

Les mobiles : éléments stratégiques de la sécurité des voyageurs

- Les téléphones et applications mobiles créent le buzz dans le monde du voyage d'affaires ; à terme, positionnés comme des outils stratégiques, ils pourraient s'imposer pour optimiser la sécurité des collaborateurs en déplacement.

Les récents débats autour des téléphones mobiles et de leur usage, dans le cadre des déplacements professionnels, suscitent autant de commentaires optimistes que d'appréhension. D'un côté, les voyageurs, ainsi que certains travel managers, s'enthousiasment sur les opportunités actuelles et futures qu'offrent ces outils performants, à portée de main. De l'enregistrement du vol à la gestion de l'itinéraire, en passant par les services de localisation, voire la réservation de billets, les possibilités ne cessent de se développer. Cependant, de nombreux travel managers - ainsi que leur entreprise - n'adhèrent pas au principe de multiplication des canaux de réservation et s'interrogent sur la sécurisation des données.

Les débats autour de la mobilité dans le voyage d'affaires sont généralement formulés en termes de services « centrés sur le voyageur » et de création d'un écosystème de gestion du voyage facile d'utilisation pour les employés. Il existe cependant un argument plus pertinent en faveur de l'intégration des téléphones mobiles et de leurs fonctionnalités en matière de gestion du voyage d'affaires : la sécurité des voyageurs.

Activités terroristes, catastrophes naturelles et crises politiques et/ou sociales : ces événements auxquels sont confrontés les voyageurs d'affaires ne cessent de se multiplier dans le monde. La sécurité des collaborateurs devient donc primordiale et incontournable. Les entreprises doivent considérer le rôle des fonctionnalités offertes par les smartphones et autres téléphones mobiles, même pour les plus rudimentaires, comme faisant partie intégrante d'un programme de gestion des voyages d'affaires, ainsi que celui d'outils plus élaborés et plus intégrés à la plateforme mobile.

Le B-A BA des communications mobiles lors d'un voyage

Que ce soit pour passer un appel, envoyer un SMS ou accéder à son compte de messagerie email, le téléphone portable est l'outil utilisé par les voyageurs pour rester en contact avec leurs sphères personnelle et professionnelle. L'étude réalisée en 2010 par PhoCusWright sur les consommateurs et la technologie a établi que l'utilisation des smartphones par les grands voyageurs dépasse celle de l'ensemble des autres voyageurs. 75 % des collaborateurs qui se déplacent cinq fois par an ou plus utilisent un smartphone (voire plusieurs).

Les travel managers peuvent et doivent profiter de cette situation pour améliorer la capacité de leur entreprise à localiser les voyageurs, et à leur proposer des services dans les situations de crise.

En juin 2010, AirPlus International a mené une étude auprès de travel managers sur les obstacles auxquels ils ont été confrontés en matière de communication, lors de l'éruption volcanique en Islande. Ce document a révélé que le téléphone mobile a été de loin le moyen le plus efficace pour transmettre des informations essentielles, en cas d'urgence.

Pour 28 % des travel managers interrogés, un appel direct sur le téléphone portable d'un collaborateur a été la méthode la plus efficace. Les messageries professionnelles (généralement consultés via un mobile) ont obtenu le même pourcentage. 5 % des personnes interrogées ont choisi l'envoi de SMS comme meilleur moyen de transmettre des informations au cours de cette crise.

Produit par



Elizabeth West

Directrice du groupe, Responsable du contenu
ewest@businesstravelmedia.com

Louis Magliaro, Éditeur

lmagliaro@businesstravelmedia.com

Tim Reid, Éditeur du groupe

treid@businesstravelmedia.com

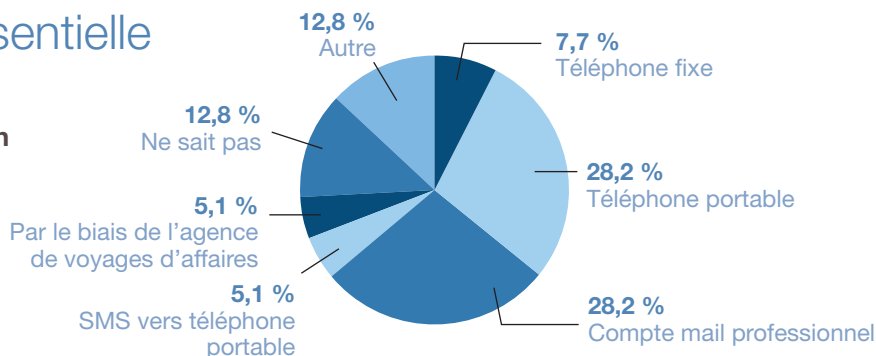
Amanda McDonough, Conceptrice

Sponsorisé par



La communication est essentielle

- **Durant la perturbation occasionnée par le nuage de cendres islandais, quel a été le moyen de communication le plus efficace avec les voyageurs bloqués ?**



Source: AirPlus International

Informations indispensables pour le mobile

- Inclure les coordonnées du téléphone portable du voyageur dans les profils stockés des voyageurs
- Pour les voyageurs internationaux, veiller à ce que l'appareil mobile fonctionne dans les pays étrangers
- Penser aux SMS : si la bande passante du réseau de téléphonie mobile est saturée en raison d'une urgence, utiliser les SMS pour communiquer avec les voyageurs
- Proposer un outil de réservation mobile approuvé, afin de garder les voyageurs au sein du programme lorsque des modifications d'itinéraire sont nécessaires au cours du déplacement
- Fournir des alertes de voyage par SMS lorsque les voyageurs sont sur en déplacement
- Envisager des stratégies de sécurité mobiles avancées si les employés de l'entreprise voyagent en permanence vers des destinations à risque

Outils de réservation mobile et services d'agences de voyages d'affaires

En 2010, l'éruption du volcan islandais et son nuage de cendres qui a bloqué l'espace aérien européen sont apparus comme un phénomène unique dans la mesure où la menace physique à laquelle les voyageurs ont été exposés était minime. Pourtant, le défi posé par la localisation et l'établissement d'une communication avec les employés bloqués s'est avéré un véritable challenge pour les entreprises.

Ce défi était en grande partie dû au fait que certains voyageurs n'avaient pas réservé leur itinéraire original et/ou ne l'avaient pas modifié par le biais des canaux approuvés par leur entreprise (site privatif, appel au service client). Ce problème doit être une préoccupation majeure pour toute entreprise privilégiant l'obligation de diligence vis-à-vis des voyageurs, ainsi que leur sécurité. Les appareils mobiles peuvent soit atténuer le problème, soit l'exacerber, en fonction de leur utilisation au sein d'un programme donné.

Dans un programme voyage n'ayant pas incorporé les outils mobiles pour les voyageurs, il est fort probable que la plupart des voyageurs utilisent une application mobile pour accompagner leurs activités. Dans le pire des cas, ils réservent des voyages ou modifient des itinéraires en dehors des canaux de réservation approuvés et s'éloignent de la politique voyage en obtenant et en consommant des voyages indépendamment. Dans le meilleur des cas, le travel manager et l'entreprise ont incorporé de façon stratégique les outils mobiles au sein de leur programme de voyage, afin que les employés aient envie

d'utiliser les plates-formes, les outils, ainsi que les canaux fournis et recommandés.

À l'heure actuelle, les outils de réservation mobile ne sont pas aussi solides et polyvalents que leurs équivalents traditionnels en ligne, mais les outils les plus perfectionnés offrent aux entreprises la possibilité de configurer les paramètres, ainsi que la visualisation de leur politique, afin d'accompagner leurs programmes voyage. Pour les voyageurs, les outils de réservation mobile facilitent le choix instantané de vols, d'hôtels et de location de voiture, surtout en cas de modification imprévue du planning. Il est également intéressant de proposer une fonctionnalité de « Click to Call » où le collaborateur n'a plus qu'à appuyer sur un bouton pour contacter directement son Conseiller Voyage afin qu'il effectue les modifications nécessaires.

Ce type d'outils représente une aide précieuse pour les voyageurs, ainsi que pour les entreprises qui auront compris le besoin crucial de savoir où se trouvent leurs collaborateurs en cas d'urgence. Lorsqu'une situation de crise survient, localiser les voyageurs ayant contourné le programme de gestion de voyage de l'entreprise peut accaparer des ressources qui auraient pu servir à assister d'autres voyageurs réellement affectés par l'évènement.

Les agences de voyage d'affaires peuvent également offrir aux voyageurs d'importants services portant sur leur sécurité. Pour les voyageurs en partance, des informations relatives à leur destination ou des alertes voyages émanant de sites gouvernementaux peuvent leur être adressées, par SMS ou par email. Ainsi, le téléphone mobile du collaborateur devient un outil incontournable dans sa sécurité.

Des stratégies avancées

Pour les entreprises envoyant régulièrement des employés vers des destinations à risque, les sociétés de sécurité indépendantes tirent parti de la plate-forme mobile, afin de localiser les voyageurs grâce à un logiciel mobile téléchargeable qui transmettra à un système de contrôle centralisé la localisation d'un voyageur en temps réel.

On souscrit généralement à ces systèmes pointus pour une période de temps limitée ; ils permettent aux travel managers et au personnel de la sécurité de suivre les mouvements des employés. De tels outils permettent aux entreprises d'installer des « barrières géographiques » autour de leurs employés et d'utiliser des GPS, afin de veiller à ce qu'ils ne s'écartent pas des « zones de sécurité » établies. Ils permettent également aux entreprises de recevoir des alertes si une personne n'arrive pas à un site donné à un moment prédéfini. Bien que ce type de système semble repousser les limites de la confidentialité, il a toute sa légitimité d'être lorsque des employés doivent se rendre dans des zones instables ou à risque.

Êtes-vous déjà mobile ?

Qu'une entreprise ait planifié ou déjà mis en œuvre une stratégie de travel management mobile, ses voyageurs utilisent activement les appareils mobiles pour accompagner leurs activités de voyage. Les travel managers doivent apprendre à connaître non seulement comment leurs voyageurs utilisent l'information via leurs mobiles, mais ils doivent également porter à un niveau stratégique l'exploitation de ces outils performants, afin de protéger les ressources les plus importantes de l'entreprise : ses collaborateurs.

À propos d'Egencia

Egencia est l'entité voyages d'affaires du groupe Expedia Inc. L'entreprise fournit un service complet de gestion du voyage d'affaires, renforcé par son expertise mondiale et sa technologie de pointe. Pour contacter Egencia : www.egencia.fr.