

Agence AFAT Djuringa Voyages - 2 rue de Crimée, 69001 Lyon

2011 - 2012

Document de présentation

djuringa
L'ÂME DU VOYAGE

AFAT
Voyages

Sommaire

I.	Présentation DJURINGA « Donnez une âme à votre voyage »	3
I.1.	Nos engagements.....	3
I.2.	Nos valeurs : Simplicité / Engagement / Souplesse / Audace	3
I.3.	DJURINGA : Une organisation à taille humaine	4
I.4.	Nos références clients.....	4
I.5.	Notre approche du Voyage d’Affaires.....	4
I.6.	Nos points forts	5
II.	Présentation de notre réseau affilié AS voyages (Afat Selectour)	5
II.1.	AS Voyages, 1 ^{er} réseau français d’agences de voyages indépendantes.....	5
II.2.	Les agences AS Voyages se différencient par :	6
II.3.	Notre puissance d’achat	6
II.4.	Des experts à votre service	7
II.5.	Les références AFAT.....	7
III.	Modes de réservation pour la clientèle professionnelle	7
III.1.	Mode de réservation traditionnelle : off line.....	7
III.2.	Mode de réservation en ligne : on line.....	7
I.1.A	AFAT Easy	8
I.1.B	AFAT Pro.....	10
IV.	Programme d’assurances Affaires.....	10
V.	Le suivi de compte	11
VI.	Qualité de services	11
VI.1.	Système de mesure qualité	11
VI.2.	Suivi de la qualité.....	12
VII.	Le développement durable	12
VIII.	Géo-localisation et informations « alertes »	13
VIII.1.	Présentation de la société et de son actionnaire.....	13
VIII.2.	Le contexte législatif et jurisprudentiel	13
VIII.3.	Compétences et services.....	14

I. Présentation DJURINGA « Donnez une âme à votre voyage »

I.1. Nos engagements

- **SARL DJURINGA au capital de 57 000 Euros** - L'agence de voyages gérée par M. Bernard Aimé exerce avec la forme juridique de Société A Responsabilité Limitée avec un capital social de 57 000 Euros.
- **Immatriculation n° IM069100095** - Cette immatriculation d'agence de voyages est le minimum obligatoire pour vendre un voyage en France, elle est attribuée par la préfecture pour le compte de l'Etat Français sur la base de nos capacités professionnelles, de nos diplômes, de notre stabilité financière et du respect de nos engagements envers les clients.
- **Agrément IATA** - L'agrément IATA concerne l'autorisation internationale d'émettre des billets d'avion pour le compte des compagnies adhérentes à ce dispositif. Il est attribué sur la base de solides garanties financières et son renouvellement est conditionné au respect des engagements aériens. Les plus grandes compagnies mondiales nous font confiance.
- **Agrément agence de voyages SNCF** - La SNCF nous fait confiance et nous a mandatés pour la vente et l'émission de leurs voyages en train pour la France et les liaisons internationales. Cet agrément est conditionné par une bonne situation financière et le respect de nos engagements.
- **Centrale de règlements** - Nous adhérons à la CRF (Centrale de paiement de notre réseau AS Voyages) pour garantir nos règlements auprès des plus grands tours opérateurs. Partez l'esprit tranquille, votre voyage est réservé.
- **SNAV** - Nous adhérons au Syndicat National des Agences de Voyages pour la défense de vos droits auprès des agences de voyages, des transporteurs et des organisateurs. La charte qualité du SNAV est une garantie de service pour le consommateur.
- **Garantie financière APS** - Les sommes que vous nous versez sont garanties au delà des fonds propres de l'entreprise, par une caution personnelle effectuée auprès de l'APS à concurrence de 99.092 Euros (650.000 Francs).
- **R.C.P. Axa Assurances** - Lorsque nous vous vendons un voyage, nous engageons notre Responsabilité Civile Professionnelle. Pour cela, nous avons souscrit un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès d'Axa Assurances.
- **RCS 480 277 391 RCS Lyon** - Nous sommes inscrits au Registre du Commerce et des Sociétés en France sous le numéro 480 277 391 RCS Lyon

I.2. Nos valeurs : Simplicité / Engagement / Souplesse / Audace

La simplicité parce que l'organisation de votre événement doit se faire dans la simplicité et la fluidité pour un résultat 'zéro stress'. L'engagement car toutes nos équipes sont formées en permanence pour construire avec vous et pour vous la meilleure solution de voyage au

meilleur prix. La souplesse parce qu'aucune situation, même la plus inattendue, ne doit rester sans une réponse efficace et appropriée. Enfin, l'audace puisque dans un métier qui évolue tous les jours, nous inventons de nouvelles solutions pour servir nos clients, en proposant des services et des outils performants.

I.3. DJURINGA : Une organisation à taille humaine

Bernard AIME : Directeur

Aurélié ADAMO: Responsable agence

Sabrina PEYROCHE : Responsable secteur
business et billetterie

Muriel REYNAUD : Comptable

Virginie DAVID : Agent de voyages et
responsable réceptif Rhône Alpes
Bourgogne

Bruno COUTURIER : Spécialiste voyages
« aventures & natures »

I.4. Nos références clients

LVL MEDICAL, BAYER, QUORUM PRODUCTION, NUFARM, TAKEOFF, OKAYA VVF VILLAGE, INSTITUT HAUTES ETUDES DES NATIONS UNIS, CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE DAKAR, CONSEIL REGIONAL DES NOTAIRES, CREDIT AGRICOLE CENTRE EST, BANQUE DE FRANCE, CIE BOURSE, HAYS, AREVA, COMITE D'ENTREPRISE DE LA VILLE DE LYON...

I.5. Notre approche du Voyage d'Affaires

Nous présentons une approche de notre activité voyage d'affaires et de la gestion des déplacements professionnels pour votre société selon 4 axes :

- **VOS CONTACTS** : la qualité de VOTRE contact affaires fera la différence quels que soient les outils mis à votre disposition, réactualisés et optimisés en permanence.
- **LA VALEUR DE L'OFFRE** : un prix n'a de valeur que s'il correspond exactement à ce que cherche chaque client dans un respect de la politique voyages élaborée entre vous et nous.
- **VOUS CONSIDERER COMME PERSONNE D'AUTRE** : la réalité et l'actualité de chaque entreprise nous poussent à savoir toujours réagir vite, à tout instant et avec des réponses efficaces, économiques et adaptées.
- **FACILITER ET OPTIMISER EN PERMANENCE** : nous connaissons l'activité et l'environnement de nos clients ; c'est le préalable indispensable pour apporter à chaque situation la bonne réponse dans une logique d'accompagnement de la performance de l'entreprise.

Cette approche nous permet de vous accompagner à chaque étape du processus d'achat de voyages : avant, pendant et après votre voyage.

AFAT Affaires s'engage donc à vous accompagner durant toutes les phases clés de vos déplacements parce que vous n'êtes ni un numéro de Siret, ni un chiffre d'affaires potentiel, mais plutôt une somme de réalités qui nous oblige à bien vous comprendre pour mieux vous servir. Pour cette raison, notre proposition client ci-après est organisée autour de la réalité de votre métier et de vos besoins réels et non en fonction de votre volume d'affaires. Pour nous, ce n'est plus le chiffre qui guide notre choix commercial mais plutôt votre profil d'activité qui guide notre type d'accompagnement.

I.6. Nos points forts

- Une proximité géographique et commerciale qui garantit à chaque client un contact suivi et expérimenté.
- Un acteur de premier rang dans le monde du voyage d'affaires en France et à l'étranger grâce à son appartenance au groupe Radius.
- Une équipe d'interlocuteurs unique pour le « On » et le « Off ». Pour toutes vos demandes online et offline, vous êtes en contact avec les mêmes personnes.
- Des dirigeants des agences AFAT Affaires, seuls maîtres à bord de leur entreprise, les et leurs équipes sont d'autant plus impliqués dans les relations avec leurs clients.
- Une disponibilité et une souplesse des outils et des personnes 24h/24 et 7j/7.
- Un accompagnement technique et humain durant la période de mise en place qui garantira la réussite du projet dans sa globalité.
- Des propositions avec systématiquement le tarif le moins cher. Nos outils sont connectés aux principales bases de données du marché que nos experts affaires utilisent quotidiennement.
- Les offres des compagnies low cost et des tarifs internet font partie intégrante de nos propositions.
- Des outils pensés et développés pour avant tout s'adapter aux besoins spécifiques de chacun de nos clients.
- Une gamme de services professionnels et à la carte.
- Notre indépendance et notre puissance d'achat comme autant de garanties d'une offre complète au prix le plus adapté.

II. Présentation de notre réseau affilié AS voyages (Afat Selectour)

II.1. AS Voyages, 1^{er} réseau français d'agences de voyages indépendantes

La fusion entre les réseaux AFAT Voyages et Selectour Voyages est effective depuis le début de l'année 2010. Avec 1 400 agences, nous sommes le 1^{er} réseau d'agences de voyages en France et ceci en terme de chiffres d'affaires, de nombre de clients, de puissance d'achat, de nombre de collaborateurs ainsi qu'en maillage du territoire : 92 départements en France et 610 villes. Pour nos clients, ce réseau d'agences permet de renforcer la qualité de service et la compétitivité tarifaire tant pour leurs déplacements professionnels que pour leurs vacances. Depuis des années, AFAT Voyages et Selectour, bien que concurrents partagent des valeurs communes fortes : le service et la proximité du client, la responsabilité et le dynamisme d'entrepreneurs indépendants, des hommes et des femmes experts et passionnés par leur métier. AS Voyages c'est aussi le 3^{ème} acteur du voyage d'affaires, 2,55 milliards d'euros de volume traité en 2009, 1 400 points de vente France et Départements d'Outre Mer et 4 000 experts à votre service.

Avec plus de 50 000 entreprises clientes, tous segments de marché confondus, AS Voyages vous fera bénéficier de ses conseils, de son expertise, de sa technologie, ainsi que de tous les avantages que lui confère sa position de leader dans le secteur du Voyage d'Affaires.

Au service des entreprises, les agences AFAT Affaires et Selectour Affaires répondent aux impératifs des entreprises privées et publiques, à dimension locale, régionale et nationale. Elles apportent l'adaptabilité, l'écoute, la disponibilité, l'analyse et la veille concurrentielle pour optimiser le suivi et la gestion de votre budget voyages. Enfin, ces dernières respectent

des valeurs : la confiance, la transparence, la proximité et l'engagement au service de votre entreprise en s'appuyant sur la force et la puissance d'achat d'un groupe leader.

II.2. Les agences AS Voyages se différencient par :

Le conseil et l'expertise de professionnels, un maillage dense qui permet une présence nationale, un fort relationnel au sein du tissu économique, local et régional. Mais aussi, les meilleures banques de données (aérien, location de voitures, hôtels...), une puissance d'achat et une technologie de pointe pour les réservations en ligne.

II.3. Notre puissance d'achat

Le Groupe AFAT Voyages Selectour est la 1^{ère} centrale d'achats de billetterie et le 1^{er} client des principales compagnies aériennes, groupes hôteliers et loueurs de voitures.



II.4. Des experts à votre service

Notre salle des marchés est une cellule composée d'experts en tarification au service des agences de notre réseau. Nos conseillers voyages bénéficient d'un accompagnement quotidien dans leur recherche de meilleures combinaisons tarifaires.

Pour nos clients c'est la garantie de l'optimisation des propositions tarifaires en temps réel, de la meilleure combinaison tarifaire pour des billets complexes : multi-segments, tours du monde ou toutes autres demandes nécessitant des connaissances accrues en tarification, et de bénéficier des meilleurs temps de parcours.

II.5. Les références AFAT

AIRBUS – France, APPLE – NETHERLAND, AVENIR TELECOM – FRANCE, AXA ASSURANCES – France, AXA BANK – BELGIUM, BF GOODRICH – ITALY, CITROËN – SPAIN, COOPER – FRANCE, ESSO – GERMANY, FORD – GERMANY, FUJITSU – SPAIN, HAMBURG-MANNHEIMER – GERMANY, HEWLETT PACKARD – SWITZERLAND, MORGAN – FRANCE, PEUGEOT – BRASIL, PLASMON – ITALY, RENAULT – SWITZERLAND, REVLON – ITALY, UNIVERSAL STUDIOS – USA, Philip Morris – RUSSIA, AVON Cosmetics - ITALY, MICHELIN - SWISS, CHICCO - ITALY

III. Modes de réservation pour la clientèle professionnelle

Nous proposons plusieurs modes de réservation : le canal traditionnel où l'agence recherche le meilleur prix et réserve votre voyage ou bien la réservation online via un outil en ligne où l'assistante (ou le voyageur) est autonome, effectue sa recherche et réserve son billet.

III.1. Mode de réservation traditionnelle : off line

Cette offre concerne une relation de travail traditionnelle qu'AFAT vous propose. Marqué par un relationnel fort entre votre entreprise et votre agence AFAT, nous nous engageons dans cette relation à traiter vos demandes de manière prioritaire et avec grand professionnalisme. Nos équipes sont formées pour systématiquement intégrer vos données spécifiques dans les dossiers de réservation (saisie d'économies, contre-proposition,...). Nous pouvons vous proposer le mode de réservation « classique », vous pouvez ainsi faire une demande de réservation à votre agence AFAT par téléphone, e-mail ou par fax.

Cet engagement se traduit par une grande disponibilité et beaucoup d'attention de notre part, car le coût d'une offre standard de service (off line) est supérieur à celui d'une offre de service en ligne on line).

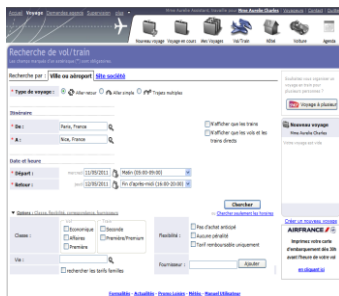
III.2. Mode de réservation en ligne : on line

Nous proposons plusieurs outils de réservation en ligne pour s'adapter aux différents besoins de nos clients société. Les outils ne disposent pas des même fonctionnalités mais permettent de faciliter la réservation de votre voyage en ayant accès à votre outil 24h/24 et 7j/7. Vous trouverez ci-dessous un schéma synthétisant le processus de réservation pour les deux outils que nous mettons à votre disposition : AFAT Easy et AFAT Pro.

I.1.A AFAT Easy

I.1.A.a Réserver vos voyages en quelques clics

Demande de voyage



L'utilisateur effectue sa demande de voyage en précisant les principales informations dont il dispose : lieu de départ et d'arrivée, dates et horaires, ainsi que le type de déplacement (aller simple, aller-retour, trajets multiples). Il est possible de préciser sa demande en ajoutant des options telles que la compagnie, la classe de transport, la flexibilité du tarif, etc. Pour les déplacements en train, l'outil permet de réserver jusqu'à 6 voyageurs sur un même dossier.

Choix du voyage

L'utilisateur consulte les horaires et les différentes options tarifaires dans l'outil, qui propose des comparaisons entre les différents modes de transport, avec un calcul du coût et du temps de transport. L'outil AFAT Easy effectue des recherches multimodales sur l'ensemble des fournisseurs : aériens, SNCF, compagnies low cost. Le portail indique par des codes couleur les tarifs conformes ou non-conformes à la politique voyages de la société.

Réservation



L'utilisateur réserve son voyage, en spécifiant le type de billet souhaité lorsque différentes options sont disponibles (pour le train uniquement). L'outil indique si des tarifs sont moins chers que celui qui a été sélectionné, ainsi que les conditions tarifaires du billet choisi.

Lors de la validation de la réservation, un email de confirmation avec un numéro de dossier est envoyé à la personne qui réserve, ainsi qu'à celle qui voyage. En même temps, votre agence AFAT reçoit le dossier dans une file d'appel d'émission dans le système Amadeus. Ce message indique aux agents qu'ils peuvent émettre les titres de transport et facturer les prestations conformément à la demande de l'utilisateur et dans le délai de livraison demandé par ce dernier.

I.1.A.b Paramétrage de l'outil de réservation

Le paramétrage de la plateforme « on line » que nous mettons en place pour votre société est géré en tant que projet à part entière.

- **Intégration de la politique de voyages** selon des critères prédéterminés tels que les classes de réservation par type de voyage, les compagnies à utiliser en priorité. Ces éléments ont un impact sur l'affichage des options de voyages proposés par le système.
- **Intégration des informations « analytiques » (centre de coût, compte de facturation, code employé)** afin de garantir l'exactitude des données de facturation et d'assurer le suivi comptable.
- **Intégration des profils voyageurs** permettant au système d'identifier leurs préférences de voyage ainsi que leurs programmes de fidélité ou cartes de réduction éventuelles.
- **Définition des rôles** et création des codes d'accès au système. Les utilisateurs peuvent être identifiés en tant que assistant(e), voyageur et/ou superviseur.

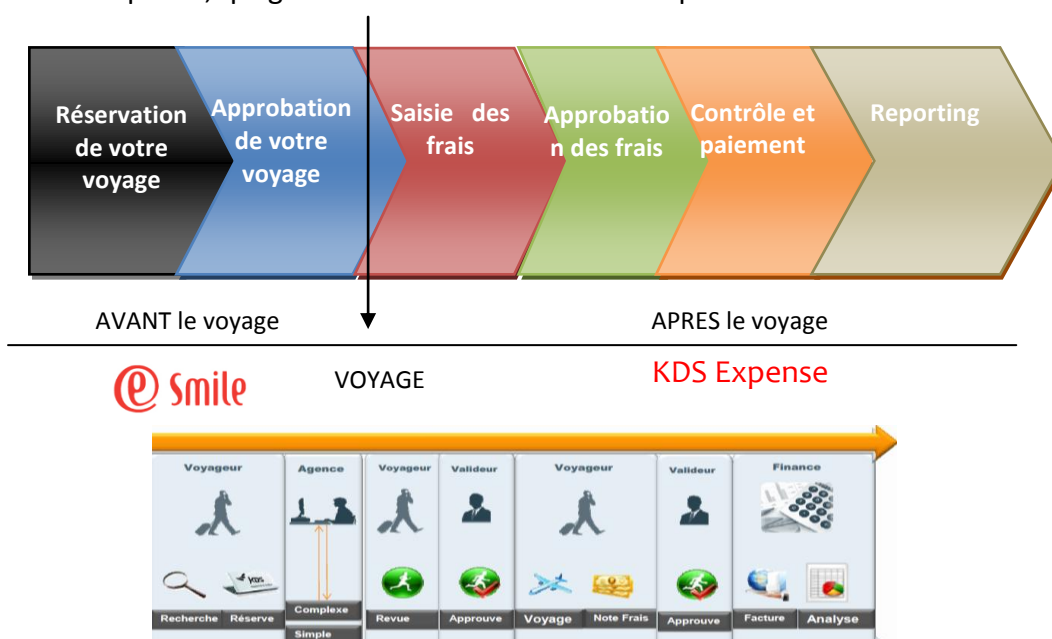
- **Mise en place d'un circuit de validation** afin d'appliquer de façon stricte la politique de voyages.
- **Gestion des droits d'accès et niveau de sécurité des échanges** : le service achats définira les modalités et les niveaux d'accès de chaque utilisateur et identifiera un responsable du système dans chacune de ses implantations. Les données du système sont totalement sécurisées et garanties par KDS, éditeur du moteur de réservation ainsi que par le réseau AFAT.

I.1.A.c Utilisation de l'outil

- **Disponibilité et maintenance de la plateforme** - Le système de réservation en ligne est accessible 24h/24 et 7/7. L'émission des titres est soumise aux horaires d'ouverture de l'agence qui gère votre compte. La fréquence de maintenance de la plateforme dépendra des modifications à apporter aux différentes composantes ; la mise à jour de la politique de voyages et des accords fournisseurs aura lieu tous les ans au moment des négociations avec les fournisseurs. La mise à jour des profils et des groupes utilisateurs pourra être faite plus régulièrement si nécessaire.
- **Favoriser l'adoption de la réservation « on line »** - AFAT Voyages a beaucoup investi dans sa plateforme technologique et a créé une équipe de spécialistes que nous mettons à la disposition de votre société afin de promouvoir le projet AFAT Easy auprès des utilisateurs. La mise à disposition de fiches techniques utilisateurs permettra d'accompagner les voyageurs et les assistant(e)s à l'utilisation du système. Nous proposons des sessions de formation autour d'une démonstration en ligne présentant les différentes fonctionnalités de l'outil. Notre service support participe aux sessions et échange avec les participants sur les meilleures pratiques pour se familiariser et optimiser le taux d'adoption de l'outil.

I.1.A.d Les outils de notes de frais - La solution KDS Expense

L'éditeur de solution KDS, fournisseur de notre outil e-Smile, a développé le module de notes de frais KDS Expense, qui gère le traitement liés aux frais professionnels.



I.1.B AFAT Pro

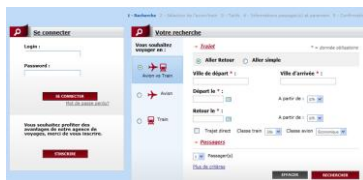
I.1.B.a Présentation de notre outil de réservation en ligne

Pour s'adapter aux besoins spécifiques des TPE, PME et PMI, AS Voyages a lancé au début 2011 une nouvelle solution sur le marché : AFAT Pro. Cet outil, simple d'utilisation, vous permet de réserver en un clic la meilleure offre tarifaire ferroviaire ou aérienne, en utilisant notre moteur de réservation TACTIC.

Vous pouvez ainsi réserver en ligne toutes les prestations voyages, et bénéficier des services, conseils, de suivi et de l'accompagnement de votre agence de voyages AFAT. Pour nos clients société qui n'ont pas de politique de voyages, qui sont à la recherche d'un outil accessible 24h/24 et 7j/7, nous proposons ce nouvel outil professionnel, simple, intuitif et multimodal.

I.1.B.b Réserver vos voyages en quelques clics

Demande de voyage



L'utilisateur effectue sa demande de voyage en précisant les principales informations dont il dispose : lieu de départ et d'arrivée, dates et horaires. Il est possible de préciser sa demande en ajoutant des options telles que la classe de transport, le nombre de passagers, une réduction éventuelle...

Choix du voyage



Notre outil Pro permet de connaître dès le début de votre recherche les meilleures offres avion et train en fonction des horaires demandés, l'outil propose également toujours la meilleure offre de la journée. Il est également possible de n'afficher que les offres Train ou Avion.

L'utilisateur consulte les horaires et les différentes options tarifaires dans l'outil, le système propose à l'utilisateur sur la destination demandée plusieurs propositions tarifaires: un tarif pro, un tarif intermédiaire (semi-flexible) et le tarif flexible dans les différentes classes de réservation disponibles. Il est aussi possible d'afficher les meilleurs tarifs à plus ou moins 3 jours.

Réservation et confirmation du voyage

Lors de la validation de la réservation, un email de confirmation est envoyé au voyageur ou à la personne qui a effectué la réservation. En même temps, votre agence AFAT reçoit le dossier dans une file d'appel d'émission dans le système Amadeus. Ce message indique aux agents qu'ils peuvent émettre les titres de transport et facturer les prestations conformément à la demande de l'utilisateur et dans le délai de livraison demandé par ce dernier.

IV. Programme d'assurances Affaires

Afin que vos collaborateurs voyagent en toute sérénité, votre agence AFAT vous propose plusieurs formules d'assurances valables dans le monde entier et pendant toute la durée de vos déplacements professionnels.

Tableau des garanties

MONTANTS TTC MAXIMUM PAR PERSONNE	Multirisque	Annulation / Retards	Assistance Rapatriement
ANNULATION DE VOYAGE • Maladie, accident ou décès • Annulation en toutes circonstances • Annulation du fait d'un événement ou de catastrophe naturelle survenant à destination • Annulation en cas de faillite de la compagnie aérienne • Annulation en cas de grève du personnel de la compagnie aérienne	• 5 000 € / personne et 40 000 € / événement • Sans franchise	• Franchise de 50 € / personne	ASSISTANCE RAPATRIEMENT • Transport / Rapatriement • Retour des membres de la famille ou d'un collaborateur assuré • Présence hospitalisation • Prolongation de séjour • Collaborateur de remplacement en cas de rapatriement • Frais médicaux à l'étranger • Urgences dentaires • Franchise frais médicaux • Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger • Rapatriement du corps • Frais funéraires • Frais réels • Billet retour • Billet aller-retour et 80 € / jour (maximum 10 jours) • 80 € / jour (maximum 10 jours) • Billet aller • 150 000 € / personne • 160 € / personne • 30 € / personne / événement • 150 000 € / personne • Frais réels • 2 500 € / personne
PRE-ACHÈSSEMENT • Nouveau billet de pré-achèvement	• Nouveau billet d'avion	• 10 % du montant du voyage (250 € maximum)	RETOUR ANTICIPE • En cas d'hospitalisation ou de décès d'un membre de la famille ou du remplaçant professionnel • En cas d'attérissement survenant à destination • En cas de sinistre au domicile • Billet retour • Billet retour • Billet retour
VOYAGE MANQUÉ • Sur vol régulier aller-retour / Sur vol charter aller	• 10 % du montant du voyage (250 € maximum)		ASSISTANCE VOYAGE • Avance de la caution pénale • Prise en charge honoraires d'avocat • Frais de recherche et de secours en mer et en montagne • Avance de fonds en cas de vol, perte ou destruction des papiers • Envoi de médicaments • 15 000 € / personne • 3 000 € / personne • 4 500 € / personne • 1 500 € / personne • Frais d'envoi
BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS • Vol, destination, objet ou accident, perte, retard • Achèvement par une entreprise de transport • Franchise uniquement en cas de dommage aux valises • Durs objets protégés • Frais de reproduction des documents d'identité • Retard de livraison des bagages > 12 heures	• 2 000 € / personne et 10 000 € / événement • 50 € / valise • 50 % du montant maximum garanti • 150 € / personne • 300 € / personne		
FRANCS D'INTERRUPTION DE SECOURS • Suite à un retour anticipé ou à un rapatriement médical	• Pénalités temporaires dans un maximum de 8 000 € / personne et 40 000 € / événement		
REVENIR EN CAS D'ACCIDENT DE VOYAGE • Capital décès ou invalidité partielle ou permanente	• 15 000 € / personne et 37 500 € / événement		
RESPONSABILITE CIVILE VE PRIVEE A L'ETRANGER • Dommages corporels et matériels souffertes • Franchise	• 4 500 000 € maximum / événement • 75 € / sinistre		
RETOUR RESPONSABLE • Frais de prolongation de séjour • Franchise	• 10 % du montant du voyage / nuit / personne dans un maximum de 50 € (maximum 5 nuits) • 7 nuit		

V. Le suivi de compte

Le gestionnaire de compte AFAT Affaires s'assure que les objectifs fixés par votre service achats sont entièrement réalisés. Il est également chargé de soutenir et de communiquer à l'agence/plateau affaires vos objectifs et stratégies, notamment le règlement sur les voyages et les fournisseurs préférentiels. Ce gestionnaire de compte aura les responsabilités suivantes:

- **Diriger** la mise en place du compte
- **Vérifier** la conformité du niveau de qualité de service
- **Présenter** les résultats et l'analyse des données statistiques
- **Proposer** la mise en place de nouvelles procédures de réservation ou d'outils technologiques
- **S'assurer** de la mise à jour des données clients
- **Animer** les sessions de formation sur les outils
- **Evaluer** la qualité des services grâce des enquêtes de satisfaction
- **Créer** une relation durable avec vous
- **Accompagner** votre entreprise lors des négociations fournisseurs
- **Devenir** votre point de contact principal

VI. Qualité de services

Les adhérents AFAT portent une attention particulière au niveau de service délivré à leurs clients affaires. Les domaines de compétence évalués à travers nos engagements de qualité service pour le voyage d'affaires sont : l'accueil des clients et le délai de réponse aux appels téléphoniques, le traitement des commandes : délai, respect des procédures de l'entreprise, l'établissement des avoirs : enregistrement, délai de traitement, l'expertise d'un professionnel agréé et la garantie intégrale des fonds que vous déposez, les services d'une équipe qualifiée et formée pour vous conseiller, une direction facilement accessible, la personnalisation du service, une sélection rigoureuse de fournisseurs pour faciliter votre choix en toute confiance, des tarifs négociés avec les plus grands fournisseurs, l'accès à une offre large, grâce à des moyens technologiques performants, le respect des politiques de voyages édictées par les sociétés clientes, les outils utilisés pour l'optimisation de la gestion du budget voyages et les moyens humains et technologiques mis en œuvre dans le suivi des comptes.

VI.1. Système de mesure qualité

Nous vous proposons de compléter des enquêtes de satisfaction auprès des différents groupes de collaborateurs qui utilisent les services de notre agence afin de mesurer nos performances. Cette enquête de satisfaction pourra être envoyée à différents groupes de vos collaborateurs qui utilisent les services de votre agence AFAT:

- Les voyageurs : ce questionnaire permet d'évaluer la qualité des prestations proposées par votre agence à l'ensemble des voyageurs de l'entreprise pour l'air, le rail, l'hôtel et la location de voitures.
- Le Travel Manager/Acheteur ou les personnes passant des commandes : ce questionnaire couvre les principaux aspects de la relation client, du suivi de compte à l'offre de services, en passant par le suivi administratif.
- Les utilisateurs des outils de réservation en ligne : ce questionnaire évalue de façon globale la qualité des outils de réservation en ligne proposés par votre agence. De plus, nous éditons des statistiques téléphoniques qui permettent au responsable du plateau de s'assurer que les appels sont correctement gérés et que nos équipes opérationnelles sont accessibles à tout moment. Ces statistiques pourront également être utilisées lors des revues d'activité que nous ferons avec vous durant l'année.

VI.2. Suivi de la qualité

Le suivi qualité est prévu via le référentiel et prévoit notamment :

- L'accueil Client et le délai de réponse aux appels téléphoniques (4 sonneries maximum) pour 85% des appels
- Le traitement des commandes : délai, contrôle de la politique voyages de l'entreprise cliente, respect des procédures
- La résolution des litiges et des avoirs : délai, procédures (enregistrement, traitement et suivi de l'ensemble des réclamations)
- La conformité des billets : contrôle avant émission
- L'archivage de tous documents afférents aux déplacements par centre de frais
- Le rapport qualité sera transmis trimestriellement au client affaires

Nous nous engageons sur la qualité de notre service et sommes disposés à définir avec vous les critères à intégrer à une convention de service (SLA). Nous établirons ensemble une fréquence de mesure et une approche financière associée à ces critères.

VII. Le développement durable

Le développement durable est devenu une des préoccupations majeures pour les entreprises dans la gestion de leurs voyages d'affaires.

Toujours soucieux de répondre aux attentes de nos clients, nous avons mise en place une perspective de schéma complet : intégrer la démarche RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale), valoriser et renforcer les acquis (dématérialisation des échanges, réduction des impressions papier, dématérialisation des billets,...), intégrer les critères du développement durable dans les achats et les actions: l'ensemble des documents de voyages sont recyclés ou écologiques et mettre en avant les projets solidaires. Nous nous affirmons comme un acteur du tourisme responsable.

Notre démarche environnementale a plusieurs objectifs :

- Vous aidez à mieux appréhender les questions environnementales en vous proposant de travailler avec des fournisseurs « éco responsables » tels qu'Avis, National Citer, Air

France/KLM, la SNCF, etc. Aujourd'hui, 37% des PME intègrent des critères environnementaux dans le choix de leurs fournisseurs

- Mettre en place une politique interne pour la protection de l'environnement. Nous avons mis en place la dématérialisation fiscale des factures et en avons fait l'une de nos priorités afin de réduire de façon significative les documents papier dans notre mode de fonctionnement avec nos clients et fournisseurs.
- Mise en place d'un outil statistique intégrant des rapports détaillés sur les consommations de CO².
- Intégrer dans notre portail de réservation en ligne AFAT Easy, le calcul automatique des émissions de CO² émises par déplacement et pour chaque catégorie de transporteur
- Respecter une charte de développement durable, expression d'une démarche volontaire mettant en œuvre un certain nombre d'engagements et de stratégies respectant l'environnement. A titre d'exemple, la Fondation AS Voyages a pour objet de faciliter en France et à l'étranger la prise en compte des populations locales dans le développement touristique de leur région. Cela se traduit par des actions favorisant l'éducation, la scolarisation et la lutte contre l'illettrisme et des projets touristiques locaux d'intérêt général, en particulier dans les pays en voie de développement.

VIII. Géolocalisation et informations « alertes »

VIII.1. Présentation de la société et de son actionnaire

Sécurité Sans Frontières

Depuis 10 ans, Sécurité Sans Frontières est l'un des intervenants majeurs dans l'accompagnement des personnes et des entreprises à l'international. Son expérience unique de la gestion des informations de sécurité et des situations de crises est garantie par une équipe pluridisciplinaire de 20 experts. Des partenariats de premier plan, une présence continue à l'international, permettent de répondre à toutes les attentes de ses clients.

Une société du Groupe Scutum

Scutum, intégrateur de systèmes de sécurité depuis plus de 20 ans, propose à ses clients (entreprises et particuliers) des solutions globales de sécurité, de télésurveillance et de télé-services. Puis, Sécurité Sans Frontières intègre le Groupe en février 2010 : 600 collaborateurs, 24 sites, 70 000 sites raccordés en télésurveillance, téléassistance et télé-services. Mais aussi : 10 000 sites en maintenance curative et préventive, 72 M€ de chiffre d'affaires en 2009 et des certifications professionnelles

VIII.2. Le contexte législatif et jurisprudentiel

Le code du travail est lié à l'évaluation des risques, il permet de prévenir les risques professionnels avec la Directive Européenne du 12 Juin 1989, la loi du 31 décembre 1991 et le Décret du 5 Novembre 2001. A l'international : un devoir d'information et de prévention.

VIII.3. Compétences et services

Information et suivi des déplacements – Les informations sur le pays de destination sont à votre disposition (189 pays, analyse Sûreté – Sécurité, actualité en cours et à suivre, zones à risques, situation géopolitique et cartographie). Profitez également d’alertes-mail « sûreté-sécurité » (189 PAYS : Terrorisme, stabilité politique extérieure et interne, stabilité socio-économique, délinquance / Crime organisé, événements sanitaires et catastrophes naturelles). Une Hotline 24/7 sûreté-sécurité est disponible: sur simple appel, numéro de téléphone unique, pour expatriés, voyageurs et missionnaires, conseils sûreté sécurité, assistance 24/7, gestion de crise, mise en place opérationnelle et évacuation. Enfin, consultez nos reporting d’événements sécuritaires: point mensuel, sur les pays à risques et calendrier des événements à venir.

Les bénéficiaires de ces informations sont désignés par l’entreprise. Le mail, quant à lui, est un support universel qui permet la réception et la lecture sur poste fixe ou nomade. L’entreprise peut alors suivre les déplacements et les voyageurs disposer d’informations sécurité-santé avec SSF Locator.

Audit - L’audit permet d’évaluer les risques et de réduire les vulnérabilités. En France et à l’étranger, pour des zones de travail, des résidences et lieux de vie, des déplacements, une sécurité téléphonique et électromagnétique ainsi que pour les systèmes d’information.

Assistance Intervention Protection - Pour pouvoir intervenir dans toutes les situations. En France et à l’étranger, vous bénéficiez d’un réseau Sécurité Sans Frontières, d’un accompagnement des voyageurs, de plans d’évacuation, de superviseurs - Sûreté et Sécurité, d’une coordination d’Opérations Spéciales et de cellules de crise. Une protection rapprochée VIP est aussi possible avec des APR / CPO agréés, des véhicules adaptés (limousines, 4x4, blindés) et urgentistes.

Intelligence économique - Pour éclairer la stratégie des décideurs et accompagner les choix opérationnels (Banques de données payantes, méthode interactive et personnalisée, cartographie des acteurs et de leurs réseaux, Légalité - Éthique – Confidentialité)

Formation - Il s’agit de préparer et d’anticiper. Pour tout le personnel des entreprises, des stages sont adaptés aux expatriés et aux missionnaires. Une sensibilisation des familles des expatriés est faite et la une politique de gestion de crise est mise en place.