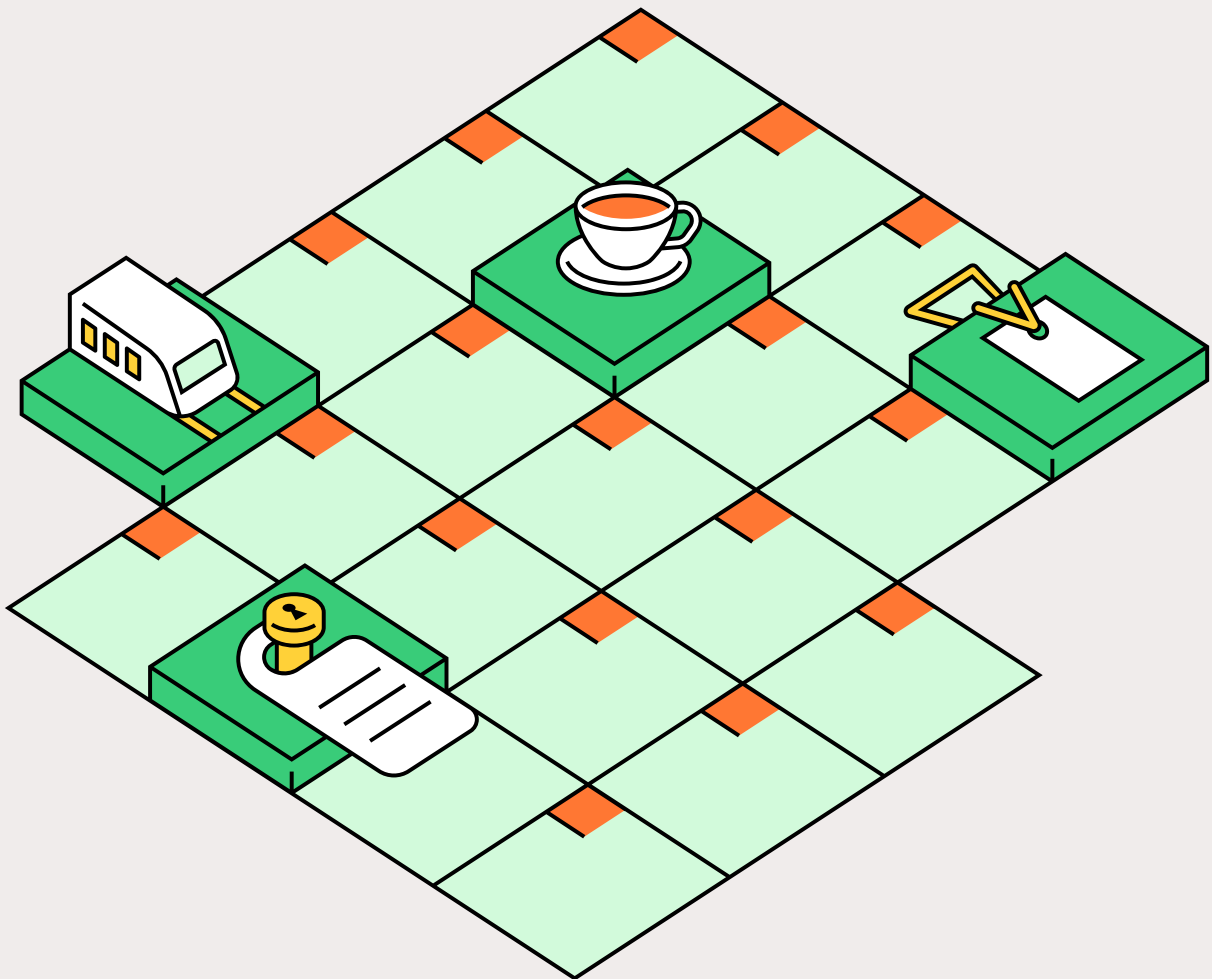


AirPlus BTM

# Le guide de survie stratégique du travel manager face aux nouveaux défis du voyage d'affaires



**AirPlus**

L'évolution rapide des voyages d'affaires met les Travel managers et les acheteurs voyages sous pression. 47 % affirment que leur travail est plus stressant que l'année passée et 99 % s'attendent à voir les difficultés augmenter ces douze prochains mois.<sup>1</sup>

### Pourquoi ?

Il convient de prendre en compte la hausse des coûts des voyages. Parallèlement, les voyageurs attendent une expérience plus en adéquation avec ce qu'ils vivent dans leur vie privée, Il y a aussi les objectifs de développement durable. Et, bien sûr, l'émergence continue de nouvelles technologies à laquelle il faut faire face.

**Aucun doute :** il est plus vital que jamais d'adopter une approche agile pour performer. Mais comment maintenir le programme voyages à flot malgré tous les écueils que représentent les voyages d'affaires actuels ?

- Renforcer les politiques voyages sans pour autant devoir vous battre pour qu'elles soient respectées.
- Faire des choix commerciaux rentables mais le manque de visibilité sur les données de paiement vous rend la tâche difficile.
- Offrir des solutions de voyage plus respectueuses de l'environnement mais vous n'avez pas les moyens de mesurer les progrès accomplis.

**Et ce ne sont que des exemples.**

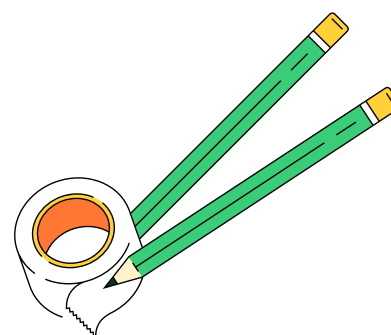
Voici dans ce contexte les 10 défis auxquels font face les Travel managers et les solutions vous permettant de les relever.

# Assurer la sécurité des voyageurs

Selon un rapport récent de CMAC, un tiers des sondés ont le sentiment que leur sécurité lors des déplacements n'est pas une priorité pour leur employeur.<sup>2</sup>

Pourtant, dans le monde imprévisible des voyages d'affaires, il est primordial d'exercer son devoir de vigilance. Pour ce faire, vous devez vous tenir informé des conseils aux voyageurs émis pour les destinations du monde entier.

Ce devoir de vigilance peut devenir complexe avec la multiplication des événements tels que les intempéries et des grèves de transports.



## Solution

### Mettre en place un solide plan de crise

- Créez et communiquez une stratégie de crise. En éditant par exemple une brochure digitale sur les éléments de sécurité, à laquelle vos collaborateurs auront facilement accès avant, pendant et après leur déplacement.
- Collaborez avec une entreprise spécialisée dans la gestion des risques qui pourra vous aider à trouver les solutions les plus adaptées à votre activité.
- Consultez vos RH pour vous assurer que les coordonnées de contact d'urgence de vos voyageurs sont bien à jour.

### Fournir une couverture d'assurance complète

- Offrez à vos collaborateurs l'assurance voyage adéquate. Le partenariat avec un prestataire de solutions de paiement leur garantit une couverture totale lors de leurs déplacements. Informez-les en détail de leur couverture avant leur départ pour qu'ils puissent se détendre en sachant que l'on prend soin d'eux.

### Proposer une solution de paiement sécurisée

- Votre fournisseur de services de paiement peut vous aider à gérer les fraudes. Des fonctionnalités telles que les alertes instantanées, la vigilance en temps réel et des méthodes d'authentification sécurisées vous permettent de parer rapidement aux menaces potentielles tout en maximisant la sécurité et minimisant le risque de pertes financières.

## Défi #2 :

# Maintenir le respect de votre politique voyage

Pour les Travel managers, il peut s'avérer difficile, notamment dans les grandes entreprises, de faire respecter la politique voyage.

Le principal problème est le manque de transparence sur les réservations et achats. Sans véritable visibilité, comment s'assurer que les collaborateurs respectent les règles et réglementations ?

Vous souhaitez également que chaque voyageur soit satisfait de sa politique voyage.

Mais face aux diverses préférences des voyageurs, aux budgets limités et aux évolutions du secteur, il vous est difficile de répondre aux attentes tout en tenant compte des restrictions.

## Solution

### Obtenir le support de votre hiérarchie

Le support donné à un niveau hiérarchique supérieur vous apportera la légitimité dont vous avez besoin.

Une politique soutenue par le top management est plus susceptible de trouver l'adhésion des utilisateurs.

### Intégrer les politiques dans vos systèmes de réservation

Pour une visibilité totale sur les politiques, il vous faut des systèmes de réservation et de paiement centralisés. Vous aurez ainsi le contrôle nécessaire mais pourrez également adapter les options de réservation et d'achat à chaque utilisateur afin de tenir compte de ses attentes.

Avec un processus de réservation et de validation clair, il est plus facile pour les collaborateurs de respecter la politique et pour vous, d'identifier les brèches éventuelles dans le process.

### Sensibiliser aux coûts réels

La communication est la clé. Informez régulièrement les utilisateurs sur les modifications de la politique voyage et veillez à les sensibiliser aux questions de coûts.

Vous pourriez également envisager d'organiser des événements d'information sur les fournisseurs qui les aideront à prendre les décisions en connaissance de cause et à améliorer les relations avec les fournisseurs de services de voyage.

# Maîtriser les coûts et agir en transparence

---

## Les coûts sont davantage sous surveillance.

Les prix montent et les budgets se resserrent si bien qu'un meilleur contrôle des dépenses, une réduction des coûts et une amélioration de la trésorerie ne sont plus de simples options. Le gel

des voyages s'est multiplié ces dernières années et a suscité de la frustration chez votre client interne une situation qu'ils souhaitent éviter... à tout prix.

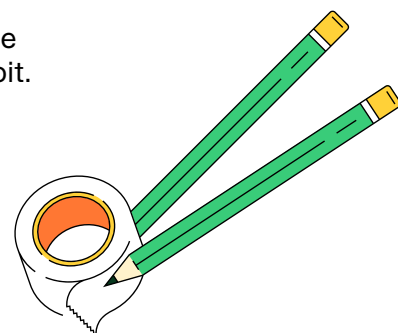
Cependant, il reste un problème : le manque de visibilité sur les données de paiement.

Non seulement il est impossible d'obtenir un vrai contrôle des coûts mais il est devenu encore plus difficile de respecter le budget.

Et tenir compte de ces pressions financières tout en assurant une expérience voyageur de qualité relève de l'exploit.

## Solution

---



### Un accès facilité à des données de qualité

Les données valent de l'or et sont une source inépuisable d'optimisation.

Vous avez besoin de données et de reportings de qualité pour pouvoir prendre des décisions éclairées. Et en collaborant avec un fournisseur de services de paiement intelligents, vous obtiendrez les suivis et reportings complets sur les dépenses tels que vous les recherchez :

- Une vision sur la performance du fournisseur pour vous permettre d'identifier des domaines offrant un potentiel d'économie et de négociation.
- Une transparence totale et le contrôle de vos dépenses relatives aux voyages d'affaires.
- Des conseils d'experts et des stratégies intelligentes pour optimiser votre trésorerie.
- La propriété de vos données et le contrôle sur leur utilisation.

## Défi #4 :

# Garantir la responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise

Responsabilité sociale :  
la pression exercée sur votre  
entreprise pèse aussi sur vous.

61 % des personnes en déplacement professionnel déclarent que le respect des objectifs du développement durable deviennent une préoccupation croissante pour 2023 et au-delà.<sup>[4]</sup> Avec une mauvaise qualité des données et une capacité d'analyse faible, il est difficile de générer des reportings sur les émissions de carbone ou

encore plus d'obtenir une image fidèle de l'impact environnemental.

Des efforts constants sont également déployés pour répondre aux exigences ESG (environnement, social et gouvernance), ces critères étant d'autant plus importants qu'ils s'inscrivent dans la démarche en faveur d'un voyage plus durable.

Mais le manque de données n'est pas le seul problème : il faut aussi prendre en compte la hausse du nombre de déplacements pour des événements professionnels physiques et la difficulté de trouver des fournisseurs respectueux de l'environnement et du budget.

## Solution

### Choisir des fournisseurs qui partagent vos valeurs

En choisissant des fournisseurs respectueux de l'environnement qui s'alignent sur vos objectifs ESG, vous achetez de manière responsable, respectez l'éthique de votre entreprise et favorisez les voyages d'affaires responsables.

Un partenaire en solutions de paiement qui est soucieux du développement durable saura vous fournir des « rapports verts » mensuels qui calculent le bilan carbone de vos voyages d'affaires. Cet impact pourra ainsi être présenté de manière claire et percutante à toutes les parties prenantes.

### Éduquer les collaborateurs

24 % des voyageurs d'affaires refuseraient un déplacement qui requiert l'usage d'options non durables.<sup>[5]</sup>

Vos voyageurs aussi souhaitent faire des choix plus durables : encouragez donc vos collaborateurs en fixant (et en révisant) régulièrement vos objectifs liés au développement durable.

<sup>4</sup> What Business Travelers Want, What Travel Managers Say | Skift

<sup>5</sup> Business Travellers and Buyers Feel the Pressure | The Business Travel Mag

## Défi #5 :

# Digitaliser les processus de gestion des déplacements

Avoir une visibilité en temps réel sur les disponibilités et assurer la conformité avec les règles de l'entreprise.

Simplifier le suivi des dépenses liées au déplacement, et les notes de frais, bénéficier d'outils de reporting plus précis, centraliser toutes les informations relatives aux déplacements,

faciliter la planification et la coordination des voyages d'affaires, et pouvoir (enfin) respecter la politique et les règles de l'entreprise sont des défis quotidiens.

## Solution

- Choisir le bon outil de réservation de voyages OBT (Online Booking Tool) ou de SBT (Self-Booking Tool). Bien prendre en compte les besoins spécifiques à votre entreprise, comme la gestion de plusieurs types de transports (avion, train, voiture), les politiques de voyage existantes, des outils de reporting avancés, l'interface utilisateur, la disponibilité du support client, l'intégration avec d'autres systèmes déjà déployés, et les coûts associés à leur utilisation.
- Utiliser un système de gestion des notes de frais qui permette une intégration facile avec vos outils comptables incluant l'intégration automatique de la dépense carte Corporate, la capture des reçus via une application mobile, la catégorisation automatique des dépenses, et la génération de rapports détaillés
- Automatiser des flux d'approbation sur les dépenses de voyages, conformes avec les règles et la politique voyages de l'entreprise pour réduire les tâches manuelles et accélérer le traitement des dépenses.
- Accompagner les utilisateurs vers le changement en assurant qu'ils soient formés à utiliser les outils de gestion des dépenses de voyages, et suivez le taux d'adoption et la qualité des données entrantes dans les outils comptables.

Défi #6 :

# Faciliter l'intégration technologique

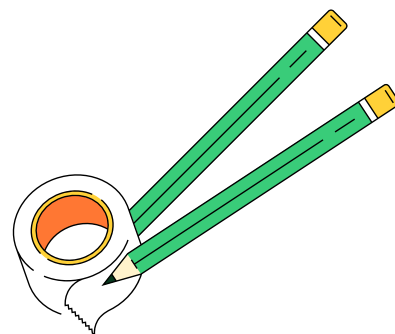
---

Bien sûr, dire adieu aux processus chronophages et gagner en efficacité, cela fait rêver.

Mais au vu des nombreux outils et systèmes existants, toute nouvelle technologie doit s'intégrer harmonieusement, faute de quoi vous risquez d'alourdir un processus déjà inefficace.

## Solution

---



### Choisir les fournisseurs avec soin

Ne travaillez qu'avec des fournisseurs qui sauront maîtriser l'intégration dans vos systèmes actuels.

Le bon fournisseur de services de paiement saura le faire. Pour vous en assurer, regardez ce que vos systèmes actuels certifient. L'intégration n'en sera que plus facile et les risques, minimisés.

### Centraliser le système de paiement

Vous souhaitez un programme voyage qui fonctionne le plus simplement possible ?

En centralisant la gestion des voyages et les systèmes de paiement, pourrez notamment :

- Accéder en temps réel aux mises à jour des voyages,
- Apporter directement des modifications aux déplacements,
- Remplir des notes de frais en un seul clic,
- Piloter le contrôle des coûts comme fixer des plafonds de dépenses,
- Déployer des fonctionnalités de sécurité et de détection des fraudes.

## Défi #7 :

# Réduire le temps de gestion des fournisseurs

De bonnes relations avec les fournisseurs sont cruciales pour pouvoir négocier les meilleurs tarifs, les meilleures offres et les meilleurs contrats. Une tâche qui peut s'avérer bien complexe.

Il vous faut donc choisir vos fournisseurs de manière stratégique. Mais sans une vraie visibilité sur les coûts et

la performance, il vous est impossible de trouver le juste équilibre entre la qualité et le coût.

## Solution

### Évaluer régulièrement la performance

Servez-vous des données de réservation de voyages pour vous faire une idée de la performance et du coût des fournisseurs. Pour vous simplifier la tâche, choisissez un prestataire de services de paiement qui affiche vos données dans un seul rapport mensuel en donnant des détails tels que les KPI par fournisseur, l'analyse des dépenses et les tendances dans le temps.

Vous pourrez ainsi mieux maîtriser votre chaîne d'approvisionnement et facilement identifier les axes de négociation.

### Plan de gestion des fournisseurs

La mise en place d'un plan global vous aidera à effectuer une sélection stratégique des fournisseurs.

#### **Commencez par identifier les besoins de votre entreprise et par définir clairement les attentes :**

votre fournisseur potentiel est-il en adéquation avec vos initiatives de développement durable ? Les tarifs de votre fournisseur actuel sont-ils encore compétitifs ?

Un fournisseur de solution de paiement peut vous fournir des analyses détaillées, assorties d'alertes automatiques qui vous informent d'événements comme les hausses de prix ou une baisse soudaine de la qualité du service.

## Défi #8 :

# Consolider la qualité des données

Des données incomplètes ou de mauvaise qualité sont un des principaux obstacles que vous êtes susceptible de rencontrer.

Une mauvaise qualité des données :

- Fait perdre du temps et des ressources lors de la réconciliation des dépenses,
- Est synonyme d'une perte de contrôle des coûts,
- Est une occasion manquée de négocier avec les fournisseurs,
- Augmente la probabilité de la présence d'erreurs dans les rapports,
- Rend impossible de planifier efficacement.

## Solution

### Automatiser les notes de frais et la réconciliation

Un prestataire de services de paiement intègre un système de notes de frais parfaitement adapté à votre entreprise.

#### Vous pourrez alors :

- Suivre vos données clés et les présenter sur un tableau de bord convivial dont profiteront toutes les parties prenantes de l'entreprise,
- Centraliser votre système de paiement et ainsi économiser du temps et de l'argent ainsi que l'énergie passée sur les validations et réconciliations,

- Rapprocher automatiquement vos informations de paiement avec les données clés de l'entreprise. Ainsi centralisées, elles vous facilitent la prise de décision,
- Bénéficier d'une facturation électronique établie sur mesure pour rationaliser vos rapports et optimiser vos décisions budgétaires.

Défi #9 :

# Préserver le bien-être de vos collaborateurs en déplacement

---

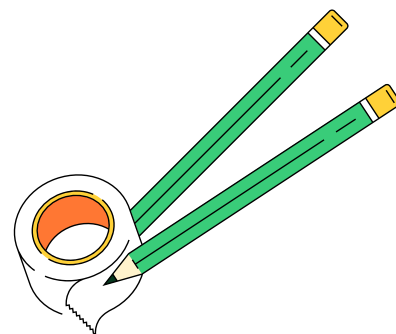
Les collaborateurs attendent de leurs voyages d'affaires une expérience similaire à ce qu'ils ont dans leur vie privée.

Ils souhaitent la commodité. Le choix. La simplicité. Mais concilier

cette expérience voyageur avec votre budget peut s'avérer compliqué, surtout dans un marché de la mobilité qui évolue rapidement.

En tant que Travel manager, il est vital de comprendre les besoins

de vos voyageurs professionnels. Cette connaissance vous permettra de maximiser leur bien-être dans un contexte de plus en plus compétitif. Et de les fidéliser.



## Solution

---

### Trouver le partenaire qui offre de données de bonne qualité

Embarquez un prestataire de services de paiement pour obtenir de meilleures données et améliorer le reporting des dépenses.

Vous pourrez ainsi en profiter pour négocier de meilleurs tarifs et optimiser les expériences utilisateur. Vous pourrez proposer un éventail d'options de voyage qui donnent un contrôle sur leurs réservations tout en restant dans les limites du budget.

### Réaliser des sondages auprès des voyageurs

Les sondages sont le meilleur moyen d'obtenir un retour constructif et de savoir comment satisfaire les clients.

Mais aussi, en impliquant vos voyageurs dans le processus, vous les faites participer aux décisions et aux changements : vous pourrez ainsi mieux compter sur leur adhésion.

### Organiser des journées fournisseurs

Si vous n'organisez pas de journées des fournisseurs, vous ratez une opportunité !

C'est l'occasion idéale pour les collaborateurs et les fournisseurs de se rencontrer en personne. Ces journées ont un impact positif sur votre réseau de fournisseurs et offrent aussi une opportunité de créer des liens constructifs.

Défi #10 :

# Simplifier les voyages internationaux

---

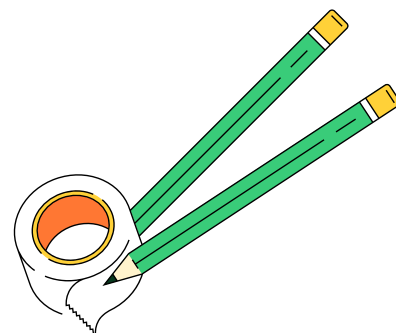
Vous souhaitez proposer des voyages internationaux fluides, ce qui n'est pas une mission toujours facile, quand il faut notamment tenir

compte des différentes obligations d'obtention de visas, des devises et naturellement des réglementations évolutives.

**Équiper vos voyageurs de tout ce dont ils ont besoin peut sembler une tâche insurmontable.**

## Solution

---



### **Proposer une formation sur les différences culturelles**

Se confronter à une nouvelle culture peut être un peu déstabilisant, même pour le voyageur d'affaires le plus aguerri.

Une formation sur les différences culturelles encourage le respect dans les interactions, réduit les malentendus et renforce la sécurité, ce qui donne à vos voyageurs la confiance dont ils ont besoin pour leurs déplacements.

### **Rester informé des réglementations**

Un prestataire de services de paiement vous tiendra informé des réglementations internationales par le biais d'alertes en temps réel.

Il est crucial de choisir un prestataire de services de paiement avec une empreinte internationale car il saura gérer les multiples exigences de sécurité, ce qui donne à vos voyageurs la confiance

dont ils ont besoin pour leurs déplacements. Et assurer l'acceptation des paiements dans 13 devises à travers le monde. Celui-ci doit également posséder l'expérience et le réseau pour vous garantir des taux de change compétitifs.

# Des solutions intelligentes pour vos défis quotidiens

Voilà donc les solutions dont ont besoin les Travel managers pour construire un programme voyage performant.

## L'essentiel en quelques mots:

Le paysage du voyage d'affaires évolue rapidement : les Travel Managers doivent adapter leurs stratégies pour relever de nouveaux défis.

## Un meilleur accès à des données de qualité

---

- Vous fournit des données de haute qualité qui vous permettent de mieux contrôler les coûts et de prendre les décisions en connaissance de cause,
- Vous tient informé des recommandations aux voyageurs et des réglementations relatives aux voyages, à l'échelle nationale et internationale,
- Vous facilite le remplissage des notes de frais et automatise la réconciliation pour vous économiser du temps, de l'argent et du stress,
- Vous aide à gérer de bonnes relations fournisseurs sur le long terme en identifiant les domaines permettant de réaliser des économies et offrant des opportunités,
- Intègre directement les technologies les plus récentes dans vos systèmes actuels (même vos technologies propriétaires),
- Centralise vos systèmes de paiement pour assurer une transparence totale et un contrôle total des paiements réalisés.

**Vous souhaitez en savoir plus ? Contactez-nous pour parler de vos besoins en paiement des voyages d'affaires et découvrir les avantages dont votre entreprise peut profiter.**



Vous avez des questions ?  
N'hésitez pas à nous contacter !

---

**AirPlus International**  
[airplus.com/contact](http://airplus.com/contact)