

Travail de Fin d'Etudes

en vue de l'obtention du titre de

Bachelier en Management Assistant

Année académique 2014-2015

Organisation des voyages d'affaires dans la business unit Metals de l'entreprise CMI



CMI SA

Avenue Greiner 1
4100 SERAING

Présenté par

Meryl Cecchetto

Date de la défense

Juin 2015



Je souhaiterais adresser mes remerciements aux personnes qui m'ont apporté leur aide lors de l'élaboration de ce travail de fin d'études.

Tout d'abord, je tiens à remercier vivement Madame Josée Counen, assistante de direction qui, en tant que maître de stage, s'est toujours montrée patiente et disponible dans le suivi de mes rédactions et de mes analyses.

Ma gratitude va également à mon promoteur, Monsieur Gilbert Wertz, professeur à la Haute Ecole Campus Guillemins, pour son aide ainsi que pour ses précieux conseils.

Enfin je souhaiterais remercier Monsieur Giuseppe Callegari, Senior Vice President Sales de la business unit Metals, qui m'a permis de le citer dans ce travail de fin d'études.

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières.....	3
Introduction.....	7
INTERET DU SUJET RETENU.....	7
CHOIX DE L'ENTREPRISE.....	8
STRUCTURE DU TRAVAIL.....	9
Chapitre 1: Présentation de l'entreprise CMI.....	10
1 LES PREMISSES.....	10
2 LE GROUPE CMI.....	10
3 STRATEGIE DE L'ENTREPRISE.....	11
4 DECOUPAGE DU GROUPE CMI.....	11
5 COMMENT LE GROUPE CMI EST-IL ORGANISE?.....	12
5.1 Les secteurs.....	12
5.2 Les business units.....	12
5.3 Les pôles technologiques.....	13
5.4 Les régions.....	13
6 CMI METALS.....	13
7 ORGANISATION DU SECTEUR INDUSTRY METALS.....	14
Chapitre 2: Organisation des voyages d'affaires dans la BU Metals	16
8 DEFINITION D'UN VOYAGE D'AFFAIRES.....	16
9 DEFINITION D'UN VOYAGE D'AFFAIRES SELON CMI.....	16
10 BUT DES VOYAGES D'AFFAIRES CHEZ CMI.....	17
11 DEPLACEMENTS DES COLLABORATEURS DE LA BU METALS DE FAÇON CHRONOLOGIQUE.....	17
12 REPARTITION DES VOYAGES DE LA BU METALS A TRAVERS LE MONDE EN 2013.....	19
13 REPARTITION DES VOYAGES DE LA BU METALS A TRAVERS LE MONDE EN 2014.....	20
14 RISQUES DES VOYAGES D'AFFAIRES.....	21
15 CHASSE AUX RISQUES.....	22
16 SECURITE PENDANT LES VOYAGES D'AFFAIRES.....	23
17 ASSURANCE.....	23
17.1 Garantie d'assistance.....	23
17.2 Membres du personnel assuré.....	23
17.3 Validité des couvertures.....	23
17.4 Les principales prestations d'assistance proposées.....	24

17.4.1	Assistance aux personnes	24
17.4.2	Assistance juridique	24
17.4.3	Assistance voyage	24
17.5	Badge personnel d'assistance	25
18	PERSONNES CHARGEES DE L'ORGANISATION DES VOYAGES D'AFFAIRES AU SEIN DU SECTEUR INDUSTRY	26
19	CARLSON WAGONLIT TRAVEL	26
19.1	Pourquoi la BU Metalls fait-elle appel à une agence de voyages?	27
19.2	Avantages	27
19.3	Inconvénients	28
19.4	Tarifs pratiqués par CWT pour la BU Metalls	28
19.5	Déroulement d'une réservation chez CWT	28
19.6	Mise à jour du profil d'un voyageur	29
19.7	Où trouver l'E-ticket?	29
19.8	CWT sécurité	30
19.8.1	Localiser	30
19.8.2	Communiquer	30
20	PARTIE PRATIQUE	31
21	LES DIFFERENTES ETAPES POUR ORGANISER UN VOYAGE D'AFFAIRES	31
21.1	En informer le coordinateur de voyages	31
21.2	Remplir la travel request	32
21.2.1	Utilisation de la travel request	32
21.2.2	Compléter la travel request du voyageur	33
21.3	Demande de visa	34
21.3.1	Qu'est-ce qu'un visa?	34
21.3.2	Nécessité d'un passeport	34
21.3.3	Les différents types de visa	35
21.3.4	Durée d'un visa affaires	35
21.3.5	Nombre d'entrées	36
21.3.6	Prix d'un visa	36
	Prix d'un visa chinois:	36
	Prix d'un visa indien:	36
21.3.7	Processus pour l'obtention d'un visa	37
21.3.8	Liste exhaustive des documents à fournir pour obtenir un visa chinois	37
21.3.8.1	Le formulaire de demande de visa	38
21.3.8.2	La lettre d'invitation	38
21.3.8.3	La lettre d'accompagnement	38
21.3.8.4	L'attestation de la compagnie d'assurances	39

21.3.8.5	La réservation de l'hôtel	39
21.3.9	Documents à fournir pour obtenir un visa indien	40
21.3.9.1	Le formulaire de demande de visa	40
21.3.9.2	La lettre d'invitation.....	40
21.3.9.3	La lettre d'accompagnement	41
21.3.9.4	La déclaration form.....	41
21.3.9.5	La business information sheet	41
21.3.10	Procédure en interne et délais d'obtention des visas du voyageur.....	42
21.4	Réservation des vols.....	43
21.4.1	Fiabilité de la compagnie aérienne	43
21.4.2	Ce qu'il faut éviter.....	43
21.4.3	Planification préalable	44
21.4.4	Compagnies aériennes privilégiées	44
21.4.5	Réservation via l'outil en ligne.....	44
21.4.6	Réservation via l'agence physique.....	45
21.4.7	Catégorie de service aérien	46
21.4.8	Demande de compagnies aériennes spécifiques	46
21.4.9	Conditions des billets d'avion	47
21.4.10	Annulation de la réservation.....	47
21.4.11	Remboursement des billets d'avion	48
21.4.12	Conditions générales relatives aux documents de voyage.....	48
21.4.13	Tickets électroniques et livraison du ticket.....	48
21.4.14	Changements de réservation d'urgence en cours de voyage	49
21.4.15	Stationnement à l'aéroport	49
21.4.16	Réservation des vols pour le voyageur	49
21.5	Réservation de voyage en train.....	51
21.5.1	Avantages du contrat Thalys B2B.....	51
21.5.2	Réservation des billets de train pour le voyageur	51
21.6	Réservation d'hôtels.....	53
21.6.1	Choix de l'hôtel.....	54
21.6.2	Paiement des frais d'hôtel	54
21.6.3	Directives relatives aux dépenses.....	54
21.6.4	Surclassement.....	55
21.6.5	Annulation d'hôtel.....	55
21.6.6	Réservation d'hôtels du voyageur	55
21.7	Location de voiture.....	56
21.7.1	La réservation d'une voiture de location	56
21.7.2	Assurance pour la location d'une voiture	56

21.7.3	Annulation d'une location de voiture	57
21.7.4	Restitution d'une voiture de location	57
21.8	Réservation d'un taxi.....	57
21.8.1	Réservation du taxi pour le voyageur	57
22	MOBILEXPENSE	58
22.1	Comment cela fonctionne-t-il?.....	59
22.2	Etablir une note de frais	60
22.3	Approuver des dépenses	60
22.4	Réalisation de la note de frais du voyageur.....	61
23	CARTES VISA	61
23.1	Les principaux avantages liés à cette carte:	62
23.2	Principes de fonctionnement	62
23.3	Autorisation et validation des dépenses	63
23.4	Remboursement par CMI	63
23.5	Païement du relevé par le collaborateur	63
24	COUT TOTAL DU VOYAGE D'AFFAIRES.....	64
24.1	Comment la BU Metals s'organise-t-elle afin de maîtriser les coûts des voyages d'affaires?	65
Chapitre 3: aspects particuliers.....		66
25	LE LOW COST C'EST QUOI?.....	66
25.1	Inconvénients du low cost pour les voyageurs d'affaires	66
25.2	Avantages du low cost pour les voyageurs d'affaires	67
26	EXISTE-T-IL DES INCENTIVES OFFERTS AUX VOYAGEURS DE LA BU METALS?	68
26.1	Qu'est-ce qu'un incentive?	68
27	LA VALEUR AJOUTEE DES VOYAGES D'AFFAIRES	69
27.1	Pour les collaborateurs de la BU Metals.....	69
27.2	Pour l'entreprise	69
28	CMI: UN PROJET D'ENTREPRISE BASE SUR LA CROISSANCE	70
29	LES NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION	72
29.1	Lync	72
29.2	Arkadin.....	74
30	CRITIQUE DE L'ORGANISATION DES VOYAGES D'AFFAIRES DE LA BU METALS	75
30.1	Points forts	76
30.2	Points faibles.....	77
Conclusion		79
Bibliographie.....		81
Liste des annexes.....		88

INTRODUCTION

INTÉRÊT DU SUJET RETENU

J'ai retenu ce sujet pour diverses raisons. Tout d'abord, lors de l'entretien, Madame Counen m'a prévenue que si je décidais d'effectuer mon stage chez CMI, l'organisation de voyages d'affaires ferait partie de mon quotidien. Cela signifiait qu'une grande partie de mon temps serait consacrée à cette activité. Elle m'a expliqué que dès mes premiers jours de stage, je l'aiderai à organiser les voyages d'affaires de A à Z et qu'au fur et à mesure elle me laisserait de plus en plus d'autonomie afin qu'au final je sache organiser seule les voyages d'affaires de la business unit¹ Metals.

Toutes les conditions étaient donc réunies pour que je puisse bien comprendre comment organiser un voyage d'affaires et également me rendre compte de l'importance des voyages d'affaires pour CMI.

Par ailleurs, j'aime beaucoup les voyages et tout ce qui tourne autour de l'international. Ce sujet me permettra donc de découvrir de plus près le tourisme d'affaires et d'apprendre à organiser des voyages d'affaires aux côtés d'une personne compétente. Plus tard, j'aimerais travailler dans une entreprise similaire; je suis donc persuadée que les connaissances théoriques et pratiques que j'ai acquises durant ce stage me serviront.

¹ Business unit: une business unit est une sous-partie d'une organisation dédiée à un marché spécifique, confrontée à des conditions concurrentielles spécifiques, et qui doit déployer une stratégie concurrentielle particulière. Domaine d'activité stratégique. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 23 janvier 2015 à 10:42. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Domaine_d'activit%C3%A9_strat%C3%A9gique> (consulté le 16 mars 2015).

CHOIX DE L'ENTREPRISE

Plusieurs raisons ont motivé le choix de l'entreprise CMI pour effectuer mon stage d'insertion professionnelle.

Premièrement, je souhaitais effectuer ce stage dans une entreprise internationale afin de continuer à pratiquer les langues. L'entreprise CMI étant une multinationale, une partie de son personnel et de ses clients s'exprime dans différentes langues telles que l'anglais, l'espagnol, le portugais, le russe, etc. C'était donc un bon moyen de tester mes connaissances en langues et de les améliorer.

Deuxièmement, je savais que mon travail de fin d'études porterait sur l'organisation des voyages d'affaires en entreprises et donc CMI était l'entreprise idéale. En effet, chaque jour, des directeurs, des cadres, des ingénieurs, des dessinateurs, des techniciens partent aux quatre coins du monde et c'est ma maîtresse de stage, assistante de direction chez CMI depuis 15 ans, qui s'occupe de l'organisation de tous ces voyages. Je pense que je n'aurais pas pu mieux choisir.

Troisièmement, CMI est une grande entreprise: environ 4 000 collaborateurs dont 450 au sein de la firme à Seraing. Ce stage me permettait donc de déterminer si une structure aussi importante pourrait me correspondre dans le cadre d'une future activité professionnelle. C'était l'occasion d'accomplir des tâches très variées, de vérifier si je suis résistante au stress et si je suis capable d'accomplir plusieurs tâches simultanément car dans une aussi grande structure, en tant qu'assistante de direction, nous sommes sollicitées de manière permanente.

Enfin, la sympathie de Madame Counen a également joué un rôle important dans cette décision. J'ai été très bien accueillie et informée lors de notre entretien. De plus, Madame Counen m'a proposé de me conseiller pour la rédaction de mon travail de fin d'études.

STRUCTURE DU TRAVAIL

Le travail que je vous invite à découvrir est divisé en trois chapitres.

Le premier chapitre porte sur l'entreprise CMI.

Dans le deuxième et troisième chapitre, je développerai le sujet principal de mon travail de fin d'études, à savoir: "Alors que de nouveaux moyens de communication existent (internet, vidéoconférences, etc), quelle place l'entreprise CMI accorde-t-elle aux voyages d'affaires? Comment ceux-ci sont-ils conçus en vue de servir la stratégie de l'entreprise?".

Le deuxième chapitre est consacré à l'organisation d'un voyage d'affaires en théorie et en pratique, tandis que le troisième chapitre traite de la montée en puissance du low cost dans le monde des voyages d'affaires, des incentives offerts aux voyageurs, de la valeur ajoutée des voyages d'affaires pour les collaborateurs mais également pour l'entreprise et des moyens de communication utilisés quotidiennement par les collaborateurs. Ce chapitre s'achève par une critique tant positive que négative de l'organisation des voyages d'affaires au sein de la BU Metals.

Je terminerai par une conclusion générale.

CHAPITRE 1: PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

CMI

1 LES PRÉMISSSES

En 1817, le Britannique John Cockerill entreprend une activité industrielle en Wallonie. Rapidement, il diversifie ses activités: hauts-fourneaux, chaudières industrielles, etc. Depuis deux siècles, des ingénieurs mettent sur le marché de nouveaux procédés à l'enseigne de Cockerill. Depuis leurs origines, les "usines Cockerill" ont anticipé les tendances et joué un rôle déterminant dans le progrès technologique mondial.

John Cockerill a également établi les bases de la vocation internationale du CMI d'aujourd'hui. Grand explorateur industriel, il multipliera les visites à l'étranger, toujours en quête de nouvelles technologies et de nouveaux projets.

2 LE GROUPE CMI

CMI conçoit, intègre, modernise et entretient des équipements pour l'énergie, la défense, la sidérurgie et l'industrie en général. CMI accompagne ses clients tout au long du cycle de vie de leur outil pour en améliorer les performances économiques, techniques et environnementales.



Fig. 1

CMI compte plus de 4 000 collaborateurs situés en Afrique, au Brésil, en Chine, aux Etats-Unis, en Europe, en Inde, en Nouvelle-Calédonie et en Russie. Depuis 2002, CMI n'a pas cessé de s'implanter à l'étranger. Le Groupe dispose aujourd'hui de sociétés opérationnelles implantées en Europe, aux Etats-Unis, au Brésil, en Russie, en Inde et en Chine.

Le Groupe CMI est aujourd'hui au service de clients de plus en plus diversifiés. Il met à leur disposition: une combinaison unique d'expertises en ingénierie et en maintenance, une expérience reconnue en gestion de projets internationaux, des solutions de réduction de l'empreinte environnementale des procédés industriels ou encore des services spécialisés.

3 *STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE*

La stratégie de l'entreprise consiste à développer d'avantage les activités de chaque secteur mais aussi l'ensemble des technologies. De plus, CMI compte bien continuer à s'implanter dans les pays émergents. CMI tente d'assurer une stabilité financière et d'équilibrer les risques. Pour CMI, entretenir la confiance des partenaires financiers et des clients internationaux est primordial.

4 *DÉCOUPAGE DU GROUPE CMI*

Le Groupe CMI se divise en quatre secteurs distincts:



(Fig. 2)

Le secteur de l'Industry se compose de deux business units (BU): Metals et Industrial Solutions. Le secteur Defence est basé à Loncin tandis que les secteurs Energy, Services et Industry sont basés à Seraing sur le tout nouveau site de l'Orangerie.



(Fig. 3)

5 COMMENT LE GROUPE CMI EST-IL ORGANISÉ?

L'organisation du Groupe combine ses expertises d'ingénierie et de maintenance afin de proposer aux industries la meilleure offre de produits et de services du marché. Elle leur garantit également un service de proximité grâce à une couverture géographique solide.

L'organisation se base sur quatre notions clés:

5.1 Les secteurs

Les activités opérationnelles du Groupe sont regroupées en quatre secteurs qui correspondent chacun à un marché spécialisé: CMI Industry, CMI Energy, CMI Defence, CMI Services.

5.2 Les business units

Chaque secteur gère des business units (BU), chacune logée dans une société juridique distincte sauf pour CMI SA, CMI FPE, et CMI Americas. Chaque BU répond de la bonne exécution de ses commandes et de sa rentabilité. Les activités d'une BU peuvent être réparties sur plusieurs sites opérationnels.

5.3 Les pôles technologiques

Les pôles technologiques rassemblent les ressources spécialisées d'un secteur, dédiées à une ligne de produits ou de services et correspondant à une niche de marché spécifique. Ces pôles disposent également d'entités opérationnelles propres et s'appuient sur le réseau opérationnel du secteur pour l'exécution des contrats.

5.4 Les régions

Lorsque le marché géographique est étendu et qu'un secteur y compte de nombreuses implantations, les activités opérationnelles sont rassemblées selon une logique géographique sous une autorité commune. Cette mesure vise une couverture commerciale efficace de la zone et un suivi personnalisé des clients.

Comme je réalise mon stage dans la business unit Metals, je vais me concentrer uniquement sur les activités de cette BU.

6 CMI METALS

Expert en procédés industriels, CMI Metals conçoit, intègre, fournit et modernise des équipements de traitement mécanique, thermique et chimique ainsi que des solutions d'efficacité énergétique.

CMI Metals fournit aux sidérurgistes des complexes à froid et tous les équipements qui les composent. De conception CMI, ces équipements intègrent des technologies de dernier cri pour la production d'aciers plats carbone de plus en plus sophistiqués. Certaines de ces technologies sont également disponibles sur des équipements destinés à la transformation d'autres produits comme l'inox. Aux autres industries de process, CMI Metals propose ses services d'assemblage, prenant en charge l'installation complète de leurs nouveaux outils de production.

Dans ce domaine, CMI Metals s'appuie sur sa grande compréhension des procédés industriels, sur ses compétences d'ingénierie et sur son expérience de projets techniques complexes dans toutes les régions du monde. En particulier, CMI Metals a développé une bonne connaissance de terrain dans les économies émergentes.

CMI Metals propose aussi à ses clients du transfert de savoir-faire, des programmes de formation, l'accompagnement de la mise en route des installations, ou de l'audit de performances.

7 ORGANISATION DU SECTEUR INDUSTRY METALS

Dans l'annexe 1, on trouvera l'organigramme de CMI Industry Metals. Il s'agit de la business unit dans laquelle j'ai effectué mon stage d'insertion professionnelle. J'ai choisi de présenter uniquement cet organigramme car le Groupe CMI est immense et présenter l'ensemble de sa structure me serait impossible vu la complexité, le nombre de collaborateurs et le nombre de bureaux d'études CMI à l'étranger.

Au sommet de l'organigramme, on trouve le CEO² Fabrice Orban et le COO³ Jean-Pierre Rorive. Ceux-ci sont assistés par Josée Counen et Aline Verfaillie, assistantes de direction et Marc Geradon, qui s'occupe de la maintenance de manière générale.

² CEO: Le directeur général, ou chef de la direction ou administrateur délégué (en anglais: *chief executive officer* ou CEO) est la personne physique qui occupe le rang le plus élevé dans la direction d'une entreprise. Directeur général. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. 2011. Dernière modification de la page le 02 mai 2015 à 17:12. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Directeur_g%C3%A9n%C3%A9ral> (consulté le 15 mai 2015).

³ COO: Le directeur de l'exploitation (aussi appelé, directeur des opérations (DOP)¹) est un membre de l'équipe de direction d'une entreprise. Dans cette fonction, il doit assurer la direction du périmètre de production qui lui est confié. Pour réussir sa mission, des ressources productives (compétences humaines, matérielles, logicielles, etc.) lui sont allouées. Il en a la gestion et le management des activités. Directeur de l'exploitation. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 11 septembre 2014 à 14:20. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Directeur_de_l%27exploitation> (consulté le 15 avril 2015).

Le secteur Industry Metals est lui-même subdivisé en trois strategic business units:

- SBU Processing Lines;
- SBU Picking and Rolling Lines;
- SBU Products, Thermal, Services & Automation.

Celles-ci sont constituées de plusieurs directeurs, vendeurs, ingénieurs de tous types et de dessinateurs. Enfin, une personne est chargée d'estimer les coûts.

Dès à présent, je vais présenter brièvement une liste non exhaustive des différentes tâches assurées par les employés du secrétariat de la BU Metals:

- Gérer les calendriers des directeurs;
- Gérer les appels téléphoniques nationaux et internationaux;
- Dispatcher le courrier dans les différents casiers;
- Gérer la boîte de messagerie Outlook;
- Accueillir les clients;
- Organiser des réunions;
- Organiser des conférences call;
- Organiser des voyages d'affaires à l'étranger;
- Réaliser les notes de frais se rapportant aux voyages d'affaires;
- Commander les fournitures de bureaux;
- Commander des sandwiches, des boissons et des biscuits pour les réunions;
- Réserver des tables au restaurant;
- Inscrire les collaborateurs à des séminaires à l'étranger;
- Organiser des évènements;
- ...

CHAPITRE 2: ORGANISATION DES VOYAGES D'AFFAIRES DANS LA BU METALS

8 DÉFINITION D'UN VOYAGE D'AFFAIRES

"Un voyage d'affaires ou déplacement professionnel a lieu dès lors que quelqu'un exerce temporairement une activité professionnelle en dehors de son domicile et de son lieu de travail habituel⁴."

9 DÉFINITION D'UN VOYAGE D'AFFAIRES SELON CMI

Le voyage d'affaires est une contrainte inhérente à certains métiers, en même temps qu'un élément valorisant du poste occupé. C'est le déplacement d'un collaborateur à l'étranger pour une durée maximale de 3 semaines et pour motif de service: rendez-vous avec des clients ou des partenaires, visite de chantiers, signature de contrats, séminaires, etc. Le voyage d'affaires est le plus souvent réservé à une population de cadres et de directeurs qui bénéficient d'une rémunération à la hauteur des efforts qui leur sont demandés.

⁴ Déplacement professionnel. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 2 juin 2014 à 11:14.
Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9placement_professionnel>
(consulté le 12 février 2015).

10 BUT DES VOYAGES D'AFFAIRES CHEZ CMI

Les voyages d'affaires au sein d'une entreprise comme CMI sont primordiaux.

"Les déplacements sont devenus d'autant plus importants que les chaînes d'approvisionnement et de livraison se sont allongées, en raison de la mondialisation économique. Les fournisseurs, les clients, les marchés à prospecter sont parfois à des milliers de kilomètres du centre de décision ou de production."⁵

C'est pourquoi certains collaborateurs de chez CMI Metals se doivent de voyager régulièrement. La majeure partie du temps, les collaborateurs voyagent dans le but de se rendre sur site ou chez un client avec lequel ils ont ou vont signer un contrat. Mais il arrive aussi que les directeurs se rendent à des séminaires à l'étranger, ou encore que certains collaborateurs se déplacent dans une autre entreprise pour former des employés à un programme de dessin par exemple.

11 DÉPLACEMENTS DES COLLABORATEURS DE LA BU METALS DE FAÇON CHRONOLOGIQUE

Dès que la business unit Metals prend connaissance, via ses différents agents implantés dans le monde, qu'un client potentiel, sidérurgiste, veut se munir d'une ligne de produit fini (galvanisation, peinture, etc), l'entreprise envoie, à plusieurs reprises, des ingénieurs avant-projeteurs pour définir les besoins réels du client. Cela implique des allers-retours fréquents avant de peut-être aboutir à un avant-projet qui pourrait convenir au client en question.

⁵ Déplacement professionnel. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 2 juin 2014 à 11:14.
Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9placement_professionnel>
(consulté le 15 février 2015).

Si le client est satisfait de l'avant-projet, il devrait passer commande assez rapidement. C'est alors au tour des vendeurs de voyager. Il faut que les vendeurs se montrent convaincants par rapport à la concurrence, ce qui implique aussi des allers-retours car ce genre de tractations se déroule toujours dans le cadre de réunions en vis-à-vis entre les vendeurs et le client et jamais en conférence call par exemple.

Une fois la commande passée, plusieurs mois de travail intensif seront nécessaires afin d'arriver à une étude aboutie. De nombreux dessinateurs devront travailler sur la commande, en alternance chez le client et chez CMI.

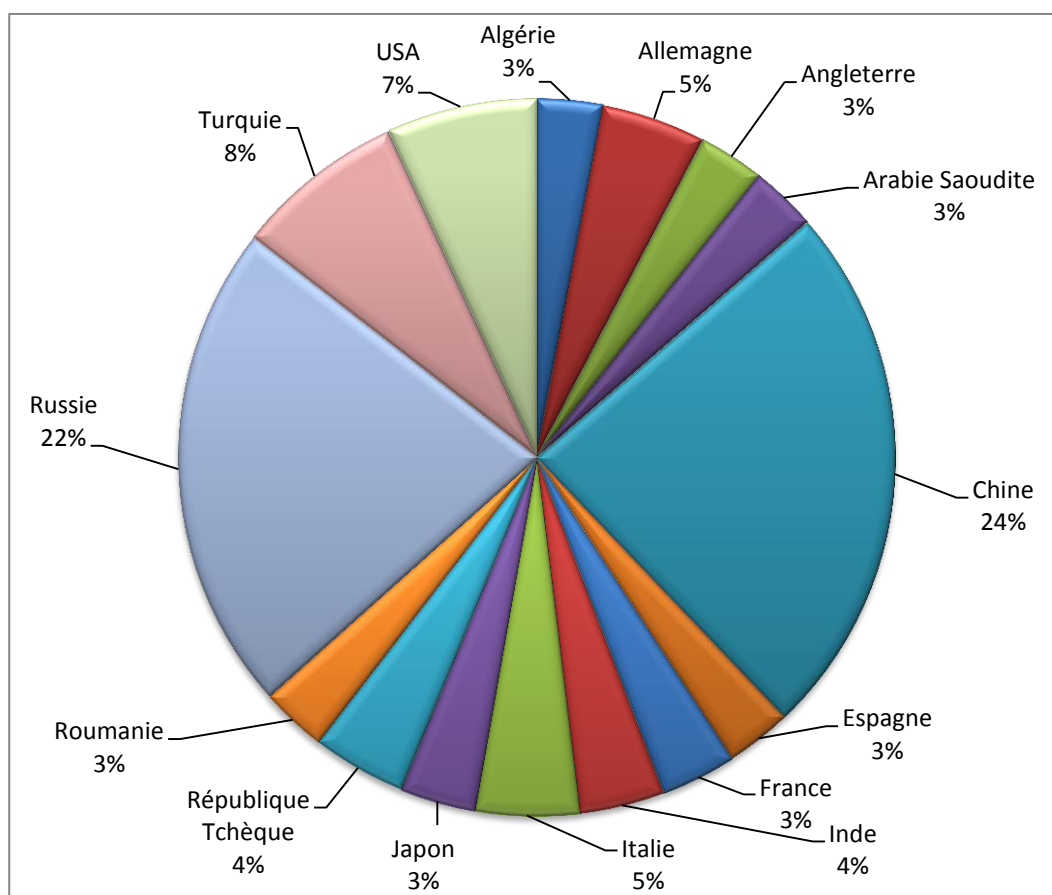
La fabrication de machines chez les sous-traitants de CMI (situés principalement en Chine, en Europe de l'est et en Inde), impliquera bien évidemment des visites périodiques pour vérifier l'état d'avancement des travaux et plus tard, la qualité des machines avant l'envoi sur chantier.

Pendant toute la durée du chantier, les différentes équipes de la BU Metals (ingénieurs, géomètres, monteurs, responsables de chantiers) se relayeront pour vérifier le bon déroulement des opérations. On comptera plus ou moins 24 mois entre la passation de commande et la première bobine de produits finis.

CMI n'a évidemment pas qu'un seul client; au contraire, ceux-ci sont nombreux. Les collaborateurs de la BU sont donc amenés à travailler sur plusieurs commandes en même temps en provenance de clients situés aux quatre coins du monde. Une bonne collaboration ainsi qu'une bonne répartition du travail entre les différentes équipes est capitale.

Toutes ces opérations nécessitent un grand nombre d'allées et venues pour mener à bien des projets d'une telle ampleur. Les voyages d'affaires font partie intégrante de l'activité de CMI Industry Metals. Cette multinationale ne pourra jamais s'en passer car son secteur d'activité est beaucoup trop complexe. Les nouveaux moyens de communications, certes efficaces, ne remplaceront jamais totalement le contact humain direct; celui-ci a toujours une place importante dans une entreprise comme CMI car la distance est un frein à la compréhension d'une situation.

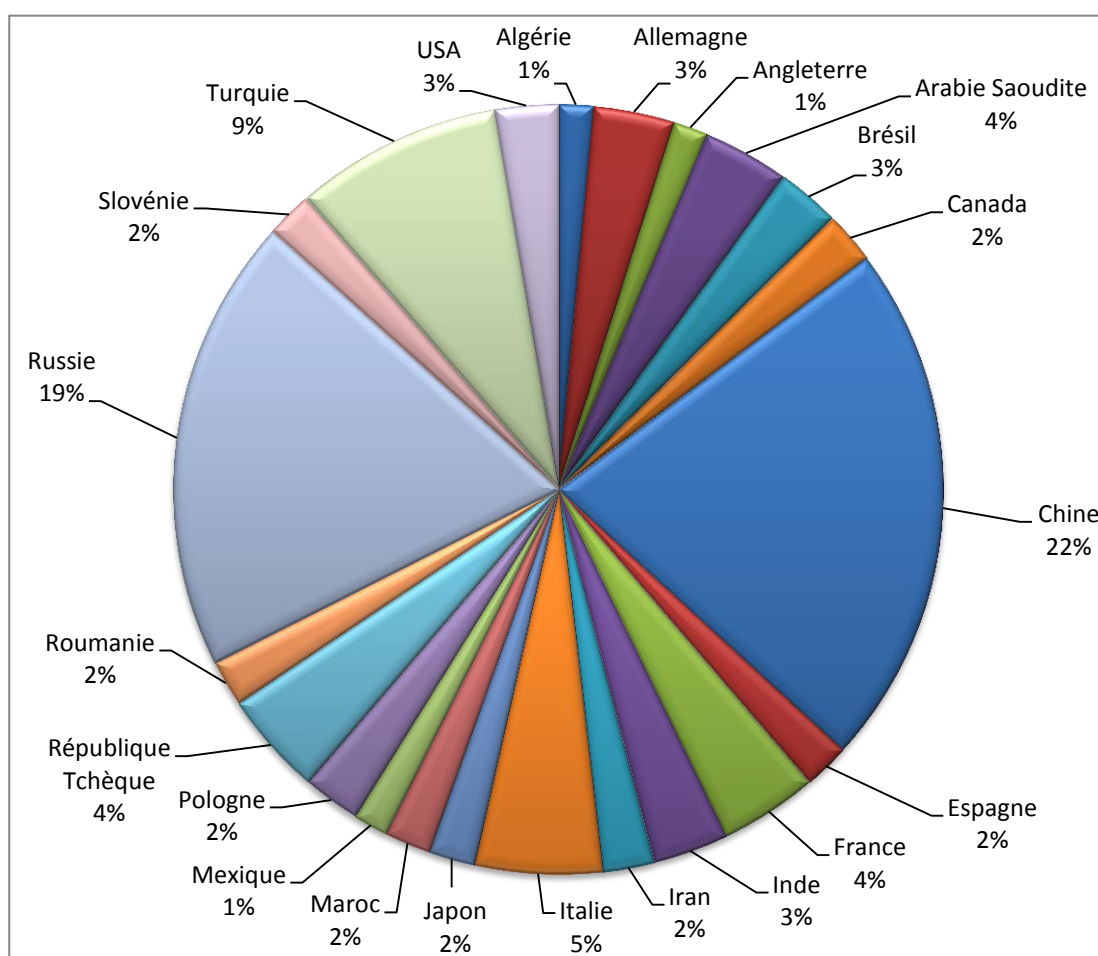
12 RÉPARTITION DES VOYAGES DE LA BU METALS À TRAVERS LE MONDE EN 2013



(Fig. 4)

En 2013, le nombre total de voyages d'affaires de la BU Metals s'élevait à 235. Sur ce graphique, nous pouvons remarquer que les voyageurs ont visité 15 pays à travers le monde. Les deux pays les plus visités sont la Chine et la Russie. Ils représentent près de la moitié des voyages de la BU. Cela s'explique par le fait que les clients de ces pays ont passé un grand nombre de commandes durant l'année. De nombreux collaborateurs ont donc dû se rendre sur place afin de mener à bien ces commandes. Loin derrière, nous retrouvons la Turquie qui représente 8% des voyages, suivie des USA (7 %), de l'Allemagne et de l'Italie (5 %), de l'Inde et de la République Tchèque (4 %), de l'Algérie, de l'Angleterre, de l'Arabie Saoudite, de l'Espagne, de la France, du Japon et de la Roumanie (3 %).

13 RÉPARTITION DES VOYAGES DE LA BU METALS À TRAVERS LE MONDE EN 2014



(Fig. 5)

En 2014, on constate une hausse généralisée du nombre de voyages d'affaires. En effet, le nombre de voyages est passé de 235 à 413. Ce qui correspond à une augmentation de 75 % par rapport à l'année précédente. Sur ce graphique, nous constatons que les voyageurs de la BU Metals ont visité 22 pays, c'est-à-dire 7 pays de plus que l'année précédente. Ces nouveaux pays visités sont l'Iran, le Mexique, le Brésil, le Canada, le Maroc, la Slovénie et la Pologne.

Comme en 2013, les deux pays les plus visités demeurent la Chine (22 %) et la Russie (19 %). Toutefois, les collaborateurs de la BU Metals ont multiplié leurs voyages en Turquie (9 %) grâce à un partenariat grandissant entre les collaborateurs de la BU et des clients turcs.

L'année 2015 s'annonce encore plus prometteuse en termes de nombre de voyages d'affaires. CMI Metals s'attend à une augmentation des inscriptions de commandes, ce qui engendrerait automatiquement une augmentation du nombre de voyages d'affaires.

14 RISQUES DES VOYAGES D'AFFAIRES

Face à l'instabilité géopolitique mondiale actuelle et à l'accroissement des risques internationaux, les entreprises ont l'obligation légale et morale de couvrir leurs voyageurs.

En raison d'une législation de plus en plus contraignante et des récents événements internationaux, CMI a tendance à accorder de plus en plus d'importance à la prévention des risques et à la sécurité de ses collaborateurs. Evoluant dans un monde de plus en plus incertain, l'entreprise CMI n'est pas à l'abri d'événements sur lesquels elle n'a aucune prise: séisme, terrorisme, enlèvement, accident aérien ou ferroviaire, etc.

Ces dangers menacent aussi bien les expatriés en poste à l'étranger pour une mission longue que les collaborateurs qui effectuent régulièrement des voyages d'affaires.

15 CHASSE AUX RISQUES

La cellule de crise du Groupe CMI veille au quotidien sur l'entreprise et sur ce qu'elle considère comme sa plus grande richesse: ses collaborateurs.

En 2008, des attentats terroristes frappent la ville de Mumbai en Inde. Des collaborateurs de la BU Metals sont sur place mais CMI ignore s'ils ont pu être concernés. Des moments de questionnement mettront en avant des failles dans le processus de gestion de crise. Une réflexion est menée, elle débouchera sur la création d'une cellule de crise.

Deux types d'évènements sont susceptibles d'activer la cellule: soit un accident grave rencontré par un collaborateur, soit un incident pouvant affecter les intérêts de l'entreprise ou sa réputation. Quand la sonnette d'alarme retentit, le Group Risk & Insurance Manager peut s'appuyer sur une équipe composée de représentants de la Communication, des Ressources Humaines, de l'Informatique et des Finances.

L'une des dernières interventions de la cellule s'est déroulée, l'été dernier, au Kurdistan. Alors que des équipes de CMI Industry Metals se trouvaient sur place, des combattants de l'Etat islamique avançaient dangereusement dans la région. Fallait-il rapatrier les collaborateurs? La réflexion a été menée par les membres de la cellule, des responsables du secteur concerné et des personnes de terrain. Elle a été enrichie, entre autres, par des informations émanant du Ministère des Affaires étrangères et de sociétés spécialisées. Elle a abouti à la juste décision de rapatrier les collaborateurs. *"L'intégrité d'un collaborateur prévaut toujours sur la relation commerciale"* affirme Monsieur Wysota, Directeur des Ventes de la BU Metals.⁶

⁶ Entretien avec Monsieur Denis Wysota, Global Sales Manager de la BU Metals, réalisé le 16 mars 2015.

16 SÉCURITÉ PENDANT LES VOYAGES D'AFFAIRES

Le dispositif de suivi de réservation mis en place par CMI et son voyageur, que l'on découvrira un peu plus tard, permet de localiser les collaborateurs plus aisément en cas d'alerte. Ces alertes sont générées au départ de la veille organisée par CMI et son partenaire. Les collaborateurs peuvent participer utilement à cette veille en signalant tout risque ou danger via le formulaire d'alerte disponible sur l'intranet de l'entreprise. La cellule de crise en assure le traitement et, si nécessaire, la publication.

17 ASSURANCE

17.1 Garantie d'assistance

Toutes les compagnies et succursales du Groupe CMI situées en Europe et aux Etats-Unis sont assurées auprès d'AIG pour une éventuelle assistance et un rapatriement pendant les missions et les voyages d'affaires du personnel à l'étranger ou dans le pays d'origine.

17.2 Membres du personnel assuré

L'ensemble des membres du personnel CMI des sociétés en Europe et aux USA.

17.3 Validité des couvertures

Le personnel est couvert pour un séjour à l'étranger d'une durée de maximum 183 jours consécutifs. Les déplacements dans les différents pays sont couverts dans deux cas: soit si le voyageur séjourne au minimum une nuitée à l'hôtel, soit si le déplacement aller est de minimum 200 km et qu'il ne s'agit pas du chemin de travail habituel.

17.4 Les principales prestations d'assistance proposées

Les prestations d'assistance sont de trois types:

17.4.1 Assistance aux personnes

- Frais médicaux, y compris les frais de soins après le retour dans le pays de résidence;
- Transport vers un hôpital;
- Rapatriement ou rapatriement médical dans le pays de résidence;
- Visite à un assuré malade ou hospitalisé à l'étranger;
- Rapatriement du corps et transport des bagages après décès;
- Frais funéraires;
- Retour anticipé suite à une maladie, à un décès ou à une hospitalisation d'un parent;
- Retour anticipé suite à des dommages matériels importants sur un immeuble appartenant à l'assuré, causés par un incendie, une force de la nature ou une malveillance d'un tiers.

17.4.2 Assistance juridique

- Défense pénale à l'étranger;
- Avance de la caution pénale à l'étranger;
- Prise en charge des frais judiciaires à l'étranger si poursuite ou menace de poursuite (maximum 1 250 €).

17.4.3 Assistance voyage

- Envoi de médicaments;
- Avance en numéraire dans des situations d'urgence (perte ou vol);
- Transmission de messages à la famille et aux partenaires professionnels en cas d'urgence;

- Aide lors de remplacement de vouchers, de passeports, de visas et de documents de voyage perdus ou volés;
- Aide lors de la recherche de bagages perdus;
- Assistance en cas de désagréments de voyage, retard, perte ou vol de bagages.

17.5 Badge personnel d'assistance

CMI a également prévu une assistance en cas d'incident pendant un voyage d'affaires. Les collaborateurs doivent veiller à se procurer le badge personnel d'assistance afin d'avoir en permanence avec eux le numéro d'appel d'urgence.

En cas d'incident, un seul numéro de téléphone à composer 24 h/24 et 7 j/7, pour joindre les services d'assistance d'AIG Assist mis à la disposition du personnel des sociétés du Groupe CMI en Europe.

- + 32 (0) 2 739 9990 (en français, en espagnol)
- + 32 (0) 2 739 9991 (en anglais)
- + 32 (0) 2 739 9992 (en néerlandais, en allemand)

Les voyageurs doivent donc encoder le numéro correspondant à leur langue dans le répertoire de leur téléphone portable. Où qu'ils soient dans le monde en mission pour CMI, ils sauront toujours qui appeler en cas de problème.

18 *PERSONNES CHARGÉES DE L'ORGANISATION DES VOYAGES D'AFFAIRES AU SEIN DU SECTEUR INDUSTRY*

Au sein de chaque secteur, plusieurs personnes ont été désignées "coordinateurs de voyages", afin d'organiser les voyages professionnels de l'ensemble du personnel. Comme précisé précédemment, le secteur Industry est composé de deux BU: Industrial Solutions et Metals. Dans la BU Industrial Solutions, le coordinateur de voyages est Yolande Gabriel tandis que dans la BU Metals, il s'agit de Josée Couden. Elles travaillent en parallèle avec une agence de voyages afin de mener à bien leur mission.

Un contrat a été mis en place avec la société Carlson Wagonlit Travel (CWT) qui permet aux coordinateurs de voyages d'effectuer les réservations soit directement en accédant à l'outil de réservation en ligne CWT, soit en contactant l'agence de voyages, du lundi au vendredi de 09 h 00 à 17 h 30 ou via le service 24 h/24 et 7 j/7, en dehors de ces plages horaires.

19 *CARLSON WAGONLIT TRAVEL*

Le coordinateur de voyages de la BU Metals travaille avec l'agence de voyages Carlson Wagonlit Travel située à Liège pour organiser ses voyages d'affaires. Il s'agit d'un leader mondial spécialisé dans la gestion des voyages d'agrément, des voyages d'affaires, des réunions et des événements.

Bien que cette agence propose de nombreux services, je m'intéresserai uniquement à la facette "voyage d'affaires" car c'est la seule que CMI Metals utilise. CWT travaille étroitement avec le coordinateur de voyages et lui fournit des produits et des services cohérents et sûrs qui répondent aux besoins de l'entreprise mais aussi aux besoins des voyageurs d'affaires.

CWT propose des services de bout en bout pour la totalité du séjour du voyageur d'affaires. Grâce à CWT il est possible de réserver un hôtel, un vol, un voyage en train mais aussi une voiture de location. Il s'agit d'un service complet.

19.1 Pourquoi la BU Metalls fait-elle appel à une agence de voyages?

CMI Metalls fait appel à une agence de voyages car le coordinateur ne pourrait pas se charger seul de toute l'organisation des voyages d'affaires. Organiser les voyages d'affaires pour tous les collaborateurs de la BU nécessite un temps considérable. Il ne faut pas oublier que le coordinateur de voyages de la BU Metalls est avant tout assistante de direction.

CMI Metalls a fait le choix de passer par une agence pour assurer la sécurité des voyageurs. En cas de problème, les agents de voyages peuvent localiser directement les voyageurs. Mais seuls les voyageurs dont la réservation aura été effectuée via le système d'information CWT pourront être tracés et localisés.

Et enfin, CMI Metalls préfère faire appel à des professionnels car les voyages à organiser sont souvent complexes.

19.2 Avantages

L'avantage majeur de passer par une agence de voyages est le gain de temps. En effet, l'assistante de direction ne doit pas se charger de chercher elle-même les vols. Elle fait parvenir par e-mail les détails du voyage ainsi que les exigences du collaborateur à l'agence. Dès lors, l'agence se charge de trouver des vols qui pourraient convenir et les propose au coordinateur de voyages.

19.3 Inconvénients

Normalement, le contrat établi entre la BU Metals et l'agence de voyages Carlson Wagonlit Travel stipule que l'agent de voyages ne peut présenter que trois propositions de vols par voyageur. Mais parfois, lorsque l'agent de voyages fait ses propositions de vols, il ne prend pas toujours en compte toutes les exigences qui lui ont été communiquées au préalable par le coordinateur de voyages. Le coordinateur doit alors préciser les critères désirés (horaires, classes, etc) et l'agent de voyages qui travaille sur le dossier s'empresse de dire que le quota des trois propositions a déjà été atteint. Cependant, parmi ces trois propositions, certaines ne correspondent pas à ce que le coordinateur de voyages a demandé.

19.4 Tarifs pratiqués par CWT pour la BU Metals

Faire appel à une agence de voyages a évidemment un coût. On trouvera en annexe 2 les différents frais que CWT facture à CMI Metals, repris sous forme de tableau. Les tarifs varient en fonction des produits et des services demandés. Dans ce tableau, on peut constater que si le coordinateur de voyages passe par l'agence physique, les frais sont beaucoup plus élevés que s'il utilise l'outil de réservation en ligne de CWT.

19.5 Déroulement d'une réservation chez CWT

Une réservation chez CWT se déroule en trois étapes:

- Le coordinateur de voyages doit compléter le profil du voyageur sur le site de CWT si ce n'est pas encore fait;
- Avant chaque réservation le coordinateur de voyages doit vérifier et corriger si nécessaire le profil en question;
- Le coordinateur de voyages réserve en ligne ou via l'agence physique.

19.6 Mise à jour du profil d'un voyageur

Il est possible de créer le profil d'un voyageur à partir du site de l'agence. Le coordinateur de voyages doit s'assurer que les champs obligatoires sont bien remplis.

Les champs obligatoires sont:

- Les références demandées par CMI: centre de coût et matricule;
- Le nom et prénom (exactement comme dans le passeport du voyageur);
- La date de naissance;
- Le préfixe (Mr/Mrs);
- Le contact en cas d'urgence;
- Le numéro de téléphone mobile;
- Le numéro de passeport;
- Le numéro de la carte de crédit du voyageur avec la date d'expiration.

C'est le coordinateur de voyages qui est responsable de l'exactitude du profil. Sans ces infos, le voyageur risque de se voir refuser l'accès à l'embarquement pour certaines destinations, par exemple les USA.

19.7 Où trouver l'E-ticket?

Que ce soit pour les voyages réservés en ligne ou pour les voyages réservés via l'agence, même après un éventuel changement de plans via l'agence, il est possible d'accéder facilement au nouvel itinéraire et à l'E-ticket en entrant le numéro de réservation et le nom du voyageur sur le site de l'agence.

19.8 CWT sécurité

CWT aide CMI Metals à assurer la sécurité de ses employés. Le monde peut être un endroit dangereux pour des voyageurs d'affaires et les perturbations peuvent survenir à tout moment pour toutes sortes de raisons. Il est indispensable que la BU Metals soit préparée à réagir aux crises, mais aussi qu'elle soit proactive afin d'éviter les perturbations de voyage qui pourraient avoir un impact négatif sur son activité. CWT fournit une gamme de services de sécurité qui répondent aux besoins spécifiques des voyageurs de CMI Metals:

19.8.1 Localiser

Il est possible de retrouver les voyageurs de la BU partout dans le monde et à n'importe quel moment. En cas de problème, CWT dispose d'un système de localisation afin d'aider le coordinateur de voyages à localiser immédiatement le personnel concerné.

19.8.2 Communiquer

En état de crise ou simplement de perturbations, il faut absolument pouvoir joindre rapidement les voyageurs afin de leur transmettre des informations cruciales. CWT fournit tous les outils pour communiquer instantanément avec les voyageurs affectés. Ils peuvent être contactés par e-mails, SMS et messages vocaux complètement intégrés dans le programme de localisation de CWT.

20 *PARTIE PRATIQUE*

Pour la partie pratique, j'ai décidé d'expliquer comment j'organise les voyages d'affaires des collaborateurs de la business unit Metals. Dans cette partie, on trouvera aussi bien de la théorie que de la pratique. Voici les différentes étapes de l'organisation d'un voyage et également les différents documents que j'ai dû demander et rédiger en vue de l'obtention d'un visa. Enfin, nous terminerons par la réalisation de la note de frais et le calcul des coûts totaux du voyage.

J'ai organisé un voyage complexe de A à Z pour Monsieur Callegari. Ce dernier est Senior Vice President Sales de la BU Metals. Il devait se rendre dans un premier temps à Pékin, en Chine et ensuite à Mumbai, en Inde dans le but de négocier avec des clients. C'est ce voyage qui nous servira de référence tout au long de cette partie.

21 *LES DIFFÉRENTES ÉTAPES POUR ORGANISER UN VOYAGE D'AFFAIRES*

21.1 En informer le coordinateur de voyages

Aussitôt qu'un collaborateur de la BU est averti par son responsable hiérarchique qu'il va devoir se rendre à l'étranger, ce dernier doit en informer rapidement le coordinateur de voyages. Le collaborateur se présente en personne au secrétariat de la BU et communique les informations qu'il a déjà en sa possession au coordinateur de voyages. Il doit communiquer la destination, les dates approximatives de son voyage, la raison de son voyage, le cost center, et si un ou plusieurs autres collaborateurs l'accompagne. Le coordinateur de voyages doit absolument vérifier que la destination envisagée par le voyageur ne fait l'objet d'aucune alerte; le cas échéant, le coordinateur contacte l'agence de voyages pour de plus amples informations.

Monsieur Callegari, Senior Vice President Sales de CMI Industry Metals s'est présenté au secrétariat le vendredi 20 février 2015 et m'a informée qu'il devait se rendre à Pékin du 9 au 15 mars et ensuite à Mumbai du 16 au 18 mars. Le motif de son voyage était la rencontre avec des clients. Il m'a avertie qu'il voyagerait seul et que son cost center était le B000C.501.

21.2 Remplir la travel request

La travel request ou demande de voyage constitue la toute première étape de l'organisation d'un voyage d'affaires en pratique. Pour qu'une demande de réservation soit prise en compte officiellement par l'agence de voyages CWT, un formulaire de réservation et d'autorisation de voyage "travel request" doit être complété par le coordinateur de voyages et approuvé par le responsable hiérarchique direct du voyageur (N+1).

21.2.1 Utilisation de la travel request

Il s'agit d'un document Excel qui comporte des champs obligatoires. Il suffit de remplir électroniquement le document. Il faut absolument compléter tous les champs obligatoires, y compris le "trip purpose", qui signifie le but du voyage, et le cost center. Le cost center est le numéro sur lequel l'agence de voyages imputera le montant du voyage d'affaires. En interne, ce numéro correspond à un projet en particulier sur lequel le voyageur travaille.

Le formulaire ne sera pas clôturé et ne pourra donc être transmis si tous les champs obligatoires n'ont pas été complétés. A la clôture du fichier, il faut cliquer sur "submit"; le système ouvre alors automatiquement un nouveau message Outlook qui reprend les informations principales de la travel request ainsi que la travel request en pièce jointe. Il suffit d'envoyer cet e-mail au responsable hiérarchique du voyageur pour approbation et d'envoyer plus tard une copie à l'agence pour initier la demande de réservation.

Par la suite, le coordinateur de voyages devra envoyer l'e-mail d'accord du responsable hiérarchique à l'agence pour émission des billets. Aucun billet ne sera émis sans une travel request approuvée.

21.2.2 Compléter la travel request du voyageur

J'ai donc complété la travel request pour Monsieur Callegari (que vous retrouverez en annexe 3) avec les informations dont je disposais à ce moment-là. Après avoir veillé à ce que tous les champs obligatoires soient remplis, j'ai appuyé sur "submit" et j'ai envoyé l'e-mail généré automatiquement par le système à son supérieur hiérarchique, Monsieur Jean Jouet, afin qu'il approuve ce voyage.

Bonjour,

Pouvez-vous marquer votre accord pour le voyage suivant ?

Compliant travel request submitted for approval, thanks for your answer by return

Travel Reason : CSC TAIWAN ET TANSANG

Travel Duration : 10 days

Number of additional travellers (booked separately) : 0

Cost Centre : B000C.501

Last Name : CALLEGARI

First Name : Giuseppe

Travel date : 08/03/15-tard

Itinerary to : Pekin

Merci

Meryl CECCHETTO
Stagiaire secrétariat

Ce dernier a marqué son accord par retour d'e-mail. L'organisation du voyage d'affaires de Monsieur Callegari peut donc réellement commencer.

En attendant les dates définitives du voyage du collaborateur ainsi que d'autres informations concernant le logement ou la location éventuelle d'une voiture de location, deux dossiers ont été constitués afin d'obtenir les deux visas nécessaires.

21.3 Demande de visa

21.3.1 Qu'est-ce qu'un visa?

"Il s'agit d'un cachet authentique, valant autorisation de séjour, apposé sur un passeport par les services diplomatiques (ambassade, consulat ou représentation) des pays dans lesquels désire se rendre le demandeur."⁷

21.3.2 Nécessité d'un passeport

Le voyageur doit avoir en sa possession un passeport pour se rendre dans les pays pour lesquels une carte d'identité ne suffit pas. La Ville de Bruxelles délivre des passeports uniquement aux ressortissants belges domiciliés sur son territoire depuis au moins 2 ans.

Il existe deux procédures possibles pour obtenir un passeport: la procédure normale (délai d'obtention de 10 jours ouvrables) ou la procédure urgente (délai d'obtention de 24h sauf le weekend). Le prix d'un passeport pour adulte d'une validité de 5 ans s'élève à 90,00 € ou à 260,00 €, suivant le type de procédure désiré par le voyageur.

Les voyageurs de la BU ont la responsabilité de veiller à ce que leur passeport soit en cours de validité. Si ce n'est pas le cas, c'est le voyageur lui-même qui doit entreprendre les démarches afin d'obtenir un neuf.

⁷ Visa. www.larousse.fr [en ligne]. 2009. Disponible sur: <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/visa/82159>> (consulté le 20 février 2015).

21.3.3 Les différents types de visa

Il existe plusieurs types de visa; voici les principaux:

- Visa diplomatique;
- Visa ordinaire;
- Visa de travail;
- Visa affaires.

Dans le cas de Monsieur Callegari, je fais la demande d'un "visa affaires" appelé également "visa business". Le visa affaires, comme son nom l'indique, est destiné aux voyageurs qui désirent faire des affaires commerciales. Au secrétariat de la BU, nous demandons uniquement des visas affaires et ce pour tous les voyageurs.

21.3.4 Durée d'un visa affaires

Lorsque j'effectue une demande de visa, j'ai le choix entre différentes durées. Je peux choisir un visa d'une validité de 3 mois, 6 mois ou 1 an. Je choisis presque toujours la durée d'1 an car les collaborateurs de la BU sont souvent amenés à voyager et en général leurs visites à l'étranger s'enchaînent. En choisissant 1 an, ils peuvent voyager plus librement sans se soucier de savoir si leur visa est encore valide ou non. De plus, cela me permet aussi de réaliser des demandes de visas moins fréquemment.

Toutefois, un collaborateur qui ne s'est jamais rendu dans le pays désiré n'obtiendra jamais un visa d'un an. Il obtiendra un visa de 6 mois. Il est donc inutile d'essayer d'obtenir un visa d'un an car c'est une perte de temps. La demande de visa sera refusée par l'ambassade et il faudra recommencer les démarches.

21.3.5 Nombre d'entrées

Lorsque j'introduis une demande de visa, je dois également spécifier sur plusieurs documents le nombre d'entrées désirées, correspondant au nombre de fois que le collaborateur pourra se rendre dans le pays. J'ai le choix entre simple entrée, double entrées ou multiples entrées. Je choisis toujours multiples entrées. Cela permet au collaborateur de se rendre dans le pays concerné autant de fois qu'il en a besoin. Cette proposition est préférable car bien souvent, le collaborateur ignore le nombre de voyages qui seront nécessaires.

21.3.6 Prix d'un visa

Les visas ont bien entendu un prix qui n'est pas négligeable. Plus la durée du visa est longue et plus le nombre d'entrées est élevé, plus le prix sera conséquent et inversement. Ce phénomène sera le même pour tous les pays et les prix des visas sont fort semblables d'un pays à l'autre.

Tous les frais relatifs aux documents de voyage sont intégralement pris en charge par CMI car ils sont requis aux fins des voyages d'affaires.

Prix d'un visa chinois:

3 mois 1 entrée: 70,00 €
3 mois 2 entrées: 85,00 €
6 mois 2 entrées: 100,00 €
6 mois entrées multiples: 120,00 €
1 an entrées multiples: 150,00 €

Prix d'un visa indien:

3 mois 1 entrée: 60,00 €
3 mois 2 entrées: 80,00 €
6 mois 2 entrées: 115,00 €
6 mois entrées multiples: 120,00 €
1 an entrées multiples: 145,00 €

21.3.7 Processus pour l'obtention d'un visa

Pour obtenir un visa, il faut obligatoirement constituer un dossier qui reprend plusieurs documents officiels. Les documents qu'il faut fournir à l'ambassade varient en fonction du pays dans lequel le collaborateur doit se rendre.

Comme Monsieur Callegari se rend en Chine puis en Inde, je dois donc constituer deux dossiers différents: un pour l'ambassade chinoise et l'autre pour l'ambassade indienne. J'effectue tout d'abord la demande pour obtenir un visa chinois d'un an entrées multiples car le voyageur s'est déjà rendu en Chine auparavant. Ensuite je demande un visa indien de 6 mois 2 entrées car il n'y est jamais allé. Je vais me concentrer uniquement sur les documents qu'il faut fournir à ces deux ambassades en vue de l'obtention d'un visa.

21.3.8 Liste exhaustive des documents à fournir pour obtenir un visa chinois

Pour obtenir un visa chinois j'ai dû rédiger, demander et fournir les documents cités ci-dessous à l'ambassade:

- Le formulaire de demande de visa;
- La lettre d'invitation;
- La lettre d'accompagnement;
- L'attestation de la compagnie d'assurances;
- La réservation fictive de l'hôtel;
- La copie couleur de la carte d'identité recto-verso;
- La copie couleur du passeport;
- La copie couleur du dernier visa.

Sur ces documents placés en annexe, et ce sera de même pour les documents nécessaires en vue de l'obtention d'un visa indien, les informations personnelles du voyageur seront marquées de "XXX" pour des raisons de confidentialité. Vous ne retrouverez pas non plus la copie couleur de la carte d'identité, du passeport et du dernier visa.

21.3.8.1 Le formulaire de demande de visa

Il s'agit d'un document de quatre pages, en anglais, que je dois compléter clairement en majuscules. Ce document est divisé en quatre parties distinctes. La partie 1 reprend les informations personnelles du voyageur, la partie 2 concerne les informations générales liées au voyage, la partie 3 reprend des informations diverses et variées et enfin la partie 4 reprend la déclaration et la signature du voyageur. Une photo récente du voyageur doit être apposée dans le coin supérieur droit de la première page du document. (Annexe 5)

21.3.8.2 La lettre d'invitation

Comme son nom l'indique, la lettre d'invitation est un document qui prouve que le voyageur de chez CMI SA est bien invité à se rendre sur place. Cette lettre est rédigée en anglais et elle reprend le nom de la société qui invite, le nom du voyageur ainsi que les informations relatives à son passeport, les dates de ses futures visites, le type de visa, la durée du visa ainsi que le nombre d'entrées. Cette lettre est signée par le General Manager de la société qui invite mais c'est moi qui la rédige car comme vous pouvez le voir dans l'en-tête de la lettre, la société qui invite n'est autre qu'un bureau d'études CMI situé à Pékin, en Chine. (Annexe 6)

21.3.8.3 La lettre d'accompagnement

Il s'agit d'une lettre adressée à l'ambassade de Chine au Royaume de Belgique. Au travers de cette lettre, je présente brièvement l'entreprise CMI, je stipule le nom du voyageur ainsi que sa fonction chez CMI. Je demande à l'ambassade de bien vouloir émettre un visa d'affaires multiples entrées d'une durée d'un an. Je certifie que le voyageur doit se rendre en Chine pour des raisons commerciales et que CMI SA prend en charge toutes les dépenses afférant à son voyage et à son séjour en Chine. Cette lettre est signée par le Président Processing Lines de CMI Industry. (Annexe 7)

21.3.8.4 L'attestation de la compagnie d'assurances

Il s'agit d'une attestation délivrée par la compagnie d'assurances AIG à l'entreprise CMI. La compagnie d'assurances confirme par le contrat cité en référence qu'elle garantit la réparation légale des accidents du travail et du chemin du travail qui peuvent survenir au personnel de CMI. Dans la lettre, il est également mentionné que Monsieur Callegari est couvert lors de ses missions en Chine pour une durée qui correspond à celle demandée. (Annexe 8)

21.3.8.5 La réservation de l'hôtel

Il s'agit d'une confirmation de réservation fictive d'une chambre à l'hôtel Crowne Plaza Beijing. Je fais mine de réserver une chambre pour le voyageur, en mentionnant la date du check-in et du check-out. Je stipule également le type de chambre désiré et le moyen de paiement. Le véritable processus de réservation du logement pour le voyageur sera développé ultérieurement. (Annexe 9)

Je fournis à l'ambassade une preuve fictive de réservation d'hôtel pour deux raisons. Premièrement parce que je dois gagner du temps. Le dossier complet doit être remis à l'ambassade au plus vite afin d'obtenir le visa le plus rapidement possible, sans quoi le voyageur ne peut pas partir. Souvent, entre la demande de voyage et la date de départ, il n'y a que quelques jours. Deuxièmement, au moment de la constitution du dossier, le voyageur ne connaît pas encore avec exactitude la date et l'heure du rendez-vous avec son client. Par conséquent, Il est impossible de réaliser une vraie réservation à ce moment précis.

21.3.9 Documents à fournir pour obtenir un visa indien

- Le formulaire de demande de visa;
- La lettre d'invitation;
- La lettre d'accompagnement;
- La déclaration form;
- La business information sheet.

21.3.9.1 *Le formulaire de demande de visa*

Il s'agit d'un document de deux pages, en anglais, qui doit être complété en ligne en majuscules par mes soins. Ce document est divisé en dix parties distinctes. La partie 1 reprend les informations personnelles du voyageur, la partie 2 concerne les informations générales liées au passeport, la partie 3 reprend l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail du voyageur. La partie 4 reprend des informations sur la famille proche du voyageur, la partie 5 reprend les informations sur le visa, la partie 6 reprend les informations sur une éventuelle visite antérieure en Inde, la partie 7 reprend les informations sur la profession du voyageur, la partie 8 fait référence aux informations sur l'hôtel dans lequel le voyageur va séjourner. La partie 9 reprend les informations concernant les deux personnes de référence, à savoir une personne indienne et l'autre belge et la partie 10 reprend la signature du voyageur et la date. Enfin, deux photos récentes du voyageur doivent être collées sur ce document. La première dans le coin supérieur droit de la première page et la deuxième sur la page suivante, juste en dessous de la signature du voyageur. (Annexe 10)

21.3.9.2 *La lettre d'invitation*

Il s'agit d'une lettre pour laquelle j'ai dû faire une demande auprès de l'assistante de direction de CMI FPE en Inde. Cette lettre est destinée à l'ambassade d'Inde au Royaume de Belgique. Elle est rédigée en anglais et elle permet de prouver que Monsieur Callegari est bien invité à se rendre en Inde.

Elle contient le nom et le prénom du voyageur, l'entreprise pour laquelle il travaille, les informations liées au visa ainsi que les détails du passeport. Cette dernière est signée par Deepak Khanna, Chief Operating Officer chez CMI FPE. (Annexe 11)

21.3.9.3 La lettre d'accompagnement

Il s'agit d'une lettre rédigée en anglais par mes soins; elle permet de certifier que Monsieur Callegari doit se rendre en Inde pour affaires pendant la période qu'il souhaite. Cette lettre est signée par Fabrice Orban, Vice President CMI Industry. (Annexe 12)

21.3.9.4 La declaration form

Il s'agit d'un document d'une page que je dois compléter en mentionnant le nom et le prénom du voyageur, la date à laquelle le document a été complété, le lieu et enfin la signature du voyageur. Dans ce document, Monsieur Callegari déclare qu'il se rend en Inde uniquement dans le but de faire des affaires et aussi qu'il est présent en Belgique pendant la réalisation de cette demande de visa et que toutes les informations fournies sont vraies et complètes. (Annexe 13)

21.3.9.5 La business information sheet

Il s'agit d'un document d'une page qui reprend le nom et le prénom du voyageur, les informations générales sur l'entreprise (adresse, numéro de téléphone, numéro de fax, adresse e-mail, le nombre d'employés ainsi que le secteur d'activité dans lequel CMI évolue) et le nom de l'entreprise dans laquelle le voyageur va se rendre. Ce document doit être signé et daté par un responsable de la BU Metals. (Annexe 14).

21.3.10 Procédure en interne et délais d'obtention des visas du voyageur

Une fois que les deux dossiers sont complets et que je les ai revérifiés consciencieusement, je complète un dernier document nommé "demande de visa ou passeport", destiné au coursier. Ce document permet au coursier d'imputer le montant de sa course sur le numéro d'imputation renseigné, afin d'être payé.

	DEMANDE DE VISA OU PASSEPORT
VOYAGEUR :	CALLEGARI GIUSEPPE
BUSINESS UNIT	METALS
N° IMPUTATION SAP	B000C501
PAYS	CHINE INDE
DELAI DE RETOUR DOC. A CMI	03/03/2015
NOM	CECCHETTO MERYL
DATE	20/02/2015

Ensuite, je descends les dossiers à l'accueil. En parallèle, je contacte la société VGB Transport afin que son coursier réceptionne les dossiers ainsi que le passeport du voyageur. J'avertis le coursier qu'il doit d'abord amener le dossier pour le visa chinois à l'ambassade de Chine et qu'une fois le visa chinois apposé dans le passeport, il doit amener le dossier pour le visa indien à l'ambassade d'Inde.

Pour obtenir un visa, il faut compter en moyenne 5 jours ouvrables, peu importe la durée demandée et la destination. Comme Monsieur Callegari a besoin d'un visa chinois et d'un visa indien pour son voyage, il faut compter 10 jours ouvrables.

Les visas ont été obtenus le 6 mars. La société de transport est intervenue et m'a ramené le passeport aussitôt. Je l'ai rendu au voyageur concerné et j'ai mis à jour le fichier "expiration de visas" dans la base de données afin de ne pas être prise au dépourvu.

A ce stade de l'organisation du voyage, le voyageur doit obligatoirement m'avoir communiqué le reste des informations manquantes afin que je puisse procéder à la véritable réservation des vols, de l'hôtel, d'une éventuelle voiture de location, du train et du taxi. Toutes ces réservations doivent être effectuées si possible en même temps.

21.4 Réserveation des vols



(Fig. 6)

leur destination, il doit consulter le site Skytrax. Sur ce site Internet reconnu à travers le monde, toutes les compagnies aériennes sont examinées chaque année et se voient attribuer des notes dans différents domaines. Le coordinateur de voyages doit consulter cette liste si les collaborateurs doivent se rendre dans un pays peu sûr.

21.4.1 Fiabilité de la compagnie aérienne

Il est important de s'assurer qu'une compagnie aérienne est réellement fiable. Il existe une liste noire qui répertorie l'ensemble des compagnies interdites sur le territoire européen.

Si le coordinateur de voyages a un doute à propos de la compagnie aérienne qui transportera les collaborateurs de la BU jusqu'à

transportera les collaborateurs de la BU jusqu'à

21.4.2 Ce qu'il faut éviter

Les réservations effectuées via des sources alternatives, y compris les réservations directes sur Internet et chez le fournisseur, sont à éviter en raison de la perte d'informations essentielles pour localiser le voyageur en cas d'urgence, mais aussi en raison de la perte d'économies attendues suite aux accords financiers passés avec des fournisseurs privilégiés.

21.4.3 Planification préalable

Il est demandé aux voyageurs d'effectuer le plus tôt possible les demandes de réservation de voyage en avion. En effet CMI souhaite que les réservations soient effectuées 14 jours en avance, en vue de l'optimisation des coûts et des déplacements.

21.4.4 Compagnies aériennes privilégiées

CMI a négocié des conditions privilégiées avec des fournisseurs dans toutes les régions d'opération. Ainsi, l'agence de voyages applique le cas échéant les contrats signés avec les fournisseurs privilégiés afin d'établir et de proposer des billets d'avion au prix le plus bas au moment de la réservation.

Les conditions privilégiées sont surnommées les "CMI Corporate Fares". Ces conditions sont valables uniquement pour CMI. Il s'agit de tarifs négociés pour les destinations fréquentes de CMI sur Star Alliance, Finnair, Jet airways, Qatar, AF/KLM, Hainan, etc.

Lorsque CMI prévoit d'envoyer ses collaborateurs vers de nouvelles destinations, le coordinateur de voyages se charge de le faire savoir à CWT afin d'anticiper une demande de tarif.

21.4.5 Réservation via l'outil en ligne

Le coordinateur de voyages réserve des billets d'avion via l'outil de réservation en ligne pour des destinations simples (point to point), par exemple Bruxelles - Bari, Bari - Bruxelles. Il y a un paramétrage des tarifs les moins chers. Toutefois, Il ne faut jamais réserver en ligne après 15 h 00 car CWT doit encore émettre les billets dans la même journée que la réservation afin de garantir les prix.

Au moment de la réservation via l'outil en ligne proposé par l'agence CWT, le coordinateur de voyages peut uniquement sélectionner les propositions de vols qui sont en gris. Cela signifie que les propositions sont conformes aux exigences de la BU Metals. Au contraire, si elles sont surlignées en jaune il ne peut en aucun cas les sélectionner.

719,62 EUR (Prix négocié) Date limite d'émission du billet: 15 mars Informations tarifaires			
Voir les notes tarifaires pour les éventuelles restrictions			
	Dim. 15/03/2015	Bruxelles	05:55 KLM Royal Dutch Airlines
	Economique (L)	Amsterdam	06:45 KL 1720
	Dim. 15/03/2015	Amsterdam	17:40 KLM Royal Dutch Airlines
	Economique (L)	Pékin Capital	09:55 KL 897
	Lun. 30/03/2015	Pékin Capital	16:20 China Eastern
	Economique (Z)	Shanghai Pu Dong	18:40 MU 563
	Lun. 30/03/2015	Shanghai Pu Dong	23:20 KLM Royal Dutch Airlines
	Economique (N)	Amsterdam	05:05 KL 894
	Mar. 31/03/2015	Amsterdam	08:33 KLM Royal Dutch Airlines
	Economique (L)	Bruxelles Midi	10:08 KL 2965
Infos vol Sélectionner			

719,62 EUR (Prix négocié) Date limite d'émission du billet: 15 mars Informations tarifaires			
Voir les notes tarifaires pour les éventuelles restrictions			
	Dim. 15/03/2015	Bruxelles	05:55 KLM Royal Dutch Airlines
	Economique (L)	Amsterdam	06:45 KL 1720
	Dim. 15/03/2015	Amsterdam	17:40 KLM Royal Dutch Airlines
	Economique (L)	Pékin Capital	09:55 KL 897
	Lun. 30/03/2015	Pékin Capital	16:20 China Eastern
	Economique (Z)	Shanghai Pu Dong	18:40 MU 563
	Lun. 30/03/2015	Shanghai Pu Dong	23:20 KLM Royal Dutch Airlines
	Economique (N)	Amsterdam	05:05 KL 894
	Mar. 31/03/2015	Amsterdam	07:33 Accesrail
	Seconde (Y)	Bruxelles Midi	09:08 Train 9302
Infos vol Sélectionner			

719,62 EUR (Prix négocié) Date limite d'émission du billet: 15 mars Informations tarifaires			
Voir les notes tarifaires pour les éventuelles restrictions			
	Dim. 15/03/2015	Bruxelles	05:55 KLM Royal Dutch Airlines
	Economique (L)	Amsterdam	06:45 KL 1720
	Dim. 15/03/2015	Amsterdam	17:40 KLM Royal Dutch Airlines
	Economique (L)	Pékin Capital	09:55 KL 897
	Lun. 30/03/2015	Pékin Capital	16:20 China Eastern
	Economique (Z)	Shanghai Pu Dong	18:40 MU 563
	Lun. 30/03/2015	Shanghai Pu Dong	23:20 KLM Royal Dutch Airlines
	Economique (N)	Amsterdam	05:05 KL 894
	Mar. 31/03/2015	Amsterdam	06:33 Accesrail
	Seconde (Y)	Bruxelles Midi	08:08 Train 9310
Infos vol Sélectionner			

Légende:

-  Non-conformes aux exigences de CMI Metals.
-  Conformes aux exigences de CMI Metals.

21.4.6 Réservation via l'agence physique

Le coordinateur de voyages passe par l'intermédiaire de l'agence physique, soit par e-mail, soit par téléphone pour les voyages complexes, les urgences, les annulations ou encore pour des modifications. CWT offre les possibilités les moins chères tout en permettant aux voyageurs la flexibilité de leur choix.

Au sein de la BU Metals, le coordinateur de voyages réserve presque toujours via l'agence car les voyages qu'il doit organiser sont complexes. Bien que l'outil de réservation en ligne soit performant, il a ses limites. A partir du moment où le voyage comporte plusieurs escales et que différentes compagnies aériennes interviennent, il est vivement recommandé de s'adresser à un agent de voyages pour réserver.

21.4.7 Catégorie de service aérien

Tous les collaborateurs de la business unit Metals voyagent exclusivement en classe économique pour les vols continentaux, les vols européens, l'Amérique du Nord côte est (1^{er} fuseau horaire US) et les vols internes américains. Pour tous les vols intercontinentaux (depuis la Belgique vers la Chine, l'Inde, la Turquie, etc), les collaborateurs voyagent en éco/business. Depuis mai 2013, le Président de CMI Industry exige que tous les voyages qui étaient réservés habituellement en classe affaires soient convertis en une combinaison classe économique/classe affaires (par exemple: aller en classe économique et retour en classe affaires). Cette mesure donne toujours aux collaborateurs en déplacement un temps de repos suffisant pendant le vol de nuit.

21.4.8 Demande de compagnies aériennes spécifiques

Certains collaborateurs souhaitent des compagnies aériennes spécifiques pour effectuer leur trajet. Toutefois, les cost controllers ont constaté que cela augmente les frais de déplacements de 10 % en moyenne. Par conséquent, aucune demande de prestataire particulier n'est acceptée par l'agence de voyages CWT, sauf motif valable indiqué par le collaborateur et préalablement validé par le Président du secteur.

21.4.9 Conditions des billets d'avion

Lorsque le coordinateur de voyages effectue des réservations sur des compagnies aériennes régulières comme c'est souvent le cas pour les voyageurs d'affaires de la BU, les conditions des billets d'avion sont au cas par cas. Certains billets sont annulables et modifiables avant et après le départ, moyennant des frais bien souvent, mais d'autres ne le sont pas, ou réunissent une des deux options seulement.

Après émission, les billets sont modifiables avec pénalités: l'écart avec le nouveau tarif choisi ainsi que des frais de modification pourront également être facturés. Lors de la modification, s'il n'y a plus de place dans la même classe, le coordinateur de voyages devra payer une différence tarifaire qui s'ajoute aux frais de modifications prévus lors de l'émission du billet.

En général, le coordinateur de voyages doit veiller à réserver des vols qui sont ou modifiables et/ou annulables car les changements de plans sont fréquents. De cette façon, les billets ne seront pas entièrement perdus.

21.4.10 Annulation de la réservation

Les voyageurs ont la responsabilité d'avertir le coordinateur de voyages si leur voyage est finalement annulé. Le coordinateur de voyages se charge de prendre contact avec l'agence afin d'annuler la réservation. Ce dernier reçoit un e-mail de l'agence lui confirmant que sa réservation a bien été annulée.

21.4.11 Remboursement des billets d'avion

Si le coordinateur de voyages réserve des billets d'avion qui sont annulables, en cas d'annulation, les billets seront automatiquement remboursés par la compagnie aérienne à l'agence CWT. Le coordinateur de voyages ne doit pas joindre de justificatif. Une fois que l'agence CWT aura été remboursée du montant des billets, celle-ci transférera ce montant sur le numéro d'imputation renseigné sur la travel request.

21.4.12 Conditions générales relatives aux documents de voyage

Pour confirmer les dispositions de voyage, l'agence de voyages CWT envoie au coordinateur de voyages deux types de documents par e-mail:

- L'itinéraire: il est envoyé immédiatement après la réservation;
- L'e-ticket: il est envoyé une fois que tous les composants du voyage ont été confirmés par l'agent de voyages. L'e-ticket contient la version définitive du voyage et doit être utilisé comme preuve de réservation pendant le voyage.

21.4.13 Tickets électroniques et livraison du ticket

Pour des raisons de coût et de facilité, les voyageurs utilisent des tickets électroniques. Le coordinateur de voyages reçoit le numéro de confirmation et l'itinéraire par courrier électronique dès que la réservation est effectuée.

Ensuite, il les transfère au voyageur. A l'aéroport, le numéro de confirmation du ticket électronique sera demandé au voyageur afin de recevoir une carte d'embarquement.

21.4.14 Changements de réservation d'urgence en cours de voyage

Tous les changements qui surviennent en cours de voyage pendant les heures de bureau doivent être effectués en contactant le coordinateur de voyages dès que possible. Celui-ci se charge de contacter l'agence afin de régler les modifications nécessaires. Dans tous les autres cas, le voyageur doit composer le numéro de téléphone d'urgence de CWT, disponible 24 h/24, mentionné sur l'itinéraire de voyage.

21.4.15 Stationnement à l'aéroport

Le remboursement des frais liés au stationnement dans l'enceinte de l'aéroport n'est pas permis pour des voyages de plus de deux jours, en raison des tarifs excessifs. Ainsi, les voyageurs doivent utiliser les parkings classiques, de longue durée ou extérieurs. Dans tous les cas, le service de taxi vers l'aéroport doit être envisagé et utilisé le plus régulièrement possible. Cependant, les frais de ce service doivent être comparés aux frais de stationnement afin de choisir la solution la moins onéreuse.

21.4.16 Réservation des vols pour le voyageur

Il s'agit sans aucun doute de la partie la plus critique de l'organisation d'un voyage d'affaires.

En voici un exemple: le voyageur est venu au secrétariat et m'a demandé de réserver des billets d'avion pour son voyage. Comme c'est une personne qui voyage régulièrement dans le cadre de sa fonction, il sait quand il doit partir pour arriver à temps à destination. Il m'a informée qu'il voulait partir le 8 mars en début de soirée pour se rendre à Pékin car la première réunion avec son client aurait lieu le 10 mars au matin.

Il m'a également dit qu'il désirait voyager en classe business pour l'aller et donc qu'il voyagerait en classe économique pour le retour. Ensuite, il m'a confirmé qu'il aurait un autre rendez-vous avec un client à Mumbai le 17 mars dans l'après-midi. Je devais donc lui réserver un vol pour Mumbai le 15 mars dans l'après-midi.

Après avoir pris consciencieusement note de toutes ces informations, j'ai demandé conseil au coordinateur de voyages de la BU. Tout d'abord, il m'a informé que les vols pour Pékin étaient nettement moins onéreux au départ de l'aéroport de Paris Charles de Gaulle, de même pour le retour. Ensuite, il m'a signalé qu'une fois à Pékin, il était plus avantageux de passer par Chengdu pour se rendre à Mumbai.

J'ai alors envoyé un e-mail à l'agence CWT, avec la travel request en pièce-jointe, en stipulant tous ces critères (dates, heures approximatives, lieu de départ, destination, classe) et j'ai demandé que l'on me soumette des propositions de vols. Une heure plus tard, j'ai reçu un e-mail d'un agent de voyages de CWT qui contenait différentes propositions de vols. Je lui ai demandé de poser une option sur les vols qui me paraissaient le plus en adéquation avec les impératifs de Monsieur Callegari. J'ai donc demandé à l'agent de voyages de bien vouloir faire les réservations. Ces réservations ne sont pas définitives, elles permettent d'avoir une vue d'ensemble sur l'itinéraire et également de se rendre compte du coût total des vols. J'ai reçu l'itinéraire quelques minutes plus tard.

Je suis désormais en possession de toutes les informations concernant les vols. Cependant, avant d'effectuer la réservation définitive, je dois encore réserver les billets de train car ils figurent sur le même document que les billets d'avion. Vous trouverez ci-dessous la manière avec laquelle j'ai procédé pour les réserver.

21.5 Réserveation de voyage en train

Toutes les réservations de voyage en train s'effectuent via l'outil en ligne ou auprès de l'agence de voyages CWT. Les collaborateurs voyagent toujours en Comfort 1. Les sièges sont confortables et ils bénéficient du Wi-Fi à bord ainsi que de repas légers. CMI a négocié un contrat avec le Thalys B2B (Benefits to Business), les voyageurs bénéficient d'une réduction de 8 % en Comfort 1 sur toutes les lignes entre la Belgique et Paris, et d'une réduction de 5 % toujours en Comfort 1 sur toutes les autres lignes.

21.5.1 Avantages du contrat Thalys B2B

- Modification illimitée avant le départ;
- 100 % remboursable avant le départ;
- 90 % remboursable après le départ;
- Accès à n'importe quel Thalys le même jour dans la même direction en Comfort 1.

21.5.2 Réserveation des billets de train pour le voyageur

Comme dit ci-dessus, Monsieur Callegari décolle de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle; il doit donc prendre le train à la Gare de Bruxelles-Midi jusqu'au terminal Paris-Charles de Gaulle. Au retour, il reprendra également le train du terminal Paris-Charles de Gaulle jusqu' à la Gare de Bruxelles-Midi.

J'ai contacté l'agence CWT par téléphone et j'ai pris contact avec l'agent de voyages qui a eu en charge le dossier de Monsieur Callegari. J'ai demandé à cet agent de chercher un Thalys qui relie Bruxelles-Midi à Paris-Charles de Gaulle, le dimanche 8 mars en début de soirée. Le retour s'effectuera le 18 mars en fin matinée. Dès lors, il m'a proposé différentes options et j'ai choisi celles qui permettaient au voyageur d'arriver à l'avance à l'aéroport.

Je lui ai fait part que le voyageur effectuera l'aller et le retour en Comfort 1. Il m'a indiqué que le prix du trajet aller-retour s'élèverait à 222,64 €. Ces billets sont échangeables et remboursables sans frais uniquement avant le départ. Je demande donc à l'agent de voyages de poser une option sur l'offre choisie ci-dessous:

Aller

dim. 08 mars, 2015

Billet électronique 0576775894572-573 / Réf. Compagnie 2LP09S

 **Vol AIR FRANCE AF7188** (opéré par SNCF Railways)

DÉPART	Brussels Midi Rail Station (ZJR)	ARRIVÉE	Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal TN)
	19:17 - 08 mars 15		21:11 - 08 mars 15

Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement

Retour

mer. 18 mars, 2015

Billet électronique 0576775894572-573 / Réf. Compagnie 2LP09S

 **Vol AIR FRANCE AF7179** (opéré par SNCF Railways)

DÉPART	Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal TN)	ARRIVÉE	Brussels Midi Rail Station (ZJR)
	10:37 - 18 mars 15		12:27 - 18 mars 15

Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement

Après avoir fixé l'ensemble des modalités du voyage, je lui demande de me faire parvenir par e-mail l'itinéraire complet qui reprend les vols et les trajets en train. Je le reçois quelques minutes plus tard. J'ai ensuite imprimé le document et je l'ai soumis à Monsieur Callegari. Il m'a donné son accord et m'a conseillé de ne pas tarder à faire émettre les billets afin de conserver les prix. J'ai donc demandé à l'agent de voyages d'émettre les billets définitifs (que vous trouverez en annexe 4).

21.6 Réservation d'hôtels

Les réservations d'hôtels pour les voyageurs de la BU Metals peuvent être effectuées de deux manières différentes.

Soit par le coordinateur de voyages via l'outil de réservation en ligne de CWT, pour les pays dans lesquels CMI n'est pas implanté. La réservation s'effectue sur la carte de crédit reprise dans le profil du voyageur. Le coordinateur de voyages réserve toujours auprès d'un hôtel sélectionné (Sheraton, Crowne Plaza, etc) sauf si aucun n'est disponible pour la période souhaitée.

Cela arrive ponctuellement; la semaine du 13 avril, par exemple, cinq collaborateurs de la BU Metals ont dû se rendre en urgence à Istanbul pour peut-être décrocher un contrat. Lors de la réservation de l'hôtel, on a rencontré ce problème; la plupart des hôtels affichaient complets car il s'agit d'une destination très touristique et en plus, ce voyage d'affaires tombait pendant les vacances scolaires. Nous avons éprouvé beaucoup de difficultés pour leur trouver des chambres d'hôtels; nous avons dû réserver des chambres dans un hôtel qui ne figure pas dans la base de données de CWT et n'avons donc pas eu droit à des réductions.

S'il existe une succursale CMI dans le pays où le voyageur doit se rendre, c'est le coordinateur de voyages de cette succursale qui se charge des réservations d'hôtels car il obtient de meilleurs prix. Le but est toujours de diminuer au maximum les frais.



(Fig. 7)

21.6.1 Choix de l'hôtel

Si la réservation est effectuée via l'outil en ligne, une base de données est mise à disposition par CWT afin de proposer une sélection d'hôtels haute gamme qui sert de référence dans le monde entier. Cette base de données tient évidemment compte des besoins des voyageurs d'affaires, de la situation géographique des clients et des aéroports aux taux négociés localement dans le cadre de la gestion de projets CMI. Ces hôtels satisfont toujours les attentes des voyageurs de la BU car ils sont toujours très bien situés, ils sont luxueux et ils permettent aux hommes et aux femmes d'affaires de travailler dans un cadre très agréable avec toutes les commodités.

21.6.2 Paiement des frais d'hôtel

Les voyageurs règlent toujours les frais d'hôtel au moment du départ via la carte de crédit professionnelle. Les voyageurs demandent une quittance au moment du règlement de la note en guise de justificatif. Dès lors, ils pourront créer leur note de frais dans MobileXpense et se faire rembourser le montant débité.

21.6.3 Directives relatives aux dépenses

Il est demandé aux voyageurs d'utiliser les taux négociés par CMI dans les hôtels sélectionnés le plus régulièrement possible, à moins qu'un taux plus bas ne soit proposé par l'hôtel au moment de l'enregistrement. Si aucun de ces hôtels n'existe dans la ville de destination, le coordinateur de voyages doit tenter de trouver une alternative raisonnable et d'établir des normes de logement pour cette destination.

Pour ce qui est de la note d'hôtel, le voyageur a la responsabilité d'examiner et de contester toute divergence qu'il pourrait remarquer. De plus, les voyageurs qui séjournent dans un hôtel une semaine ou plus ont l'obligation de se renseigner s'il existe des réductions à la semaine ou à long terme.

21.6.4 Surclassement

Les voyageurs ne peuvent bénéficier que de chambres standard. Néanmoins, ils peuvent accepter des surclassements en suites ou en chambres directoriales si ces surclassements n'entraînent pas de coût supplémentaire pour l'entreprise.

21.6.5 Annulation d'hôtel

En cas d'annulation de chambres d'hôtel, les voyageurs doivent en informer le coordinateur de voyages le plus rapidement possible afin que celui-ci le signale à l'agence de voyages ou au coordinateur de voyages de la succursale.

21.6.6 Réservation d'hôtels du voyageur

Monsieur Callegari s'est d'abord rendu à Pékin du 9 mars au 15 mars pour ensuite aller à Mumbai du 16 mars au 18 mars. Comme CMI possède une succursale et en Chine (CMI HIV) et en Inde (CMI FPE), ce sont les coordinateurs de voyages des deux succursales qui ont effectué les réservations d'hôtels.

J'ai d'abord envoyé un e-mail en anglais au coordinateur de voyages de CMI HIV afin de lui demander de bien vouloir réserver une chambre pour Monsieur Callegari à l'hôtel Intercontinental à Tangshan du 09 au 14 mars et une autre chambre au Crowne Plaza à Pékin du 14 au 15 mars. J'ai choisi l'hôtel Intercontinental car il se situe à seulement 3 kilomètres du client que le voyageur devait rencontrer et j'ai choisi le Crowne Plaza pour sa dernière nuit en Chine car l'hôtel est à quelques pas de l'aéroport. Le coordinateur de voyages m'a répondu par retour d'e-mail qu'il allait réserver les chambres et qu'il me tiendrait informée une fois qu'il l'aurait fait. Quelques minutes plus tard, il m'informait que la réservation était effectuée et je l'ai remercié.

Ensuite j'ai envoyé un e-mail, toujours en anglais, au coordinateur de voyages de CMI FPE dans le même but. Je lui ai demandé de réserver une chambre du 15 au 17 mars à l'hôtel Courtyard Marriott à Mumbai. Il m'a répondu affirmativement et m'a confirmé sa réservation dans la même journée. Il m'a également envoyé la confirmation de l'hôtel et je l'ai remercié.

21.7 Location de voiture

21.7.1 La réservation d'une voiture de location

Toutes les réservations de voitures de location sont effectuées auprès de l'agence de voyages. L'agent de voyages se charge d'émettre un voucher de paiement "full credit", ce qui permettra au collaborateur de ne rien devoir payer sur place. Les réservations sont effectuées auprès des loueurs privilégiés, sauf en cas d'indisponibilité pour la période souhaitée. CMI dispose de deals avec Europcar et, depuis peu, également avec Hertz.

Les infractions liées au code de la route et aux règles de stationnement pendant l'utilisation d'un véhicule de location ou d'un véhicule personnel à des fins professionnelles ne sont pas remboursables.

Je n'ai pas fait la demande de voitures de location pour la Chine et pour l'Inde pour des raisons de sécurité. Les voyageurs n'aiment pas conduire dans ces pays car le code de la route est très différent du nôtre. En mission, Monsieur Callegari s'est donc déplacé en taxi ou avec des collaborateurs des bureaux d'études CMI HIV et CMI FPE.

21.7.2 Assurance pour la location d'une voiture

Les voyageurs déclinent toutes les primes d'assurance optionnelles. L'assurance dégâts matériels et l'assurance vol sont incluses dans les taux négociés avec les fournisseurs privilégiés de l'entreprise. En cas d'endommagement d'une voiture de location ou en cas de préjudices personnels en voyage d'affaires, les voyageurs ne sont pas tenus pour responsables.

21.7.3 Annulation d'une location de voiture

En cas d'annulation de réservation de voitures de location, les voyageurs doivent en informer le coordinateur de voyages le plus rapidement possible afin que celui-ci le signale à CWT ou à la société de location de voitures.

21.7.4 Restitution d'une voiture de location

Les voyageurs restituent les voitures de location dans la ville d'origine sauf si une location à sens unique a été approuvée avant le voyage. Le véhicule de location est restitué avec un réservoir plein afin d'éviter les frais de ravitaillement appliqués par l'entreprise de location de véhicules.

21.8 **Réservation d'un taxi**

Lors de voyages d'affaires, le coordinateur de voyages fait systématiquement appel à la société de taxis Euronavette qui se charge de conduire le client depuis son domicile jusqu'au lieu de départ du voyage et de le ramener à son domicile au retour de sa mission.

En règle générale, Euronavette facture à ses clients 1,00 €/km effectué. Toutefois, comme le coordinateur de la BU Metals travaille exclusivement avec cette société, les collaborateurs bénéficient d'une remise de 7 % sur chaque trajet.

21.8.1 Réservation du taxi pour le voyageur

Pour son voyage, Monsieur Callegari avait besoin d'un taxi à l'aller afin de se rendre à la gare de Bruxelles-Midi et également au retour, pour retourner à son domicile. J'ai donc envoyé un e-mail à Euronavette afin de réserver un taxi et j'ai mis le voyageur en copie afin qu'il soit informé de l'organisation. Vous découvrirez la réservation en annexe 15. Mon e-mail reprend différentes informations sous forme de tableaux.

Dans le premier tableau qui renferme les informations générales, j'inscris le secteur et la BU dans lequel le voyageur travaille, le nom du demandeur c'est-à-dire moi-même, le nom du voyageur, son numéro de GSM professionnel et le numéro d'imputation.

Dans le second tableau qui concerne le trajet de l'aller, j'inscris la date, l'heure, le lieu de pick-up ainsi que le lieu où le voyageur doit être transféré. Dans le dernier tableau, qui concerne le trajet du retour, je fais exactement la même chose.

Comme parfois le trajet en taxi a lieu pendant les heures de pointes et c'est le cas du trajet de Monsieur Callegari, j'ai pris l'habitude d'ajouter une partie du plan de vol dans l'e-mail. De cette façon, le chauffeur peut estimer lui-même le temps nécessaire pour arriver à Bruxelles. Si ce dernier pense qu'il est préférable de démarrer plus tôt, un responsable de la société Euronavette me contacte pour m'avertir de l'heure exacte à laquelle le chauffeur passera chercher Monsieur Callegari. Une fois avertie, je le fais aussitôt savoir au voyageur.

22 *MOBILEXPENSE*

MobileXpense est le logiciel de gestion (collecte, contrôle et remboursement) des notes de frais du personnel de CMI depuis novembre 2014. Les notes de frais sont des relevés des dépenses engagées par des collaborateurs de CMI et qui doivent faire l'objet d'un remboursement par le Groupe. On y retrouve par exemple des frais de logement, de restaurant ou de déplacement des collaborateurs lorsqu'ils sont en mission à l'étranger dans le cadre de leur fonction. Cette solution intégrée permet à chaque collaborateur de gérer de façon électronique et totalement sécurisée ses notes de frais au départ de tout appareil connecté à Internet. Cependant, c'est l'assistante de direction qui se charge de réaliser les notes de frais des directeurs.

The screenshot shows the 'Saisir vos dépenses' (Enter your expenses) screen in the MobileXpense application. At the top, there are navigation tabs: '<< Accueil', 'Saisir vos dépenses >>', 'Indemnités kilométriques >>', and 'Créez une nouvelle note de frais'. Below the tabs, the main form is titled 'Saisir vos dépenses'. It includes a calendar for June 2014 on the left. The main input area contains fields for 'Date' (with a red 'X' icon), 'Catégorie' (with a red 'X' icon and a link 'Cliquez pour ouvrir'), 'Pays' (set to 'Belgique' with a flag icon), 'Montant brut' (input field), 'Quantité' (set to 1), and 'Devise' (set to 'EUR'). There is also a 'Commentaire' text area. Below these fields, there are sections for 'Fournisseur' and 'Localité' on the left, and 'WBS' and 'Centre de coût' (both with red 'X' icons) on the right. At the bottom right, there are three buttons: 'Sauvegarder', 'Sauver & Copier', and 'Sauver la dépense & Suivant'.

22.1 Comment cela fonctionne-t-il?

Il suffit au collaborateur de saisir ci-dessus ses dépenses ou ses indemnités kilométriques avant de générer une note de frais.

Si le collaborateur a utilisé une carte de crédit pour effectuer ses dépenses, les transactions seront intégrées automatiquement dans MobileXpense. Il est donc inutile de les saisir, seules les dépenses payées en liquide seront encodées afin d'être remboursées.

Les données à encoder pour caractériser les dépenses sont les suivantes:

- Date: date de la dépense;
- Catégorie de dépense: celle-ci détermine le numéro du compte comptable mais également l'application de certaines règles de contrôle. Par exemple pour un restaurant, il est demandé d'ajouter le nom des convives;
- Pays: le ou les pays dans lesquels les dépenses ont été effectuées;
- Montant: il s'agit du solde de chaque dépense.

En termes d'imputation analytique (WBS, Centre de coût), si le collaborateur ne précise rien, les frais seront imputés sur son centre de frais. Par contre, s'il indique un centre de coût, le logiciel tiendra compte de cette donnée pour une validation complémentaire.

Pour les opérations en devises, le système convertit automatiquement la valeur sur base du cours du jour.

22.2 Etablir une note de frais

Il suffit au collaborateur de donner un intitulé à la note de frais, de sélectionner les dépenses qui y entrent, de définir au besoin une imputation si elle diffère de son centre de frais personnel. C'est souvent le cas car le numéro d'imputation qu'il doit inscrire est lié au projet sur lequel il travaille. Pour finir, il suffit de la valider.

Cependant, il arrive que des bulles rouges apparaissent à côté de certaines dépenses comme les hôtels par exemple. Cela signifie que la dépense doit être éclatée: le collaborateur doit donc apporter des précisions quant à la dépense. Pendant son séjour à l'hôtel le collaborateur a-t-il fait appel au service d'étage? A-t-il utilisé les services de la blanchisserie? Si oui, pour quel montant? Une fois que la dépense a été éclatée, les bulles deviennent vertes. Dès lors le collaborateur peut valider la note de frais. Ensuite, il doit l'imprimer, joindre les justificatifs en originaux, signer et dater le document.

22.3 Approuver des dépenses

Le responsable hiérarchique reçoit un e-mail chaque fois qu'une note de frais est soumise à son approbation. Un rappel lui est en outre systématiquement envoyé chaque lundi pour lui indiquer qu'il lui reste des documents à approuver. S'il accepte, le programme lui présente la liste des documents concernés. Il lui suffit alors de cliquer sur chaque document, de sélectionner les lignes (toutes ou seulement les lignes qu'il désire accepter) et de confirmer sa décision.

Si le supérieur hiérarchique marque son désaccord sur un ou plusieurs postes en ne les sélectionnant pas, il doit obligatoirement justifier sa décision par un commentaire; celui-ci sera communiqué via e-mail au collaborateur par le système.

MobileXpense est un système efficace pour les contrôles internes et externes qui ont lieu plusieurs fois par an.

22.4 Réalisation de la note de frais du voyageur

Lorsque Monsieur Callegari est rentré de son voyage d'affaires, il est venu m'apporter les justificatifs de ses dépenses afin que je réalise sa note de frais. J'ai donc réalisé la note de frais à l'aide du logiciel MobileXpense. Vous pouvez la découvrir en annexe 16.

Une fois que j'ai eu terminé la note de frais, je la lui ai fait signer. Ensuite, je l'ai placée dans une enveloppe et je l'ai amenée au service comptabilité pour qu'un comptable se charge du remboursement.

Dans le coin supérieur droit de la première page, nous pouvons distinguer le montant total de ses dépenses. Il s'élève à 1 694,11 €. Monsieur Callegari sera donc remboursé de ce montant car toutes ses dépenses ont été effectuées dans le cadre de son activité professionnelle.

La première page est un récapitulatif de la note de frais. Chaque ligne représente une dépense qu'il a effectuée. Nous pouvons distinguer le justificatif, la date de la dépense, le moyen de paiement utilisé, le pays dans lequel la dépense a été effectuée, la catégorie de dépense, le prix, le montant payé et le statut d'approbation.

Les pages qui suivent sont les copies des justificatifs. Parmi les justificatifs, on retrouve des notes d'hôtels aussi bien en Chine qu'en Inde.

23 CARTES VISA

Conjointement à l'usage d'une solution électronique de gestion des notes de frais (MobileXpense), CMI a décidé de privilégier l'utilisation de la carte de crédit à toute autre forme de paiement. Le Groupe met donc à disposition des collaborateurs qui en font la demande une nouvelle formule de carte de crédit: une carte de crédit (Visa) émise par BCC, garantie par la société mais qui débite le compte privé de son utilisateur.

23.1 Les principaux avantages liés à cette carte:

- Le délai de paiement accordé par BCC est de 30 jours, contre 10 jours généralement pour les cartes privées;
- Le plafond de dépenses est géré par CMI et est souvent supérieur à ce que la banque accorderait à un privé;
- Les transactions effectuées avec la carte CMI sont intégrées automatiquement et quotidiennement dans MobileXpense, ce qui simplifie et fiabilise le processus de saisie.

Le voyageur peut décider d'ouvrir un compte spécifique pour cet usage s'il souhaite éviter toute confusion entre les transactions liées à ses frais professionnels et ses transactions privées. Les frais de gestion de ce nouveau compte sont considérés comme des frais professionnels remboursables à concurrence de maximum 30,00 € par an sur base du justificatif.

23.2 Principes de fonctionnement

La carte de crédit est un moyen de paiement de dépenses professionnelles et non un moyen de financement de dépenses privées, voire de surendettement. Elle ne permet pas non plus le retrait de cash qui ne représente pas une dépense professionnelle (la dépense professionnelle correspondant à ce qui sera payé avec cet argent).

La limite de crédit définie dépend du profil de dépenses du collaborateur. Celle-ci s'élève à 1 250,00 €, 2 500,00 €, 5 000,00 € ou 7 500,00 €. Cette limite de crédit ne correspond pas à un montant mensuel disponible mais bien à une ouverture de crédit maximum.

23.3 Autorisation et validation des dépenses

MobileXpense se connecte quotidiennement à BCC, l'émetteur de la carte de crédit. Toutes les dépenses connues par BCC sont donc automatiquement enregistrées sur le compte MobileXpense du titulaire de la carte. Le délai entre la transaction chez le commerçant et l'information collectée chez BCC est en moyenne de 2 jours minimum.

23.4 Remboursement par CMI

Dès que la dépense a été approuvée dans MobileXpense et que les pièces justificatives sont bien parvenues en original à la comptabilité, la note de frais est prête pour le remboursement. Ce dernier intervient systématiquement la nuit du lundi au mardi.

23.5 Paiement du relevé par le collaborateur

L'émetteur de la carte de crédit (BCC) produit un relevé mensuel le dernier jour ouvrable du mois et le titulaire de la carte dispose d'un délai de 30 jours pour effectuer le paiement. Il dispose alors de deux solutions: soit il opte pour un virement bancaire, soit il opte pour une domiciliation bancaire. Le dispositif mis en place permet en définitive un remboursement des dépenses par CMI avant l'échéance du relevé BCC.

24 COÛT TOTAL DU VOYAGE D'AFFAIRES

Voici le tableau récapitulatif qui reprend l'ensemble des dépenses effectuées par Monsieur Callegari lors de son voyage d'affaires en Chine et en Inde. Le coût total s'élève à 5 766,42€.

Types de dépenses	Coût de la mission
Dépôt des dossiers aux ambassades + retour du passeport à CMI	88,00 €
Visa chinois (1 an, entrées multiples)	150,00 €
Visa indien (6 mois, 2 entrées)	120,00 €
Taxi aller (Domicile - Bruxelles Gare du Midi)	107,05 €
Train (Bruxelles Gare du Midi - Paris Charles de Gaulle)	111,32 €
Vols intercontinentaux (Paris - Pékin, Mumbai - Paris)	2.690,75 €
Vols internationaux (Pékin - Chengdu - Mumbai)	586,82 €
Hôtel Intercontinental Tangshan	992,34 €
Hôtel Crowne Plaza à Pékin	365,06 €
Hôtel Courtyard Marriott à Mumbai	336,71 €
Train (Paris Charles de Gaulle - Bruxelles Gare du Midi)	111,32 €
Taxi retour (Bruxelles Gare du Midi - Domicile)	107,05 €
Total	5.766,42 €

Les coûts liés aux voyages d'affaires représentent une partie considérable des dépenses de la BU; la bonne gestion de ce type de dépenses s'avère donc incontournable aujourd'hui.



(Fig. 8)

24.1 Comment la BU Metals s'organise-t-elle afin de maîtriser les coûts des voyages d'affaires?

Depuis quelques années, le secteur CMI Industry est confronté à un environnement économique et à un marché difficile. Afin d'éviter la détérioration de ses résultats, les différents cost controllers étudient toutes les possibilités afin de maîtriser les coûts.

Le coordinateur de voyages utilise les deals CMI pour les vols, les hôtels, les trains et les voitures de location. De plus, lors de la réservation des vols, il privilégie la même compagnie aérienne pour l'aller et pour le retour.

Les voyageurs, quant à eux, tâchent de prévenir le plus tôt possible le coordinateur afin qu'il puisse organiser les différents voyages bien à l'avance. L'anticipation des voyages, 14 jours en général, garantit des prix moins élevés. De plus, les voyageurs essaient de minimiser les changements au maximum car ceux-ci entraînent des frais supplémentaires.

CHAPITRE 3: ASPECTS PARTICULIERS

25 LE LOW COST C'EST QUOI?

"Une compagnie aérienne à bas prix, ou compagnie aérienne low cost, est une compagnie aérienne qui, à la suite de l'abolition des règles limitant la concurrence, à partir de 1978 aux États-Unis, plus tard sur d'autres continents, s'est positionnée sur le créneau commercial du transport aérien à moindre coût (low cost) en limitant ou en supprimant les services annexes au sol et en vol. Des services annexes peuvent être proposés moyennant un supplément de tarif. Cette compagnie est caractérisée par une offre de services réduite à l'essentiel et une annonce de prix attractifs aux clients. Cela repose sur un marketing revendiquant une réduction du coût d'exploitation qui serait répercutée sur les prix.

*En parallèle, ces compagnies ont adopté une structure de réseau basée sur les liaisons de point à point, une flotte composée d'un seul type d'appareil et du personnel multi-fonctions."*⁸

25.1 Inconvénients du low cost pour les voyageurs d'affaires

Les prestations offertes par les compagnies aériennes low cost sont minimales. En effet, les avions sont petits et le confort des voyageurs est donc négligé. Il s'agit d'un inconvénient de taille pour les voyageurs de CMI car pendant le vol ils doivent pouvoir se reposer afin d'être en forme et concentrés lorsqu'ils arrivent à destination. De plus, aucun repas n'est servi gratuitement à bord des appareils. S'ils désirent se restaurer, ils doivent payer. Les repas ne sont pas inclus dans le prix du vol.

⁸ Compagnie aérienne à bas prix. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 10 octobre 2014 à 15:45. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Compagnie_a%C3%A9rienne_%C3%A0_bas_prix> (consulté le 1 avril 2015).

Seule une valise de petit format est incluse dans le prix du vol et elle est placée en cabine. Cependant, les collaborateurs de CMI ont souvent besoin de plus d'espace car ils doivent transporter leurs vêtements, leur ordinateur portable, des documents importants, des cadeaux d'affaires, etc. Dès lors, ils doivent payer un supplément pour pouvoir prendre une valise en soute. Le low cost devient déjà beaucoup moins intéressant.

Les vols des compagnies aériennes low cost sont généralement moins chers mais ils présentent de nombreuses restrictions. Sur une seule et même journée, et pour la même destination, les compagnies aériennes low cost proposent beaucoup moins de vols qu'une compagnie aérienne régulière, ce qui diminue considérablement la flexibilité tant recherchée par les voyageurs de la BU. Cela peut être problématique pour les voyageurs car ils doivent respecter leur planning qui est souvent très chargé et dans lequel chaque minute compte. Ils doivent donc pouvoir prendre un vol qui correspond au mieux à leur emploi du temps et ce n'est pas toujours possible avec le low cost.

Un autre inconvénient est que les billets d'avion réservés sur des compagnies low cost ne sont en aucun cas modifiables. Cela pose problème car les plans des voyageurs d'affaires sont régulièrement perturbés. Il arrive qu'ils doivent postposer leur voyage à une date ultérieure pour toutes sortes de raisons. Dès lors, si le coordinateur de voyages a réservé les vols des voyageurs dans une compagnie low cost, les tickets sont perdus.

25.2 Avantages du low cost pour les voyageurs d'affaires

Certaines compagnies low cost offrent de bonnes prestations et toutes n'affichent pas des offres trompeuses.

Si les dates des voyages sont connues depuis plusieurs semaines, le coordinateur de voyages peut réserver longtemps à l'avance et donc bénéficier de tarifs très attractifs.

Il arrive que les collaborateurs de la BU Metals voyagent avec les compagnies low cost pour des destinations européennes. La compagnie low cost utilisée pour ces voyages est Easy Jet. En général, les voyageurs de CMI utilisent les prestations de cette compagnie pour se rendre sur un chantier situé à Piombino, dans le nord-est de l'Italie car les prix sont très avantageux. Un billet aller-retour coûte aux alentours de 80,00 € alors que s'ils empruntaient la compagnie Alitalia qui détient le monopole en Italie, la BU devrait déboursier une somme avoisinant les 200,00 €. La différence de prix est flagrante.

Le coordinateur de voyages se permet de faire voyager les voyageurs d'affaires de la BU avec des compagnies low cost car en Europe de l'Ouest, la surveillance des compagnies à bas coût ne laisse pas à désirer.

26 EXISTE-T-IL DES INCENTIVES OFFERTS AUX VOYAGEURS DE LA BU METALS?

26.1 Qu'est-ce qu'un incentive?

"Un incentive est un acte permettant à des personnes ou des groupes de se motiver, souvent en offrant une récompense en échange d'une action effectuée."⁹

"Chez CMI Metals il n'y a pas de récompenses offertes aux voyageurs. Il s'agit d'un package! Avant l'embauche, les candidats pour certains postes (managers, ingénieurs, etc) sont prévenus qu'ils seront amenés à voyager régulièrement car CMI est une entreprise tournée vers l'international. C'est à prendre ou à laisser", a déclaré Monsieur Rorive, COO de CMI Industry Metals.¹⁰

⁹ Incentive. www.techno-science.net [en ligne]. 2013. Disponible sur: <<http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&definition=10832>> (consulté le 06 mars 2015).

¹⁰ Entretien avec Monsieur Jean-Pierre Rorive, COO de la BU Metals, réalisé le 7 avril 2015.

Mais lorsqu'un collaborateur de la BU Metals part en voyages d'affaires, il se doit de renvoyer une bonne image de l'entreprise et surtout d'être compétent. Et donc si un collaborateur voyage, cela signifie que l'entreprise et son supérieur hiérarchique lui accordent toute leur confiance. Il s'agit d'un signe de reconnaissance.

Cependant, voyager pour CMI pourrait être considéré comme un désavantage par certains. Il arrive souvent que les voyages tombent en partie pendant les weekends; les voyageurs doivent donc travailler alors que s'ils restaient en Belgique ils seraient en congé. De plus, pendant leur mission, les voyageurs ne comptent pas leurs heures, ils travaillent même parfois pendant la nuit, mais ces heures ne sont en rien récupérables.

27 LA VALEUR AJOUTÉE DES VOYAGES D'AFFAIRES

27.1 Pour les collaborateurs de la BU Metals

Les collaborateurs de la BU se sentent utiles lorsqu'ils voyagent, ils se sentent également importants dans l'entreprise car une tâche à haute responsabilité leur est confiée. Ces voyages d'affaires leur permettent de rencontrer des clients, des partenaires ou encore des fournisseurs. De plus, ces voyages constituent l'aboutissement de leur travail. Quoi de plus motivant? Voyager pour CMI leur donne la possibilité de pratiquer différentes langues, de découvrir de nouveaux horizons et par conséquent de nouvelles cultures auxquelles ils doivent se familiariser rapidement.

27.2 Pour l'entreprise

La valeur ajoutée des voyages d'affaires pour l'entreprise CMI est très élevée. Tout d'abord, ces voyages permettent à CMI de continuer à développer son réseau international en prospectant de nouveaux marchés. Les voyages d'affaires permettent d'interagir directement avec les clients, les fournisseurs ou partenaires, ce qui donne une image plus professionnelle de l'entreprise et favorise les affaires.

Ensuite, pour décrocher un contrat, les collaborateurs de CMI doivent impérativement se déplacer. Il est inconcevable de décrocher des contrats en restant basé en Belgique.

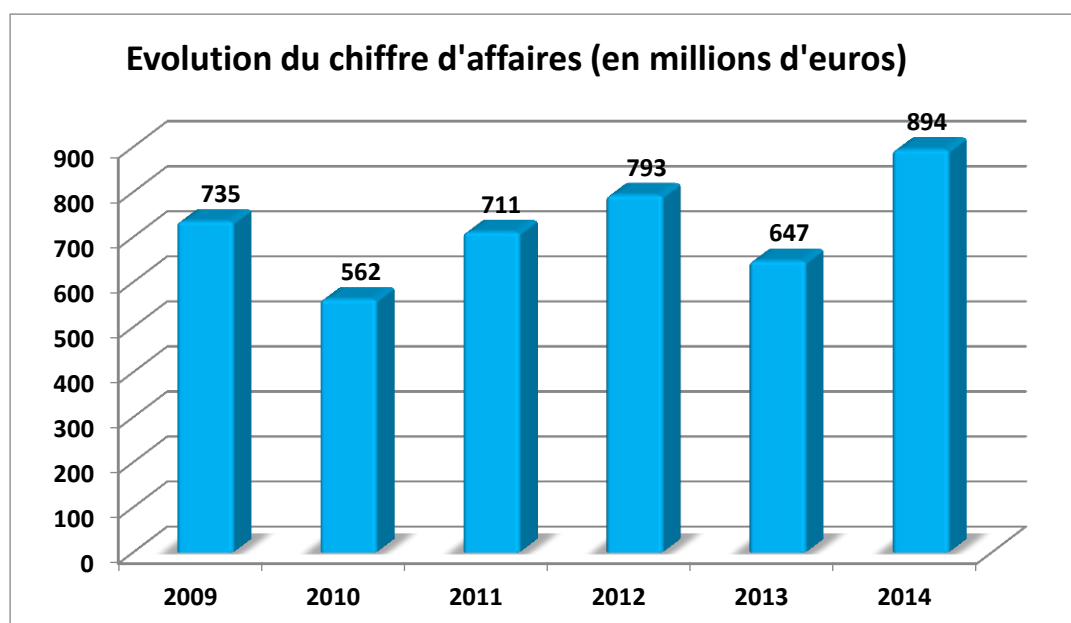
Enfin, les voyages d'affaires sont un moyen utilisé par l'entreprise pour amener de la main d'œuvre sur les différents chantiers en cours.

28 *CMI: UN PROJET D'ENTREPRISE BASÉ SUR LA CROISSANCE*

L'année 2014 se termine sur une série de records financiers, commerciaux, opérationnels et technologiques. Cela entraîne donc un accroissement du nombre de voyages d'affaires. Plus les collaborateurs de la BU Metals décrochent des contrats à l'étranger, plus ces voyages deviennent incontournables.

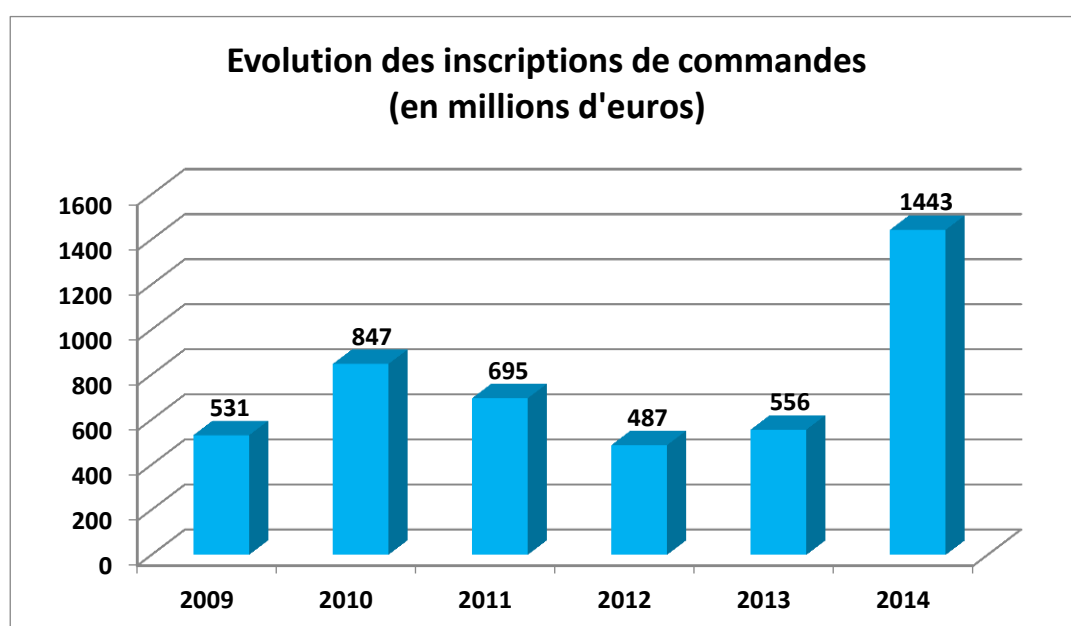
En effet, en 2014, la BU Metals a enregistré plusieurs succès commerciaux: l'un d'eux marque le retour en force de CMI sur le marché des équipements sidérurgiques. Il s'agit d'un contrat pour la fourniture d'une ligne de galvanisation "full CMI" à un client chinois. CMI Industry a également réussi une percée sur le marché de l'aéronautique, avec plusieurs contrats décrochés pour des fours de traitement thermique en Europe et en Chine. De plus, CMI Industry a fait deux acquisitions: le belge Balteau et la société française Aquion.

En 2014, le chiffre d'affaires avoisine les 900 millions d'euros. Il s'agit d'une progression de plus de 38 % par rapport à l'année 2013.



(Fig. 9)

Les inscriptions de commandes atteignent un niveau record pour le Groupe CMI: 1,443 milliards d'euros. C'est deux fois et demie de plus qu'en 2013 et tous les secteurs du Groupe sont en progression.



(Fig. 10)

29 LES NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION

Les collaborateurs de la business unit Metals se servent d'outils technologiques mis à leur disposition afin de simplifier la communication. Il s'est avéré que les nouveaux outils de communication que les collaborateurs utilisent quotidiennement permettent de réduire les déplacements professionnels dans une certaine mesure et donc de diminuer les frais liés aux voyages d'affaires. Mais ce n'est pas tout: ces outils de communication de dernière génération permettent également de gagner un temps précieux.

Lorsque ces technologies n'existaient pas encore, les collaborateurs étaient obligés de se déplacer. Grâce aux vidéo conférences par exemple, les collaborateurs CMI peuvent communiquer en toute simplicité avec d'autres collaborateurs expatriés ou encore avec des clients situés aux quatre coins du monde. Les collaborateurs de la BU disposent actuellement de deux outils de communication très utiles et performants. Il s'agit des logiciels Lync et Arkadin.

29.1 Lync

Lync est un système de vidéo conférence, d'audio conférence et de discussion instantanée. Toujours dans un souci de simplifier les communications entre des utilisateurs dispersés géographiquement, les concepteurs du logiciel ont mis en œuvre des fonctionnalités nouvelles et améliorées.

Lync permet notamment d'optimiser les réunions virtuelles: il est possible de visualiser jusqu'à cinq participants simultanément grâce à la nouvelle prise en charge vidéo HD. Il est également possible de choisir les personnes que l'on voit ou laisser Lync choisir.

Aujourd'hui, un grand nombre d'employés ne peuvent plus se passer de Lync. L'entreprise CMI a optimisé ses communications et a réussi à réduire considérablement la facture de téléphonie mobile de ses employés nomades. C'est une réussite totale.

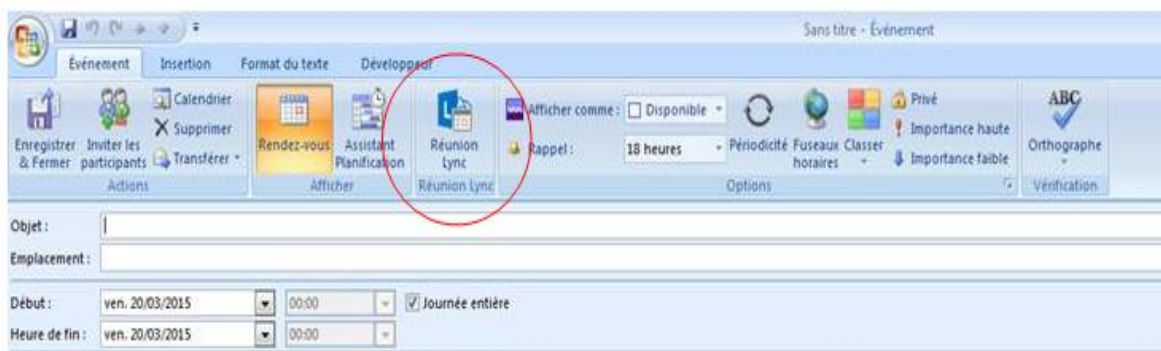
Les collaborateurs de la BU et moi-même avons reçu une formation Lync au sein de CMI. Celle-ci nous a permis de comprendre comment bien utiliser le logiciel ainsi que de connaître toutes ses fonctionnalités.

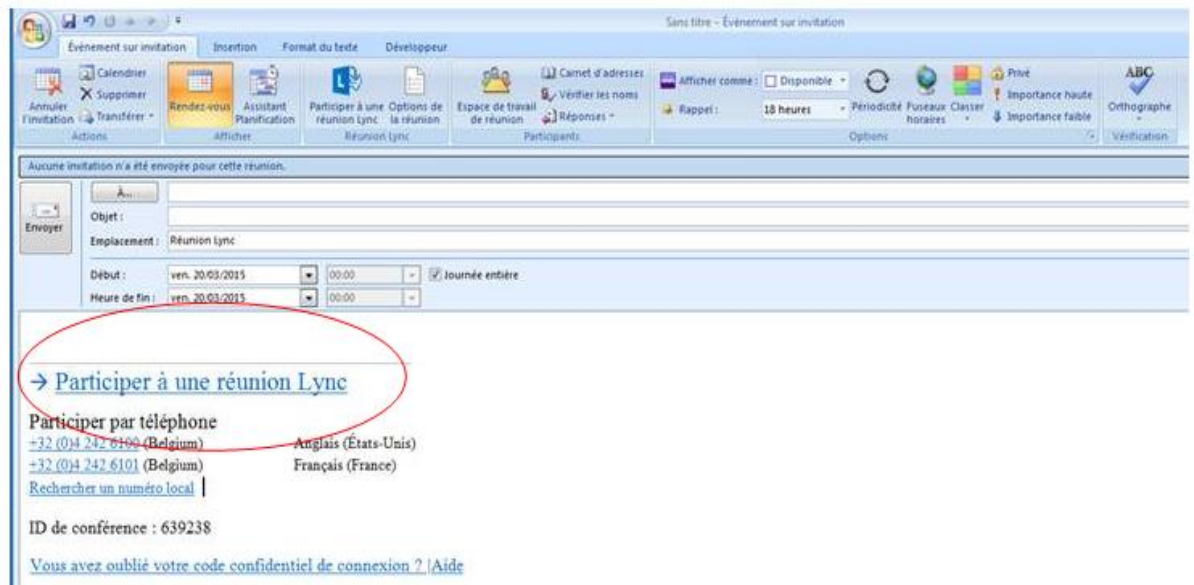
Le logiciel Lync a été mis à disposition de tous les collaborateurs de la BU par le service informatique de l'entreprise. Il permet de faciliter la tenue d'audio conférences. Cependant, il n'est pas toujours évident de tenir ce genre de meeting avec plusieurs personnes autour d'un PC portable avec les équipements de base de celui-ci. Dès lors, les collaborateurs peuvent emprunter un Jabra auprès du secrétariat. Un Jabra est un ensemble combiné haut-parleur et micro spécialement conçu pour cette utilisation. Les personnes se trouvant à 4 mètres du Jabra pourront dorénavant s'exprimer sans que cela ne pose de problème.

Il s'agit d'un système plug and play et donc aucune action n'est à réaliser sur la machine. Il suffit simplement de connecter le Jabra sur un port USB de l'ordinateur. Il est cependant vivement conseillé de faire un test avant la réunion afin de s'assurer que tout fonctionne correctement.

Dans la mesure du possible, il est donc demandé aux collaborateurs d'utiliser ce système plutôt que les araignées téléphoniques présentes dans toutes les salles de réunions, puisque les discussions Lync n'engendrent aucun coût.

Il est également possible de tenir des conversations Lync avec des personnes externes à CMI qui ne possèdent pas Lync. Il faut simplement envoyer une planification de réunion Outlook aux différents interlocuteurs en sélectionnant le bouton "Réunion Lync". L'invitation contiendra un lien qu'il faut suivre pour rejoindre la réunion.





L'assistante de direction de la BU fixe une date et une heure qui arrange tous les participants via le calendrier Outlook. Les participants étrangers composent un numéro dans leur pays afin de réduire le coût de la communication. L'organisateur de la BU introduit ses codes d'accès afin d'accéder à la réunion; il doit bien entendu disposer d'une araignée téléphonique. Dès lors, tous les participants sont connectés et peuvent communiquer librement.

29.2 Arkadin

Arkadin propose des services de collaboration audio. Il s'agit d'une technologie intuitive et d'utilisation aisée qui permet aux collaborateurs de se concentrer sur leurs réunions et non sur la technique. En effet, la collaboration à distance s'établit sans réservation et sans restriction. Le service est accessible à tout moment, en tout lieu et depuis n'importe quel périphérique.

L'organisateur de la réunion virtuelle doit simplement fixer une date et une heure avec les autres participants. Comme les participants d'une même réunion peuvent être situés dans différents pays, on se doit d'être attentif au décalage horaire. Une fois que tous les participants se sont mis d'accord sur l'heure de la réunion, l'organisateur leur communique par e-mail la liste des numéros d'accès internationaux Arkadin. Il s'agit de numéros locaux qui permettent d'éliminer les coûts supplémentaires dus aux communications internationales.

Pour débiter la réunion, l'organisateur devra composer dans un premier temps le numéro belge puisqu'il est basé en Belgique, et ensuite un code PIN, qui lui est fourni par le secrétariat, suivi du symbole "#". De leur côté, les participants devront simplement composer le numéro qui correspond à leur pays afin d'être connectés. Une fois que tous les participants sont connectés, la réunion peut commencer.

Ce sera toujours l'organisateur de la réunion qui payera la totalité des frais de la communication. Le prix de la communication s'élève à 0,04 € par minute et par participant appelant depuis la Belgique. Ce prix est majoré de frais de roaming pour les appels depuis tout autre pays.

Ces outils de communication peuvent constituer des alternatives efficaces aux voyages d'affaires et permettent de réduire les frais de déplacement ainsi que l'impact de CMI sur l'environnement. Il appartient à chaque voyageur de se demander si l'objectif commercial ne peut pas être atteint via une réunion virtuelle. Si le voyageur estime qu'il est impossible d'atteindre la cible de cette manière, alors il se déplace.

30 CRITIQUE DE L'ORGANISATION DES VOYAGES D'AFFAIRES DE LA BU METALS

J'ai décidé de terminer ce dernier chapitre par une critique tant positive que négative de l'organisation des voyages d'affaires au sein de la BU Metals. En tant que stagiaire, j'ai pu prendre du recul par rapport à l'organisation et j'ai pu constater quels en étaient les points forts et quels en étaient les point faibles. De plus, et en toute modestie, je pense que certaines améliorations pourraient être apportées assez aisément.

30.1 Points forts

L'organisation des voyages d'affaires est extrêmement bien rodée dans la BU Metals. Josée Counen organise des voyages d'affaires pour CMI Metals depuis plus de 20 ans. Autant dire qu'elle maîtrise le sujet. Les voyages d'affaires n'ont donc plus de secrets pour elle. Grâce à son expérience, chaque voyage est organisé rigoureusement, avec beaucoup de professionnalisme. Elle parvient même à anticiper les problèmes que pourraient rencontrer les collaborateurs au cours de leurs voyages.

Les voyageurs sont toujours satisfaits de l'organisation des voyages organisés par Madame Counen. Celle-ci se montre toujours disponible pour discuter avec eux de certains points importants. Elle pense à tout. Elle arrive toujours à allier confort, sécurité et coûts d'une main de maître tout en essayant de satisfaire au mieux les exigences des voyageurs. Les voyageurs lui accordent toute leur confiance car au fil des années elle a su faire ses preuves. Les voyages sont tellement minutieusement organisés que les voyageurs n'ont pas à s'inquiéter de quoi que ce soit. Les voyageurs doivent se concentrer uniquement sur leur mission avec les clients. A partir du moment où ils arrivent à destination détendus, en temps voulu et que tout se passe comme prévu durant toute la durée de la mission, on peut dire que l'organisation des voyages d'affaires au sein de la BU aura été efficace et que l'objectif est atteint.

Evidemment, il arrive parfois que certains problèmes surviennent inopinément et ce, indépendamment de notre volonté. Par exemple, en mars, un des directeurs de la BU est resté bloqué à l'aéroport d'Istanbul pendant 3 jours en raison d'importantes chutes de neige. Début avril, un vendeur a dû prolonger son séjour car il n'a pas eu le temps de terminer toutes les réunions prévues avec ses clients en raison d'un retard de 9 heures sur son vol.

Heureusement, le coordinateur de voyages travaille en parallèle avec l'agence CWT. Cette agence l'aide à remédier à ces problèmes (changement de vols, annulation, etc). Cette agence est spécialisée dans les voyages d'affaires et est habituée à faire face à de telles situations. De plus, les voyageurs peuvent contacter un agent de voyages de CWT en cas d'urgence 24 h/24 et 7 j/7. La prise en charge des voyageurs est donc vraiment optimale.

30.2 Points faibles

Comme dans toutes les entreprises, il faut tâcher de limiter les dépenses, surtout les dépenses inutiles. J'ai été surprise d'apprendre au cours de mon stage que le budget pour les voyages d'affaires n'est pas limité. Il n'existe aucune règle stricte à cet égard si ce n'est une note de service datant de 2013 qui vise à informer les coordinateurs de voyages qu'il faut limiter les frais des voyages d'affaires. Par exemple, depuis janvier 2013, il est interdit de voyager en classe affaires pour l'aller et le retour. Il s'agit de la seule et unique mesure restrictive.

Toujours en ce qui concerne les coûts des voyages d'affaires, il est demandé au coordinateur de voyages de choisir les offres qui combinent confort, sécurité et surtout prix raisonnable. Les exigences des voyageurs doivent être prises en compte dans la mesure du possible mais ne peuvent en aucun cas entraîner une augmentation significative du prix de la mission. Cette "règle" s'applique à tous les collaborateurs sans exception, peu importe leur rang dans l'entreprise. Pourtant, certains collaborateurs, souvent haut placés, exigent que tous leurs desideratas soient pris en considération lors des différentes réservations. Le coordinateur de voyages se retrouve donc en mauvaise posture. Que doit-il faire? Accepter ou refuser? Je pense que dans une entreprise telle que CMI, où les voyages d'affaires font partie du quotidien, des règles strictes devraient être établies afin que personne ne puisse y déroger. Chaque voyageur devrait en être averti personnellement afin qu'il ne puisse pas jouer la carte du "je n'étais pas au courant".

Autre aspect interpellant: il n'existe aucun support écrit décrivant avec précision le processus à suivre pour organiser un voyage d'affaires de A à Z selon les critères et les exigences de CMI. Or, dans toutes les grandes entreprises, il faut systématiquement décrire les procédures dans le cadre du management de la qualité¹¹ et de la réingénierie des processus d'affaires¹². Tout le savoir et le savoir-faire sont détenus par une personne (le coordinateur de voyages). Je ne le souhaite aucunement mais si un jour cette personne, pour quelle que raison que ce soit, venait à être remplacée, tout ce savoir et savoir-faire seraient perdu à jamais. Le successeur devrait repartir de zéro et donc il se trouverait bien embêté. Comment améliorer la qualité, la productivité et la continuité d'un service si le secrétariat ne décrit pas et n'analyse pas les différentes étapes qui aboutissent à l'organisation des voyages d'affaires? C'est pourquoi je jugerais utile de commencer à rédiger "La Bible des voyages d'affaires de la BU Metals".

¹¹ Management de la qualité: Le management de la qualité, ou gestion de la qualité, est une discipline du management regroupant l'ensemble des concepts et méthodes visant à maîtriser la qualité produite par une organisation.

Management de la qualité. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 30 avril 2015 à 08:18. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Management_de_la_qualit%C3%A9> (consulté le 02 mai 2015).

¹² La réingénierie des processus d'affaires: La réingénierie des processus d'affaires est une remise en question fondamentale et une redéfinition radicale des processus en vue d'améliorer significativement les performances de l'organisation. BPR et BPM. www.fedweb.belgium.be [en ligne]. 2010. 20 juin 2011. Disponible sur: <http://www.fedweb.belgium.be/fr/a_propos_de_l_organisation/developpement_et_support/processus/bpr_bpm/#.VTO1YE0cSP8> (consulté le 10 avril 2015).

CONCLUSION

Ce travail m'a permis d'explorer en profondeur le monde des voyages d'affaires et par conséquent de gagner de l'expérience dans ce domaine. J'ai appris beaucoup aux côtés de ma maître stage et en ayant eu la chance de discuter longuement avec les voyageurs de la BU.

Pendant toute la durée de mon stage, j'ai organisé un grand nombre de voyages et j'ai remarqué que chaque voyage est différent; ce n'est pas du tout répétitif. Il faut sans cesse communiquer avec les voyageurs et l'agence afin de trouver les meilleures combinaisons possibles. Il faut également allier confort, sécurité et budget raisonnable tout en respectant les exigences des collaborateurs.

Pendant mon stage, j'ai pu constater que CMI accorde une place très importante aux voyages d'affaires. En effet, pour CMI il est inconcevable de faire du business sans ces voyages étant donné que la majorité de ses clients sont disséminés dans le monde entier. Les voyages d'affaires font partie intégrante de la vie de CMI. Le coordinateur de voyages de la BU Metals organise plusieurs voyages complexes par jour pour des destinations parfois à l'opposé l'une de l'autre. L'organisation est donc parfaitement rôdée.

Quant à savoir si les nouveaux moyens de communication peuvent remplacer les voyages d'affaires, la réponse est bien évidemment non. Les outils de communication permettent aux collaborateurs de communiquer avec leurs clients, leurs partenaires, leurs fournisseurs ou encore avec leurs collègues dans les meilleures conditions possibles et avec beaucoup de professionnalisme. Ils permettent également de diminuer les déplacements mais ils ne pourront jamais remplacer complètement les voyages d'affaires. Dans la plupart des cas, la rencontre est incontournable. En effet, les collaborateurs doivent se déplacer pour toutes sortes de raisons: présentation des plans réalisés, négociation avec le client, contrôle sur chantier, signature de contrats, séminaires sur l'acier, etc.

Même si les moyens de communication dont dispose la BU Metals sont très performants et qu'ils offrent de nombreuses fonctionnalités, le contact humain reste primordial dans un secteur aussi technique que celui dans lequel évolue CMI.

Je terminerai avec une citation de Maurice Gozlan qui cerne bien la vision de CMI en ce qui concerne les voyages d'affaires:

"Avec la mondialisation et la prédominance des sociétés multinationales, le tourisme d'affaires est devenu un impératif pour la réussite des activités. Bon nombre de sociétés sont convaincues que le meilleur moyen de communiquer est le contact direct et les échanges virtuels ne font que compléter et encourager les rencontres physiques."¹³

¹³ GOZLAN, Maurice, 2011. « L'évolution du tourisme d'affaires ». *Slideshare* [en ligne]. 01 juillet 2011. Disponible sur: <<http://fr.slideshare.net/mauricegozlan/maurice-gozlan-lvolution-du-tourisme-daffaires>> (consulté le 28 mars 2015).

BIBLIOGRAPHIE

Articles internet

COFFRE, Alain, 2011. "La référence du marché des voyages d'affaires". *Business Traveller* [en ligne]. 14 mai 2011. Disponible sur: <<http://www.businesstravel.fr/business-traveller-la-reference-dumarchedesvoyages-d-affaires.html>> (consulté le 19 avril 2015)

DELTENRE, Arnaud, 2015. "Réservation hôtelière: un casse-tête en voie de résolution" *Voyages d'affaires* [en ligne]. 04 mai 2015. Disponible sur: <<http://www.voyages-daffaires.com/travelmanagement/gestion/reservationhoteliere-casse-tete-voie-resolution-10128>> (consulté le 10 mai 2015)

GONZALO, Frederic, 2013. "Pourquoi faire affaire avec un agent de voyages en 2013?" *Frederic Gonzalo* [en ligne]. 03 juillet 2013. Disponible sur: <<http://fredericgonzalo.com/2013/07/03/pourquoi-faire-affaire-avec-un-agent-de-voyage-en-2013/>> (consulté le 12 février 2015)

GOZLAN, Maurice, 2011. "L'évolution du tourisme d'affaires" *Slideshare* [en ligne]. 01 juillet 2011. Disponible sur: <<http://fr.slideshare.net/mauricegozlan/maurice-gozlan-lvolution-du-tourisme-daffaires>> (consulté le 28 mars 2015)

GUILLEMIN, Florian, 2011. "Risques - Protéger les voyageurs d'affaires". *Voyages d'affaires* [en ligne]. 05 novembre 2011. Disponible sur: <<http://www.voyages-daffaires.com/travel-management/gestion/risques-protger-les-voyageurs-d-affaires>> (consulté le 08 mars 2015)

GUILLEMIN, Florian, 2015. "Contrats cadres - Best buy: le meilleur des tarifs?" *Voyages d'affaires* [en ligne]. 16 avril 2015. Disponible sur: <<http://www.voyages-daffaires.com/travel-management/gestion/contrats-cadres-best-buy-meilleur-tarifs-%3F-10127>> (consulté le 02 mai 2015)

HOUSTIN, David, 2011. "Visa Chine". *Chine Informations* [en ligne]. 09 février 2011. Disponible sur: <http://www.chine-informations.com/guide/visa-chine_297.html> (consulté le 07 mai 2015)

MENDRE, David, 2015. "Lufthansa maintient le cap pour sa Premium Economy" *Voyages d'affaires* [en ligne]. 13 mai 2015. Disponible sur: <<http://www.voyages-d-affaires.com/deplacements-professionnels/aerien/lufthansa-maintient-cap-premium-economy-10555>> (consulté le 14 mai 2015)

Brochure

ROMERO, Manuel. *CMI engineering your global success*. Décembre 2014.

Document interne à CMI

CMI, 2015. Organization chart CMI Industry Metals. 5 janvier 2015. Document interne à l'entreprise CMI.

Entretiens

Entretien avec Monsieur Giuseppe CALLEGARI, Senior Vice President Sales de la BU CMI Metals, réalisé le 18 février 2015.

Entretien avec Madame Yolande GABRIEL, Cost Controller de la BU Metals, réalisé le 12 mars 2015.

Entretien avec Monsieur Jean-Pierre RORIVE, COO de la BU Metals, réalisé le 7 avril 2015.

Entretien avec Monsieur Robin WEY, Ingénieur Industriel de la BU Metals, réalisé le 24 février 2015.

Entretien avec Monsieur Denis WYSOTA, Global Sales Manager de la BU Metals, réalisé le 16 mars 2015.

Entretien avec Madame Annick ZOVI, Agent de voyages chez CWT, réalisé le 20 février 2015.

Illustrations

Figure 1: Cockerill Maintenance & Ingenierie (CMI) [image JPEG]. LEBOUTTE, Didier. Clusters.wallonie.be. [en ligne]. Disponible sur: <<http://clusters.wallonie.be/tweedfr/cockerillmaintenanceingenieriecmi.html?IDC=1672&IDD=12739>> (consulté le 10 février 2015)

Figure 2: CMI [image JPEG]. Disponible sur : <<http://www.cmigroupe.com/fr/p/a-propos-de-cmi>> (consulté le 27 février 2015)

Figure 3: CECCHETTO, Meryl. Site de l'Orangerie [image JPEG]. 12 mai 2015.

Figure 4: CECCHETTO, Meryl. Graphique de la répartition des voyages de la BU Metals à travers le monde en 2013.

Figure 5: CECCHETTO, Meryl. Graphique de la répartition des voyages de la BU Metals à travers le monde en 2014.

Figure 6: CECCHETTO, Meryl. Avion de la compagnie aérienne Brussels Airlines à l'aéroport de Zaventem [image JPEG]. 05 janvier 2015.

Figure 7: Tangshan [image JPEG]. Disponible sur: <<http://www.ihg.com/intercontinental/hotels/gb/en/tangshan/tvszw/hoteldetail/photo-gallery>> (consulté le 20 mars 2015)

Figure 8: Budget [image JPEG]. Disponible sur: <<http://fr.dreamstime.com/photo-stock-signer-euro-3d-image13480140>> (consulté le 05 avril 2015)

Figure 9: CECCHETTO, Meryl. Graphique de l'évolution du chiffre d'affaires (en millions d'euros). Adapté des données figurant sur le rapport d'activités de CMI de l'année 2014 (document interne à CMI).

Figure 10: CECCHETTO, Meryl. Graphique de l'évolution des inscriptions de commandes (en millions d'euros). Adapté des données figurant sur le rapport d'activités de CMI de l'année 2014 (document interne à CMI).

Livre

DUPUY, Maurice. *Le Tourisme d'Affaires, comprendre, organiser et réussir*. Paris: Editions Technip, 2005. 119p.

Pages web

BPR et BPM. *www.fedweb.belgium.be* [en ligne]. 2010. 20 juin 2011. Disponible sur: <http://www.fedweb.belgium.be/fr/a_propos_de_l_organisation/developpement_et_support/processus/bpr_bpm/#.VTO1YE0cSP8> (consulté le 10 avril 2015)

Compagnie aérienne à bas prix. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 10 octobre 2014 à 15:45. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Compagnie_a%C3%A9rienne_%C3%A0_bas_prix> (consulté le 1 avril 2015)

Déplacement professionnel. Wikipédia: l'encyclopédie libre[en ligne]. Dernière modification de la page le 2 juin 2014 à 11:14. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/D%C3%A9placement_professionnel> (consulté le 12 février 2015)

Directeur de l'exploitation. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 11 septembre 2014 à 14:20. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Directeur_de_l%27exploitation> (consulté le 15 avril 2015)

Directeur général. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. 2011. Dernière modification de la page le 02 mai 2015 à 17:12. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Directeur_g%C3%A9n%C3%A9ral> (consulté le 15 mai 2015)

Domaine d'activité stratégique. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 23 janvier 2015 à 10:42. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Domaine_d'activit%C3%A9_strat%C3%A9gique> (consulté le 16 mars 2015)

Incentive. www.techno-science.net [en ligne]. 2013. Disponible sur: <<http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&definition=10832>> (consulté le 06 mars 2015)

Innover pour le bien de l'Homme et de la planète. <http://www.cmigroupe.com/> [en ligne]. 2002. Dernière modification de la page le 05 mai 2015. Disponible sur: <<http://www.cmigroupe.com/fr/p/innovation>> (consulté le 12 mai 2015)

List of airlines banned within the EU. www.ec.europa.eu [en ligne]. 2014. 11 décembre 2014. Disponible sur: <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_en.htm> (consulté le 01 avril 2015)

Management de la qualité. Wikipédia: l'encyclopédie libre [en ligne]. Dernière modification de la page le 30 avril 2015 à 08:18. Disponible sur: <http://fr.wikipedia.org/wiki/Management_de_la_qualit%C3%A9> (consulté le 02 mai 2015)

Marchés. <http://www.cmigroupe.com/> [en ligne]. 2002. Dernière modification de la page le 14 mars 2015. Disponible sur: <<http://www.cmigroupe.com/fr/p/marches>> (consulté le 9 avril 2015)

Passeport. www.bruxelles.be [en ligne]. 2009. Disponible sur: <<http://www.bruxelles.be/artdet.cfm?id=4836&highlight=visas>> (consulté le 24 février 2015)

Visa. www.larousse.fr [en ligne]. 2009. Disponible sur: <<http://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/visa/82159>> (consulté le 20 février 2015)

World Airline Rating. www.airlinequality.com [en ligne]. 1999. Disponible sur: <<http://www.airlinequality.com/Airlines/AirlineA-Z.htm>> (consulté le 08 mars 2015)

Sites internet

Arkadin [en ligne]. 2001. Disponible sur: <<https://www.arkadin.com/select-country>> (consulté le 01 mars 2015)

Carlson Wagonlit Travel [en ligne]. 2004. Disponible sur: <<http://www.carlsonwagonlit.be/en/countries/be/>> (consulté le 12 février 2015)

Skytrax [en ligne]. 2005. Disponible sur: <<http://www.airlinequality.com/>> (consulté le 05 mars 2015)

Vidéos

Arkadin Conference (24 octobre 2013). "Arkadin Mobile Solutions" [enregistrement vidéo], sur le site Youtube. (2:11). Disponible sur: <<https://www.youtube.com/watch?v=yxXiPaS5F1s>> (consulté le 15 avril 2015)

Carlson Wagonlit Travel (16 juin 2014). "Carlson Wagonlit Travel: Business travel made easy" [enregistrement vidéo], sur le site Youtube. (2:38). Disponible sur: <<https://www.youtube.com/watch?v=k4ch66amin8>> (consulté le 04 février 2015)

Concur France (10 septembre 2012). "Des applications mobiles pour les déplacements et frais professionnels" [enregistrement vidéo], sur le site Concur. (04:02). Disponible sur: <<https://www.concur.fr/resources/les-applications-mobiles-concur-au-service-de-votre-efficacite>> (consulté le 16 mars 2015)

LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1: Organigramme de CMI Industry Metals
- Annexe 2: Tableau des différents frais que l'agence CWT facture à CMI
- Annexe 3: Travel request
- Annexe 4: Formulaire de demande de visa pour la Chine
- Annexe 5: Lettre d'invitation pour la Chine
- Annexe 6: Lettre d'accompagnement pour la Chine
- Annexe 7: Attestation de la compagnie d'assurances AIG pour la Chine
- Annexe 8: Réservation fictive de l'hôtel en Chine
- Annexe 9: Formulaire de demande de visa pour l'Inde
- Annexe 10: Lettre d'invitation pour l'Inde
- Annexe 11: Lettre d'accompagnement pour l'Inde
- Annexe 12: Déclaration pour l'Inde
- Annexe 13: Business information sheet pour l'Inde
- Annexe 14: Billets d'avion et de train
- Annexe 15: Réservation du taxi
- Annexe 16: Note de frais et justificatifs

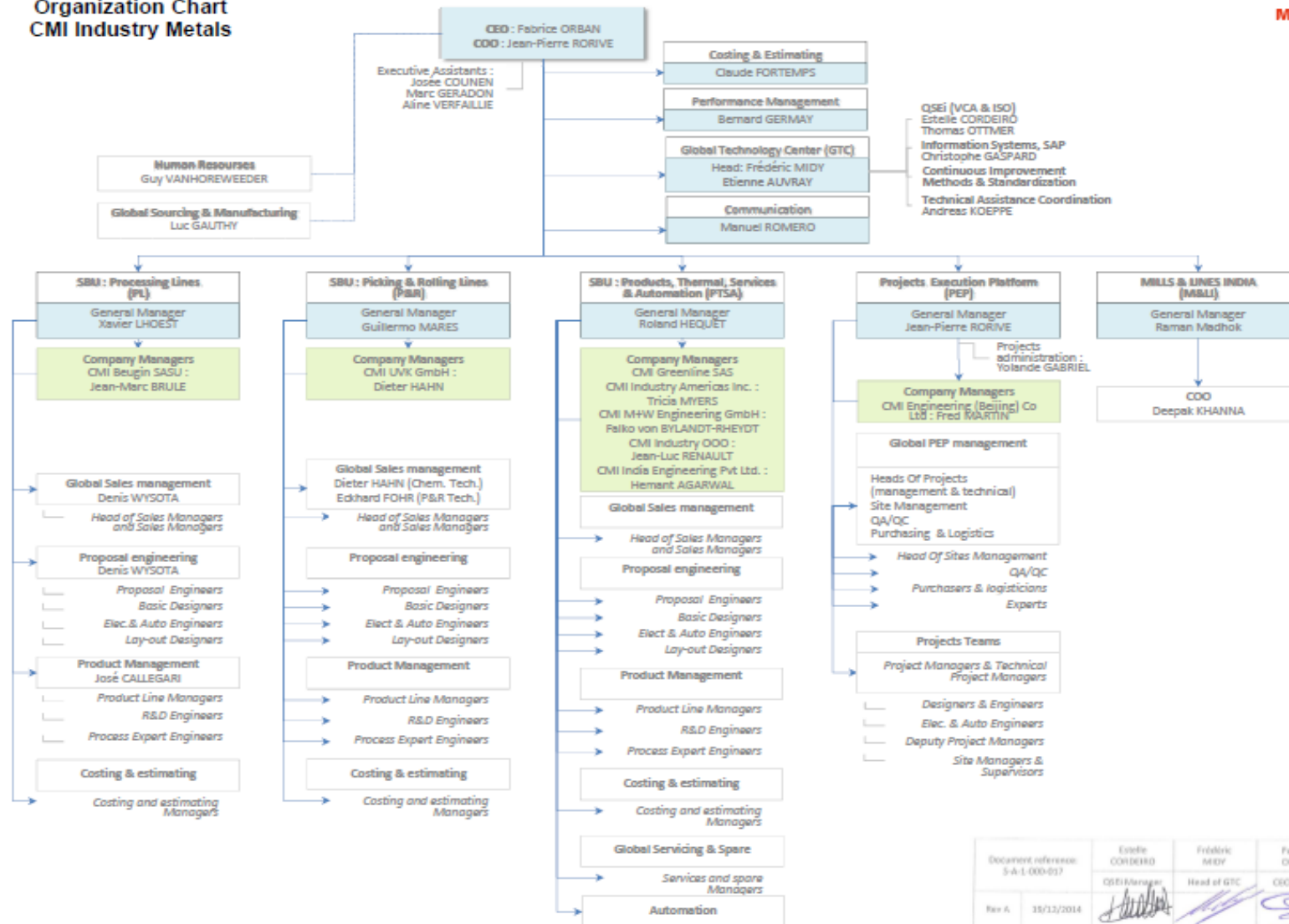
ORGANIGRAMME DE CMI INDUSTRY METALS

Annexe 1



Organization Chart CMI Industry Metals

**CMI INDUSTRY
Metals**



DIFFÉRENTS FRAIS QUE L'AGENCE CWT FACTURE À CMI

Annexe 2

Produit	Catégorie	Agence	En ligne sans assistance	En ligne avec assistance	Commentaire
Avion	Europe	22,25 €	9,75 €	19,15 €	Prix par ticket
Avion	Intercontinental	22,25 €	9,75 €	19,15 €	Prix par ticket
Avion	<u>Low cost</u>	26,25 €	9,75 €	19,15 €	Prix par ticket
Avion	Mixte	25,25 €			
Train	Pat ticket	14,25 €	9,75 €	13,55 €	Prix par ticket
Hôtel	Par réservation	10,25 €	3,75 €	7,00 €	Gratuit pour les hôtels de Liège
Hôtel	Par réservation	3,00 €	3,75 €	7,00 €	/
Voiture	Par réservation	10,25 €	6,75 €	7,00 €	Prix par réservation
Voiture	Chèque transport (voucher)	10,00 €	/	/	/
Autre	Services visa	30,00€	/	/	Prix par demande
Help desk	Aide technique	17,00 €	/	/	Prix par appel
Modification de réservation	Réservation de vols	10,25 €	/	/	Prix par modification (les 2 premières sont gratuites)
Autre	Service 24h/24	29,00 €	/	/	Coûts supplémentaires s'il y en a

TRAVEL REQUEST

Annexe 3



TRAVEL REQUEST TO **CARLSON WAGONLIT TRAVEL**

Agency	Fax:	+32 42 22 47 84
Liège	Email :	cmi.liege.be@contactcwt.com

REQUEST INFORMATION

Date:*	20-févr-15	E-mail:*	meryl.cecchetto@cmigroupe.com
Requested by:*	Meryl Cecchetto	Fax:	
Telephone:	04 330 20 44		

☒ New booking	☐ Modification	☐ Cancellation
---	---------------------------------------	---------------------------------------

Travel Reason :*	TAIWAN ET TANSANG
Reason code : *	External Client Meeting
Travel Duration : *	10 days
Nber of additional travellers (booked separately) : *	0

INVOICING INFORMATION

Company :*	CMI SA	Cost Centre : *	B000C.501
------------	--------	-----------------	-----------

TRAVELLER

Last Name *	First Name *	Title *
CALLEGARI	Giuseppe	Mr

TRAVEL TYPE *		☒ AIR TICKET ☐ TRAIN TICKET ☐ OTHER			
Date *	Itinerary		Time		Comments
	From *	To *	Departure	Arrival	
08/03/15	Bruxelles	Pékin			Tard le soir
15/03/15	Pékin	Mumbai			
18/03/15	Mumbai	Bruxelles			Le matin
Preferences :		☐ Window seat ☐ Aisle seat			
HOTEL BOOKING					
City	Arrival Date	Departure Date	Nr of Nights	Preferred Hotel Name	
Preferences :		☐ Non Smoking ☐ Smoking ☐ Single ☐ Double			
Remark: Hotels to be paid locally with credit card					
CAR RENTAL					
Car Type:				Car Rental Company:	
Pick-up date:		Pick-up time:		Pick-up location:	
Drop-off date:		Drop-off time:		Drop-off location:	
Preferences :	☐ Manual ☐ Automatic ☐ Station Wagon ☐ Air conditioning ☐ GPS				
Payment:	☐ Voucher issued by CwT ☐ Payment with credit card on the spot				
Travel Approval by N+1 (name) : *		Jean JOUET		Signature :	
Business instead of Eco approved by sector president :				Signature :	
Full Business to be approved by sector president:				Signature :	
REMARKS:	Vol de nuit (Paris Charles de Gaulle - Pékin) en business				
IMPORTANT : In case of cancellation, thank you to inform your CWT agency					Submit

FORMULAIRE DE DEMANDE DE VISA POUR LA CHINE

中华人民共和国签证申请表

Visa Application Form of the People's Republic of China
(For the Mainland of China only)

申请人必须如实、完整、清楚地填写本表格。请逐项在空白处用中文或英文大写字母打印填写，或在□内打√选择。如有某项目不适用，请填写“无”。The applicant should fill in this form truthfully, completely and clearly. Please type the answer in capital English letters in the space provided or tick (√) the relevant box to select. If some of the items do not apply, please type N/A or None.

一、个人信息 Part I: Personal Information

I.1 英文姓名 Full English name as in passport	姓 Last name: CALLEGARI		粘贴一张近期正面免冠、彩色背景的照片(护照照片)。 图片/Photo Affix one recent color passport photo (full face, front view, head-and-shoulders and against a plain light colored background).
	中间名 Middle name: _____		
	名 First name: GIUSEPPE		
I.2 中文姓名 Name in Chinese: _____		I.3 别名或曾用名 Other name(s): _____	
I.4 性别 Sex: ☒ 男 M ☐ 女 F	I.5 出生日期 DOB(yyyy-mm-dd): 1955/12/21		
I.6 现有国籍 Current nationality(ies): ITALIAN		I.7 曾有国籍 Former nationality(ies): _____	
I.8 出生地点(市、省/州、国): SERAING Place of birth(city, province/state, country):			
I.9 身份证/公民证号码 Local ID/ Citizenship number: XXX			
I.10 护照/旅行证件种类 Passport/Travel document type		☐ 外交 Diplomatic ☐ 公务、官员 Service or Official ☒ 普通 Ordinary ☐ 其他证件(请说明) Other (Please specify):	
I.11 护照号码 Passport number: XXX		I.12 签发日期 Date of issue(yyyy-mm-dd): 2013/11/25	
I.13 签发地点 Place of issue: MINISTRO AFFARI ESTERI		I.14 失效日期 Date of expiry(yyyy-mm-dd): 2023/11/24	
I.15 当前职业 (可选多项) Current occupation(s)	☒ 商人 Businessperson ☐ 前/现任议员 Former/incumbent member of parliament ☐ 公司职员 Company employee ☐ 职位 Position ☐ 演艺人员 Entertainer ☐ 前/现任政府官员 Former/incumbent government official ☐ 工人/农民 Industrial/Agricultural worker ☐ 职位 Position ☐ 学生 Student ☐ 军人 Military personnel ☐ 乘务人员 Crew member ☐ 职位 Position ☐ 自雇 Self-employed ☐ 非政府组织人员 NGO staff ☐ 无业 Unemployed ☐ 宗教人士 Religious personnel ☐ 退休 Retired ☐ 新闻从业人员 Staff of media ☐ 其他(请说明) Other (Please specify):		
I.16 受教育程度 Education	☒ 研究生 Postgraduate ☐ 大学 College ☐ 其他(请说明) Other (Please specify):		
I.17 工作单位/学校 Employer/School	名称 Name: CMI SA		联系电话 Phone number: 04 330 20 77
	地址 Address: AVENUE GREINER 1 - SERAING		邮政编码 Zip Code: 4100

1.18 家庭住址 Home address XXX		1.19 邮政编码 Zip Code XXX	
1.20 电话/手机 Home/mobile phone number XXX		1.21 电子邮箱 E-mail address XXX	
1.22 婚姻状况 Marital status ☒ 已婚 Married ☐ 单身 Single ☐ 其他 Other(Please specify):			
1.23 主要家庭成员 (配偶、子女、父母等,可另部) Major family members (spouse, children, parents, et c., may type on separate paper)	姓名 Name	国籍 Nationality	职业 Occupation
	XXX	XXX	XXX
1.24 紧急联络人信息 Emergency Contact	姓名 Name COUNEN JOSEE		手机 Mobile phone number 04 330 20 15
	与申请人的关系 Relationship with the applicant MANAGEMENT ASSISTANT		
1.25 申请人申请签证时所在的国家或地区 Country or territory where the applicant is located when applying for this visa			BELGIUM

二、旅行信息 Part 2: Travel Information

2.1 申请入境事由 Major purpose of your visit	☐ 官方访问 Official Visit ☐ 旅游 Tourism ☐ 交流、考察、访问 Non-business visit ☒ 商业贸易 Business & Trade ☐ 人才引进 As introduced talent ☐ 执行职务 As crew member ☐ 过境 Transit	☐ 常驻外交、领事、国际组织人员 As resident diplomat, consul or staff of international organization ☐ 永久居留 As permanent resident ☐ 工作 Work ☐ 寄养 As child in foster care
	☐ 短期探视中国公民或者具有中国永久居留资格的外国人 Short-term visit to Chinese citizen or foreigner with Chinese permanent residence status	☐ 与中国公民或者具有中国永久居留资格的外国人家庭团聚居留超过 180 日 Family reunion for over 180 days with Chinese citizen or foreigner with Chinese permanent residence status
	☐ 短期探视因工作、学习等事由在中国停留居留的外国人 Short-term visit to foreigner residing in China due to work, study or other reasons	☐ 长期探视因工作、学习等事由在中国居留的外国人 As accompanying family member of foreigner residing in China due to work, study or other reasons
	☐ 短期学习 Short-term study for less than 180 days	☐ 长期学习 Long-term study for over 180 days
	☐ 短期采访报道 As journalist for temporary news coverage	☐ 外国常驻中国新闻机构记者 As resident journalist
	☐ 其他(请说明) Other (Please specify):	
2.2 计划入境次数 Intended number of entries	☐ 一次(自签发之日起 3 个月有效) One entry valid for 3 months from the date of issue ☐ 二次(自签发之日起 3-6 个月有效) Two entries valid for 3 to 6 months from the date of issue ☐ 半年多次(自签发之日起 6 个月有效) Multiple entries valid for 6 months from the date of issue ☒ 一年多次(自签发之日起 1 年有效) Multiple entries valid for 1 year from the date of issue ☐ 其他(请说明) Other (Please specify):	
2.3 是否申请加急服务 Are you applying for express service? 注: 加急服务须经领事官员批准, 将加收费用。Note: Express service needs approval of consular officials, and extra fees may apply.		☐ 是 Yes ☒ 否 No
2.4 本次行程预计首次抵达中国的日期 Expected date of your first entry into China on this trip (yyyy-mm-dd)		

2.5 设计行程中单次在华停留的最长天数 Longest intended stay in China among all entries		Days
2.6 在中国境内行程 (按时间顺序, 可附另纸填写) Itinerary in China (in time sequence, may type on separate paper)	日期 Date	详细地址 Detailed address
	2015-03-08	HOTEL CROWNE PLAZA 48 WANGFUJING BEIJING
	2015-06-14	HOTEL CROWNE PLAZA 48 WANGFUJING BEIJING
	2015-11-04	HOTEL CROWNE PLAZA 48 WANGFUJING BEIJING
	OTHER DATES	HOTEL CROWNE PLAZA 48 WANGFUJING BEIJING
2.7 谁将承担在中国期间的费用? Who will pay for your travel and expenses during your stay in China?		CMI SA
2.8 中国境内邀请单位或个人信息 Information of inviter in China	姓名或名称 CMI SA ENGINEERING Name	
	地址 JINGJIAN MANSION 5 FLOOR BUILDING 1 N°8 SHIXING EAST STREET, BEIJING 100041 Address	
	联系电话 (86) 010 52659797 Phone number	
	与申请人关系 Relationship with the applicant BUSINESS PARTNER	
2.9 是否曾经获得过中国签证? 如有, 请说明最近一次获得中国签证的时间和地点。Have you ever been granted a Chinese visa? If applicable, please specify the date and place of the last time you were granted the visa.		YES, BRUSSELS 2014-02-04
2.10 过去 12 个月中访问的其他国家或地区 Other countries or territories you visited in the last 12 months		RUSSIA USA TURKEY BRAZIL

三、其他事项 Part 3: Other Information

3.1 是否曾在中国超过签证或居留许可允许的期限停留? Have you ever overstayed your visa or residence permit in China?	☐ 是 Yes ☒ 否 No
3.2 是否曾被拒绝签发中国签证, 或被拒绝进入中国? Have you ever been refused a visa for China, or been refused entry into China?	☐ 是 Yes ☒ 否 No
3.3 是否在中国或其他国家有犯罪记录? Do you have any criminal record in China or any other country?	☐ 是 Yes ☒ 否 No
3.4 是否具有以下任一情形 Are you experiencing any of the following conditions? ①严重精神障碍 Serious mental disorder ②传染性肺结核病 Infectious pulmonary tuberculosis ③可能危害公共卫生的其他传染病 Other infectious disease of public health hazards	☐ 是 Yes ☒ 否 No
3.5 近 30 日内是否前往过流行性疾病传染的国家或地区? Did you visit countries or territories affected by infectious diseases in the last 30 days?	☐ 是 Yes ☒ 否 No
3.6 如果对 3.1 到 3.5 的任何一个问题选择“是”, 请在下面详细说明。 If you select Yes to any questions from 3.1 to 3.5, please give details below.	

3.7 如果有本表未涉及到需专门陈述的其他与签证申请相关的事项，请在此或另纸说明。
If you have more information about your visa application other than the above to declare, please give details below or type on a separate paper.

3.8 如申请人护照中的偕行人与申请人一同旅行，请将偕行人照片粘贴在下面并填写偕行人信息。If someone else travels and shares the same passport with the applicant, please affix their photos and give their information below.

偕行人信息 Information	偕行人 1 Person 1 粘贴照片于此 Affix Photo here	偕行人 2 Person 2 粘贴照片于此 Affix Photo here	偕行人 3 Person 3 粘贴照片于此 Affix Photo here
姓名			
性别			
生日			

四、声明及签名 Part 4: Declaration & Signature

4.1
我声明，我已阅读并理解此表所有内容要求，并愿就所填报信息和申请材料的真实性承担一切法律后果。
I hereby declare that I have read and understood all the questions in this application and shall bear all the legal consequences for the authenticity of the information and materials I provided.

4.2
我理解，能否获得签证、获得何种签证、入境次数以及有效期、停留期等将由领事官员决定，任何不实、误导或填写不完可能导致签证申请被拒绝或被拒绝入境。
I understand that whether to issue a visa, type of visa, number of entries, validity and duration of each stay will be determined by consular official, and that any false, misleading or incomplete statement may result in the refusal of a visa for or denial of entry into China.

申请人签名
Applicant's signature:

日期
Date (yyyy-mm-dd): 2015-02-20

LETTRE D'INVITATION POUR LA CHINE

北京市石景山区实兴东街8号京汉大厦5层邮编

Jinghan Mansion 5th floor

#8 Shixing East Street

Shijingshan District, Beijing, CHINA

Fax: (86)-010- 5265 9700

Tel: (86)-010- 5265 9797

To: CMI Metallurgy	Fax : 00 32 4 342 48 18
Attn: Meryl CECCHETTO	Date : 2015/02/20
From: Frederic MARTIN	Pages : 1

Subject: **Invitation**

We, CMI Engineering (BEIJING) CO., LTD are very pleased to invite from March 08th 2015, the person hereafter mentioned, to visit us in China for meetings for techno-commercial discussions for our various projects. Mr. CALLEGARI Giuseppe will be required to visit China during the period from March 08th to 23rd 2015, the period from June 14th to June 29th 2015 and the period from November 04th to November 19th 2015 and other dates which are not fixed yet.

Mr. CALLEGARI will be required to visit China frequently therefore we request you to issue multiple entry business visa for one year duration to enable him to proceed on business to China as and when required. Please find below his passport details:

Name	Gender	Date of Birth	Passport No.	Expiration	Nationality
Giuseppe CALLEGARI	M	1955/12/21	YA5305581	2023/11/24	Italian

CMI will defray all his expenses in relation to his trip and his stay in China. In case of any further questions arising, please feel free to contact us.

Best regards

 General Manager

LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT POUR LA CHINE



**Section consulaire de
l'Ambassade de Chine au
Royaume de Belgique**

Liège, le 20 février 2015

Madame, Monsieur

CMI est un ensemblier international (EPC), spécialisé dans l'Energie, la Défense, la Sidérurgie et l'Industrie.

Le département CMI Industry pour lequel M. Giuseppe Callegari travaille en tant que Senior Vice President Sales, fournit des complexes à froid et tous les équipements qui les composent.

Nous vous demandons de bien vouloir émettre un visa d'affaires (1 an, multiples entrées) à M. Callegari.

Nous certifions qu'il se rendra en Chine pour des raisons commerciales (réunions et discussions commerciales pour des projets en cours et négociations avec des clients,...).

CMI SA prend en charge toutes les dépenses relatives à ses voyages ainsi que tous les frais relatifs à ses séjours en Chine.

Entre-temps, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Eric Franssen
Vice Président Développement
CMI Industry

**ATTESTATION DE LA COMPAGNIE D'ASSURANCES AIG POUR LA
CHINE**

Votre correspondant :

MoniqueStas

Tél : +32 (0)2 622 76 58

Fax : +32 (0)2 678 75 80

E-mail : monique.stas@aig.be

C M I

C M I - MR GAETAN LEFEVRE

AVENUE GREINER 1

4100 SERAING

Bruxelles, le 20 février 2015

Concerne : votre police " Accidents du Travail " n° 100.700.000.0050

Monsieur,

Nous vous confirmons que par le contrat cité en référence, nous garantissons la réparation légale des accidents du travail et du chemin du travail pouvant survenir à votre personnel.

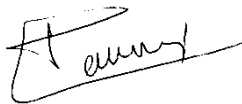
M. CALLEGARI est également couvert lors de ses missions en CHINE (sur tout le territoire) du 08/03/2015 au 08/03/2016.

En particulier, l'assistance et le rapatriement en cas d'accidents du travail sont acquis conformément à l'article prévu dans nos conditions générales.

Cette attestation est valable jusqu'au 31/12/2016.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, nos meilleures salutations.

Pour la Compagnie

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Gaetan Lefevre', written over a horizontal line.

RÉSERVATION FICTIVE DE L'HÔTEL EN CHINE

No.48 Wangfujing Avenue, Beijing China
 Tel: 8610 5911 9999 Fax No.: 8610 6513 2538
<http://www.crowneplaza.com/beijingchn>
 Toll Free Reservation Tel 800 830 2628
 Toll Free Reservation Fax 800 830 9288



Reservation/Confirmation

Confirmation No: #287476

MR/MS	Surname: CALLEGARI	First Name: GIUSEPPE	PC NO.		
Date of Arrival: March 08 th 2015		Date of Departure: March 23 rd 2015		Room	
Room type:	Smoking	Non-smoking	Room type:	Smoking	Non-smoking
Deluxe(King bed):		1	Executive room(King):		
Deluxe(Twin bed):			Executive room(Twin):		
Business(King bed):			Superior Suite(king bed):		
Business(Twin bed):			Deluxe Suite(king bed):		
Flight Details:	Arrival Time	Departure Time:	Executive Suite(king bed):		
Account to A/C:	Guest(s) A/C:	Company A/C:	Extra Bed	Baby Cot ☐	
Guarantee:	By Credit Card:		By Company:	Nationality:	
			No		
Airport pick-up: Yes: ☐ No: ☒ Mini Bus (RMB660net per way) Maxi. 8pax Yes: ☐ No: ☒ Bus (RMB850net per way) Maxi. 21pax Yes: ☐ No: ☒			Special Request: VVP: ☐ VIP: ☐ CIP: ☐ Flower set up: Fruit upon arrival: Room upgrade:		
Remarks:					
Notices: ● Hotel room rate exchange rate: @USD1.00=RMB7.00 Bookings will be released after 6pm on arrival day if not guaranteed. The AMEX, Visa, Master, Diners Club and JCB card can be accepted for guarantee.					

Thanks again for choosing our hotel and looking forward to welcoming your guest(s) to Crowne Plaza Beijing!

Best regards

Crowne Plaza Beijing
 Andy Cheng

FORMULAIRE DE DEMANDE DE VISA POUR L'INDE

Embassy of India
217 CHAUSSEED'VEURGAT
1050, BRUSSELS, BELGIUM

Paste your unsigned
recent color photograph.
Size: 2" X 2"

Visa Application Form



BELB02430614

Signature

A. Personal Particulars (As in Passport)				
Surname (As in Passport)		CALLEGARI		
Given Name (As in Passport)		GIUSEPPE		
Previous/other Name if any				
Sex	Male	Marital Status	Married	
Date of birth	21-DEC-1955	Religion	CHRISTIAN	
Place of Birth Town/City	SERAING	Country of Birth	BELGIUM	
Citizenship /National ID No	XXX	Educational Qualification	POST GRADUATE	
Visible identification marks		NO SPECIAL MARKS		
Current Nationality	ITALY	Nationality by Birth/ Naturalization	BY BIRTH	
Any Other Previous/Past Nationality				
B. Passport Details				
Passport No.	YA5305581	Date of issue (dd/mm/yyyy)	25-NOV-2013	
Place of issue	MINISTRO AFFARI ESTE	Date of expiry (dd/mm/yyyy)	24-NOV-2023	
Any other Passport/Identity Certificate held (if yes, please fill in the following) NO				
Country of issue		Place of issue		
Passport/IC No		Date of issue(dd/mm/yyyy)		
Nationality/status				
C. Applicant's Contact Details				
Present address	XXX	Phone No		
		Mobile /Cell No	XXX	
		Email address		
Permanent Address	XXX			
D. Family Details				
Relation	Name	Nationality	Prev. Nationality	Place/Country of Birth
Father's	XXX	XXX		XXX
Mother's	XXX	XXX		XXX
Spouse	XXX	XXX		XXX
Were your Grandfather/Grandmother(Paternal/Maternal) Pakistan Nationals Or belong to Pakistan held area : NO				
E. Details of Visa Sought (Visa shall be valid from the Date of Issue and not from the Date of Journey)				
Type Of Visa Required	BUSINESS VISA	No of Entries	2	
Period of Visa (Month)	6 Months	Expected Date of Journey	16--MAR-2015	
Port Of Arrival	MUMBAI	Port of Exit		

Required Detail of		BUSINESS VISA	
Company Name	CMI INDUSTRY FPE		
Address	METHA HOUSE 64 ROAD 13 MIDC ANDHERI-400093 MUMBAI		
Phone	912266762727		
Email			
Purpose of Visit : BUSINESS			
F. Previous Visit Details			
Have You Ever visited India ?		NO	
Address where You stayed in India			
Cities in India Visited			
Type of Visa		Visa Number	
Visa Issued Place		Date of Issue	
Countries visited in last 10 years			
USA, RUSSIA, CHINA, TURKEY,			
Have you been refused an Indian Visa or extension of the same previously or deported from India ?			
If yes above mention when and by whom with control			
No/Date			
G. Profession/Occupation Details			
Present Occupation		BUSINESS PERSON	
Employer name/business		SENIOR VICE PRESIDENT SALES	
Employer Address		CMI SA - AVENUE GREINER 1 - 4100 SERAING BELGIUM	
Past occupation if any			
Are/have you worked with Armed forces/ Police/ Para Military forces ? NO			
Organization		Designation	
Place of Posting		Rank	
H. Address of Place of Stay / Hotel			
Place/Hotel Name	Address of Place / Hotel	State	Phone No.
I. Details of Two Reference			
In India		In Belgium	
Name	DEEPAK KHANA	ERIC FRANSSEN	
Address	CMI FPE INDUSTRY - MIDC ANDHERI METHA HOUSE 64 ROAD13-400093 MUMBAI	CMI SA - AVENUE GREINER 1 4410 SERAING - BELGIUM	
Phone Number	XXX	XXX	

J. DECLARATION:

- I do not hold any other passport(s) other than those detailed above.
- I have read and understood all the conditions for the visit to India and I am willing and able to abide fully by them.
- I declare that the information given in the form is complete and correct and the visit to India will be undertaken for the purpose indicated in the application.
- I understand that in case the information provided in the form is found to be incorrect, I will be liable for denial of visit/entry or deportation and/ or other penalties during the visit as provided by Indian law.

Date : 20-FEV-2015

.....
Applicant's signature (as in Passport)

LETTRE D'INVITATION POUR L'INDE



February 20th 2015

REF NO: CMIFPE/CGI/2015

EMBASSY OF INDIA
217 Chaussée de Vleurgat
1050 BRUXELLES
BELGIUM
Tel: +32 2 640 91 40
Fax: + 32 4 342 50 77

Dear Sir,

We are pleased to invite Mr. Giuseppe CALLEGARI, specialist of **CMI INDUSTRY Metals Belgium** to visit India for techno-commercial discussions for our various projects. Mr Giuseppe Callegari will be required to visit India during the period from March 08th 2015 to September 08th 2015.

Mr Giuseppe Callegari will be required to visit India frequently, therefore we request you to issue a double entry business for 6 months to enable him to proceed on business to India as and when required. Please find below his passport details:

Name: GIUSEPPE
Surname: CALLEGARI
Passport n°: XXX
Date of issue: 25/11/2013
Validity: 24/11/2023
Place of issue: MINISTRO AFFARI ESTERI
Birth date: 21/12/1955
Place of birth: SERAING
Nationality: ITALIAN

Yours faithfully,

DEEPAK KHANNA
CHIEF OPERATING OFFICIER

LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT POUR L'INDE



**INDIAN EMBASSY
BRUSSELS**

Seraing, February 20th 2015

Dear Sirs,

This is to certify that Mr. Giuseppe CALLEGARI, Senior Vice President Sales, is travelling to India for business on behalf of our company (to visit suppliers, customers, ...) during the period from March 08th 2015 to September 08th 2015.

CMI SA is taking full responsibility for all expenses related his travel and his stay in India.

Yours faithfully,

Eric FRANSSEN
Vice Président Développement
CMI Industry

DÉCLARATION POUR L'INDE

I.....Giuseppe CALLEGARI..... hereby undertake that I shall utilize my visit only for the purpose of which, Visa has been applied, and shall not on arrival in India try to extend my stay for any other purpose. I also declare that I am present in B e l g i u m / L u x e m b u r g on the date of making this application and that all the information given by me here is true, accurate and complete.

I understand that my visa application is being handled through VF Services Limited (VFS), service providers in Belgium/Luxemburg appointed by the Embassy of India, Belgium. I am aware that the grant or refusal of visa is at the sole discretion of The Embassy of India and VFS is not responsible for the same or for any delay in the receipt of the visa. The processing of your application including processing time is subject to the procedures and timescales of the Embassy of India over which VFS has no control. I hereby agree to the VF Services Limited, Terms and Conditions including Disclaimer and VFS Data Protection Policy a t the date of my application (downloadable from <http://in.vfsglobal.be/>). I accept that application fees are not refundable and are payable even if a visa is not granted. I accept that VFS limits its liability for replacement of lost passports or other travel documents. I am responsible for the accuracy of my application form, and I accept that if VFS checks my application form, it does not guarantee that it will find any errors, and does not verify information I have provided. I accept that VFS excludes all other liability in relation to my application and advice or information given to me, including for breach of contract or negligence.

I acknowledge and agree that my application and associated data will be processed in accordance with the VFS Data Protection Policy (downloadable from <http://in.vfsglobal.be/>), and that my data may be processed by an affiliated company which may be a part of the VFS group of companies or a sub-contractor for VFS, and that such processing may take place in India but subject to the same standards as apply in Belgium.

Important Note: Suppression of facts or furnishing misleading/false information will result in denial of visa without assigning any reason. Visa fee once tendered is non-refundable and subject to change without notice. After receipt of visa ensure name, spellings, passport number, type and validity visa is given correctly. Visa is valid from date of issue. It is advisable to make travel arrangements after obtaining appropriate visa.

PLACE & DATE

Signature of the Applicant

20th February 2015

BUSINESS INFORMATION SHEET POUR L'INDE

सत्यमेव जयते

Embassy of India
Brussels

Additional Information for Business VisaName of Applicant Giuseppe CallegariName of Company CMI SAFull Address Avenue Greiner 1 4100 SERAINGEmail XXX

SIZE OF COMPANY EMPLOYEES

☐ Under 20 ☐ 20-100 ☐ 100-500 ☒ 500-2500 ☐ 2500+

Company dealing with (Please tick)

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Agriculture & allied products | ☐ Automobile | ☐ Carpets |
| ☐ Chemicals & Related | ☐ Electronics/Computers | ☒ Engineering goods |
| ☐ Gemstones & Jewellery | ☐ Handicrafts & Giftware | ☐ Herbal/Natural |
| ☐ Leather | ☐ Marine Products | ☐ Ores & Mineral |
| ☐ Petroleum Products | ☐ Pharmaceuticals/Drugs | ☐ Software |
| ☐ Stone (Rough & processed) | ☐ Textiles/Garments/Furnishings | |
| ☐ Others | | |

Date: 20-FEV-2015

Signature:

BILLETS D'AVION ET DE TRAIN



Votre billet

Votre voyage du 08 mars 15

 Référence du dossier:
Z0DDD8

 Date: **06 mars 15**

Voyageur **Mr Giuseppe CALLEGARI**
 Service Center **FSC Belgium**
 HQ : Bld de la Woluwe 46 Woluwedal B-1200 Brussels
 Téléphone **+32 2 258 83 42**
 Service **+44 203 353 0952**
 d'Urgence en ***des frais de service supplémentaires**
 Voyages **peuvent être appliqués**
 Fax **+32 4 222 47 84**
 Email **cmi.liege.be@contactcwt.com**

VOTRE VOYAGE EST CONFIRMÉ

Billet électronique émis
0576775894572-573
9996775894575

Récapitulatif du voyage

Date	Ville	Prestataire	De/à	Classe
dim. 08 mars 2015	ZYR - CDG	AF7188	19:17 - 21:11	Business
dim. 08 mars 2015	CDG - PEK	AF382	23:20 - 16:25 +1	Business
dim. 15 mars 2015	PEK - CTU	CA1407	16:00 - 19:10	Economy/Coach
dim. 15 mars 2015	CTU - BOM	CA429	22:00 - 00:50 +1	Economy/Coach
mer. 18 mars 2015	BOM - CDG	AF217	02:30 - 08:00	Economy/Coach
mer. 18 mars 2015	CDG - ZYR	AF7179	10:37 - 12:27	Economy/Coach

⚠ IMPORTANT INFORMATION

Notez svp qu'une version imprimée de ce document peut être exigée lors des contrôles pour accéder aux zones d'enregistrement. Les informations fournies sont exactes au moment de l'envoi. A réception de votre document de voyage, nous vous recommandons de vérifier que celui-ci correspond bien à votre demande. Pour toutes éventuelles questions, veuillez contacter votre centre de services.

⚠ ENREGISTREMENT ET INFORMATIONS DE SÉCURITÉ

Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement – Les délais minimum varient selon les compagnies, les aéroports, les gares. Les temps recommandés peuvent être trouvés sur le site Web des Compagnies ou via CWT si besoin.

ONLINE SERVICE (Please note some suppliers may not offer the service on some of their routes)

Air France : Check in - Time limits |

Luggage can incur additional cost at check in on specific airlines. Please contact us for more information.

dim. 08 mars, 2015

Billet électronique **0576775894572-573** / Réf. Compagnie **2LP09S**



Vol AIR FRANCE AF7188 (opéré par SNCF Railways)

DÉPART	Brussels Midi Rail Station (ZYR)	ARRIVÉE	Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal TN)
	19:17 - 08 mars 15		21:11 - 08 mars 15

Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement

Statut de la Réservation	Confirmé	Durée de vol	01:54 (Sans escale)
Équipement	Train Rapide National	Carte Frequent flyer	AF8541974054
Siège	Non spécifié		
Classe	Business (J)		
Franchise de bagages pour voyageur adulte	2PC		
Notes:			
NO PRE SEATING AVAILABLE			

dim. 08 mars, 2015

Billet électronique 0576775894572-573 / Réf. Compagnie 2LPO9S

**Vol AIR FRANCE AF382**

DÉPART	Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal 2E) 23:20 - 08 mars 15	ARRIVÉE	Beijing Capital (PEK - Terminal 2) 16:25 - 09 mars 15
--------	--	---------	---

Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement

Statut de la Réservation	Confirmé	Durée de vol	10:05 (Sans escale)
Équipement	Boeing 777-300er Passenger		
Siège	008K	Carte Frequent flyer	AF8541974054
Classe	Business (C)		
Franchise de bagages pour voyageur adulte		2PC	
Notes:	NO PRE SEATING AVAILABLE		

dim. 15 mars, 2015

Billet électronique 9996775894575 / Réf. Compagnie PV17EX

**Vol AIR CHINA CA1407**

DÉPART	Beijing Capital (PEK - Terminal 3) 16:00 - 15 mars 15	ARRIVÉE	Chengdu (CTU - Terminal 2) 19:10 - 15 mars 15
--------	---	---------	---

Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement

Statut de la Réservation	Confirmé	Durée de vol	03:10 (Sans escale)
Équipement	Boeing 777-200 Passenger		
Siège	040J	Carte Frequent flyer	-
Classe	Economy/Coach (K)		
Franchise de bagages pour voyageur adulte		1PC	
Notes:	NO PRE SEATING AVAILABLE		

dim. 15 mars, 2015

Billet électronique 9996775894575 / Réf. Compagnie PV17EX

**Vol AIR CHINA CA429**

DÉPART	Chengdu (CTU - Terminal 1) 22:00 - 15 mars 15	ARRIVÉE	Mumbai (BOM - Terminal 2) 00:50 - 16 mars 15
--------	---	---------	--

Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement

Statut de la Réservation	Confirmé	Durée de vol	05:20 (Sans escale)
Équipement	Airbus Industrie A320		
Siège	014J	Carte Frequent flyer	-
Classe	Economy/Coach (K)		
Franchise de bagages pour voyageur adulte		1PC	
Notes:	NO PRE SEATING AVAILABLE		

mer. 18 mars, 2015

Billet électronique 0576775894572-573 / Réf. Compagnie 2LPO9S

**Vol AIR FRANCE AF217**

DÉPART	Mumbai (BOM - Terminal 2) 02:30 - 18 mars 15	ARRIVÉE	Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal 2E) 08:00 - 18 mars 15
--------	--	---------	--

Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement

Statut de la Réservation	Confirmé	Durée de vol	10:00 (Sans escale)
Équipement	Airbus Industrie A330-200		
Siège	023J	Carte Frequent flyer	AF8541974054
Classe	Economy/Coach (R)		
Franchise de bagages pour voyageur adulte		1PC	
Notes:	NO PRE SEATING AVAILABLE		

mer. 18 mars, 2015

Billet électronique 0576775894572-573 / Réf. Compagnie 2LPO9S

**Vol AIR FRANCE AF7179 (opéré par SNCF Railways)**

DÉPART	Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal TN) 10:37 - 18 mars 15	ARRIVÉE	Brussels Midi Rail Station (ZJR) 12:27 - 18 mars 15
--------	--	---------	---

Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement

Statut de la Réservation	Confirmé	Durée de vol	01:50 (Sans escale)
Équipement	Train Rapide National		
Siège	Non spécifié	Carte Frequent flyer	AF8541974054
Classe	Economy/Coach (L)		
Franchise de bagages pour voyageur adulte		1PC	
Notes:	NO PRE SEATING AVAILABLE		

INFORMATIONS GÉNÉRALES

PASSPORT AND VISA INFORMATION

ROUTING : BRUSSELS PARIS BEIJING MUMBAI PARIS BRUSSELS

HIGH FARE : EUR4296.00

CHARGED FARE : EUR2913.39

LOWEST FARE : EUR2675.00

SAVINGS ACHIEVED VS HIGH FARE EUR1382.61

SAVINGS MISSED VS LOWEST FARE EUR238.39

MAIN RESTRICTIONS:

CHANGE OF RESERVATION : FEE OF 120 PLUS FARE DIFFERENCE

CANCELLATION : NON REMBOURSABLE

THIS FARE WILL BE ISSUED AS AN E/TICKET

ROUTING : BEIJING CHENGDU MUMBAI

HIGH FARE : EUR915.82

CHARGED FARE : EUR586.82

LOWEST FARE : EUR586.82

SAVINGS ACHIEVED VS HIGH FARE EUR329.00

SAVINGS MISSED VS LOWEST FARE EUR0.00

THIS TICKET MAY BE SUBJECT TO PENALTIES OR FARE INCREASE

CHANGES/CANCELLATION MAY BE SUBJECT TO A PENALTY OR FARE INCREASE UP

TO AND INCLUDING THE TOTAL COST OF THE TICKET. NO REFUND FOR UNUSED

PORTION ON CERTAIN FARES. TO RETAIN VALUE OF YOUR TICKET, YOU MUST

CANCEL THE RESERVATION ON OR BEFORE YOUR TICKETED DEPARTURE TIME.

THIS FARE WILL BE ISSUED AS AN E/TICKET

ALL FARES QUOTED ARE INCLUDING AIRPORT DEPARTURE
AND SECURITY TAXES. FARES ARE NOT GUARANTEED UNTIL
YOUR TICKET HAS BEEN ISSUED.

FOR LOW COST CARRIERS DIFFERENT RULES APPLY

BILLETS ELECTRONIQUES ET DETAILS DE PRIX**Numéro de billet:** 0576775894572-573**IATA:** 08246206**Emis le:** 06 mars 15**Voyageur:** MR GIUSEPPE CALLEGARI**Tarif de base:** EUR 2459.00**Taxes:** FR 20.60,IZ 45.07,QX 28.45,IN 10.23,WO 3.27,YM
9.77,YR 322.00**Coût total:** EUR 2898.39**frais** EUR 15.00**supplémentaire:****Numéro de billet:** 9996775894575**IATA:** 08246206**Emis le:** 06 mars 15**Voyageur:** MR GIUSEPPE CALLEGARI**Tarif de base:** EUR 499.00**Taxes:** CN 19.99,YQ 3.59,YR 64.24**Coût total:** EUR 586.82**Moyen de** CAxxxxxxxxxx2345**paiement:**

Please visit: www.carlsonwagonlit.com/airlinebaggagefees for baggage fee information. Check operating carrier for allowance if traveling on code share flight.

Cet itinéraire et le récépissé constituent le « billet d'avion du passager » conformément aux règles de la Convention de Montréal et de la Convention de Varsovie, ainsi que la confirmation de réservation des autres services de voyage (tels que l'hébergement, la location de véhicule etc.). Chaque voyageur figurant sur ce document accepte les conditions générales qui font partie intégrante de ces réservations.

RÉSERVATION DU TAXI

Vincent,

Je te remercie de bien vouloir noter la course suivante et de confirmer cette demande.

SECTEUR :	CMI Industry
S.B.U. :	METALS
Demandeur :	Meryl Cecchetto
Voyageur(s) :	José Callegari
N° GSM du voyageur :	XXX
Imputation :	B000C501

Date :	08/03/2015
Heure de pick up :	17 h 00
Lieu de pick up :	Société SOGEPA: Boulevard d'Avroy 38 4000 LIEGE
Transfert à :	Gare de Bruxelles-Midi

Date :	18/03/2015
Heure de pick up :	12 h 27
Lieu de pick up :	Gare de Bruxelles-Midi
Transfert à :	Domicile

Bien à toi

dim. 08 mars, 2015

Billet électronique 0576775894572-573 / Réf. Compagnie 2LP095

	Vol AIR FRANCE AF7188 (opéré par SNCF Railways)		
DÉPART	Brussels Midi Rail Station (ZVR) 19:17 - 08 mars 15	ARRIVÉE	Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal TN) 21:11 - 08 mars 15
Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement			

mer. 18 mars, 2015

Billet électronique 0576775894572-573 / Réf. Compagnie 2LP095

	Vol AIR FRANCE AF7179 (opéré par SNCF Railways)		
DÉPART	Paris Charles de Gaulle (CDG - Terminal TN) 10:37 - 18 mars 15	ARRIVÉE	Brussels Midi Rail Station (ZVR) 12:27 - 18 mars 15
Prévoyez un temps suffisant pour les procédures de sécurité et l'enregistrement			

Si le taxi est en retard de plus de 5 minutes par rapport à l'heure fixée et
que vous n'avez reçu aucun appel ou SMS pour prévenir d'un retard quelconque,
vous devez immédiatement réagir en téléphonant à :

Euro Navette Airport

Vincent KERSTENNE 0491 11 08 51

Etienne FEDORI au 0497 87 88 16

Meryl CECCHETTO
Stagiaire secrétariat

NOTE DE FRAIS ET JUSTIFICATIFS

 28085121	CMI Belgium Nom: Mission Chine / Inde Politique de dépenses: Exp Standard Référence: 900-7072 (23/04/2015)	Du: 14/03/2015 Au: 17/03/2015
---	---	----------------------------------

Utilisateur Superviseur Contrôleur	GIUSEPPE CALLEGARI (090939) JEAN JOUET PHILIPPE TREGUIER	Soumettant Statut Contrôle	MERYL CECCHETTO Soumis Soumis	Centre de coût WBS Mission	B000C504 SALES SECTOR INDUSTRY (B000C504)	Dépenses Remboursable Total	Remboursement 1 694.11 1 694.11
--	--	--	--	---	---	-----------------------------------	---------------------------------------

Veuillez imprimer votre note de frais et joindre vos reçus.
 Merci de les numérotier en reprenant le numéro Indiqué devant chaque ligne.
 Scanner le tout en format PDF et envoyer le fichier à l'adresse suivante: scanning.cmi@mobilityexpense.com.
 N'oubliez pas d'envoyer également votre note de frais en original à la comptabilité.

Justificatif	Date (jj/mm/aaaa)	Paiement	Pays	Catégorie	Quantité	Prix unitaire	Montant payé	Montant	Info Règles	A	Approbation	Contrôle
1	14/03/2015 BCC (P-20150331)		Chine	Hébergement - Restauration - Hotel	1	790.10	790.10 EUR	790.10 EUR	 		Soumis	Soumis
							Montant TVA	0.00 (N/A)				
2	14/03/2015 BCC (P-20150331)		Chine	Hébergement - Restauration - Hotel	1	1,302.00	1,302.00 CNY	202.24 EUR	 		Soumis	Soumis
							Montant TVA	0.00 (N/A)				
3	15/03/2015 BCC (P-20150331)		Chine	Hébergement - Restauration - Hotel	1	365.06	365.06 EUR	365.06 EUR	 		Soumis	Soumis
							Montant TVA	0.00 (N/A)				
4	17/03/2015 BCC (P-20150331)		Inde (IN)	Hébergement - Restauration - Hotel	1	336.71	336.71 EUR	336.71 EUR	 		Soumis	Soumis
							Montant TVA	0.00 (N/A)				

Historique

Justificatifs voyage Chine et Inde.pdf attaché par Meryl Cecchetto le 23/04/2015 15:36:02
 Soumis par Meryl Cecchetto le 23/04/2015 15:36:17

CR	DB	Centre de coût	WBS	Ordre de mission	Montant
090939	6165710091	B000C504			1,694.11

Règles 

Signature:

.....



INTERCONTINENTAL TANGSHAN 唐山万达洲际酒店
No.11 Wenhua Road, Lunan District, Tangshan, Hebei Province, 063000, P.R.China
河北省唐山市路南区文化路11号 邮编: 063000
Tel 电话: +86 (0) 315 578 3333 Fax 传真: +86 (0) 315 578 9988
www.intercontinental.com/tangshan

Mr Giuseppe Callegari

Company :Tangshan Iron Group

UNKNOWN
INFORMATION INVOICE

Priority Club : PC 610842664
Block Code :

Room Number 房号 1222
Arrival Date 到店日期 03-09-15
Departure Date 离店日期 03-14-15
Page No. 页数 1 of 1
Folio No. 账单号 24886089
Confirmation No. 确认号 19868555
Cashier 收银员 FOGRACEW
Date 日期 14-MAR-15

Date 日期	Description 明细	Amount 金额
03-09-15	Room Charge	598.00
03-10-15	Lobby Lounge	534.00
03-10-15	Room Charge	598.00
03-11-15	Lobby Lounge	156.00
03-11-15	Phoenix All Day Dinning	624.00
03-11-15	Room Charge	598.00
03-12-15	Lobby Lounge	377.00
03-12-15	Phoenix All Day Dinning	976.00
03-12-15	Room Charge	598.00
03-13-15	Laundry	230.00
03-13-15	Lobby Lounge	345.00
03-13-15	Room Charge	668.00
		6,302.00 0.00
	Balance 余额	6,302.00

On behalf of China Youth Development Foundation and Project Hope , we would like to thank you for your generous contribution of RMB 5 towards our goal of building 10 Hope Schools for the underprivileged children in China's poverty- stricken areas Thus providing them the opportunity for education. 洲际酒店集团与中国青少年基金旗下的希望工程合作筹资在全国各地建造10所希望小学以帮助贫困地区失学儿童重返校园。感谢您的5元爱心捐款，与我们一起为孩子们创造未来。

I accept all the above charges and to be held personally liable for this bill in the event that the indicated person, company, association or credit card issuer fails to pay for any part of the full amount of these charges, or any subsequent late charges not recorded above
我同意为此帐单中所有款项承担付款义务,在相关人员,公司,组织,或发卡行拒绝为此帐单中任何部分支付时我同意承担付款责任。

Signature 签名

中国农业银行

持卡人存根/CUSTOMER COPY

WANDAZHOUJIJIUDIAN

TANGSHAN China

唐山万达广场投资有限公司
万达洲际酒店

Merchant ID:

103130270111423

Terminal ID: 12706030

Operator ID: 01

Batch: 000313

Voucher: 001327

VISA PRE_AUTH_COMP

Card No: *****4881

Expiration Date: 2020/01

Trans Date: 2015/03/14

Trans Time: 18:11:16

Authorization Code:

507144

Sale Amount: RMB 5000.00

Exchange Rate: 1RMB=0.158020EUR

Currency Conversion Fee: 3.6%

TIP IN TXN Currency:

The currency conversion service is provided by
the merchant.

I have been offered a choice of currencies
including RMB. I choose the transaction currency
by checking one of the boxes below:

Total Transaction Amount:

☐ ☐

RMB 5000.00 EUR 790.10

REFERENCE :

预授权码(AUTH NO.): 507144

- - - - X - - - - - X - - - -



BANK OF CHINA

持卡人联(CARDHOLDER COPY)

商户名称(MERCHANT NAME)

万达洲际酒店

WANDAZHOUJIJIUDIAN

商户号(MER) 104130270110085

终端号(TER) 13025746

发卡方(ISSUER) VISA卡

卡号(CARD NO.)

**** * 4881/C

有效期(EXP DATE): 2020/01

交易类型(TXN TYPE):

预授权完成/CONFIRM

批次号(BATCH NO.): 090314

查询号(INVOICE NO.): 002032

流水号(TRACE NO.): 002814

交易日期(DATE): 2015/03/14

交易时间(TIME): 18:13:13

授权码(AUTH CODE): 637356

参考号(REFER NO.): 507310862787

金额(AMOUNT):

RMB 1302.00

操作员(OPERATOR NO): 001

备注(REFERENCE)

温馨提示:

本次交易以芯片方式完成

持卡人签名(CARDHOLDER SIGNATURE)

CALLEGARI/GIUSEPPE

本人确认以上交易并将记入本卡帐户。
I ACKNOWLEDGE SATISFACTORY RECEIPT OF
RELATIVE GOODS/SERVICES.



Mr Callegari Giuseppe

Room No. : 11104
Arrival : 03-14-15
Departure : 03-15-15
Page No. : 1
Folio No. : 11965285
Cashier : 524 FDDARREN
Date : 03/15/15

Membership No. : 610842664
Company : Cockerill Maintenance And Inge (CMI)
Group Code :
AR Number :

Date 日期	Description 项目	Reference 说明	Charges 借方 RMB 人民币	Credits 贷方 RMB 人民币
03-14-15	Room Charge		782.61	
03-14-15	15%Service Charge&Tax		117.39	
03-14-15	Yozakura Restaurant Dinner -Food		696.00	
03-14-15	Yozakura Restaurant Dinner -Bev		322.00	
03-14-15	Yozakura Restaurant Dinner -Svc		153.00	
03-15-15	Mini Bar Charge		20.00	
03-15-15	Jingtai Palace Lunch - Food		164.00	
03-15-15	Jingtai Palace Lunch -Bev		56.00	
03-15-15	Jingtai Palace Lunch -Svc		33.00	
03-15-15	Manual Post -Visa			2,344.00
Total 总额			2,344.00	2,344.00
Balance 余额			0.00	

I have received the goods and/or services in the amount shown hereon. I agree that my liability for this bill is not waived and agree to be held personally liable in the event that the indicated person, company, association or credit card issuer fails to pay for any part of the full amount of these charges. If a credit card charge, I further agree to perform the obligations set forth in the cardholder's agreement with the issuer.

本人同意上述账单真实有效,并且在本人所指定的,应对该付款承担责任的个人,公司,其他机构或信用卡发卡行没有承担责任的情况下,承担个人责任.如果使用信用卡支付,本人同意履行与发卡行签定的全部条款.

POINT IN FULL FOLIO 全账单积分

IHG Rewards club members can earn 10 points per US dollar or qualifying charges which include Qualifying Room Rate, Food, Beverage, Phone Service Charge, In-Room Movies and Laundry in Crowne Plaza International Airport Beijing. Points awarded may vary depending on hotel location. For terms and conditions please go to www.priorityclub.com or consult with Front Desk.

IHG Rewards Club 优悦会会员可在每次合格消费的房费,食品,饮料,电话服务费,房间点播电影和洗衣上获得积分,每1美元即可获得10分.得到的奖励积分,视不同酒店情况而定.详情了解请登陆www.priorityclub.com,或咨询酒店前台.

洲际酒店集团与中国青少年基金旗下的希望工程合作筹资在全国各地建造10所希望小学以帮助贫困地区失学儿童重返校园。

感谢您的5元爱心捐款,与我们一起为孩子们创造未来。

On behalf of China Youth Development Foundation and Project Hope, we would like to thank you for your generous contribution of RMB 5 towards our goal of building 10 Hope Schools for the underprivileged children in China's poverty-stricken areas Thus providing them the opportunity for education.

No. 60 Fuqian 1 St., Tianzhu, Shunyi District, Beijing, China, Post code: 101312

中国北京顺义区天竺地区府前一街60号 邮编: 101312

TEL / 电话 : (86) 010 5810 8888

FAX / 传真: (86) 010 5810 1188

宾客姓名: Callegari, Giuseppe
Guest Name
房间号: 11104
Room Number

收单银行: 交通银行 Bank of Communications
Acquirer
商户名称: 北京临空皇冠假日酒店 CROWNE PLAZA BEIJING INTERNATIONAL AIRPORT
Merchant
商户编号: 10400
Merchant ID
终端编号: 10400040
Terminal ID
卡类别: VISA
Card Type
卡号: *****4881/C
Card Number
有效期: **/**
Exp. Date
批次号: 000033
Batch NO.
流水号: 002331
Trace NO.
查询号: 001667
Invoice NO.
日期时间: 2015-03-15 13:45:21
Date Time
参考号: 507490650542
Ref. NO.
授权码: 673036
Auth. Code
交易类型: 消费(SALE)
Tran. Type
金额: 2344.00
Amount (RMB)
汇率: 0.1557426
* DCC Rate
Please select the trans currency by checking the box
本币金额: RMB 2344.00 []
Total Local Amount
外币金额: EUR 365.06 []
Total Foreign Amount

EMV信息:
EMV Info. TC: 7C3D4513D7538B4F
TVR: 0000008800
TSI: E800
AID: A00000000031010
APPLAB: VISA
CSN: 01
ATC: 0014

备注信息:
Note

兹申明交易之最终货币系本人之选择,并已了解此项服务非卡组织所提供。

I have been offered a choice of currencies for payment including RMB. I understand the chosen currency is final and that this service is offered by the merchant. Reference rate is based on BOCM wholesale rate as of today. * Mark-up on reference rate is three point six zero percent and no com/fees.

持卡人签字 (CARDHOLDER SIGNATURE) : _____

Ande



MUMBAI
INTERNATIONAL AIRPORT

INVOICE

Mr Giuseppe Callegari
Avenue Greiner
Seraing 4100
Belgium

Room No : 625
Persons : 1
Room Type : ENK
Arrival Date : 15-03-15 23:59
Departure Date : 17-03-15 18:13
Membership No : XXXXX4806
Cashier : 276 17/03/15 18:13

China Steel
Page (s) 1 of 1
Invoice No. 202298

Date	Description	Reference	Debit	Credit
15-03-15	Accommodation Charges		6,750.00	
15-03-15	Luxury Tax 10%		645.00	
15-03-15	MoMo Cafe Package VAT 12.5%		37.50	
15-03-15	S.T Room Transient 7.42%		500.85	
16-03-15	ARK SODA	CHECK# 7817	1,400.00	
16-03-15	ARK WINE	CHECK# 7827	3,935.74	
16-03-15	Accommodation Charges		6,750.00	
16-03-15	Luxury Tax 10%		645.00	
16-03-15	MoMo Cafe Package VAT 12.5%		37.50	
16-03-15	S.T Room Transient 7.42%		500.85	
17-03-15	Visa Card			21,202.44

XXXXXXXXXXXX4881 XX/XX

dh
China Steel
C T Jc

Total in INR	21,202.44	21,202.44
Balance	0.00	INR

Please Note: If your room rate includes buffet breakfast, the VAT on the breakfast would still be charged to your folio and would have to be settled by you directly.
By signing this bill I hereby acknowledge that all charges incurred are correct. I also agree that my liability for the account is not waived and I agree to be held personally responsible in the event that the indicated person, company or association fails to pay all or part of these charges.

Signature _____

Your Marriott Rewards points/miles earned for this stay will be credited to your account and will appear on your next statment.
To check your balance or view member exclusive offers, log on to www.marriottrewards.com or call US 801-468-4000

Courtyard by Marriott, Mumbai International Airport
Andheri Kurla Road, Andheri East, Mumbai - 400059
Telephone : +91 22 61369999 Facsimile : +91 22 61369988 www.courtyardmarriottmumbai.com
PAN No. : AACCK7755R Ser. Tax No. : AACCK7755RSD002 VAT TIN No. : 27380615980V CIN No. U55101MH2005PTC158245
Regd. Office: Kanakia Hospitality Pvt. Ltd., CTS 215, 10th Floor, Atrium, Andheri Kurla Road, Andheri (E), Mumbai - 400059