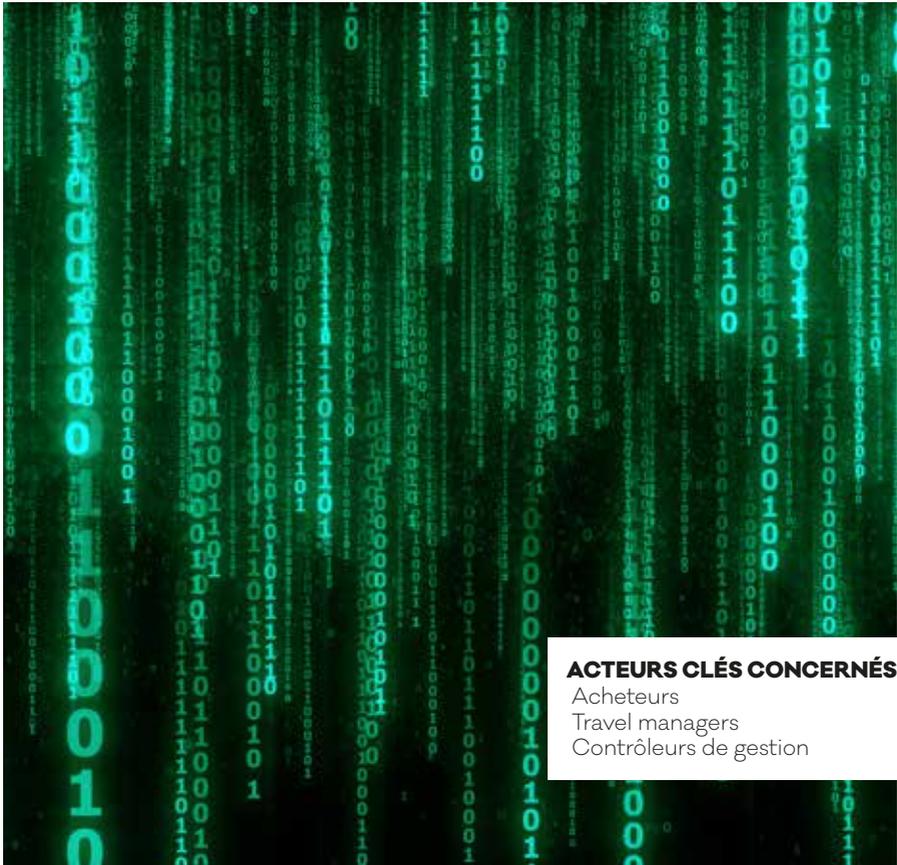


INTÉRÊT DE LA DONNÉE : ON VOUS DIT TOUT !

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Avec la multiplication des acteurs / services, les sources de données sont très nombreuses et difficiles à exploiter.
- Il est facile de collecter beaucoup de données mais il faut veiller à leur qualité.
- Il est nécessaire de définir les objectifs d'analyse avant de commencer à exploiter la donnée brute.
- Il n'existe pas un reporting unique valable pour toutes les entreprises. Il évolue en fonction des besoins, des données disponibles et de la capacité d'analyse.
- Il est nécessaire de mixer les sources de données pour avoir une vision globale du déplacement.
- Il est utile de se rapprocher de ses fournisseurs pour obtenir une donnée formatée (graphiques, tableaux, voire données brutes mises en forme selon vos besoins).



ACTEURS CLÉS CONCERNÉS

Acheteurs
Travel managers
Contrôleurs de gestion



CE QU'IL FAUT SAVOIR

Le terme *Big Data* a longtemps été à la mode. Dans cet ouvrage, nous parlerons plus de *Smart Data* qui pourrait se définir par une exploitation utile et intelligente de la donnée.

Chaque étape du parcours voyageur décrit dans le livre blanc 2016 génère son lot de données :

- **avant le départ** avec les ordres de missions, les réservations de titres de transports et les services annexes (visas, avances de frais...);
- **pendant le déplacement** avec les transferts, la restauration, l'hébergement, les locations de véhicules...;
- **après le déplacement** avec les indemnités de retard ou encore les données issues des moyens de paiement et des notes de frais.

De nombreuses données sont disponibles, tant dans les formats de restitution que dans les sources et les contenus.

L'utilisation même de ces données sert plusieurs objectifs bien distincts :

- analyse de la dépense ;
- suivi / définition des budgets ;
- présentations à la direction ;
- analyse des comportements (respects de la PVE, anticipation, fournisseurs...);
- obligations légales (bilan carbone, loi Xavier Bertrand pour les organismes de santé, taxes TVS et indemnités kilométriques...);
- négociations fournisseurs ;
- sécurité (géolocalisation des voyageurs) ;
- contrôle (audit de factures, remboursements aériens...).

Le traitement de la donnée se décompose selon quatre phases principales :

- **diagnostique** : connaître la nature de la dépense (par fournisseur, source de trafic, direction, période...);
- **analytique** : savoir comment se sont déroulées les dépenses (utilisateurs, canaux de réservations, objectifs des missions...);
- **prescriptive** : savoir comment mieux dépenser (optimisation des contrats en fonction du réel, pédagogie envers les voyageurs, adaptation des PVE...);
- **prospective** : savoir combien je dépenserai demain.

LES PRATIQUES EN ENTREPRISE

La majorité des entreprises se concentre sur les deux premières phases : comprendre ce qu'il s'est passé. Pour ce faire, il est nécessaire de mixer plusieurs sources de données.

Compte tenu de nombreuses contraintes (ressources, délais de production, qualité...), les entreprises proposent souvent un usage relativement simple de la donnée. Il varie en fonction de la maturité (et de leurs objectifs) ainsi que des volumes de données et périmètres. Aussi, il est possible avec peu de sources (agences de voyage, moyens de paiement centralisés) d'avoir une vision assez large de la dépense et d'en dégager des *KPI* qualitatifs. L'analyse du coût complet d'un déplacement est en revanche encore assez rare et très peu d'entreprises se risquent à calculer une ébauche de *ROI*.

Certaines entreprises travaillent pourtant leurs budgets avec intelligence et de manière collaborative avec les autres services (en fonction des dépenses passées, des prix moyens des billets / des hébergements et des futurs projets / des zones d'activité de l'entreprise).

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Lukrecya Payen, administrateur AFTM

« Analyser les données au niveau mondial reste compliqué. Lorsque l'agence de voyage nous transmet les données, nous avons au moins deux mois de retard, de plus les données proposées manquent de qualité ».

POINTS D'ATTENTION

- **Ne collecter que la donnée utile et exploitable** en fonction de vos compétences techniques (outils) et de votre temps disponible.
- **Ne pas se focaliser uniquement sur des données brutes** (formats *txt* ou *csv*). Des tableaux et/ou des graphiques préparés par les fournisseurs peuvent aussi satisfaire une partie des besoins et ne nécessitent aucune ressource pour la production (uniquement pour l'analyse et la vérification).
- **Mixer plusieurs sources** pour avoir une vision complète (notes de frais / cartes de paiement / fournisseurs primaires).

CHANGEMENTS ET IMPLICATIONS

Les changements concernent principalement trois types d'acteurs :

- **les fournisseurs**, pour faire évoluer les outils mis à disposition de leurs clients (*reporting* fixes ou dynamiques, fichiers de données détaillés, cubes décisionnels) ;
- **la DSI**, pour travailler à la mise en place d'un outil de collecte et d'analyse :
 - la collecte peut être simple (*email*) ou plus technique (récupération automatisée des données par des robots) ;
 - les outils peuvent être des tableurs type *Excel*, des bases de données type *Access* voire des logiciels de *Business Intelligence* ;
- **l'analyste**, pour mettre à jour ses analyses, *KPI*, vérifier les données et travailler sur des préconisations.

Le principal changement réside dans le fait qu'il faille régulièrement adapter son *reporting* et ses analyses. **Les changements sont alors parfois subis** (le fournisseur fait évoluer

un format, il ajoute des données ou bien la technologie évolue). **Ils peuvent également être décidés** (changement de contrat fournisseur, évolution de la PVE...).

Le travail collaboratif (avec les autres directions de l'entreprise) sur le *reporting* est une obligation. Cela nécessite l'implication de plusieurs acteurs en interne pour travailler sur la définition des objectifs, des outils et des formats de restitutions.

CONTRAINTES

En fonction de vos objectifs, le traitement de la donnée peut s'avérer compliqué et consommateur de ressources. Il est donc nécessaire de commencer avec des objectifs simples et de travailler graduellement en fonction de la maturité de votre entreprise.

« **L'analyse de la donnée nécessite d'être en capacité de collecter l'information et de la travailler pour obtenir un format unique** ». Ainsi vous pourrez agréger les différentes sources de données. Si vos volumes sont importants, le recours à un outil statistiques (ou de *business intelligence - BI*) peut s'avérer nécessaire.

ATOUTS

- Comprendre ses dépenses et anticiper l'avenir
- Valoriser la performance réalisée (économie, respect de la PVE...)

À SAVOIR POUR ANTICIPER

- Le traitement de la donnée est consommateur en ressources (temps de collecte, d'analyse et d'implémentation)

PISTES DE PROGRÈS

- Travailler de manière collaborative pour la définition des budgets
- Comprendre en quoi faire évoluer les comportements des voyageurs
- Trouver des pistes d'optimisation financières avec l'analyse prédictive

POINTS DE VIGILANCE

- Éviter la « noyade » dans la donnée

CONSEILS

- **Définissez vos objectifs d'analyses.**
- Pour chaque *KPI*, analyse, graphique, **définissez la ou les source(s) potentielle(s).**
- **Déterminez avec vos fournisseurs vos besoins et les formats associés** (données brutes, graphiques, tableaux mis en pages...).
- Lors de la mise en place de vos processus de traitement de la donnée, **réfléchissez à leur maintenance et à leur actualisation.**
- **Estimez la charge de travail initiale et récurrente.** De nombreuses analyses sont abandonnées faute d'une automatisation suffisante et de ressources disponibles. Il est parfois utile d'investir initialement pour gagner du temps à chaque analyse.
- **Étudiez avec vos fournisseurs les données personnalisées et formatées** qu'ils peuvent vous transmettre.