

Décisionnel
Elaboration
budgétaire



Finance
Gestion



Gestion de
la relation client



Maintenance
assistée par
ordinateur



Travail
collaboratif



Voyages &
déplacements



Dématérialisation



Interview de
Marie-Lise Hennere
Responsable du pôle accueil
réunions et voyages

[Siège social](#)

590, allée des Hêtres

69760 LIMONEST - France

Tél. : 33 (0)4 72 86 01 90

Fax : 33 (0)4 72 86 01 99

[Agence de Paris](#)

Immeuble Mission Marchand

56, boulevard de la Mission Marchand

92400 COURBEVOIE - France

Tél. : 33 (0)1 72 89 92 10

www.dimo-gestion.fr

www.gmao.com

www.notilus.com

www.gec-software.fr

D I M O
gestion

TEMOIGNAGE

afnor
GROUPE

Se mettre en phase avec les nouvelles technologies pour optimiser et rationaliser le process global de gestion des voyages d'affaires : tel était le point de départ de la réflexion du Groupe Afnor

Oérateur international dans le domaine de la qualité et du management pour les systèmes, services, les produits et les compétences, le Groupe AFNOR offre aux acteurs socio-économiques, des outils pratiques, concrets et reconnus leur permettant de s'inscrire de manière visible et durable sur l'échiquier mondial.

Ses savoir-faire sont des atouts fondamentaux mis à la disposition de **plus de 75 000 clients**, répartis dans **90 pays**. Le groupe réalise un chiffre d'affaires de **124 M€** (au 31/12/09) et emploie **1216 collaborateurs** dont **280** à l'international. Il est présent au travers de **14** délégations régionales et **28** implantations dans le monde.

AFNOR est organisé autour de **4 grands domaines de compétences** : la **normalisation**, la **certification**, l'**édition** spécialisée et la **formation**. Cette organisation engendre des problématiques différentes à gérer pour le bureau des voyages car au-delà de la Direction générale & des fonctions « support », les déplacements concernent toutes les entités. Cette population regroupe environ 400 voyageurs.

Un état des lieux du process existant et une volonté affirmée de l'améliorer

Plusieurs objectifs à l'automatisation du process global de gestion des voyages et notes de frais :

- Optimiser les coûts, les dépenses
- Maîtriser et contrôler les dépenses voyages
- Etre en phase avec les évolutions du marché.

Une situation initiale insatisfaisante

La gestion des déplacements est centralisée et gérée par une équipe de 2 personnes qui constitue le bureau des voyages. Celui-ci gère le process depuis la demande d'un billet jusqu'à la livraison : ce mode de fonctionnement est basé sur une ancienne technologie.

« Dès l'instant où les outils Internet sont arrivés, nous avons souhaité donner des **missions à plus forte valeur ajoutée** au bureau des voyages » affirme Marie-Lise Hennere, responsable du pôle accueil réunions et voyages. Dès septembre 2006, un **cabinet de conseil** effectue un **diagnostic de la situation**, un **benchmark** puis une **préconisation** dont les axes principaux sont :

- Décentraliser l'achat des billets vers les utilisateurs
- Automatiser l'ordre de mission
- Mettre en place un moteur de recherche (Self Booking Tool)
- Associer le processus de gestion de la note de frais
- Utiliser une carte logée

Des objectifs clairement définis

Les grands principes :

- Même support pour tous les collaborateurs
- Transparence des règles
- Automatisation de l'ordre de mission
- Amélioration de la gestion de la politique voyage
- Mise en place d'un workflow de validation



Décisionnel
Elaboration
budgétaire



Finance
Gestion



Gestion de
la relation client



Maintenance
assistée par
ordinateur



Travail
collaboratif



Voyages &
déplacements



Dématérialisation



Caractéristiques techniques

Agence de Voyages
Carol Voyages

Carte Affaires
HSBC

Cartes logées
AirPlus International

SBT :
Traveldoo

Comptabilité / ERP :
QUALIAC

Paie :
ALICIARH

Volumétrie
Nb notes de frais/mois : 500
Nb de voyageurs : 400
Nb de cartes affaires : 200
Budget voyages annuel :
€



D I M O
gestion

TEMOIGNAGE

afnor
GROUPE

Qui est à l'origine du projet ?

L'AFNOR mène une enquête en interne car elle souhaite optimiser ses dépenses en matière de déplacements et estime que les **évolutions techniques dans ce domaine sont à prendre en compte**. L'échéance du contrat avec l'agence de voyages en place arrivant à terme déclenche la volonté de tout « remettre à plat » et de réorganiser le processus.

« Mon équipe au bureau des voyages avait l'expérience de travailler avec un SBT (moteur de recherche paramétré à partir de notre politique voyages). Une politique voyages est déjà en place. Mais il fallait aller plus loin » déclare ML Hennere.

Une **équipe projet est constituée** et réunit un représentant de chaque service concerné par le sujet : informatique, qualité, achats, services généraux, comptabilité et les assistantes. Un **chef de projet est nommé**.

Le choix Notilus

Les principaux acteurs du marché répondent à l'appel d'offre lancé. ML Hennere et l'équipe projet s'appuient sur un **cahier des charges** réalisé avec le soutien du cabinet de conseil. Ce document précis identifie l'exhaustivité des critères de choix de la solution et met en place un système de notation et de pondération du critère. La compilation de ces notations amène le groupe de projet à porter son choix vers la solution Notilus. 3 raisons majeures se dégagent :

- **Aspect convivial** de la solution
- **Aspect financier**
- **Implication** de toute l'équipe Notilus et **relationnel avec les collaborateurs DIMO Gestion**.

La mise en œuvre

« Nous avons tenu à assurer un **accompagnement au changement** dans la mesure où il y avait un transfert de charge et de responsabilité pour les utilisateurs : il s'agissait de communiquer adroitement » précise ML Hennere. Dans un 1^{er} temps, les **notes de frais**, partie la plus simple du processus du voyage, sont décentralisées. Les interfaces avec l'outil comptable sont réalisées.

Nous avons ensuite abordé la **partie voyages** en **online** puis en **offline** avec Traveldoo. Un pilote est nommé, celui-ci est formé. Le déploiement est lancé progressivement en 2008.

« Le chef de projet DIMO Gestion a effectué un **travail remarquable** tant en termes d'**analyse**, de **paramétrage** et de **tests**. L'accompagnement DIMO Gestion a été primordial dans la réussite de ce projet que j'abordais avec appréhension » déclare ML Hennere. **Disponibilité, pédagogie, professionnalisme, écoute et patience** sont autant d'atouts qui caractérisent le chef de projet Notilus.

Des bénéfices réels à 2 niveaux

- Gains pour l'entreprise

Rationalisation des missions au bureau des voyages, **l'automatisation** et **optimisation** de la gestion des notes de frais et de leur gestion en comptabilité : « l'intégralité du processus depuis l'ordre de mission, la réservation jusqu'à la note de frais, son imputation comptable et le paiement des fournisseurs est maintenant **organisé, géré et maîtrisé** : l'outil est devenu indispensable » déclare ML Hennere.

Ces bénéfices se traduisent en **gains financiers, gains de temps et organisationnels**.

Cette mise en place a également permis aux différentes équipes du projet d'évoluer avec les nouvelles technologies.

- Gains au niveau des utilisateurs

Optimisation du temps, de la productivité.

Les **perspectives** et les projets inhérents au domaine du voyage d'affaires sont nombreux : nous envisageons de fournir les **statistiques** et les **reportings** (budget voyage par service, par collaborateur, par mission...).

« En tant que responsable de la gestion des voyages, je souhaite gagner en souplesse, être autonome sur la sortie des statistiques. Autant de données qui une fois consolidées me donneront la possibilité d'améliorer la négociation auprès des fournisseurs du voyage » assure ML Hennere.

