

INTERVIEW BEATRICE ANTYPY & MARGARITA LOPERA
SOCIETE MERIDIAM

Fondée en 2005 par Thierry DEAU, MERIDIAM est une société indépendante d'investissement de droit français et un gestionnaire d'actifs. Sa mission est de fournir des infrastructures durables avec un impact important et respectueux des communautés, depuis le développement, le financement et jusqu'à la gestion à long terme de chaque projet.

Avec plus de 300 employés opérant dans plus de 26 pays, et 9 bureaux dans le monde, MERIDIAM gère actuellement 8 milliards d'USD et plus de 80 projets en développement, en construction ou exploitation dans le monde entier. En plaçant les objectifs de développement durable de l'ONU et les impacts environnementaux et sociaux au cœur de tous leurs développements, des solutions concrètes sont apportées dans trois secteurs clés : la mobilité des biens et des personnes, la transition énergétique, et les infrastructures sociales.

RECONTRE AVEC BEATRICE ANTYPY ET MARGARITA LOPERA

Responsable administrative depuis 4 ans, Béatrice ANTYPY gère l'équipe administrative en relation avec les divers bureaux internationaux - Paris, New York, Istanbul, Toronto, Dakar, Luxembourg, Addis Ababa, Vienna, et Amman – et est en charge du management des équipes. Margarita LOPERA occupe le poste d'Executive Assistant depuis 1 an.

Nous travaillons depuis plus de 10 ans avec l'agence de voyages d'affaires Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France pour l'organisation et la gestion de nos déplacements professionnels.

« En toute honnêteté nous ne savons plus pourquoi nous vous avons choisi il y a plusieurs années. Mais une chose est sûre, nous savons pourquoi nous sommes toujours avec vous aujourd'hui ! »

COMMENT LA PANDEMIE COVID-19 A-T-ELLE INFLUENCE VOTRE ORGANISATION ET VOS DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS ?

La pandémie Covid-19 a eu un impact direct et fulgurant puisque nous avons dû déprogrammer tous nos déplacements professionnels depuis mars 2020.

« Grâce à Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France des solutions efficaces ont été recherchées et mises en place rapidement. »

Nous avons eu la possibilité de décaler ou annuler l'ensemble de nos voyages d'affaires, d'obtenir des avoirs ou de passer en mode remboursement pour les trajets éligibles. En interne, notre infrastructure IT était d'ores et déjà développée pour réaliser des visioconférences et permettre de garder contact avec nos clients, partenaires, etc. Les réunions en visioconférences ont donc été privilégiées et largement mises à profit en attendant la reprise des déplacements professionnels. Malgré un frémissement de la reprise des déplacements moyen-courriers cet été, nous n'avons pas pu programmer de déplacements aux États-Unis qui représentent un grand axe de notre activité. Le deuxième confinement a malheureusement de nouveau mis fin à ce que nous espérions être un « retour à la normale ».

« Nous ne nous attendions pas à ce que cela prenne une telle ampleur et perdure aussi longtemps, c'est d'autant plus incertain que nous n'avons aucune influence sur la situation. »

Malgré tout, nous nous estimons chanceux que l'impact sur notre activité soit moindre étant donné que nous avons su rebondir et mettre en place des

solutions de secours avec votre support et accompagnement.

PENSEZ-VOUS QUE L'EXPERTISE DE VOTRE AGENCE ET L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSE ONT ETE UNE REELLE VALEUR AJOUTEE POUR FAIRE FACE A CE CONTEXTE PARTICULIER OU LES DEPLACEMENTS ETAIENT A L'ARRET ?

Nous avons sollicité les équipes de l'agence Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France pour gérer les modifications & annulations pendant le confinement car il y avait beaucoup de voyages en suspens, en attente de remboursement, etc.

« Grâce à nos interlocuteurs dédiés et leur gestion en temps réel des problématiques, nos collaborateurs en déplacement à travers le monde ont pu être rapatriés rapidement et sans accroc. »

Les consultants en voyages d'affaires ont été très réactifs, ils nous ont communiqué toutes les informations sanitaires et administratives actualisées, ont contacté les agences locales pour gérer avec eux les démarches à effectuer, etc.

Pour les quelques déplacements qui ont pu être effectués, Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France nous a accompagnés de A à Z, en communiquant l'ensemble des informations nécessaires en temps réel sur les mesures obligatoires et démarches à entreprendre afin que les voyages d'affaires se déroulent dans les meilleures conditions sanitaires & sécuritaires pour le collaborateur. Nous avons été soulagés de voir que les horaires de l'agence étaient maintenus, ainsi que l'assistance 24/24, afin que cela soit le plus transparent possible pour nous, client.

« Malgré le chômage partiel et l'évolution des équipes qui nous accompagnent, nous étions toujours bien accompagnés et aidés par l'agence. »

QU'ATTENDIEZ-VOUS DE VOTRE AGENCE DURANT CETTE PERIODE ? VOS ATTENTES ONT-ELLES ETE SATISFAITES ?

Durant cette période, nous avons absolument besoin d'un accompagnement en temps réel pour chaque déplacement (informations test PCR, mesures en vigueur dans chaque pays, etc.), mais également d'une grande réactivité et d'une expertise pointue car nous n'étions pas préparés à gérer ce type de problématiques.

« Toujours à notre écoute et disponibles, Sylvain et son équipe ont fait preuve d'une grande efficacité, de dynamisme, et en plus de bonne humeur pour satisfaire toutes nos attentes. »

QUEL(LE) REALISATION OU PROJET AVEZ-VOUS SOUHAITE METTRE EN PLACE DURANT CETTE PERIODE ?

L'agence Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France a souhaité profiter de cette période plus calme post confinement pour nous proposer une migration vers un nouvel outil de réservation en ligne, plus performant, adapté à nos besoins et permettant d'anticiper les défis / challenges de croissance de MERIDIAM pour les années à venir.

COMMENT VOTRE AGENCE A-T-ELLE PU CONTRIBUER A LA REUSSITE DE CE(TTE) REALISATION/PROJET ?

« Le projet de migration a été réalisé selon notre cahier des charges, nos exigences & les délais de mise en œuvre ont été largement respectés. »

Nous souhaitons en effet que la migration soit finalisée en août pour que le nouvel outil puisse être opérationnel en septembre dans l'éventualité d'une reprise de l'activité. Malgré le chômage partiel, la situation inhabituelle et les vacances d'été, l'organisation, la gestion du projet & des équipes en conséquence ont permis un résultat optimal.

Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France a réalisé un état des lieux de l'ancienne solution et effectué la migration vers le nouveau système de réservation, en parallèle nos équipes administratives ont mis à jour toute la base de données.

Les multiples réunions avec Sandrine -notre Account Manager- et Sylvain -responsable de notre équipe dédiée-, les formations bilingues français/anglais, le soutien de Stéphanie et Marine-Elodie au Service Support, ainsi que les échanges avec Mickaël - Directeur clientèle- nous ont permis d'effectuer un travail global et d'obtenir des réponses claires pour optimiser le déroulement du projet.

Nous avons également revu toutes les procédures, afin de pouvoir repartir sur des bases solides avec notre nouvel outil, plus actuel et répondant mieux aux attentes du groupe MERIDIAM notamment en termes de régulation. Le temps dont nous disposons a permis à nos équipes d'appréhender au mieux ce nouvel outil pour une efficacité optimisée lors de la reprise, qui arrivera rapidement nous l'espérons.

« Dès que les déplacements professionnels pourront reprendre comme avant, nous serons prêts ! »

ESTIMEZ-VOUS QUE CE(TTE) REALISATION/PROJET A ETE UN SUCCES ? QUELLES PISTES D'AMELIORATION PEUVENT ETRE ENVISAGEES ?

« Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France a su trouver le bon moment pour nous proposer une migration vers un nouvel outil, car cela aurait été difficilement envisageable en temps normal. Ce nouvel outil est une grande plus-value pour nous ! »

Les problématiques rencontrées ont pu être traitées efficacement et des solutions ont été mises en place rapidement pour gérer au mieux les difficultés.

Nous sommes ravis du déroulement, de l'accompagnement, de la gestion et du résultat de ce projet. Le suivi effectué par notre équipe dédiée a été sans faille, nous remercions notre équipe dédiée et plus particulièrement Sylvain d'avoir été présents pour nous tout au long du projet.

COMMENT ENVISAGEZ-VOUS LE FUTUR DE VOTRE COLLABORATION AVEC VOTRE AGENCE A COURT ET MOYEN - LONG TERME ?

Pendant le deuxième confinement, nous avons eu l'opportunité de travailler avec de nouveaux membres de l'équipe Frequent Flyer Travel Paris – Reed & Mackay France qui ont su fournir un service de qualité à la hauteur de nos attentes. Nous sommes heureux de pouvoir continuer à compter sur une équipe fiable et capable de nous aider à tout moment.

Nous espérons une reprise graduelle mais sûre des déplacements professionnels, ainsi qu'un arrêt du chômage partiel pour une reprise de l'activité « comme avant », cela sera bien sûr conditionné par les décisions gouvernementales. Les projets sont là, nous attendons simplement la réouverture des frontières et la reprise des vols par les compagnies aériennes pour les mener à bien.

« En définitive, nous espérons une reprise très rapidement et comptons sur l'expertise de notre agence pour nous accompagner dans ce nouveau challenge ! »