



QUELS (NOUVEAUX) SERVICES SONT RÉSERVABLES ?

INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT N/A

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- **L'économie collaborative**, en pleine croissance avec 14 milliards d'euros générés en 2014 et un marché global estimé à plus de 300 milliards d'euros en 2025, prend peu à peu place au sein du voyage d'affaires.
- Différentes problématiques émergent : **intégration de ces acteurs à la PVE**, prise en charge du collaborateur en termes de suivi et de sécurité, assurances, contrôle des dépenses...
- Certains éditeurs de technologie ont créé **des interfaces pour intégrer ces nouvelles prestations** (VTC, hébergements collaboratifs...). Par ailleurs, les parkings, restaurants, salles de réunions / séminaires deviennent accessibles plus facilement (plateformes en lignes, intégrations aux TMC...).
- **Une vraie zone grise subsiste sur les responsabilités d'une entreprise** ouvrant à ses collaborateurs les services de l'économie collaborative

CIBLES

Les chargés de voyages - Travel managers

Les voyageurs d'affaires

Toutes les entreprises, qu'importe la taille et le secteur d'activité



CE QU'IL FAUT SAVOIR

La « nouvelle économie » collaborative s'intéresse de plus en plus aux voyageurs d'affaires. Certains acteurs proposent déjà des offres adaptées aux besoins de cette catégorie de voyageurs tenant compte des attentes des chargés de voyages et travel managers (commandes, comptes clients, reportings, moyens de paiement et comptes logés...).

20% des travel managers anglo-saxons relèvent que leurs collaborateurs utilisent déjà des plateformes collaboratives pour l'organisation de leurs déplacements professionnels. Mais pour l'heure, seules 48% des entreprises intègrent les acteurs de l'économie collaborative dans leurs politiques voyages (enquête Business Travel Show 2016). Dans certaines entreprises, l'économie collaborative n'est pas intégrée à la politique voyages mais elle est néanmoins autorisée.

Le phénomène est amené à se développer à mesure que ces nouveaux acteurs s'intégreront aux outils existants (SBT principalement).

Nouvelles tendances :

Hébergement :

- Centrales de réservation avec intégration des accords négociés.
- Hébergement collaboratif (avec une sélection d'offres réellement adaptées pour le voyageur d'affaires).
- Intégration de la politique voyages à la plateforme. Soumission au workflow de validation.
- Paiement unique et centralisation des factures.
- Pré-paiement total des prestations (y compris taxe de séjour).
- Géolocalisation des collaborateurs et rapports de déplacement.
- Contrôle et gestion automatisées des dépenses.
- Automatisation et dématérialisation des notes de frais.
- Assistance 24h/24h.

Une clarification juridique sera nécessaire afin de définir les limites de responsabilités.

VTC / taxis :

- Tarifs corporate et négociés.
- Accès sécurisé pour la réservation (profils utilisateurs).
- Verrouillages sur les usages professionnels.
- Début d'intégration aux outils de réservations / canaux officiels.
- Paiements centralisés (en compte / cartes logées / cartes corporate).
- Reporting,
- Facture dématérialisée.

Parking :

- Paiement du stationnement par application smartphone (stationnement dans la rue et sur certains parkings couverts).
- Voituriers dans les gares et aéroports (service haut de gamme et économies potentielles). Le véhicule est pris en charge et livré en dépose-minute puis parké à distance. Différents services additionnels sont proposés.
- Aujourd'hui, ces services restent difficiles à atteindre par les canaux officiels (SBT, TMC). Réservation principalement disponible via le web et les applications car un contact direct avec le voyageur reste nécessaire (retard, lieu de rendez-vous, alertes...)

Espace lounge à l'aéroport :

- Il existe plusieurs sites / applications mobiles permettant de réserver des accès.
- La réservation peut se faire à l'acte ou via l'achat d'une carte annuelle permettant d'accéder à une large sélection de salons à travers le monde.
- Aujourd'hui encore, les salons restent très peu réservables par les canaux officiels (SBT, TMC). Réservation principalement disponible via le web et les applications.

POINTS D'ATTENTION / FACTEURS CLEFS DE SUCCÈS

Avec la multiplication des sources (fournisseurs et canaux), il faut prêter attention à ;

- La sécurité des collaborateurs et des données.
- Le respect de la politique voyages et globalement la maîtrise des budgets.
- Les coûts cachés (temps de réservations, temps de traitement en back office, mode de paiement, fraude sur les frais...).
- La responsabilité juridique en cas d'incident survenant durant le déplacement des collaborateurs.

CONTRAINTES

Il y a une multiplication des sources et des canaux de réservations et assez peu d'intégration globale.

Il faut désormais compiler de multiples reportings. Les moyens de paiement centralisés (pour autant qu'ils soient acceptés) peuvent devenir un moyen de centralisation et d'homogénéisation des données.

**FRAIS :
212€/AN
NON
déclarés**

Financière et juridique :

Le risque financier existe également pour le collaborateur.

La multiplication des sources de réservation entraîne une augmentation du risque d'oubli ou de perte des justificatifs et donc de non-déclaration dans les notes de frais. D'après une étude récente (Unit4 - Janvier 2016 - publiée dans le Figaro), chaque collaborateur français estime ne pas déclarer en moyenne 212 euros par an de frais professionnels.

Sur un plan juridique, l'encadrement assuré par la loi est encore faible et, à défaut d'un cadre clair, beaucoup d'entreprises préfèrent ne pas faire appel à ces prestations.

Par ailleurs, les sociétés issues de la nouvelle économie sont souvent très jeunes et ne répondent pas toujours aux critères d'éligibilité exigés par les directions achats des entreprises clientes.

QUELS CHANGEMENTS ET IMPLICATIONS ?

- Travel management : refonte / réflexions sur la politique voyages en vue de l'intégration de ces prestations.
- Juridique : analyse de l'impact de ces nouvelles prestations (risques, assurances...).

LE POUR ET LE CONTRE**FORCES**

- Offre de plus en plus adaptée aux voyageurs d'affaires et aux problématiques auxquelles doivent faire face les chargés de voyages (gestion des dépenses, sécurité...).
- Personnalisation du service et du confort.
- Vision plus complète des dépenses.
- Amener une réflexion globale sur sa stratégie voyages.
- Accroître le dialogue entre collaborateur et travel manager / direction.
- Nombreux nouveaux entrants, accentuant la concurrence et poussant les acteurs à se différencier en termes de produit ou de prix.
- Couvrir les besoins du voyageur auxquels les acteurs traditionnels répondent peu.

FAIBLESSES

- Multiplication des fournisseurs (et reportings).
- Multiplication des réservations hors circuit.
- Service client / recours juridique parfois compliqué.
- Mise en danger des acteurs traditionnels.
- Certains nouveaux acteurs ont une solidité financière douteuse.
- Perte des standards en termes de sécurité lors des déplacements professionnels.

ET EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ?

- Vérifier les assurances et garanties proposées par chaque acteur (montant maximal des garanties en cas de sinistre, lieux de recours en cas de procès).
- Vérifier la qualité du service client associé à la prestation.