



## RESTAURATION

INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT ●●●

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Même s'il reste trop **souvent méconnu** (peu suivi, plutôt comptabilisé via les notes de frais), le budget « restauration » doit être inclus dans le budget déplacements et représente même entre 2,5% et 10% du total.
- Le contrôle des dépenses se fait la plupart du temps a posteriori (c'est à dire après l'acte de consommation).
- De nouveaux acteurs permettent de **contrôler la dépense a priori** (avec un workflow identique à celui de la PVE) et d'offrir les services d'une centrale de réservation.
- Ces dépenses peuvent désormais être payées par des moyens de paiement **centralisés** (comptes logés) et la facturation peut être **dématérialisée**.



### CIBLES

Toutes les entreprises  
Voyageurs  
Travel managers  
Acheteurs

**CE QU'IL FAUT SAVOIR**

La recherche d'un restaurant pour un repas d'affaires ou pour un dîner lors d'un déplacement professionnel est souvent difficile et consommatrice de temps (recherche du lieu, vérification des prix, de la disponibilité...). C'est d'autant plus vrai quand le nombre de convives est important.

Le choix du lieu est souvent primordial dans l'invitation d'un prospect, d'un partenaire ou pour la conclusion d'accords financiers et commerciaux. De la même manière, il peut être déterminant lors d'un recrutement ou un entretien avec un collaborateur.

Pour les dîners, la situation est encore plus compliquée car elle touche un moment lié à la vie personnelle du collaborateur en déplacement. Il n'est pas aisé de trouver un restaurant dans une ville que l'on ne connaît pas, avec des habitudes culinaires différentes. De nouveaux acteurs se sont développés pour proposer un service de réservation de restauration avec des recommandations en fonction du lieu, de l'objectif ou du type de cuisine recherché.

Certains sont très orientés « loisirs » et proposent des offres alléchantes basées sur l'affichage de réductions sur certaines formules mais d'autres sont résolument orientés « affaires » et, même s'ils n'offrent pas de tarifs préférentiels, proposent des services



appréciés par les entreprises. En effet, grâce à ces solutions, il est désormais possible de réserver dans un restaurant, d'effectuer des commandes auprès de traiteurs mais aussi de gérer la facturation des frais. Ces solutions proposent la mise en place d'un circuit de validation (seuls les restaurants conformes à la PVE sont affichés) et un moyen de paiement carte logée / affaires centralisé. Les collaborateurs n'ont plus besoin d'avancer les frais et l'addition est réglée directement avec la solution de paiement de l'entreprise. Ces acteurs fonctionnent comme des plateaux d'affaires dédiés à la restauration : des conseillers sont là pour orienter les voyageurs vers les meilleures tables (y compris pour les groupes) et effectuer un suivi en temps réel des dépenses. Un outil en ligne permet d'initier la demande.

Les dépenses de restauration faisant également partie du budget travel, il est important de pouvoir enregistrer ces montants pour qu'ils soient pris en compte lors du reporting et du calcul du budget total alloué aux déplacements professionnels de l'entreprise (et pas uniquement noyés dans une ligne comptable...).

Les éditeurs de logiciels dédiés aux notes de frais ont d'ores et déjà compris cet enjeu et proposent dans leurs modules de pouvoir ajouter facilement ou automatiquement les montants dépensés grâce à des interfaces directes avec les fournisseurs.



Des centrales de réservations hôtelières se sont également lancées sur ce créneau de la réservation de restaurants via un service de conciergerie. En plus de pouvoir réserver des nuitées, il est désormais possible via ces solutions de demander la réservation d'une table dans un restaurant en choisissant dans une liste d'établissements sélectionnés.

Afin de servir le voyageur sur l'ensemble de son parcours, plusieurs TMC ont également noué des partenariats avec des centrales de réservation pour faciliter la réservation et intégrer cette prestation au dossier global.

## **SOLUTIONS ALTERNATIVES**

De façon à optimiser les coûts et à simplifier la recherche d'un endroit pour se restaurer après une journée de travail, les acheteurs recherchent de plus en plus à négocier des « soirées étapes ». Ce package proposé par l'hôtelier, inclut l'hébergement, le dîner et le petit déjeuner.

Ces tarifs sont encore peu disponibles dans les centrales de réservations hôtelières, mais sont en cours de développement.

A défaut de les retrouver dans les centrales de réservations hôtelières, il serait toutefois intéressant pour les acheteurs travel d'étudier la possibilité de négocier un forfait avec une chaîne hôtelière ou des hôtels régulièrement fréquentés par leurs voyageurs. Le voyageur profite du confort de l'hôtel et réduit les frais de missions (pas de taxi pour se rendre dans un restaurant si l'hôtel ne se trouve pas en centre-ville et budget négocié a priori).

**LE POUR ET LE CONTRE****FORCES**

- Réduction des coûts.
- Simplification des recherches (par budget, par style, par lieu, par thème).
- Gestion de la dépense a priori avec circuit de validation.
- Paiement centralisé.
- Pas d'avance de frais.
- Reporting.
- On peut espérer que le nouveau standard NDC développé pour l'aérien dans les GDS afin d'offrir un contenu plus riche lors de la réservation soit rapidement élargi à d'autres secteurs comme la restauration afin de faciliter son accès via les systèmes de réservation des entreprises (SBT/OBT).

**FAIBLESSES**

- Manque de centrales de réservation mondiales, mais plusieurs acteurs locaux (France, Europe, USA).
- Principalement des acteurs loisirs et quelques rares acteurs corporate.
- Soirées étapes difficiles à charger dans les systèmes de réservation.