


# Rendre visibles les réservations invisibles pour une gestion efficace des déplacements

Arguments en faveur d'une connexion entre  
déplacements, voyageurs et itinéraires,  
tous canaux confondus

SAP Concur 

THE BEST RUN 



A man in a dark suit, white shirt, and red striped tie is smiling and looking down at a smartphone he is holding in his hands. The background is blurred, showing bokeh lights in shades of blue and green, suggesting an evening or night setting. The overall mood is professional and positive.

Il n'est pas facile d'être responsable des voyages à une époque où les voyageurs ont l'embarras du choix. Et bien que vous ayez certainement mis en place une politique très précise pour les déplacements, les employés préfèrent de plus en plus souvent faire leurs réservations directement auprès des prestataires, ce qui **augmente considérablement le niveau des dépenses invisibles**. Comment savoir où se trouvent les employés et assurer leur sécurité lorsqu'ils sont en déplacement ? Et comment maîtriser les coûts en bénéficiant de remises négociées ?

# Les marchés du voyage et les tendances en matière de réservations évoluent rapidement



Si vous pensez que les dépenses invisibles ne sont pas un problème pour votre entreprise, réfléchissez bien. D'après la Fondation GBTA (Global Business Travel Association), les employés effectuent 37 % des réservations hôtelières et 15 % des réservations de vols en dehors des canaux de l'entreprise.<sup>1</sup> En d'autres termes, ils utilisent les sites d'agrégation de voyages pour effectuer leurs propres réservations, puis se font rembourser par leur employeur.

Environ **37 %** des réservations hôtelières s'effectuent en dehors des canaux d'entreprise<sup>2</sup>

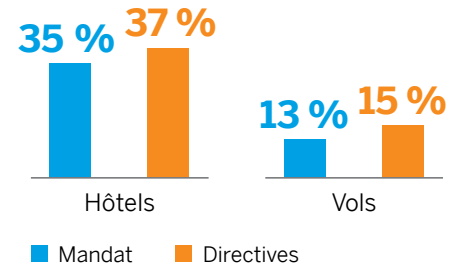


**37 %**  
Hôtels



**15 %**  
Vols

La moyenne des « fuites » reste similaire, que les entreprises appliquent une politique stricte ou flexible en matière de déplacements (par type de politique)<sup>3</sup>





### Comment expliquer cette tendance ?

- Le côté pratique du libre-service sur mobile incite les gens – et pas seulement la génération Y – à réserver leurs voyages où et quand cela les arrange.
- Les transporteurs low-cost pratiquent des tarifs avec lesquels les grandes compagnies ne peuvent rivaliser.
- Les acteurs de l'économie collaborative offrent la simplicité d'utilisation et les expériences différenciées que les clients exigent aujourd'hui pour leurs déplacements professionnels et personnels.
- Les prestataires multinationaux ont plus tendance à accorder des tarifs préférentiels aux voyageurs qui effectuent leurs réservations directement, plutôt que par le biais d'un service ou d'une application de réservation d'entreprise.

**75 %**

de la population active sera composée de membres de la génération Y d'ici 2025.<sup>4</sup>

**73 millions**

C'est le nombre de représentants de la génération Y qui devraient résider aux États-Unis en 2019 – la génération d'adultes la plus largement représentée dans le pays.<sup>5</sup>

4. Ryan Jenkins, « [How Millennials \(and Gen Z\) Will Transform the 2018 Workplace](#) », Inc., 2018.  
5. Anthony Cilluffo et D'vera Cohn, « [10 Demographic Trends Shaping the U.S. and the World in 2017](#) », Pew Research Center, avril 2017.

# Les outils classiques de gestion des déplacements sont dépassés



Les tendances observées engendrent des difficultés spécifiques pour les programmes de voyages gérés et pour les responsables de voyages chargés d'assurer la sécurité des employés et de ne pas dépasser le budget imparti. Ils ne sont notamment pas en mesure de suivre et gérer les dépenses des voyages réservés en dehors des systèmes d'entreprise. Selon l'étude de la Fondation GBTA :

- **80 %** des programmes de voyages ne font appel à la technologie pour saisir les réservations qui n'ont pas été faites par leur biais.<sup>6</sup>
- **81 %** des entreprises ne se servent pas d'un outil appliquant leur politique aux réservations directes et respectant les tarifs négociés.<sup>7</sup>

## Comment les entreprises collectent-elles les dépenses invisibles ?<sup>8</sup>

20 %

font appel à la technologie pour collecter les réservations extérieures

14 %

utilisent un outil qui permet aux prestataires d'envoyer automatiquement les réservations directes aux sociétés de gestion des voyages d'affaires

19 %

se servent d'un outil qui tient compte de leur politique et garantit le respect des tarifs négociés lorsque les voyageurs effectuent leurs réservations en dehors de l'outil dédié

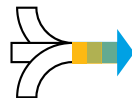




## L'IMPACT DES DÉPENSES INVISIBLES NON CONTRÔLÉES

Quelle que soit l'efficacité de la gestion de votre programme, il y a toujours des exceptions. Même les entreprises avec un haut degré de conformité et des programmes efficaces pour assurer leur devoir de sollicitude risquent de ne pas pouvoir localiser et aider les voyageurs qui ont effectué leur réservation directement auprès de leurs propres prestataires ou n'ont pas communiqué leur itinéraire complet. Vous ne pouvez pas vous permettre de mettre la sécurité d'un seul employé en danger.

Votre entreprise se heurte alors à des difficultés s'agissant notamment du programme de gestion des déplacements.



Connecter les déplacements, les voyageurs et les itinéraires, tous canaux confondus.

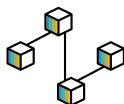




En l'absence d'outil de suivi et de gestion des frais de déplacement invisibles, vous serez confronté aux difficultés suivantes :



**Application inefficace de la politique** : même si vous voulez faciliter la vie des voyageurs censés consacrer leur temps à des activités génératrices de revenus, vous devez être en mesure d'appliquer votre politique. Vous avez donc besoin d'un système intégré vous permettant d'appliquer la politique de l'entreprise, indépendamment du lieu et du mode de réservation.



**Remplir le devoir de sollicitude** : lorsque les voyageurs effectuent leurs réservations en dehors du système de l'entreprise, cette dernière est dans l'incapacité de les localiser rapidement en cas d'urgence ; vous ne pouvez ni rester en contact, ni assurer leur sécurité. Vous avez besoin d'un système centralisant toutes les informations et disponible en temps quasi réel pour pouvoir apporter l'aide nécessaire aux voyageurs.



**Pertes sur les tarifs négociés** : les voyageurs qui effectuent directement leurs réservations risquent de ne pas bénéficier des tarifs négociés par votre entreprise. Il vous faut donc une solution garantissant que les voyageurs bénéficient systématiquement des remises négociées en leur nom, indépendamment du lieu où ils effectuent la réservation.



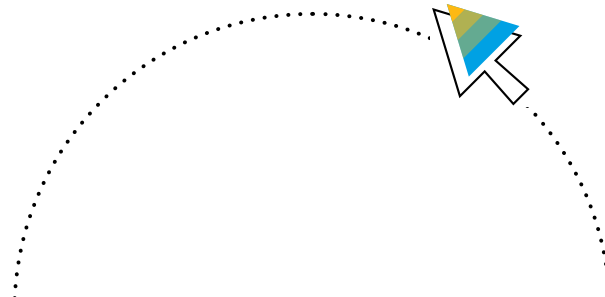
**Perte de données** : si un voyageur réserve directement auprès d'un prestataire, de précieuses données peuvent être perdues. Votre entreprise a besoin d'un système solide offrant une vue complète des données de tous les voyageurs, y compris de leurs transactions, des tendances en matière de dépenses et des comportements d'achat.

# La solution: gérer les réservations directes invisibles

C'est très simple : faites contrôler et gérer les réservations invisibles par votre programme. Il s'agit concrètement :

- **De collecter les réservations directes auprès des prestataires connectés** afin de savoir à tout moment où se trouvent vos employés, quel que soit le mode de réservation. Vous pourrez ainsi rattacher les dépenses invisibles à l'ensemble des dépenses auprès des prestataires, ce qui facilitera les négociations avec ces derniers.
- **D'appliquer votre politique et vos règles d'audit lorsque les voyageurs ont besoin de réserver directement pour des conférences ou autres événements exceptionnels**, afin qu'ils comprennent clairement ce qu'ils sont autorisés à dépenser et pourquoi.

© 2018 SAP SE or an SAP affiliate company. All rights reserved.





Les avantages d'un rattachement des dépenses invisibles à votre gestion :



**Une plus grande maîtrise** dans la mesure où vous pouvez gérer et appliquer la politique de votre entreprise sur de multiples canaux de réservation dès que les réservations sont effectuées. Vous pourrez ainsi aider un plus grand nombre de voyageurs à se conformer à votre politique avant leur déplacement.



**Un devoir de sollicitude facilité** grâce au suivi des personnes qui voyagent (quand et où). Vous savez où se trouvent les voyageurs, quel que soit le mode de réservation, et avez directement accès aux informations vous permettant de les aider.



**Plus d'économies** dans la mesure où vous garantissez aux voyageurs effectuant des réservations directes un accès aux avantages ou tarifs négociés et où vous pouvez relier plus efficacement les données sur les déplacements et les dépenses correspondantes.



**Des données optimisées** sur qui réserve où et à quelle fréquence, ce qui vous permet de négocier de meilleurs tarifs pour votre entreprise. En outre, ces données facilitent l'application de votre politique et le respect de vos obligations en matière de devoir de sollicitude.



# Comment les solutions SAP® Concur® peuvent vous aider

Les solutions SAP® Concur® simplifient considérablement la collecte et la gestion des frais de déplacement. En complétant votre solution avec des outils comme Concur TripLink, Concur Locate et Active Monitoring, vous pouvez connecter les déplacements, les voyageurs et les itinéraires, tous canaux confondus. Grâce à cette intégration :

- Vous bénéficiez d'une visibilité complète sur les frais de déplacement, où qu'il soient engagés.
- Vous pouvez localiser et aider les voyageurs afin de remplir votre devoir de sollicitude.
- Vous obtenez des tarifs négociés sur les réservations directes auprès de prestataires partenaires.
- Vous appliquez votre politique et vos règles d'audit lorsque les voyageurs doivent réserver directement auprès de prestataires partenaires.
- Vous améliorez le reporting grâce à des données issues de différents canaux de réservation.



Votre entreprise a besoin d'un système solide qui fournit une vue complète des données de tous les voyageurs.



## En savoir plus

Pour en savoir plus sur la manière de mieux gérer le défi que représentent les réservations directes de votre entreprise, veuillez contacter votre responsable de compte SAP ou consulter le site [www.concur.fr](http://www.concur.fr).



Studio SAP | 59846frFR (18/10)

© 2018 SAP SE ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse de SAP SE ou d'une société affiliée SAP.

Les informations contenues ici peuvent être modifiées sans préavis. Certains logiciels commercialisés par SAP SE et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditeurs tiers. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Les informations du présent document ne sont fournies par SAP SE ou par une société affiliée SAP qu'à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP SE ou ses sociétés affiliées ne pourront en aucun cas être tenues responsables des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et services de SAP ou d'une société affiliée SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans le présent document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.

En particulier, SAP SE ou ses sociétés affiliées ne sont en aucun cas tenues de se livrer aux activités citées dans ce document ou toute autre présentation, ni de développer ou de publier quelque fonctionnalité mentionnée dans les présentes. Ce document, ou toute présentation afférente, ainsi que la stratégie et les éventuels futurs développements, produits, plates-formes et fonctionnalités peuvent être modifiés par SAP SE ou par ses sociétés affiliées à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis. Les informations contenues dans le présent document n'ont pas valeur d'engagement, et ne constituent ni une promesse, ni une obligation légale de fournir des données, du code ou des fonctionnalités. Les déclarations prospectives comportent divers risques et incertitudes en raison desquels les résultats effectifs pourraient différer sensiblement de ceux escomptés. Le lecteur est prié de ne pas se fier outre mesure à ces déclarations prospectives et de ne pas s'en remettre à elles pour ses décisions d'achat.

SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée SAP) en Allemagne et dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services cités sont des marques déposées des sociétés correspondantes.

Consultez la page [www.sap.com/copyright](http://www.sap.com/copyright) pour obtenir un complément d'information sur les marques.