

Contre toute attente, le développement durable peut survivre à la crise dans le secteur des voyages d'affaires

*Quatrième enquête annuelle ACTE–KDS montrant l'impact combiné des crises
financière et environnementale sur le comportement des entreprises en matière de
voyages d'affaires.*

2009

Contre toute attente, le développement durable peut survivre à la crise dans le secteur des voyages d'affaires

Quatrième enquête annuelle ACTE–KDS montrant l'impact combiné des crises financière et environnementale sur le comportement des entreprises en matière de voyages d'affaires.

2009

INTRODUCTION

Malgré les contraintes et restrictions budgétaires, auxquelles les responsables consacrent aujourd'hui de plus en plus de temps, la dernière étude ACTE-KDS montrent que les sociétés confirment leur engagement envers le concept de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE, ou en anglais CSR pour Corporate Social Responsibility).

Cependant, ce rapport révèle que les formes «vertes» de voyages pâtissent actuellement, car les entreprises préfèrent placer leurs efforts d'économies dans des secteurs autres que l'environnement.

Pour la quatrième année consécutive, l'étude ACTE-KDS analyse la façon dont les entreprises adaptent leurs modèles de voyage aux facteurs externes, tels que la crise financière actuelle et l'impact de l'activité sur l'environnement.

L'association ACTE (Association of Corporate Travel Executives) et KDS, leader européen des solutions à la demande pour la gestion des voyages d'affaires et des notes de frais, ont conjointement mené une enquête en ligne en janvier 2009 et, sur la base de ces résultats, publié une étude évaluant à la fois l'impact du réchauffement climatique mondial sur le secteur des voyages, et l'impact plus récent de la crise économique ainsi que l'effet qui en résulte sur le comportement en matière de transports et déplacements.

A l'instar des années précédentes, ACTE et KDS partagent deux objectifs communs dans la réalisation de cette étude : continuer à attirer l'attention du secteur des voyages d'affaires sur la nécessité de prendre en compte l'aspect environnemental ; et créer un banc d'essai à l'attention des cadres et responsables, leur permettant d'évaluer leurs programmes RSE par rapport à ceux d'autres sociétés internationales. En raison de la situation financière mondiale actuelle, notre étude identifie également l'incidence d'une économie difficile sur le secteur des voyages d'affaires. Nous avons en outre interrogé les sondés sur la manière dont, selon eux, leurs programmes RSE feront face aux contraintes économiques actuelles.

En 2008, ACTE et KDS ont inventé une nouvelle expression : la «Culpabilité du voyage», c'est-à-dire la culpabilité associée à l'impact du voyage sur l'environnement. Le comportement individuel et la sensibilité envers l'environnement étant de plus en plus considérés comme une préoccupation éthique et morale, nous avons également introduit des questions visant à évaluer le sentiment personnel des sondés sur des aspects tels que les actions RSE de leur employeur, ou les politiques d'achat de leur entreprise.

Nous avons reposé ces questions cette année, afin de déterminer l'évolution du point de vue des sondés sur ces différents aspects.

Nous avons été agréablement surpris de constater que les sondés sont plutôt optimistes quant à l'avenir des programmes RSE de leur entreprise, et que selon eux la crise n'atténuera pas les efforts écologiques de leur employeur. Nous avons également constaté avec satisfaction que plusieurs d'entre eux indiquent avoir une charte RSE, et qu'un pourcentage relativement élevé préfèrent acheter leurs produits auprès d'un fournisseur disposant lui-même d'une telle charte.

Cela démontre que la démarche RSE fait maintenant partie intégrante de "l'ADN" de nombreuses entreprises, et qu'elle est présente à tous les niveaux de la société, de la production aux ressources humaines. Par conséquent, si un sondé indique que la crise n'arrêtera pas les efforts RSE de son entreprise, c'est parce que ces efforts (qu'ils soient axés sur les économies d'énergie, le contrôle des émissions polluantes ou la mise en œuvre d'actions sociales positives) sont des projets qui génèrent des économies pour tous à long terme.

Toutefois, cela ne se vérifie pas systématiquement en ce qui concerne le voyage écologique, car les options à plus faibles émissions de carbone restent rares et, même lorsqu'elles existent, s'avèrent parfois coûteuses.

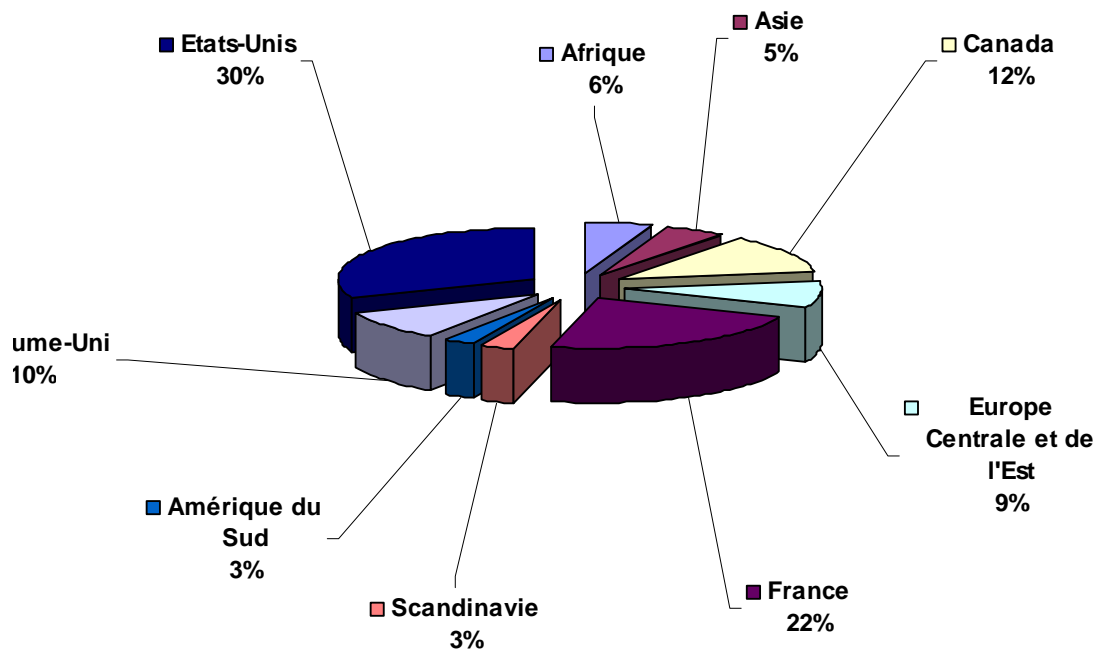
Confrontées à des conditions économiques difficiles, les entreprises réduisent leurs coûts à tout crin, et le secteur du voyage d'affaires est une cible facile. Une majorité des sondés en Europe, et un nombre encore supérieur aux Etats-Unis, signalent une réduction du nombre de leurs voyages, voire parfois leur suppression, en raison de la crise.

Contrairement à une idée très répandue, la réduction des coûts ne se traduit pas nécessairement par un environnement plus écologique. En effet, lorsque les entreprises recherchent des alternatives de transport moins coûteuses, elles peuvent se détourner des moyens de transport à plus faibles émissions de carbone tels que le train, qui est efficace en Europe mais parfois plus coûteux que l'avion.

La gestion des voyages dans un contexte économique difficile consiste souvent à combiner des prix moindres avec des options plus écologiques, ce qui s'avère un défi difficile à relever.

LES SONDÉS

Diagramme 1 – Où êtes-vous basé ?



De 263 en 2008, le nombre de sondés a augmenté de 52% pour atteindre 329 personnes cette année. 64% d'entre eux sont des responsables Achats ou Voyages.

Cette étude dresse un portrait mondial du secteur des voyages, avec 42% des sondés basés en Amérique du Nord, 44% en Europe, 10% au Royaume-Uni, et 14% en Afrique, Asie et Amérique du Sud.

34% sont employés dans des entreprises qui comptent plus de 10.000 collaborateurs. Plus de 15% des sondés déclarent travailler dans des sociétés de 1 à 100 employés.

Les sondés sont des voyageurs fréquents : 19% effectuent plus de 30 voyages par an, tandis que 30% voyagent plus de 20 fois par an.

GESTION DES VOYAGES

Les sondés sont des responsables voyage et/ou des voyageurs expérimentés. La majorité d'entre eux (65%) utilisent un outil SBT (Self Booking Tool, outil de réservation en ligne) pour organiser leurs déplacements, tandis que pas moins de 89% indiquent que leur société dispose d'une politique de gestion des voyages, soit une augmentation de deux points par rapport à 2008.

Ces deux critères sont essentiels pour une bonne maîtrise des coûts et l'organisation de voyages plus écologiques. Un SBT centralise tous les aspects d'un voyage, ce qui en fait l'outil par excellence pour contrôler non seulement les dépenses, mais aussi les typologies de voyage et les émissions de carbone, via des règles électroniques déclenchées par la politique de l'entreprise.

Il est encourageant de constater que la vaste majorité des entreprises disposent des outils nécessaires pour relever les défis environnementaux et financiers actuels auxquels notre industrie toute entière est confrontée.

IMPACTS DE LA CRISE FINANCIERE

Même si la situation économique n'affecte pas les programmes RSE des entreprises dans leur ensemble, elle affecte assurément le secteur des voyages, et plus particulièrement le voyage «vert».

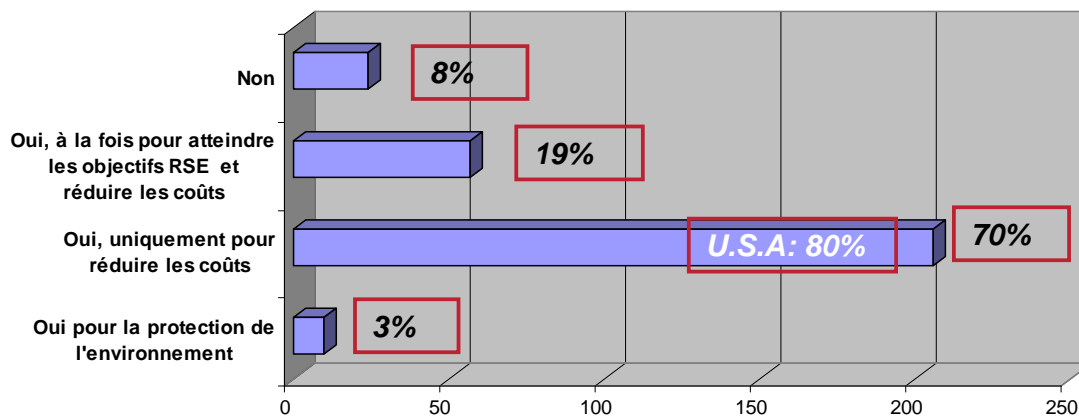
Dans le cadre de notre étude, nous avons demandé aux sondés de classer trois domaines stratégiques par priorité (majeure, moyenne ou mineure). Alors que les priorités majeures l'année passée étaient la sécurité des employés (78%), la réduction des coûts (72%) et le développement durable (29%), elles ont clairement évolué aujourd'hui. La réduction des coûts est maintenant citée par 78% des sondés. La sécurité des employés avoisine 75%, tandis que le développement durable chute en tant que priorité majeure de 29 à 17%.

16. Rank the priorities below that your organization currently assigns to the following strategic areas with regards to travel management: Classez par ordre de priorité les secteurs stratégiques concernant les déplacements de votre organisation :					
	High/Haute	Medium/Moyenne	Low/Basse	Rating Average	Response Count
Employee security / Sécurité des employés	74.6% (206)	20.3% (56)	5.1% (14)	1.30	276
Supporting environmental sustainability / Environnement et Développement Durable	17.2% (47)	48.2% (132)	34.7% (95)	2.18	274
Costs reduction / Réduction de coûts	77.8% (214)	18.2% (50)	4.0% (11)	1.26	275
<i>answered question</i>					280
<i>skipped question</i>					49

Réductions prévues des voyages

Les entreprises sondées suggèrent de réduire le nombre de déplacements pour réduire les coûts, 70% d'entre elles optant pour ce plan d'action. Concernant les Etats-Unis, ce chiffre atteint 80%.

Seulement 19% des sociétés sondées indiquent qu'elles réduisent leurs voyages à la fois pour atteindre leurs objectifs RSE et réduire leurs coûts. Un pourcentage très faible de 3% seulement déclarent que les réductions de leur budget voyages sont motivées par l'initiative RSE uniquement. Seulement 8% soulignent que leurs entreprises n'ont pas suggéré de réduction des voyages.

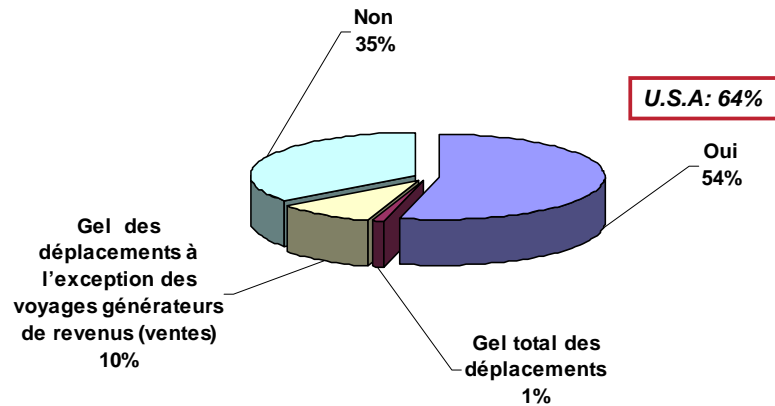


Réductions actuelles des voyages

70% des sondés prévoient des réductions des voyages d'affaires, tandis que 54% ont déjà dû réduire leurs dépenses dans ce secteur. Aux Etats-Unis, qui ont été touchés plus durement et plus rapidement par la crise financière que le reste du monde, ce dernier chiffre atteint les 64%. 10% ont dû totalement geler leurs déplacements à l'exception des voyages «générateurs de revenus», tandis que 1% indiquent un gel complet. Un pourcentage significatif de 35% des sondés continuent cependant à voyager..

“Ma société a mis en place un plan de réduction des coûts visant à limiter les dépenses et à éliminer les voyages non-essentiels.”
(Scandinavie, plus de 10K employés)

“Et tous les déplacements se font maintenant en deuxième classe.”
(Etats-Unis, plus de 1K employés)



Sans surprise, 79% des sondés prévoient une politique de voyage plus dure dans un futur proche.

Impact de la crise sur la démarche RSE

Comme mentionné précédemment, ACTE et KDS ont été agréablement surpris par le fait que, malgré les restrictions budgétaires, la plupart des sondés (52%) indiquent que leur entreprise accorde autant d'attention à leur programme RSE relatifs aux voyages. Une fois encore, les réponses varient selon les continents : aux Etats-Unis, 27% pensent que leur entreprise y accordera moins d'attention, contre 23% globalement.

Cependant, comme un responsable voyage au Royaume-Uni l'a fait remarquer, cette vision optimiste peut s'avérer plus proche du désir que de la réalité. Il est difficile de comprendre comment les entreprises peuvent à la fois réduire leurs coûts de déplacement et favoriser des alternatives de voyage écologiques, qui sont souvent plus coûteuses.

"J'aimerais pouvoir dire que la crise financière n'impactera pas notre programme, mais je pense sincèrement que cela affectera toutes les sociétés."

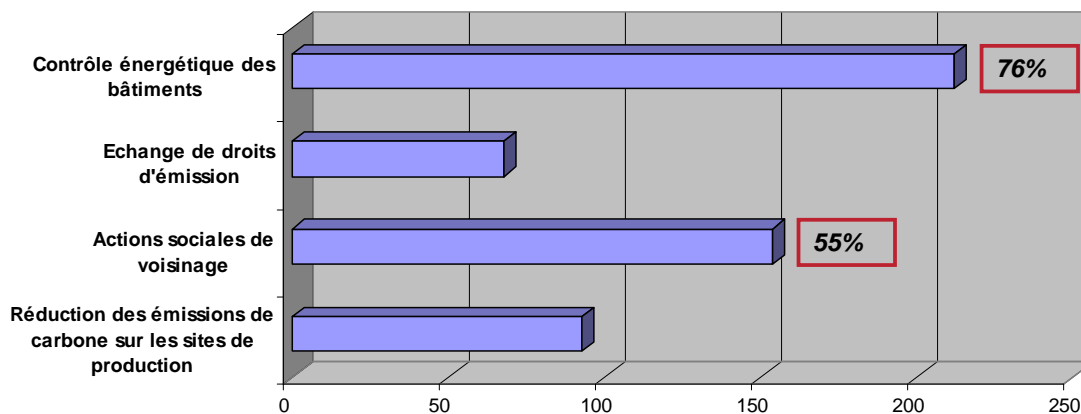
(Royaume-Uni, plus de 10K employés)

LE VOYAGE ECOLOGIQUE

La part due aux voyages, des émissions totales de carbone d'une entreprise, varie considérablement selon l'activité de celle-ci. Par exemple, les voyages représentent la majeure partie des émissions d'un cabinet de conseil international, alors que cette portion est beaucoup plus faible dans le cas d'une société de fabrication.

En conséquence, les entreprises qui souhaitent contrôler leurs émissions de carbone dans le cadre de leur démarche RSE doivent prendre en compte de nombreux aspects autres que les voyages.

Nous avons interrogé les sondés sur la nature des activités RSE menées au sein de leur entreprise :



Pour la plupart, les efforts sont axés sur le contrôle énergétique, les actions sociales et les usines de fabrication.

Le commentaire d'un cadre du secteur Achat au Royaume-Uni illustre parfaitement cet aspect : *«Notre effort RSE est plus important dans le secteur de la production que dans celui directement lié à nos typologies de voyage»*.

Soutien des employés à l'initiative RSE

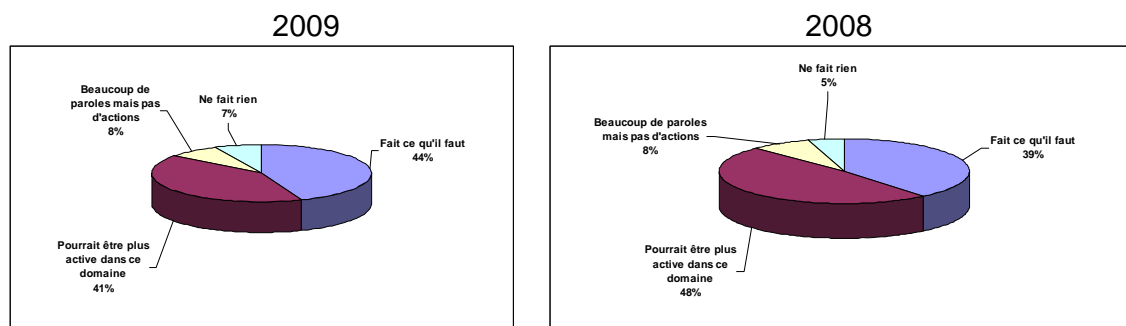
La dernière étude ACTE-KDS révèle que le nombre d'entreprises disposant d'une charte RSE a augmenté de manière impressionnante, passant ainsi à 61% contre 59% l'an dernier.

Cela conforte les prévisions que nous avons faites en 2008. La position «écologique» en matière de comportement d'achat de voyages est maintenant confirmée. ACTE et KDS considèrent cela comme une tendance importante dans la façon dont les entreprises gèrent leurs voyages. Et cette tendance a un impact sur chaque acteur du secteur, des acheteurs aux fournisseurs.

Cette tendance est également confirmée par le fait que 27% des sondés indiquent préférer traiter avec des fournisseurs se conformant à une charte RSE, même si leur nombre n'a augmenté que légèrement depuis 2008 (26%).

Parmi les entreprises qui doivent encore mettre en œuvre une politique RSE, 23% déclarent qu'elles souhaiteraient en mettre une en place. Cela démontre clairement le fort soutien des employés vis à vis des processus RSE.

De la même façon, les employés soutiennent maintenant les efforts RSE de leur employeur, ce qui démontre une amélioration de la position «écologique» par rapport à 2008.



Mesure des émissions de carbone

Cependant, il est encore difficile pour les responsables voyage de mesurer les émissions de carbone relatives aux déplacements. 61% des sondés indiquent que leur département n'est pas tenu de fournir des rapports à la direction sur les émissions de carbone produites par les voyages du personnel.

Cela tient à la fois du fait que peu d'outils SBT dotés d'une fonctionnalité de reporting existent dans ce secteur, et que mesurer l'ensemble du processus «porte à porte» est quasiment impossible.

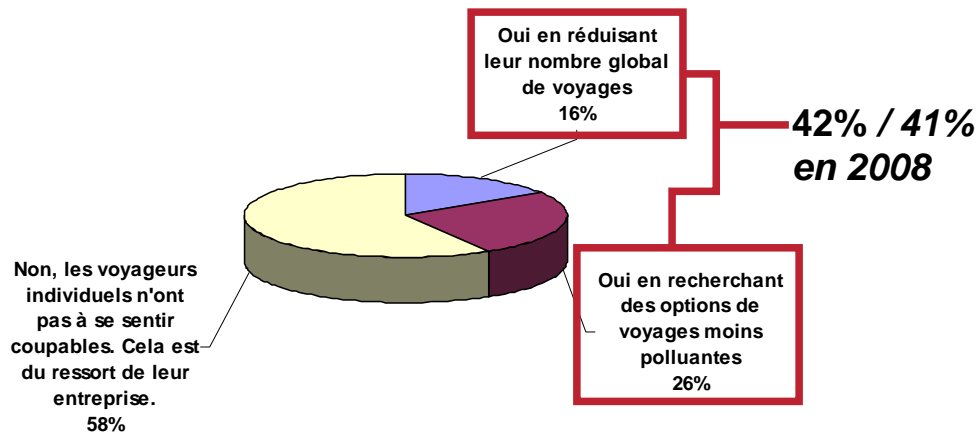
Les rapports actuels se limitent généralement aux parts d'émissions de carbone dues aux transports aériens et ferroviaires. L'intégration des transports terrestres (taxis, locations de voiture, transports en commun) et des hôtels dans le rapport des émissions de carbone totales d'un voyage est assez difficile et sujette à interprétation.

Cependant, ACTE et KDS sont convaincus qu'au fur et à mesure des avancées technologiques, et de l'adoption d'un format de reporting commun, les départements de gestion des voyages seront de plus en plus tenus d'établir des rapports détaillés sur les émissions de carbones relatives aux déplacements.

Culpabilité du voyage

La question posée était la suivante : «*Les facteurs de culpabilité en matière d'émissions de carbone influenceront-ils les décisions de chaque collaborateur concernant ses typologies de voyage ?*»

Une fois encore, le nombre de réponses affirmatives a légèrement augmenté, passant à 42% contre 41% l'année dernière.



Cependant, il apparaît clairement que, pour la plupart des sondés, le sentiment de culpabilité concernant les voyages d'affaires n'est pas un facteur déterminant. Néanmoins, 116 sondés sur 164 ayant répondu à cette question éprouvent une certaine culpabilité.

Lorsque des politiques de gestion de voyages plus strictes seront mises en place et que davantage d'alternatives évitant les déplacements seront introduites, nous sommes convaincus que, s'ils en ont le choix, ces voyageurs échangeront leur billet d'avion pour un billet de train, voire même pour une option de télé- ou vidéoconférence.

Les commentaires d'un responsable voyage au sein d'une société employant plus de 5.000 personnes au Moyen-Orient le démontrent : *"Je pense que les sociétés doivent être plus proactives [à l'égard de l'initiative RSE] et vous serez surpris de voir les réponses données par les employés... ils adoptent les plans de réduction du CO²."*

RESUME

La quatrième étude annuelle ACTE-KDS confirme que les entreprises du monde entier se préoccupent de l'environnement. Elle démontre les points suivants :

1. Les programmes RSE relatifs au voyage survivront en dépit de la crise financière mondiale.
2. Les entreprises préfèrent de plus en plus traiter avec des fournisseurs «écologiques».
3. Les employés soutiennent fortement les programmes RSE de leur entreprise.
4. La crise financière a déjà obligé les entreprises à réduire leur nombre de voyages, et les sondés s'attendent à encore plus de restrictions en matière de déplacement.
5. Les contraintes en matière de budget de voyage pourront avoir un impact négatif sur les politiques écologiques.

Lorsque nous avons apporté la touche finale à notre étude 2009, nos sentiments étaient mitigés quant à la situation à laquelle le secteur des voyages d'affaires est effectivement confronté. En seulement quelques années, il est parvenu à adopter une démarche RSE qui fait maintenant partie intégrante de son propre «ADN». Les entreprises sont aujourd'hui massivement équipées de solutions avancées de gestion de voyage en ligne, et sont dotées de responsables achat expérimentés. Cela sera décisif dans les mois et années à venir, lorsque les sociétés se battront pour survivre dans ce contexte économique mondial difficile.

Les sondés s'engagent positivement dans la démarche de voyage écologique. Cependant, deux aspects entrent en compte : l'aspect financier et la disponibilité d'options écologiques.

- Aspect financier : en réduisant les budgets alloués aux déplacements, les voyageurs sont contraints d'opter pour des options moins coûteuses... qui ne sont pas nécessairement les plus écologiques.
- Options écologiques : en Europe, les compagnies aériennes sont en concurrence avec le train (souvent cher), mais aucune alternative similaire n'existe sur les itinéraires long courrier. De la même façon, il n'y a encore que peu de sociétés de location de voiture ou d'hôtels qui proposent des produits écologiques.

A travers les réponses à notre étude, nous pouvons discerner un véritable dynamisme concernant le «voyage vert», et un optimisme soutenu dans les travaux entrepris à cet égard. Cependant, il reste encore beaucoup à faire pour permettre aux voyageurs et aux responsables achat de combiner efficacement les contraintes de coûts et environnementales dans leurs politiques de voyage. Les fournisseurs doivent continuer à développer des produits plus écologiques, et le secteur dans son ensemble doit établir des directives communes en matière de RSE (responsabilité sociétale de l'entreprise).

Pour plus d'informations

Stanislas Berteloot KDS +33 (1) 46 29 33 80 sberteloot@kds.com
Susan Gurley ACTE 703.683.5322 x 204 sgurley@acte.org

A propos de KDS

Les solutions KDS à la demande pour la gestion des voyages d'affaires et des notes de frais offrent une intégration complète des fonctionnalités de gestion de voyages, répondant ainsi à des besoins essentiels des entreprises, allant de l'élaboration et de l'application de la politique en matière de voyages au traitement automatisé des notes de frais, en passant par la réservation des voyages en ligne. Chaque étape clé du processus peut être effectuée via les solutions KDS disponibles en mode ASP, améliorant ainsi les performances globales et générant des économies substantielles. KDS propose en outre les liaisons les plus complètes du marché avec les différents fournisseurs de voyage (aérien, location de véhicule, ferroviaire, hôtelier), assurant une tarification optimisée et une gestion des stocks en quasi-temps réel. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site www.kds.com.

A propos de l'ACTE

L'ACTE (Association of Corporate Travel Executives) représente l'industrie des voyages d'affaires dans son ensemble grâce à ses actions de lobbying international, ses programmes de formation de haut niveau, et ses études indépendantes. Les membres de l'ACTE sont des responsables et dirigeants présents dans 82 pays et représentant un chiffre d'affaires de plus de 463 milliards d'euros. Avec le soutien actif de sponsors provenant de tous les segments l'industrie des voyages, l'ACTE développe et délivre des formations dans de nombreux centres d'activité partout dans le monde. ACTE possède des bureaux en Afrique, Asie-Pacifique, Canada, Europe, Amérique Latine, Moyen-Orient et Etats-Unis. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site www.acte.org.

Note aux éditeurs

Les entreprises suivantes ont accepté de communiquer. Contactez KDS pour plus d'informations.

- H. Lundbeck A/S
- BMO Financial Group
- Tourisme Montréal
- AAPT Ltd
- Imagrain
- Scor
- Berger-Levrault
- BATSA
- União de Bancos Brasileiros - Unibanco
- Sleepwell AB
- IGATE
- Class Tour
- Derek Smith and Associates
- Hotel Association of Canada
- Hotel Sourcing Alliance
- UNIGLOBE Travel - Sub Saharan Africa
- Altadis, S.A.
- Fields
- Community Financial Services Association of America
- OKAIDI
- PAR Travel Tech, Inc.
- AirPlus International