



SUIVI DES RÉSERVATIONS HORS CIRCUIT (OPEN BOOKING)

INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT ●●●

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Tous les nouveaux acteurs et services ne sont pas disponibles dans les outils traditionnels ou la plupart des SBT. Or, les voyageurs sont aujourd'hui habitués à retrouver sur internet une offre élargie et facilement accessible pour leur réservations privées de voyages et souhaiteraient **retrouver dans le « B to B » la facilité du « B to C »**.
- Faute de solutions flexibles, de nombreux voyageurs d'affaires laissent ainsi de côté les solutions de réservation proposées par leurs entreprises pour aller réserver directement leurs voyages via les sites web et applications mobiles, plus ergonomiques et intuitifs et offrant un panel d'offres plus large. On appelle cela « **l'open booking** ».
- Le phénomène n'est pas nouveau mais il prend de l'ampleur. Il peut atteindre jusqu'à 40% des voyageurs d'affaires qui n'utilisent plus systématiquement les solutions de réservation fournies par leurs entreprises. On appelle cela le « **leakage** ».
- Cela engendre de nouvelles problématiques notamment pour les travel managers qui :
 - risquent de **perdre de la visibilité et le contrôle sur les coûts** liés aux déplacements professionnels de leurs collaborateurs,
 - ne peuvent **plus assurer la sécurité des voyageurs ni également celle des données**,
 - **perdent leur pouvoir de négociations** auprès de leurs fournisseurs car des volumes d'achats conséquents échappent au radar de l'entreprise.
- **Certains acteurs proposent des hubs de connexion** permettant d'intégrer de nouveaux fournisseurs et services pour limiter les effets néfastes de ces comportements.
- **Les données peuvent être récupérées** par la mise en place de bases personnalisées mais qui nécessitent une récupération des données de plusieurs sources et du temps pour la maintenance et la production des rapports (des sociétés de conseil sont spécialisées dans ce domaine).
- **La taille de l'entreprise et le volume de déplacements professionnels annuels peuvent être décisifs** pour l'intégration d'une solution en matière de gestion des réservations hors circuit.



CIBLES

Les chargés de voyages - travel managers
Services financiers, mobilités, achats
Les voyageurs d'affaires
Les entreprises de tous types de secteurs.

DES GRANDES TENDANCES

L'industrie du voyage d'affaires se voit bouleversée par l'évolution des comportements d'achats des voyageurs d'affaires. Le parcours voyageur se complexifie et les comportements des collaborateurs évoluent en adoptant les codes du « B to C ».



L'offre évolue quotidiennement et constitue autant de tentations pour « sortir du cadre » par les phénomènes de marketing viral.

Cela entraîne une perte de contrôle et limite les actions possibles pour assurer la sécurité des collaborateurs et des données.

Une nouvelle génération d'outils permet cependant de prendre en compte les réservations effectuées hors du circuit officiel et de gérer les dépenses liées via des fonctionnalités de dématérialisation et d'intégration aux notes de frais. Cette nouvelle génération d'outils propose également du reporting et l'intégration de services de sécurité (géolocalisation).

Parallèlement, ces solutions donnent l'accès aux voyageurs d'affaires à une offre élargie intégrant des prestataires de transport terrestre, de restauration ou encore des

acteurs du collaboratif. Le véritable enjeu à venir est de pouvoir, d'une part, redescendre les éléments de profil et de politique voyages vers ces solutions tierces et, d'autre part, remonter avec un niveau de détail suffisant les résultats de ces achats vers le système central à des fins de comptabilisation, paiement, contrôle ou encore sûreté. Le tout sans entraver le sentiment de liberté des utilisateurs...

Si ces nouveaux outils, susceptibles de couvrir l'ensemble du déplacement « porte à porte », semblent combler l'ensemble des attentes des voyageurs d'affaires et celles de leurs travel managers, ils doivent néanmoins s'intégrer dans un processus global et une stratégie revue et adaptée à ces nouvelles possibilités. La conduite du changement reste lourde.

LA DONNÉE EST AU CŒUR DES ENJEUX

La récupération des données peut se faire selon deux méthodes:

- En proposant du contenu directement dans un seul système.
- En proposant des liens entre différents systèmes externes afin de récupérer automatiquement les données et permettre le contrôle.

Le collaborateur peut réserver les prestations qu'il souhaite, sur l'interface de son choix, tout en permettant aux responsables de la gestion des voyages de garder toute la visibilité nécessaire sur les dépenses et l'itinéraire du collaborateur, pour assurer sa sécurité et intervenir en cas d'incident durant son voyage.

L'objectif : permettre le suivi a priori et non une fois la dépense effectuée.

Les moyens de conduire une traçabilité restent cependant aujourd’hui limités au regard de la multiplication des applications mises sur le marché. Le seul tracking, par exemple, via les racines des adresses mail est loin d’être exhaustif.

La taille de l’entreprise et le volume de déplacements professionnels annuels peuvent être décisifs pour l’intégration d’une solution en matière de gestion des réservations hors-circuit, en raison du coût financier induit. A l’inverse, les petites et moyennes entreprises auront plus de facilité à mettre en place ces solutions du fait du nombre contenu de collaborateurs (plus faciles à suivre et à sensibiliser) et de leur flexibilité.

POINTS D’ATTENTION / FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- Analyser les besoins réels et définir le parcours voyageur moyen en fonction de la population de voyageurs à laquelle on s’adresse.
- Ne pas hésiter à « enrôler » certains de ces voyageurs pour réaliser des tests avant de généraliser certaines règles.
- Travailler avec ses partenaires / fournisseurs pour mettre en place des solutions globales de porte-à-porte qui limiteront la tentation d’aller voir en dehors des circuits définis par l’entreprise (certaines TMC peuvent prendre en charge une part importante de ces prestations et éviter des investissements lourds dans les systèmes).

CONTRAINTES ET LIMITES

Financière

- Il est compliqué de conjuguer *open booking* et tarifs négociés. Mais un outil et une stratégie porte-à-porte permettent de suivre finement les coûts et d’accompagner les voyageurs dans leurs choix au moment de la réservation y compris hors du circuit officiel.
- Selon plusieurs études, il apparaît que les collaborateurs ayant l’autorisation d’effectuer leurs réservations hors circuit respectent les plafonds fixés par la politique voyages de leur entreprise et ne dépensent pas plus que les voyageurs réservant par les canaux internes.
- L’investissement nécessaire à la mise en place de solutions de bout en bout est important et pas toujours rentable pour une PME.

Organisationnelle

- Quelle que soit la solution choisie, elle doit s’intégrer dans une stratégie globale, réfléchie et adaptée aux nouveaux acteurs, services et besoins des voyageurs.
- Le marché évolue extrêmement vite et nécessite une mise à jour permanente des référentiels.

COMMENT FAIRE ?

- **Sensibiliser et former à ces nouveaux outils.**
- **Conduire le changement** : s’assurer de l’accès à l’information pour les collaborateurs afin de garantir un bon taux d’adoption des outils (diffusion des best practices).
- **Ne pas oublier que le temps de l’implémentation peut être long** : prendre en compte les dysfonctionnements internes partiels et temporaires, facteurs de stress, de mécontentement et de travail supplémentaire pour les collaborateurs.

LE POUR ET LE CONTRE

FORCES

- Ne pas contraindre le collaborateur à se limiter aux circuits de réservation « officiels ».
- S'adapter aux nouveaux modes de consommation et de réservation des voyageurs.
- Gagner en visibilité sur l'ensemble des dépenses avant le déplacement, avec la possibilité de valider en amont la pertinence des prestations choisies par le collaborateur.
- Bénéficier d'une agrégation centrale des données et informations voyages.
- Gérer en *end-to-end* l'itinéraire des collaborateurs en déplacement.
- Gagner du temps grâce à l'automatisation des notes de frais et factures électroniques.
- Bénéficier d'une offre de services élargie.
- Renforcer le suivi des voyageurs sur la sécurité.

OPPORTUNITÉS

- Intégrer de nouvelles interfaces pour une meilleure expérience client et un meilleur suivi des collaborateurs.
- Baisser le prix d'acquisition grâce à la mise en concurrence des offres.
- Faciliter une politique de pilotage par le budget.

FAIBLESSES

- Hausse des réservations ne respectant pas la politique voyages.
- Hausse potentielle des dépenses liées aux déplacements professionnels.
- Problème de sécurité des données lors de réservations faites sur des sites mal protégés.
- Perte de pouvoir de négociation auprès des fournisseurs si les réservations hors circuit échappent au radar.
- Obligation de redéfinir toute la politique voyages.
- Mauvais (ou absence de) filtrage sûreté.
- Les solutions globales « intégrées » proposant des passerelles vers l'*open booking* seront toujours en décalage plus ou moins important avec le foisonnement d'offres nouvelles apparaissant régulièrement sur le marché.

MENACES

- Perte de certains fournisseurs traditionnels du fait de leur mécontentement vis-à-vis de l'intégration des acteurs collaboratifs et autres « nouveaux entrants ».
- Perte de maîtrise sur les volumes négociables en amont et donc potentielles pertes des avantages tarifaires par une réduction des possibilités de négociation.
- Baisse des standards de sécurité dans le voyage d'affaires par l'intégration des acteurs collaboratifs.
- Risque d'abus des collaborateurs n'étant plus soumis à restriction.

ET EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ?

- Plus les sources de réservation sont multiples, plus la nécessité de suivre et comprendre est forte. A défaut, le voyageur fonctionne en « électron libre » et l'entreprise n'est plus capable d'assurer sa sécurité ni de répondre à ses obligations légales.
- L'*open booking* doit pouvoir être encadré (outils de reporting via les moyens de paiements, via des hubs de connections entre les systèmes - SBT / NDF / sites internet des fournisseurs-...).
- Plus le taux d'*open booking* est fort, plus la prévention et l'éducation doivent être importante auprès des collaborateurs.
- La couverture d'assurance doit également être bien analysée pour s'assurer que les collaborateurs sont couverts, quel que soit le canal de réservation.