

# AirPlus International Travel Management Study 2016

## 3e partie

### Tendances de la gestion de voyages et des voyages d'affaires

AIRPLUS. WHAT TRAVEL PAYMENT IS ALL ABOUT.

SUISSE 

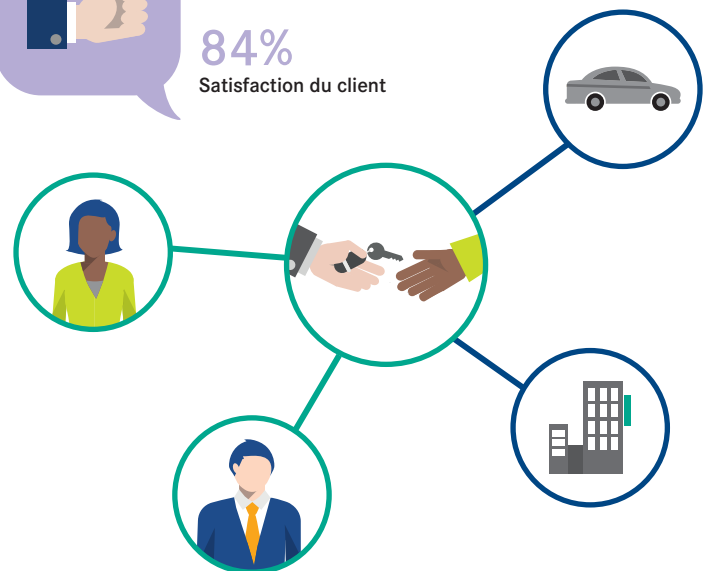
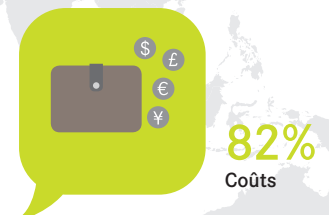
## L'économie collaborative, n'a-t-elle que des vertus ?

Depuis quelque temps, la « sharing economy » est sur toutes les lèvres. De quoi s'agit-il ? L'économie collaborative, ou de partage, comme on l'appelle en français, repose sur le prêt d'objets ou la mise à disposition de locaux sur une base organisée, essentiellement par des particuliers. Le recours aux services partagés s'est vite imposé dans la gestion des voyages, car il permet à chacun de réserver des prestations avec simplicité, rapidité et le plus souvent à des tarifs intéressants. Au point que des prestataires au succès phénoménal tels que Airbnb, Uber ou Lyft sont devenus des concurrents gênants pour les acteurs traditionnels de l'industrie du voyage et une source de tracas pour les travel managers.

### Les nouveaux prestataires : héros ou trublions ?

Gestionnaires de voyages et voyageurs d'affaires divergent dans leur appréciation de l'économie du partage. Côté entreprises, on s'inquiète du non-respect des obligations de diligence et de la possibilité de contourner les contrats de société conclus avec les hôtels, les entreprises de location de voitures et les compagnies de transport en faisant appel à des prestataires privés.

Ce que les voyageurs d'affaires apprécient chez les prestataires de l'économie collaborative



Côté voyageurs d'affaires, en revanche, ces offres sont très favorablement accueillies. Ainsi, plus d'un tiers des professionnels interrogés sont déjà autorisés à faire effectuer des réservations auprès de prestataires de la sharing economy. Plus de deux tiers souhaitent même intensifier le recours à leurs services.

Ce texte est la 3e partie de l'International Travel Management Study (ITMS) 2016, étude réalisée entre août et octobre 2015 dans 24 pays par 2hm, institut international d'études par enquêtes mandaté par AirPlus International. Elle recense les avis de 847 travel managers et 1158 voyageurs d'affaires interrogés sur des thèmes de l'actualité du voyage. Objectif : dégager les tendances du marché pour permettre aux entreprises de prendre des décisions éclairées.

# Aubaine ou malédiction pour les travel managers ?

Les entreprises sont divisées sur le recours aux services partagés. Bien qu'elles en connaissent les avantages, elles n'ignorent pas les multiples risques qu'ils font peser sur les exigences de conformité aux règles. Un exemple : qui est responsable si un salarié fait appel aux services d'un taxi Uber impliqué dans un accident, ou si un employé en déplacement professionnel se blesse au domicile d'un particulier ?

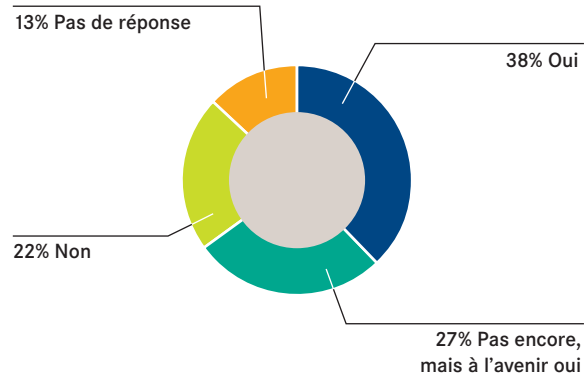
## Le dilemme des gestionnaires de voyages

L'étude révèle qu'un nombre croissant de voyageurs d'affaires souhaite se tourner vers les acteurs de l'économie collaborative, dont les prestations sont à leurs yeux plus compétitives, plus efficaces et plus sûres que celles des prestataires traditionnels. Un véritable dilemme pour les travel managers.

S'ils refusent les réservations de services partagés, ils risquent de favoriser l'autonomisation des pratiques de réservation du salarié. Sa localisation et le suivi des coûts n'en seraient rendus que plus difficiles.

En revanche, s'ils acceptent les réservations de solutions proposées par les acteurs de la sharing economy, ils risquent d'enfreindre les règlements internes, la sécurité des voyageurs n'étant généralement pas garantie par des couvertures spécifiques ni assurée par des contrôles. De plus, la notification des déplacements est souvent incompatible avec les procédures informatiques des entreprises. Enfin, ces pratiques sont susceptibles de provoquer le mécontentement des partenaires commerciaux traditionnels du secteur du voyage.

## Êtes-vous autorisé à utiliser les services de l'économie collaborative ?



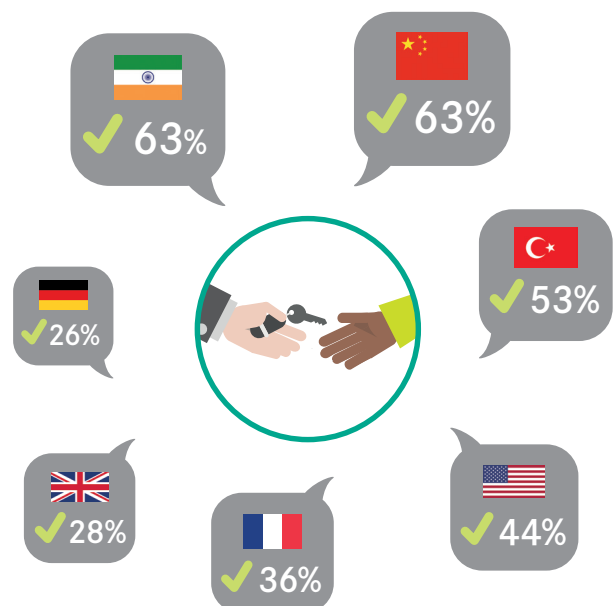
## Trouver des solutions ensemble

Le graphique ci-dessus montre que la majorité des entreprises se prépare à collaborer avec les prestataires de services partagés. Ces derniers s'adaptent de plus en plus aux besoins des entreprises, par exemple en ouvrant des portails dédiés à la clientèle d'affaires. Cependant, 13% de personnes interrogées n'ont pas répondu à la question, ce qui laisse penser que la possibilité de recourir à ce type de services est sans doute mal communiquée dans de nombreuses sociétés.

## Les économies émergentes, amorceurs de tendance

En Chine et en Inde, le recours à des prestataires de services partagés pour organiser des déplacements professionnels s'est presque banalisé. En Turquie, plus de la moitié des entreprises interrogées y font déjà appel. Dans le classement, les Etats-Unis ne se positionnent curieusement qu'en milieu de peloton, alors même que les plus gros acteurs y sont établis.

## Quelle est la proportion d'entreprises autorisant les services partagés dans d'autres pays ?



# Le « Oui ! » des voyageurs aux services partagés

Tandis que les travel managers des entreprises hésitent encore, leurs clients ont fait un choix clair : une importante majorité souhaite que l'on recoure de manière accrue aux services de l'économie collaborative. Cette proportion ne surprend guère vu la facilité des processus de réservation en ligne, sur un ordinateur ou un smartphone. La grande majorité des voyageurs est davantage conquise par ces solutions que par celles des prestataires traditionnels.

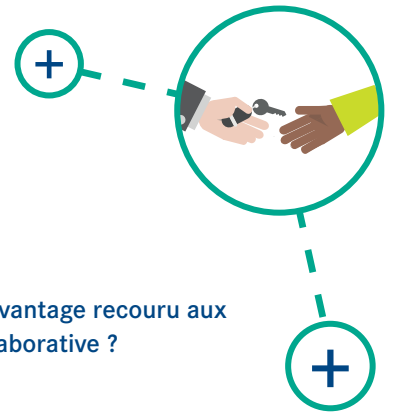
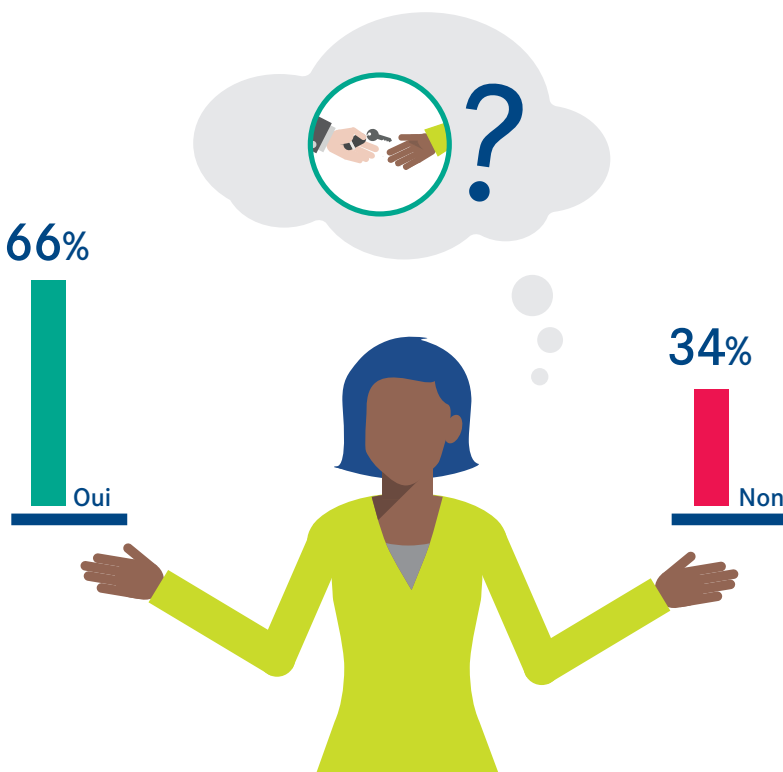
## Indiens et Chinois, premiers aficionados du partage

Les marchés émergents sont une fois de plus les plus enthousiastes. Bien que la plupart des voyageurs d'affaires issus des pays ci-contre soient déjà autorisés à recourir aux services partagés, une majorité envisage d'intensifier encore leur utilisation.

## Gros atouts, petits désavantages

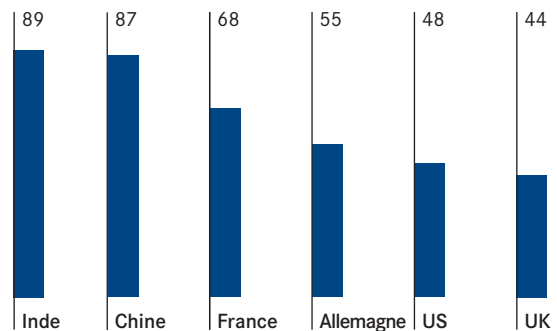
Une majorité de voyageurs est convaincue que les acteurs de l'économie du partage sont nettement meilleur marché et que leur facteur « bien-être » est sensiblement supérieur à celui des prestataires de voyages traditionnels. À la différence des travel managers, les questions de sécurité ou de suivi des données les préoccupent peu. Tout juste s'attendent-ils encore à quelques obstacles au niveau du respect des règlements internes.

## Souhaitez-vous utiliser davantage les services de l'économie collaborative ?



## Souhaitez-vous qu'il soit davantage recouru aux services de l'économie collaborative ?

Oui en %



## Quels sont les avantages et les inconvénients du recours aux services de l'économie collaborative ?



# L'économie collaborative vue par les voyageurs suisses

- Un peu plus de 50% des voyageurs d'affaires suisses ne peuvent pas encore utiliser les services de la *sharing economy*. 29% y sont autorisés.
- 62% souhaitent y recourir davantage.
- 83% sont fermement persuadés que les services partagés auront une incidence positive sur les coûts et 84% sur la satisfaction des voyageurs.

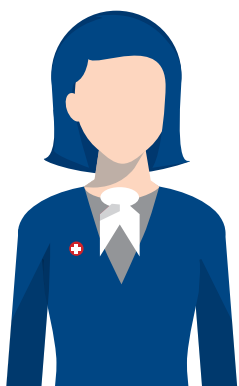
## Autoriser ou refuser les services partagés ? Les entreprises suisses dans l'embarras.

Comparés à leurs collègues d'Europe de l'Ouest, les voyageurs d'affaires suisses sont relativement peu nombreux à être autorisés à recourir aux services partagés (29%). 31% déclarent cependant qu'ils recevront le feu vert dans un avenir proche. 20% ont interdiction absolue de les utiliser, une proportion sensiblement inférieure à la moyenne d'Europe de l'Ouest, qui s'élève à 27%.

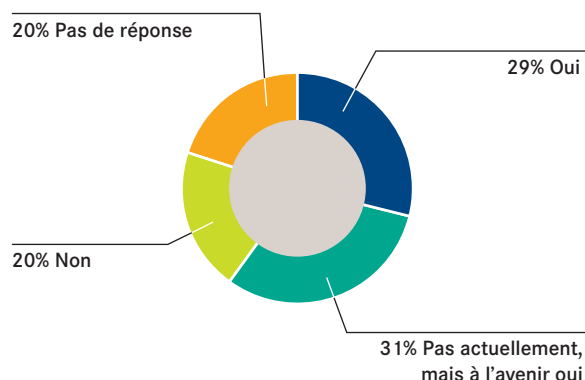
De manière générale, les entreprises suisses semblent encore indécises sur l'approche à adopter face aux solutions des prestataires de l'économie collaborative dans le domaine du voyage. En témoigne le fait que 20% des voyageurs interrogés n'ont pas répondu à la question sur le recours à ces services, peut-être en raison des incertitudes juridiques et des problèmes de conformité aux règles. Uber, par exemple, est interdit dans le canton de Genève.

## Plus de services partagés !

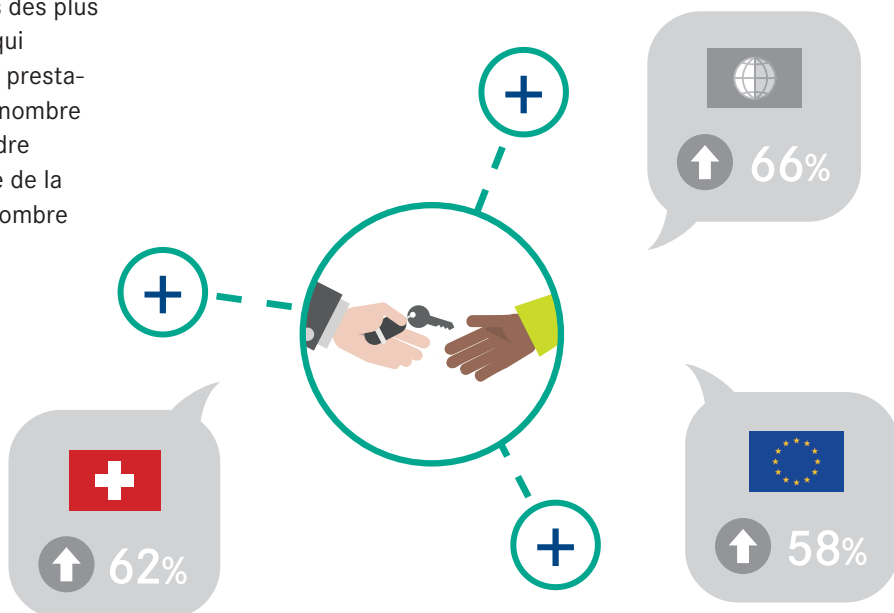
Même si leurs employeurs sont d'un avis contraire, la plupart des voyageurs d'affaires suisses (62%) désirent recourir plus aux services partagés (en Europe de l'Ouest la moyenne s'élève à 58%). Ces résultats vont dans le sens des déclarations des plus importants acteurs de la *sharing economy* qui confirment la popularité croissante de leurs prestations en Suisse. Airbnb indique ainsi que le nombre de ses clients a doublé en 2015 pour atteindre 300000 personnes. En mars 2016, un cadre de la société Uber a fait état du doublement du nombre de clients tous les six mois.



## Êtes-vous autorisé à utiliser les services de l'économie collaborative pour vos déplacements professionnels ?



## Je souhaiterais utiliser davantage les services de l'économie collaborative



# Coûts et satisfaction des clients : de bonnes notes

Pour les voyageurs d'affaires suisses, les services de l'économie collaborative présentent au moins deux gros atouts : 83% mettent en avant les économies réalisées et 84% la satisfaction des voyageurs. L'élément coûts est fortement pris en compte en Suisse, où des villes comme Genève et Zurich se sont hissées parmi les plus chères au monde dans le domaine de l'hébergement hôtelier. La baisse du nombre de nuitées réservées en Suisse en 2015 (en recul de 0,8%) est imputée autant à la hausse des prix qu'à celle des réservations effectuées via Airbnb.

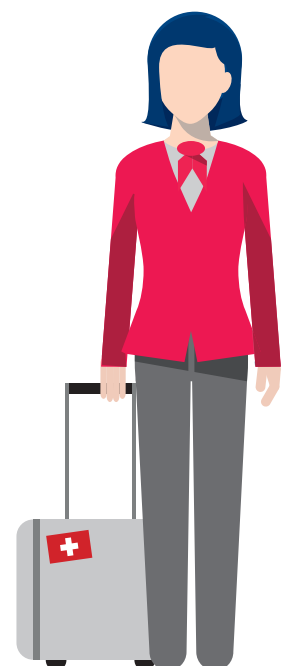
S'agissant de la prise en compte de la sécurité des voyageurs, les affirmations sont moins tranchées. 70% des voyageurs d'affaires suisses affirment que les services partagés représentent un progrès. Cette proportion est inférieure aux moyennes du monde (78%) et de l'Europe de

l'Ouest (75%). Il convient toutefois de relever que pour une majorité significative de voyageurs d'affaires, les prestations des acteurs de l'économie du partage représentent la solution la plus sûre.

Les voyageurs d'affaires suisses sont également un peu moins convaincus que la moyenne de leurs homologues dans le monde de la compatibilité des services partagés avec les règlements internes et l'intégration des outils de reporting.

Globalement, il ne fait aucun doute que les voyageurs d'affaires suisses voient à maints égards de multiples avantages dans les services partagés, auxquels ils aimeraient recourir davantage. En d'autres termes, les entreprises suisses vont devoir trouver de nouvelles solutions pour collaborer avec les prestataires de la *sharing economy*.

## Ces aspects de l'économie collaborative sont-ils avantageux à vos yeux ?



# Engouement pour l'économie collaborative

## La demande des voyageurs : plus de services partagés

Quelle que soit leur nationalité, les voyageurs d'affaires sont unanimes dans leur souhait de pouvoir bénéficier de plus de prestations de voyages disponibles via des plateformes, essentiellement pour le confort élevé et les prix bas qu'elles offrent.

## L'avis des spécialistes du voyage chez AirPlus

Afin d'affiner encore les résultats de l'étude, AirPlus a interrogé 123 voyageurs d'affaires supplémentaires, tous des collaborateurs AirPlus, sur l'économie collaborative.

Ils rejoignent les voyageurs d'affaires interrogés dans le monde sur le fait que les prestataires de la sharing economy sont meilleur marché et offrent un facteur « bien-être » plus élevé. L'intégration de leurs services dans les processus de traitement des données des entreprises n'est pas considérée comme étant particulièrement problématique.

La plus grande faiblesse réside selon eux dans la sécurité et la conformité aux règlements internes. Selon les experts d'AirPlus, ces aspects continueront de freiner le recours plus étendu aux services partagés.

## Évaluation des services partagés par les gestionnaires de voyages : des perspectives mitigées



## AirPlus International SA

Obstgartenstrasse 27  
8302 Kloten  
Suisse

T + 41 (0)43 210 37 50

F + 41 (0)43 210 37 51

zuerich@airplus.com

www.airplus.com



## ☰ En bref

- Les prestataires de l'économie collaborative se sont rapidement imposés comme des acteurs de poids dans l'industrie du voyage.
- Par rapport aux prestataires traditionnels, leurs services sont moins chers et plus faciles à réserver.
- La hausse de la demande de services partagés et l'existence de fait de pratiques de réservation autonomes contraint les travel managers et les acteurs de l'économie du partage à collaborer.
- Les exigences en matière de sécurité et de conformité aux règles sont le principal obstacle à une acceptation plus large.