

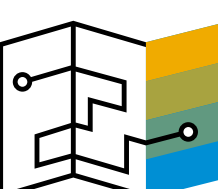
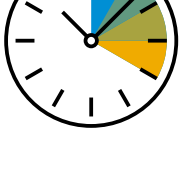
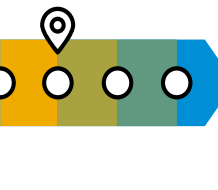
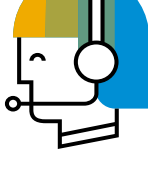
Sept étapes pour reprendre les déplacements professionnels dans les meilleures conditions

Les voyages d'affaires reprennent petit à petit. Selon une nouvelle enquête Wakefield Research menée auprès de **4 850** voyageurs d'affaires dans le monde, **46 %** d'entre eux prédisent un fort ralentissement du développement de nouveaux marchés s'ils ne sont pas en mesure de voyager. Mais pour votre entreprise, cette reprise ira de pair avec un certain nombre d'inconnues. Et il conviendra de les gérer. Gagner en visibilité sur les dépenses de voyage constituera toujours une priorité. Aujourd'hui, cela est plus vrai que jamais. Si vous souhaitez que vos collaborateurs recommencent à voyager, il faudra renforcer leur confiance dans les nouveaux protocoles de santé et de sécurité. Vous devrez également les aider à respecter les nouvelles démarches avant leur départ et après leur retour.

Voici les sept étapes d'un programme de voyage efficace dans la « nouvelle normalité »

✓ Étape 1 : Anticiper l'évolution permanente de la situation

Compte tenu des perturbations actuelles et de la conjoncture économique, la reprise des voyages d'affaires tels que nous les connaissons prendra du temps. Par conséquent, votre stratégie de reprise des déplacements doit être agile et flexible.

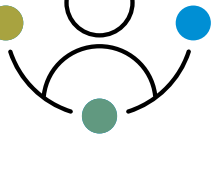
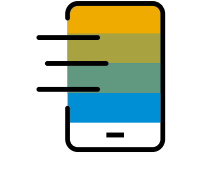
-  Travaillez avec les différentes parties prenantes internes (notamment la sécurité, les RH, les services financiers et juridiques) et externes (prestataire de services soumis au devoir de protection, sociétés de gestion des voyages [TMC], etc.) afin d'établir les conditions de la reprise et d'identifier les événements qui imposeraient leur interruption.
-  Publiez régulièrement les politiques et recommandations en vigueur en matière de déplacements et de frais professionnels afin de rendre compte de l'évolution constante de la situation.
-  Donner aux voyageurs le temps de s'adapter aux nouvelles dynamiques et politiques de voyage.
-  Réfléchissez à un calendrier de reprise des déplacements par étapes, à mesure que les États, pays et frontières rouvrent et que ces destinations sont considérées comme sûres.
-  Soyez disponible pour répondre aux préoccupations des voyageurs et communiquez le nom des personnes à contacter pour répondre aux questions spécifiques.



96% des travel managers déclarent que leur entreprise n'était pas totalement préparée à gérer les déplacements pendant la pandémie de la COVID-19.²

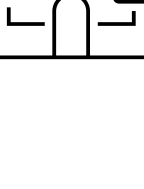
✓ Étape 2 : S'adapter rapidement en restant informé

Jamais auparavant les déplacements n'ont été affectés par de tels changements, qu'il s'agisse de nouvelles restrictions, exigences en la matière ou de nouvelles obligations des compagnies aériennes, prestataires de transport terrestre et hôtels. Pour faciliter l'information permanente des collaborateurs qui voyagent :

-  Créez un **centre de ressources dédié** aux déplacements professionnels où les collaborateurs trouvent aisément des informations pertinentes et actualisées (par exemple, concernant la sécurité et les dernières exigences en la matière).
-  Rappelez aux collaborateurs de tenir à jour leur profil de voyage, notamment les contacts d'urgence.
-  Réfléchissez au déploiement d'une application de voyage qui intègre les alertes et les messages des prestataires afin que les collaborateurs accèdent rapidement aux actualisations essentielles pour leurs voyages.

✓ Étape 3 : Tirez parti de la puissance de l'anticipation en utilisant les approbations préalables de déplacements

Gagnez en transparence sur les dépenses et les risques liés aux voyages en mettant en place un processus de demande et d'approbation préalable aux déplacements. Les objectifs de ces voyages vous apparaîtront plus clairement, vous en évalueriez l'importance et le coût, et vos responsables géreront les budgets et comptabiliseront les dépenses de manière proactive avant d'approuver les déplacements des collaborateurs. Pour commencer :

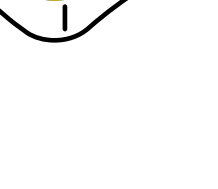
-  Travaillez avec les responsables pour définir les « déplacements essentiels » et en informer les collaborateurs.
-  Lorsque cela s'impose, donnez aux managers les moyens de différer, de suspendre ou de recommander l'utilisation de la technologie.
-  Définissez un processus d'approbation clair synchronisé avec vos partenaires d'assistance aux voyages, tels que les TMC et les prestataires soumis au devoir de protection.



40% des travel managers prévoient de mettre en place, à court terme, des approbations préalables aux déplacements.³

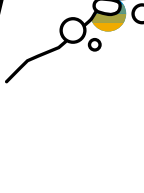
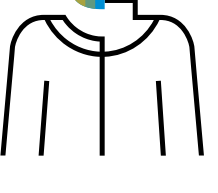
✓ Étape 4 : Aider les collaborateurs autorisés à faire des choix judicieux

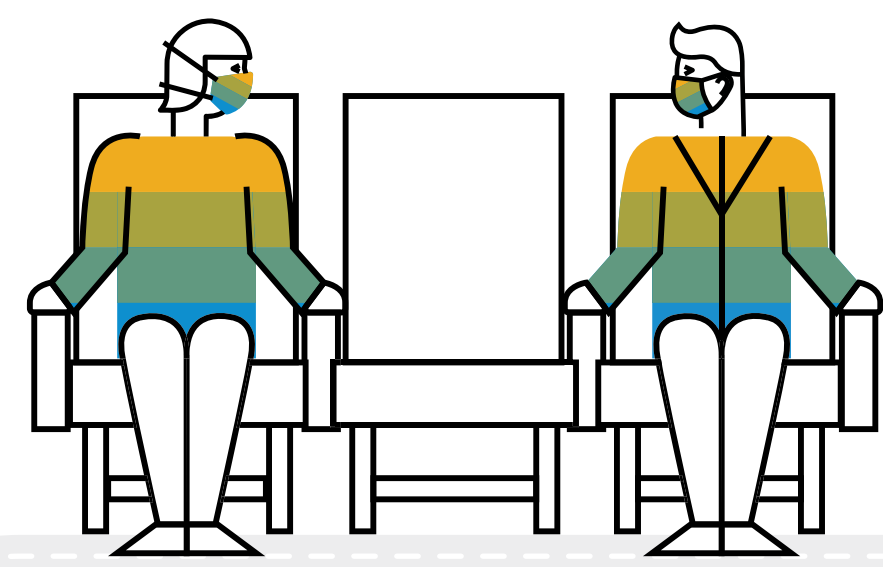
Une fois le déplacement approuvé, veillez à la sécurité des collaborateurs et à l'adoption de bonnes pratiques de réservation :

-  Conseillez aux collaborateurs de vérifier auprès de vos partenaires TMC s'ils détiennent des billets ou des avoirs non utilisés.
-  Incitez les voyageurs à réserver uniquement des vols à dates flexibles et des nuits d'hôtel remboursables.
-  Recommandez aux voyageurs d'utiliser exclusivement les prestataires préférentiels de transport aérien, d'hébergement, de location de voitures et autres, dont les protocoles de nettoyage sont établis et fiables.
-  Conseillez aux voyageurs internationaux (ou à ceux qui entreprennent des déplacements compliqués) de réserver par l'intermédiaire de vos partenaires TMC en mesure de leur fournir une assistance.

✓ Étape 5 : Intégrer la sécurité dans la planification du voyage

Les voyageurs d'affaires n'ont probablement jamais été aussi préoccupés par la sécurité. Pour apaiser leurs inquiétudes :

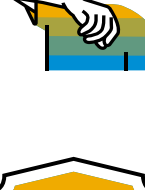
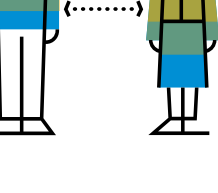
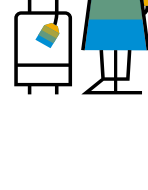
-  Définissez une position claire de l'entreprise sur l'utilisation des équipements de protection individuelle (EPI), notamment des masques, des gants et du désinfectant pour les mains, et précisez si leur coût peut être pris en charge.
-  Conseillez aux voyageurs de prendre leurs dispositions afin de respecter les règles des prestataires concernant le port du masque et rappelez les recommandations de sécurité des aéroports afin d'éviter les retards inutiles.
-  Travaillez avec vos partenaires TMC pour établir un reporting préalable pour tous les déplacements à venir.



38% des voyageurs d'affaires ont classé la santé et la sécurité au premier rang de leurs préoccupations lors de leurs déplacements professionnels (contre 31 % l'année dernière).⁴

✓ Étape 6 : Aider les collaborateurs à voyager en toute sécurité

Les collaborateurs s'adaptent plus rapidement aux changements lorsqu'ils y sont préparés. Vous pouvez les y aider :

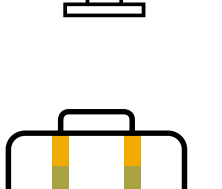
-  Conseillez les voyageurs sur l'attitude à adopter si, à un moment quelconque du voyage, ils ne se sentent pas bien ou tombent malade.
-  Faites-en sorte de vous mettre en phase avec les opérations de sécurité, le cas échéant, afin d'être prêt à assister les voyageurs en cas d'urgence.
-  Conseillez aux voyageurs de prévoir du temps supplémentaire pour l'enregistrement et le contrôle sanitaire à l'aéroport et de toujours respecter la distanciation physique, notamment dans les transports publics.
-  Sensibilisez les voyageurs aux nouvelles pratiques standard, par exemple pour s'enregistrer en ligne, obtenir une carte d'embarquement électronique et utiliser le dépôt de bagages sans contact.
-  Privilégiez les opérations de paiement sans contact, l'utilisation des téléphones portables et déployez une solution d'automatisation des dépenses pour capturer les reçus numériques au fur et à mesure.
-  Fournissez leur des applications mobiles les informant des changements de vols et de l'évolution des indicateurs de santé et de sécurité.

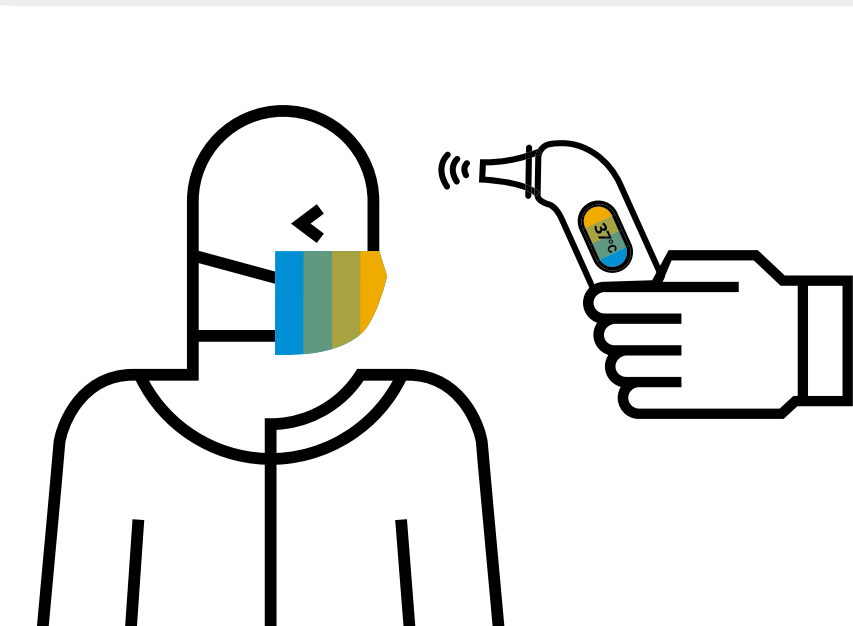


33% des Travel Managers n'étaient pas préparés au suivi des voyageurs pendant la pandémie de la COVID-19.⁵

✓ Étape 7 : Gérer l'expérience de manière proactive, au retour

Une fois les voyageurs rentrés chez eux, le devoir de protection et la gestion des dépenses doivent être une priorité pour vous, et pour eux. Envisagez les mesures suivantes :

-  Recommander, dans la mesure du possible, que les voyageurs optent pour le télétravail pendant 14 jours calendaires à leur retour et évitent de se rendre dans les bureaux des clients.
-  Informer qu'une indemnité par voyage est prévue pour l'achat d'EPI avec un montant plafonné.
-  Automatiser l'établissement des notes de frais afin que les collaborateurs n'aient plus à collecter et conserver les reçus.
-  Instaurer un standard pour les notes de frais établies au retour pour les cadres supérieurs.
-  Interroger les voyageurs pour tirer les enseignements de leur expérience concrète et adapter et améliorer en permanence les voyages des collaborateurs.



36% des travel managers prévoient d'intégrer des solutions et services améliorés en matière de devoir de protection.⁶

En savoir plus

Vous souhaitez en savoir plus ? Visitez notre **site** pour obtenir des conseils d'experts et découvrir les solutions qui rationaliseront et accompagneront la reprise des déplacements dans votre entreprise.

1., 4. "Global Traveler Report," Wakefield Research, July 2020.
2., 3., 5., 6. "Global Travel Manager Report," Wakefield Research, July 2020.