



L'INCONTOURNABLE VALIDATION

INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT ●●●

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Entre les alternatives sérieuses aux déplacements, les politiques voyages, les accords spécifiques (hôtels, transporteurs...) ou encore la gestion des risques, il est primordial de pouvoir **effectuer un contrôle a priori** du déplacement.
- **Les outils permettent d'automatiser les contrôles** basiques et facilitent la validation du voyage.
- **Cette validation est souvent limitée** aux commandes passées par l'agence de voyages (online ou offline).
- **Le circuit de validation est à adapter** en fonction des catégories de voyageurs (fréquents, occasionnels, VIP, externes,...) et des raisons du déplacement (projets, CE / CHSCT, formations...).
- **Un bon circuit de validation permet des réductions budgétaires**, une meilleure gestion des risques (pays notamment), une meilleure utilisation des contrats négociés.
- Nous rencontrons **deux typologies d'approche** pour la maîtrise des coûts : le contrôle a priori par un circuit de validation et le pilotage par un budget alloué avec peu de circuit de validation.



CIBLES

Voyageurs

Travel managers/chargés de voyages

En cas d'implémentation technologique :
ajouter DSI et RH

CE QU'IL FAUT SAVOIR

On appelle circuit (ou workflow) de validation, le processus permettant de contrôler tout ou partie d'un déplacement professionnel. Ce circuit est paramétrable pour des éléments antérieurs au déplacement (demandes de voyages, validation des réservations avant émission) mais aussi postérieurs (notes de frais).

La mise en place de ces solutions permet de :

- **Respecter la politique voyages.** Toute dérogation est rendue visible dans l'outil et au management. Elle est alors soumise à autorisation.
- **Augmenter le taux de commande** en ligne (l'imposition du circuit de validation contraint l'utilisateur à passer par l'outil de réservation qui lui-même est paramétré pour favoriser les réservations online).
- **Optimiser les dépenses** et les déplacements de ses collaborateurs.
- **Augmenter le taux d'utilisation des salles** de visioconférence (en fonction des déplacements une information contextuelle peut être affichée dans le SBT avec un lien vers le planning de réservation des salles de visioconférence).
- **Gérer les risques** pays (autorisation supplémentaire pour certaines zones)
- **Faciliter le contrôle** et le remboursement des notes de frais (contrôle a priori).
- Permet au management une **visibilité sur les coûts** engagés.

Tout ce processus est facilité par les SBT (et/ou modules d'ordres de mission) qui automatisent cette gestion.

Cependant, ce circuit de validation n'est réellement efficace que s'il est construit de manière réfléchie et simplifiée afin de ne pas alourdir le processus.

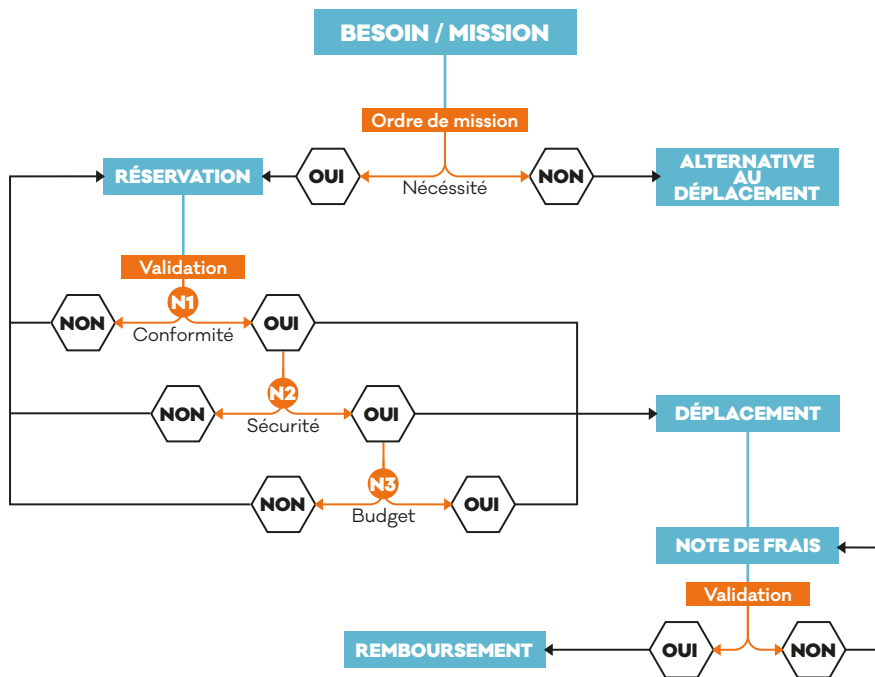
Un circuit de validation trop complexe va inciter à la mise en place de délégations maîtrisées (enregistrées dans l'outil) ou non (transmission des mots de passe) et va considérablement ralentir le traitement des demandes, au risque de ne plus avoir accès à certains tarifs valables pour une émission instantanée des billets.

Les outils aujourd'hui disponibles sur le marché permettent d'instaurer plusieurs niveaux de validation allant jusqu'au rejet pur et simple en cas de non-conformité aux règles de la politique. Il est très important de bien définir l'intérêt et la légitimité de ces niveaux de validation puisqu'il s'agit d'un processus qui peut demander du temps. Plus il y a de niveaux de validation, plus il y a de chances que le voyage ne soit pas accepté en temps et en heure. Il faut donc réduire autant que possible les niveaux de validation. Certains outils permettent d'intégrer les services et acteurs présents dans le nouveau parcours du voyageur (restaurant, VTC / taxis, hébergement collaboratif). Cela permet d'élargir le contrôle avant la dépense à des secteurs préalablement non maîtrisés.

En plus des valideurs, il est important de définir des suppléants afin de parer à un manque de disponibilité du valideur. Cette validation doit pouvoir se faire en situation de mobilité pour le manager (smartphone principalement). La plupart des outils les proposent pour valider les voyages / missions / notes de frais.

Si les profils de validation sont synchronisés avec les bases RH de l'entreprise, la mise à jour doit être instantanée ou à tout le moins très rapide pour éviter les réclamations des utilisateurs (en amont) et les erreurs d'affectation comptable (en aval).

La plupart des SBT précisent désormais si un choix moins cher est disponible (selon des critères de tranches horaires et classes de confort similaires). Cependant cela ne fonctionne pas encore avec les nouveaux acteurs du parcours voyageur et la référence est difficile à définir car potentiellement très fluctuante



POINTS D'ATTENTION / FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Intégrer dans le circuit l'ensemble des acteurs / services du parcours voyageur.
- Optimiser et adapter le circuit à la structure de l'entreprise ainsi qu'à la typologie de déplacements des collaborateurs. Des contrôles excessifs risquent d'aller à l'encontre du but recherché.
- Réduire au maximum les niveaux de validation pour simplifier le processus.
- Faire preuve « d'intelligence ». Si un billet en 1^{re} classe est moins cher qu'un billet en 2nde, analyser la demande plutôt que de refuser systématiquement sous prétexte que la politique voyages indique que seule la 2nde est autorisée. Le rôle du manager s'en trouvera renforcé pour autant que le workflow permette ce type de traitement.
- Intégrer une validation par analyse du coût complet.
- Définir les scénarios pour lesquels la validation est nécessaire (sécurité, non-respect de la politique voyages, budget etc.) et en fixer les règles.
- DSI : initier une gestion de projet commune avec le travel management et la RH pour la mise en place, notamment dans la synchronisation des bases informatiques.
- RH : définir les circuits de validation en fonction des typologies de missions et définir les valideurs et suppléants.
- Travel manager :
 - Formation et suivi pour s'assurer que les délais de validation restent très courts.
 - Réflexions sur l'intégration dans les outils de nouveaux services et acteurs.
 - Définir une politique voyages en accord avec ce qu'il sera possible de paramétrer dans l'outil.
 - Tenir compte des possibilités du workflow lors des négociations avec les fournisseurs (engagement de parts de marché par exemple).

LE POUR ET LE CONTRE**FORCES**

- Rationalisation des déplacements : grâce à l'ordre de mission, notamment, l'entreprise est à même de rationaliser les déplacements en jugeant si ce dernier est réellement nécessaire pour l'activité de l'entreprise ou s'il peut être remplacé par une solution d'alternative au déplacement.
- Suivi des collaborateurs : en fonction des critères applicables à la validation, il est possible pour l'entreprise d'assurer davantage de sécurité pour ses collaborateurs. Dans le cas où le collaborateur se déplace dans une zone jugée à risque, l'entreprise peut prendre les mesures nécessaires pour assurer sa sécurité : l'informer, mettre en place un accueil, effectuer un suivi lors de son déplacement etc.
- Contrôle des budgets : grâce à la soumission à validation d'un ordre de mission, souvent valorisé, l'entreprise s'assure de ne pas rembourser à ses collaborateurs des frais qui pourraient ne pas être d'ordre professionnel ou non conformes aux plafonds définis préalablement par l'entreprise.
- Intégrer de nouveaux services / acteurs.
- Simplifier et optimiser les processus.

FAIBLESSES

- Efficace seulement si il est construit de manière pertinente.
- La multiplicité ou la mauvaise mise à jour des valideurs peut « perdre » le collaborateur.
- Il peut être contre-productif de mettre en place des circuits trop longs qui incitent à des contournements ou à des délégations abusives.
- Attention aux process inadaptés aux nouveaux modes de distribution ou à certains tarifs (low cost, prépaiement à la réservation)
- Attention aux délais de validation trop longs et incompatibles avec les exigences des transporteurs (vols, trains...).