

## Ricoh UK récompensé

Situé à Telford, au Royaume-Uni, le site de production et de recyclage européen de Ricoh a été récompensé par deux prix lors de la cérémonie britannique des « Excellence Awards 2009 », remis par la princesse Anne.



Depuis 1994, la British Quality Foundation

récompense les entreprises qui se sont démarquées par leur respect du Modèle d'excellence dans les domaines de la satisfaction client et collaborateur, du leadership ou de l'amélioration des procédures. Le jury a salué « l'hygiène et l'organisation irréprochables » des usines de Telford, la démarche sociétale – en particulier en matière de développement durable – ainsi que les « méthodes claires de management [du site] dans une culture d'amélioration permanente totalement intégrée au quotidien des collaborateurs. » Ricoh UK avait récemment modifié sa façon de mener son activité, passant d'une production industrielle à un approvisionnement souple de solutions de gestion documentaire.

## Le voyage d'affaires redécollerait

Après une année noire en 2009, une étude du cabinet de conseil Advito (BCD Travel) annonce des signes de reprises du voyage d'affaires pour 2010. Selon le spécialiste américain du voyage d'affaires, les volumes de déplacements – qui ont chuté de 15 à 20 % en 2009 – devraient se stabiliser pour remonter « tout doucement au second semestre et décoller en 2011 ». Une tendance partagée par le 19<sup>e</sup> baromètre American Express Voyages d'Affaires : alors que 66 % des entreprises interrogées en 2009 signalaient une baisse de leurs budgets voyages, elles ne sont plus que 19 % à envisager une telle réduction en 2010 ; 61 % envisagent une stabilité et 20 % une hausse.

## DÉLÉGATION NORD

# Politique voyages : des économies mais pas à n'importe quel prix !

Depuis la crise, les voyages d'affaires sont en première ligne des réductions budgétaires. En collaboration avec l'AFTM, la délégation Nord a organisé autour de ce thème une conférence chez Euratechnologies à Lille.



De gauche à droite : Maurice Orsini (Hygena), Éric Le Gué (IEC), Sandrine Cuvelier-Liénard (ECL), Philippe Devin (IEC) et Louis-Marie Boca (Locarchives).

Le nouveau pôle d'excellence économique dédié aux Tic (technologies de l'information et de la communication), baptisé « Euratechnologies », a accueilli plus de vingt participants le 5 novembre 2009, à Lille. La politique voyages était à l'ordre du jour avec le retour d'expérience de Yann Le Goff, directeur des achats hors production du groupe Sidel et membre du conseil d'administration de l'Association française des travel managers (AFTM). Son témoignage soulève la question des enjeux de la réduction des coûts liés aux voyages, qui figurent parmi les premiers postes revus à la baisse depuis l'apparition de la crise économique. À ses yeux, une politique voyages doit définir le cadre de travail, anticiper les effets

à long terme tout en restant simple, directive mais modifiable en s'appuyant sur divers outils dont les systèmes de réservation en ligne. La mise en place d'une politique voyages vise une réduction immédiate des coûts et doit répondre à différents enjeux. Son application dans l'entreprise peut se révéler « diplomatiquement »



Yann Le Goff, directeur des achats hors production du groupe Sidel.

délicate, d'autant plus qu'elle impacte directement le confort des collaborateurs. Elle doit ainsi s'intégrer dans un véritable projet d'entreprise, analyse Yann Le Goff. Ainsi, les ressources humaines, les achats, les services généraux et la communication doivent être impliqués, sans oublier la direction générale et les collaborateurs. Certains pièges doivent être également évités. Il faut donc raisonner en intégrant le coût global de la politique voyages et les possibles dérives budgétaires à ne pas sous-estimer. Il est aussi conseillé de prendre en compte les ressentis négatifs, voire la « souffrance » des collaborateurs. ●

VALÉRIE BALLET

En savoir plus : [arsegnpc@wanadoo.fr](mailto:arsegnpc@wanadoo.fr)