

## GRANDIR EN ENTREPRISE

La réalisation de soi en entreprise passe par la confiance, qui se gagne notamment par la compétence et l'exemplarité, et non obligatoirement par le statut ou l'ancienneté. Le management est partagé, il encourage l'autonomie et la flexibilité. Ce sont notamment des attentes fortes exprimées par les collaborateurs, et faire confiance permet aussi de libérer les énergies pour plus d'épanouissement et de qualité de vie au travail. Chez Frequent Flyer Travel Paris - Reed & Mackay France, nombreuses sont les personnes qui ont pu évoluer, progresser, changer de métier. Nous vous proposons de découvrir 3 parcours inspirants au travers des témoignages de Maxime, Laurence et Constance.



### Bonjour Maxime, racontez-nous votre parcours chez Frequent Flyer Travel Paris - Reed & Mackay France ?

**Maxime** : J'ai commencé mon aventure au sein de l'agence en 2012 à l'occasion de mon stage de fin d'études. Mon projet pro initial s'articulait autour de la technologie dans le voyage d'affaires et j'ai donc postulé à une offre de stage pour la mise en place de notre CRM. Très vite pendant mon stage, mes missions se sont élargies. J'ai pu participer à l'implémentation d'un nouvel outil de réservation en ligne venant compléter l'offre de l'agence. J'ai également travaillé sur l'intégration d'une plateforme hôtelière.

Une fois mon stage terminé, j'ai naturellement poursuivi l'aventure en intégrant notre service

support tout fraîchement créé. Mon poste de chargé de projet était très polyvalent et j'ai pu acquérir une solide expertise sur le fonctionnement technologique de l'agence ainsi que sur les flux et l'interopérabilité entre nos outils. Et aussi « me muscler » sur mon approche client avec des implémentations sur tous types de comptes.

En parallèle, j'ai intégré l'équipe développement durable en charge de notre certification environnementale ISO 14001. Ce projet m'a séduit par sa transversalité, son sens et l'adéquation entre les valeurs de Frequent Flyer Travel Paris - Reed & Mackay France et les miennes. J'avais aussi envie de voir autre chose en dehors de la technologie et d'acquérir de nouvelles compétences.

En avril 2017, nous avons créé un nouveau service : la cellule projet. La mission principale de ce service est de concevoir, analyser, mettre en place et faire vivre les projets transverses nécessaires pour notre organisation et notre croissance. J'ai donc complètement abandonné mes missions au support pour me concentrer sur nos programmes transverses : la gestion complète de notre certification ISO 14001, la coordination de notre stratégie RSE, le pilotage de notre programme de

### L'EXCELLENCE AGILE AU SERVICE DE VOS VOYAGES

HUMAIN - SERVICE - TECHNOLOGIE

☎ Tél : +33 1 53 46 67 10 - Fax : +33 1 53 46 67 20

@ Email : [contact@fftparis.com](mailto:contact@fftparis.com) - Site : [www.fftparis.com](http://www.fftparis.com)

✉ Adresse : 63 bis avenue Ledru Rollin - 75012 PARIS - FR

SAS au capital de 95 885 Euros - RCS Paris : 435 134 168

SIRET 43513416800010 - Code APE 7911Z - Assurance RCP : HISCOX

Garantie Financière : Groupama - IATA 20242084 - IM075100182

conformité RGPD, ou encore la mise en place de notre système qualité et la certification ISO 9001.

### Comment expliquez-vous le fait d'avoir occupé tant de postes différents ?

**Maxime :** Dès mon arrivée, j'ai tout de suite accroché avec la culture d'entreprise de l'agence. Ici l'humain compte, à la différence d'autres expériences où j'avais l'impression d'être noyé dans une masse organisationnelle sur laquelle je n'avais aucune emprise. Et puis de fortes affinités se sont développées avec mes managers : ils ont notamment tout de suite compris que j'avais besoin d'être alimenté en nouveautés et en défis.

Tout n'a pas toujours été simple, il faut savoir se remettre en question et s'écouter mutuellement. J'ai appris à prendre du recul, à ne pas me disperser, à dialoguer, à être patient et à faire confiance. Malgré un côté zébulon et impulsif, la direction de l'agence a su m'accompagner et me donner le contexte de ces différentes évolutions. Je considère que le poste que j'occupe aujourd'hui est en cohérence avec ce qui me plaît, mes compétences et les besoins de Frequent Flyer Travel Paris - Reed & Mackay France. Le périmètre de la cellule projet est 100 % adaptable à l'ensemble de nos enjeux actuels et à venir. La bonne balance entre équilibre et perspectives est primordiale pour rester épanoui et motivé.

### Lorsque vous parlez de votre travail chez Frequent Flyer Travel Paris - Reed & Mackay France à vos amis ou à votre famille, comment décrivez-vous l'entreprise ?

**Maxime :** Je parle surtout de la chance de travailler dans une entreprise en forte croissance et qui évolue en permanence. D'un contexte dynamique et dynamisant, source de nouveaux

projets, de nouvelles personnes, de nouvelles méthodes. C'est une entreprise avec une hiérarchie plate où le travail de tous est équitablement valorisé. Il y a beaucoup d'écoute et de solidarité : chacun respecte le travail de l'autre et est conscient que seul on ne peut rien faire.

La question inverse me paraît d'ailleurs toute aussi importante : que disent mes proches lorsque je leur parle de l'agence ? Ce qui revient le plus c'est que nous sommes « une boîte de gentils ». Le monde du travail change : le bien-être au travail et l'intelligence collective sont des domaines sur lesquels Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France a une longueur d'avance.

Depuis mon arrivée où nous étions à peine 50, nous sommes désormais 120. Beaucoup arrivent et peu s'en vont. Je ne pensais pas que je serai encore là après 7 ans. C'est finalement une question de rencontre et de confiance.

---

### Bonjour Constance, quel poste occupiez-vous avant d'être Consultante Fonctionnelle Business Travel ?

**Constance :** J'étais conseillère en voyages d'affaires, et ce, durant 20 ans. Je m'occupais des demandes de déplacements des clients, par email ou par téléphone. Mon travail consistait à leur trouver les meilleures solutions pour effectuer des voyages conformes à leurs attentes. C'est-à-dire dans le respect de la politique voyage de leur entreprise. Cela m'a également permis de travailler en équipe et surtout d'apprécier l'entraide entre collègues. C'est un métier où l'on n'est jamais seule et où l'on échange beaucoup entre pairs. J'ai toujours apprécié de créer du lien

avec les clients, qu'ils soient en confiance, c'est une relation qui se construit au fil du temps.

### **Auriez-vous imaginé pouvoir occuper votre poste actuel un jour ?**

**Constance** : Absolument pas ! J'avais dans l'idée de changer de poste, pour voir autre chose comme on dit, mais je n'aurais pas du tout pensé à devenir Consultante fonctionnelle. Une offre a été publiée en interne. J'en ai discuté par simple curiosité avec plusieurs personnes à l'agence, j'ai posé beaucoup de questions. Mais j'avais peur de sauter le pas alors j'ai exprimé toutes mes craintes et j'ai réalisé que finalement l'équipe qui constitue notre cellule Support vient majoritairement du plateau de conseillers Business Travel, comme moi. Et puis, je connaissais les personnes et je savais que tout le monde était sympa et bienveillant. Alors je me suis lancée. Voilà un peu plus de 2 mois que j'en apprends tous les jours. Je continue de questionner beaucoup, mais je suis confiante, je deviens de plus en plus autonome dans ce nouveau poste. Et je suis très contente que l'agence m'ait permis ce changement de carrière professionnelle.

### **Quels conseils donneriez-vous à une personne qui souhaite changer de métier ?**

**Constance** : Il faut accepter de repartir à zéro et pour cela accepter, pendant un temps, d'être dépendant des autres afin de connaître et appréhender le nouveau poste. Bien entendu, il ne faut pas hésiter à demander des explications sur des sujets qui sont nouveaux pour tout bien comprendre. J'ai beaucoup été aidée au sein de l'agence, et puis je pense qu'il n'y a pas de mauvaise question. Et aussi, il y a un moment où il faut savoir se lancer. A 40 ans, avec 20 ans d'expérience en conseil voyages, c'était le bon

moment pour me renouveler et apprendre de nouvelles compétences. Et j'étais dans le meilleur environnement professionnel pour cela.

### **Bonjour Laurence, quand avez-vous commencé à travailler au sein de l'agence ?**

**Laurence** : Je suis arrivée en avril 2002.

### **Comment avez-vous vécu votre nomination au poste de Directrice des Opérations ?**

**Laurence** : Je suis passée par différentes étapes de progression : Responsable d'équipes, Responsable de plateau qui ont été ponctuées par des périodes de découragements, des moments de doute mais également par de grandes victoires et des expériences humaines fantastiques avec mes collègues et mes clients. L'ensemble de ces événements m'ont permis assurément de renforcer ma confiance en moi afin d'accéder plus sereinement à ce poste à forte responsabilité. Ma nomination a été une grande joie. C'est avant tout la reconnaissance de mes compétences et de mon grand investissement dans l'entreprise. C'est donc une immense fierté !

### **Qu'est-ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?**

**Laurence** : Le management, sans aucun doute ! Même si la tâche est parfois difficile, j'ai le sentiment d'avoir des gênes prédisposées. J'aime également organiser et chercher des solutions, des outils, pour répondre aux besoins de nos clients mais aussi à ceux de mes équipes qui sont très investies. Mon objectif est de toujours chercher à améliorer leurs conditions de travail tout en assurant une productivité maximale à l'entreprise, ainsi qu'une satisfaction maximale à nos clients... en résumé un équilibre fragile mais que j'assume au quotidien.