

AirPlus International Travel Management Study 2017

2^e partie

Solutions de paiement mobiles, virtuelles et classiques

SUISSE 

Suivi des dépenses : les travel managers sont-ils à la page ?

Tous les voyages d'affaires ont en commun le fait de devoir être réglés, mais ils diffèrent par le moyen de paiement utilisé. Au fil des dernières décennies, le règlement par cartes de crédit pour entreprises ou pour particuliers s'est progressivement substitué à celui en espèces ou contre facture. Aujourd'hui, des solutions reposant sur des technologies encore plus sophistiquées, telles que le paiement mobile et par carte de crédit virtuelle, sont proposées par de grandes sociétés comme Apple, Google et PayPal, ainsi que les géants chinois WeChat et Alipay.

Nous avons interrogé 2270 voyageurs d'affaires et 963 travel managers dans le monde pour déterminer leurs moyens de paiement préférés (solutions anciennes, nouvelles ou combinées). Les résultats sont riches d'enseignement pour les professionnels :

- > du travel management
- > de la finance
- > des ressources humaines
- > du secteur technologique
- > des multinationales



Travel managers dans le monde

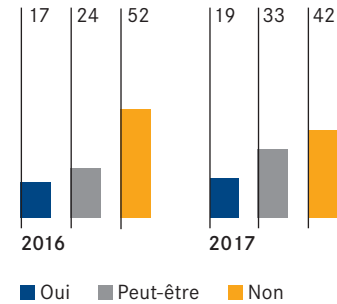
La nouveauté, source d'appréhensions



Opposition forte, quoiqu'en perte de vitesse, aux nouvelles solutions

Comparé à il y a un an, les responsables voyages sont plus réceptifs aux solutions de paiement proposées par les fournisseurs de nouvelle génération tels qu'Apple, Google ou PayPal. Cependant, ils ne sont que 19% à s'exprimer clairement en faveur de leur utilisation. Une proportion bien plus importante – 42% – continue de rejeter ces solutions disruptives, sauf aux Etats-Unis où 59% des personnes interrogées les accueillent favorablement.

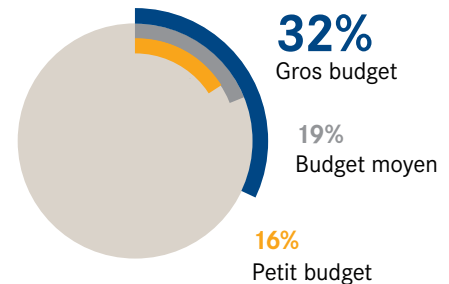
Volonté de recourir aux nouvelles solutions de paiement d'Apple, Google et PayPal* (pourcentage de travel managers)



Les entreprises à gros budget voyages plus ouvertes à la nouveauté

Dans les entreprises dépensant beaucoup en voyages (plus de 10 millions d'EUR ou d'USD par an) on est sensiblement plus accueillant à l'égard des nouvelles solutions de paiement que dans celles ayant un volume moyen ou faible de voyages. Cette tendance laisse penser que les sociétés à gros budget voyages sont plus en phase avec l'état d'esprit de leurs collaborateurs et plus réactives aux nouvelles tendances.

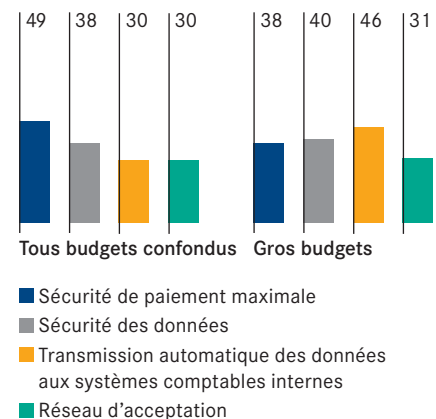
Volonté de recourir aux nouvelles solutions de paiement selon le budget voyages* (pourcentage de travel managers)



La sécurité de paiement et des données, critères déterminants

Interrogés sur les critères essentiels pour choisir une nouvelle solution de paiement, les gestionnaires de voyages donnent clairement la priorité à la sécurité – de paiement d'abord, des données ensuite. Dans les entreprises à gros budget voyages, où l'efficacité des procédures et l'intégration financière sont d'importance stratégique, la transmission automatique des données aux systèmes comptables internes prime.

Critères retenus pour choisir une nouvelle solution de paiement* (pourcentage de travel managers)



* Si les pourcentages ne totalisent pas 100%, c'est que certaines personnes n'ont pas répondu à cette question spécifique.

Voyageurs d'affaires dans le monde

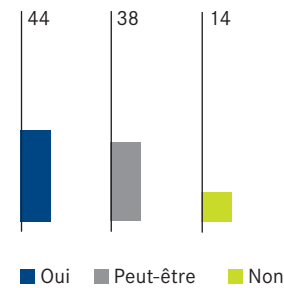
La nouveauté, source d'enthousiasme



Les marchés émergents séduits par les pionniers de la Fintech

Les voyageurs d'affaires sont beaucoup plus tentés de recourir aux solutions de paiement d'Apple, Google ou PayPal que les travel managers. 80% se déclarent en effet favorables à leur utilisation, résolument ou de manière conditionnelle, contre seulement 52% des travel managers. Ils sont particulièrement enthousiastes dans les marchés non-Occidentaux, où les solutions numériques sont plébiscitées à 80% au Brésil, à 66% en Turquie et à 63% en Inde.

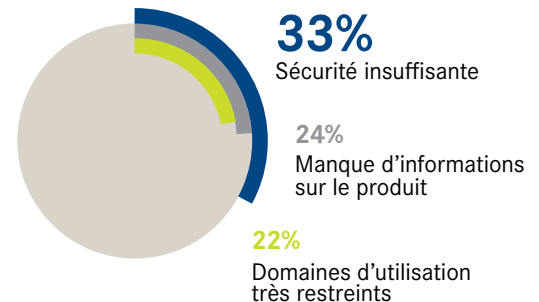
Volonté de recourir aux solutions Fintech de paiement* (pourcentage de voyageurs d'affaires)



La sécurité, première inquiétude de ceux qui hésitent

Les craintes liées à la sécurité sont la première raison invoquée par les voyageurs qui rejettent les nouveaux fournisseurs de solutions de paiement. Ils avancent ensuite le manque d'informations à leur sujet. Dans certains marchés, c'est le très faible nombre de points d'acceptation des nouvelles solutions de paiement qui gêne (en Russie, 67% s'en plaignent).

Raisons du rejet des nouveaux fournisseurs de solutions de paiement* (pourcentage de voyageurs)



La Chine, adepte de la première heure

Les jours où la Chine était à la traîne en matière de solutions et de technologies de paiement pour voyageurs d'affaires sont révolus. Aujourd'hui, le pays en est le premier utilisateur. La Chine a en effet court-circuité le modèle occidental reposant

sur la réservation en ligne et les cartes de crédit pour entreprises, adoptant directement les solutions mobiles. Il est de plus en plus courant d'y sortir sans son portefeuille et de régler ses dépenses sur un dispositif mobile via WeChat ou Alipay.

Les voyageurs d'affaires chinois se classent en tête dans beaucoup de domaines couverts par l'ITMS – quelques exemples :

- > Seulement 2% déclarent ne pas avoir l'intention de recourir aux solutions des nouveaux fournisseurs de paiement, proportion la plus faible tous pays confondus
- > 91% effectuent déjà des paiements mobiles, soit plus que partout ailleurs et loin devant la moyenne mondiale qui s'établit à 44%
- > 60% effectuent des paiements mobiles à des fins professionnelles et privées, proportion la plus élevée dans le monde



* Si les pourcentages ne totalisent pas 100%, c'est que certaines personnes n'ont pas répondu à cette question spécifique.

Travel managers dans le monde

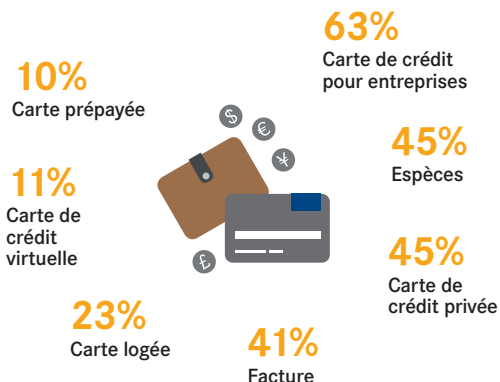
Comment les entreprises règlent les dépenses



Les moyens de paiement classiques toujours appréciés

La carte de crédit pour entreprises est le moyen de paiement le plus utilisé par les entreprises, avant ou pendant un voyage d'affaires. Arrivent ensuite par ordre de préférence les espèces, la carte de crédit privée et la facture, qui ne correspondent toutefois pas aux bonnes pratiques de paiement. Leur utilisation est plus répandue que celle de la carte logée (également connue sous le nom de compte de facturation centralisé) et de la carte de crédit virtuelle, toutes deux assimilées aux bonnes pratiques de règlement.

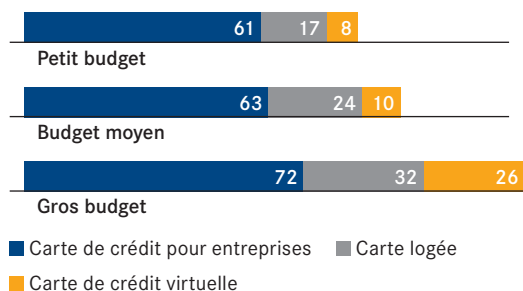
Moyens de paiement utilisés pour régler les dépenses de voyage* (pourcentage de travel managers)



Les entreprises à gros budget voyages, adaptes des bonnes pratiques

Les entreprises dépensant des sommes importantes en voyages ont beaucoup plus tendance à recourir à la carte de crédit pour entreprises, la carte logée et la carte de crédit virtuelle, les trois moyens de paiement considérés comme conformes aux bonnes pratiques en la matière. Leurs avantages incluent des processus et un reporting des données plus efficaces.

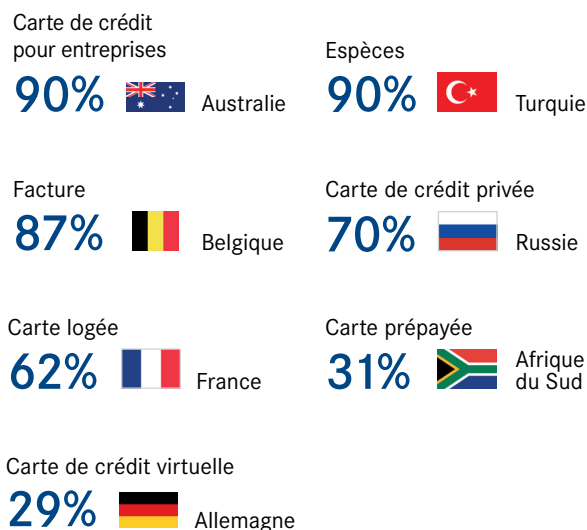
Moyens de paiement utilisés pour régler les dépenses de voyage* (pourcentage de travel managers)



Des préférences de paiement très variables selon les pays

Chacun des 24 pays pris en compte dans l'ITMS possède ses spécificités en matière de paiement. Les résultats suggèrent que les entreprises actives à l'international requièrent plusieurs options de paiement pour couvrir leurs besoins à l'échelle mondiale.

Premiers utilisateurs des différents moyens de paiement (par pays)* (pourcentage de travel managers)



* Si les pourcentages ne totalisent pas 100%, c'est que certaines personnes n'ont pas répondu à cette question spécifique.

Voyageurs d'affaires dans le monde

Les cartes de crédit cartonnent

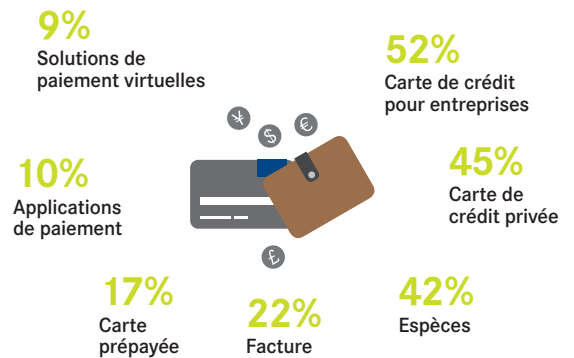


La carte de crédit pour entreprises, résolument attrayante

Les voyageurs d'affaires continuent de privilégier la carte de crédit pour régler leurs dépenses. La carte pour entreprises arrive en pole position. Elle est suivie de la carte de crédit privée, qui devance de peu les espèces dans le classement des préférences. Les solutions virtuelles jouissent d'un moindre succès, mais les voyageurs ignorent parfois qu'elles ont été utilisées. Dans cinq pays (Etats-Unis, Royaume-Uni, France, Chine et Brésil), la carte de crédit privée est la solution de choix.

Moyens de paiement utilisés en voyage d'affaires*

(pourcentage de voyageurs d'affaires)

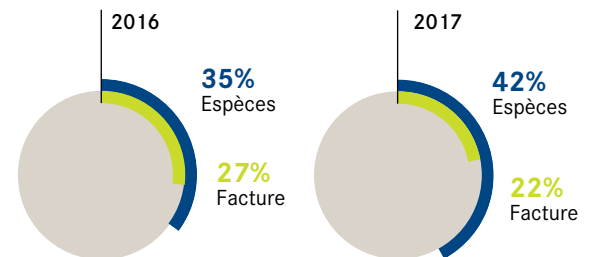


Les espèces à nouveau en vogue, les factures sur le repli

Curieusement, la proportion de voyageurs préférant régler leurs dépenses en espèces est passée de 35% l'an dernier à 42% cette année, la plus grande variation révélée par l'étude. Elle pourrait être due à la hausse du nombre de déplacements vers des destinations reculées où le paiement par cartes est impossible. Les factures, jugées peu pratiques, ont perdu en popularité.

Préférences des voyageurs*

(pourcentage de voyageurs d'affaires)

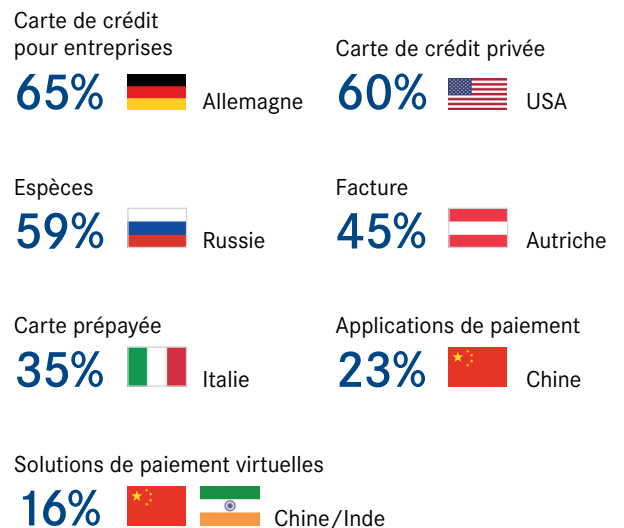


A chaque moyen de paiement son champion national

Les voyageurs d'affaires ont des préférences de paiement différentes selon leur pays d'origine. Si l'Allemagne est le champion du recours à la carte de crédit pour entreprises, les Etats-Unis penchent sans hésitation pour la carte de crédit privée. Les applications de paiement rencontrent un franc succès en Chine, tandis que les paiements virtuels remportent la palme en Inde. Il n'y a pas de préférence de paiement universelle.

Classement des pays par moyen de paiement utilisé*

(pourcentage de voyageurs d'affaires)



* Si les pourcentages ne totalisent pas 100%, c'est que certaines personnes n'ont pas répondu à cette question spécifique.

Travel managers dans le monde

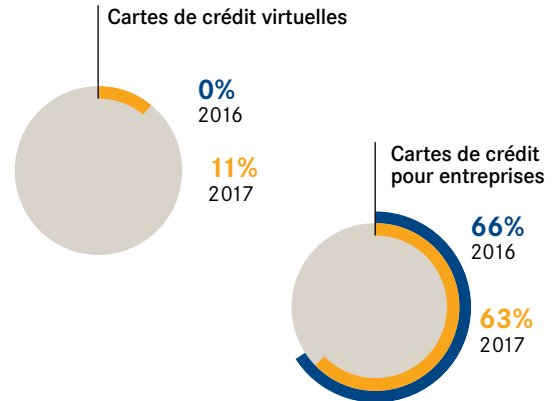
Nouvelles et anciennes pratiques dans la balance



Les entreprises découvrent la carte de crédit virtuelle

La carte de crédit virtuelle est arrivée. L'année dernière, moins d'1% des personnes interrogées déclaraient y avoir recours dans leur entreprise, une proportion qui a bondi à 11% cette année. Bien qu'elles aient de multiples fonctionnalités, les cartes de crédit virtuelles sont essentiellement utilisées comme une alternative aux cartes de crédit pour entreprises, notamment pour régler des nuitées. Coïncidence : la proportion d'entreprises qui les utilisent a reculé cette année de 66% à 63%. S'il est trop tôt pour en tirer des conclusions, la tendance mérite d'être suivie.

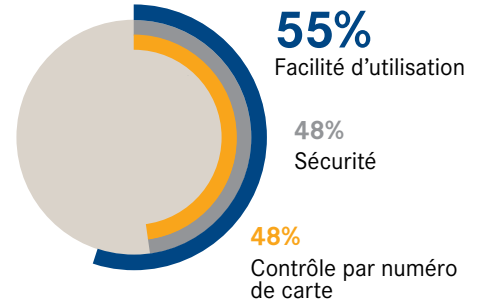
Utilisation de cartes de crédit virtuelles ou pour entreprises* (pourcentage de travel managers)



La facilité d'utilisation prime sur les avantages des solutions virtuelles

Les cartes de crédit virtuelles sont vouées à un bel avenir comme moyen de paiement car elles s'adaptent très bien aux technologies numériques et offrent de multiples avantages, tant aux voyageurs qu'aux employeurs. Les trois premiers atouts cités par les entreprises qui s'en servent déjà sont la facilité d'utilisation, la sécurité et les possibilités de contrôle par numéro de carte, y compris la possibilité de fixer un plafond maximal de dépenses et de choisir le prestataire.

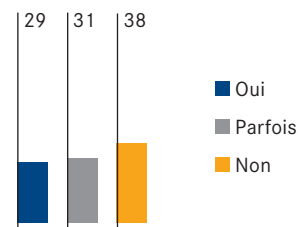
Top 3 des avantages des cartes de crédit virtuelles* (pourcentage de travel managers)



Les avances en espèces toujours pratiquées

Accorder des avances en espèces peut engendrer beaucoup de problèmes, notamment une lourde gestion administrative des dépenses, un manque de sécurité et de transparence. Or en 2017, beaucoup d'entreprises continuent de se plier à cette pratique désuète. Seulement 38% des travel managers affirment que leur entreprise y a renoncé.

Entreprises recourant à des avances en espèces* (pourcentage de travel managers)



* Si les pourcentages ne totalisent pas 100%, c'est que certaines personnes n'ont pas répondu à cette question spécifique.



Voyageurs d'affaires dans le monde

Le paiement mobile, une pratique courante



Le paiement mobile déjà utilisé par près de 50% des voyageurs d'affaires

Désormais, utiliser un dispositif mobile pour régler ses dépenses n'est plus une vision d'avenir mais une pratique courante. Pas moins de 44% des voyageurs d'affaires dans le monde affirment y avoir déjà eu recours. Dans les pays européens ils sont en général plus réservés que dans les pays non-européens. Seulement 35% des voyageurs européens en déplacement professionnel ont recours au paiement mobile, contre 55% dans les pays non-européens. Dans la région Asie-Pacifique, leur proportion atteint 62%.

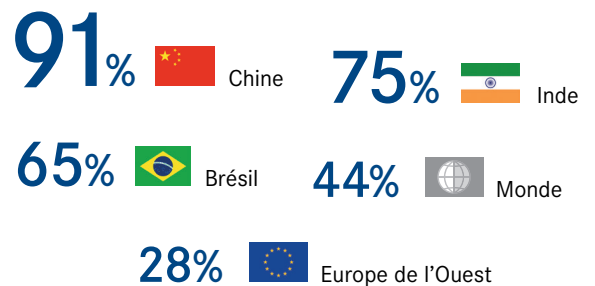
Voyageurs d'affaires réglant leurs dépenses au moyen d'un dispositif mobile* (pourcentage de voyageurs d'affaires)



Le paiement mobile, un bond technologique

Le paiement mobile s'est répandu beaucoup plus vite dans les économies émergentes. Le plus grand utilisateur est de loin la Chine, suivie de l'Inde et du Brésil. L'Europe de l'Ouest est résolument à la traîne. Au moins 44% des voyageurs d'affaires italiens effectuent des paiements mobiles mais seulement 24% de leurs collègues français. C'est en Belgique que l'on s'inquiète le plus des risques posés par cette solution, adoptées par seulement 21% des voyageurs.

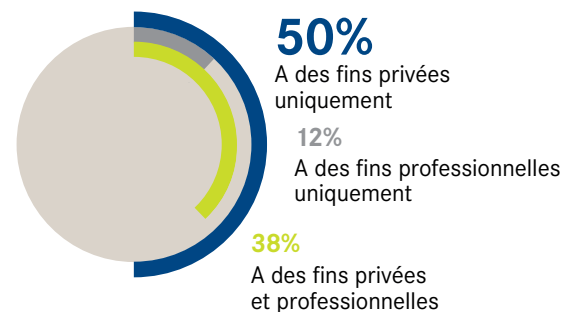
Voyageurs d'affaires réglant leurs dépenses par téléphone portable* (pourcentage de voyageurs d'affaires)



Les entreprises en retard sur les consommateurs

44% des voyageurs d'affaires ont déjà effectué un paiement avec un dispositif mobile, mais surtout à des fins privées. L'univers professionnel est en retard sur celui des consommateurs, comme c'est souvent le cas pour l'adoption de technologies numériques.

Utilisation du paiement mobile par les voyageurs d'affaires* (pourcentage de voyageurs d'affaires)



* Si les pourcentages ne totalisent pas 100%, c'est que certaines personnes n'ont pas répondu à cette question spécifique.

Travel managers suisses

Oui au changement, mais pas tout de suite



Réserves à l'égard du paiement numérique

L'attitude des gestionnaires de voyages suisses à l'égard des moyens de paiement évolue. Ils essaient de réduire le recours aux espèces au profit des cartes de crédit mais ne sont pas convaincus par les nouvelles solutions numériques de paiement.



Les cartes de crédit pour entreprise-set pour particuliers, choix n° 1

Une majorité écrasante de sociétés suisses (85%) règle les dépenses avant ou pendant un voyage d'affaires avec une carte pour entreprises. La carte privée est elle aussi très utilisée, puisque 59% des entreprises y ont recours en Suisse, troisième pays à s'en servir au monde. La diffusion de la carte logée (ou compte de facturation centralisé) est quant à elle inférieure à la moyenne européenne, avoisinant le niveau mondial (23%).

Moyens de paiement utilisés par les entreprises suisses* (pourcentage de travel managers)



59%
Carte de crédit privée

52%
Facture

85%
Carte de crédit pour entreprises

38%
Espèces

21%
Carte logée

12%
Carte de crédit virtuelle

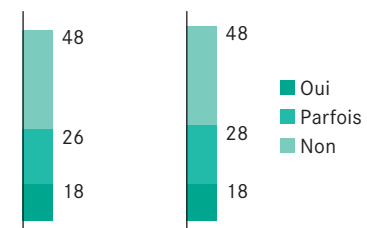
6%
Carte prépayée



Avis partagés sur les fournisseurs de nouvelles solutions de paiement

Près de la moitié (48%) des travel managers suisses n'ont pas l'intention de recourir aux solutions de paiement proposées par Apple, Google et PayPal., soit autant que la moyenne européenne. Cela signifie toutefois qu'une proportion presque équivalente (44%) envisage peut-être ou fermement de les utiliser.

Volonté de recourir aux nouvelles solutions de paiement* (pourcentage de travel managers)



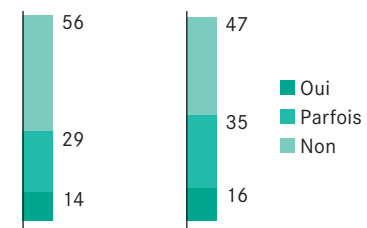
Suisse Europe de l'Ouest



Se détourner si possible des espèces

Moins de la moitié des entreprises suisses (proportion légèrement inférieure à la moyenne européenne) continuent d'accorder des avances en espèces aux voyageurs, ce qui suggère une volonté d'abandonner d'anciennes pratiques. Parmi les sociétés qui y restent fidèles, 54% en offrent à moins d'un dixième des voyageurs. Les collaborateurs de certaines entreprises suisses à gros budget voyages se rendent en effet dans des pays où le paiement en espèces reste prépondérant.

Entreprises recourant à des avances en espèces* (pourcentage de travel managers)



Suisse Europe de l'Ouest

* Si les pourcentages ne totalisent pas 100%, c'est que certaines personnes n'ont pas répondu à cette question spécifique.

Voyageurs d'affaires suisses

Les solutions classiques très cotées



Réticences au changement

Travel managers et voyageurs d'affaires suisses sont conservateurs en matière de paiements. En voyage, ils recourent souvent aux espèces ou aux cartes de crédit privées, des solutions non optimales pour l'efficacité administrative et la transparence financière.



L'attrait des espèces

Alors que les travel managers suisses essaient de ne plus recourir aux espèces, les voyageurs en sont friands. Cette modalité de paiement est plébiscitée en Suisse par 56% des voyageurs, deuxième proportion mondiale après la Russie. En outre, plus de la moitié des voyageurs d'affaires suisses préfèrent utiliser une carte de crédit privée lors d'un déplacement.

Moyens de paiement utilisés en voyage d'affaires*

(pourcentage de voyageurs d'affaires)



56%
Espèces

51%
Carte de crédit
privée

48%
Cartes de crédit
pour entreprises

22%
Facture

12%
Carte prépayée

6%
Applications de
paiement

5%
Solutions de paiement
virtuelles

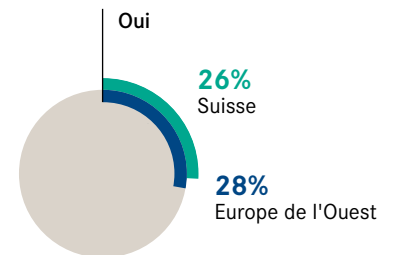


Le faible attrait du paiement mobile

L'utilisation du téléphone portable à des fins de paiement est beaucoup moins répandue en Suisse que dans d'autres pays du monde. Seuls un peu plus d'un quart des voyageurs interrogés l'ont déjà fait, mais la technologie s'est implantée sur le marché et devrait continuer à séduire de nouveaux adeptes.

Réglez-vous vos dépenses par téléphone portable ?*

(pourcentage de voyageurs d'affaires)

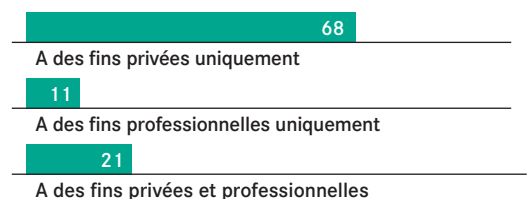


Le paiement mobile, une affaire essentiellement privée

Les voyageurs d'affaires suisses qui effectuent des paiements mobiles le font dans leur grande majorité à des fins exclusivement privées. Cependant, près d'un tiers en ont déjà réalisé pour affaires.

Utilisation du paiement mobile par les voyageurs d'affaires*

(pourcentage de voyageurs d'affaires)



* Si les pourcentages ne totalisent pas 100%, c'est que certaines personnes n'ont pas répondu à cette question spécifique.

Résumé

Les nouvelles solutions gagnent du terrain



Les travel managers continuent de panacher les solutions

Si la plupart des gestionnaires de voyages sont prudents quant au recours aux nouvelles solutions de paiement, ils commencent à lâcher du lest, surtout dans les entreprises à gros budgets voyages. Les espèces, la carte de crédit privée et la facturation restent des moyens de paiement répandus. Les sociétés à fortes dépenses de voyage ont beaucoup plus tendance à adopter des solutions de paiement efficaces telles que la carte de crédit pour entreprises, la carte logée et la carte de crédit virtuelle.



Les voyageurs basculent déjà vers le paiement mobile

Le recours aux nouvelles solutions de paiement tente beaucoup plus les voyageurs d'affaires que les gestionnaires de voyages. Près de 50% utilisent déjà le paiement mobile, quoique essentiellement à des fins privées. Dans les économies émergentes, les voyageurs se ruent dessus. Leurs collègues d'Europe de l'Ouest sont les plus grands sceptiques, pour des raisons liées à la sécurité.



Les nouvelles solutions à la conquête de la Suisse

La Suisse n'est pas une pionnière de l'adoption des solutions de paiement de nouvelle génération, mais les travel managers essaient de faire bouger les choses. Bien que leur enthousiasme à l'égard des cartes de crédit privées ou pour entreprises reste vif, ils tentent de restreindre le recours aux espèces. Le paiement mobile suscite un intérêt relativement limité comparé à d'autres pays, tant chez les travel managers que chez les voyageurs d'affaires suisses, qui sont surprenamment attachés au paiement en liquide.

2017 – Solutions de paiement pour voyages d'affaires

- > Le paiement mobile est déjà répandu, surtout en Chine, mais utilisé essentiellement à des fins privées
- > Les voyageurs d'affaires se montrent beaucoup plus ouverts aux nouveaux fournisseurs de solutions de paiement que les travel managers
- > Les cartes de crédit pour entreprises restent le moyen de paiement le plus utilisé par les voyageurs d'affaires
- > Les préférences de paiement varient fortement selon les pays : il n'existe pas de solution de paiement universelle
- > Bien que certains pays essaient de proscrire les espèces, davantage d'entreprises estiment en avoir besoin pour les voyages d'affaires



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