



ASSURANCES ET DEPLACEMENTS PROFESSIONNELS

« CHECK LIST » pour comprendre et auditer le niveau de couverture de son entreprise.

▶ EDITION 2016







« Un Travel Manager doit-il se préoccuper du sujet des assurances... ? La réponse est oui ! »



C'est en tous cas une préconisation forte de l'AFTM en direction de ses adhérents, mais pas seulement. Il peut en effet être dommageable que le Travel Manager ne s'associe pas, ou ne soit pas associé au chapitre « assurances » quand il est lié aux déplacements professionnels, même si la responsabilité première incombe au service ou à la direction juridique de l'entreprise. Les voyageurs d'affaires sont évidemment les premiers acteurs concernés par cette activité.

Au cours d'un déplacement professionnel, la survenance d'un incident plus ou moins grave, ou dommageable, éveille les premières interrogations : « Quelle est l'assurance à activer ? Qui dois-je contacter ? ».

Deux sérieuses motivations sont à la source de cette étude. La première émane des adhérents de l'AFTM, ils sont nombreux à s'interroger sur le sujet. Nos enquêtes de satisfaction adressées aux participants à l'issue de chacun de nos événements, ont régulièrement placé « les assurances » dans le top 3 des préoccupations des membres de l'association. Forts de cet enseignement, nous avons exploré les différentes publications liées au domaine des assurances et aux voyages d'affaires afin de pouvoir apporter les réponses appropriées, les plus pertinentes possibles. Un constat s'est fait jour rapidement : il existe [très] peu d'écrits et d'informations disponibles sur le sujet spécifique des assurances au sein de notre industrie.

Précisons qu'en l'espèce la présente étude n'ambitionne pas d'être l'unique source de référence. Nous nous sommes néanmoins efforcés de pallier à un manque sur une des préoccupations prégnantes des membres de l'AFTM et d'apporter des clés de compréhension sur ce sujet complexe. Notre objectif est aussi de délivrer des conseils pratiques et de susciter des réflexes qui permettront de mieux comprendre et d'auditer le niveau de couverture de l'entreprise.

Les « assurances appliquées aux déplacements professionnels » doivent rentrer dans le « scope » du Travel Manager. C'est encore plus vrai dans le cadre d'une évolution naturelle du travel management vers le « mobility management ».

Michel Dieleman,
Président de l'AFTM

Sommaire



Edito	p.5
Introduction	p.7
1. Principaux résultats de l'enquête	p.12
2. Les différents types de risques	p.14
3. Les différents types d'assurances	p.16
4. Les points d'attention	p.20
5. La sécurité et l'assistance	p.24
6. Le « bleisure »	p.27
Conclusion	p.28
Méthodologie et remerciements	p.28
Sources documentaires	p.28
Contacts	p.29

Introduction

Le domaine des assurances est complexe. Plusieurs départements sont concernés, plusieurs contrats de natures différentes sont souscrits. Par conséquent, il est assez difficile de bien connaître le niveau de risque et de couverture de chaque entreprise et de chaque voyageur.

Le voyage d'affaires a beaucoup évolué ces dernières années : nouveaux services, nouveaux acteurs, nouveaux modes de consommation, etc.

Comment savoir si votre entreprise possède une gestion correcte et une couverture adéquate des risques liés aux déplacements professionnels de vos salariés ?

En complément des travaux de recherche menés dans le cadre de cette étude, nous nous sommes appuyés sur un sondage réalisé en novembre 2015 portant sur 101 réponses, principalement apportées par des travel managers / chargé(e)s de voyages, acheteurs et voyageurs.

Répartition des personnes ayant répondu à notre enquête :

Choix des réponses	Réponses	101
Travel manager		34%
Travel manager & acheteur		18%
Acheteur / responsable des achats		10%
Chargé(e) de voyages		10%
Assistant(e)		5%
Chargé(e) / responsable des ressources humaines		1%
Chargé(e) / responsable des services généraux		3%
Voyageur		15%
Autre (veuillez préciser)		4%
		100%

Les travaux de recherche s'appuient sur de la documentation et des interviews de professionnels et d'experts du secteur (Travel Management Company, assureurs, organismes financiers, etc.).

Preuve de la complexité, sinon d'un certain manque de transparence du sujet, il a été assez difficile d'obtenir les réponses de plusieurs acteurs du marché (Travel Management Company, moyens de paiements, courtiers, etc...).

OBJECTIFS DE L'ETUDE

Cette étude a pour objectif d'apporter un éclairage sur « la nébuleuse » des assurances liées aux déplacements professionnels.

Au travers de cette étude, nous vous proposons de :

- Dresser un panorama des typologies de risques et produits existants,
- Relever les points d'attention pour l'entreprise et les voyageurs,
- Proposer des conseils pratiques,
- Approcher les « nouvelles » pratiques (« bleisure »)

Nous vous proposons différentes pistes de réflexion afin que vous puissiez :

- Approfondir vos connaissances sur le sujet,
- Evaluer le niveau de couverture de votre entreprise et de vos voyageurs.

PERIMETRE

Volontairement, nous avons décidé de limiter le périmètre de cette étude aux déplacements professionnels des voyageurs individuels (mais non expatriés).

Les assurances liées à un déplacement de groupe ne sont pas couvertes par nos travaux.

L'AFTM pourrait se concentrer sur ce sujet lors d'une prochaine mise à jour de la présente étude.

Notre regard s'est porté sur des produits et solutions disponibles sur le marché français. Il en est de même pour la législation de référence de cette étude.

OBLIGATIONS LEGALES ET DEFINITIONS

Dans un contexte géopolitique particulièrement tendu, il est important de rappeler quelles sont les obligations légales de l'entreprise et de préciser quelques définitions et obligations liées au contrat de travail.

Le déplacement professionnel est celui qui est inhérent aux obligations professionnelles du salarié.

On considère notamment (liste non exhaustive) :

- Se déplacer sur un chantier ou dans un autre établissement,
- Rencontrer un client,
- Se rendre en formation,
- Se rendre sur des salons professionnels
- Exercer une profession itinérante.

L'obligation de se déplacer peut être induite dans la fonction elle-même. Dans ce cas, outre cette obligation, la zone géographique et la politique de remboursement de frais peuvent être précisées au contrat de travail.

Pour les travailleurs sédentaires, la demande exceptionnelle ne constitue pas une modification du contrat de travail.

Le salarié ne peut donc pas la refuser, sauf à invoquer des obligations familiales impérieuses.

Responsabilités de l'employeur dans le cas d'un déplacement professionnel

Le code du travail, art. L.412-1-1, engage l'employeur à « prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses travailleurs ».

Lorsque le salarié se rend à l'étranger, l'entreprise doit l'informer sur les risques qu'il encourt dans le pays de destination. La jurisprudence, depuis les arrêtés Jolo (2000) et DCN (2002), a retenu la responsabilité pénale de l'employeur au titre de la faute inexcusable en cas d'agression, d'enlèvement, de contraintes physiques...

La responsabilité pénale du chef d'entreprise (mandataire social) et les conséquences financières peuvent être très lourdes (avec, pour les PME, des incidences qui peuvent être extrêmement dommageables).

La première obligation à prendre en matière d'assurance est de s'assurer que l'entreprise informe suffisamment les voyageurs des risques encourus lors de leurs déplacements.

Le temps de travail est une question essentielle pour comprendre à quel moment, la responsabilité de l'entreprise en cas de problème sera engagée.

Source : Me Stéphanie JOURQUIN, Avocat en droit du travail à Nice.



La Chambre criminelle a récemment statué sur la question. L'article L 3121-4 al.1 du Code du travail dispose que le temps de déplacement professionnel pour se rendre sur le lieu du travail n'est pas du temps de travail effectif. Cette argumentation est valable pour un salarié dont le lieu de travail est toujours fixe et peu éloigné de son domicile.

Première exception : si le temps de déplacement professionnel dépasse le temps normal de trajet entre le domicile et le lieu habituel de travail, il doit faire l'objet d'une contrepartie sous forme de repos ou financière (article L 3121-4 al.2).

Deuxième exception : le temps de trajet entre deux lieux de travail (exemple : entre l'entreprise et le chantier, entre deux chantiers ou deux lieux de mission) constitue du temps de travail effectif.

Tel est le cas lorsque le salarié se rend à la demande de l'employeur sur un chantier, puisqu'il se trouve alors à la disposition de l'employeur et ne peut vaquer à ses occupations personnelles (Cass. Soc., 5 novembre 2003, n°01.43.109 ; Cass. Soc., 2 juin 2004, n°02.42.613 ; Cass. Soc., 16 juin 2004 ; Cass. Soc., 10 avril 2013, n°12.12055).

Cumul d'assurances et contribution légale

Il y a cumul d'assurances lorsqu'une même personne est assurée « auprès de plusieurs assureurs, par plusieurs polices, pour un même intérêt, contre un même risque », selon la définition donnée par le code des assurances (art. L. 121-4).

Dans ce cas, l'assuré (dans le cadre d'une garantie dommage matériel ou corporel) ou le tiers (dans le cadre d'une garantie responsabilité civile) peut s'adresser à l'assureur de son choix, sans qu'il puisse lui opposer l'éventuelle clause d'antériorité (la garantie ne s'applique pas si l'autre assurance a pris effet antérieurement) ou de **subsidiarité** (la garantie ne vient qu'en complément de l'autre assurance) contenue dans le contrat d'assurance. Si la garantie de l'assureur choisi est insuffisante, l'autre assureur intervient alors en complément.

Une fois la victime indemnisée, l'assureur peut ensuite réclamer sa quote-part aux autres assureurs couvrant le même risque. « Dans les rapports entre assureurs, la contribution de chacun d'eux est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité qui aurait été versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque assureur s'il avait été seul » (C. assur., art. L. 121-4).

Mais les assureurs ont passé des conventions leur permettant de déroger dans certains cas à cette règle, dite de « contribution légale ».

Source : James Landel, Juriste.

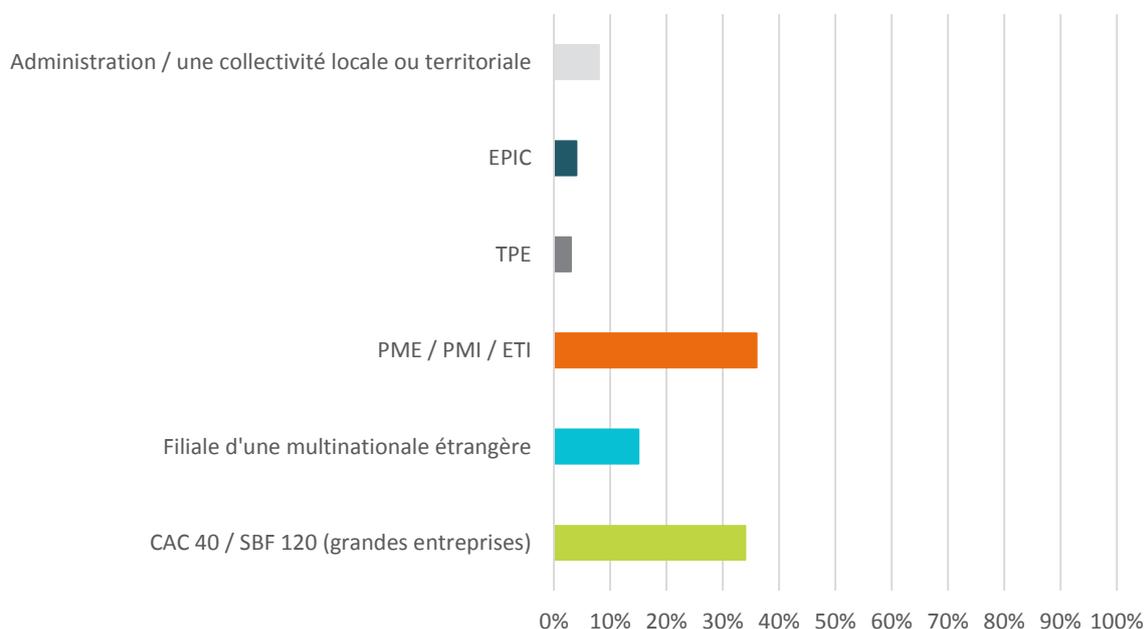
Site internet : l'argus de l'assurance – 03/2012 – Cas pratique.

Principaux résultats de l'enquête

La globalité des résultats de l'enquête AFTM est disponible [en cliquant ici](#).

La distribution des réponses par taille de structures est relativement homogène entre grandes entreprise (et filiales de groupes internationaux) et PME / ETI.

Quelle est la taille de votre structure ?



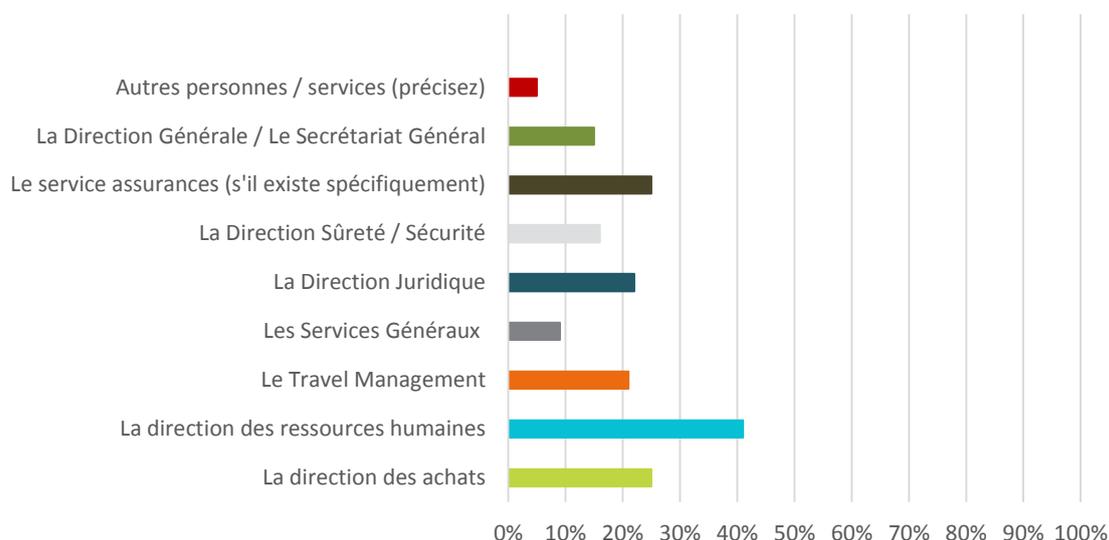
Répartition des déplacements en fonction du risque de la destination

Choix des réponses	Réponses	101
Niveau « insignifiant »		27%
Niveau de risques « faible »		21%
Niveau de risques « moyen »		26%
Niveau de risques « élevé »		24%
Niveau de risques « extrême »		2%
		100%

La perception du niveau de risque et donc de sa couverture varie très fortement d'une entreprise à l'autre. Plus l'entreprise envoie des salariés dans des zones sensibles, plus les besoins en assurance, assistance, documentation et processus, augmentent.

L'assurance est un sujet complexe, traité par un grand nombre de personnes au sein de l'entreprise. La multitude d'interlocuteurs rend difficile l'obtention d'une image globale des contrats souscrits.

Qui gère les sujets relatifs aux assurances au sein de votre entreprise ? (plusieurs réponses possibles)



Le paradoxe de l'assurance révélé lors de notre enquête :

Alors qu'une très forte majorité des personnes sondées répondent assurer plus que correctement les déplacements de leurs voyageurs (89% de réponses), ces mêmes personnes répondent également que :

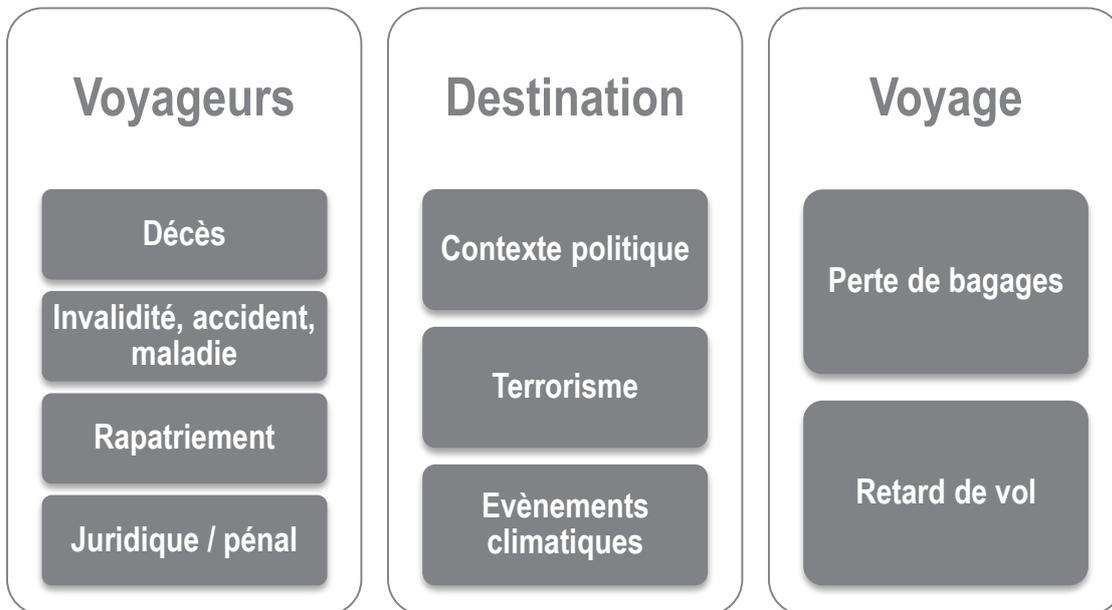
- La **politique d'assurance** n'est **pas inscrite dans la PVE** (Politique Voyage de l'Entreprise) ou dans la politique de remboursement des frais à **41,05%**.
- Il n'existe **pas d'information écrite** sur la **prévention des risques** liés aux déplacements professionnels pour **26,3%** d'entre eux.
- Ils **ne souscrivent pas d'assurances complémentaires en fonction de la destination** (sûreté, sécurité, risques sanitaires) pour **56,4%**.

D'après notre enquête nous constatons que **44,1%** des répondants **pensent que leurs dirigeants ne sont pas conscients ou pas sensibles aux obligations légales.**

Par ailleurs, près de **13%** des sondés **n'arrivent pas à dégager une opinion sur cette question.**

Les différents types de risques

On distingue trois grandes catégories de risques à sécuriser :



En fonction des destinations fréquentées, le niveau de risque et les réponses à apporter par l'entreprise seront différents.

Une entreprise dont les voyageurs se rendent dans des pays sensibles ou « à risque » devra mettre en place un niveau d'information et de couverture adéquat ou encore s'assurer que les pays sont bien couverts par les différents contrats.

En matière d'information, il est considéré que l'employeur n'a pas d'obligation particulière si ses voyageurs se déplacent uniquement en France.

En revanche, le mode de déplacement est à vérifier : dans le cadre de déplacements professionnels à l'aide de véhicules personnels, une extension de garantie est à souscrire. L'entreprise peut également contacter son assureur pour étudier la faisabilité de mise en place d'un contrat global.

Pour chacune de ces catégories de risques, la responsabilité de l'entreprise et les enjeux sont différents. Par exemple, nous pouvons considérer que les risques présentés dans la 3ème colonne du schéma ci-dessus, c'est à dire liés au voyage, sont principalement des problématiques de confort. Les risques pour l'entreprise seront limités et principalement commerciaux (conséquence d'un retard lors d'un rendez-vous à cause d'une correspondance manquée, etc.), sociaux et humains.

Notons cependant que les risques liés au voyageur et à la destination (1^{ère} et 2^{nde} colonne du schéma précédent) vont avoir des conséquences humaines, financières et pénales très fortes. Depuis les attentats de Karachi, les familles des victimes n'hésitent plus à rechercher la responsabilité des entreprises et de son représentant légal par conséquent.

De la même manière la couverture du risque lié au rapatriement, ne sera pas traitée par les mêmes clauses/contrats (ni le même responsable au sein de l'entreprise) qu'un risque de décès ou d'invalidité. Dans le premier cas, il peut s'agir d'un contrat spécifique souscrit au moment de la réservation du voyage d'une couverture incluse dans un moyen de paiement, alors que dans le second cas il s'agit bien souvent d'un contrat cadre global à l'entreprise.

Les différents types d'assurances

Il faut distinguer « assurance » et « assistance », même si ces couvertures sont souvent présentes au sein d'un même contrat.



« **L'assurance** » va permettre de fournir le dédommagement suite à un sinistre (accident). Il s'agit souvent d'une réparation financière.

« **L'assistance** » va permettre de fournir un support matériel et logistique au voyageur.

ASSURANCES DE CONFORT

Les assurances dites « de confort » permettent de compenser un imprévu rencontré par le voyageur d'affaires, sans risques pour sa santé ou sa vie.

- Perte de bagages : elle permet de dédommager le voyageur et de mettre à sa disposition une somme d'argent pour faire face à l'achat d'un minimum de vêtements et produits de soins.
- Annulation de voyage :
 - Du fait du voyageur : motif garanti (maladie, décès d'un proche,...),
 - Pour clauses spécifiques aux voyages d'affaires : annulation du rendez-vous client ou fournisseur,
 - Pour risques aléatoires : par exemple un accident sur l'autoroute qui vous empêche de prendre un vol ou un train.

Bien qu'elles ne soient pas obligatoires, les assurances dites de confort présentent de nombreux avantages :

- Humains : apporter un soutien à votre voyageur en cas de perte de bagages,
- Economiques : souscrire une assurance multirisque annulation permet d'acheter des billets à contraintes et réduire le budget voyages.

ASSURANCES VIE

Les assurances vie concernent l'indemnisation et la prise en charge des risques et des imprévus ayant un impact sur la santé et sur la vie du voyageur d'affaires.

- Frais médicaux et hospitalisation – elles complètent le remboursement de la Sécurité Sociale ou prennent en charge le paiement des frais médicaux en fonction des destinations. Selon les pays, les frais d'hospitalisation et médicaux peuvent atteindre des montants très importants. Certains prestataires disposent de leurs propres structures à l'étranger ou orientent les victimes vers des structures préalablement validées et contrôlées,
- Rapatriement (via des vols commerciaux, via des vols spéciaux et médicalisés),

- Prévoyance (décès, invalidité),
- Prise en charge des frais des proches et des frais associés pour accompagner l'assuré hospitalisé ou retenu loin de chez lui.

ASSURANCES DIVERSES

Sous ce chapitre, nous présentons différents types d'assurances, à savoir :

- Responsabilité civile,
- Assurance maladie,
- Assurances des véhicules personnels à usage professionnel.

Responsabilité civile

En cas d'accident à l'étranger la responsabilité civile du salarié peut être engagée. Il est important de vérifier que ce risque est couvert (souvent au travers du contrat groupe de l'entreprise).

Assurance maladie

Pour les déplacements en Europe, il est possible de demander à la Sécurité Sociale **une carte d'assuré européenne** (CEAM). La démarche est gratuite et individuelle. Le voyageur doit faire la démarche au moins 15 jours avant le départ.



« Il est important d'inciter les salariés de votre entreprise amenés à se déplacer régulièrement en Europe à faire cette démarche auprès de leur Caisse Primaire d'Assurance Maladie. »

Moyens suggérés : information sur l'intranet, note de service, inscription dans la politique voyages (PVE), etc.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de la [Sécurité Sociale](#).

Cette carte permet d'attester de vos droits à l'assurance maladie et de bénéficier d'une prise en charge sur place de vos soins médicaux, selon la législation et les formalités en vigueur dans le pays de séjour (et donc de simplifier les procédures administratives à posteriori, pour l'entreprise et le salarié).



Attention : cette assurance ne couvre pas la prise en charge de 100% des frais médicaux de votre salarié.

Utilisation d'un véhicule personnel pour des déplacements professionnels

Le contrat d'assurance automobile d'un conducteur « privé » ne lui interdit pas d'utiliser son véhicule dans le cadre de ses activités professionnelles, à la seule condition de prévenir son assureur.

À défaut, en cas d'accident, le contrat produira quand même ses effets pour prendre en compte le sinistre et rembourser, le cas échéant, les dommages. Cependant, si l'assureur découvre qu'au cours de l'accident, la voiture servait à un usage professionnel et qu'il n'avait pas été prévenu de cette éventualité, il est en droit de demander à l'assuré de lui rembourser tout ou partie de l'indemnisation versée.



En dehors des trajets domicile-travail, le conducteur qui utilise sa voiture pour des déplacements professionnels doit le déclarer à son assureur. Dans le contrat d'assurance auto, celui-ci ajoute une extension de garantie : « utilisation du véhicule à usage professionnel ». Grâce à elle, toutes les garanties prévues par le contrat d'assurance auto sont intégralement applicables lors de l'usage professionnel du véhicule.

Autre possibilité en cas d'utilisation régulière du véhicule personnel pour le travail : le contrat d'assurance « mission ». C'est un contrat souscrit non pas par le conducteur mais par son employeur, au nom du salarié. Son objet est de couvrir les accidents commis ou subis durant les trajets professionnels dans la voiture du salarié.

Les garanties sont les mêmes que celles d'un contrat d'assurance automobile. Elles interviennent dès que les circonstances d'un accident ne peuvent pas être couvertes par le contrat auto privé du conducteur. Pour savoir quel type de contrat d'assurance auto vous convient le mieux, interrogez votre courtier.

MODALITES DE SOUSCRIPTION DES CONTRATS :

Automatiquement avec un paiement par carte

- **Virtuelle / logée** : via votre Travel Management Company et un partenaire financier. Très simple d'utilisation, pour chaque transaction effectuée à partir d'un compte logé, l'assurance s'applique automatiquement.

- **Affaires** : l'assurance s'applique pour l'ensemble des services payés par cette carte.

- **Pré-chargée** : le fonctionnement est similaire à une carte classique.

A l'année, auprès de courtiers / assureurs

- Pour toute l'entreprise
- Pour un voyageur
- Pour un voyageur et une destination

En ligne

Lors de l'enregistrement via une compagnie aérienne

A la demande, via votre Travel Management Company & son partenaire

Ces assurances sont dites « au ticketing », les contrats peuvent être souscrits « online » et « offline ».

Il s'agit d'assurance souscrite en même temps que l'émission du titre de transport.

La souscription est très aisée (offline ou online¹). D'après la loi, elle ne peut pas être obligatoire. Elle doit reposer sur un choix du consommateur (l'option ne peut donc pas être cochée systématiquement par le système).

Ces assurances ont la particularité d'être assez complètes et de couvrir la destination. On évite ainsi les exclusions de destinations.

L'assurance au « ticketing » peut avoir plusieurs niveaux de prestations :

- Rapatriement
- Décès / invalidité
- Perte de bagages / retards de vols / annulation

Ces niveaux peuvent être souscrits différemment en fonction des besoins et représentent un surcoût très faible par rapport au prix du billet (quelques dizaines d'euros pour un billet long courrier).



Toutes les assurances au « ticketing » n'offrent pas les mêmes garanties ni les mêmes couvertures de risques. Chaque TMC et compagnie concluent leurs propres partenariats et négociations.

¹ Commande offline : traitée directement par un agent de voyage (commande faite par téléphone, email ou fax)
Commande online : traitée directement par le voyageur, une assistante, ... (client) via des outils accessibles par internet.



Les points d'attention

D'après les entreprises interrogées dans le cadre de cette étude, nous constatons que les PME et TPE sont très souvent les moins bien assurées contrairement aux grands groupes.

Vérifications

Vérifier les exclusions

- Exclusions sur les durées, exemples :
 - Pour un déplacement qui ne doit pas excéder 90 jours consécutifs (à noter que la durée est de 30 jours pour certains contrats),
 - Pour un voyageur sur une année, le nombre de jours cumulés ne doit pas excéder X jours / an (le nombre de déplacements n'étant pas comptabilisé).
- Exclusions sur les destinations :
 - Ce point doit particulièrement attirer votre attention en raison de la qualification « flottante » de ces zones. L'assureur décide discrétionnairement des zones à exclure de ses propres contrats. Les préconisations du Centre de crise et de soutien du ministère des Affaires étrangères et du Développement international n'ont qu'une valeur informative,
 - Attention aux pays situés dans des zones à risques sismiques pouvant faire l'objet de conditions restrictives (conditions d'exclusions).
- Exclusions liées aux comportements des voyageurs (notamment sur les sports pratiqués).

Vérifier la hauteur des garanties proposées

Toutes les assurances ne proposent pas le même dédommagement en cas de sinistre. La couverture du risque est facteur de deux éléments clés : garantie et franchise.

Vérifier que les garanties s'appliquent aussi en dehors des heures de travail et si une définition est précisée. 

Vérifier les franchises applicables en cas de sinistres

- Annulation d'un billet,
- Frais médicaux,
- Rapatriement,
- ...

Vérifier les montants maximums de dédommagement

- Sur un sinistre,
- Annuellement.



Vérifier que votre assistance apporte également un soutien juridique

Lié aux conditions médicales préexistantes de vos voyageurs.



Vérifier que les assurances associées à des moyens de paiement ne comportent pas d'exclusion

Documenter sa politique d'assurance permet d'accompagner son voyageur mais aussi de réaliser des économies. Une bonne connaissance de son niveau d'assurance permet d'éviter les doublons d'assurance (par exemple : en fonction du moyen de paiement utilisé, il n'est pas nécessaire de souscrire aux assurances complémentaires des loueurs de courte durée).



L'assurance ne doit pas être considérée d'un seul point de vue obligatoire et légal. Bien analysée, documentée et communiquée auprès des voyageurs, la politique d'assurance permet aussi de réaliser des économies.

Assurances au « ticketing » souscrites en ligne

Faites paramétrer vos outils en fonction de vos besoins (suppression de l'assurance ou message d'aide à la décision en fonction des cas). La plupart des outils permettent d'afficher des messages contextuels (en fonction des destinations ou des moyens de transports choisis).

Un paramétrage fin des outils de réservation en ligne peut également permettre de souscrire automatiquement certaines assurances (compagnies low costs, ...) ou au contraire, de ne jamais les proposer (exemple : sur une prestation ferroviaire).



Accompagnez vos collaborateurs dans leurs choix. Afin de ne pas laisser le voyageur décider seul, il est important de paramétrer correctement les outils. Cela peut se faire en supprimant l'option « souscription d'une assurance » si vous êtes déjà couvert ou au contraire, en forçant l'option si vous avez pris la décision de souscrire systématiquement. En fonction de la typologie de billets, il peut être intéressant de ne pas prendre d'assurance au « ticketing ».

Exemple : sur un billet de train en France avec un tarif TGV Pro, l'assurance annulation est inutile (car incluse dans le tarif). L'économie réalisée est alors comprise entre 10 et 20 € sur un aller-retour. Sur le cas d'un aller-retour Paris-Lyon en 2nde tarif Pro, l'économie représente en moyenne 9% du prix total des billets.

A défaut de pouvoir paramétrer finement les outils, il est possible d'insérer des messages contextuels.

A noter : ces assurances doivent être souscrites au moment de l'émission du titre de transport au plus tard. Elles ne peuvent plus être souscrites après.

En ligne

Faites paramétrer vos outils en fonction de vos besoins (suppression de l'assurance ou message d'aide à la décision en fonction des cas).

Mémo

- ✓ Demander à la Travel Management Company ou préparer des cartes pour les voyageurs indiquant les numéros à contacter en cas de problème, les numéros des contrats d'assurance, etc.
- ✓ Repérer les acteurs en amont,
- ✓ Constituer une liste de diffusion mail en amont,
- ✓ Créer une procédure d'information à diffuser aux acteurs concernés leur indiquant la marche à suivre en cas de sinistre : avant, pendant et après le voyage,
- ✓ Fournir aux voyageurs la liste et le numéro de téléphone de l'ambassade de France et du consulat (les lignes d'urgences sont joignables 24/7).

Comparateur d'assurances : certains assureurs proposent un outil permettant de comparer les assurances de votre carte bancaire par rapport à leurs propres assurances voyages. Il s'agit d'un outil en ligne sur lequel sont renseignés les premiers numéros de la carte.



Ce type d'outil grand public présente l'avantage de fournir une première lecture de ce que serait la couverture au regard des moyens de paiements mis à disposition des voyageurs.

Attention

En cas d'incident, les contrats étant souvent négociés par différentes directions : ressources humaines, directions des risques et travel management (ainsi que la direction générale en fonction du niveau de l'incident), celles-ci doivent être informées dans un souci d'homogénéité de leurs actions, sans éluder l'implication évidente des assureurs et « assistants ».

Ci-dessous, quelques items à vérifier afin de réaliser les premières étapes de l'audit des contrats d'assurance.

Check List

- ✓ Recenser les contrats existants et les responsables au sein de l'entreprise,
- ✓ Analyser les destinations fréquentées,
- ✓ Identifier les voyageurs (*fréquents et occasionnels*),
- ✓ Recenser et préconiser les moyens de paiement les plus adaptés (centraux, individuels privés ou individuels affaires)
- ✓ Créer une politique d'assurance et la communiquer auprès des voyageurs,
- ✓ Créer une grille de choix (en fonction du moyen de paiement, des contrats, des motifs de souscription d'une assurance complémentaire, de la flexibilité des billets réservés, etc.),
- ✓ Encourager l'information et la connaissance de votre voyageur sur la destination. Une bonne préparation de son voyage permet de mieux appréhender les risques et donc de diminuer les accidents et sinistres.

La sécurité et l'assistance

Cette étude sur les assurances n'avait initialement pas pour vocation d'intégrer l'assistance. Il est néanmoins essentiel d'en rappeler quelques fondamentaux, ceux-ci ayant souvent un effet immédiat sur les risques encourus et par conséquent sur le niveau d'assurance de l'entreprise.

L'assurance est souscrite dans un objectif d'indemniser un risque financier alors que l'assistance est là pour gérer un risque de santé et/ou de sécurité du voyageur.

Les deux items sont très étroitement liés, c'est pour cette raison que la majorité des « assistants » opèrent de concert (relations humaines et interfaces logistiques) avec les assureurs du marché français.

Les besoins d'assurance et d'assistance pour un voyageur d'affaires ne sont pas les mêmes que ceux d'un touriste. Les lieux d'assistance et les zones de couverture sont différents. De plus, une assistance spécialisée dans le voyage d'affaires aura une présence adaptée aux destinations spécifiques du voyageur d'affaires (notamment pour les destinations liées à l'énergie, au pétrole,...).

L'assistance est une prestation de service. Elle n'a pas pour objet l'indemnisation d'un sinistre. Elle est complémentaire de l'assurance.

A noter : de nombreux contrats d'assistance comprennent des clauses de remboursement de frais engagés, dans certaines limites, avec ou sans franchise.

La première disposition d'une entreprise vis à vis du voyageur d'affaires consiste à l'informer des risques liés à la destination.

Les « assistants » proposent des services d'information et de sensibilisation aux voyageurs (notamment en « e-learning » pour plus de simplicité et de praticité).

Statistiquement, il est prouvé qu'une bonne information préalable permet de réduire la sinistralité et par là même, le montant de la prime d'assurance pour l'entreprise.

D'après International SOS, seulement 3% des interventions sont liées à du rapatriement et 95% des interventions se font sous forme d'assistance téléphonique.

Les conseils qui en résultent vont permettre de limiter les frais médicaux et les risques d'immobilisation du voyageur.

En partant du principe qu'un déplacement professionnel est un investissement et qu'un voyageur d'affaires représente son entreprise, il est par ailleurs important que ce dernier soit dans les meilleures dispositions (alimentation, risques sanitaires...). Les conseils préalables sont essentiels. L'entreprise, accompagnée de partenaires spécialisés, a donc un rôle important de prévention. Ces conseils sont également disponibles sous forme de courtes vidéos ludiques, e-learning et classes virtuelles.

Les prestations d'assistance vont également consister à prévenir les voyageurs des risques et événements survenus entre l'émission d'un billet et le jour du retour (grève, manifestation, attentat, événement politique ou climatique,...).

Ainsi, le voyage pourra être modifié ou adapté au contexte environnemental du déplacement professionnel.

Cette information peut être communiquée sous plusieurs formes :

- Par une alerte au travel manager / direction des risques / direction des ressources humaines,
- Par un e-mail / SMS au voyageur,
- Par un outil web mis à disposition des collaborateurs.

Afin de prévenir des risques liés à une destination les sociétés d'assistance proposent également la mise à disposition de fiches :

- **Fiches pays** : informations générales, us et coutumes, comportements à adapter en fonction des lieux ou du sexe,
- **Fiches santé** : référencement des praticiens médicaux par ville, avec les coordonnées et la langue parlée.



Retrouvez les informations sur les sites spécialisés dans la gestion des risques :
ministère des Affaires étrangères et du Développement international : [conseils aux voyageurs](#)

Depuis peu, le ministère des Affaires étrangères et du Développement international a ajouté un onglet réservé aux entreprises que vous pourrez retrouver en suivant [ce lien](#) et indiquer le pays concerné par votre déplacement ou celui de vos collaborateurs.

Certains moyens permettent à l'entreprise de localiser rapidement, voire en temps réel, ses voyageurs.

Plusieurs méthodes sont proposées :

- **A partir des PNR** (dossiers de voyages électroniques).
 - Une connexion sécurisée est établie entre l'agence de voyages et la société d'assistance. Toutes les réservations et billets émis sont envoyés en temps réel et suivis par le système de « l'assisteur »,
 - La limite réside dans le fait que le voyageur n'est localisé que sur la base d'un billet/hôtel, mais la société n'a pas l'assurance que le voyageur a bien embarqué sur le vol ou n'a pas changé son plan de vol en utilisant un autre canal que son agence.
- **A partir du GPS du téléphone ou d'une triangulation avec le réseau téléphonique** :
 - L'accord préalable du salarié est alors indispensable,

- Cette solution ne fonctionnera pas si le voyageur se trouve dans une zone sans réseau téléphonique.

- **A partir d'un boîtier GPS autonome**

En complément des systèmes, la prévention des risques peut passer par :

- La mise à disposition pour les voyageurs d'une trousse médicale avec une documentation explicative,
- La vérification et la mise à jour des vaccins du voyageur,
- La vérification des conditions médicales du voyageur avant son départ,
- Le bilan médical et de suivi propre aux pathologies des (grands) voyageurs.

Les contrats avec les sociétés d'assistance sont mis en place selon plusieurs modes :

- Souscription à l'acte (pour un voyage, pour un voyageur sur un ou plusieurs pays et sur une période donnée),
- Souscription sur une ou plusieurs années pour un voyageur ou une destination,
- Souscription sur une ou plusieurs années pour la mise en place d'un service complet avec outil web et interface agence.

Le « bleisure »

Les voyageurs d'affaires sont de plus en plus nombreux à souhaiter ajouter au déplacement professionnel un volet tourisme ou « loisirs ». Cette volonté place les entreprises face à un défi : encadrer ces séjours hybrides et clarifier les responsabilités de chacun... Sans vouloir complexifier davantage, notons que certaines activités dites de loisirs peuvent faire partie de la fonction du salarié en déplacement. Des polices d'assurance couvrent alors certaines disciplines et matériels.



Vérifiez ce point avec votre assureur ainsi que la liste des sports ou loisirs considérés comme « à risque » et donc exclus.

La problématique du « bleisure » est celle-ci :

« Qui du voyageur ou de l'entreprise porte le risque en cas de survenance d'un incident à l'occasion de l'extension d'un déplacement professionnel à des fins privées ? »

Une récente étude de Collinson Group - UK (Mars 2016), indique que :

72% des voyageurs d'affaires anglais ajoutent une journée à titre privé à leurs déplacements professionnels et **89%** des sociétés encouragent cette pratique.
Cette étude indique également que **31%** de ces mêmes voyageurs ne prennent pas d'extension de garantie pour la durée privative du séjour.

Lors de nos recherches, nous n'avons pas trouvé de réglementation officielle et les juristes sollicités n'ont pas pu apporter de réponse précise et justifiée à cette question.

Le « bleisure » est donc associé à une zone « grise ». Cependant, si cette pratique est acceptée par l'entreprise, cette dernière semble devoir en assumer la responsabilité dont elle ne perçoit pas forcément et immédiatement les dommages en cas de problème majeur rencontré par le collaborateur.

A vous de jouer...

La couverture des risques liés aux voyages professionnels individuels est un sujet complexe. Sans prétendre y apporter une conclusion, nous espérons que cette étude permette au lecteur de mieux évaluer la couverture actuelle de son entreprise tout en lui apportant des pistes de réflexion en matière de rationalisation des processus et d'optimisation du modèle économique inhérent.

METHODOLOGIE ET REMERCIEMENTS

Le présent ouvrage a été réalisé par l'AFTM. L'association a fait appel au cabinet **CBT Conseil**, cabinet de conseil spécialisé dans le travel et la finance, afin de l'accompagner au travers de son expertise dans la coordination, la conception, et la rédaction de ce document. L'association tient à remercier chaleureusement **Julien Chambert**, Président de CBT Conseil, pour cette fructueuse collaboration et tient également à manifester sa gratitude et reconnaissance à **Yvan Marx**, membre du conseil d'administration et coordonnateur de ce projet.

Nous tenons à remercier particulièrement les travel managers, acheteurs et voyageurs d'affaires ayant répondu à l'enquête, les membres de l'association ayant contribué aux relectures du document ainsi que les partenaires et les fournisseurs qui ont bien voulu répondre à notre appel à contribution lors de nos recherches dans le cadre de cette étude. Leur volonté et leur expertise ont été particulièrement appréciées.

A savoir, par ordre alphabétique :

**AirPlus – Edenred Ticket Travel Pro – HRG –
International SOS – Mondial Assistance – Présence – Teck Saas**

SOURCES DOCUMENTAIRES

[Centre de vaccinations internationales](#) – Air France

[Collison Group Study](#)

[Department of State – United States of America](#) (langue anglaise)

[France Diplomatie – Conseil par pays](#)

[Fluo](#) - Comparateur d'assurances

[Gouvernement du Canada](#)

[Institut Pasteur](#)

[Le Figaro](#) - Assurance des véhicules personnels pour des déplacements professionnels

[Portail Ariane](#)

[Publication d'APRIL](#) - Les obligations de l'employeur.

[Site de la Sécurité Sociale](#)

Contacts



Association Française des Travel Managers

31, rue de Solférino – 92100 Boulogne Billancourt – France

Contact : info@aftm.fr

Téléphone : +33 (0)1 55 20 94 14 – www.aftm.fr



CBT Conseil

15-17, rue des Entrepreneurs – 78420 Carrières sur Seine

Julien Chambert - Président

Contact : contact@cbtconseil.fr

Téléphone : +33 (0)6 32 82 68 01

Couverture : © BillionPhotos – Fotolia.com

© AFTM – CBT Conseil – Mai 2016

Toute reproduction est interdite sans l'autorisation de l'AFTM



Association Française des Travel Managers
31, rue de Solférino – 92100 Boulogne Billancourt – France
Tél : +33 (0)1 55 20 94 14 – www.aftm.fr