

# Les pros du voyage d'affaires face au défi de la sécurité

LES ECHOS | Le 20/09 à 06:00



Enjeu très présent aux Etats-Unis depuis une dizaine d'années, la sûreté des voyageurs a pris une acuité nouvelle dans toutes les entreprises avec les récents attentats en Europe. - Photo Shutterstock

**L'évolution du contexte international a fait grimper en flèche les risques liés au voyage d'affaires, et donc la nécessité pour les managers de prendre en compte, au quotidien, de nouveaux impératifs de sécurité.**

Si la volonté de maîtriser les coûts reste bien ancrée dans les politiques de voyage des entreprises, la sécurité s'impose désormais comme l'autre fil rouge. Risques géopolitiques, attentats terroristes, aléas climatiques... face à la dégradation du climat sécuritaire

mondial, la gestion du risque se renforce dans les entreprises. *« Les voyages d'affaires vont continuer à croître car l'activité économique est tirée par la mobilité, observe Xavier Carn, directeur sécurité Europe et Afrique d'International SOS, mais avec les récents attentats dans des pays européens jusqu'alors relativement protégés, la sûreté des voyageurs devient une préoccupation pour toutes les entreprises. »* *« Cet enjeu, très présent aux Etats-Unis depuis une dizaine d'années, a pris désormais une dimension beaucoup plus aiguë en Europe, confirme Christophe Peymirat, vice-président Europe et Moyen-Orient d'Egencia. 65 % des voyageurs s'attendent à ce que leur entreprise les aide à veiller à leur sûreté. »* (\*)

## **Jurisprudence Karachi : un devoir de protection**

La jurisprudence Karachi (janvier 2004), qui renforce la responsabilité de l'employeur, a favorisé la prise de conscience du devoir de protection des voyageurs d'affaires et la formalisation de politiques de sécurité. *« Le souci numéro un du travel manager est de savoir où se trouvent les collaborateurs en déplacement pour les assister, leur fournir en temps réel une information et des conseils adaptés à la situation »,* explique Xavier Carn. Dans les grandes entreprises, cet impératif se traduit par un investissement dans des solutions de suivi des voyageurs (« tracking »), intégrées dans l'offre de leurs prestataires et permettant un accompagnement automatisé et personnalisé. CWT To Go, l'application mobile de Carlson Wagonlit Travel (CWT), inclut par exemple une fonction qui facilite le suivi des voyageurs.

Mais que faire si le salarié sort du cadre de la politique de voyage et des canaux officiels, les agences référencées ou l'outil de réservation en ligne (OBT) de l'entreprise, élément clef de communication de la politique de sécurité ? Avec l'« open booking », le risque est de perdre la trace du voyageur... *« L'influence de la nouvelle génération Y, hyperconnectée et de plus en plus mobile, favorise les pratiques autonomes »,* observe Anthony Poirier, manager chez Axys Consultants. Cette génération est ainsi plus encline à prolonger les déplacements par quelques jours de loisir (« bleisure ») ou encore à se tourner vers les acteurs de l'économie collaborative (Uber, Airbnb...), qui pénètrent peu à peu le secteur du voyage d'affaires. Encore timide, la réflexion s'amorce dans nombre de grandes entreprises pour intégrer l'offre de ces nouveaux entrants dans les politiques d'achat de voyages.

## **Mutation en profondeur**

Pour Carole Poillerat, Executive Director Industry Relations d'HRS Corporate, il est possible d'offrir plus de liberté tout en faisant respecter la politique de voyage. Selon elle, « *les acheteurs travel doivent répondre à cette demande d'autonomie en introduisant de plus en plus de flexibilité dans les politiques de voyage grâce aux solutions technologiques innovantes qui permettent aussi à l'entreprise de garder le contrôle* ». Celles-ci facilitent la vie des voyageurs et « *elles répondent aussi à la volonté des entreprises de gagner en rapidité et de faire des économies en fluidifiant la gestion du voyage, de son organisation au traitement des notes de frais* », souligne Amélie Berruex, directrice chez Axys Consultants, en citant en exemple les outils d'automatisation des réservations et des notes de frais développés par Concur, KDS ou Amadeus Cytric.

« *La véritable transformation digitale du voyage d'affaires démarre, affirme Bertrand Mabile, directeur général France, Europe du Sud, Afrique Moyen-Orient et partenariats de CWT, les applications mobiles et l'exploitation des données vont jouer un rôle clef et modifier en profondeur l'expérience du voyageur.* »

Catherine Véglio, Les Echos

\* Etude « Control, find out what it means for your travelers », Egencia, 2016.

## SOMMAIRE DU DOSSIER

### Voyages d'affaires : gérer et sécuriser

---

[Déplacements professionnels : gagner en souplesse en mesurant ses risques](http://www.lesechos.fr/thema/0211287717225-deplacements-professionnels-gagner-en-souplesse-en-mesurant-ses-risques-2028523.php)  
(<http://www.lesechos.fr/thema/0211287717225-deplacements-professionnels-gagner-en-souplesse-en-mesurant-ses-risques-2028523.php>)

---

[Trois exemples de transformation](http://www.lesechos.fr/thema/0211295553892-trois-exemples-de-transformation-2028611.php) (<http://www.lesechos.fr/thema/0211295553892-trois-exemples-de-transformation-2028611.php>)

---

[Les pros du voyage d'affaires face au défi de la sécurité](http://www.lesechos.fr/thema/0211287629158-les-pros-du-voyage-daffaires-face-au-defi-de-la-securite-2028667.php)  
(<http://www.lesechos.fr/thema/0211287629158-les-pros-du-voyage-daffaires-face-au-defi-de-la-securite-2028667.php>)

**[CHARGER PLUS D'ARTICLES](#)**

(javascript:void(0);)