont su rassurer nos responsables. »



### Le Groupe

La Banque Palatine, banque des entreprises et du patrimoine du Groupe BPCE, a pour vocation d'accompagner les entrepreneurs dans la réalisation de leurs projets, tant sur le plan personnel que professionnel. C'est une filiale du Groupe BPCE, 2ème groupe bancaire français (36 millions de clients, 117 000 collaborateurs).

La Banque Palatine déploie son expertise auprès des Entreprises de taille intermédiaire (ETI), des institutionnels, des administrateurs de biens et des professionnels de l'immobilier.

Elle apporte aussi ses services et ses conseils à une clientèle patrimoniale de chefs d'entreprise, de professions libérales, de cadres, de non-résidents et de retraités.

### Problématique d'origine/enjeux

A l'origine, un travel manager était chargé de gérer l'ensemble des déplacements des collaborateurs via le site d'une unique agence de voyages. Les notes de frais sont alors traitées et remboursées manuellement.

Après avoir mis en place ce process automatisé de réservation des voyages, la direction des Moyens généraux décide d'aller plus loin encore dans l'optimisation de la chaîne voyages en mettant en place une solution d'automatisation du process de gestion des voyages et notes de frais en complément de la réservation via l'agence. L'objectif de

cette nouvelle organisation est de **faciliter la gestion des commandes de déplacements** et de **conserver une traçabilité des déplacements**.

La décision d'optimiser ce domaine intervient après des décisions de logique économique : le départ à la retraite du travel manager, non remplacé, ainsi que la volonté de responsabiliser chaque utilisateur.

« Pour mener à bien cette mission, j'ai constitué un groupe test d'une trentaine de personnes, composé d'un des services support audit amené à se déplacer régulièrement et une direction régionale » précise Patricia Mandrillon, en charge du projet.

### Cahier des charges

La solution retenue devait permettre plusieurs actions :

- o une meilleure gestion et répartition de la charge de travail dans le service,
- o un encadrement et un suivi du budget de dépenses relatifs aux frais professionnels,
- o une responsabilisation des collaborateurs face à ces dépenses,
- o un processus comptable optimisé,
- o une traçabilité pour le suivi de chaque action,
- o une plus grande satisfaction des clients internes,
- o le respect de la politique voyages en place par son intégration dans le système choisi

### FOCUS

**Société :** Banque Palatine

**Secteur :** Bancaire

#### Chiffres clés :

- Produit net bancaire en 2012 : 291.8 millions €
- 9 600 entreprises clientes
- 65 000 clients privés
- Effectif : 1 224 collaborateurs

#### Solution(s) :

- Module Expense : notes de frais
- Module Travel : réservation  
Module Decision : reporting, analyse
- Module Invoice : intégration et contrôle des factures
- Module Analysis : analyse des coûts

#### Interview de :



**Patricia Mandrillon,**  
Responsable  
service Achats &  
Immobilier



**Catherine Vani-Treanton,**  
Chargée de qualité



## Le choix Notilus

La possibilité de conserver Egencia comme voyageur a orienté notre décision de mettre en place Notilus. Le contact établi avec les équipes DIMO Software et les conseils prodigués pour mener à bien ce projet ont eux aussi séduits le Directeur des Moyens Généraux alors en place.

Le périmètre du projet Notilus est donc élargi à l'ensemble du processus lié au déplacement des collaborateurs : gestion des réservations, ordres de mission et notes de frais. Il est étendu à la gestion des factures fournisseurs voyages et la possibilité de consolider toutes les données du voyage pour les analyser. Aujourd'hui la Banque Palatine s'appuie sur l'ensemble de la plateforme Notilus : Travel, Expense, Invoice et Decision pour gérer l'intégralité du processus : avant, pendant et après le voyage via Notilus.

## Les étapes majeures du projet

« Une grande mobilisation des collaborateurs en interne et en externe a permis le succès de celui-ci » souligne Patricia Mandrillon.

« Le suivi et l'accompagnement par le chef de projet de DIMO Software ont su rassurer nos responsables. La valeur ajoutée des hommes n'est pas négligeable dans ce type de projet, et les équipes DIMO Software nous ont réellement accompagnés dans la conduite du changement, elles ont été très présentes et réactives » précise P. Mandrillon. Nous avons mis en place des liaisons sécurisées pour la rémunération des collaborateurs, coordonnées bancaires etc...), puis organisé la formation à l'outil afin d'assurer la réussite du lancement et l'adhésion de tous.

## Bénéfices de la nouvelle organisation

Le déploiement des modules Notilus a eu de véritables impacts notre entreprise :

- **pour les utilisateurs :**

Le délai de remboursement est beaucoup plus rapide : il est passé de 3 semaines à 5 jours.

Des gains en autonomie et en temps ont été notés.

- **pour les hiérarchiques/validateurs :**

La validation par le n+1 est facilitée et accélérée par l'intégration d'un workflow au sein de Notilus.

- **pour les administrateurs :**

On note globalement une meilleure satisfaction des clients internes, un gain de réactivité important ainsi qu'un gain d'autonomie sur le paramétrage, permettant d'intégrer toute modification de la politique voyages.

- **pour l'entreprise :**

D'une manière générale, cette démarche a permis à la Banque Palatine de structurer **l'ensemble du processus**, la politique voyage a été totalement revue, ce qui permet d'éviter les dérives : un meilleur encadrement et une meilleure lisibilité des dépenses confortent le respect de la politique voyages et assure une réelle maîtrise des coûts.

« **Notre budget voyage annuel (1.4 M€) a baissé de 200 000 €** » se félicite P. Mandrillon grâce à cette nouvelle organisation.

La reprise d'écritures automatique via l'interface Notilus, et l'utilisation de la carte logée ont permis au service de la comptabilité fournisseurs **d'économiser un poste à temps plein et donc un gain financier non négligeable.**

## Perspectives d'évolution

L'implémentation réussie du projet entraîne plusieurs réflexions supplémentaires : l'une concerne l'intégration de la gestion des cartes affaires Banque Palatine, l'autre le besoin de plus d'états statistiques des données voyages. Il s'agit de créer des requêtes définitives en automatique. Les fichiers seront envoyés à chaque Direction pour leur fournir des indicateurs et leur permettre de suivre leurs budgets. La Banque Palatine est en train de mettre en place la fonction Analysis de Notilus pour répondre à cette demande qui relève de la comptabilité analytique.