



INFORMATIONS SUR LES DESTINATIONS

INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT ●●●

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- **Préparer** son déplacement professionnel permet de réduire le stress, de profiter totalement du déplacement et de limiter l'exposition aux risques.
- Ne pas sous-estimer l'**importance des renseignements pratiques** sur la destination (électricité, monnaie, jours fériés, us et coutumes...).
- Les voyageurs sont souvent seuls dans la recherche de l'information.

CIBLES

Travel manager
Voyageurs
Assistants



CE QU'IL FAUT SAVOIR

La préparation d'un déplacement professionnel comporte plusieurs points d'attention :

- **Calendrier** : jours fériés, fêtes et événements locaux, vacances peuvent avoir un impact sur la disponibilité des interlocuteurs et des services à destination mais aussi un impact significatif sur le prix des transports et des hébergements.
- **Us et coutumes** (tenue vestimentaire, comportements à éviter, règles de bienséance).
- **Renseignements pratiques** : voltage, type de prise électrique, disponibilité des retraits bancaires, qualité de l'eau, langue parlée (vocabulaire de base à l'arrivée), modes de transfert disponibles à l'arrivée et moyens de paiement (cash et devise)...
- **Renseignements légaux** : visas, date d'expiration limite de la pièce d'identité...
- **Numéros utiles** : contact local, ambassades, consulats...
- **Informations météorologiques** pour mieux préparer sa valise.
- **Informations santé** : liste des médecins homologués par ville / quartier avec adresses et langues parlées (informations souvent liées au contrat d'assistance de l'entreprise), procédure en cas d'accident ou de maladie, traitement médical en cours et copie des ordonnances.

Il convient de **sauvegarder** une copie de ses documents (pièces d'identité, permis de conduire, éléments importants du dossier médical, ordonnances...) dans un coffre-fort électronique.

De nombreux sites ou applications permettent aujourd'hui de prendre connaissance de façon ludique des usages et coutumes en fonction des pays, d'obtenir un lexique approprié pour échanger avec ses interlocuteurs, de prévoir au mieux la date de son voyage en fonction des événements locaux ou également de profiter de son temps libre pour découvrir brièvement la destination (« bleisure »).

POINTS D'ATTENTION / FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS

- **Informers les voyageurs** sur les sources d'information disponibles en fonction des destinations. Sélectionner une liste de sites pertinents.
- **Sensibiliser les collaborateurs** à la nécessité de s'informer systématiquement sur la destination avant le départ. Éditer par exemple une check-list des points à vérifier.
- **Faciliter les échanges** avec les interlocuteurs étrangers et les grands voyageurs afin d'augmenter le partage de bonnes pratiques et réduire le stress des voyageurs. Par exemple utiliser les réseaux sociaux internes pour permettre l'échange de bonnes pratiques entre voyageurs.
- Ne pas oublier d'**impliquer la DSI** en cas de chargement d'applications dédiées dans les téléphones ou pour proposer sur intranet les applications et sites référencés par le travel manager. Prévoir les accès à distance (postes informatiques et téléphoniques) et la sécurisation des matériels. Vider les appareils mobiles de leurs contenus sensibles.

32% des
VOYAGEURS
ont déjà fait un
FAUX PAS
lors d'une mission

Les coutumes et usages à l'étranger

Dans le monde des affaires, faire bonne impression lors du premier rendez-vous est crucial. Un leader mondial de la réservation d'hébergement en ligne a réalisé une étude mettant en lumière l'importance de s'informer sur les coutumes et usages en cours dans la destination. 62 % des voyageurs d'affaires confirment ainsi que ces impairs culturels ont un impact sur la conclusion de nouveaux accords. Presque un tiers (32 %) des voyageurs d'affaires interrogés reconnaissent également avoir déjà commis un « faux pas culturel » lors de leurs séjours à l'étranger. Près de la moitié (49 %) craignent enfin d'offenser un client ou un collègue sans s'en apercevoir et 45 % des voyageurs d'affaires interrogés ont été déjà témoins de ce type d'erreur.

Exemples de sources d'information

Nombreux sont les sites ou applications qui recensent les bonnes pratiques à adopter en termes de positionnement social, de comportement et salutations, de coutumes culturelles diverses, de tenue vestimentaire, ou encore de sujet de discussion à ne pas aborder en fonction du pays de destination :

Généralistes

• **Traveltiquette.co.uk, World Customs and Cultures** (application).

Sur le cas spécifique de la Chine, on pourra également consulter « Les Clés du Business en Chine » (ed. Omnica) qui agrège du contenu concernant les coutumes et usages du pays ainsi que des thèmes importants pour la réussite de vos accords, en rapport par exemple avec la négociation, la protection de la propriété intellectuelle, les brevets, le management et les relations hommes/femmes.

Sur les événements en cours pendant le séjour

- **All Events in City**
- **Eventbrite**

Divers

- **jours-feries.com** : site informatif recensant les périodes de vacances scolaires et jours fériés mondiaux.
- applications de traduction instantanée type **iTranslate**.

LE POUR ET LE CONTRE

FORCES

- Meilleure préparation en amont de ses déplacements professionnels.
- Augmenter ses chances de conclure des accords à l'étranger.
- Limiter les facteurs de stress pour les voyageurs d'affaires.
- Améliorer les relations d'affaires.
- Création d'un portail unique d'accès aux informations relatives aux différentes destinations.
- Commercialisation auprès d'autres entreprises ou secteurs.

FAIBLESSES

- Suivi peu évident de l'utilisation de ces informations par les collaborateurs.
- ROI difficilement calculable.
- Forte sensibilisation des collaborateurs nécessaire.
- Informations sur la destination quelquefois peu exhaustives ou ciblées tourisme.
- Pas d'interface unique rassemblant tous les renseignements nécessaires.
- Pas de possibilité d'intégrer ces informations directement aux processus de réservation utilisés par l'entreprise.
- Multiplicité des sources d'information.
- Manque de cadre légal.
- Complexité d'accès à l'information.
- Manque de segmentation de l'information en fonction de la cible.

ET EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ?

Plus que de risques, on parle de prévention. Connaître la destination (us et coutumes par exemple) permet de réduire les risques.

Sécurité des voyageurs :

- S'inscrire sur les sites du gouvernement pour prévenir de ses déplacements permet de réduire la responsabilité de l'entreprise en cas de problème et d'intervenir plus rapidement.

- Avoir recours à des sociétés spécialisées permet de réduire les risques car le collaborateur est alerté en cas de problème avant et pendant son déplacement, il a reçu des informations pratiques (us et coutumes, santé...) et l'entreprise peut suivre facilement les déplacements de ses collaborateurs.
- Établir une procédure de gestion de crise (intégrant les numéros utiles : directions, RH, risk management, famille proche du collaborateur, agences gouvernementales...).
- Informer et former les collaborateurs avant leur départ.
- Souscrire les assurances spécifiques.
- Communiquer auprès des collaborateurs.

QUELQUES EXEMPLES A TRAVERS LE MONDE

JAPON

- Faire traduire la carte en japonais.
- Lorsque l'on donne ou reçoit une carte, il est nécessaire de s'incliner légèrement et la prendre avec les deux mains.
- Examiner en détail la carte reçue.
- Échange des cartes avec l'ensemble des collaborateurs présents.
- Ne jamais interrompre quelqu'un.

RUSSIE

- Ne jamais serrer la main sur le pas de la porte, cela porte malheur.
- Se déchausser avant d'entrer.
- Ne pas refuser les nombreux toasts à la vodka.
- Accompagner vos interlocuteurs au « Bagna » (bain de vapeur traditionnel) où les hommes d'affaires russes ont l'habitude de discuter affaires.

ALLEMAGNE

- Il est nécessaire d'être parfaitement à l'heure en réunion.
- Minuter les présentations car les réunions finissent toujours à l'heure prévue.

MAROC

- S'appeler par son prénom, se tutoyer ou s'embrasser sont des usages courants.

- Accepter une invitation à déjeuner ou dîner chez votre collaborateur (de nombreux repas d'affaires s'effectuent à domicile).

TUNISIE

- Retirer ses chaussures avant d'entrer.
- Lorsqu'un présent est reçu, il n'est pas d'usage de l'ouvrir devant la personne l'ayant offert.
- Ne jamais utiliser sa main gauche pour manger, la main gauche devant être posée sur les genoux.

ÉGYPTE

- Mettre la main sur le cœur lors d'un refus.
- Ne jamais utiliser sa main gauche pour manger, la main gauche devant être posée sur les genoux.
- Vous devez recevoir un présent avec la main droite ou avec les deux mains.

ÉTATS-UNIS

- S'appeler par le prénom.
- Garder une distance physique d'environ 60 à 70 centimètres.
- Effectuer une poignée de main franche et énergique, secouant la main deux fois en regardant l'interlocuteur dans les yeux.

CHINE

- Apporter un présent.

- Prendre la carte de visite avec les deux mains.

INDE

- Saluer en joignant les deux mains sous le menton en inclinant légèrement la tête, même si les jeunes générations utilisent plutôt la poignée de mains pour se saluer.
- Dodeliner de la tête pour acquiescer.
- Un « peut-être » ou « si possible », peut signifier « non ».

AFRIQUE DU SUD

- Ne pas garder ses mains dans les poches lorsque l'on s'adresse à un interlocuteur.
- Garder une distance physique d'environ 60 à 70 centimètres.
- Ne pas pointer du doigt.

MEXIQUE

- On ne s'adresse à une personne que par le nom de famille de son père.
- Prévoir dans son planning que les déjeuners d'affaires commencent et finissent tard.

ROYAUME-UNI

- Garder ses mains sur ses cuisses lorsque l'on est à un déjeuner d'affaires.
- Le pain doit rester dans l'assiette et ne jamais toucher la nappe.