

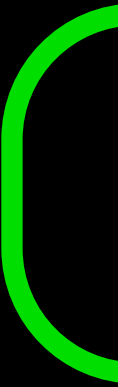
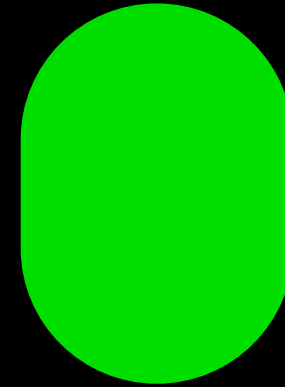


FCM

**Vers une
approche agile du
voyage d'affaires**

**Astuces pour la mise en place
d'un programme voyage
flexible, adaptable et ingénieux**

Sommaire



Message d'un expert
FCM en méthode Agile

01

Introduction : qu'est-ce
que la méthode Agile ?

02

Chapitre 1 : évaluer
votre Agilité

07

Chapitre 2 : créer un
partenariat Agile

12

Chapitre 3 : vous avez adopté
la méthode Agile... et après ?

19

Réunir toutes ces
composantes

25

À propos de FCM

26



Bienvenue aux novices de la méthode Agile!

Lorsqu'un nouveau concept (comme la méthode Agile) fait son apparition dans notre secteur, les professionnels se tournent immédiatement vers des leaders d'opinion pour obtenir un accompagnement et intégrer ces nouveautés dans leur programme voyage. Chez FCM, nous ne voulions pas nous contenter de « parler » de notre transition vers un modèle Agile. Nous souhaitons plutôt nous réinventer en tant que partenaire et proposer une expérience agile pointue, flexible et adaptable, tant via nos technologies que dans le cadre de notre service client.

On ne devient pas agile du jour au lendemain. Il s'agit d'un processus progressif impliquant le soutien d'équipes compétentes et de partenaires compatibles, tous animés par la même envie de transformer l'organisation et de lutter contre le statu quo. Mais pourquoi devriez-vous consacrer du temps et des ressources à la création d'un programme voyage agile alors que le vôtre fonctionne déjà très bien ? La raison est simple : si nous avons appris une chose ces dernières années, c'est que le « très bien » ne suffit plus en période de changement, de perturbation ou de crise. Mais la méthode agile ne vous prépare pas seulement au pire : elle vous permet d'aller beaucoup plus loin et de réagir rapidement en cas de bouleversements. Intégrez une application mobile dans votre programme, exploitez vos données de façon inédite et profitez des sessions de maintenance pour faire bien plus que de la correction de bugs... avec le bon cadre, les changements révolutionnaires sont à portée de main.

Merci d'avoir téléchargé cet eBook. J'ai hâte que vous découvriez l'énorme potentiel de l'état d'esprit agile pour les professionnels du voyage d'affaires. Vous réaliserez que les analogies entre cette méthodologie d'ingénierie logicielle et la gestion des voyages d'affaires sont plus évidentes que ce que l'on pourrait croire de prime abord.

Bonne lecture !

John Morhous
Chief Experience Officer, Flight Centre Travel Group

Introduction : qu'est-ce que la méthode Agile ?

La **méthode Agile** est une approche de gestion qui consiste à diviser les projets en phases et à mettre l'accent sur la collaboration et l'amélioration continue à chaque étape. Une fois le travail commencé, les équipes suivent un processus de planification, d'exécution et d'évaluation.

Cette méthode est aux antipodes de l'approche traditionnelle dite 'en cascade', largement employée avant l'apparition d'Agile, qui privilégiait **un processus de développement séquentiel** sur toutes les phases d'un projet (analyse, conception, développement et test, par exemple). Chaque phase devait être finalisée avant que la suivante ne puisse démarrer.

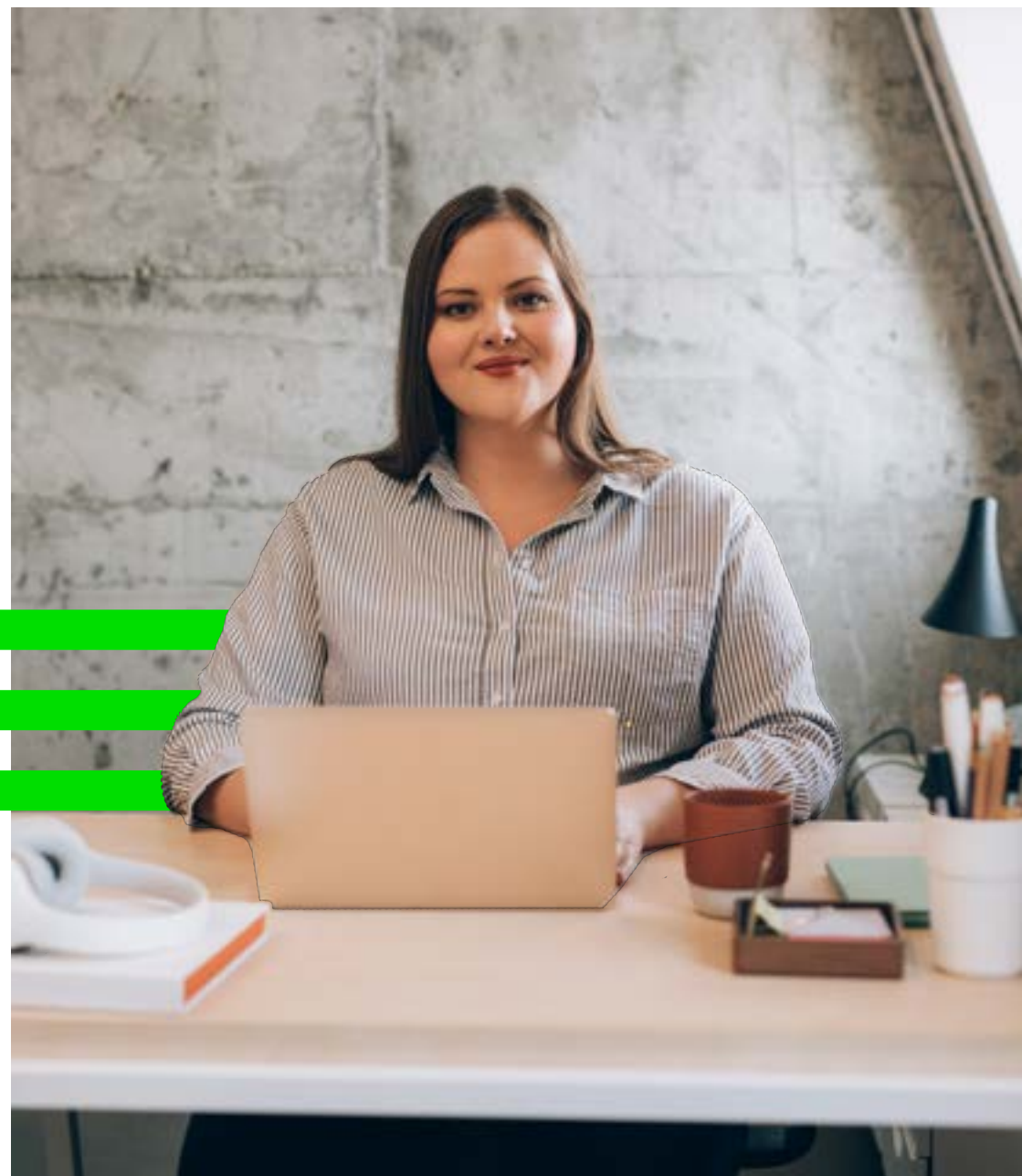
D'où vient la méthode Agile ?

Malgré son impact considérable sur le développement moderne de logiciels, les débuts de cette méthode furent modestes. À l'origine, « Le Manifeste pour le développement Agile de logiciels » était un simple texte publié sur un site Web d'une page. Rédigé aux États-Unis en 2001 par 17 experts, le Manifeste comptabilise aujourd'hui des milliers de signatures. Les dernières ont été enregistrées le 10 juillet 2016.

"Nous découvrons comment développer des logiciels en les développant nous-même et en aidant les autres à le faire."

MANIFESTE POUR LE DÉVELOPPEMENT AGILE DE LOGICIELS, 2001.

Plus de vingt ans plus tard, la méthode agile est devenue incontournable pour la gestion de projet et le développement de logiciels. Des entreprises et des outils logiciels sont entièrement dédiés à ce cadre de travail révolutionnaire. Avez-vous utilisé Wrike, JIRA ou Trello ? Tous ces outils sont agiles.





Appliquer les quatre piliers de la méthode Agile aux programmes voyages

Les individus et leurs interactions plutôt que les processus et les outils. Des logiciels opérationnels plutôt qu'une documentation exhaustive. La collaboration avec les clients plutôt que la négociation contractuelle. L'adaptation au changement plutôt que de suivre un plan. Nous reconnaissons la valeur des seconds éléments, mais privilégions les premiers.

MANIFESTE POUR LE DÉVELOPPEMENT
AGILE DE LOGICIELS, 2001.

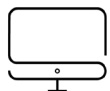
Comment une méthodologie développée pour créer des logiciels peut-elle s'appliquer aux voyages d'affaires ?

Les programmes voyages, les collaborateurs qui les gèrent et les voyageurs qui y adhèrent sont avant tout une affaire humaine. Mais vous serez peut-être surpris d'apprendre que les analogies avec la méthode Agile sont plus profondes que vous ne le pensez. Étudions de plus près les quatre piliers de l'Agile.



Les individus et leurs interactions plutôt que les processus et les outils

Les programmes voyages sont créés autour des besoins en voyage des collaborateurs. Il convient donc de se concentrer sur ces besoins et sur la manière de servir au mieux les voyageurs et les gestionnaires de voyages.



Des logiciels opérationnels plutôt qu'une documentation exhaustive.

Votre technologie de voyage doit être conviviale et facile à utiliser. De cette façon, pas besoin de manuel pour le comprendre.



La collaboration avec les clients plutôt que la négociation contractuelle.

Parler d'argent est toujours un point crucial dans la relation d'une TMC et d'un acheteur. Mais lorsque la phase contractuelle est axée sur la construction d'un partenariat plutôt que sur une relation financière, la porte à l'innovation et à l'ingéniosité est ouverte.



L'adaptation au changement plutôt que de suivre un plan

Cet aspect est essentiel : les politiques voyages Agiles permettent de répondre en temps réel aux changements, qu'ils soient organisationnels, sectoriels ou liés aux crises internationales, et ce sans grands bouleversements. Être agile, c'est être paré à toute éventualité.



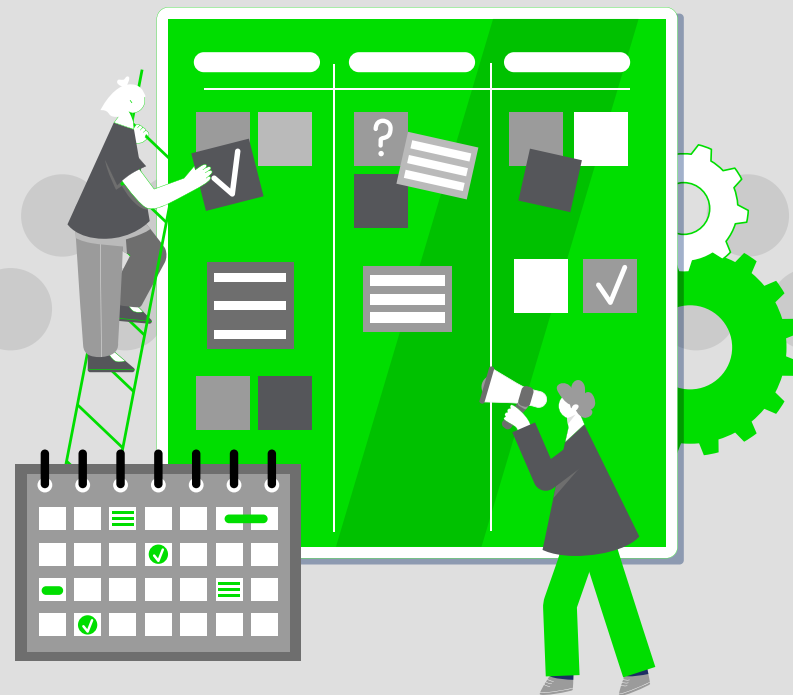
Quand peut-on parler de programmes voyages et de technologies agiles ?

À l'instar de la méthodologie agile, les programmes voyage agiles sont planifiés de manière proactive mais restent suffisamment souples pour être adaptés en cas de changements ou de crises. Prenons le Jenga et les Lego. Au Jenga, le retrait d'une pièce peut faire tomber toute la tour. Mais avec les Lego, vous pouvez facilement emboîter de nouvelles pièces et les retirer sans risque pour le reste de votre structure. C'est la même chose pour les programmes voyage agiles. L'agilité offerte par les technologies voyage soutient le programme dans son ensemble avec un calendrier de développement complètement adapté aux besoins du secteur plutôt qu'aux exigences des entreprises.



01

Évaluer votre agilité

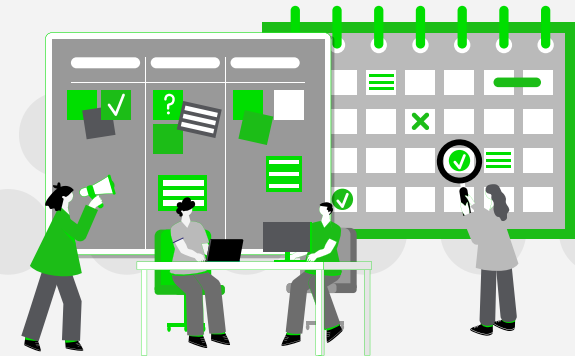


Vous avez donc décidé de devenir agile. Ou, en tout cas, d'incorporer une part d'agilité à votre programme de voyages d'affaires. Mais avez-vous conscience du fait que l'approche agile implique bien plus qu'une technologie de voyage conviviale et transparente ? La méthode agile est un véritable état d'esprit. Son adoption exige de la patience, du dévouement et d'accepter l'inconnu.

Avant de pouvoir aller plus loin, il convient d'évaluer dans quelle mesure votre organisation est agile actuellement. Et si vous ignorez comment répondre à cette question, pas d'inquiétude : nous avons prévu un petit quiz pour vous aider à y voir plus clair.



Évaluer votre agilité



1. Savez-vous ce qu'est une entreprise agile ?

- a. Oui, nous sommes sans aucun doute agiles.
- b. Oui, je pense.
- c. Non, nous ne sommes ni agiles, ni flexibles.

2. Votre programme voyages est-il paré en cas d'évolution rapide du marché et du secteur ?

- a. Nous sommes extrêmement bien préparés. Nous effectuons constamment des tests de régression et de crise, nous révisons régulièrement nos procédures et nous mettons nos processus à jour régulièrement.
- b. Nous sommes moyennement préparés. Nos processus et nos technologies permettent de résoudre les problèmes majeurs.
- c. Nous ne sommes absolument pas préparés. En cas de bouleversement ou de crise dans le secteur, notre programme de voyage ne survivrait pas.

3. Combien de logiciels dédiés aux voyages d'affaires utilisez-vous actuellement (OBT, dépenses, outils de gestion des risques, applications mobiles, données et analyses, etc.) ?

- a. 1 à 3
- b. 3 à 5
- c. 5 ou plus

4. Lorsque l'on vous propose des changements majeurs en matière de TMC, de fournisseurs, de technologies ou de processus, comment réagissez-vous ?

- a. J'adore ça ! Le changement est positif et ouvre de nouvelles perspectives.
- b. Cela semble intéressant, mais changer sera difficile et n'en vaudra peut-être pas la peine.
- c. C'est hors de question, vu la complexité de notre système actuel.

5. Votre programme de voyages d'affaires actuel est-il rentable ?

- a. Oui, nous savons que nos grilles de frais et nos partenariats avec les fournisseurs sont optimisés afin de réduire les coûts.
- b. Nous nous en sortons bien, mais nous ratons sans doute des occasions de réduire les coûts.
- c. Non, notre programme de voyage est un gouffre financier.

Faites le total de vos réponses :

Si vous avez principalement répondu A, vous êtes plutôt agile ! Si vous avez principalement répondu B, vous pouvez encore vous améliorer. Si vous avez principalement répondu C, vous devriez revoir votre programme de voyage et déterminer comment gagner en agilité..



Dresser un tableau holistique

Impossible de savoir où on va si on ne sait pas où on est. Avant d'entamer un parcours agile, il est déterminant de dresser un bilan complet de votre situation actuelle. Et si vous ne savez pas par où commencer, voici quelques points clés :

✓ **Faites l'inventaire de l'ensemble de vos processus, procédures, technologies et effectifs**

Ouvrez une feuille de calcul et commencez à créer des listes. Documentez tous les logiciels que vous utilisez dans le cadre de votre programme voyage, même ceux qui vous semblent les plus insignifiants. Précisez sa fonction et son importance. Interrogez des employés clés à divers postes et demandez-leur de décrire leur « journée type » pour obtenir une vue précise sur les processus et l'organisation des différents services.

✓ **Documentez l'efficacité de votre programme dans le cadre d'une phase de test contrôlée**

Toute expérience digne de ce nom implique un groupe de contrôle. Définissez une date de début et de fin pour vos observations. En fonction de la taille de votre programme et de votre organisation, il peut être préférable d'analyser les différentes composantes séparément. Consignez les inefficacités, les lacunes et les obstacles récurrents en accordant une attention particulière aux coûts et aux dépenses sur cette période.

✓ **Si nécessaire, faites appel à une équipe de consultants**

Si la tâche s'avère conséquente, pourquoi ne pas appeler du renfort ? Envisagez de faire appel à une équipe de consultants externes expérimentés peut être une excellente alternative pour vous aider à prendre du recul sur votre organisation, vos chiffres ainsi que sur l'ensemble du secteur.

Entamer votre parcours agile

Vous allez sans doute découvrir qu'il vous reste beaucoup de travail. Ce n'est pas grave. Nous avons tendance à être aveuglés par notre routine et le confort des processus que nous connaissons bien. Nous ne prenons pas le temps de les décortiquer afin de déterminer s'ils sont efficaces, efficaces et stimulants.

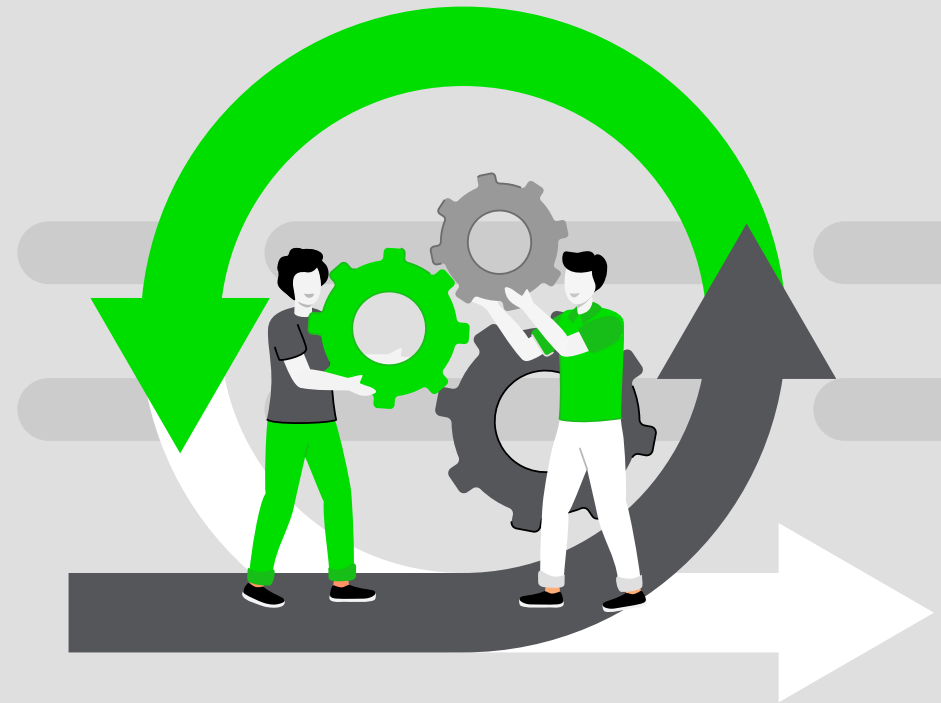
Historiquement, la gestion des voyages d'affaires n'a jamais été agile. Pendant longtemps, ces termes n'ont probablement même jamais figuré dans la même phrase. Pourquoi ? Parce que le secteur du voyage d'affaires est complexe et bien trop souvent miné par des communications peu efficace. Sans oublier, qu'il s'agit d'un secteur qui requiert un (trop) grand nombre de logiciels. Et si vous avez l'impression qu'entamer ce parcours est impossible, vous n'êtes pas seul. Mais si vous lisez cet eBook, c'est que vous savez déjà que vous devez vous engager sur la voie de l'agilité. Il s'agit de la première étape, la plus difficile.

Maintenant que vous savez où vous en êtes, vous pouvez vous lancer !



02

Créer un partenariat agile



Si vous avez décidé de mettre en place un programme voyage agile, vous devrez trouver des fournisseurs qui partagent et soutiennent votre vision. Repensez aux quatre piliers de la méthode agile évoqués en introduction : quels mots ou phrases vous viennent à l'esprit ? Prenez une minute pour vous rafraîchir la mémoire.

Des termes comme « *interaction* », « *collaboration* » et « *adaptation au changement* » ont-ils d'abord attiré votre attention ? Si la réponse est « Oui », vos fondamentaux sont compatibles avec l'état d'esprit Agile. Mais comment identifier l'Agilité chez vos partenaires, votre TMC ou vos fournisseurs technologiques ?



Externaliser l'agilité

Vous vous sentez dépassé à l'idée d'adopter une approche agile en matière de voyages d'affaires ? Votre organisation n'a pas un état d'esprit agile ou a du mal à s'adapter ? Dans ce cas, se rapprocher d'une TMC agile pourrait vous soulager, du moins en ce qui concerne votre programme voyages. La solution est simple : confiez le plus gros du travail à une TMC Agile. Elle pourra orienter votre programme dans la bonne direction, vous conseiller et fournir des stratégies qui vous permettront d'aller de l'avant. Et pendant ce temps, vous pourrez vous concentrer sur d'autres aspects.



Identifier une TMC agile

Les sociétés de gestion de voyages sont apparues lorsque la rationalisation des programmes et l'application des politiques voyages sont devenues des charges trop lourdes pour que les entreprises puissent les gérer en interne. Et comme si vous achetiez la paire de chaussures de vos rêves, assurez-vous que que votre future TMC vous aille parfaitement que ce soit en termes de coûts, de SLA (Service-Level Agreements) mais aussi de contenus. Mais maintenant que vous souhaitez mettre en place un programme voyages agile, quels facteurs prendre en compte ?

D'après notre expérience, voici les trois critères déterminants pour identifier une TMC agile :



Un processus commercial personnalisé

Une TMC agile ne vous proposera pas une approche standard au cours des phases de vente, d'appel d'offres ou de signature. Chaque phase doit s'appuyer sur la précédente et s'adapter aux nouvelles informations reçues concernant les besoins de votre organisation. Une TMC agile a une approche orientée client et ne privilégie pas ses propres intérêts mais ceux de ses clients. Si les TMC vous proposent des solutions personnalisées pour résoudre vos problèmes et vos inefficacités, c'est qu'elles font preuve d'écoute et qu'elles sont prêtes à personnaliser leur approche. En revanche, si elles mettent en avant un argumentaire et une stratégie bien précise, ou si vous avez l'impression de ne pas être écouté, c'est qu'il ne s'agit pas du partenaire Agile que vous recherchez.



Un partenaire stratégique

Lorsque vous vous renseignez sur leurs clients actuels et sur leur accompagnement en matière de gestion de comptes, méfiez-vous des TMC qui évoquent uniquement les résolutions de crise. Une gestion de comptes efficace ne se limite pas à la résolution de scénarios catastrophiques ou uniques en leur genre. Mais elles doivent vous donner un aperçu des échanges quotidiens qu'elles peuvent avoir avec les collaborateurs, vous montrer comment sont construites les revues trimestrielles et vous expliquer comment elles utilisent les tendances du secteur en vue de vous proposer une stratégie optimale.



Une technologie voyage

Avoir un point de contact unique n'est pas seulement pratique : il s'agit également d'une approche efficace et cohérente. Les TMC qui conçoivent et proposent des technologies de voyage créent des suites de produits qui correspondent à leur vision globale de la gestion des voyages d'affaires. Et si leur approche est agile, il est très probable que leurs technologies le soient aussi. C'est un scénario gagnant-gagnant.

Constituer une équipe projet agile

Nous l'avons vu : l'agilité de votre programme voyages repose sur l'implication de tous les employés de votre entreprises qui en bénéficient. Cela concerne aussi bien les administrateurs RH et IT qui gèrent les intégrations, que le travel manager qui met votre politique en application, sans oublier les voyageurs qui procèdent aux réservations par le biais des TMC et des fournisseurs technologiques que vous avez choisis. En d'autres termes, votre équipe projet doit représenter cette diversité dès le départ si vous souhaitez ne rien oublier.



La « Dream Team » d'un appel d'offres agile



La direction

Identifiez très tôt les ambassadeurs au niveau de la direction. Vous n'aurez pas forcément besoin d'eux à chaque réunion ou pour chaque démo, mais ce sont généralement eux qui signent le chèque. Mieux vaut les convaincre dès le départ !



Les travel managers

C'est sans doute eux qui ont tiré la sonnette d'alarme et affirmé que votre programme voyages avait besoin de renouveau. Les intégrer au projet est déterminant. Dès le départ, demandez-leur de documenter les problématiques, les préoccupations et les principaux objectifs. Vérifiez ensuite que chaque TMC ou fournisseur potentiel permet d'y répondre.



Les administrateurs SIRH

Vous trouvez géniale de pouvoir effectuer gérer tous les voyages depuis une seule et unique plateforme ? Cela n'intéresse probablement pas votre équipe SIRH. Ce qu'elle souhaite savoir, c'est comment cet outil vient s'intégrer aux nombreux outils RH déjà en place. Les intégrations sont cruciales en matière de transferts de données et de processus d'intégration. Vous devez donc faire en sorte d'impliquer les concepteurs d'API dès les premiers échanges.



Les agents de voyage ambassadeurs

Identifiez les employés du programme voyage qui sont impliqués et enthousiastes à l'idée du changement. Dès le début du processus, demandez-leur des retours sur leurs processus quotidiens et intégrez ces aspects dans votre appel d'offres. Ces ambassadeurs doivent également être inclus dans vos premiers tests d'acceptation des utilisateurs (UAT).




Les voyageurs ambassadeurs

N'oubliez pas les collaborateurs qui seront exposés à tous les changements et dont l'influence est souvent limitée. Impliquez-les dans les processus d'UAT et documentez les points de confusion ou les blocages.



L'équipe de communication interne

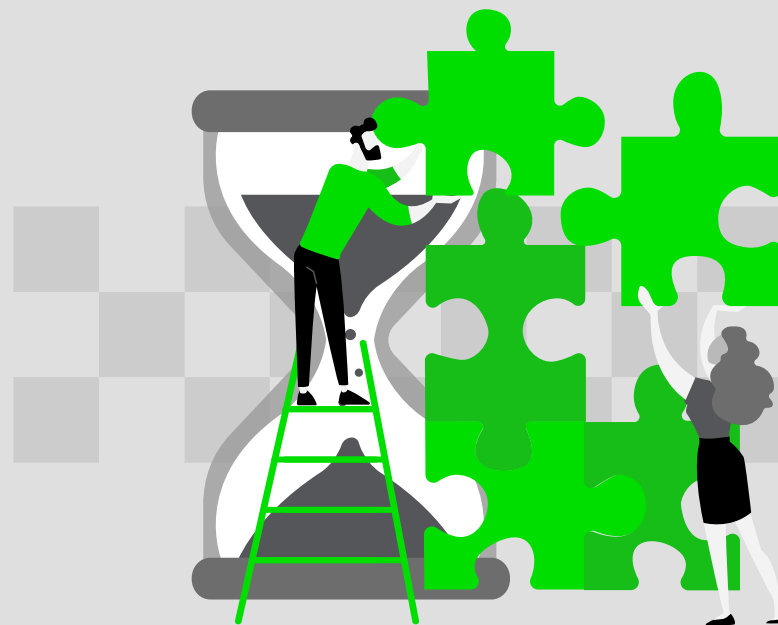
S'il n'y avait qu'une chose à retenir de cet eBook, c'est celui-là : la communication. Impliquez votre équipe de communication interne le plus tôt possible (dès la signature par exemple) pour concevoir un plan de communication qui permettra d'informer et d'intégrer la nouvelle agence auprès de vos voyageurs.



Lorsqu'il s'agit d'agilité, il suffit d'y croire

Opérer un tel changement dans l'approche et les processus de votre programme voyage implique plusieurs choses : du temps et beaucoup de patience. N'oubliez pas que agilité est une question de préparation. Plus vous serez préparés au cours des phases préliminaires, plus vous serez en mesure d'identifier une TMC ayant la même approche que vous.

**Vous avez adopté
la méthode
agile... et après ?**



Le premier pas est toujours le plus difficile. Si vous êtes arrivé jusque là et décidé de mettre en place un programme voyage agile, vous pouvez être fier de vous ! Tout cela en vaut la peine.

Avant d'entamer ce processus de reconstruction et de refonte, vous devez trier les différentes composantes. Trois grandes catégories doivent être prises en compte :

Les principes

La méthode Agile est née d'un manifeste communautaire rédigé par des personnes qui souhaitaient révolutionner leur secteur d'activité. Si le terme « politique » s'impose de fait comme le terme normatif pour définir les processus et procédures qui sont au cœur de votre programme voyage, nous aimerions aller plus loin d'un point de vue philosophique et changer votre façon de voir les choses : pensez à votre système de croyances, ou à vos principes, concernant votre programme. Quels sont les objectifs de votre organisation ? Quels résultats souhaitez-vous obtenir ? À partir de là, élaborer les contours de votre programme de voyage.

Approche 'politique' vs. approche philosophique

- Nous devons développer plus d'options durables pour nous conformer aux réglementations/Nous voulons devenir une organisation plus durable.
- Nous voulons réduire nos coûts/Nous souhaitons économiser de l'argent sur A pour investir dans B et atteindre C.
- Nous voulons une interface unique car nous avons trop d'applications de voyage/Nous souhaitons proposer une expérience utilisateur transparente et intégrée.





La technologie

La technologie fait tourner le monde. C'est également le cas pour votre programme voyage. Les travel managers les plus expérimentés se souviennent peut-être de l'époque où l'on utilisait un OBT... et rien d'autre. Aujourd'hui, le secteur du voyage est plus nuancé et le facteur expérientiel joue un rôle plus important. Le secteur des technologies voyage est aujourd'hui saturé, et tous les outils technologiques doivent atteindre un degré de flexibilité qui n'était pas requis auparavant. Les travel managers utilisent parfois toute une suite de produits : OBT, applications mobiles, devoir de vigilance, gestion des profils, approbations, dépenses... vous connaissez la chanson.

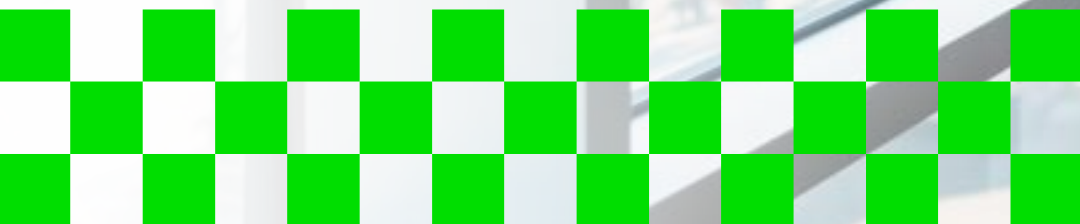
Même si elle s'adresse à de nombreuses fonctions et de nombreux postes, il est indispensable que la solution technologique que vous leur proposez soit simple, accessible, rentable et facilement intégrée à vos systèmes RH de base. Vos fournisseurs de technologies voyage doivent également être agiles : leur calendrier de développement doit être adapté à la demande, aux bouleversements, aux crises et aux évolutions du secteur. Vos applications tierces doivent permettre d'améliorer l'expérience des utilisateurs.

L'équipe

Mieux vaut vous préparer : la formation des équipes aux technologies de vos nouveaux partenaires voyage est une tâche colossale. Pour vous assurer de la bonne réussite de votre plan de formation, commencez par identifier ce que cela peut leur apporter. Pour convaincre vos équipes et les inciter à adopter les outils que vous mettez à leur disposition, il vous faudra trouver des éléments de motivation intrinsèques et extrinsèques. Intrinsèquement, montrez-leur comment ces nouveaux outils leur permettront de gagner du temps et leur simplifieront la vie. Extrinsèquement, organisez des concours du plus grand nombre de réservations en ligne ou de voyages durables programmés. Expliquez-leur les implications de la méthode agile, et comment elle révolutionnera leur façon de travailler. L'agilité repose sur un cycle itératif et incrémental : vous devez donc impliquer vos équipes et obtenir leur adhésion.

Créer un stack technique agile

Nous avons beaucoup parlé de comment identifier une TMC agile, mais quid de vos technologies de voyage ? Les fournisseurs en technologies de voyage (si elles ne sont pas prises en charge par votre TMC) doivent avoir les mêmes objectifs que vous : être des acteurs face au changement et prêts à relever n'importe quel défi. Si l'innovation n'est pas au cœur de leur stratégie, les probabilités qu'ils fassent preuve d'agilité sont faibles dans la mesure où le statu quo ne permet pas le changement.



3 éléments pour identifier l'agilité des fournisseurs technologiques

✓ Ils proposent une interface unique (ou une solution qui s'y apparente le plus possible)

Le moyen le plus simple pour améliorer l'expérience utilisateur, rationaliser les communications et corriger les inefficacités est de tout centraliser à un seul endroit. Si vous pouvez passer de la réservation au devoir de vigilance d'un simple clic, c'est que vous êtes déjà sur la bonne voie. Les utilisateurs doivent pouvoir gérer autant d'aspects que possible sur le même système. C'est pourquoi vous avez également besoin d'un fournisseur technologique doté d'une structure d'API flexible, capable de s'intégrer aussi bien à vos applications d'achat qu'à vos plateformes SIRH.

✓ Leur roadmap de développement est basée sur le Sprint Planning

Leur feuille de route doit présenter un calendrier de développement échelonné, bâti autour des besoins du secteur et des clients. Les fournisseurs doivent également démontrer qu'ils peuvent permuter les éléments, agir en réponse aux besoins et s'adapter aux évolutions du secteur sans impact sur le reste de leurs processus. Les retours des utilisateurs doivent également être déterminants dans l'élaboration de leur feuille de route.

✓ Ils sont animés par leur mission et non par les chiffres

Les technologies innovantes voient le jour lorsque l'on cherche à résoudre des problèmes récurrents. Il est facile de distinguer un produit technologique créé par appât du gain d'un autre créé dans l'intérêt général. Dans le secteur du voyage, les technologies modernes doivent être axées sur les individus, la planète et la rentabilité, tout en résolvant les problèmes de ceux qui les utilisent. Il ne s'agit pas uniquement d'atteindre des résultats financiers.



Donner le pouvoir aux équipes

70 % des tentatives de changement organisationnel échouent.

Pourquoi ? Parce que les effectifs se sentent exclus des décisions. Vos équipes n'aiment pas être prises au dépourvu par le changement. Vous devez les informer à chaque étape du processus via des campagnes de communication, des démos et sessions de formation.



Voici un calendrier indicatif pour déployer votre nouveau programme voyage agiles.

01

Envoyez un e-mail pour informer de votre intention de devenir plus agile. Désignez les nouveaux fournisseurs, les chefs de projet et expliquez pourquoi l'organisation s'engage dans cette nouvelle démarche.

02

Identifiez les ambassadeurs au sein de votre département voyage. Intégrez-les le plus tôt possible dans les échanges et préparez-les à former les futurs formateurs dans la mesure où c'est eux qui vont permettre la montée en compétences de leurs équipes respectives.

03

Organisez une démo du nouveau logiciel à l'échelle du service et présentez vos nouveaux partenaires. Répondez aux questions et dissipez les inquiétudes. Répétez votre mission et vos objectifs principaux.

04

Lancez des sessions de formation en petits groupes. Présentez la technologie aux équipes et faites en sorte qu'ils puissent la tester mais aussi partager leurs retours d'expérience.

05

Une fois votre technologie et votre nouveau programme lancés, prévoyez des revues à 30, 60 et 90 jours pour vous assurer des progrès réalisés. Prévoyez des points réguliers avec votre Account Manager pour adresser les problèmes éventuels et évaluez les progrès réalisés.

En résumé, si vous traitez vos utilisateurs comme des coéquipiers dans le cadre de votre transition agile, vous aurez toutes les chances de réussir.

Assembler toutes les pièces du puzzle

Si la transition vers une approche agile demande beaucoup de travail, le jeu en vaut la chandelle. Vous serez récompensés grâce aux économies réalisées et grâce à l'amélioration de vos processus. Encore une fois, rappelez-vous que l'agilité est une question de préparation. Si vous tenez compte de tous ces aspects, vous éviterez les catastrophes.

La conception d'un programme de voyage agile n'a pas pour vocation de bouleverser l'ensemble de votre organisation. Il s'agit plutôt d'établir un partenariat avec des TMC et des fournisseurs de technologies agiles qui sauront vous accompagner et vous soulager.



À propos de FCM



Véritable moteur du changement, FCM a accompagné plus de **300 multinationales** dans la consolidation de plus de **2 milliards de dollars de dépenses liées aux voyages**. En moyenne, les nouveaux clients FCM économisent **10 %** au cours de leur première année de partenariat. Les programmes matures permettent quant à eux d'économiser **5 %** chaque année. Grâce à nos experts en matière de technologie et programmes voyages agiles, dites adieu au statu quo.

Notre plateforme de gestion des voyages est conçue pour simplifier notre secteur. Comment ? Grâce à la flexibilité d'une plateforme ouverte qui propose une expérience utilisateur appréciée de tous. Pensée et conçue entièrement en interne, notre plateforme conviviale s'appuie sur les retours des utilisateurs. Vos voyageurs ne pourront plus se passer de cet outil idéal.

Si vous êtes prêt à entamer votre transformation agile, nous sommes là pour en parler. Contactez-nous dès maintenant pour en discuter et vous proposer une démo.. Laissez-nous vous montrer pourquoi nous sommes la TMC préférée des entreprises.

fcmtravel.com/fr