

## DUTY OF CARE ET SECURITE DES DEPLACEMENTS

Selon les résultats du deuxième Baromètre de la Sécurité des collaborateurs à l'international\*, publié en février 2016 par le Club des Directeurs de Sécurité des Entreprises (CDSE), il apparaît que **82 % des dirigeants interrogés considèrent que l'insécurité à l'international représente une menace.**

Les événements tragiques de l'année 2015 et la menace terroriste sont venus, à juste titre, renforcer la perception de l'insécurité à l'international de + 12 points versus 2014.

Cependant, on note que seulement 19% des dirigeants interrogés se sentent directement exposés (contre 20 % en 2014), et **seule 1 entreprise sur 4 dispose aujourd'hui d'un dispositif d'accompagnement et de gestion de crise** lors de déplacements de ses collaborateurs à l'étranger.

Toutefois, **50 % des entreprises interrogées ont aujourd'hui une personne dédiée à la gestion de la sécurité des collaborateurs à l'international**, ce qui représente une hausse notable (+ 19 points versus 2014), qui peut être perçue comme un signe encourageant et volontaire dans la professionnalisation des enjeux de sécurité/sûreté.

Dans un contexte d'internationalisation croissante des entreprises et de mobilité des salariés, il devient essentiel pour les entreprises de prendre des mesures proactives afin de développer et implémenter des principes **Devoir de Protection (ou Duty of Care) pour renforcer leur conformité et optimiser leur stratégie de gestion des risques.**

### L'AGENCE DE VOYAGE, UN PARTENAIRE STRATEGIQUE DANS LA PROTECTION DES VOYAGEURS

L'agence de voyage devient alors un pivot indispensable sur lequel s'appuyer lors des déplacements professionnels des collaborateurs.

Tout d'abord, conformément à ses engagements contractuels avec IATA, l'agence s'engage à ne distribuer que les compagnies aériennes agréées. Pour garantir cette première sécurité, **seules les compagnies autorisées doivent être accessibles à la réservation sur les outils de réservation en ligne de l'entreprise.** Le principe doit, en parallèle, est répliqué au sein des modes opératoires Offline.

Au moment de la création du dossier de réservation, l'ensemble des informations liées au déplacement (les consignes sanitaires, administratives et sécuritaires concernant la destination) doit être communiqué au voyageur et/ou à la cellule sécurité - ou autre département - selon ce qui a été établi avec l'entreprise.

Il est ensuite indispensable **d'élaborer un processus de communication de crise complet** qui inclut des **procédures efficaces d'intervention** et de mise en sécurité afin d'aider rapidement les voyageurs concernés en cas d'urgence.

### L'EXCELLENCE AGILE AU SERVICE DE VOS VOYAGES

HUMAIN - SERVICE - TECHNOLOGIE

☎ Tél : +33 1 53 46 67 10 - Fax : +33 1 53 46 67 20

@ Email : [contact@fftparis.com](mailto:contact@fftparis.com) - Site : [www.fftparis.com](http://www.fftparis.com)

✉ Adresse : 63 bis avenue Ledru Rollin - 75012 PARIS - FR

SAS au capital de 95 885 Euros - RCS Paris : 435 134 168

SIRET 43513416800010 - Code APE 7911Z - Assurance RCP : HISCOX

Garantie Financière : Groupama - IATA 20242084 - IM075100182

## DE L'IMPORTANCE DES OUTILS TECHNOLOGIQUES ET DE L'EXPERTISE HUMAINE

Assurer un suivi en temps réel, et notamment en cas de situation de crise, ne s'improvise pas.

Lorsqu'un incident survient, **l'agence doit prendre des mesures immédiates pour informer les clients et son propre personnel**. Elle doit fournir des données actualisées et précises basées sur les dossiers passager pour assurer le suivi des voyageurs, les localiser et les **prendre en charge en temps réel 24h/24, 7 /7, 365 jours par an**.

Les intégrations technologiques avec les différents outils propriétaire ou sous licence de l'agence ou de l'entreprise sont d'une importance primordiale. C'est notamment la maîtrise de l'écosystème technologique qui garantit la fiabilité des données transmises entre les outils, et c'est cette fiabilité qui contribue de manière significative à la fluidité des échanges d'informations et à la réactivité de l'agence.

- Qui va où a prévu d'aller où ?
- Qui est où ?
- Qui vient d'où ?
- Quel est le risque avant, pendant, et après le déplacement prévu ?

Toutefois, savoir lire l'information mondiale, décrypter les différentes sources de renseignements, analyser et identifier les éléments susceptibles d'avoir un impact avant, pendant, après le déplacement, être proactifs ou en réaction immanente, relève essentiellement de **l'expertise des agents de voyage**, éprouvés à l'exercice et de préférence, très expérimentés.

Car lorsqu'un incident se produit, la prise de contact doit être immédiate, précise et ciblée : plateau d'affaires, chargés de compte, direction générale, travel management, cellule sécurité.

L'agence doit être en mesure d'envoyer un email, une alerte SMS et de contacter par téléphone chaque acteur clef pour l'informer du degré de gravité de l'incident, des impacts pour les voyageurs, de la nécessité de suivi des voyageurs et des contingences opérationnelles induites.

**C'est pourquoi les différents outils qui équipent les agences de voyage doivent, avant tout, venir en soutien d'une équipe d'experts hautement qualifiés dans l'application rapide des mesures à entreprendre, en conformité avec la politique voyage sécurité et en adéquation avec la gravité des événements.**

\*Source : <https://www.cdse.fr/deuxieme-barometre-de-la-securite>

*Etude réalisée auprès d'un échantillon de 303 dirigeants, responsables, DRH... d'entreprises françaises de plus de 50 salariés qui ont envoyé au cours des 12 derniers mois au moins un salarié à l'étranger. La représentativité de l'échantillon a été assurée par un redressement en termes de secteurs d'activité et de tailles salariales (univers des entreprises de plus de 50 salariés). L'enquête a été appliquée selon les procédures et règles de la norme ISO 20252, du 30 novembre au 11 décembre 2015. Les résultats de cette étude sont l'entière propriété de CDSE et d'AXA Assistance, réalisée par OpinionWay et publiés en février 2016.*