

**Confiez à des experts  
la gestion de vos  
voyages d'affaires**



**CORPORATE  
TRAVELLER™**

Powered by **melon**



# Redéfinir la réussite : tenants et aboutissants de l'externalisation

**Les changements qu'a nécessité la pandémie ont étendu les données du problème, remettant en question le lien entre productivité et présence au travail.**

**Les entreprises ont été appelées à se demander si elles pouvaient faire « plus avec moins » en s'appuyant sur l'expertise d'un fournisseur de services externalisés.**

Selon Deloitte, l'externalisation devrait représenter un chiffre d'affaires impressionnant de 731 milliards de dollars à l'échelle mondiale en 2023. Ce qui est encore plus étonnant, c'est que l'externalisation des processus opérationnels est en pleine expansion, avec une croissance prévue supérieure à 9 % par année jusqu'en 2030.

Compte tenu du rythme accéléré de l'évolution des PME, cette explosion du secteur de l'externalisation est plus qu'une tendance, c'est carrément une révolution. Les entreprises recentrent leurs activités sur leurs fonctions clés et l'externalisation des tâches secondaires est devenue le secret de la réussite. C'est la recette pour réduire les dépenses tout en augmentant la productivité.

Pour les petites entreprises, l'externalisation est devenue la clé du succès de leurs équipes. En confiant à des spécialistes externes des tâches courantes comme la gestion des ressources humaines ou des voyages d'affaires, elles libèrent des ressources internes pour s'occuper de tâches plus pertinentes.

À titre d'entreprise de gestion de voyages qui contribue au succès des organisations (PME), nous sommes bien placés pour le constater : les services internes ont trop à faire pour se préoccuper de réserver des chambres d'hôtel ou de savoir quelle compagnie aérienne offre les meilleures correspondances.

Selon Clutch, l'externalisation par les petites entreprises devrait connaître une forte croissance en 2023. Alors que l'inflation commence à se stabiliser, 83 % des dirigeants de petites entreprises interrogés ont l'intention de maintenir le même budget d'externalisation ou de l'augmenter. Plus de la moitié d'entre eux font déjà appel à des cabinets professionnels pour accomplir diverses tâches.

Mais en 2023, l'externalisation ne consiste pas seulement à se décharger d'activités « courantes ». Les entreprises préfèrent établir des relations à long terme, plus stables, avec un ou deux fournisseurs de services, que faire affaire ponctuellement avec plusieurs partenaires. Cette démarche permet d'assurer la continuité des activités, de réduire les coûts et d'instaurer un climat de confiance et d'engagement, tout en simplifiant l'atteinte des objectifs de l'entreprise.









L'externalisation, avec des outils de pointe et des partenariats stratégiques, offre plus que de simples tactiques et propose maintenant des réponses solides au monde des affaires de plus en plus dynamique. C'est une preuve de la remarquable capacité d'adaptation des PME et de leur volonté d'innover, d'évoluer et de se développer.

Dans ce document, nous examinerons en détail comment les PME peuvent externaliser certaines tâches afin d'accélérer leur croissance.

## Allons-y!



## Table des matières

-  Petite entreprise. Enorme incidence.
-  Transformer en possibilités les défis que doivent relever les PME : la puissance de l'externalisation
-  Comment les PME prennent leurs décisions... dans presque tous les domaines
-  Une question d'équilibre : les PME doivent établir un lien entre rentabilité et services d'externalisation
-  IA ou experts-conseils pour les PME : le choix de l'efficacité et de la confiance
-  Faire route ensemble : les PME et les services d'externalisation sur la voie de la croissance mondiale
-  Plus sensé, plus performant, plus externalisé : cinq mesures gagnantes pour une réussite exceptionnelle
-  Déplacements en avion : trouver le partenaire qui convient



# Petite entreprise. Énorme incidence.



« Toute grande  
entreprise a  
été petite.

Richard Branson

**Parlons franchement. Il faut d'immenses efforts pour démarrer une entreprise. Selon la Small Business Administration (SBA) des États-Unis :**

- **33 %** des petites entreprises font faillite au cours des deux premières années;
- **50 %** font faillite avant cinq ans;
- **33 %** seulement franchissent le cap des 10 ans.

Cela donne à réfléchir. Surtout si l'on considère le rôle fondamental des PME dans la création d'emplois. D'ailleurs, la Banque mondiale estime que les PME représentent **90 %** des entreprises dans le monde et **50 %** des emplois.

## La puissance des petits

- Australie :** Les PME représentent **99,8 %** de toutes les entreprises en Australie; elles contribuent à la moitié du PIB du pays et elles demeurent les principaux employeurs à l'extérieur des grands centres en Australie.
- Nouvelle-Zélande :** En 2022, les PME représentaient 97 % de toutes les entreprises en Nouvelle-Zélande, soit 28 % des emplois, et contribuaient pour plus de 25 % au PIB du pays.
- Royaume-Uni :** Il y avait 5,5 millions de petites ou moyennes entreprises (entre 0 et 49 employés) au Royaume-Uni au début de 2022, soit 99,9 % de la population des entreprises.
- États-Unis :** Il y a 33,2 millions de petites entreprises aux États-Unis, ce qui représente **99,9 %** de toutes les entreprises américaines.
- Canada :** Les petites entreprises (de moins de 99 salariés) employaient 10,7 millions de personnes en 2022, ce qui représente près des deux tiers (**63 %**) de toutes les personnes occupant un emploi au pays.
- Afrique du Sud :** Les PME sud-africaines représentent plus de **98 %** des entreprises, emploient entre 50 et **60 %** de la main-d'œuvre du pays dans l'ensemble des secteurs, et comptent pour un quart de la croissance de l'emploi dans le secteur privé, contribuant à **39 %** du PIB.

**Alors pourquoi le taux de faillite des PME est-il si élevé?** Selon le site Investopedia.com, les deux principales raisons des faillites des petites entreprises sont les obstacles financiers, à savoir les difficultés de financement et les problèmes de trésorerie, ainsi que le manque d'expérience dans la gestion d'une entreprise, notamment **le refus de déléguer**.

On y dit également que « les propriétaires d'entreprise intelligents et prospères externalisent les activités qu'ils ne maîtrisent pas ou qu'ils n'ont pas le temps de mener à bien ».

# Transformer en possibilités les défis que doivent relever les PME : la puissance de l'externalisation

Dans le monde des affaires de plus en plus dynamique, les PME doivent souvent relever des défis uniques qui peuvent sembler insurmontables. Ces obstacles peuvent toutefois représenter des possibilités si on utilise les bonnes stratégies et si on leur accorde l'attention nécessaire.

## 1. Principale cible des propriétaires d'entreprise : déléguer pour assurer la croissance

Être à la tête d'une PME, c'est souvent comme faire tourner des assiettes au bout d'une baguette en roulant sur un monocycle : il faut de l'adresse, de l'équilibre et beaucoup d'énergie. À titre de propriétaire d'une PME, il faut être très polyvalent, agir aussi bien comme chef comptable que responsable du marketing, et pouvoir occuper aussi toutes les autres fonctions.

C'est là que l'externalisation des services entre en scène. Elle permet de se décharger de certaines tâches – faire tourner les assiettes – en faisant en sorte qu'elles continuent de tourner. En externalisant les tâches non essentielles pour les confier à des experts du domaine, il est possible de se recentrer sur ce qui compte : vos principaux objectifs commerciaux et votre croissance stratégique.

## 2. Transformation numérique : garder une longueur d'avance

Dans un monde où la technologie domine, les entreprises spécialisées dans la technologie et les TI peuvent aider les PME à rester concurrentielles. Elles vous proposent des conseillers de confiance qui vous guident dans le labyrinthe de la transformation numérique. Grâce à leur expertise, vous assurerez une meilleure présence en ligne et vous aurez une longueur d'avance sur vos concurrents.

## 3. Croissance mondiale : se tailler une place

Les marchés mondiaux sont dans votre mire? La tâche peut sembler ardue. Mais soyez sans crainte : les entreprises de services externes sauront vous guider dans cette démarche. Qu'il s'agisse de comprendre les nouveaux marchés ou de savoir gérer la logistique des voyages, elles aideront votre entreprise à traverser les frontières.

Cela suppose bien sûr de nombreux déplacements. C'est le moment de faire appel à votre entreprise de gestion de voyages qui s'occupera des détails. Elle peut négocier les meilleures offres, gérer la logistique et assurer la sécurité de vos employés en déplacement. C'est un souci de moins pour vous!



Certaines personnes rêvent de réussite tandis que d'autres y travaillent tous les jours.



Wayne Huizenga,  
entrepreneur en série





**Les PME sud-africaines sont confrontées à un certain nombre de défis comme le partage des tâches, les taux de change et l'augmentation du coût des intrants. Si des spécialistes des services professionnels peuvent m'aider à comprendre la complexité de la gestion d'une petite entreprise, comme la mise en œuvre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (POPI) et de la *Loi relative à la promotion de l'accès à l'information* (PAIA), l'administration du service de la paie et des ressources humaines, alors ça m'intéresse.**

Paul Schluter, directeur, Techno Surfaces, Le Cap



#### **4. Le vert se transforme en or : l'avantage de la durabilité**

La durabilité est plus qu'une tendance, c'est un mode de fonctionnement. Les entreprises offrant des services de développement durable peuvent aider les PME à s'adapter à ce changement. Elles évaluent vos activités et vous guident dans l'adoption de pratiques respectueuses de l'environnement, vous aidant ainsi à contribuer à la révolution verte. De nombreuses entreprises de services spécialisés peuvent aussi vous proposer des solutions à ce chapitre, comme les entreprises de gestion de voyages qui vous aideront à mesurer et à compenser votre empreinte carbone.

#### **5. Recrutement de personnes de talent : constituer votre équipe**

Il est essentiel de savoir trouver les personnes de talent, et de les maintenir en poste. Les services de ressources humaines et de recrutement peuvent vous aider à mener à bien cette mission. De bonnes stratégies pour attirer et retenir les personnes de talent contribueront à la création d'un milieu de travail propice au succès global de votre PME.

#### **6. Gestion financière : bien faire les choses**

Les finances peuvent être névralgiques pour toute PME. Mais les entreprises de services financiers peuvent vous guider en matière de fiscalité. Elles offrent des solutions qui vous aideront à préparer des documents financiers précis, à prendre des décisions éclairées et à établir des stratégies d'optimisation des revenus.

#### **7. Concurrence dans le marché : savoir se démarquer**

Dans un marché concurrentiel, il est essentiel de se démarquer. Certaines entreprises de services peuvent aider les PME à se tailler une place de choix. Elles préparent des stratégies d'acquisition et de fidélisation de la clientèle, des études de marché et des stratégies d'image de marque qui aideront votre PME à se développer.





#### **8. Protection des données : sécuriser l'information**

Les données sont un actif précieux qui doit être protégé. Les entreprises spécialisées dans la sécurité des données veillent au grain. Elles aident les PME à s'y retrouver dans le domaine complexe de la protection des données et veillent à ce que les données de votre entreprise soient sécurisées.

**Grâce à l'externalisation, les entreprises ont le pouvoir de transformer les défis en possibilités. Les experts externes font partie de la boîte à outils secrète de votre entreprise. Ils sont prêts à abattre les obstacles et à saisir les occasions de croissance. Ainsi, les dirigeants de PME qui savent obtenir l'aide appropriée peuvent transformer chaque défi en un tremplin vers la réussite. Unissons-nous pour mieux évoluer dans le monde des affaires!**

# Comment les PME prennent leurs décisions... dans presque tous les domaines

## Pourquoi certaines PME ont-elles de la difficulté à déléguer certaines tâches ou à les externaliser?

-  **Elles hésitent à prendre des risques.** Bien qu'ils aient l'esprit d'entreprise et une vision, plusieurs propriétaires de PME ont tout misé sur leur entreprise; il n'est donc pas surprenant qu'ils hésitent à la confier à qui que ce soit.
-  **Elles manquent de temps.** Il faut en effet du temps pour trouver les partenaires parfaits, pour leur expliquer les antécédents, les défis, les objectifs et votre vision de l'entreprise. Mais c'est rentable.
-  **Elles sont préoccupées par les coûts et les flux de trésorerie.** Oui, l'externalisation représente un coût, mais elle peut vous faire économiser beaucoup, vous faire gagner du temps et réduire le stress! Faites une analyse coût-avantage.
-  **Elles sont convaincues que personne ne peut être aussi efficace qu'elles.** Ce n'est pas faux. Mais on ne doit pas sous-estimer l'efficacité d'un regard neuf... cela peut permettre d'innover.

**Quand elles décident de déléguer, comment les PME en viennent-elles à externaliser?** En somme, certaines décisions sont faciles à prendre, par exemple pour trouver un fiscaliste ou un conseiller juridique, ou même des graphistes pour concevoir le logo de l'entreprise (si vous n'êtes pas une équipe de conception graphique). Ce n'est pas compliqué.

**Mais c'est autre chose pour les ressources humaines, la gestion des voyages ou le soutien informatique!** Souvent, les propriétaires de petites entreprises pensent qu'ils peuvent tout faire eux-mêmes (et ainsi économiser).

Pour les voyages d'affaires, bien sûr il est possible de faire toutes les réservations soi-même, mais il est plus difficile, plus stressant et plus laborieux de bien connaître les exigences relatives aux voyages, aux visas, aux changements et aux annulations de vols, ainsi que les formalités administratives en matière d'assurance, de dépenses et de devoir de diligence. Sans compter les importantes économies que l'on peut réaliser pour les voyages de l'entreprise si l'on sait où chercher!



## ✈ DEPARTURES ✈

11:40	BERLIN	B0	082B	CANCELLED
12:00	AUCKLAND	K8	005K	CANCELLED
12:05	HONG KONG	H5	087H	CANCELLED
13:00	DAKAR	D3	009D	CANCELLED
13:30	NAIROBI	N8	072N	CANCELLED
14:00	NEW YORK	N1	006N	CANCELLED

« La plus grande erreur que commettent les petites entreprises, c'est de penser comme une petite entreprise. »

Aruna Bhayana, avocate et spécialiste en marketing numérique



## Catalyseurs de changement

Et pourtant, comme l'explique l'ACCA, organisme mondial des comptables professionnels agréés, il est notoire que les propriétaires et administrateurs de petites entreprises sont réticents à demander de l'aide, des conseils et du soutien, sauf si l'entreprise aborde une étape importante. Par exemple, si elle est acculée à la croissance, si ses activités augmentent (ou diminuent) soudainement, si la réglementation change ou si elle est achetée ou vendue, etc.

Les PME externalisent certains services principalement pour libérer du temps et des ressources afin que les propriétaires ou les partenaires puissent axer leurs efforts sur l'ensemble de l'œuvre. Mais il y a aussi d'autres raisons.

Ainsi, selon l'ACCA, la gestion d'une petite entreprise est souvent un exercice solitaire et, pour de nombreux propriétaires et administrateurs de PME, l'externalisation des services consiste également à trouver un interlocuteur attentif, un conseiller, un critique, un mentor et un accompagnateur de confiance.

Après avoir constaté que vous avez besoin d'aide, comment savoir quels services externaliser et lesquels administrer à l'interne? Rien de plus simple. Évaluez ce que vous trouvez le plus agréable et qui vous apporte le plus de satisfaction; trouvez ensuite ce qui demande le plus de temps et d'énergie, puis déléguez les tâches en conséquence. Vous n'êtes pas spécialiste des réservations de voyages d'affaires? Externalisez les. Vous avez de la difficulté à gérer les technologies de l'information? Confiez-les à des experts.



« Pour départager les risques et les avantages liés à l'obtention de services professionnels, je définis mes objectifs et mes attentes. Si je peux atteindre ces objectifs en faisant appel à un service professionnel, les avantages l'emporteront toujours sur les risques éventuels. »

Jeremy Willoughby, directeur, Corso Interiors, Auckland

## Pour vous aider, dressez la liste des avantages et des inconvénients...

Avantages de l'externalisation	Possibles inconvénients de l'externalisation
Vous pouvez évoluer, sans les coûts élevés liés au recrutement.	Moins de contrôle. Vous devez éventuellement faire confiance à quelqu'un d'autre, mais ce n'est pas un problème si vous trouvez le bon partenaire.
Accès immédiat à l'expertise, à de nouveaux talents et à des compétences variées.	Votre culture, vos objectifs et votre vision ne sont pas en harmonie. Encore une fois, trouver les bons partenaires fait toute la différence.
Une nouvelle perspective, quand vous vous sentez embourbé.	Problèmes de communication : assurez-vous d'avoir une bonne entente sur les niveaux de service, faites preuve de transparence, communiquez toujours de façon ouverte et honnête.
Accès aux outils, aux technologies et aux logiciels les plus récents (sans être responsable des mises à jour, des licences, de l'entretien ou de la formation).	Réaction du personnel. Vos employés peuvent se sentir désorientés (ou penser que leur poste est menacé) si vous externalisez des tâches sans les en informer.
Augmentation de la capacité, de la productivité et de l'efficacité, et possibilité de libérer le personnel interne pour qu'il se consacre aux tâches importantes.	Confidentialité et sécurité des données (mais toute organisation digne de ce nom adopte des mesures rigoureuses en matière de sécurité des données).
Plus de temps à consacrer à votre entreprise et à votre principal objectif à long terme. Pensez à la planification stratégique et à la vision d'ensemble.	
Plus de souplesse (c'est d'ailleurs la raison pour laquelle vous vouliez créer votre propre entreprise).	



# Une question d'équilibre : les PME doivent établir un lien entre rentabilité et externalisation



**Poursuivez une vision, pas  
la richesse; la richesse  
finira alors par arriver.**

Tony Hsieh, chef de la direction  
de Zappos



Pour gérer une petite ou moyenne entreprise, il faut savoir jongler continuellement. Vous devez sans cesse essayer de gérer les dépenses de façon à réaliser tous les bénéfices possibles. Il est donc normal que les propriétaires d'entreprise soient circonspects quand ils doivent externaliser des tâches. Vous ne voulez surtout pas bousiller votre bilan. Mais prenez un peu de recul et examinez la situation dans son ensemble. Les PME et les services externalisés peuvent-ils faire bon ménage sur le plan financier? Départageons les mythes de la réalité.

## **Mythe 1 : L'externalisation est trop chère pour les PME**






Bien sûr, il faut investir pour embaucher un consultant professionnel, mais il faut tenir compte des avantages à long terme qui compensent les coûts initiaux.

Les services externalisés offrent aux PME une expertise spécialisée, une connaissance du secteur et une expérience précieuse qui leur permettent de prendre des décisions stratégiques plus judicieuses et offrent :

- une plus grande efficacité;
- des processus simplifiés;
- une augmentation des revenus;
- une réduction des coûts;
- une position plus solide dans le marché.

## **Peut-on évaluer le rendement du capital investi dans l'externalisation?**

**Voici comment vous pouvez vous assurer d'en avoir pour votre argent.**

-  **Fixez vos objectifs** : établissez des objectifs précis avec votre consultant, comme les mesures particulières à prendre et les échéances.
-  **Définissez des résultats tangibles** : formulez des résultats mesurables comme l'augmentation des revenus ou les économies de coûts.
-  **Déterminez les résultats intangibles** : exprimez les aspirations intangibles comme l'amélioration du moral du personnel ou de la satisfaction des clients.
-  **Mesurez les progrès** : restez sur la bonne voie en assurant le suivi des progrès réalisés tout au long de la collaboration.
-  **Évaluez les indicateurs de rendement clés (IRC)** : calculez les IRC pour mesurer le taux de réussite.

## Mythe 2 : Il n'est pas nécessaire de faire appel à une expertise externe

Avant de miser sur la croissance de votre entreprise, vous devez faire en sorte que l'équipe appropriée est en place pour l'atteinte de vos objectifs. Il faut donc investir dans les ressources humaines. Et vous ne disposez pas nécessairement des personnes appropriées. D'ailleurs, les PME qui font appel à une expertise externe enregistrent souvent des taux de croissance supérieurs à ceux des entreprises qui ne le font pas. Une étude de la revue *Stanford Social Innovation Review* a présenté des chiffres encourageants : elle a constaté une augmentation moyenne de 80 % des ventes et de 120 % des bénéfices pour les entreprises qui obtiennent les conseils de consultants.



**Dans des domaines comme les technologies de l'information et la comptabilité, les services professionnels externalisés nous ont aidés à rationaliser nos processus opérationnels, ce qui nous a permis de nous concentrer sur nos activités principales. Nous avons ainsi pu améliorer notre productivité, réduire nos coûts et augmenter notre rentabilité.**

Jeremy Willoughby, directeur, Corso Interiors, Auckland



## Mythe 3 : L'externalisation ne fait qu'engendrer des coûts supplémentaires

En fait, elle représente plutôt un moyen d'économiser. Ainsi, les experts en voyages d'affaires savent comment offrir à vos voyageurs des atouts et des avantages intéressants, tout en permettant à votre entreprise d'économiser. Les conseillers financiers sont en mesure de repérer les secteurs où il y a des dépenses inutiles et de proposer des moyens de réduire les coûts. Le recours à des experts permet également d'accélérer les projets, de commercialiser les produits plus rapidement et de réduire les erreurs coûteuses.

Selon la société Nielson Norman Group, le total des coûts liés à un employé représente au moins le double de son salaire. En faisant appel à des consultants, vous pouvez éviter les tâches de gestion, de formation et de perfectionnement de votre propre personnel et vous pouvez économiser sur des éléments comme les frais d'embauche, les salaires, les soins de santé et les assurances.



**En ce qui a trait à l'externalisation, la décision finale peut prendre un certain temps. Mais il est très important de faire preuve de diligence, et il nous a fallu quelques mois pour aller de l'avant. Après avoir recruté des professionnels qualifiés, vous pouvez vous concentrer sur d'autres aspects de vos activités, notamment sur la croissance!**

Propriétaire de PME, Toronto

# IA ou experts-conseils pour les PME : le choix de l'efficacité et de la confiance

L'intelligence artificielle (IA) est de plus en plus présente dans nos vies et il peut être tentant pour les PME d'envisager de remplacer les experts-conseils par l'IA dans leurs activités commerciales. Bien sûr, l'intelligence artificielle offre des avantages en matière d'efficacité et d'économie, mais examinons si elle peut réellement remplacer l'expertise et la valeur que les experts-conseils apportent.

## Le possible pouvoir de l'IA

L'IA peut automatiser des tâches, optimiser des processus et fournir des renseignements fondés sur des données, ce qui permet de rationaliser les flux de production et de réduire les coûts. C'est un choix alléchant pour les PME soucieuses de leur budget et désireuses de maximiser leur efficacité.

## Les risques liés au remplacement des personnes

**Ignorance du contexte.** L'IA a du mal à saisir des nuances comme la culture d'entreprise et les tendances dans le secteur d'activité. Les experts-conseils comprennent les détails complexes et adaptent les solutions en conséquence, contrairement à l'IA qui reste tributaire de la rigidité des données.

**Problèmes relationnels.** L'IA ne peut faire preuve d'empathie et n'a pas les habiletés interpersonnelles nécessaires à l'établissement de relations solides avec les clients. Les experts-conseils excellent pour créer des liens de confiance et gérer les interactions complexes, alors que l'IA se contente d'effectuer des calculs.

**Problèmes complexes? Non merci.** L'IA peut traiter des données et formuler des recommandations, mais pour résoudre des problèmes complexes, n'y pensez même pas. Les experts-conseils font preuve de créativité, ils peuvent s'adapter et sortir des sentiers battus, mais pas l'intelligence artificielle.

**Confiance.** Les experts-conseils ont acquis leur réputation grâce à leur expertise et aux résultats obtenus antérieurement. L'IA est une technologie nouvelle et en pleine évolution, qui n'a pas encore acquis le même degré de crédibilité et de confiance.



**J'ai besoin que mon fournisseur de services soit accessible dans les limites du raisonnable, j'ai aussi besoin d'une communication régulière, je ne veux pas me sentir laissé pour compte.**

Jeremy Willoughby, directeur, Corso Interiors, Auckland



**Comment  
agiriez-vous  
sans vos  
craintes?**



Sheryl Sandberg



## Éléments à considérer avant d'écarter le facteur humain

**Faites les calculs :** évaluez l'éventuel rendement du capital investi. Les économies réalisées grâce à l'intelligence artificielle l'emporteront-elles sur l'expertise humaine et des services-conseils personnalisés? Faites bien vos calculs avant d'adopter sans réserve la technologie de l'IA.

**Des solutions sur mesure :** évaluez la complexité des besoins de votre entreprise. Pour des prises de décisions adaptées à vos besoins, pour établir des relations et pour résoudre des problèmes de façon créative, les experts-conseils proposent une touche personnalisée que l'IA ne peut offrir.

**Problèmes techniques en perspective :** l'intégration de l'IA dans les processus existants peut entraîner des défis techniques et nécessiter des investissements importants. Pouvez-vous surmonter les obstacles liés à la mise en œuvre et fournir les ressources nécessaires à l'intégration harmonieuse de l'intelligence artificielle?

L'IA est certainement très prometteuse pour accroître l'efficacité des PME, mais il ne faut pas négliger la valeur irremplaçable du facteur humain. La voie de la réussite passe par un bon équilibre entre l'IA et l'expertise humaine.

# Faire route ensemble : les PME et l'externalisation sur la voie de la croissance mondiale

**Voyons comment l'externalisation  
de différents services contribue à  
la croissance des PME.**

« Il arrive souvent que l'on  
s'acharne à la mauvaise  
tâche. Il est probablement  
plus important d'effectuer  
la bonne tâche que de  
simplement travailler  
avec acharnement. »

Caterina Fake,  
cofondatrice de Flickr







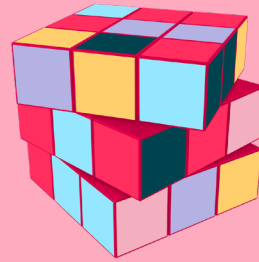
## Services financiers – stabilité et viabilité financières

Votre conseiller financier joue un rôle essentiel! Il a pour principale mission d'aider les propriétaires d'entreprise à prendre des décisions financières judicieuses qui augmenteront leurs chances de réussite. En s'assurant qu'une PME respecte la réglementation à tous égards, les services financiers permettent aux entreprises de faire preuve de transparence et de paraître plus dignes de confiance dans leurs activités à l'échelle mondiale.

### Voici leurs contributions :

**Optimisation des flux de trésorerie.** Les conseillers financiers aident le propriétaire d'une entreprise à comprendre les entrées et les sorties de fonds, et à les gérer. Ils peuvent prodiguer des conseils et aider à mettre en place des plans d'épargne pour les dépenses à venir et pour optimiser le paiement des fournisseurs.

**Planification.** Un plan d'entreprise aide le propriétaire à comprendre ses objectifs, la façon de les atteindre et les mesures à prendre en cas d'imprévus. Un conseiller financier peut élaborer un plan détaillé pour aider les PME à mieux gérer leurs activités, à se préparer à toute situation inattendue et à investir dans leur croissance.



## TI et services techniques – faciliter la transformation numérique

Les conseillers en technologies de l'information proposent des solutions aux entreprises pour optimiser leur infrastructure, leurs systèmes et leurs processus de TI, afin de les aider à s'y retrouver dans un univers technologique en constante évolution, à atteindre leurs objectifs et à rester concurrentielles.

### Voici leurs contributions :

**Efficacité et productivité.** Les experts techniques externes peuvent contribuer au bon fonctionnement d'une entreprise. Ils peuvent rendre les processus et les tâches plus efficaces grâce à l'automatisation des travaux répétitifs et à la rationalisation des activités, ce qui permet de réaliser des économies et de gagner en efficacité.

**Amélioration de la sécurité des données.** Les entreprises de toutes tailles sont vulnérables au risque que présentent les cybermenaces. Les cyberattaques peuvent gravement nuire à une entreprise et provoquer des pertes financières, des atteintes à la réputation et même des problèmes juridiques. Les conseillers en technologies de l'information peuvent mettre en place des moyens de défense comme des pare-feu et des logiciels antivirus, et apprendre aux employés à se protéger en ligne.

**Gestion des données.** Les conseillers en technologies de l'information peuvent créer des systèmes qui permettent de gérer et de regrouper des données de différentes sources. Cela permet de mieux connaître les clients, les marchés et les activités, et aussi de faire des choix plus judicieux pour l'entreprise.



## Services de gestion de voyages – simplifier l'organisation des voyages

Les services de gestion de voyages s'occupent de tous les aspects pratiques des voyages, comme les vols, l'hébergement et les visas, proposent des options abordables et des offres spéciales, et aident les employés à respecter les politiques en matière de voyages.

### Voici leurs contributions :

#### Conseils relatifs à la politique en matière de voyages.

Une entreprise de gestion de voyages aide les PME à concevoir et à mettre en œuvre une politique répondant à leurs besoins et à ceux de leurs employés qui se déplacent (notamment pour les tarifs et les réservations de l'hébergement).

**Réaliser des économies.** Les entreprises de gestion de voyages possèdent un pouvoir d'achat qui leur permet d'obtenir les meilleurs tarifs et des offres exclusives, généralement hors de portée des PME qui n'ont pas de gestionnaire pour le programme de déplacements. Elles peuvent repérer les domaines où il est possible de réaliser des économies en fonction des données de l'entreprise en matière de voyages, et contribuer à trouver des avantages à valeur ajoutée pour les personnes qui voyagent.

**Prioriser le devoir de diligence.** Les PME peuvent faire preuve de plus de souplesse en ce qui a trait à la prise de décision et à la capacité de réagir promptement, mais le bien-être du personnel et le devoir de diligence demeurent des éléments importants. Une entreprise de gestion de voyages doit apporter la tranquillité d'esprit aux voyageurs en leur offrant les renseignements et les conseils les plus à jour, et en permettant aux entreprises de faire un suivi des voyageurs pour agir rapidement en cas de besoin.

# Plus sensé, plus performant, plus externalisé :

## cinq mesures gagnantes pour une réussite exceptionnelle



Peu importe vos objectifs – économies, efficacité, élargissement des services ou allègement des activités quotidiennes –, une externalisation réussie repose avant tout sur l'existence d'un plan prospectif.

Voici cinq conseils qui vous aideront :

- 1. Bien comprendre votre situation actuelle.** Connaître tous les détails relatifs aux coûts, aux utilisateurs et à vos activités. Vous ne devez pas vous lancer à l'aveuglette. Sachez ce qu'il vous en coûtera avant de recevoir la proposition.
- 2. Favoriser la concurrence.** Même si vous êtes satisfait de votre fournisseur actuel, le fait de le mettre en concurrence pour obtenir vos services permet d'optimiser les prix et les modalités. Cela permet également d'obtenir des renseignements provenant de plusieurs organisations, ce qui aide à repérer les possibilités d'économies et d'amélioration du flux de production.
- 3. Rédiger un bon contrat.** Il est essentiel de prévoir les modalités appropriées pour réussir l'externalisation. Évitez les clauses qui limitent votre capacité d'embaucher des gestionnaires ou du personnel, et les obligations imprécises relatives à l'équipement. Insistez sur les droits d'annulation ainsi que sur la possibilité d'apporter des modifications sans pénalité à la main-d'œuvre et à l'équipement.
- 4. Gérer efficacement.** Une activité externalisée doit être gérée efficacement. Il est essentiel d'obtenir des rapports de rendement mensuels et des audits de gestion réguliers. Modulez les effectifs et l'équipement en fonction des besoins réels et pas seulement des périodes de pointe.
- 5. Tirer des leçons de la COVID.** La pandémie a mis en lumière de nouvelles possibilités opérationnelles. Le télétravail, la réduction du soutien administratif pour les jeunes employés et le réaménagement des fonctions de soutien sont devenus la norme. Ces changements, associés à des outils de soumission des travaux et à une analyse fonctionnelle régulière, peuvent rendre l'externalisation plus avantageuse, tant sur le plan opérationnel que financier.



Lorsque vous voyez une  
entreprise prospère, c'est  
que quelqu'un a un jour pris  
une décision audacieuse.



Peter F. Drucker

# Déplacements en avion : trouver le partenaire qui convient

Souvent, les PME attendent le point de rupture – ou un moment crucial – pour prendre la décision d’externaliser. Mais il faut bien faire les choses.



« Individuellement, nous ne sommes qu’une goutte d’eau, mais ensemble, nous formons un océan. »

Rynosoko Satoro, entrepreneur

## Voici 10 étapes vers la réussite :

-  **Utilisez votre réseau.** Le bouche-à-oreille est un excellent moyen de repérer des partenaires potentiels, surtout s’ils connaissent votre secteur d’activité et ont connu le succès avec d’autres petites entreprises.
-  **Faites des recherches.** Ne ménagez rien quand vous recherchez des candidats potentiels, et n’hésitez pas à lire les opinions d’utilisateurs précédents!
-  **Posez les bonnes questions.** Vous aimeriez sans doute que vos futurs partenaires partagent votre culture, votre éthique et votre vision. Renseignez-vous sur leurs politiques en matière de sécurité des données, de confidentialité, de développement durable, de diversité, d’équité et d’inclusion, etc.
-  **Ayez un entretien approfondi** – et faites preuve de transparence dès le début. Assurez-vous que les candidats présélectionnés disposent de tous les renseignements dont ils ont besoin pour faire une présentation pertinente.
-  **N’acceptez pas nécessairement les soumissions les plus basses.** Pensez au vieil adage selon lequel on en a toujours pour son argent. Ce n’est pas pour rien qu’il a été créé. Faites preuve de diligence raisonnable et optez pour le fournisseur qui convient le mieux à votre entreprise.
-  **Prévoyez une solide entente sur les niveaux de service.** Établissez des objectifs et des attentes clairs dans votre entente sur les niveaux de service – ne laissez place à aucune mauvaise interprétation (ou déception).
-  **Entendez-vous sur des communications ouvertes et une transparence totale.** Qu’il s’agisse des services de voyages ou des technologies de l’information ou encore des ressources humaines, vous devez préciser vos objectifs et vos contraintes budgétaires en toute franchise.
-  **Organisez des rencontres fréquentes.** Il faut un certain temps pour établir un lien de confiance. Consacrez-y le temps nécessaire et vous en récolterez les fruits!
-  **Maîtrisez vos coûts.** Une fois que vous aurez trouvé votre rythme de croisière avec votre nouveau fournisseur de services, il vous sera facile de vous décharger d’une partie de la tâche. Le dépassement de l’étendue des travaux survient souvent rapidement. Vous devez surveiller les coûts de près!
-  **Soyez ouvert aux nouvelles idées.** Ne tombez pas dans le piège de croire que vous êtes la seule personne à bien comprendre vos activités. Il est étonnant de voir d’où peuvent venir les nouvelles idées.



# Et maintenant, quelle décision prendre?

À titre d'experts en voyages d'affaires, nous travaillons avec plus de 16 000 entreprises et nous comprenons les défis propres à chacune. Nous avons eu l'occasion de constater la puissance de l'externalisation, et nous sommes convaincus qu'en collaborant avec nous pour répondre à vos besoins en matière de voyages d'affaires, vous gagnerez du temps et vous économiserez, tout en contribuant à la croissance rapide de votre entreprise.

Prêt à découvrir ce que nous pouvons  
faire pour votre entreprise?

PARLONS-EN



Sources :

**Deloitte** <https://www2.deloitte.com/xe/en/pages/technology/articles/outsourcing-shared-services-2019-2023.html>

**Grand View Research** <https://www.grandviewresearch.com/press-release/global-business-process-outsourcing-bpo-market>

**Clutch** <https://clutch.co/agencies/resources/small-business-outsourcing-boom-2023>

**Fortunly** <https://fortunly.com/articles/what-percentage-of-small-businesses-fail/>

**Investopedia** <https://www.investopedia.com/articles/personal-finance/120815/4-most-common-reasons-small-business-fails.asp>



CT1127823412