

Développement durable : auto-consommation électrique, comment s'y prendre ?
• Gestion : des outils et des méthodes pour mieux faire rentrer l'argent • Régions :
Grand Ouest : des start-ups s'expriment au salon des entrepreneurs de Nantes ▶



NS #163

Conquérir

Nouvelle Série - Mensuel
36^e année - PVP : 7,50 € TTC
NOVEMBRE 2017



Déplacements
professionnels :
le redémarrage
se confirme

AFTM : Cap sur les 10 ans

L'AFTM FÊTERA L'AN PROCHAIN SON DIXIÈME ANNIVERSAIRE. En préambule à cette année 2018 emblématique, elle organise le 18 décembre prochain sa grande soirée annuelle au Pavillon Dauphine à Paris, où adhérents et partenaires du domaine des déplacements professionnels se retrouveront en très grand nombre. Nous en profitons pour faire le point sur l'association avec Michel Dieleman, son président.

Conquérir : Peut-être un petit rappel sur l'AFTM, ses buts et son origine ?

Michel Dieleman : L'AFTM a été créée en 2008 par une dizaine de travel managers d'entreprises du CAC 40. Notre mission principale est de mener à l'expertise un métier complexe qui allie à la fois les univers des achats, des technologies de l'information, des res-

sources humaines et de la compétence en matière d'organisation des déplacements professionnels.

Notre association forme à ce métier les responsables des déplacements professionnels d'aujourd'hui et de demain, du secteur public comme du secteur privé. Nous appartenons à la communauté des professionnels

de la mobilité en entreprise et représentons nos membres auprès des instances étatiques.

Conquérir : L'an dernier, vous évoquiez deux objectifs principaux pour votre association : se régionaliser davantage et accueillir plus de responsables de l'activité dans les PME. Où en êtes-vous dans leur atteinte ?

Michel Dieleman : Nous avons bien avancé, en créant 5 délégations régionales : Hauts-de-France, Grand Ouest, Occitanie, Auvergne Rhône-Alpes et PACA. Ce qui représente, si l'on y ajoute évidemment Paris, une part substantielle du paysage économique français, mais sans négliger des pistes de développement dans les régions non citées. Des événements sont organisés dans ces régions, en déclinaison de ce qui se fait à Paris, mais en tenant compte toutefois des spécificités locales, un objectif très important pour nous. Même si de grands groupes ou institutions y sont présents, on note quand même une majorité de PME/PMI ou d'ETI, dont les organisations n'intègrent pas toujours un travel manager, mais plutôt des personnels qui assument à temps partiel la responsabilité de l'activité.

Nous venons de mettre en place un organe de coordination inter-régional qui est dirigé par Jérôme Bonnepart, travel manager chez Arkéma à Lyon. Nos actions en régions portent sur l'organisation de débats, d'ateliers, de réunions, mais aussi sur la formation d'acheteurs et de travel managers... Il convient de signaler que, comme à Paris, nous sommes en capacité de dispenser des formations « intra entreprise ». Une alternative de plus en plus souvent retenue qui offre l'avantage de ne pas faire se déplacer les collaborateurs concernés par la gestion des déplacements professionnels. Certains fournisseurs du domaine font même appel à nous pour des formations axées sur les attentes de leurs clients, elles concernent donc principalement leurs forces commerciales.



► Michel Dieleman, président de l'AFTM.

Politique de sûreté : quelle méthode ?

NOUS APPORTONS ICI UN ÉCLAIRAGE SUR UNE DES CINQ PARUTIONS PRÉVUES PAR L'AFTM L'AN PROCHAIN.



► Claude Lelièvre, vice-président de l'AFTM.

Conquérir : Pourquoi revenir sur ce sujet ?
Claude Lelièvre : Le thème de la sûreté, terme que nous privilégions lorsqu'il s'agit d'assurer la protection des personnes et des biens, fait partie des préoccupations importantes des sociétés. Cela d'une manière habituelle.

Cependant, deux phénomènes sont venus récemment amplifier l'attention portée à cette thématique :

- La multiplication des événements mettant en péril les voyageurs, partout et pas seulement dans les pays à niveau de risque élevé.
- L'arrivée de nouvelles habitudes de voyage, liées à l'expansion de l'économie collaborative, mais aussi au phénomène du « bleisure », consistant à anticiper un départ en déplacement professionnel, ou au contraire à retarder son retour, pour profiter à titre personnel de quelques jours en plus sur place.

Tout cela suscite de nombreuses zones de flou, en particulier en termes de responsabilité en cas d'utilisation de VTC, d'hébergements collaboratifs...

fonctions concernées de l'entreprise. Je pense à cet égard aux RH, qui détiennent les fichiers du personnel, et doivent pouvoir assurer la confidentialité des données et le respect de la vie privée, par exemple lorsqu'on décide de mettre en place une traçabilité du parcours d'un voyageur. Le département informatique-téléphonie, mais aussi les établissements installés à l'étranger, devront être également associés au dispositif.

Le deuxième pilier, c'est l'identification des risques, en matière de sûreté mais aussi de santé. Il faut construire une carte des risques très fine, à l'aide du réseau d'implantations dans tel ou tel pays. Il est rare que l'ensemble d'un pays soit à risque, mais certaines régions peuvent l'être ou encore certains quartiers. Rien ne vaut dans ce cas la connaissance du terrain. Même si les informations transmises par le ministère des Affaires étrangères sont désormais plus en adéquation avec la situation des voyageurs professionnels.

Le troisième pilier de cette politique de sûreté réside dans la technologie. Il faut avoir la maîtrise des dossiers des voyages à travers les outils de réservation. A cet égard, les PNR, via les prestataires spécialisés, vont donner en temps réel le statut des collaborateurs en mission, si toutefois ils sont passés pour la réservation par les outils choisis par leur entreprise, ce qui n'est pas le cas dans l'économie collaborative. Les informations concernant cette dernière partie devaient évidemment être remontées et intégrées à l'ensemble. Enfin, il faut créer un climat de confiance au sein de l'entreprise. En cas de problème, l'ensemble du réseau doit être facilement activé.

les grandes villes, n'aura pas les mêmes sujets de préoccupation qu'une société d'ingénierie qui travaille en haute mer ou dans le désert.

Nous veillons également dans notre guide à rappeler un certain nombre d'aspects juridiques fondamentaux. En premier lieu, le devoir d'information et de protection qui incombe à l'employeur.

A cet égard, l'économie et le bleisure posent des questions nouvelles, non encore tranchées par la loi ou la jurisprudence. Nous délivrerons cependant un certain nombre de recommandations à cet égard.

Une nouveauté importante de ce guide 2018 sera le développement de l'aspect santé, avec une série d'adresses utiles.

Un groupe de travail, réunissant médecins, responsables RH, et des travel managers... concourt à rendre ce guide le plus complet possible, avec l'implication de grandes sociétés qui nous apporteront des témoignages concrets.

Au-delà de tous ces outils et de la méthodologie souhaitable, je dirais que la sûreté est l'affaire de tous, mais que si l'entreprise fait en sorte que le voyageur ait le réflexe de sûreté, alors on aura franchi une étape fondamentale !

Conquérir : Parlez-nous de votre prochain guide de la sûreté et la santé !

Claude Lelièvre : Il s'intégrera dans notre collection « les défis de la mobilité en entreprise ». Il sera structuré comme le précédent, mais sera enrichi de listes pratiques accompagnées d'exemples concrets. Ces cas seront variés, car les problématiques des sociétés sont bien différentes selon leur domaine d'activité. Ainsi, un cabinet d'audit, qui envoie ses collaborateurs dans

Comme dit précédemment les autres pôles régionaux français font l'objet de notre attention. A ce titre nous projetons la création d'une délégation en Nouvelle Aquitaine. Il n'est pas exclu d'envisager prochainement la mise en place de représentations dans d'autres régions, le Grand Est par exemple.

Conquérir : Sur quels points du travel management mettez-vous l'accent aujourd'hui ?
Michel Dieleman : Tout dépend de la taille de l'entreprise et de sa maturité. Les grandes sont plutôt bien structurées et organisées, même s'il est toujours possible de mieux faire, et tendent désormais vers ce qu'il est convenu d'appeler le « mobility management ». Nous devons les accompagner dans

cette évolution. Beaucoup de PME-PMI, a contrario, sont encore imprégnées d'une gestion « basique » via des dossiers « papier », des tableaux Excel, voire une profusion de demandes exprimées par téléphone... ! Notre vocation est donc de leur transmettre des modes de fonctionnement et des pratiques plus efficaces.

La palette des actions de l'AFTM est importante et très variée. Sur le périmètre France, nous organisons au moins deux événements par semaine et cela onze mois durant. Ils sont de natures diverses : ateliers, cafés des connaissances, dîners-débats, ...

A l'occasion de cette 10^{ème} année, nous inaugurerons en 2018 des conférences où interviendront des experts connus.

Elles seront ainsi en rupture des classiques dîners-débats habituellement programmés.

Parallèlement, nous développons une intense activité éditoriale. Ces dernières années, nous avons publié neuf livres blancs (*Ndlr : cf. commentaire du livre blanc sur la collecte des données ci-dessous*), quatorze mémos et des fiches métier, auxquels s'ajoutent les nombreuses fiches pratiques et les comptes rendus techniques d'événements.

Pour 2018, nous prévoyons cinq parutions : trois livres blancs et deux guides (*Ndlr : cf. interview de Claude Lelièvre dans ce même dossier à propos du guide sur la sûreté*).

Le tout est publié sur papier, sous forme de fiches pratiques, et évidemment téléchargeable sur Internet. *

Collecte et utilisation de données : un livre blanc instructif

Le livre blanc de l'AFTM de 2017 a pour thématique « Données : de la récolte à la valorisation ».

Comme toujours, le thème est traité d'une manière très détaillée et avec différents paliers techniques. Chacun y retrouvera ses petits. Les enjeux sont évidemment importants, à la fois en termes de budgets de voyages professionnels, mais aussi d'optimisation des trajets. Plusieurs cas pratiques jalonnent la somme fournie par l'AFTM.

Traquer le maximum de données est tentant. Encore faut-il ne pas crouler sous les informations et pouvoir effectuer un tri sélectif, si l'on peut dire. Ce qui suppose de se doter de bons outils, lesquels ne manquent pas sur le marché. Questionnés par l'AFTM, un échantillon de répondants concernés a répondu non à 62% à la question : « Pensez-vous être en capacité d'utiliser vos données pour faire du prédictif ? ». Cependant, 75% des

entreprises, toujours selon la même enquête, utiliseraient « un mix de données brutes et formatées ». Finalement, l'aspect le plus critique de ce livre blanc réside dans sa partie – destinée aux travel managers, mais aussi aux voyageurs – relative à la protection de la donnée.

Les contributeurs donnent plusieurs conseils à respecter pour éviter tant que faire se peut d'éventuels déboires. Cela va de la sauvegarde régulière des données au stockage d'informations sensibles sur un poste informatique non connecté à Internet jusqu'à l'activation de procédures de sécurité intégrées pour des réseaux sans fil, bien pratiques, mais « dangereux ».

On nous suggère aussi de privilégier l'utilisation de serveurs distants, plutôt que sur son propre PC, puisqu'en cas

de vol d'ordinateur, aucune donnée n'est ainsi disponible immédiatement. Un focus évoque les contraintes liées à la collecte de données et aux modalités de conservation définies par la Cnil. En repassant de l'autre côté, la gestion de la PNR et des données collectées par des tiers est également annotée. Les GDS en stockent des milliards en raison des obligations imposées par les Etats, spécialement les USA. Comme toujours, les experts de l'AFTM recommandent de veiller au lieu de stockage des données par les fournisseurs. L'oncle Sam est toujours pointé du doigt pour abriter des entreprises moins scrupuleuses que d'autres dans l'usage des données qu'elles collectent. Un bon conseil, mais pas forcément facile à mettre en pratique.

A propos de conseils, nous retiendrons celui de ne pas laisser traîner ou jeter nos

cartes d'embarquement, voire de les publier sur un réseau social – il paraît que certains le font !

En effet, « c'est une erreur à ne pas commettre car [elles] contiennent nombre d'informations confidentielles très importantes ». « C'est une offrande aux hackers et aux usurpateurs potentiels », lit-on encore dans cette fiche « PNR et voyage des données ». Au total, vous l'avez compris, un livre blanc très instructif !

