

## Avmor regagne le contrôle de ses frais de voyage et améliore son efficacité en adoptant le programme de gestion des voyages efficace d'Egencia



Fondée en 1948, Avmor est la principale fournisseuse de solutions de nettoyage professionnel au Canada. Les produits et les programmes de nettoyage novateurs d'Avmor font la promotion des pratiques efficaces et durables qui dépassent les attentes de rendement. Avmor croit que maximiser son chiffre d'affaires ne devrait pas compromettre son respect du développement durable et ses normes de qualité. Les pratiques d'Avmor intègrent son engagement envers la communauté et la santé, soit d'utiliser des solutions nettoyantes plus sûres et de former adéquatement ses employés au traitement sécuritaire de produits contenant moins de produits chimiques, ce qui permet de nettoyer de façon plus saine.

Cette entreprise canadienne de plus de 100 employés a son siège social sur la rue Michelin, à Laval, au Québec.

### Le défi

Avmor avait besoin d'un outil performant afin de mieux gérer ses frais de voyages tout en assurant un suivi efficace, en permettant aux employés de réserver leurs voyages facilement et en automatisant la génération de rapports.

### La solution

Un employé ayant déjà travaillé avec Egencia a suggéré à Avmor d'utiliser cet outil en ligne lorsque l'entreprise cherchait une solution convenable pour les voyageurs comme pour l'équipe de gestion. En septembre 2016, Avmor a lancé son programme de voyages avec Egencia.

La haute direction d'Avmor a rapidement noté le potentiel d'Egencia, appréciant dès le départ l'aspect convivial de l'outil. Egencia sait qu'apporter des changements au sein d'une entreprise ne se fait pas toujours sans heurts ou en un tournemain. C'est pourquoi son équipe de mise en œuvre a partagé son expertise avec l'équipe d'Avmor. Ensemble, elles ont organisé une formation avec l'outil auprès des employés concernés, tout en gardant ouvertes les voies de communication afin d'encourager la transition. Leurs efforts conjoints ont contribué au succès de la mise en place. En fait, le programme de voyages en ligne d'Avmor a atteint un taux d'adoption de 93 % au cours du premier mois.



### Satisfaction du soutien reçu dans toutes les langues :

Pendant le processus de mise en œuvre, notre gestionnaire de compte Egencia a bien pris soin de nous, répondant à toutes nos questions rapidement et de façon précise.

**ANNIE MARCHILDON**  
adjointe de direction du président, Avmor Ltd

## Lignes directrices de l'entreprise, efficacité et devoir de diligence

L'avantage immédiat de travailler avec Egencia a été de permettre la création d'un format de voyage et d'une politique de dépenses comprenant des lignes directrices d'entreprise claires et précises.

Les voyageurs d'Avmor se sont joints à l'aventure dès qu'ils ont vu à quel point il était facile d'accéder à leur itinéraire de vol, à leurs réservations d'hôtels et de location d'auto et à leurs reçus en un seul endroit, soit l'application d'Egencia sur téléphone.

De plus, l'un des avantages clés d'avoir mis en place un tel programme est de rendre efficace la réservation de voyages pour tout le monde. Au début de la mise en œuvre, toutes les demandes de voyage devaient être approuvées par le supérieur hiérarchique afin d'assurer le respect de la politique par les voyageurs. Après quatre mois à utiliser le tableau de bord et l'outil de génération de rapports en ligne d'Egencia, la gestionnaire de voyages était en mesure de faire un rapport contenant des données utiles et exploitables aux cadres, ce qui a mené à une transformation de la procédure d'approbation. Les voyageurs d'Avmor n'ont plus à faire approuver systématiquement leur voyage par leur supérieur. Tous les voyages respectant la politique sont réservés automatiquement, sans exiger d'approbation. La fiabilité de l'outil de réservation en ligne d'Egencia et l'exactitude de son outil de génération de rapports a permis à Avmor d'économiser temps et argent.

L'efficacité demeure la principale règle du jeu après un voyage d'affaires. Les voyageurs accèdent facilement et rapidement à leurs reçus par l'intermédiaire de leur profil Egencia, lequel permet d'accélérer le processus de génération de rapports de dépense pour les réservations d'hôtel et de location d'auto. En ce qui concerne les frais de transport aérien, la gestionnaire de voyages d'Avmor peut consulter tous les renseignements grâce à l'outil de rapport en ligne. En appuyant sur un seul bouton, elle peut voir en un seul endroit tous les frais portés sur la carte de crédit de l'entreprise. Chaque mois, elle extrait ces renseignements

et les envoie directement au service des finances. Cette procédure qui prenait plusieurs heures se fait maintenant en cinq minutes.

Mais, ce qui est probablement plus important que cette considérable économie de temps, c'est qu'Avmor a instauré une pratique assurant un devoir de diligence envers ses employés voyageurs. Avant d'utiliser Egencia, la gestionnaire de voyages d'Avmor ne pouvait pas dire où étaient les voyageurs chaque jour, puisque ceux-ci réservaient eux-mêmes leurs voyages sur plusieurs plates-formes. Maintenant, Avmor a une meilleure vue d'ensemble des endroits où se trouvent ses employés et peut facilement les rejoindre. De fait, grâce au nouveau programme de voyages d'Avmor, tous les employés voyageant sont assurés que leur employeur réagira rapidement si quoi que ce soit se produit lors de leur voyage. Pour Avmor, c'est la sécurité des employés avant tout. Grâce aux alertes de voyage d'Egencia, la direction peut agir en un tournemain si quelque chose tourne mal. Ainsi, tout le monde retrouve la tranquillité d'esprit.

## Transparence et économie des coûts

Quelques mois après le lancement de l'outil de réservation en ligne d'Egencia, la gestionnaire de voyages d'Avmor a fait une présentation lors de la réunion nationale du service des ventes. Les représentants et l'équipe de gestion ont été agréablement surpris en voyant les données provenant de l'outil de génération de rapports d'Egencia. Grâce à la répartition des dépenses dans chacune des catégories de voyage, ils étaient capables de voir les moyens d'économiser.

Ces économies possibles sont si bien rendues par les outils d'Egencia que l'équipe de direction d'Avmor peut maintenant effectuer un suivi des coûts afin de s'assurer du respect du budget et de l'absence de dépassements de coûts inutiles. Egencia fournit à la gestionnaire de voyages d'Avmor les données nécessaires afin qu'elle puisse mieux négocier les ententes corporatives avec des hôtels à travers le Canada, permettant ainsi à l'entreprise de faire de grandes économies.

Ce que nous préférons d'Egencia, c'est à quel point c'est facile à utiliser pour tout le monde. Nous sommes aussi ravis de profiter du soutien en tout temps en français et en anglais d'Egencia.

**ANNIE MARCHILDON**  
adjointe de direction du président, Avmor Ltd

La gestionnaire de voyages d'Avmor croit qu'il est important de pouvoir montrer aux voyageurs combien ils dépensent et de vérifier qu'ils saisissent la différence entre les voyages d'affaires et de loisirs. Egencia met à sa disposition tous les renseignements dont elle a besoin pour le leur faire comprendre. En fait, le tableau de bord auquel accède l'équipe par Egencia est si complet et facile d'utilisation qu'il n'a pas besoin d'être personnalisé. L'une des caractéristiques favorites, c'est l'alerte reçue par la gestionnaire de voyages lorsqu'un voyageur fait une réservation qui ne fait pas partie de la politique d'entreprise, comme une chambre non-remboursable. Désormais, une notification avise les employés de ne pas réserver ces chambres, faisant gagner temps (en évitant de réserver de nouveau) et argent (en cas d'annulation de dernière minute) à tout le monde.

La gestionnaire de voyages explique ce qui en est :

« En ce moment, nous veillons à mieux comprendre nos frais de déplacement. Nous serons bientôt en mesure de trouver des moyens d'économiser sur les coûts. Pour notre première année, notre objectif est de mieux montrer à nos voyageurs comment utiliser l'outil de réservation en ligne de façon plus efficace. Les économies représentent l'objectif de l'année prochaine. »

Avmor est heureuse d'annoncer qu'en un an, elle a réussi à économiser temps et argent grâce à Egencia.

## À propos d'Avmor

Fondée en 1948, Avmor est la principale fournisseuse de solutions de nettoyage professionnel au Canada. Les produits et les programmes de nettoyage novateurs d'Avmor font la promotion des pratiques efficaces et durables qui dépassent les attentes de rendement. Avmor croit que maximiser son chiffre d'affaires ne devrait pas compromettre son respect du développement durable et ses normes de qualité. Les pratiques d'Avmor intègrent son engagement envers la communauté et la santé, soit d'utiliser des solutions nettoyantes plus sûres et de former adéquatement ses employés au traitement sécuritaire de produits contenant moins de produits chimiques, ce qui permet de nettoyer de façon plus saine. [www.avmor.com](http://www.avmor.com)

## À propos d'Egencia

Lancée en 2002 sous le nom Expedia Corporate Travel, Egencia est devenue la quatrième plus grande société de gestion de voyages à l'échelle mondiale. Cela est dû à son engagement à offrir un service de voyage d'affaires de qualité supérieure et à son utilisation d'une technologie novatrice. Le succès de l'entreprise peut être directement attribué à la capacité de ses clients à aller de l'avant grâce au précieux partenariat qu'ils entretiennent avec Egencia et, surtout, avec ses employés. Dirigée par une équipe de gestionnaires expérimentés et visionnaires, Egencia ne cesse d'élargir son offre d'outils en ligne intuitifs et de services complets, tout en maintenant sa réputation en proposant un service à la clientèle hors pair. Déjà présente dans 39 pays, Egencia est en mesure de répondre aux besoins de votre entreprise en matière de voyages, partout et en tout temps, en offrant le service de qualité supérieure que méritent vos employés.

Pour en savoir plus, visitez le [egencia.ca](http://egencia.ca) ou suivez-nous sur Twitter : [@Egencia](https://twitter.com/Egencia).

**Conseils pour  
les nouveaux  
gestionnaires de  
voyages :**

Adoptez Egencia!

**ANNIE MARCHILDON**  
adjointe de direction du  
président, Avmor Ltd