

## **Voyages d'affaires : la reprise sera lente, mais les entreprises maintiennent leur engagement en matière de responsabilité sociale**

*La cinquième enquête annuelle ACTE-KDS montre que si les entreprises se concentrent en priorité sur la réduction des coûts, elles n'en continuent pas moins à promouvoir un comportement écologiquement plus vertueux.*

*9 Février 2010*

## INTRODUCTION

Pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive, l'association professionnelle ACTE (Association of Corporate Travel Executives) et la société KDS, leader international des solutions de gestion des déplacements professionnels et des notes de frais en ligne, ont réalisé une enquête mondiale sur les tendances du voyage d'affaires, suivant notamment l'évolution des mentalités et des comportements par rapport à leurs impacts sur l'environnement.

Cette enquête en ligne, réalisée entre décembre 2009 et janvier 2010, a recueilli les opinions de 317 voyageurs d'affaires, directeur voyages et responsables achats en entreprise. Les personnes consultées représentent un groupe de professionnels de référence bien informés, fortement concernés par les voyages d'affaires, dont la plupart travaillent au sein de grandes entreprises et de grosses PME-PMI.

ACTE et KDS partagent deux objectifs en réalisant cette étude : continuer d'une part à sensibiliser l'industrie du voyage d'affaires et ses acteurs sur la protection de l'environnement ; et créer d'autre part des points de repères destinés aux dirigeants pour qu'ils puissent évaluer et comparer leur programme RSE par rapport à ceux des autres entreprises.

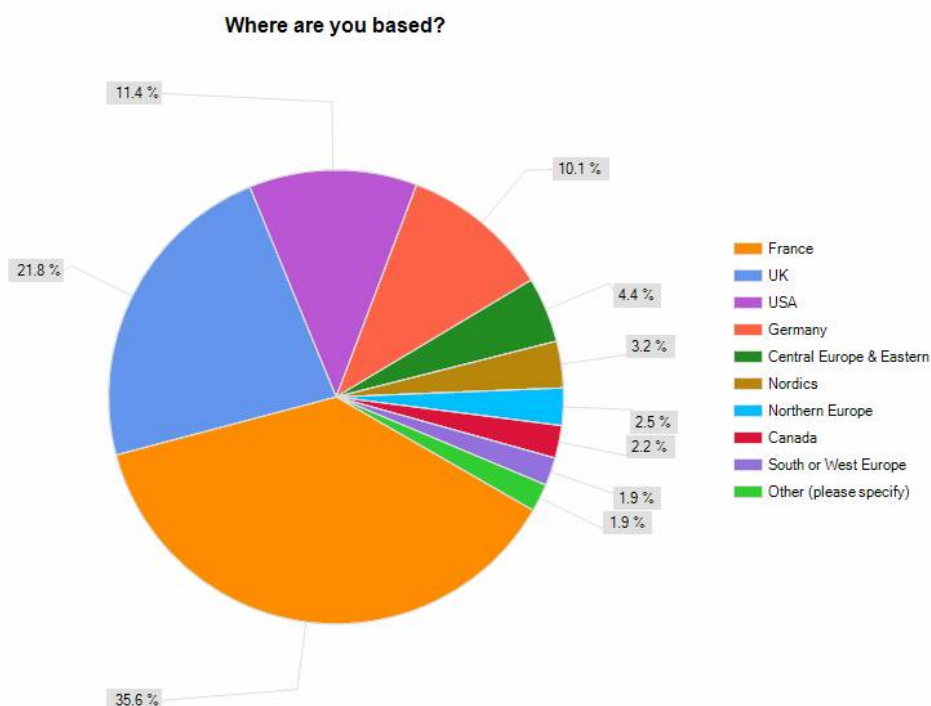
Les principales conclusions de cette étude sont les suivantes :

- Comme le laissait présager l'étude ACTE-KDS de l'année dernière, la majorité (61%) a constaté que leur direction a fortement diminué le nombre de voyages d'affaires en 2009.
- De la frustration par rapport aux espoirs d'une reprise économique rapide, pratiquement les trois-quarts s'attendent à voyager autant cette année, voire même moins (51% : nombre de voyages à peu près identique ; 21% : moins de voyages). Ceci est en parti compensé par les 27% qui s'attendent à voyager plus.
- Sans surprise, la réduction des coûts s'impose en tête des priorités des employeurs concernant les voyages d'affaires. Par rapport à ce constat, il apparaît que la vaste majorité des employeurs (87%) ont désormais une politique voyage écrite, et que 64% d'entre eux utilisent à présent des outils de réservation de voyages en ligne.
- Cependant, la cause écologique est loin d'avoir été abandonnée durant la crise :
  - La majorité des répondants (57%) n'estime pas que leur entreprise fasse moins attention à leur responsabilité sociale (RSE) suite à la crise financière.
  - La volonté de préserver l'environnement reste une préoccupation importante pour les entreprises, selon la majorité des répondants (46%).
  - Environ 19% déclarent que la réduction du nombre de voyages d'affaires dans leur organisation vise non seulement à réduire les coûts mais aussi à atteindre leurs objectifs en matière de développement durable.
  - De plus en plus de services voyage sont chargés de fournir des rapports sur les émissions de carbone générées par les déplacements professionnels à leur Direction. Même si ce n'est toujours pas le cas pour 55% des répondants, contre 61% l'année dernière.
- Aidant à concilier les objectifs en matière de RSE et le contrôle des coûts des voyages d'affaires, les outils de réservation de voyages en ligne permettent désormais à 35% des utilisateurs de surveiller et de réduire leurs émissions de carbones. Cependant, seul 5% estiment que cela a été mis en place de façon pertinente.

## LES REpondants

Cette année, le nombre de répondants s'élève à 317, soit légèrement moins que le record de l'année dernière de 329 personnes.

Comme d'habitude, l'échantillon obtenu est mondial, avec des répondants basés dans diverses zones géographiques telles que l'Afrique, l'Asie, la Scandinavie et l'Amérique du Sud. Néanmoins, les groupes les plus représentés sont la France (36%), le Royaume-Uni (22%), les Etats-Unis (11%) et l'Allemagne (10%).

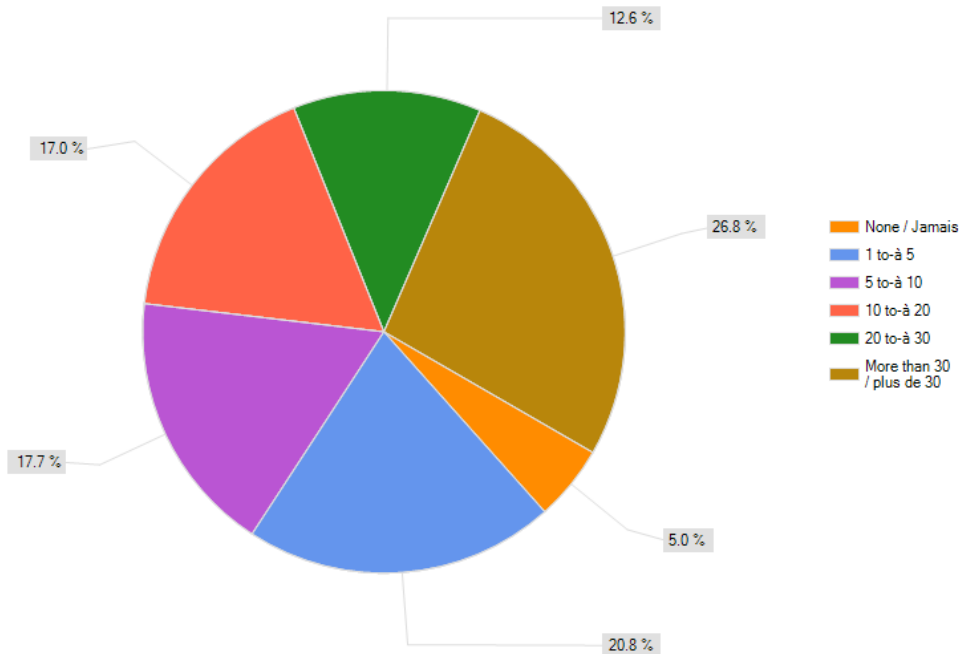


42% des réponses obtenues proviennent de voyageurs d'affaires et 58% de directeurs voyages et responsables achats. Les résultats de cette enquête reflètent par conséquent la vision de professionnels expérimentés et directement concernés.

La plupart des répondants voyagent très fréquemment chaque année : 17% font entre 10 et 20 voyages d'affaires ; 13% voyagent de 20 à 30 fois ; 27% font plus de 30 voyages.

Les grandes organisations, employant plus de 10 000 personnes, sont représentées par 33% des répondants. Celles de 5 000 à 10 000 personnes et de 1 000 à 5 000 salariés représentent respectivement 8% et 21%. Les plus petites organisations sont également incluses : celles comprenant de 1 à 100 employés représentent 13%, tandis que les employeurs de 100 à 500 et de 500 à 1 000 personnes composent respectivement 16% et 9% des répondants.

On average, how many business trips do you take a year?



## REDUCTION DES VOYAGES D’AFFAIRES EN 2009

Etant donné les secousses financières qui ont ébranlées le monde en 2009, c’est sans surprise que l’étude fait apparaître une forte réduction des voyages d’affaires sur la période.

61% déclarent que leur entreprise a réduit les coûts liés aux voyages. Pour la plupart, cette décision s’inscrit dans une volonté de réduction des coûts, bien que 19% estiment que les problématiques en matière de RSE ont également joué un rôle. Toutefois, moins de 1% des sondés pensent que la RSE a été la raison principale de la réduction du nombre de voyages d’affaires.

Une minorité de chanceux (19%) rapporte que leur entreprise n’a pas mis en place de réduction du nombre de voyages d’affaires.

Les décisions personnelles ont joué un rôle dans ces réductions de voyages d’affaires. Parmi ceux qui ont voyagé moins, 21% déclarent l’avoir fait de leur propre initiative, tandis que les autres 40% y ont été contraints pour appliquer la politique voyage de leur entreprise.

Pour 64% des répondants, les cadres dirigeants de leur entreprise montrent le bon exemple en respectant la politique de maîtrise des coûts mis en place.

Cependant, plus d'un quart (26%) n'approuvent pas leur comportement, ce qui laisse à penser que le "Fais ce que je dis, mais pas ce que je fais" continue d'exister dans la mentalité de certains dirigeants.

La volonté de réduire les coûts a également quelques impacts sur les façons de voyager. Pas moins de 42% disent qu'ils ont échangé leurs vols court-courriers contre des voyages en train de plusieurs heures sur de longues distances afin de réaliser des économies.

Deux faits notables peuvent également être interprétés comme des indicateurs d'une prise de conscience générale des possibilités de faire des économies sur le budget voyage : une grande majorité des sondés (87%) dit que leur entreprise a une politique de voyages bien établie, et désormais 64% ont accès à des outils de réservation de voyages en ligne.

## **ATTENTES POUR 2010**

Les résultats de l'enquête soutiennent ceux qui s'attendent à un retour lent de la croissance économique.

La majorité des répondants (51%) dit s'attendre à ce que la fréquence de leurs voyages d'affaires en 2010 soit à peu près la même que l'année dernière. Une autre part d'entre eux, 21% pensent qu'ils voyageront moins qu'en 2009. Bien que 27% disent s'attendre à voir le nombre de leurs voyages augmenter, la majeure partie des attentes penchent donc clairement vers une faible voir aucune amélioration cette année.

Si l'on considère que les voyages d'affaires sont à la fois un baromètre et un stimulant pour l'activité économique, ces résultats laissent entrevoir une croissance internationale anémique pour l'année 2010.

## **MAIS LA RSE RESTE UNE PRIORITE**

En dépit de la focalisation de tous sur les coûts, la crise n'a pas remis en cause les initiatives des entreprises en matière de Responsabilité Sociale (RSE), comme certains pouvaient le craindre.

Parmi les personnes interrogées, 58% déclarent que leur entreprise a une charte en matière de RSE et 57% estiment qu'elles ne réduiront pas leurs engagements envers la RSE suite à l'impact de la crise financière.

Quand nous les interrogeons sur les priorités de leurs employeurs par rapport aux voyages d'affaires, sans surprise, la plupart parle d'abord de réduction de coûts (considérée par 78% comme une haute priorité) puis, ce qui est plus rassurant, vient juste derrière la sécurité des employés (une haute priorité pour 72%).

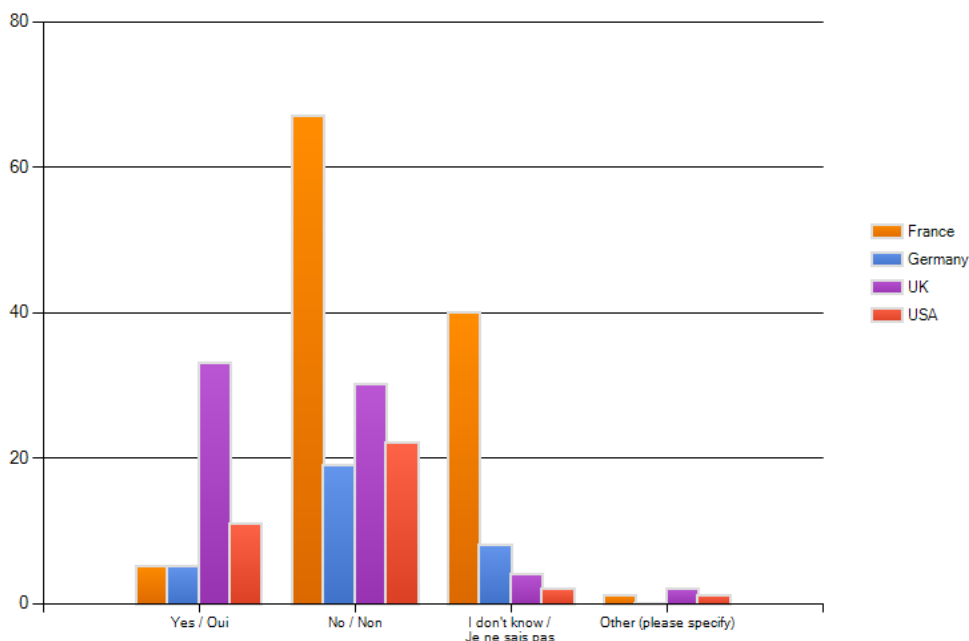
Cependant, la RSE reste très présente dans l'agenda du management, 46% la définissent comme une priorité de niveau moyenne, plutôt que faible. Plusieurs autres facteurs soulignent le fait que la RSE reste une préoccupation durable pour les entreprises.

Comme indiqué ci-dessus, la RSE est vue par 19% comme un facteur clé dans les décisions de diminuer les voyages d'affaires.

Il est aussi clair que les cadres décisionnaires doivent de plus en plus garder un œil sur la performance environnementale de leurs activités. Lorsqu'on leur demande si leur service voyage doit fournir des rapports sur les émissions de carbone générées par les déplacements professionnels à leur Direction, seuls 55% annoncent fermement que cela n'arrive jamais (contre 61% lors du précédent sondage).

En attendant, 24%, qui sont peut-être plus familiarisés avec les processus de reporting au sein de leur organisation, confirment qu'une telle démarche est définitivement bien mise en place. Le Royaume-Unis est le plus actif dans ce sens, probablement en raison de sa forte culture en termes de process et de conformité et de sa position de place financière internationale.

Is your company's travel department tasked with providing reports to senior management on carbon emissions that the corporation's travel has produced? A votre connaissance, le service voyage de votre organisation est-il chargé de fournir des rapports à la direction sur les émissions de carbone ?



28% déclarent que leur employeur préfère passer par des fournisseurs qui se sont engagés à préserver l'environnement. Bien que ce chiffre soit légèrement dépassé par les 29% disant que leur entreprise ne fait aucune distinction à ce niveau là entre leurs fournisseurs, ce critère de sélection prendra de plus en plus d'importance à travers le temps, à l'image des 18% qui avouent qu'ils préféreraient que leur employeur porte plus leur attention sur ce type de particularité.

## **OUTILS DE RESERVATIONS ET RSE**

Comme indiqué ci-dessus, à peu près deux-tiers des sondés déclarent que leur entreprise utilise un outil de réservation de voyages en ligne. Il est intéressant de noter que l'utilisation de tels outils à des fins de RSE est en augmentation.

Parmi les utilisateurs d'outils de réservation de voyage :

- A peu près 14% disent que leur outil de réservation dispose d'un calculateur en ligne des émissions de carbone.
- Environ 6% déclarent que leur outil leur propose des options visant à réduire l'impact carbone de leur trajet avant d'effectuer une réservation.
- 15% disent que leur outil leur propose des solutions alternatives aux voyages telles qu'une visioconférence ou une réunion téléphonique.

Cependant, seule une faible minorité – environ 5% – estime que leur outil est assez complet pour offrir ces trois capacités, ce qui montre bien que l'utilisation des outils de réservation en ligne à des fins de RSE est loin d'avoir atteint tout son potentiel.

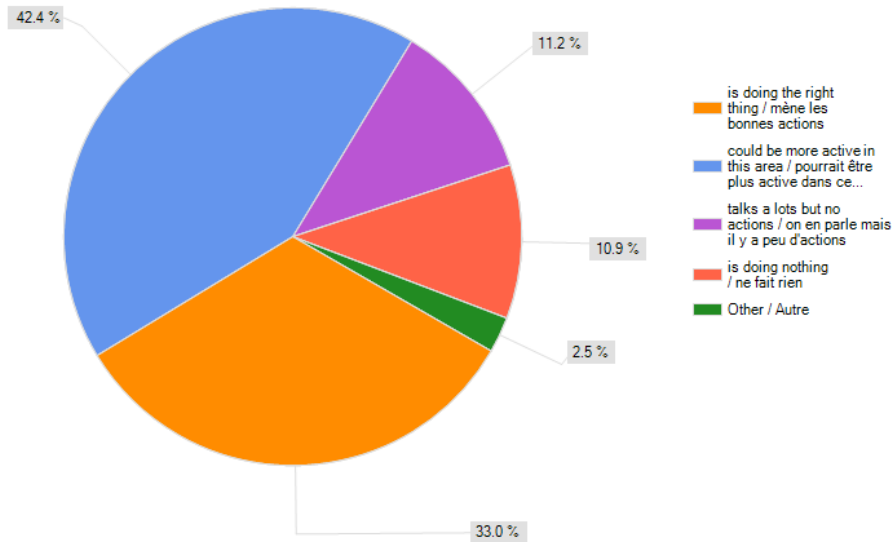
Nous remarquons également que 38% avouent n'avoir aucune idée des possibilités que peuvent offrir leurs outils de réservation en matière de RSE, ce qui nous amène à nous demander qui au sein de l'entreprise doit conduire ce changement – l'individu ou l'employeur ?

## **A QUI DOIT-ON IMPUTER LA RESPONSABILITE SOCIALE ?**

Lorsqu'on leur demande si leur employeur est en train de faire les bons choix en matière de RSE, 42% disent qu'ils préféreraient que leur entreprise soit plus active dans ce domaine. Certains osent critiquer le comportement de leur direction : 11% avouent que leur employeur parle beaucoup au sujet de la RSE mais n'agit pas en conséquence.

Certains employeurs peuvent être néanmoins salués car 33% des sondés pensent qu'ils sont déjà en train d'agir correctement sur le plan de la RSE. Mais avant de trop se réjouir, les dirigeants devraient prendre en compte qu'une majorité attend que le top management encourage bien plus l'utilisation de 'voyages responsables' via leur comportement : une bonne partie, 45%, confessent que leurs dirigeants donnent un mauvais exemple à travers leurs propres déplacements professionnels, même si 42% n'approuvent pas cette version.

As an employee, how do you feel about your organization's commitment to social responsibility?



Les opinions les plus négatives viennent surtout de la France et des Etats-Unis : 44% des personnes interrogées en France disent que leurs responsables donnent le mauvais exemple (le bon exemple : 36%) ; les dirigeants des Etats-Unis ne sont pas non plus épargnés par 44% des répondants (soutenus par 39%). Le Royaume-Uni possède les dirigeants les plus exemplaires, leurs choix de voyages et modes de déplacement sont approuvés par 51% des personnes interrogées dans ce pays (même s'ils restent critiqués par 41%).

Alors que beaucoup estiment que les dirigeants devraient montrer l'exemple, les employés sont divisés sur la question de savoir si cette responsabilité doit être partagée par tous dans l'entreprise. L'enquête a exploré la notion de 'la culpabilité du voyageur d'affaires', en se demandant si l'individu qui voyage pourrait voir ses choix de trajet influencés par la prise en compte de l'impact qu'ils ont sur l'environnement. 45% pensent que ce n'est pas le cas, et que ce sont les employeurs qui doivent endosser cette responsabilité à leur place. Cependant, 28% n'approuvent pas cela, et pensent que ce sont les employés qui devraient eux-mêmes chercher des moyens de faire baisser les émissions de carbone qu'ils produisent durant leurs voyages. Une autre partie, 18%, suggère qu'il est également de la responsabilité d'un employé de voyager moins quand c'est possible, pour préserver l'environnement.

Les sondés ont été interrogés sur les facteurs de motivation qui pourraient les aider à voyager de façon plus écologique. La plupart voudraient avoir plus d'informations concernant les émissions de carbone produites par un déplacement avant d'effectuer une réservation – 66% disent que c'est une possibilité qu'ils aimeraient avoir. Comme nous l'avons vu précédemment, les outils de réservations de voyages offrent

de plus en plus ce type d'informations, même si malheureusement de nombreux employés l'ignorent encore. Ainsi, la volonté des employeurs et des voyageurs d'affaires d'obtenir une meilleure information sur leur impact en matière d'émission de carbone pourrait être satisfaite par la mise en place et une plus large utilisation des outils de réservation de voyages en ligne associées à plus de formation et une meilleure communication auprès de leurs employés.

Dans le même temps, les entreprises devraient profiter de cette opportunité pour partager plus largement les détails de leur politique voyage et de leur charte RSE auprès de leurs salariés, puisque 59% des sondés disent que ce sont des sujets sur lesquels ils souhaiteraient avoir une orientation plus claire et plus d'informations.

En témoignage de cette tendance, nous observons que 21% des sondés disent qu'ils ne savent pas si leurs entreprises préfèrent travailler avec des fournisseurs qui se sont engagés à préserver l'environnement.

## **POUR PLUS D'INFORMATIONS**

### **A propos d'ACTE (Association of Corporate Travel Executives)**

ACTE est une association à but non lucratif créée pour permettre aux professionnels du voyage d'affaires d'échanger des informations, de se retrouver et de partager leurs expériences. Ses membres appartiennent à l'ensemble du secteur du voyage d'affaires, et sont placés sur un plan d'égalité, des acheteurs en entreprises aux fournisseurs, ainsi que les agences de voyages. ACTE est présente dans 49 pays. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site [www.acte.org](http://www.acte.org)

### **A propos de KDS**

Les solutions KDS à la demande pour la gestion des voyages d'affaires et des notes de frais offrent une intégration complète des fonctionnalités de gestion de voyages et de notes de frais. Elles répondent à des besoins essentiels des entreprises allant de l'élaboration et de l'application de la politique Voyages au traitement automatisé des notes de frais, en passant par la réservation des voyages en ligne. Chaque étape clé du processus peut être effectuée via les solutions KDS disponibles en mode ASP, améliorant les performances métier et générant des économies substantielles. KDS propose en outre les liaisons les plus complètes du marché avec les différents fournisseurs de voyage (aérien, location de véhicule, ferroviaire, hôtelier), assurant une tarification optimisée et une gestion des stocks en quasi-temps réel. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site [www.kds.com](http://www.kds.com)

### **Contacts presse :**

#### **The Association of Corporate Travel Executives (ACTE)**

Caroline Allen  
Directeur Régional  
+44 (0) 7525 186 084  
[CAllen@acte.org](mailto:CAllen@acte.org)

#### **KDS**

Stanislas Berteloot  
Directeur Marketing, KDS  
+33 (1) 46 29 33 80  
[sberteloot@kds.com](mailto:sberteloot@kds.com)

Thomas Boullonnois / Félix Bassous  
RUMEUR PUBLIQUE  
Tél. : +33 1 55 74 52 29 / +33 1 55 74 52  
[thomas@rumeurpublique.fr](mailto:thomas@rumeurpublique.fr) / [felix@rumeurpublique.fr](mailto:felix@rumeurpublique.fr)  
[www.rumeurpublique.fr](http://www.rumeurpublique.fr)