

L'économie collaborative s'invite dans les voyages d'affaires

Sous la pression des salariés - notamment ceux issus de la génération Y -, les services collaboratifs (Airbnb, Uber, Captain Train...) se font une place sur le créneau B to B. Une tendance qui présente des avantages mais nécessite la prise de certaines précautions, notamment en termes de sécurité.

C'est la grande tendance du moment en matière de voyage d'affaires. Forts de leur succès auprès des particuliers, les grands acteurs de l'économie collaborative entendent désormais se faire une place sur le créneau B to B. À ce jour, le business travel représenterait déjà 20 % du chiffre d'affaires d'Airbnb et 40 % des ventes de Captain Train. Ces nouveaux venus sur le marché tentent de convaincre les entreprises en développant des offres dédiées. Uber for Business propose ainsi la création d'un compte centralisé auquel les collaborateurs sont directement rattachés. Ceux-ci n'ont pas à avancer les frais et les déplacements sont automatiquement débités sur le compte de l'entreprise. « Pour les plus grands groupes, une solution décentralisée permet d'automatiser un certain nombre

de démarches comme la génération de notes de frais, en partenariat avec des acteurs mondiaux du travel management comme Concur », précise-t-on chez Uber (cf. encadré page 22). En France, 15000 entreprises seraient utilisatrices des solutions professionnelles de l'entreprise californienne.

Airbnb a, pour sa part, développé une offre de logements "business travel ready" offrant un certain nombre d'équipements et de services indispensables au voyageur d'affaires (réservation rapide, arrivée 24 heures sur 24, wi-fi, espace de travail...). De son côté, le travel manager dispose d'un tableau de bord en ligne permettant de contrôler les dates de réservation, les destinations, le nombre de voyageurs, le total des dépenses, le prix moyen journalier pour l'entreprise, etc.

LES SALARIÉS IMPOSENT LEURS STANDARDS

Le succès de l'économie collaborative dans le B to B vient en grande partie des salariés eux-mêmes. « On observe une consommation de ce type de services, c'est-à-dire l'utilisation d'applications mobiles personnelles dans un cadre professionnel », note Sébastien Parent, directeur avant-vente chez KDS, leader européen des solutions de gestion de voyages d'affaires et de notes de frais. Les salariés commencent à imposer leurs standards et n'hésitent plus à faire remonter les informations à leur direction. KDS a choisi de répondre à cette tendance en intégrant dans ses solutions des acteurs tels que Booking, Snopcar ou Chauffeur Privé. « On constate un phénomène de "blurring"

« Ajouter le terme "business" à côté du nom d'un service ne signifie pas que l'on sait travailler avec les entreprises! »

CLAUDE LELIÈRE, VICE-PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION FRANÇAISE DES TRAVEL MANAGERS (AFTM)



entre vie privée et vie professionnelle qui fait qu'il y a aujourd'hui une certaine porosité entre les deux, confirme Claude Lelièvre, vice-président de l'Association française des travel managers (AFTM). Les utilisateurs veulent avoir en entreprise les mêmes services que chez eux. Cette tendance est renforcée par l'arrivée de la génération Y. L'essor des solutions collaboratives est également lié à la pratique du "bleisure" (contraction des termes

"business" et "leisure"), à savoir l'extension du voyage professionnel sur le temps de loisir.

Cette pratique ancienne, auparavant l'apanage des décideurs et dirigeants, se développe aujourd'hui fortement sous l'impulsion des jeunes collaborateurs de l'entreprise. « On a globalement une population senior qui reste fidèle aux services traditionnels en matière de voyages d'affaires, et une population "mil-lénium" qui se tourne plus facilement vers

les solutions collaboratives », constate Claude Lelièvre. En effet, selon une étude récente d'Axyx Consultants, 25 % de la génération des 18-34 ans se dit mieux disposée à l'égard des services comme Uber, Airbnb ou le covoiturage. Elle est également plus sensible aux conditions de voyage d'affaires et elle y trouve plus de plaisir que les plus de 35 ans. Mais l'âge n'est pas le seul critère d'ouverture aux solutions collaboratives. Si les entreprises de toutes tailles semblent concernées par cette tendance, le secteur d'activité peut jouer sur le degré de maturité en interne. « Typiquement, une entreprise qui met déjà des mobiles à disposition de ses salariés sera naturellement plus tournée vers ces nouvelles solutions », illustre Sébastien Parent.

SÉCURITÉ: QUELLE RESPONSABILITÉ?

Simple utilisation, rapides, peu coûteuses, les offres collaboratives disposent d'arguments solides pour intéresser les entreprises. Mais elles montrent également des limites. « Certaines applications ne permettent pas une réservation instantanée et nécessitent une attente de confirmation », souligne Sébastien Parent. Sur un service comme Uber, on ne peut pas effectuer une réservation à l'avance. Cela limite naturellement son usage professionnel. « Ajouter le terme "business" à côté du nom d'un service ne signifie pas nécessairement que l'on sait travailler avec les entreprises! », avertit pour sa part Claude Lelièvre. Pour le vice-président de l'AFTM, la limite la plus importante de l'open booking (réservation en dehors des canaux sélectionnés par l'entreprise) est la question de la sécurité. « On doit faire face à des problématiques législatives et réglementaires à propos desquelles les entreprises de l'économie collaborative ne fournissent pas toujours des réponses, ou des réponses incomplètes. Si l'un de mes collaborateurs loge dans un appartement privé et met le feu à l'immeuble, en tant qu'employeur, quel est mon niveau de garantie? » En l'espèce, une zone grise subsiste quant à la responsabilité de l'entreprise ouvrant à ses collaborateurs les services de l'économie collaborative. « L'employeur a un devoir de protection de ses salariés », insiste Sébastien Parent. Il est donc important qu'il puisse contrôler a priori les réservations faites par les salariés. »

À NOTER

RAPPROCHEMENTS AVEC LES GÉANTS DU TRAVEL MANAGEMENT

Les grands acteurs du travel management et de l'économie collaborative ont entrepris de coopérer. Au cours de l'été, Airbnb for Business a ainsi annoncé la signature de partenariats avec les trois plus grandes sociétés de voyages d'affaires : American Express Global Business Travel (GBT), BCD Travel et Carlson Wagonlit. C'est la première fois que des entreprises de travel management proposent Airbnb comme une option à leurs clients. « De plus en plus, les voyageurs ainsi que les travel managers nous demandaient un service dédié aux déplacements professionnels », souligne-t-on chez Airbnb. Tout comme ce dernier, Uber a passé un partenariat avec l'éditeur de logiciels américain Concur afin de permettre aux entreprises utilisatrices de ses services de les intégrer en notes de frais dans le cadre des déplacements professionnels.