

Décisionnel
Elaboration
budgétaire



Finance
Gestion



Gestion de la
relation client



Maintenance
assistée par
ordinateur



Portail
collaboratif



Voyages &
déplacements



Claude LELIEVRE
Corporate Travel Manager

Siège social

Parc Sans Souci
127, chemin Vert
69760 LIMONEST

Tél. : 33 (0)4 72 86 01 90

Fax : 33 (0)4 72 86 01 99

Agence de Paris

Elysées La Défense
7C, place du Dôme

92056 PARIS LA DEFENSE - France

Tél. : 33 (0)1 72 89 92 10

Fax : 33 (0)1 72 89 92 19

www.dimo-gestion.fr

www.gmao.com

www.notilus.com

D I M O
gestion

TEMOIGNAGE



Optimisation de l'ensemble de la chaîne du voyage d'affaires chez Legrand : des partenaires de référence au cœur du métier pour bâtir progressivement une solution ouverte et mondiale.

Double ambition pour Legrand

Devenir le **leader des produits & systèmes pour installations électriques** et réseaux d'informations et être reconnu comme **acteur de référence de l'intelligence électrique** avec des solutions et des services innovants, telle est la double ambition de Legrand qui affiche en 2006 un chiffre d'affaires de 3.7 milliards d'euros. En réalisant plus de 100 acquisitions depuis 1970, Legrand a mis en œuvre une **dynamique de croissance externe**. Son implantation en France (siège social à Limoges) et sa présence dans plus de soixante pays à travers le monde lui confèrent un positionnement unique. Legrand réalise des ventes dans plus de 160 pays et son offre compte plus de 20 marques mondiales ou locales leaders sur leur marché.

Éthique du comportement, valorisation des ressources, écoute clients et innovation sont les valeurs du groupe qui accompagnent quotidiennement 33000 collaborateurs.

Un besoin croissant pour Legrand

« Se doter d'outils aptes à nous permettre **d'accompagner l'évolution du marché des voyages d'affaires** et **professionnaliser la gestion des voyages en vue d'une maîtrise technique & économique pour répondre à un besoin croissant lié au développement du groupe à l'international** » telle est la base du projet selon Claude Lelièvre, Corporate Travel Manager chez Legrand et garant de l'objectif. Celui-ci insiste sur la nécessité

d'intégrer la gestion de voyages et frais professionnels dans un workflow unique au sein de l'entreprise, plus particulièrement en interface avec les Services Ressources humaines, comptabilité, informatique et achats.

Depuis 1982, Legrand a réfléchi à une coordination des voyages professionnels en mettant en place progressivement des équipes dédiées. Dès 2002, une étape nouvelle est franchie avec le **choix d'une agence de voyages unique**. Cette démarche a connu un effet accélérateur avec la **création en 2004 d'un poste de Corporate Travel Manager** et la prise en compte de toutes les évolutions prévisibles du marché notamment le **nouveau modèle économique** au niveau de la rémunération des agences et l'arrivée massive des outils électroniques pour la réservation des voyages.

Une logique bien définie

Legrand a adopté une **logique d'intégration progressive de fonctions élémentaires** dans une perspective de système intégré complet en s'appuyant sur des prestataires reconnus sur leurs marchés respectifs : **le choix de spécialistes !**

Le processus mis en œuvre est le suivant :

- nomination d'un Travel Manager pour le Groupe
- choix d'une agence de voyages
- adaptation de la politique voyages
- choix et mise en ligne de solutions technologiques modulaires
- harmonisation des outils de gestion et de paiement



Décisionnel
Elaboration
budgétaire



Finance
Gestion



Gestion de la
relation client



Maintenance
assistée par
ordinateur



Portail
collaboratif



Voyages &
déplacements



Caractéristiques techniques

Voyagiste
American Express Voyages d'Affaires
Réservation Online via Easy Res Corpo

Carte Affaires :
BNP Paribas

Cartes logées :
Airplus

Mode ASP (location d'applications hébergées) chez DIMO Gestion.
Accès à Notilus via un portail

ERP : *Oracle*

RH : *spécifique interne*

Volumétrie :
Nb de voyageurs : 4000
Nb de cartes affaires : 700
Nb de comptes logés : 15
Budget billetterie : 12 M d'€

TEMOIGNAGE



Le choix Notilus de DIMO Gestion

Les critères de choix retenus par Claude Lelièvre sont de plusieurs ordres.

La solution recherchée doit être :

- une **solution du marché** et pas une solution propriétaire ou développée en interne.
- conçue pour pouvoir **évoluer aussi rapidement en fonction du marché** lui-même.
- faire la preuve de **s'intégrer en ligne avec d'autres prestataires**
- être **ouverte**, en mesure **d'absorber au rythme nécessaire les éventuelles nouveautés** telles que nouvelles règles fiscales TVS, nouveaux fournisseurs, nouveaux outils on-line et **facilement connectable à son environnement**.
- être **internationalisable**

Claude Lelièvre procède à un appel d'offre national sur un cahier des charges avec remise de dossiers écrits, sélectionne une 1^{ère} liste sur dossier, puis une short list sur un entretien d'une journée.

Les critères d'évaluation sont de 3 ordres : **économique, technique**, plus subjectif et pas des moindres : il portait sur **l'appréciation de la relation avec les sociétés représentées**. Il s'agissait de mettre en place une **relation pérenne et durable** : critère fort de choix.

Notilus est choisi parmi les tops habituels qui opèrent sur ce secteur.

« Je me suis imposé d'obtenir le **soutien de la Direction Générale** au-delà du simple périmètre français car dès le départ, le projet a été conçu dans la **perspective d'un déploiement à l'international** » explique Claude Lelièvre. La proposition est donc validée et parrainée par la Direction Générale avec un **fort engagement de tous les services concernés** (informatique, comptabilité, ressources humaines...).

La démarche de mise en œuvre

En juin 2006, épaulé par l'équipe de DIMO Gestion, Claude Lelièvre met en place le 1^{er} paramétrage et un pilote qui couvre 120 personnes réparties sur des services représentatifs de l'activité voyages et basées sur deux sites géographiques. Celui-ci prend en compte l'intégration de nouveaux fournisseurs et teste les outils

de communication. En 6 mois, 1200 missions sont réalisées avec succès par le pilote qui permet le déploiement de Notilus en France au 1^{er} trimestre 2007 dans les meilleures conditions.

Des économies et une meilleure maîtrise du voyage face à un marché qui va dans le sens de la complexité

« Face à la complexité croissante du marché et la nécessité d'être de plus en plus réactif face à l'offre, affirme Claude Lelièvre, la mise en place de Notilus permet deux choses :

- avoir les **utilisateurs beaucoup plus en prise directe sur l'offre du marché**. Ils ont une vision plus exhaustive de l'offre (tarifs négociés avec les entreprises...). **L'accès à l'offre du marché est beaucoup plus large et instantané**.
- avoir un **comportement du voyageur averti donc responsable**.

« Les **points forts de Notilus**, confie Claude Lelièvre, sont sa capacité à **traiter les voyages et notamment les réservations en ligne mais aussi les notes de frais dans le même outil**».

Notilus regroupe sur une seule et même interface : elle devient la boîte à outils du voyageur chez Legrand. A ceci s'ajoutent deux caractéristiques :

- **facilité** : l'ergonomie de la solution la rend conviviale
- **puissance** : Notilus a la capacité de s'interfacer avec plusieurs solutions techniques comme les SBT et systèmes de réservation off line de l'agence. Notilus offre une vision globale des coûts des frais professionnels.

Conduite du changement cohérente, naturelle, ouverte

Le pragmatisme a accompagné toute la mise en place de la démarche « travel management » qui s'inscrit au cœur des valeurs du groupe.

« **Une ligne d'action claire, ferme, durable mais également modulable pour disposer de la bonne solution, au bon endroit, au bon moment** ». Une communication qui replace les managers et les voyageurs au cœur du débat. Par un comportement de consommateur averti, le voyageur devient progressivement l'acteur puis l'observateur de ses propres économies » conclut Claude Lelièvre.

