



GLOSSAIRE

Les définitions que vous retrouverez dans cette fiche sont en partie issues du « Glossaire évolutif du voyage d'affaires », construit dans le cadre de la collaboration de l'ESCAET et Déplacements Pros.

A

Autopartage

Système de véhicules utilisables pour une durée limitée (pouvant être inférieure à l'heure), successivement par plusieurs utilisateurs « autorisés » ou ayant droits. L'objectif : permettre à des clients de profiter des avantages de l'automobile sans avoir à en posséder une.

B

Best buy

Technique d'achat qui consiste à acheter la prestation la moins chère en dépit des accords passés avec des prestataires dans le cadre de la politique voyages.

Best practices

Ensemble de « bonnes pratiques » appliquées et applicables en entreprise.

Bleisure

Mot-valise désignant un voyage où se mélangent « business » et « loisure », soit « affaires » et « loisirs ». S'utilise pour désigner la pratique qui consiste à prolonger (ou à faire précéder) un voyage d'affaires par un séjour d'agrément.

Blurring

Du mot anglais « blur » (flou), désigne l'effacement des frontières entre voyages pros et loisirs ainsi qu'entre les outils qui leur sont liés.

BtoB

Contraction de « business to business » : mise en relation commerciale entre professionnels (une entreprise s'adresse à d'autres entreprises). Le terme « BtoB » s'oppose au « B2C » -business to consumer-, où le client final est un particulier.

Business analyst

Il a pour mission d'agréger les ventes effectuées et les reportings clients pour ensuite les étudier et les analyser, dans le but d'aider le top management à prendre des décisions pour rendre les processus de son entreprise plus fluides et performants.

Business corners

Il s'agit de bureaux équipés mis à disposition des voyageurs dans des espaces de transit. Cette solution peut être payante ou non.

C

Carte corporate

Carte bancaire appartenant à l'entreprise et mise à disposition des employés pour régler leurs frais professionnels. Elle offre plusieurs avantages aux collaborateurs et à l'entreprise car elle permet de centraliser et de gérer l'ensemble des dépenses des employés, mais elle peut servir également d'assurance voyages. Les banques ou les entreprises spécialisées mettent des outils de reporting à disposition des entreprises clientes.

Carte logée

Solution de paiement liée à un compte d'achat spécifiquement dédié aux voyages d'affaires. Ce compte est relié à la fois à l'agence de voyages/TMC de l'entreprise et à l'entreprise elle-même. Elle permet à cette dernière d'effectuer ses réservations auprès de son agence de voyages.

Carte pré-chargée

Il s'agit d'une carte physique, hybride entre la carte logée et la carte corporate, qui est au nom du salarié mais gérée par un compte entreprise.

Centrale de réservation hôtelière

Structure permettant en un lieu unique de centraliser les réservations au niveau local, national, voire international. Ces solutions permettent de connaître en temps réel les disponibilités d'un ou plusieurs établissements et de procéder à la réservation en toute sécurité. Cela concentre les efforts publicitaires et permet des économies d'échelle.

Change management

Ou « conduite du changement » : désigne l'accompagnement du collaborateur dans l'appropriation de nouvelles méthodes, de nouveaux outils ou processus en entreprise. C'est une mission à part entière pour le travel manager.

Circuit de validation

Lorsqu'un collaborateur doit réserver un déplacement professionnel, il doit suivre et respecter la politique voyages de sa société. Au sein de certaines entreprises, les dépenses liées aux déplacements professionnels doivent être validées par la personne en charge du voyage au sein du groupe, que ce soit un chef de service, un acheteur dédié ou le travel manager. Le circuit de validation désigne l'acheminement entre le voyageur et le décisionnaire. Plusieurs logiciels de réservation de prestations (SBT ou OBT) proposent des solutions pour simplifier le circuit et donc faciliter la gestion des frais.

Consommation collaborative

La consommation collaborative désigne le phénomène par lequel les consommateurs partagent (sous une forme gratuite ou payante) l'usage de biens ou services (exemples : Airbnb, BlaBlacar...).

Coûts cachés

C'est un ensemble de coûts de processus et traitement. Ce sont des coûts habituellement non pris en compte par les systèmes comptables officiels. Exemple : les coûts humains.

Coût d'acquisition

Le coût d'acquisition est une mesure d'efficacité et de rentabilité. La mesure du coût d'acquisition permet d'identifier les leviers et outils les plus adaptés.

Covoiturage

Utilisation de la voiture d'un particulier par plusieurs personnes effectuant le même trajet dans le but d'optimiser les frais de transport.

Coworking

Type d'organisation qui regroupe deux notions : un espace de travail partagé ainsi qu'un réseau de travailleurs encourageant l'échange et le partage. Cette notion découle de l'économie collaborative et offre une solution financièrement avantageuse, principalement pour les TPE et start-ups.

D

Data roaming

On entend par data roaming l'utilisation des données cellulaires à l'étranger.

Désintermédiation

Dans une logique de réduction des coûts, la désintermédiation consiste à passer le plus souvent possible en direct avec ses prestataires afin de limiter

les frais liés aux intermédiaires. On peut citer comme exemple les compagnies aériennes ou chaînes hôtelières qui proposent des accès B2B aux entreprises clientes pour bénéficier de leurs tarifs négociés sans passer par une TMC ou un SBT.

Downgrade

Il s'agit d'une régression au stade inférieur. Lorsqu'un collaborateur laisse ses avantages de fidélité de côté pendant un certain temps, il peut craindre un « downgrade » (baisse de son grade de membre).

E

E-conciergerie

Solution de conciergerie en ligne, bien souvent accessible grâce à une application mobile.

Editeur de solutions technologiques

Concepteur de solutions technologiques fournies aux entreprises clientes directement ou par l'intermédiaire des TMC comme les SBT, les solutions de gestion de notes de frais ou les CRM.

End to end / door to door

Détermine le voyage dans sa globalité, de bout en bout. Le « end to end » permet de gérer le voyage de la réservation à la note de frais. Le « door to door » retrace la succession de tous les moyens de transport nécessaires pour se rendre d'une adresse précise à une autre adresse.

ERP

La vocation d'un ERP (Enterprise Resource Planning) est d'homogénéiser le système d'information de l'entreprise avec un outil unique, capable de couvrir un large périmètre de gestion.

F

Flux XML

Un flux XML est un mode d'alimentation périodique de données établi à partir d'un fichier source permettant de structurer l'information.

Dans le cadre d'un programme d'affiliation, un flux XML est par exemple utilisé par les sites marchands pour alimenter quotidiennement les catalogues déportés sur les sites affiliés. On retrouvera les flux XML chez les comparateurs en ligne et lors de campagne adWords.

Fournisseurs primaires

Dans le cadre du voyage, ce terme regroupe les acteurs du transport (aérien, ferroviaire, location de voiture), les acteurs de l'hébergement (hôtellerie de chaîne, hôtellerie indépendante, etc.) et les autres prestataires d'activités liées au voyage. On a de plus en plus tendance à intégrer les acteurs de l'économie collaborative dans ce schéma des fournisseurs primaires.

G**GDS**

Le Global Distribution System est l'outil de réservation de prédilection des agences de voyages d'affaires et des TMC. Développé initialement par les compagnies aériennes pour répondre à leurs besoins de gestion de distribution des stocks, il permet aujourd'hui de réserver sur une même interface des prestations de transport, d'hébergement et d'assurance, mais aussi d'abreuver en stock les différents systèmes de réservation online (SBT) utilisés par les entreprises.

Géolocalisation

Détermination de la localisation géographique précise d'un individu. L'intérêt majeur pour le marketing est de permettre d'adapter la communication et éventuellement l'offre en fonction de cette localisation. Au niveau sécuritaire, elle permet de savoir où se trouve un collaborateur lorsqu'il est en déplacement.

H**HBT**

Ou « Hotel Booking Tool ». C'est une plateforme de réservation hôtelière en ligne qui gère les réservations et propose un large catalogue d'établissements à l'échelle mondiale. C'est un SBT ou OBT mono-produit puisqu'il est dédié aux voyageurs d'affaires et spécialisé dans la réservation d'hôtels.

M**Mobility manager**

Personne chargée de toutes les opérations liées au déplacement professionnel dans l'entreprise. Au-delà de la gestion du voyage, son poste intègre de plus en plus souvent la gestion de la flotte automobile, voire la téléphonie.

N**NDC (New Distribution Capability)**

La NDC est un programme stratégique mis en place par IATA pour faciliter la distribution des prestations aériennes et notamment des services additionnels.

Networking

Technique permettant de rentrer en relation avec un grand nombre de personnes pour constituer ce que l'on appelle un réseau. On peut également parler de « réseautage ». Plus généralement, le networking consiste à se constituer un réseau et en tirer parti dans un but professionnel.

NTIC

Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication, plus couramment connues sous le sigle NTIC, désignent tous les outils ou techniques relatifs à l'informatique connectés à internet : e-commerce, applications multimédia, services informatiques ...

O**OBT (Online Booking Tool)**

Ce terme se substitue de plus en plus à celui de SBT (Self Booking Tool). Il désigne l'outil permettant au voyageur d'affaires ou à l'assistante de réserver en ligne le voyage.

ODM

Ou « ordre de mission » : ce terme un peu autoritaire désigne le formulaire que le collaborateur envoie à l'entreprise pour valider son déplacement. La gestion des ordres de mission peut être automatisée grâce à des outils afin de fluidifier les communications entre les collaborateurs, les décideurs et les exécutants qui vont réserver le voyage de l'employé.

Open Booking

Réservation hors des circuits traditionnels ou des outils mis à disposition par l'entreprise.

OTA (Online Travel Agency)

Les agences de voyages en ligne (ou OTA pour « On-line Travel Agencies ») ont souvent été accusées de vouloir manipuler l'affichage des prix des chambres à leur seul profit, en imposant des prix bas et des marges conséquentes aux hôtels qu'ils mettent en ligne. Générateurs de réservation, ils ont un poids certain sur le marché.

Outils nomades

Il s'agit d'outils « mobile » (GPS, tablettes, smartphones) utilisables et utilisés lors de déplacements.

Outils internes

Ce sont les outils propres à une entreprise (ex : intranet) paramétrés et accessibles seulement via un ID et un mot de passe par le salarié.

P**PNR (Passenger Name Record)**

Dossier recueilli par la compagnie aérienne sur laquelle le voyageur a réservé son vol. Ce dossier regroupe toutes les informations relatives au passager comme ses coordonnées, ses numéros de vol mais aussi les exigences qu'il peut avoir comme bagages spéciaux, repas à bord ou informations concernant sa santé.

Politique Voyages d'Entreprise (PVE)

La PVE regroupe l'ensemble des règles régissant les déplacements des collaborateurs de l'entreprise, attribuant des autorisations en fonction de négociations menées par la direction avec les prestataires. L'entreprise se doit d'instaurer des règles à travers la politique voyages, par exemple l'obligation de fréquenter en Europe telle compagnie aérienne, le tarif plafond d'une nuitée hôtelière, l'autorisation ou l'interdiction de la classe affaires en fonction du nombre de vols ou des temps de vol...

R

Reporting

Le reporting consiste à mettre en place des process, des outils et des techniques (Excel, tableaux d'analyse) qui permettent de mieux gérer les informations relatives aux performances et à l'activité de l'entreprise ou, dans le cas précis du voyage d'affaires, à collecter les éléments relatifs aux déplacements des collaborateurs ou des clients pour pouvoir ensuite les analyser. Ces éléments permettent d'identifier, par exemple, des prestataires privilégiés avec lesquels on pourra justifier de volumes de réservations importants et avoir un poids de négociation.

Responsive design

C'est une manière de concevoir un site web pour que son contenu s'adapte automatiquement à d'autres supports (tablette, mobile).

RFID

RFID est l'acronyme de «Radio Frequency Identification». La technologie RFID présente de nombreux avantages. Elle permet de scanner des produits en masse sans avoir à les voir, sans avoir à les toucher et donc permet un gain de temps considérable.

Il existe de nombreuses possibilités de supports RFID : émetteur, lecteur, carte, badge ...

ROI (Return On Investment)

Permet de faire un retour sur la somme initialement investie dans le voyage d'affaires afin de savoir si ce dernier a été rentable ou non. Par exemple, le coût d'organisation d'un voyage pour aller démarcher des clients a-t-il été compensé par la quantité de contrats signés ?

ROO (Return On Objective)

Permet de faire un retour sur les objectifs initialement définis afin de savoir s'ils ont été atteints. Il permet ainsi d'assurer un meilleur suivi du voyage d'affaires.

RSE

Responsabilité Sociale et Environnementale. Ce concept - qui devient de plus en plus « Responsabilité Sociétale des Entreprises » - vise à mieux prendre en compte les impacts des décisions et activités de l'entreprise sur la société, ses clients, ses partenaires et l'environnement. C'est la notion de développement durable appliquée au monde de l'entreprise.

S

Stratégie UX

Stratégie basée sur l'expérience utilisateur (user experience).

Success fee

Modèle économique où la rémunération se fait en fonction des gains.

T

Taux d'adoption

Ce taux définit le pourcentage des réservations (ou des restitutions de notes de frais) effectuées à l'aide de l'outil promu par l'entreprise. Le taux d'adoption est utile pour évaluer l'impact d'un nouveau processus interne comme l'application d'une politique voyages.

TCO

Ou coût global (Total Cost of Ownership), permet d'intégrer toutes les dépenses directes et indirectes associées à un déplacement d'affaires, y compris, pour certains groupes, la part salariale liée au temps de voyage.

TMC

Travel Management Company : c'est le nom donné à l'agence de voyages d'affaires nouvelle génération, qui enrichit ses services de réservation de voyages et après-vente par du conseil et de l'accompagnement dans la mise en place d'une stratégie d'optimisation des déplacements professionnels. Ses services incluent l'élaboration d'une politique voyages, le choix des outils de management, l'aide à la négociation avec les prestataires...

U

« User friendly »

Désigne, notamment dans le digital, les outils ergonomiques et conviviaux. On pourrait traduire cela par outils « amicaux envers l'utilisateur ».

V

Visioconférence

Comme la téléprésence ou les nouvelles solutions d'appel en ligne, la visioconférence est une alternative au voyage d'affaires permettant l'optimisation des coûts et du temps. Elle permet d'organiser des réunions, des conférences, des formations à distance, par la transmission de la parole et de l'image des participants.

VTC

Véhicule de Tourisme avec Chauffeur (complément / alternative au taxi).

VPN

Réseau privé virtuel (Virtual Private Network), système permettant de créer un lien direct entre des ordinateurs distants.

W

Wireframe

Maquette graphique permettant de créer un visuel. Elle est surtout utilisée dans le cadre de développement de logiciels et sites internet.