



SERVICE À BORD

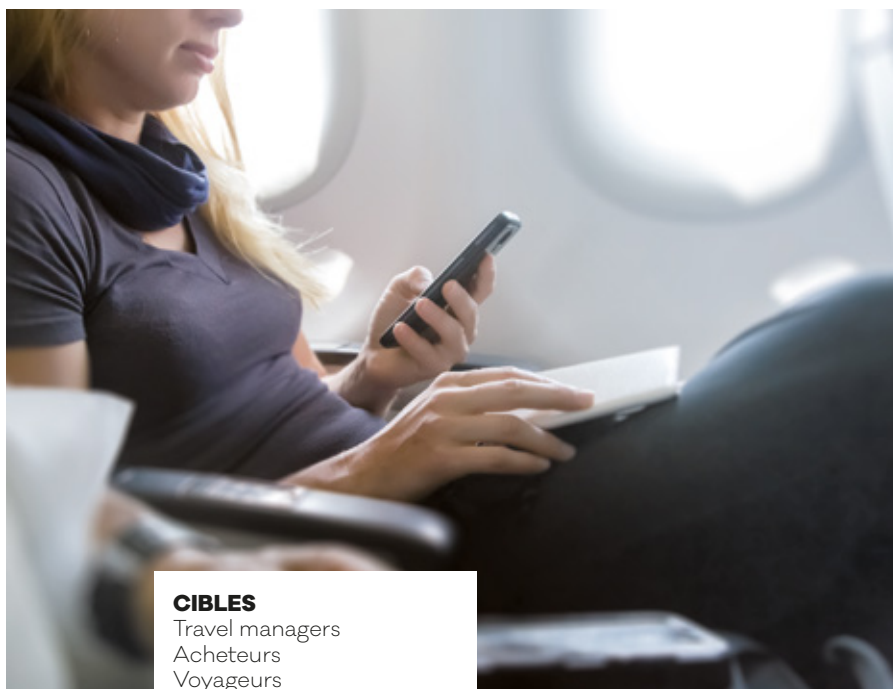
INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT ●●●

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Nous sommes dans une **dynamique de gestion et d'optimisation des coûts**.
- Le voyageur d'affaires recherche **de plus en plus de confort**, des services supplémentaires et une prestation personnalisée.
- En quelques années **certains services sont devenus communs** : les prises électriques, une offre culinaire de qualité, des offres de divertissement, bientôt le wifi... La gratuité (au moins en apparence) est devenue la règle
- Avec l'ouverture à la concurrence, **les compagnies ferroviaires ont également modernisé leur offre** : salons uniquement pro, wifi à bord, bar et restauration à la place...
- La présence des services à bord soulève certaines **questions concernant la maîtrise budgétaire et sécuritaire des déplacements**.
- L'**avenir offre cependant de nombreuses opportunités** : intégration des services additionnels à la PVE, création de sites comparateurs de services à bord, NDC et capture de la donnée...



CIBLES

Travel managers
Acheteurs
Voyageurs

CE QU'IL FAUT SAVOIR

Si, pour les entreprises, les principales préoccupations concernant les déplacements professionnels sont la gestion et l'optimisation des coûts, elles sont différentes pour les voyageurs d'affaires. Pour ces derniers, **la notion de bien être, incluant le confort et l'optimisation de leur temps de travail, est souvent primordiale.**

Afin de séduire la clientèle affaires, les transporteurs ont compris l'enjeu de développer leurs services afin de répondre aux besoins de leurs passagers. Ainsi, l'accès au wifi à bord, la présence de prises électriques, une offre culinaire de qualité ou les offres de divertissement sont devenus en quelques années des services communs, que l'on peut retrouver à bord d'un avion ou d'un train. Toutefois, **l'arrivée de ces nouvelles prestations pose un problème aux entreprises** qui y voient un risque de dérive des coûts globaux.

Ces prestations sont maintenant réservables directement sur les sites des compagnies mais elles sont peu présentes à ce jour au sein des outils de réservation utilisés par les entreprises. Cela entraîne de nombreuses réservations en *open booking* et donc une perte de visibilité sur les dépenses ainsi que des frustrations.

De plus, certains de ces services, notamment le wifi à bord, laissent craindre des problèmes de sécurité pour les données de l'entreprise. **Piloter la dépense, répondre à l'impératif sécuritaire** : ces deux objectifs devraient conduire l'intégration des services additionnels dans la PVE.

LE TRAIN AUSSI

Les transporteurs ferroviaires développent depuis quelques années leurs services « affaires ». La SNCF propose par exemple une voiture réservée aux professionnels, où ceux-ci peuvent être assurés de travailler au calme.

L'Espace Pro Première est mis à disposition des voyageurs ayant réservé un trajet en première classe sur 12 grandes lignes nationales. Cette voiture dispose des standards d'une première classe, avec une mise à disposition de la presse, l'accès à des prises électriques et une collation durant le voyage. Par ailleurs les passagers pourront demander au chef de bord de leur réserver un taxi à leur arrivée en gare.

Thalys a aménagé sur ses rames une mini-salle de réunion, très prisée, qui permet de travailler en toute discrétion en petit comité.

CONTRAINTES

- Incitation à l'open booking impactant directement la gestion des dépenses par les travel managers, qui ne peuvent plus quantifier convenablement les dépenses liées aux déplacements professionnels des collaborateurs.
- Ces nouveaux services, majoritairement payants, ne favorisent pas l'optimisation des coûts, problématique première pour les entreprises et leurs travel managers.
- L'offre de services est très évolutive et peu standardisée, ce qui rend difficile sa maîtrise au travers des politiques voyages.
- Problème de sécurité des données avec le wifi à bord, non sécurisé.

SOLUTIONS POSSIBLES

- **Repenser sa politique voyages** en intégrant ces nouvelles prestations. Calibrer l'accès à ces services en fonction du statut de l'employé et par grandes familles. Fixer des règles et des plafonds de dépenses sans trop rentrer dans le détail pour conserver une certaine adaptabilité.
- **Re-négocier les accords passés avec les transporteurs** en intégrant ce nouveau facteur,

afin de bénéficier de prix attractifs sur ces services additionnels. Vérifier la possibilité de faire remonter ces tarifs dans les outils de réservation.

- **Suivre les dépenses liées à la consommation des services annexes.** Surveiller l'open booking (remontant généralement par les notes de frais) et rechercher des solutions de réservation plus adaptées et plus attractives, qui soient mieux maîtrisées par l'entreprise.
- Paramétrer suffisamment finement les natures de frais dans l'outil pour isoler ces dépenses.

LE POUR ET LE CONTRE

FORCES

- Répondre aux besoins de confort et d'optimisation de temps de travail des voyageurs d'affaires.
- Diminuer le stress lié aux déplacements professionnels.
- Meilleure performance des employés lors de leurs déplacements professionnels.
- Arrivée de nouveaux acteurs développant des comparateurs de services à bord.
- Le développement de nouveaux services incitera la majorité des transporteurs à proposer le même type de services.
- Baisse des prix des services additionnels.
- Développement des fonctionnalités des outils de réservation.

FAIBLESSES

- Sécurité des collaborateurs et des données remise en cause avec le wifi à bord des avions.
- Peu d'outils de réservations intègrent aujourd'hui ses services additionnels.
- Incitation à l'open booking et perte de visibilité des dépenses pour les travel managers.
- Renégociation nécessaire avec les prestataires pour obtenir des prix négociés sur ces services.
- Augmentation des dépenses liées aux déplacements professionnels.



ET DEMAIN ?

COUP D'OEIL SUR LES SERVICES À BORD DU FUTUR :

- Les sièges seront pourvus de nouveaux équipements tels qu'un système de climatisation réglable individuellement ou un assistant holographique.
- Ces sièges intelligents s'adapteront au corps du voyageur et disposeront d'un système supprimant les bruits extérieurs. L'éclairage des cabines sera pensé de façon à diminuer le phénomène de décalage horaire. Enfin, une connexion 5G sera disponible à bord, pour permettre aux voyageurs d'affaires de travailler dans les meilleures conditions.
- La NDC permettra une meilleure réservation et un meilleur suivi de ces services additionnels.

CONNECTÉ OU DÉCONNECTÉ ?

À l'heure du *bleisure* et du *blurring*, les services offrant de plus en plus de connexion à bord s'invitent en vedette américaine.

Au restaurant, le cliché des voyageurs alignés en solo à des tables individuelles façon soirée étape de VRP est révolu. Aujourd'hui, le voyageur d'affaires devient ultra connecté et désire interagir. Mais attention : pas à n'importe quel prix ! Certaines tentatives de services collaboratifs proposés par des transporteurs ont tourné rapidement au fiasco. En effet, le voyageur a – aussi – envie de déconnecter pendant le voyage et le prétexte de la classe affaires « *pour pouvoir préparer mon rendez-vous et travailler avec mon collègue* » n'est souvent qu'un motif à plus de confort et plus de services.

La notion de social dans le voyage d'affaires prend une place importante avant le déplacement lorsqu'un voyageur va se renseigner sur les réseaux sociaux, plus rarement pendant pour retrouver des membres de son entreprise ou pour parler travail.

Des tentatives indépendantes des transporteurs voient le jour comme Boarding.fr, une plateforme qui permet aux voyageurs de pouvoir se mettre en relation lorsqu'ils se trouvent dans le même aéroport. Ils peuvent échanger durant les nombreux temps d'attente ou encore rencontrer à l'avance les personnes se rendant sur un même événement.

« *Invite for a bite* » est un site réservé aux femmes d'affaires. L'intérêt ici est de se retrouver pour partager un repas, un déjeuner, afin de créer un lien social. Mais soyons réalistes, si dans le tourisme de loisir, la tendance s'est rapidement imposée, le changement se fait a contrario plus lentement dans le voyage d'affaires.

Aux États-Unis, des réseaux d'entreprises comme Yammer sont de plus en plus utilisés pour créer des groupes d'échanges entre voyageurs. Les travel managers devraient s'y intéresser pour véhiculer les bonnes pratiques, mettre l'accent sur de nouveaux services difficiles à promouvoir via des outils classiques (SBT, Intranet) et obtenir des retours d'expériences de la part des voyageurs.

Des compagnies aériennes commencent à équiper tout le personnel de bord de première classe de tablettes permettant de mieux personnaliser le service. Cette tablette permet notamment de scanner la liste de passagers et rechercher leurs photos en ligne afin de les accueillir par leur nom lorsqu'ils arrivent à bord.

Le personnel de bord peut également saisir d'autres données comme la boisson favorite du passager ou d'autres préférences. Si un client rencontre un problème lors d'un vol – par exemple un retard –, ce problème pourra être inscrit dans le fichier clients et le personnel navigant commercial du prochain vol en sera informé et pourra remercier le client pour sa fidélité.