

Déplacements professionnels : gagner en souplesse en mesurant ses risques

LES ECHOS | Le 20/09 à 06:00



Sous l'effet de la crise, les conditions du voyage d'affaires sont devenues plus contraignantes. Les salariés demandent plus de souplesse en contrepartie. - Photo Rawpixel.com/Shutterstock

Sous l'impulsion des nouveaux outils issus du Web, les voyageurs veulent plus de flexibilité dans l'organisation de leurs déplacements. Des exigences pas toujours compatibles avec les règles de leur entreprise.

Décalage horaire, stress, fatigue, isolement affectif et social... Dans une étude publiée l'année dernière, des chercheurs des universités de Surrey en Grande-Bretagne et Linnaeus en Suède ont identifié ce qu'ils appellent « le côté obscur de l'hypermobilité ». Et démontré, chiffres à l'appui, une réalité que ceux qui le pratiquent à haute dose connaissent trop bien : non, le voyage d'affaires n'est pas forcément une partie de plaisir, avec caviar en classe affaires et dîner-spectacle à la clef ! Il n'a même sans doute jamais

été aussi pénible. *« Entre 2008 et 2015, sous l'effet de la crise, les conditions du voyage d'affaires sont devenues plus contraignantes. La plupart des entreprises se sont dotées de politiques de voyage très strictes, donnant la priorité aux économies »*, déplore Bertrand Mabile, directeur général France, Europe du Sud, Afrique Moyen-Orient et partenariats de CWT.

Plus de personnalisation et de confort

Bon gré mal gré, les voyageurs se sont pliés à ces règles. Mais aujourd'hui, les choses sont en train de changer. *« En contrepartie des contraintes de budget et de sécurité, qui sont de plus en plus lourdes, les voyageurs demandent à bénéficier de davantage de souplesse, de personnalisation et de confort dans leurs déplacements*, explique Claude Lelièvre, vice-président de l'AFTM. *Par exemple, ils veulent pouvoir remplacer un déplacement peu stratégique par une séance de visioconférence, obtenir un accès au salon s'ils acceptent de partir un dimanche, ou encore être reconnus par leur hôtel s'ils sont végétariens. »*

Ce besoin de souplesse se traduit également par une multiplicité des réservations. En d'autres termes, les salariés veulent pouvoir jongler entre leur système de réservation « corporate » et les plates-formes issues de la nouvelle économie du type d'Uber, d'Airbnb ou de Booking.com - autant de nouveaux entrants qui, après avoir bouleversé le secteur du voyage de loisir, sont en train de s'immiscer dans la sphère du déplacement professionnel. Concrètement, la part que représentent ces acteurs dans l'économie du voyage d'affaires est encore marginale, mais, sensibles à cette évolution, de nombreux prestataires du secteur, comme CWT ou HRS, leader mondial de la réservation d'hôtels pour les entreprises, ont commencé à les intégrer à leur offre. Une façon d'injecter de la diversité, du choix et de l'innovation dans le menu parfois aseptisé des politiques de voyage des entreprises.

Respecter le « duty of care »

Reste que ces nouveaux outils ne sont pas sans poser plusieurs problèmes, notamment eu égard au « duty of care » - cette disposition légale obligeant les entreprises à assurer la sécurité de leurs salariés, du début à la fin d'un déplacement professionnel. *« On reste vigilant vis-à-vis de ces services qui ne permettent pas forcément de savoir où ils se trouvent ni de sécuriser les données. Certes, nos systèmes internes offrent moins de possibilités ; ils sont moins innovants et moins réactifs, car ils sont connectés à de grosses bases de données. Mais en attendant, ils sont beaucoup plus sûrs »*, estime Claude Lelièvre.

L'accès à ces sites externes pose également des problèmes de paiement et de reporting comptable. Souvent, un salarié qui réserve une chambre ou une voiture sur un service non référencé par son entreprise devra avancer lui-même les frais, puis générer une note de frais dont le coût de traitement (estimé à 53 euros en moyenne par HRS) représente une dépense non négligeable. « *C'est assez facile de se bran cher sur un tuyau, mais ça l'est moins de récupérer les données* », estime Emmanuel Ebray, directeur France d'HRS.

Faire primer le bon sens

Face aux attentes nouvelles des salariés, les professionnels du secteur se disent néanmoins à l'écoute et de bonne volonté. Fini l'époque où la logique de coût dictait seule sa loi. « *D'autres éléments de dialectique entrent en ligne de compte* », se réjouit Bertrand Mabile. Les acteurs traditionnels ne veulent pas non plus passer à côté des défis que soulèvent les nouveaux entrants, vus comme une opportunité pour toute la filière de repenser son avenir.

Réussir à offrir un cadre sécurisé et financièrement maîtrisé aux voyageurs, leur laissant en même temps de la flexibilité et un accès aux innovations digitales : telle est l'équation qui se pose aujourd'hui aux responsables en charge de faire respecter les politiques de voyage au sein des entreprises. Pas évidente à résoudre. Mais Claude Lelièvre a un conseil : « *Aux entreprises de faire primer le bon sens, le dialogue et la pédagogie, trop souvent négligés parce qu'on veut aller trop vite ou au moins cher, et d'éviter de s'enfermer dans des règles trop strictes. Le cadre doit être suffisamment large pour être adaptable au cas par cas, dans le temps et dans l'espace.* »

Claire Derville, Les Echos

SOMMAIRE DU DOSSIER

Voyages d'affaires : gérer et sécuriser

[Déplacements professionnels : gagner en souplesse en mesurant ses risques](http://www.lesechos.fr/thema/0211287717225-deplacements-professionnels-gagner-en-souplesse-en-mesurant-ses-risques-2028523.php)
(<http://www.lesechos.fr/thema/0211287717225-deplacements-professionnels-gagner-en-souplesse-en-mesurant-ses-risques-2028523.php>)

[Trois exemples de transformation](http://www.lesechos.fr/thema/0211295553892-trois-exemples-de-transformation-2028611.php) (<http://www.lesechos.fr/thema/0211295553892-trois-exemples-de-transformation-2028611.php>)

[Les pros du voyage d'affaires face au défi de la sécurité](http://www.lesechos.fr/thema/0211287629158-les-pros-du-voyage-daffaires-face-au-defi-de-la-securite-2028667.php)
(<http://www.lesechos.fr/thema/0211287629158-les-pros-du-voyage-daffaires-face-au-defi-de-la-securite-2028667.php>)

CHARGER PLUS D'ARTICLES

(javascript:void(0);)