



# FORMATIONS

au métier de Travel Manager

**CATALOGUE DES FORMATIONS DE L'AFTM**



[www.aftm-formation.fr](http://www.aftm-formation.fr)





# SOMMAIRE

<b>FORMATION</b>	3
<b>Les fondamentaux du Travel Management</b>	3
• Marché du voyage d'affaires	5
• Le Métier de Travel Manager	6
<b>FORMATION</b>	9
<b>La professionnalisation du Travel Management</b>	9
• Audit interne de la fonction Travel Management et du programme voyages	11
• Déploiement d'un projet voyages	12
• Communication stratégique « de la nécessité de bien communiquer »	13
<b>FORMATION</b>	15
<b>Le Reporting du Travel Manager</b>	15
<b>La prise en compte de la sécurité dans le Travel Management</b>	17
<b>FORMATION</b>	21
<b>Devenir gestionnaire de voyages ou Travel manager</b>	27
<b>LES FORMATEURS</b>	31
<b>LES MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	32
<b>LE DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION (DIF)</b>	



## Les formations de l'AFTM

Professionnelles et certifiantes, les Formations de l'Association Française des Travel Managers (AFTM) ont été élaborées pour répondre aux besoins de professionnalisation des Travel Managers, des Chargé(e)s de Voyage(s) ou des Acheteurs Voyages actuellement en poste ou en recherche d'emploi. Pour ce faire, l'AFTM a fait appel à des organismes de formation, sélectionnés pour leurs compétences et leur expertise en formations dans le domaine du Travel Management.

Conçues selon un véritable cursus pédagogique, ces formations proposent différents niveaux d'expertise métier afin de répondre à la variété des profils des stagiaires.

Quelle que soit votre maturité en Travel Management, vous trouverez la formation adaptée pour faire évoluer vos compétences et, par là même, faire progresser la gestion des déplacements professionnels de votre entreprise.

*Estelle Camusard, Responsable de la Commission  
Formation de l'AFTM*

## FORMATION

### Les fondamentaux du Travel Management

4 JOURS

**Permet l'obtention du Certificat d'Aptitude à la Gestion des Déplacements Professionnels**

**Comment bien traiter des principales problématiques de la fonction Travel ?**

Pour bien maîtriser cette fonction, vous devez savoir identifier les principales composantes et optimiser votre budget voyages, connaître les principaux acteurs du monde du voyage professionnel, comprendre les attentes de chacun de vos interlocuteurs internes, anticiper les enjeux essentiels, connaître les solutions technologiques disponibles... un projet passionnant mais complexe.

Cette formation, qui se déroule sur 4 jours, vous présentera le marché du voyages d'affaires français ainsi que les particularités des principaux marchés à l'étranger, vous donnera les clefs des missions courantes des Travel Managers, vous familiarisera au vocabulaire spécifique du métier et vous permettra d'acquérir les connaissances fondamentales pour gérer de façon autonome et efficiente votre programme Voyages.

## OBJECTIFS

- Appréhender la complexité de l'environnement du voyage d'affaires, les différents marchés liés aux déplacements professionnels, les acteurs et les tendances
- Proposer une définition du contour de son poste
- Comprendre comment renforcer sa position de Travel Manager au sein de son entreprise en s'appuyant sur les leviers les plus pertinents
- Maîtriser le métier de Travel Manager

## MÉTHODE

Chaque participant pourra se consacrer à une réflexion personnelle concernant la gestion de son programme voyages grâce à la mise en place de plusieurs séquences courtes, animées par les intervenants, tout au long de la session de formation pour :

- appréhender l'environnement de son poste
- élaborer un positionnement individuel
- bâtir le plan d'amélioration spécifique à son entreprise

## ANIMATION

Collaboration de 3 formateurs aux profils complémentaires :

- 1 expert Secteur des déplacements professionnels
- 1 expert Métier du Travel Management
- 1 expert Gestion des achats et négociation

## DOCUMENTATION

Les supports de formation et un dossier constitué de documents relatifs aux thèmes abordés seront remis à l'issue du stage.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Chargé de Voyages
- Correspondant Voyages
- Travel Manager débutant
- Acheteur Voyages
- Responsable des Services Généraux



**Lieu**  
**Paris, Lyon**  
**et autres villes**  
**à venir...**

(Consultez le planning des formations sur [www.ftm-formation.fr](http://www.ftm-formation.fr) pour en savoir plus)

## Tarif

450 € HT par jour

**Coût total :**

1800 € HT

## Groupe

De 5 à 10 stagiaires



*Formation référencée  
par l'Arseg*

## 1. Marché du voyage d'affaires

Disposer de l'ensemble des connaissances relatives aux marchés et indispensables pour exercer la fonction de Gestionnaire des Déplacements Professionnels.

### **Le marché français et ses composantes**

- Volumes
- Réglementation
- Particularités

### **Regard sur les marchés étrangers**

- Amérique du Nord
- Europe
- Asie

### **Les acteurs**

- Agences de Voyages (Travel Management Companies)
- Compagnies aériennes
- Compagnies ferroviaires
- Loueurs de voitures
- Hôteliers
- Editeurs de solutions technologiques
- Moyens de paiement
- Conseils

### **Les évolutions d'activité et de la demande**

- Migrations vers les outils en ligne
- Dégroupage des offres – multiplication des frais annexes
- Consolidation des données - globalisation des achats
- Politiques « vertes »
- Solutions de substitution au voyage
- Sécurité/sûreté des personnes et des données

## 2. Le métier de Travel Manager

Positionner le Travel Management dans l'entreprise, appréhender l'ensemble de ses responsabilités et accroître son autonomie dans la mise en place de son programme Voyages.

### **Panorama de la fonction**

- Historique de la fonction – Différents positionnements :  
décryptages
- Actualité, impact sur le Voyage d'affaires, impact sur le TM et sur l'entreprise
- Les interlocuteurs : gestion des relations au sein de l'entreprise et avec l'environnement externe

### **Les différents métiers du Travel Manager**

- Profil des Travel Managers, compétences et qualités requises
- Recueil de l'étendue des rôles et objectifs (fiches fonction)
- Satisfaire les voyageurs et répondre aux exigences de l'entreprise

### **Les supports du TM : procédures, outils, documents de voyages...**

- Savoir utiliser au quotidien les différents supports disponibles à la gestion des voyages

### **Organiser les déplacements professionnels avec efficacité**

- Etre à l'écoute des voyageurs
- Piloter les prestataires  
Focus sur la relation avec l'agence :  
Modèles économiques  
Service – Assistance – Réseau - Conseil
- Gérer les litiges
- Superviser les dépenses

### **Superviser, sécuriser et satisfaire les obligations de l'entreprise**

- Mettre en place une Politique voyages : objectifs et enjeux, composition – exemples illustrés
- S'appuyer sur des relais internes
- Répondre aux obligations de l'entreprise en terme de sécurité des salariés

**Communiquer vers les usagers, les partenaires internes et externes**

- Connaître les différents outils de communication à mettre en œuvre
- Les clés d'une communication performante - exemples de communication selon les cibles

**Répondre aux exigences qualité en Travel Management**

- La Procédure voyages : objectifs et enjeux, composition
- Organiser et piloter un audit prestataires, utiliser judicieusement le SLA, plans d'actions correctifs

**Savoir utiliser les outils informatiques**

- Les clés pour piloter un projet de sélection puis de déploiement d'outil avec succès
- Présentation de différents outils :
  - self-booking tools (GDS, non-GDS),
  - notes de frais électroniques,
  - facturation dématérialisée
  - carte affaires, carte logée, cartes virtuelles,...

**Manager efficacement ses achats de voyages**

- Mettre en place une Veille marché pertinente : enjeux, les différentes veilles, sources d'information, benchmark, supports, organisation de données
- Concevoir et gérer un appel d'offre : les étapes clés et les documents, dépouillement et analyse des offres
- Savoir négocier :
  - les facteurs de réussite : préparation, déroulé, conclusion
  - les pièges à éviter





## VALIDATION DE LA FORMATION LES FONDAMENTAUX DU TRAVEL MANAGEMENT

A l'issue des 4 jours de formation, les stagiaires devront répondre à une étude de cas et à un test de connaissances afin de valider leurs acquis :

### Etude de cas : Négociation

1. Préparation d'une négociation : détermination des objectifs, identification des leviers de négociation, préparation des supports de la négociation
2. Jeux de négociation en face/face (par deux)

### QCM sur la totalité des thèmes abordés au cours du module

1. Réflexion individuelle
2. Correction collective – Questions / réponses

Les stagiaires qui auront passé l'épreuve avec succès se verront remettre leur Certificat d'Aptitude à la Gestion des Déplacements Professionnels (CAGDP) de Niveau 1. Ce certificat sera envoyé par l'AFTM sous un mois.

**Pour vous préinscrire aux Formations de l'AFTM et consulter le planning des prochaines formations, rendez-vous sur le site : [www.aftm-formation.fr](http://www.aftm-formation.fr)**

The screenshot shows the AFTM website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'Accueil', 'Formations', 'Conditions d'inscription', 'FAQ', and 'Contact'. Below the menu is a search bar. The main content area features a large banner with the text 'Bienvenue sur le site des formations réservées aux adhérents de l'AFTM.' and a 'Se préinscrire' button. Below the banner, there are four main service buttons: 'Catalogue' (Tous nos modules de formation en détail), 'Planning' (L'agenda des prochaines formations AFTM près de chez vous), 'Adhérer à l'AFTM' (L'unique indispensable pour accéder aux formations de l'AFTM), and 'Certifié DIF' (En savoir plus). At the bottom, there are sections for 'Les prochaines formations' and 'Les fiches métier du Travel Manager'.

## FORMATION

### La professionnalisation du Travel Management

4 JOURS

**Permet l'obtention du Certificat d'Aptitude à la Gestion des Déplacements Professionnels**

**Travel Manager expérimenté, comment perfectionner vos pratiques ?**

Entre l'organisation voyages idéale et la réalité dans l'entreprise, un gouffre existe souvent. Comment gérer un projet ambitieux visant à construire un programme voyages performant en évitant les écueils. Comment définir l'ordre des actions à mener ? Jusqu'où est-il intéressant d'aller ? Comment convaincre autour de soi de la nécessité de modifier un programme voyages existant ?

Pour mener ces réflexions et répondre pleinement à vos responsabilités en termes d'organisation, de sécurisation des voyageurs, de maîtrise des coûts et de service aux utilisateurs, il est nécessaire que vous connaissiez les moyens à votre disposition pour conduire une gestion pertinente des voyages et déplacements.

Cette formation de 4 jours aborde les différents niveaux de maturité de la fonction et vous aide à concevoir, chiffrer et déployer un plan d'actions opérationnel. A travers cette formation, il vous est proposé de vous doter des compétences nécessaires pour bâtir un programme voyages cohérent en fonction de la structure de votre entreprise et de ses particularités.

## OBJECTIFS

- Maîtriser les différentes composantes de son portefeuille déplacements professionnels
- Savoir identifier les opportunités pour son entreprise et mener un projet d'amélioration de gestion des déplacements professionnels
- Parvenir à mesurer les gains organisationnels et financiers de tout changement
- Mener une communication performante pour promouvoir ses projets et valoriser ses actions

## MÉTHODE

Chaque participant pourra mener son propre pré-diagnostic grâce à la méthodologie présentée avec l'appui des formateurs. Cette réflexion pourra constituer une base de travail afin de construire son programme voyages au fur et à mesure de l'acquisition des étapes clés au fil de la formation :

- Evaluer la pertinence des composantes de son organisation voyages
- Déterminer les points d'améliorations prioritaires et secondaires et les leviers adaptés
- Elaborer le plan d'actions

## ANIMATION

Collaboration de 3 formateurs aux profils complémentaires :

- 1 expert Secteur des déplacements professionnels
- 1 expert Métier du Travel Management
- 1 expert Gestion des achats et négociation

## DOCUMENTATION

Les supports de formation et un dossier constitué de documents relatifs aux thèmes abordés seront remis à l'issue du stage.

## PROFIL STAGIAIRES

- Travel Manager ou Chargé de Voyages souhaitant se perfectionner et monter en compétences
- Acheteur voyages
- Responsable des Services Généraux

## CONDITIONS D'INSCRIPTIONS

Les candidats qui n'auraient pas obtenu le CAGDP Niveau 1 sont invités à répondre à un QCM en ligne afin de valider les compétences pré-requises pour suivre le Niveau 2.



**Lieu**  
**Paris, Lyon**  
**et autres villes**  
**à venir...**

(Consultez le planning des formations sur [www.aftm-formation.fr](http://www.aftm-formation.fr) pour en savoir plus)

**Tarif**  
450 € HT par jour  
**Coût total :**  
1800 € HT

**Groupe**  
De 5 à 10 stagiaires



*Formation référencée  
par l'Arseg*

## 1 - Audit interne de la fonction Travel Management et du programme voyages

Savoir analyser la maturité de son programme Voyages. Définir et chiffrer les enjeux. Dessiner un plan d'actions efficace.

### Les clés d'un diagnostic voyages réussi

- Gérer les phases préliminaires du projet
  - Les informations et leurs sources
  - Déterminer les objectifs
  - Identifier les étapes clés
- Piloter la réalisation
- Les résultats : ordonner les données et présenter les conclusions
- Utiliser les résultats du diagnostic à bon escient

### Evaluation du programme Voyages de son entreprise

- Présentation de la Matrice de Maturité du Travel Management
- Utilisation individuelle de la Matrice appliquée à son entreprise

### Définition et analyse des périmètres de dépenses

- Identifier les périmètres et leurs différents segments
- Sélectionner et comprendre les données disponibles
  - Statistiques agences, transporteurs, hôteliers, loueurs...: en avoir une lecture pertinente
  - Données internes : quelles données issues de quels outils
- Techniques de traitement de données : les pièges à éviter
- Identifier les indicateurs à intégrer selon le type de structure d'entreprise (nationale, multi-sites, internationale...)
- Exemples d'analyses budgétaires

### Détermination des axes de gains financiers et organisationnels potentiels

#### Détermination de la cible et des leviers à disposition

- Intégrer les éléments d'amélioration et risques associés
- Identifier les axes de progrès adaptés à l'entreprise :
  - analyse de la vision idéale
  - confrontation aux schémas réalisables selon les contraintes internes et externes

### **Evaluation des gains atteignables pour son entreprise**

- Evaluer différents scénarii
- Identifier et utiliser différentes sources budgétaires

## **2 - Déploiement d'un projet voyages**

Piloter en toute autonomie et avec succès un projet de Travel Management d'envergure. Fixer les limites atteignables. Mesurer le succès du projet et l'acceptation (ou l'adoption) par les utilisateurs

### **Planification d'un projet d'optimisation**

- Définir les objectifs
- Ordonner les actions d'optimisation
- Elaborer un calendrier de mise en œuvre
- Définir les rôles et responsabilités internes et externes : relais internes...

### **Déploiement des actions :**

- Focus leviers internes
  - Procédure voyages
  - Politique Voyages
- Focus leviers externes
  - Outils : déploiement et interfaçage
  - Gestion des appels d'offre...
- Exemples :
  - Déployer une agence de voyages
  - Mettre en place un programme hôtelier

### **Mise en place des indicateurs de réussite**

- Recueil des critères évalués selon le type de projet
- Développer un reporting Voyages
- Analyse des résultats versus objectifs
- Exemples de pilotages réussis

### 3 - Communication stratégique « de la nécessité de bien communiquer »

Accompagner le changement - Valoriser la fonction du Travel Manager en interne et en externe. Donner de la crédibilité à son action dans l'entreprise et auprès des prestataires.

#### **Travel Manager et ses interlocuteurs**

- Attentes et objectifs de chaque interlocuteur
- Promouvoir un projet Voyages auprès des décideurs

#### **Un plan de communication ciblé**

- Raisons
- Objectifs
- Destinataires
- Supports adaptés (mail, Intranet, newsletter...)

#### **Communication interne/externe : les clés d'une communication réussie, les pièges à éviter**

- Quoi ?
- Vers qui ?
- Comment ?
- Etude des différentes approches



## **VALIDATION DE LA FORMATION PROFESSIONNALISATION DU TRAVEL MANAGEMENT**

A l'issue des 4 jours de formation, les stagiaires devront répondre à une étude de cas et à un test de connaissances afin de valider leurs acquis :

### **Plan de communication interne/externe**

- Étude de cas
- Exposés des groupes de travail et échanges

### **QCM sur la totalité des thèmes abordés au cours du module**

- 1.** Réflexion individuelle
- 2.** Correction collective – Questions / réponses

Les stagiaires qui auront passé l'épreuve avec succès se verront remettre leur Certificat d'Aptitude à la Gestion des Déplacements Professionnels (CAGDP) de Niveau 2. Ce certificat sera envoyé par l'AFTM sous un mois.

## FORMATION

### Le reporting du Travel Manager

2 JOURS

#### OBJECTIFS

- Comprendre les subtilités des statistiques des voyages d'affaires
- Identifier les indicateurs pertinents pour son organisation
- Savoir constituer une maquette de base de données adaptées aux enjeux identifiés
- Maîtriser la mise en œuvre de son reporting

#### MÉTHODE

Chaque partie sera complétée par un exercice d'application qui illustrera concrètement le contenu théorique et permettra d'en vérifier sa compréhension. L'alternance de théorie et de mise en situation permettra d'aboutir à la réalisation d'un reporting personnalisé par chaque stagiaire à l'issue des deux journées.

#### ANIMATION

Ce module est animé par un expert en Travel Management.

#### DOCUMENTATION

Les supports de formation et un dossier constitué de documents relatifs aux thèmes abordés seront remis à l'issue du stage.

#### PROFIL STAGIAIRES

Travel Managers ayant obtenu le CAGDP de Niveau 2.

#### CONDITIONS D'INSCRIPTIONS

Les candidats qui n'auraient pas obtenu le CAGDP Niveau 2 sont invités à répondre à un QCM en ligne afin de valider les compétences pré-requises pour suivre ces modules.



## Journée 1

- Rappel des objectifs
- Grandes étapes de la création d'un reporting
- Pièges à éviter
- Détermination des indicateurs
  - Présentation des principaux indicateurs
  - Analyse des cibles
  - Sélection des indicateurs pour son entreprise
- Structuration de la base de données globale
  - Format de la base de données
    - Exemple de formats
    - Définition du format adéquat à chaque stagiaire
  - Sources de données
    - Visualisation des sources existantes
    - Détermination des sources / formats nécessaires
      - Déjà à disposition
      - Devant être demandé

**Entre journée 1 et journée 2 :**  
**obtention des données, consolidation selon la structure définie**

## Journée 2

- Finalisation de la base de données
  - Création des formules
  - Documentation des traitements
  - Préparation des automatismes d'actions
- Design des reportings
  - Reprise des indicateurs
  - Création des graphismes
- Présentation au groupe – mise en situation – commentaires
- Mise en œuvre



**Lieu**  
**Paris, Lyon**  
**et autres villes**  
**à venir...**

(Consultez le planning  
des formations sur  
[www.ftm-formation.fr](http://www.ftm-formation.fr)  
pour en savoir plus)

**Tarif**  
600 € HT par jour  
**Coût total :**  
1200 € HT

**Groupe**  
6 stagiaires  
maximum



*Formation référencée  
par l'Arseg*

## FORMATION

### Prise en compte de la sécurité dans le Travel Management

1 JOUR

#### OBJECTIFS

- Sensibiliser les Travel Managers aux problématiques de sûreté/santé que peuvent rencontrer les voyageurs au cours de leurs déplacements hors zone Union Européenne
- Comprendre les principaux enjeux sécuritaires et les flux d'information
- Savoir situer les typologies de risque selon les zones du monde
- Connaître les principaux risques et être capable d'identifier une situation de risque potentielle pour prendre les mesures appropriées
- Identifier les contours d'une organisation efficace et la place du gestionnaire de voyages dans cette organisation

#### MÉTHODE

Chaque partie théorique sera illustrée concrètement à partir du vécu de l'animateur et des situations concrètes rencontrées au cours de ses missions.

#### ANIMATION

Ce module est animé par un spécialiste en sûreté des entreprises et de leurs salariés en zone à risque.

#### DOCUMENTATION

Les supports de formation et un dossier constitué de documents relatifs aux thèmes abordés seront remis à l'issue du stage.

#### PROFIL STAGIAIRES

Travel Managers, Acheteur Voyages, Chargé de voyages ou toute personne de l'entreprise impliquée dans la sécurité des voyageurs

#### CONDITIONS D'INSCRIPTIONS

Pas de pré-requis

## Matinée

### 1 / Données chiffrées sur les risques liés aux voyages

- Cartographie mondiale des risques aujourd'hui, classification par pays et explications.
- Statistiques des risques, données chiffrées des rapatriements sanitaires annuels en France, liés aux incidents de santé des voyageurs.
- Données chiffrées des risques d'enlèvement à travers le monde, qui, combien, comment, quelles conséquences, quels moyens mis en œuvre.

### 2 / Avant le départ, le voyageur est-il prêt et préparé, comment le Travel Manager peut l'accompagner :

- Problématique administrative, a-t-il bien tous les documents ?
- Est-il correctement équipé ?
- Est-il en condition physique suffisante ?
- Est-il correctement préparé d'un point de vue sanitaire ?
- Quels sont les risques sanitaires dans la région où il se rend ?
- Comment faire pour sécuriser ses données professionnelles pour éviter tout espionnage industriel.

### 3 / Apprendre à gérer la sécurité personnelle du voyageur lors du déplacement

- A-t-il les bons outils de communication ?
- Est-il bien préparé sur la connaissance de l'endroit où il se rend d'un point de vue sécuritaire, culturel, sanitaire ?
- Est-il suffisamment en profil bas ?
- Est-il sensibilisé pour éviter la routine ?
- Comportement à adopter en ville, à l'hôtel, à l'aéroport, lorsqu'il se déplace la nuit en ville ou en campagne, en taxi ou quand il conduit une voiture.
- En cas d'incendie, que doit-il faire et ne pas faire ?



**Lieu**  
**Paris, Lyon**  
**et autres villes**  
**à venir...**

(Consultez le planning des formations sur [www.ftm-formation.fr](http://www.ftm-formation.fr) pour en savoir plus)

**Tarif**  
600 € HT par jour  
**Coût total :**  
600 € HT

**Groupe**  
6 stagiaires  
maximum



Formation référencée  
par l'Arseg



**4 / Quand la situation se dégrade ! Risque naturel, risque politique, enlèvement.**

- Que doit-il faire en cas de séisme majeur ?
- Que doit-il faire en cas d'inondation
- Attentat à l'explosif en zone urbaine, quelle conduite à tenir ?
- Attaque d'hommes en arme, que doit-il faire ?
- Enlèvement, quelle conduite à tenir ?

## Après-midi

### 5 / Organisation interne.

- Quels sont les points clés d'une organisation interne assurant la sécurité des voyageurs et la responsabilité de l'entreprise ?
- Comment organiser les flux d'information ?
  - Au quotidien
  - En période de crise
- Quelle place tient l'organisateur de voyages ?

**La deuxième partie de l'après midi sera abordée la problématique de la réponse à donner en cas de crise majeure ou mineure avec pour thématique les points suivants :**

- Karachi, conséquences et enjeux pour les entreprises ?
- Quels sont les outils dont je dispose en cas de crise ?
- Suis-je préparé à cette situation ?
- Existents-ils des procédures ?
- De quel moyen de communication je dispose ?
- Vers quel interlocuteur étatique me tourner ?
- Vers quel type d'entreprises privées ?
- Comment mettre des procédures pérennes en place ? avec quels objectifs ?
- Qui est responsable ?

## FORMATION

### Devenir gestionnaire de voyages ou Travel manager

4 JOURS

#### OBJECTIFS

- Comprendre le périmètre et les enjeux liés à la gestion des voyages dans l'entreprise
- Connaitre les éléments clés des marchés des voyages d'affaires
- Appréhender dans son ensemble le métier de Gestionnaire de voyages ou Travel Manager
- S'initier aux différents supports technologiques du métier
- Savoir bien se vendre sur ce métier auprès d'un employeur potentiel

#### PROFIL STAGIAIRES

Demandeurs d'emploi souhaitant s'orienter vers des postes de Gestionnaire de voyages ou Travel Managers en entreprises,

Ouverts aux personnes qui :

- Exerçaient une activité au sein d'une entreprise fournisseurs de voyages (compagnie aérienne, hôtellerie, agence de voyages...) et qui souhaitent se reconvertir
- Exerçaient une activité en lien indirect avec les voyages dans l'entreprise et qui souhaitent se perfectionner dans ce domaine
- Exerçaient une activité en lien direct avec les voyages dans l'entreprise et qui souhaitent pourvoir des postes à plus grande responsabilité

#### THÈMES DE FORMATION

Cette formation vous apportera les éléments clés à connaître pour assurer une bonne reconversion ou consolider vos compétences dans le domaine de la gestion des voyages en entreprise.

Les différents domaines de compétences concernés par le métier, les qualités requises, les composantes du secteur, les outils supports, les techniques de gestion et d'achats, postuler et prendre en mains un poste avec succès sont approfondies afin de consolider toutes les connaissances qui vous aideront à réussir votre projet professionnel et devenir opérationnel à l'issue de la formation.

## DURÉE

4 jours (4 x 7H = 28H) au cours d'un stage de 4 jours consécutifs

## MÉTHODOLOGIE

La formation sera animée par plusieurs formateurs expérimentés dans le domaine du Travel Management, des Achats et des Ressources Humaines qui en s'appuyant sur le contenu théorique défini guideront les participants dans la constitution d'une base de connaissances solide répondant au mieux à leurs attentes en lien avec leur projet de recherche d'emploi. L'ensemble du contenu théorique sera illustré par des cas concrets issus du vécu en entreprise des formateurs et également des cas provenant de l'actualité du monde du Travel Management.

L'animation est réalisée de façon dynamique avec des sessions de questions / réponses tout au long du stage.

## FORME DES SUPPORTS

Supports remis à l'issue du stage

PowerPoint + dossier constitué de documents relatifs aux thèmes abordés

## INTERVENANTS

La formation est assurée par :

- **Etienne PENAUD - Expert en organisation et optimisation des budgets voyages** : diplômé du M.A.I. (Management de l'Achat Industriel) de Bordeaux Ecole de Management et occupant des fonctions de Consultant Formateur dans le domaine du Voyage d'affaires depuis 13 ans

- **Elodie PARENTEAU - Expert Achats : diplômée du M.A.I.** (Management de l'Achat Industriel) de Bordeaux Ecole de Management et occupant des fonctions de Responsable Achats et Consultant Achats depuis 13 ans

- **Catherine BRAS - Expert en Ressources Humaines et Communication** : Diplômée d'un DESU «Evaluations et évaluations des compétences» de Paris 8 et d'un certificat de compétences en «Droit social appliqué à l'entreprise» (RNCP) et occupant des fonctions dans le secteur du transport aérien (compagnies et Aéroports) et dans le secteur RH et Management.

- **Régis Chambert** a exercé le métier d'agent de voyages depuis 1975. Spécialisé dans le voyage d'affaires chez Scac Voyages, en 1994, il est nommé directeur général de Havas Voyages en France.



**Lieu**  
**Paris, Lyon**  
**et autres villes**  
**à venir...**

(Consultez le planning des formations sur [www.afm-formation.fr](http://www.afm-formation.fr) pour en savoir plus)

## Tarif

600 € HT par jour

**Coût total :**

600 € HT

## Groupe

6 stagiaires  
maximum



*Formation référencée  
par l'Arseg*

## Journée 1

### LE SECTEUR DES DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS

- **Le périmètre concerné**
- **Les marchés français et étrangers**
  - Volumes
  - Réglementation
  - Particularités
- **Les différents acteurs et prestations**
  - Agences de Voyages (Travel Management Company)
  - Compagnies aériennes
  - Transport ferroviaire
  - Loueurs de voitures
  - Hôteliers
  - Editeurs de solutions technologiques
  - Moyens de paiement

### PROFILS DES GESTIONNAIRES DE VOYAGES

- **Différentes fonctions**
- **Mieux comprendre les profils des Gestionnaires de voyages**
  - Fiche d'identité : âge moyen, répartition homme/femme...
  - Parcours : qualification, expérience professionnelle...
  - Qualités et compétences requises
  - Niveaux de Rémunération
  - Interlocuteurs

### LES ORGANISATIONS VOYAGES ET DEPLACEMENTS

- **Les différents types d'organisations Voyages rencontrées dans les entreprises**
  - Historique
  - Décryptage des organisations
  - Avantages/inconvénients
- **Les tendances**



## Journée 2

### LES GRANDES MISSIONS CONFIEES AUX GESTIONNAIRES DE VOYAGES

- **Elaborer les règles en matière de voyages**
  - Politique voyages
  - Procédures
  - Dispositifs de sécurité
- **Superviser et contrôler l'organisation des voyages professionnels**
  - Rôles dans l'exécution des voyages
  - Contrôle respect des règles et qualité de service
  - Gestion de la relation fournisseurs : suivi, gestion des litiges
  - Participation à la gestion de crises
- **Gérer les achats de prestations et solutions voyages**
  - Veille et analyse des données
  - Appels d'offres
- **Travailler sur les solutions supports des voyages**
  - Mener des études d'opportunités
  - Mettre en place les outils adaptés avec les autres services
- **Manager les hommes : qui, pour quoi faire**
- **Construire et faire vivre le Reporting**
- **Adapter la gestion des voyages à la stratégie d'entreprise**
  - Comment procéder pour intégrer les principes directs :  
les décliner et les adapter
- **Assurer la communication interne voyages**
  - quelles cibles, quels messages
  - les pratiques qui fonctionnent
- **Autres activités éventuelles**

### LES OUTILS

- **Présentation des différents outils :**
  - self booking tools (GDS, non- GDS),
  - notes de frais électroniques,
  - facturation dématérialisée
  - carte affaires, carte logée, virtual cards...

- **Les évolutions et perspectives à venir**
  - Outils de mobilité
  - Solutions alternatives aux voyages et moyens collaboratifs
  - Politiques « vertes »
  - Risk Management
  - MICE

## Journée 3

### POURVOIR UN POSTE DE GESTIONNAIRE DE VOYAGE

- **Identifier les canaux et réseaux porteurs en terme de recrutement**
- **Préparer son CV et lettre de motivation Gestionnaire de Voyages**
- **Préparer l'entretien de recrutement**
  - Décrire son parcours en lien avec le secteur Voyages
  - Argumenter sur ces atouts
  - Prévoir les « réponses à objections »
- **Réussir son entretien**
  - Les clés pour convaincre
  - Vendre la fonction Travel Management
- **Quoi faire en cas de refus**
- **Cas pratique : présenter sa candidature dans une entreprise organisée sans Travel Management**

## Journée 4

### LES ACHATS : FONDAMENTAUX LIES AUX BUDGETS VOYAGES

- **Gérer ses achats de voyage avec succès**
  - Identification du périmètre voyage de son entreprise
  - Analyse de l'existant
  - Interroger le marché avec efficacité : expression du besoin, appel d'offre, évaluation des offres, négociation
  - Déployer et suivre un contrat
  - Rappel des bonnes pratiques en matière d'achats
  - Les pièges à éviter

- **Cas pratiques en groupes :**

- Appel d'offres Agence de Voyages
  - Les spécificités métiers
  - Les documents et leur contenu
  - Le mode opératoire

ou

- Création d'un Programme aérien
  - Quelle stratégie adopter en matière d'achat d'aérien, les questions à se poser
  - Les étapes pour déployer la bonne stratégie

## **PRISE EN MAINS DU POSTE, GESTION DE PROJET**

- **Gérer un projet transverse**

- Périmètre confié
- Détermination des objectifs
- Etapes à mener
- Documentations
- Quelle communication
- Quels indicateurs

- **Les clés de la réussite**

- Quels freins
- Quelles solutions



## **EVALUATION DES CONNAISSANCES ACQUISES**

### **Objectifs du Test**

- Valider les acquis au cours et à l'issue des 4 jours de formation à travers un test de connaissances

**Forme du Test : QCM**

## LES FORMATEURS

Afin de dispenser des formations opérationnelles et sans cesse actualisées, l'AFTM a choisi de confier l'animation de ses formations à une équipe pédagogique composée d'experts aux profils complémentaires. Cette équipe pluridisciplinaire est composée de :

### **Elodie PARENTEAU - Expert Achats**

**Atlans - Consultant associé - Responsable de l'activité formation**



#### **COMPÉTENCES**

- Formations inter et intra-entreprise
- Conseil en Achats de Voyages et Déplacements, Séminaires et Incentives  
Stratégie Achats et Organisations, Communication Achats, Sourcing, Négociation, aspects juridiques des achats, Développement durable

Diplômée du MAI Bordeaux, Elodie Parenteau a passé sept ans au sein de l'industrie pharmaceutique où elle a occupé des fonctions de gestion de projets transversaux et Achats.

Ayant notamment été responsable Responsable Logistique et Achats, Elodie a développé une forte connaissance de cette fonction. Depuis 2007, elle accompagne de nombreuses entreprises dans leurs optimisations économiques, elle enseigne auprès des étudiants d'écoles de commerces et a contribué à la rédaction des livres blancs de l'AFTM.

Elodie sera principalement en charge du volet achat de la formation.

## Etienne PÉNAUD - Expert Métier Voyages d'affaires

**Atlans - Consultant associé - Expert en Voyages et Déplacements**



### COMPÉTENCES

- Formations inter et intra-entreprise
- Conseil en Achats de Voyages et Déplacements
- Pilotage de missions d'optimisation des organisations et des budgets voyages

De formation achat, Etienne s'est spécialisé en optimisation des budgets de voyages et déplacements. Son expérience au sein de plusieurs cabinets de conseil lui ont permis d'accompagner des entreprises de toutes tailles, nationales ou internationales, publiques ou privées, dans la définition et la réalisation de leur programme voyages.

Depuis plus de 10 ans, il accompagne des Travel Managers dans leur quotidien et leurs mutations.

Après avoir participé à l'élaboration des deux premiers Livres Blancs de l'AFTM, Etienne apporte sa connaissance du Travel Management et des Travel Managers au sein du dispositif de formation de l'AFTM.

**Catherine Bras – Expert Communication**  
**Fly Consulting - Directrice consultante**

**COMPÉTENCES**

- Formations inter et intra-entreprise
- Bilan de compétences et de carrières, valorisation du capital humain
- Conduite du changement

Diplômée d'un DESU « Evaluations et évaluations des compétences » de Paris 8 et d'un certificat de compétences en « droit social appliqué à l'entreprise » (RNCP), Catherine Bras a connu deux vies professionnelles.

La première partie de sa vie, elle l'a consacrée au transport aérien pendant 25 ans. Principalement, en qualité de cadre dans les aéroports d'Orly et de Roissy, au sein de 4 grandes compagnies aériennes : Wardair Canada (aujourd'hui disparue), Egyptair, American Airlines et Cathay Pacific.

De la deuxième partie, une reconversion, elle n'a gardé que le secteur RH et management. Aujourd'hui, elle intervient en tant que formatrice ou en accompagnement dans les disciplines suivantes : management de la sécurité et santé au travail, évaluations annuelles, entretien professionnel ou de carrière, bilan de compétences ou de carrière. Catherine Bras est également la coordinatrice pédagogique, directrice de mémoire et membre du jury du DESU « Evaluations et évaluations des compétences » de l'université de Paris 8.

Catherine est principalement en charge du volet communication des formations de l'AFTM.

## François Dominguez – Expert Sécurité

Consultant

### COMPÉTENCES



- Formations inter et intra-entreprise
- Conseil en sécurité et sûreté des entreprises
  - Diagnostic et analyse d'une situation sur le plan stratégique, économique et opérationnel, en lien avec l'activité du groupe ou de l'une de ses filiales
  - Gestion des opérations, des projets ; déploiement de la stratégie sûreté/sécurité des entreprises
  - Gestion de projets en zone sensible ou isolée (secteur minier, pétrolier, industrie)
  - Mise en place et animation de cellule de crise au sein des entreprises
  - Mise en place de formations Sécurité-Santé dédiées aux salariés en expatriation pour les entreprises

De formation militaire (2 REI, Légion Etrangère), François Dominguez s'est spécialisé depuis douze ans dans la sûreté des entreprises et de ses salariés en zone à risque.

Son expérience au sein de plusieurs cabinets de sécurité et d'entreprises lui a permis de développer un savoir-faire et des compétences recherchés.

Il accompagne les entreprises et leurs salariés dans leur implantation à l'étranger dans la réalisation de leur projet industriel de développement, mais aussi les directeurs sûreté/sécurité des entreprises lorsque ceux-ci doivent faire face à certaines crises requérant son expérience de terrain et ses réseaux.

François Dominguez apporte son expertise en matière de sûreté/sécurité dédiée aux voyageurs salariés ainsi qu'aux Travel Managers au sein du dispositif de formation de l'AFTM.

## LES MODALITÉS D'INSCRIPTION

### Public concerné par nos formations

**Seuls les adhérents à l'AFTM** ayant réglé leur cotisation pour l'année en cours peuvent s'inscrire aux formations.

**Pour adhérer en ligne, rendez-vous sur [www.aftm.fr](http://www.aftm.fr) ou contacter la permanence au 01 55 60 19 26 ou 01 55 60 19 29.**

### Profils acceptés :

**Les fondamentaux du Travel Management :** les Correspondant Voyages, les Chargé(e)s de Voyages, les Travel Managers débutants, les Acheteurs Voyages.

**Professionnalisation du Travel Management :** les personnes ayant obtenu le CAGDP niveau 1, les Chargé(e)s de Voyages, les Travel Managers et les Acheteurs Voyages souhaitant se perfectionner et monter en compétences.

**Modules spécialisés - Professionnalisation du Travel Management :** les personnes ayant obtenu le CAGDP niveau 2.

### Se préinscrire

Pour accéder aux formations, nous vous demandons de vous préinscrire au niveau souhaité sur notre site internet :

**<http://www.aftm-formation.fr>**

L'AFTM se réserve, pour des raisons pédagogiques, la possibilité de réorienter les candidats qui n'auraient pas effectué le choix qui leur conviendrait.

Les candidats n'ayant pas validé le niveau précédant le niveau demandé, se verront adresser un lien web leur permettant d'accéder au GCM mis en place par l'AFTM. Cette évaluation de pré-formation permettra de vérifier les compétences des candidats en Travel Management afin de les orienter au mieux vers le niveau correspondant à leur expertise.



# LE DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION

## Les Formations de l'AFTM sont éligibles au titre du DIF

### En quoi consiste le DIF ?

Le DIF permet aux salariés d'accéder à des heures de formations selon leur propre initiative et avec l'accord de leur employeur. Ce crédit de formation est fixé à 20 heures par an, cumulables jusqu'à 120h sur 6 ans. (La convention collective de votre entreprise et des accords interprofessionnels, de branche ou d'entreprise peuvent prévoir une durée supérieure. Pour en savoir plus, rapprochez-vous de votre DRH.)

### Qui peut bénéficier du DIF ?

- Tous les salariés en poste en CDI depuis au moins un an peuvent bénéficier du Droit Individuel à la Formation.
- Les salariés en contrat à durée déterminée peuvent eux, bénéficier d'un DIF calculé au prorata temporis à condition d'avoir travaillé au minimum 4 mois en CDD au cours des 12 derniers mois, au sein d'une ou plusieurs entreprises. Les salariés en contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation sont exclus du droit au DIF.

### Comment utiliser vos heures de DIF ?

C'est à vous d'engager les démarches et de convenir d'un accord écrit avec votre employeur.

Au préalable, renseignez-vous sur la procédure imposée par votre entreprise pour formuler les demandes de DIF.

Lorsque c'est chose faite, envoyez votre demande à votre employeur qui dispose d'un délai d'un mois pour communiquer sa réponse, à compter de la date de réception de la demande de DIF. L'absence de réponse de la part de l'employeur équivaut à l'acceptation de votre demande.

Si votre employeur refuse votre demande deux années de suite, vous pouvez vous tourner vers l'OPACIF (ou le FONGECIF) auquel cotise votre employeur. L'organisme en question devra alors examiner prioritairement votre demande. S'il l'accepte, il financera votre formation et demandera à votre employeur de participer au financement de l'action.

**Vous trouverez plus d'infos sur le DIF sur le site du Ministère du Travail : <http://www.travail-solidarite.gouv.fr>**



# FORMATIONS

au métier de Travel Manager



## CONTACT

**AFTM** : 121 rue d'Aguesseau 92100 Boulogne-Billancourt

**Email** : [info@aftm-formation.fr](mailto:info@aftm-formation.fr)

**Téléphone** : 01 55 60 18 29

**Le site des Formations de l'AFTM** : [www.aftm-formation.fr](http://www.aftm-formation.fr)

**Le site de l'AFTM** : [www.aftm.fr](http://www.aftm.fr)

