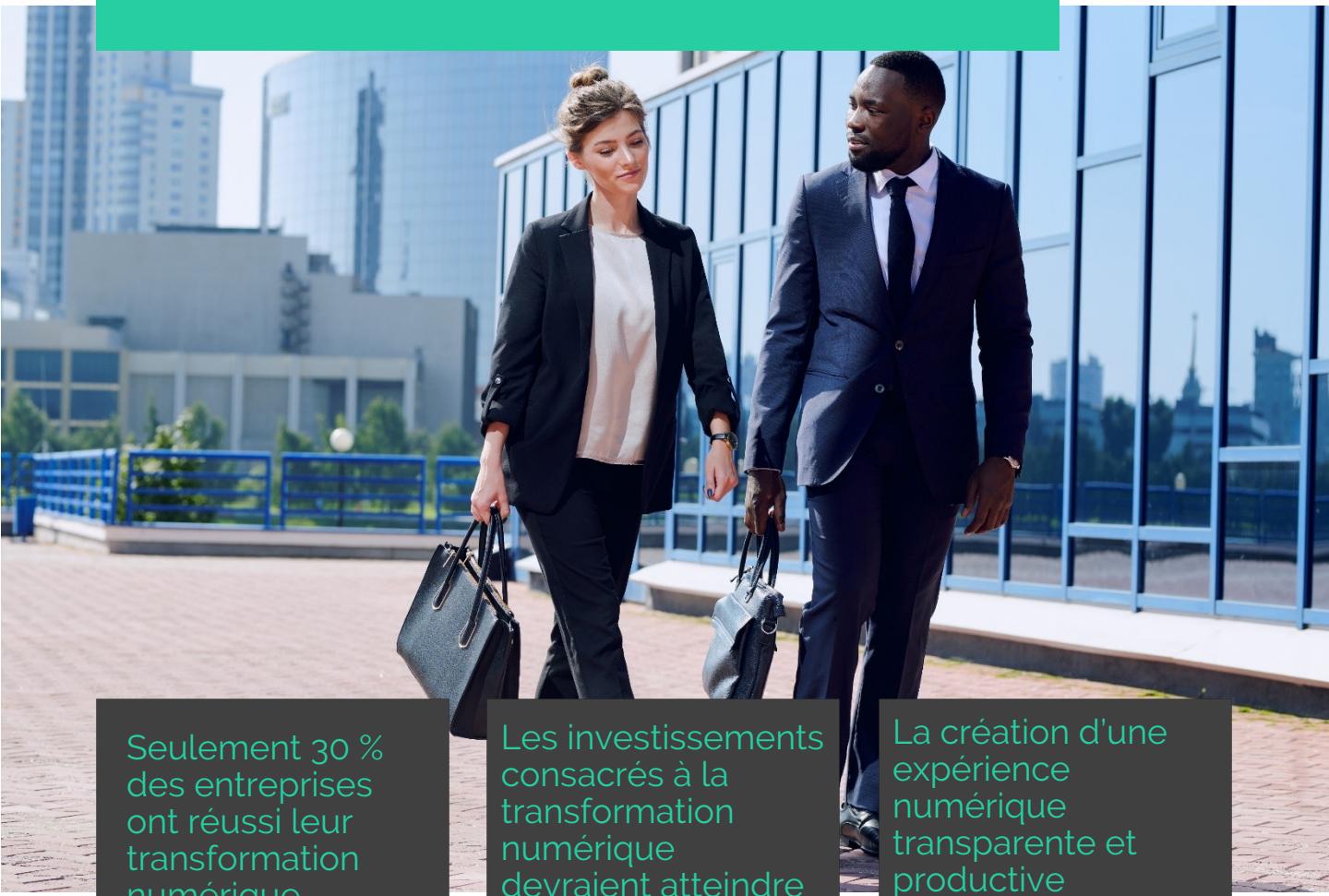


BT4Europe



# Plaidoyer sur la transformation numérique des voyages d'affaires

# **Les voyages d'affaires doivent passer par une transformation numérique complète pour gagner en efficacité et en durabilité**



Seulement 30 % des entreprises ont réussi leur transformation numérique.

*Boston Consulting Group*

Les investissements consacrés à la transformation numérique devraient atteindre 6,8 billions de dollars d'ici 2023.

*Harvard Business Review*

La création d'une expérience numérique transparente et productive demeure un élément central de nos efforts d'innovation  
*CWT*

## Résumé analytique

Aujourd'hui, les voyages d'affaires impliquent encore trop de démarches bureaucratiques et administratives. Les acheteurs de voyages d'affaires européens passent d'un environnement partiellement numérisé à une transformation numérique complète et exhortent l'industrie du voyage d'affaires et l'Union européenne (UE) à soutenir leurs efforts.

*BT4Europe représente les acheteurs et les utilisateurs des services de voyages d'affaires au niveau européen, et notre groupe de travail sur la transformation numérique a identifié un éventail de domaines où les possibilités d'inclure les technologies numériques pourraient être mieux exploitées grâce à l'optimisation des orientations et de la réglementation européennes. La plupart de ces opportunités peuvent contribuer à renforcer la protection des droits des passagers, à gagner du temps et à réduire les coûts, et être porteuses d'avantages importants pour les entreprises qui envoient ces passagers sur la route.*

Ce document de position énonce les principales questions que nous souhaitons adresser à l'UE en abordant certains des domaines les plus problématiques dans le but d'obtenir rapidement de véritables avantages pour la communauté des voyages d'affaires, mais aussi pour l'environnement et l'économie de l'UE.

- ✓ Nous demandons instamment à l'UE d'exempter les voyages d'affaires des formalités transfrontalières, essentiellement bureaucratiques, de sécurité sociale, et de recourir à la transformation numérique pour faire émerger une solution alternative.
- ✓ Nous invitons instamment l'UE à veiller à ce que l'initiative sur les services numériques de mobilité multimodale intègre tous les processus de réservation, de paiement et d'émission de billets pour toutes les formes de transport et, en particulier, en intégrant les voyages transfrontaliers et les voyages au dernier kilomètre.
- ✓ Nous demandons instamment à l'UE d'utiliser le prochain examen des réglementations européennes sur les droits des passagers pour introduire la protection de bout en bout des droits des passagers en tant qu'aspect clé des déplacements multimodaux, qui doit être garanti à toutes les étapes d'un voyage de manière simple, intégrée et numérique.
- ✓ Nous demandons instamment à l'UE de faire pression sur les prestataires de services de voyage et, si nécessaire, de légiférer pour encourager la publication des données sur les émissions de CO<sub>2</sub> correspondant aux services de voyage achetés. Celles-ci devront être gratuites pour tous les clients professionnels et dans un format numérique interopérable.
- ✓ Enfin, nous demandons instamment à l'UE d'élargir le champ d'application de l'initiative de comptabilisation des émissions liées aux transports (« CountEmissions EU ») afin d'y inclure explicitement les séjours des voyageurs d'affaires dans des hôtels et autres formes d'hébergement. .



## Introduction

BT4Europe s'efforce de promouvoir la transformation numérique des voyages d'affaires vers un avenir plus durable, plus productif et plus résilient. Le partage des meilleures pratiques et la facilitation de l'apprentissage au-delà des frontières nationales sont des piliers essentiels de l'action de BT4Europe. Nous devons cependant aller plus loin et façonner et encourager activement l'action de l'Union européenne et de ses 27 États membres en faveur d'orientations politiques et d'un cadre juridique appropriés pour ouvrir une voie claire vers la transformation numérique des voyages d'affaires.

Dans sa « Stratégie de mobilité durable et intelligente » de 2020 et ses derniers programmes de travail, la Commission européenne a exposé ses objectifs, dont la mise en œuvre d'une mobilité multimodale connectée et automatisée (en permettant par exemple aux passagers d'acheter des billets pour des voyages multimodaux) ainsi que le renforcement de l'innovation et de l'utilisation des données et de l'intelligence artificielle pour une mobilité plus intelligente et tenant compte des droits des passagers.

Dans ce document de position, nous exposons les principaux défis à relever pour réaliser la transformation numérique du secteur, évaluons la façon dont ils devraient être traités et formulons des recommandations d'action. Nous invitons l'ensemble du secteur des voyages à soutenir ces recommandations et l'UE à prendre des mesures pour les mettre en œuvre.

BT4Europe s'engage pleinement à promouvoir et à soutenir constamment la législation européenne afin de permettre des voyages d'affaires plus durables, ce qui ne manquera pas d'avoir des effets positifs sur l'économie européenne. Comme l'a déclaré Adina Valean, Commissaire aux transports : « Nous n'avons pas de temps à perdre pour adapter la législation à l'avenir. Les technologies numériques ont le potentiel de révolutionner notre façon de nous déplacer, de rendre notre mobilité plus intelligente, plus efficace et plus écologique. »

# 1. Recourir à la transformation numérique pour réduire les formalités administratives

Depuis l'entrée en vigueur du règlement (CE) 883/2004<sup>1</sup> en mai 2010, les employeurs doivent prouver l'affiliation de leurs employés à la sécurité sociale au sein de l'UE au moyen du formulaire A1 s'ils exercent des activités transfrontalières.

Dans certains États membres de l'UE, cela s'applique également à la participation à des réunions internes, des congrès et des salons commerciaux ou à la participation à des formations. Même de courts déplacements en voiture pour assister à une réunion, ce qui est relativement courant dans les zones frontalières, peuvent nécessiter un formulaire A1 selon certains États membres. Envoyer les informations à l'organisme d'assurance responsable et délivrer le certificat, qui doit toujours être à jour, entraîne une charge administrative élevée pour les entreprises privées. Cela n'est pas acceptable en cette ère des processus numériques sans papier et est préjudiciable pour l'économie européenne et le fonctionnement du marché intérieur de l'UE.

**BT4Europe demande donc instamment à l'UE de limiter l'application de cette obligation de présenter un certificat d'affiliation à la sécurité sociale en introduisant une exemption de 14 jours.** La numérisation du processus devrait faciliter tout séjour d'affaires d'une durée supérieure à 14 jours.

Les audits sont souvent la raison de voyages d'affaires, c'est-à-dire lors de procédures d'enquête visant à vérifier la conformité des produits, processus ou systèmes aux exigences ou directives. Ils peuvent être réalisés en interne, auprès d'un fournisseur d'un État membre de l'UE ou dans les installations qu'une entreprise possède dans un autre État membre de l'UE que celui de son siège, pour garantir des processus de qualité. Les travaux de maintenance et de réparation dans le cadre de contrats d'entretien sont également une raison fréquente d'activités transfrontalières. La durée de toutes ces activités professionnelles est généralement de trois à dix jours ouvrables, plus les jours d'arrivée et de départ. C'est la raison pour laquelle il serait idéal de fixer une durée maximale de 14 jours, attendu notamment que la durée possible de l'affiliation à la sécurité sociale des travailleurs postés est de 24 mois.

Un grand nombre de nos membres, en particulier les petites et moyennes entreprises fortement représentées au sein de notre association, confirment que la plupart de leurs voyages d'affaires tomberaient sous le coup d'une exemption de 14 jours. Cela faciliterait non seulement leur travail en allégeant la charge administrative, mais cela éliminerait aussi une grande partie d'incertitude juridique. Si l'UE parvient à réformer les règles de coordination des systèmes de sécurité sociale après une récente tentative infructueuse, cela pourrait être l'occasion d'exclure les voyages d'affaires de leur champ d'application. Cette approche permettrait d'éviter à l'avenir une charge administrative inutile pour les entreprises, pour l'organisme d'assurance compétent et pour les autorités de contrôle.

BT4Europe propose la définition suivante pour l'exemption des voyages d'affaires des règles de l'UE :

*Un voyage d'affaires désigne une activité, professionnelle ou autre, temporaire et durant jusqu'à 14 jours au plus, liée aux intérêts commerciaux de l'employeur, à l'exclusion de la prestation de services ou de la livraison de biens, telle que la participation à des réunions d'affaires internes ou externes, une visite d'usine, la présentation d'un produit, la participation à des conférences et séminaires ou la participation à une formation, à un salon professionnel, la réalisation d'audits internes ou clients, la négociation de contrats commerciaux ou l'exploration d'opportunités commerciales.*

L'objectif est d'exempter les voyages d'affaires des exigences administratives redondantes et de parvenir à une réduction efficace de la bureaucratie pour les pouvoirs publics et le secteur privé. Cette exemption tire sa justification de la nature particulière des voyages d'affaires, qui diffèrent radicalement des affectations de personnel nécessitant un certificat ou une notification. L'exception doit être basée sur l'objectif du déplacement lui-même, sans tenir compte du délai d'organisation du déplacement.

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A02004R0883-20140101>

## **2. Tirer parti de la transformation numérique pour faciliter les voyages multimodaux et renforcer la protection des passagers**

Pourquoi n'est-il toujours pas possible de voyager de porte à porte dans toute l'Europe avec un seul billet ? Pourquoi ce premier/dernier kilomètre ne peut-il pas être intégré à l'ensemble du voyage, même si l'économie du partage a gagné en envergure et en popularité au cours des dix dernières années ?

L'initiative proposée par la Commission européenne sur les services numériques multimodaux est l'occasion de relever ces défis.

Aujourd'hui plus que jamais, nous avons besoin de concepts de mobilité modernes pour encourager le passage à des modes de transport plus durables et pour faire avancer la décarbonation du secteur des transports. Depuis des années, les technologies numériques nous permettent de planifier, de réserver et de payer nos voyages. Pourtant, la « mobilité transparente » transfrontalière basée sur des processus numériques de bout en bout sans discontinuité, que nous appelons de nos voeux, nous fait encore défaut. Une forme fonctionnelle de mobilité interconnectée offrirait pourtant de nombreuses opportunités de planification durable des voyages et, notamment :

- des incitations ciblées à opter pour des modes de transport plus respectueux du climat, tels que les transports publics au lieu des taxis, ou le train au lieu de l'avion.
- la numérisation de notre mobilité, de manière rapide et approfondie, et une utilisation plus efficace de nos différents modes de transport, afin de réduire le volume global du trafic.

### **Avantages de l'usage de transports intermodaux par les voyageurs d'affaires :**

Nous estimons qu'en Europe, le total s'élevait à près de 54 milliards d'euros en 2021, bien que, malheureusement, aucune donnée officielle ne soit collectée dans l'ensemble de l'Europe. Les voyageurs d'affaires apportent une contribution importante à l'économie en assurant aux secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et à la majorité des modes de transport un fonctionnement à pleine capacité et la rentabilité économique.

Les entreprises souhaitent encourager le passage aux transports publics. Outre les économies de coûts, elles souhaitent encourager de plus en plus l'utilisation de modes de transport durables. Ainsi, rendre l'utilisation de différents modes de transport attrayante et efficace pour les voyageurs d'affaires serait une contribution essentielle à la transformation numérique et durable de la mobilité, sans oublier que les voyageurs d'affaires, généralement ouverts aux applications numériques, sont plus susceptibles que d'autres groupes d'utiliser ces outils s'ils les aident à organiser leur travail plus efficacement.



## **Que faut-il faire pour que les voyageurs d'affaires utilisent les solutions de mobilité intermodale ?**

La mobilité intermodale n'est actuellement pas possible au-delà des frontières européennes en raison des différents processus de sélection, de réservation, de paiement et de billetterie, ce qui est particulièrement vrai pour l'intégration des trajets en train transfrontaliers et des transports publics locaux. Les voyageurs d'affaires adopteraient beaucoup plus les transports en commun s'ils étaient intégrés dans une chaîne de transport et disponibles dans le cadre d'une offre de mobilité de porte-à-porte. Si tel était le cas, tous les modes de transport pourraient être planifiés, réservés et payés dans une seule application et, au lieu de plusieurs billets individuels, les voyageurs auraient un seul billet transfrontalier qui pourrait ensuite être transmis numériquement au service comptabilisant les frais de déplacement. La facturation automatique des différents opérateurs de mobilité de la chaîne de transport intermodal aurait lieu en arrière-plan (par « compensation »).

Il va sans dire que la protection de bout en bout des droits des passagers en tant qu'aspect clé d'un voyage multimodal transfrontalier simple, sûr et attrayant, doit être garantie à toutes les étapes du voyage.

Actuellement, les consommateurs qui choisissent de combiner différents modes de transport sont couverts séparément par différents instruments de l'UE pour chaque étape de leur voyage, même s'ils ont acheté un seul billet pour l'ensemble de leur voyage. À l'avenir, cette situation nécessitera un nouveau cadre juridique assurant la protection de bout en bout des droits des passagers. Il serait également utile de comparer l'empreinte carbone de différentes chaînes de transport intermodal, y compris les transports locaux, afin de faciliter la prise en compte des aspects de durabilité lors de la sélection des alternatives de voyage.

**Nous pensons que l'initiative sur les services numériques multimodaux, qui doit être publiée par la Commission européenne en 2023, est une occasion importante d'aborder ces questions, et devrait notamment inclure :**

- 1. Un ensemble minimal de données statiques, dynamiques et en temps réel partagé et diffusé parmi les opérateurs de transport, les modes de transport et les fournisseurs de billets.**
- 2. Des lignes directrices de l'UE visant à promouvoir auprès des opérateurs une concurrence juste et non discriminatoire entre les parties et à faciliter la conclusion d'accords.**
- 3. La visibilité de tous les modes de transport, y compris au niveau des horaires et des correspondances.**
- 4. La possibilité de réserver tous les modes de transport dans le cadre d'un seul processus.**
- 5. Des informations disponibles en temps réel pendant le voyage.**
- 6. Une protection de bout en bout des droits des passagers à toutes les étapes du voyage.**
- 7. Des options de modification et d'annulation de la réservation.**
- 8. Le paiement via un système de paiement virtuel ou une carte de crédit professionnelle.**
- 9. La disponibilité au format électronique de données de facturation compatibles avec les processus de facturation automatisés des entreprises.**
- 10. Une méthodologie cohérente et conforme à l'initiative CountEmissions de l'UE pour informer les voyageurs des impacts environnementaux des options de voyage choisies.**





Pour les processus mentionnés ci-dessus, les entreprises doivent combiner toutes les offres de mobilité dans un seul système en vertu d'une norme uniformisée, c'est-à-dire compatible avec les interfaces des entreprises. Un concept intermodal devrait donc non seulement inclure la technologie permettant une utilisation privée mais aussi un compte client professionnel, sachant que de nombreux fournisseurs proposent déjà cette option.

Les entreprises qui envoient du personnel en voyage d'affaires travaillent généralement avec des agences de voyage. Les agences de voyage devraient par conséquent elles aussi être en mesure d'intégrer les systèmes de l'offre intermodale dans leurs processus.

Comment les défis existants peuvent-ils être surmontés pour permettre l'émergence de services de mobilité numérique multimodaux à l'échelle de l'UE ?

L'objectif serait d'avoir un ensemble de données librement disponibles contenant tous les tarifs et toutes les données en temps réel, comme prévu dans la Directive PSI (directive (UE) 2019/1024) concernant les données ouvertes et la réutilisation des informations du secteur public. Cela nécessite l'utilisation d'interfaces de liaison standardisées permettant aux différents prestataires de mobilité de se connecter à la plateforme pour y intégrer leurs données et accéder aux informations des autres fournisseurs de données. De nombreux prestataires de services de mobilité ont tendance à utiliser des normes et des interfaces propriétaires, ce qui limite massivement les possibilités d'échange de données.

La gestion globale des identifiants, la sécurité informatique et la protection des données, ainsi que les modèles d'arbitrage approuvés et la conception uniforme des contrats, permettraient de garantir l'interconnectivité entre les prestataires de services de mobilité, sur la base de principes de gouvernance, mais également en interaction avec les utilisateurs.

Il convient par ailleurs de déterminer s'il est possible de confier à une plateforme de données publique (un espace de données de mobilité) neutre par rapport aux prestataires ou à un réseau de tels espaces de données nationaux publics le rôle d'agent central entre les plateformes de mobilité, les prestataires de services de mobilité et autres prestataires de services, tels que les fournisseurs de cartes numériques ou de technologies, afin de surmonter les obstacles existants et de permettre aux solutions de mobilité intermodale numérique de vraiment s'étendre à l'échelle de l'UE.

**Enfin, nous demandons instamment à l'UE d'utiliser le prochain examen des réglementations européennes sur les droits des passagers pour introduire la protection de bout en bout des droits des passagers en tant qu'aspect clé des déplacements multimodaux, qui doit être garanti à toutes les étapes d'un voyage de manière simple et intégrée.**

### **3. Tirer le meilleur parti de la transformation numérique pour des gains de durabilité et de transparence**

La disponibilité de données sur les émissions de CO<sub>2</sub> provenant des voyages d'affaires est une condition préalable à l'effort de transformation qui vise à encourager des pratiques de voyages d'affaires plus durables. L'obtention de données sur les émissions de CO<sub>2</sub> pour les services de voyage n'est toutefois pas aussi simple qu'elle devrait l'être pour les entreprises clientes. Alors que certains prestataires de services de voyage et agences de voyage ont pour habitude de proposer à leurs clients professionnels des données sur les émissions de CO<sub>2</sub> des vols et des rapports gratuits sur ces émissions, d'autres prestataires du secteur facturent ce service en tant que conseil. Les pratiques diffèrent largement entre les prestataires de services à travers l'Europe.

**Nous demandons instamment à l'UE de faire pression sur les prestataires de services de voyage et, si nécessaire, de légiférer pour encourager la publication des données sur les émissions de CO<sub>2</sub> correspondant aux services de voyage achetés. Celles-ci devront être mises à disposition de tous les clients professionnels gratuitement et dans un format interopérable.**

Étant donné que la reprise post-pandémie COVID-19 est toujours en cours et que l'industrie du voyage reste faible financièrement, nous demandons instamment à l'Union européenne de veiller à ce que lui soit apporté un soutien financier suffisant, qui sera essentiel à la réalisation des investissements nécessaires dans les solutions numériques, indispensables pour fournir des données précises et opportunes sur les émissions de CO<sub>2</sub>.

De plus, l'industrie du voyage d'affaires et du tourisme a toujours été et demeure encore aujourd'hui un secteur complexe, isolé et fragmenté. Les acteurs impliqués sont nombreux et ont des intérêts différents, et la combinaison des affaires et des loisirs complique la normalisation des données de mesure des émissions, car les entreprises voyageant pour les affaires n'ont pas les mêmes obligations que les voyageurs de loisirs individuels en matière de déclaration des émissions de CO<sub>2</sub>, de durabilité et d'environnement.

En l'absence de normes et de méthodologies européennes ou internationales, plusieurs organisations privées et ONG ont pris en compte ce manque de normalisation et commencé à développer leurs propres méthodologies. Il existe par conséquent de nombreuses initiatives spécifiques à une entreprise, à un projet ou à un pays, et si, en novembre 2022, les méthodologies sont effectivement multiples, il n'existe cependant aucune norme. Étant donné le manque d'uniformité, une « norme » européenne ou mondiale est requise à des fins de transparence et pour améliorer la qualité des données sur les émissions de CO<sub>2</sub> des voyages d'affaires dans les rapports non financiers.

**À l'instar de l'initiative « CountEmissions EU » de la Commission européenne, qui vise à établir une norme européenne pour le calcul et la déclaration des émissions des transports, une norme de calcul est également requise pour tous les types de services de voyage.**

L'initiative vise à encourager le secteur des transports à mesurer et à réduire ses émissions en créant un cadre commun pour le calcul des émissions de CO<sub>2</sub> des opérations de transport de fret et de passagers. Plus précisément, elle vise à améliorer l'impact environnemental des transports par le biais des objectifs suivants :

Faciliter l'adoption de pratiques commerciales de comptabilisation des émissions de CO<sub>2</sub>.

Publier des informations comparables sur les émissions de CO<sub>2</sub> et sur l'intensité carbone des services de transport individuels.

Créer un cadre européen unique pour le calcul des données sur les émissions de CO<sub>2</sub> des opérations de transport.

Élargir l'initiative CountEmissions EU et y inclure l'hébergement, qui est une composante naturelle des voyages d'affaires

# À propos de nous

Nous sommes le réseau européen des associations de voyages d'affaires, et nous nous appelons

**BT4Europe**  
pour Business Travel for Europe.

Dans toute l'Europe, les voyages d'affaires revêtent une importance vitale pour les entreprises, les organismes publics et les ONG. Nous sommes la voix de ceux qui achètent des services de voyage d'affaires et des voyageurs. Le réseau européen des associations de voyages d'affaires est enregistré en Belgique en tant qu'association à but non lucratif.

Le Conseil exécutif est élu par l'Assemblée générale annuelle et se compose d'un président, d'un trésorier et d'un secrétaire.

Président

**Patrick Diemer**  
VDR

Trésorier

**Dominic Short**  
ASTM

Secrétaire

**Lotten Fowler**  
SBTA

BT4Europe a commencé par former 4 groupes de travail axés sur les Faits et les chiffres, la Reprise post-Covid-19, le Développement durable et la Transformation numérique.

## Participants :



Angela Lille  
Austria, ABTA



Pascal Struve  
Belgium, BATM



Anne Mette Berg  
Denmark, DBTA



Sari Viljamaa  
Finland, FBTA



Claude Lelièvre  
France, AFTM



Hans-Ingo Biehl  
Germany, VDR



Daniela Berdin  
Italy, AITMM



Odet Pimenta da Silva  
Netherlands, NATM



Stephanie Smook  
Netherlands, Cortas



Camilla Lagesen  
Norway, NBTA



Juan del Rey  
Spain, AEGVE



Lotten Fowler  
Sweden, SBTA



Dominic Short  
Switzerland, ASTM

Pour plus d'informations, veuillez contacter :  
Le Groupe de travail de BT4Europe sur la Transformation numérique  
[mail@bt4europe.com](mailto:mail@bt4europe.com)