

**FREENOW** ✓  
FOR BUSINESS



**GBTA** Global Business  
Travel Association

# LE TRANSPORT TERRESTRE EN EUROPE





# SOMMAIRE

03	INTRODUCTION
04	CE QU'IL FAUT RETENIR
07	ÉTAT DES LIEUX DES RÈGLES DE TRANSPORT TERRESTRE
09	LES RÈGLES DE TRANSPORT TERRESTRE DANS LES POLITIQUES DE MOBILITÉ
15	LES MOYENS DE TRANSPORT PRÉFÉRÉS DES VOYAGEURS D'AFFAIRES
22	LES POLITIQUES DE TRANSPORT TERRESTRE : PRIORITÉS, FORCES ET FAIBLESSES
27	DÉPENSES ALLOUÉES AU TRANSPORT TERRESTRE
32	TECHNOLOGIE DE MOBILITÉ
37	LES VOYAGEURS D'AFFAIRES ET LES APPS DE MOBILITÉ
41	SERVICES DE MOBILITÉ
53	PAIEMENT ET DÉFRAIEMENT DES SERVICES DE MOBILITÉ
56	CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES
58	PRESTATAIRES DE MOBILITÉ
60	DÉVELOPPEMENT DURABLE, RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE ET TRANSPORT TERRESTRE
63	CONCLUSION
72	PROFIL DES RESPONSABLES MOBILITÉ
76	PROFIL DES VOYAGEURS D'AFFAIRES
79	À PROPOS DE LA GBTA
80	À PROPOS DE FREENOW FOR BUSINESS

# INTRODUCTION

## LE MONDE DES VOYAGES D'AFFAIRES ÉVOLUE RAPIDEMENT.

Plusieurs facteurs sont à l'origine de ce changement, dont :

- Le retour des déplacements après l'arrêt dû à la pandémie de COVID-19
- Les nouveaux modes de travail et le télétravail/travail hybride
- La pression croissante en faveur de la durabilité
- Le progrès technologique (comme l'IA, l'apprentissage automatique, les appareils connectés, la collecte de données, les nouvelles solutions d'énergie, la blockchain, l'informatique en périphérie et quantique)

Pour cette version actualisée de notre **livre blanc GTBA FREENOW 2020**, nous avons interrogé à nouveau des voyageurs et voyageuses d'affaires, ainsi que des responsables mobilité en Europe afin de connaître l'évolution du transport terrestre. Nous avons réexaminé la situation sur sept grands marchés :



# CE QU'IL FAUT RETENIR

## 1. Les responsables mobilité en Europe arrivent à mieux faire respecter les règles, mais ont toujours des difficultés à satisfaire les voyageurs.

Lorsque l'on a demandé les trois principales forces de leur programme de transport terrestre (parmi sept options), les responsables mobilité citent généralement le **respect des règles**, la **sécurité des voyageurs/le devoir de diligence**, les **économies d'argent et la facilité de paiement/la gestion des frais**. Toutefois, ils reconnaissent également les difficultés et les faiblesses de leurs stratégies. Les trois faiblesses les plus citées sont le reporting/la prévisibilité des dépenses (51 %) et la durabilité (43 %) et respect des règles (41 %).

### POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

Une stratégie gagnante pour ses politiques mobilité se compose de nombreux éléments. Les responsables mobilité sont capables de créer un programme de transport terrestre équilibré et efficace qui reflète les objectifs et les valeurs de leur entreprise en axant leur travail sur les aspects clés et en cherchant à améliorer sans cesse la satisfaction des utilisateurs et utilisatrices, les capacités de reporting et les efforts en matière de durabilité.

## 2. En moyenne, les responsables mobilité en Europe déclarent que les transports en commun représentent 30 % du budget que leur entreprise alloue au transport terrestre.

À cela s'ajoutent 20 % environ des dépenses pour les taxis traditionnels et 14 % pour les voitures de tourisme avec chauffeur (VTC). En comparaison, l'enquête GBTA-FREENOW 2020 avait trouvé que les transports en commun représentaient en moyenne tout juste 16 % des dépenses pour le transport terrestre et que 18 % de ce budget allaient aux VTC. L'augmentation des dépenses allouées aux transports en commun et la baisse concomitante de celles dédiées aux voitures de location et aux VTC semblent indiquer un renforcement des efforts de durabilité dans les stratégies de mobilité des entreprises.

### POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

Les programmes de mobilité européens montrent un engagement en faveur des efforts de durabilité, car il dédie aux transports en commun une part plus importante des dépenses pour le transport terrestre. La baisse des dépenses en faveur des VTC suggère un glissement vers des alternatives plus écologiques, comme les transports en commun et les taxis électriques.



RÈGLES OU  
SATISFACTION



TRANSPORTS  
EN COMMUN



APPS DE  
RIDE-HAILING



MOYENS DE  
TRANSPORT  
MULTIPLES



ÉMISSIONS  
DE CARBONE

## CE QU'IL FAUT RETENIR

### 3. Les voyageurs et voyageuses d'affaires aiment les applications de services de mobilité.

Ils citent la « facilité de réservation », « moins d'attente/disponibilité des chauffeurs » et les « coûts » comme étant des avantages importants de ces services.

Toutefois, ils apprécient aussi des fonctionnalités disponibles uniquement lorsque leur entreprise à un partenariat ou un contrat officiel avec un prestataire. Il peut s'agir de l'importation automatique des trajets vers les systèmes de reporting de notes de frais et de la possibilité pour leur entreprise de configurer l'application pour améliorer le respect des règles de voyage.

#### POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

Comme les voyageurs et voyageuses d'affaires utilisent souvent les services de mobilité pour le transport terrestre, les politiques de mobilité peuvent vraiment profiter d'un partenariat et/ou d'un contrat officiel avec un prestataire afin d'améliorer le respect des règles de voyage et l'expérience des utilisateurs et utilisatrices.

### 4. Les responsables mobilité sont très intéressés par la signature d'un contrat avec des entreprises qui proposent plusieurs options de transport terrestre.

On peut citer ici les voitures de location, l'autopartage, les voitures de tourisme avec chauffeur (VTC)/le covoiturage, les trottinettes électriques et les vélos électriques. En fait, la moitié (53 %) des responsables mobilité disent être intéressés par un contrat avec le même prestataire pour plusieurs produits ou services de mobilité terrestre.

#### POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

Une relation contractuelle officielle avec une entreprise (ou des entreprises) qui fournissent des services de transport terrestre aide à optimiser les dépenses et, par conséquent, à améliorer l'efficacité générale des programmes de mobilité. De plus, la communication interne et les formations sur l'utilisation correcte des services sous-traités sont essentielles pour exploiter le potentiel de ce type de contrats et de garantir une bonne expérience de mobilité.



RÈGLES OU  
SATISFACTION



TRANSPORTS  
EN COMMUN



APPS DE  
RIDE-HAILING



MOYENS DE  
TRANSPORT  
MULTIPLES



ÉMISSIONS  
DE CARBONE

## CE QU'IL FAUT RETENIR

### 5. Les responsables mobilité en Europe ont du mal à connaître les émissions de carbone générées par le transport terrestre.

La moitié d'entre eux a l'impression qu'il est plus difficile de suivre les émissions de carbone du transport terrestre par rapport à d'autres secteurs. Par ailleurs, ils sont beaucoup à ne pas être sûrs du taux de réservations de véhicules électriques pour les taxis/VTC, les voitures de location ou les véhicules haut de gamme/avec chauffeur. Tout cela indique des informations manquantes..

#### POURQUOI EST-CE IMPORTANT ?

Les politiques de mobilité ont besoin de données et d'indicateurs sur les émissions de carbone imputables aux déplacements des voyageurs et voyageuses d'affaires. Les fournisseurs de solutions de transport terrestre capables de fournir efficacement des données claires sont susceptibles d'obtenir ici les faveurs des responsables mobilité.

En fournissant des rapports sur les émissions de CO2, les prestataires peuvent améliorer la prise de décisions basées sur les données, le benchmarking des performances, la transparence et l'engagement du personnel.



RÈGLES OU  
SATISFACTION



TRANSPORTS  
EN COMMUN



APPS DE  
RIDE-HAILING



MOYENS DE  
TRANSPORT  
MULTIPLES



ÉMISSIONS  
DE CARBONE

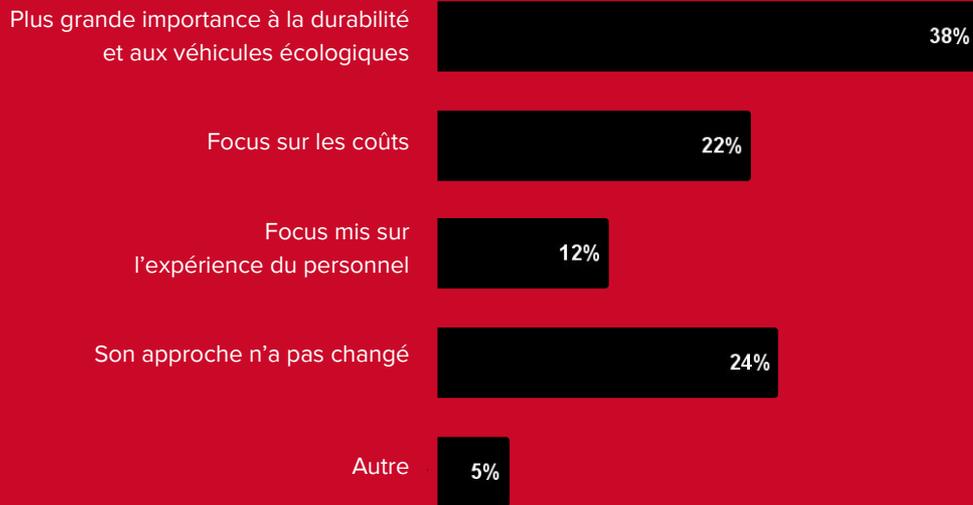
# ÉTAT DES LIEUX DES RÈGLES DE TRANSPORT TERRESTRE



## Le point de vue des responsables mobilité

Comment les responsables mobilité caractérisent-ils la manière dont leur entreprise aborde aujourd'hui le transport terrestre par rapport à 2019 ?

Q. Par rapport à 2019 (avant la pandémie), comment décririez-vous la manière dont votre entreprise aborde aujourd'hui le transport terrestre ? (n=152)



À la question quelle est la principale priorité pour leur entreprise, la moitié (49 %) des responsables mobilité en Europe ont cité le contrôle des dépenses/les économies, puis viennent la durabilité (22 %) et l'expérience du personnel (12 %).

Alors que le contrôle des dépenses reste une priorité importante pour les politiques de mobilité, la pandémie de COVID-19 a transformé la manière dont de nombreuses entreprises abordent le thème du transport terrestre. En 2020, par exemple, l'enquête montrait que de nombreux programmes de mobilité en Europe encourageaient l'utilisation des voitures de location et d'autres moyens de transport qui limitaient les contacts directs avec d'autres personnes afin de limiter le risque d'exposition au virus pour leur personnel.

Aujourd'hui, la durabilité et les options éco responsables tirent leur épingle du jeu dans de nombreux programmes par rapport à 2019, soit avant la pandémie. De fait, à la question de savoir quel aspect de la stratégie de transport terrestre de leur entreprise a changé le plus par rapport à avant la pandémie (2019), près de deux cinquièmes (38 %) des responsables mobilité ont déclaré qu'elle met désormais plus l'accent sur la durabilité et les véhicules écologiques. Un autre quart (24 %) des responsables mobilité en Europe déclare que l'approche de leur entreprise n'a pas changé depuis 2019, mais un cinquième (22 %) indique qu'elle fait plus attention aux coûts.



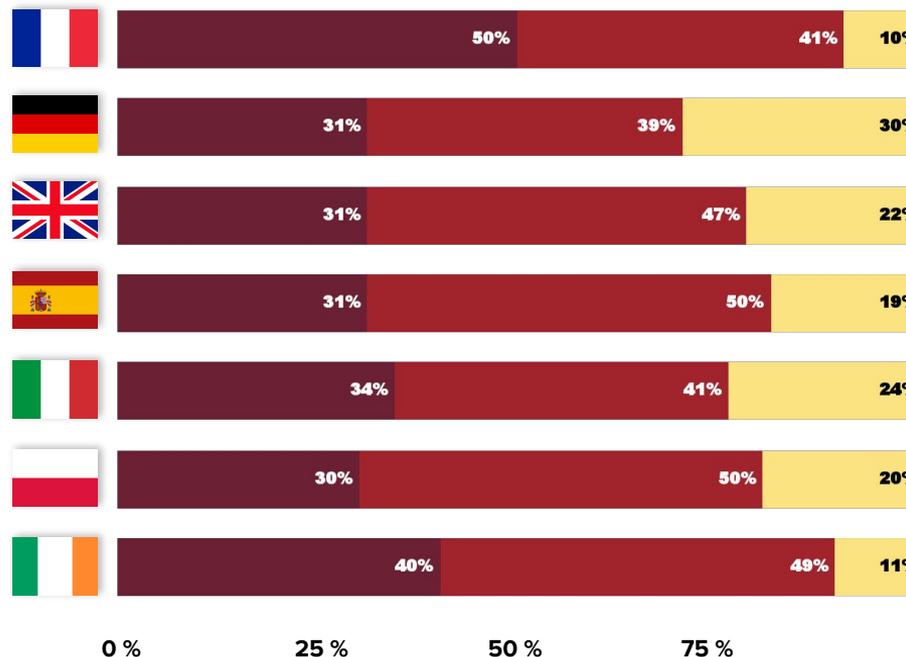
## ÉTAT DES LIEUX DES RÈGLES DE TRANSPORT TERRESTRE



### Le point de vue des voyageurs d'affaires

Quelle est votre principale priorité lorsque vous choisissez un moyen de transport terrestre pour vos déplacements professionnels ?

- **Contrôle des coûts :**  
 limiter le coût du transport terrestre, aider mon entreprise à réaliser des économies ou à contrôler les coûts
- **Confort/expérience :**  
 Profiter d'une bonne expérience de mobilité, maximiser mon confort, l'utilisation de mon temps ou ma productivité
- **Durabilité :**  
 Limiter ou réduire les émissions de carbone liées à mon déplacement



Les voyageurs et voyageuses d'affaires sont surtout intéressés par le confort/l'expérience, puis viennent dans l'ordre le contrôle des coûts/les économies et la durabilité.

Une exception notable : les voyageurs d'affaires en France placent le contrôle des coûts/les économies avant le confort et la durabilité.

Q. Quelle est votre principale priorité lorsque vous choisissez un moyen de transport terrestre pour vos déplacements professionnels ? (n=104-112)

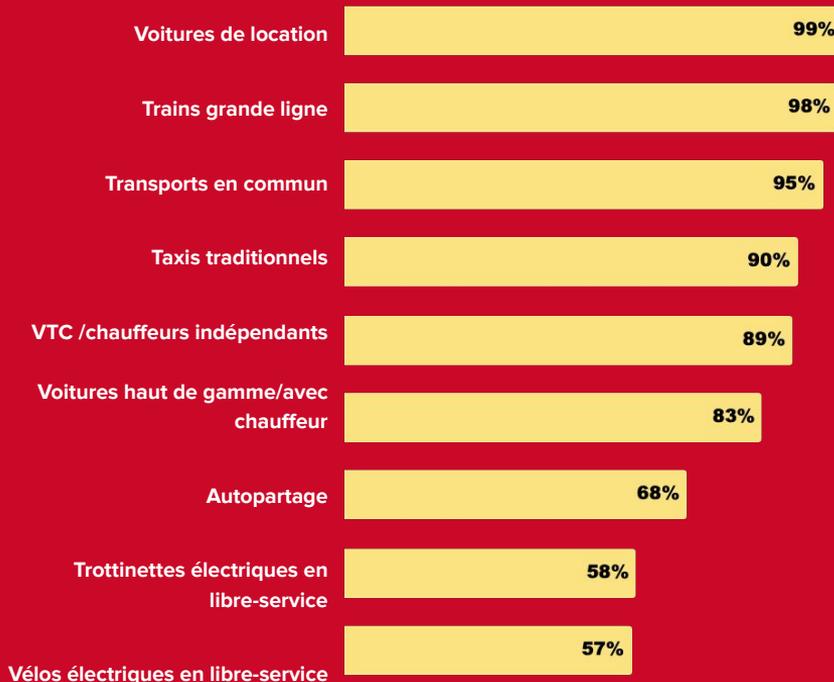
# LES RÈGLES DE TRANSPORT TERRESTRE DANS LES POLITIQUES DE MOBILITÉ



**Le point de vue des responsables mobilité**

**Les règles de voyage d'affaires régissent-elles... ?**

**Q. Comment les règles de mobilité de votre entreprise régissent-elles les moyens de transport terrestre suivants pour les déplacements professionnels ?** (n=123-134)



Les programmes de mobilité professionnelle gérés en Europe prennent en compte de nombreuses options de transport terrestre, en particulier les voitures de location (99 %), les trains grande ligne (98 %), les transports en commun (95 %), les taxis traditionnels (90 %), les VTC/chauffeurs indépendants (89 %) et les véhicules haut de gamme/avec chauffeur (83 %).



## LES RÈGLES DE TRANSPORT TERRESTRE DANS LES POLITIQUES DE MOBILITÉ

Un nombre croissant de politiques de mobilité prend en compte des options « modernes » de transport terrestre par rapport à 2020, année de la dernière enquête GBTA-FREENOW for Business auprès des responsables mobilité.

Par exemple, l'autopartage figure maintenant dans deux programmes de mobilité sur trois (68 %) contre 54 % en 2020.

Les trottinettes électriques (58 % contre 42 % en 2020) et les vélos électriques (57 % contre 44 % en 2020) sont aujourd'hui plus souvent intégrés dans les programmes de mobilité en Europe par rapport à il y a 3 ans.

**De manière générale, des moyens de transport plus récents comme l'autopartage, les trottinettes et les vélos électriques sont davantage inclus dans les politiques de mobilité des entreprises afin de refléter les changements du transport en Europe.**

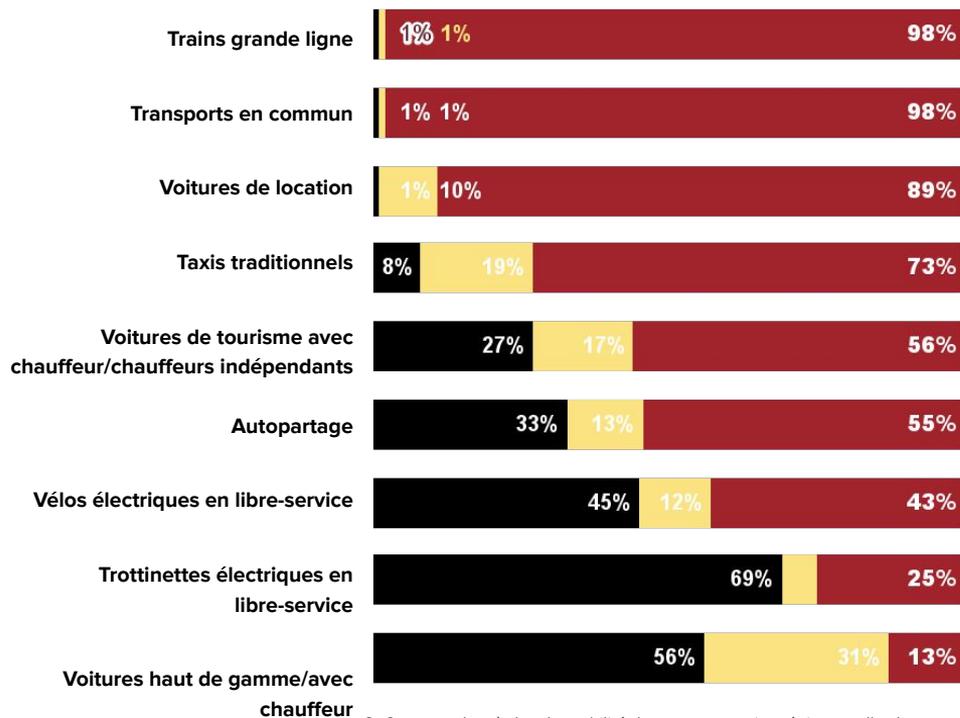
Les responsables mobilité s'adaptent pour répondre à l'évolution des préférences et des besoins des voyageurs et voyageuses d'affaires en mettant l'accent sur la durabilité, l'optimisation des dépenses et la praticité.



**Le point de vue des responsables mobilité**

Comment les règles de voyage régissent-elles différents moyens de transport terrestre pour les déplacements professionnels ?

- Jamais ou rarement autorisé
- Parfois autorisé
- Souvent/Toujours autorisé



Les stratégies de mobilité sont nombreuses à régir plusieurs moyens de transport terrestre, mais cela ne veut pas forcément dire qu'elles les autorisent.

Q. Comment les règles de mobilité de votre entreprise régissent-elles les moyens de transport terrestre suivants pour les déplacements professionnels ? (n=123-134)

## LES RÈGLES DE TRANSPORT TERRESTRE DANS LES POLITIQUES DE MOBILITÉ

Les règles de voyage incluent souvent des directives et des limitations afin de garantir le respect de la politique de l'entreprise, des normes de sécurité et de l'optimisation des coûts. Toutefois, la quasi-totalité des programmes de mobilité en Europe autorise les équipes à utiliser les trains grande ligne (98 %) et les transports en commun (98 %), ce qui est sûrement dû en partie à l'importance croissante accordée à la durabilité au sein de l'Union européenne et dans d'autres pays d'Europe.

Les voitures de location (89 %) et les taxis traditionnels (73 %) sont très souvent autorisés tout comme les VTC/les chauffeurs indépendants (56 %). L'enquête de 2020 indiquait que la moitié (50 %) des programmes de mobilité gérés autorisait toujours leurs voyageurs et voyageuses d'affaires à utiliser les voitures de tourisme avec chauffeur (VTC).



## »» PERSPECTIVE L'ÉVOLUTION DES RÈGLES DE TRANSPORT TERRESTRE

La GBTA et FREENOW ont interrogé il y a trois ans des responsables mobilité et leur ont demandé comment les règles de voyage de leur entreprise régissaient différents moyens de transport terrestre avant la pandémie. Nous avons posé la même question cette année. L'objectif consistait à voir l'évolution des règles de voyage. Plusieurs tendances de fond apparaissent.

### **Un coup de frein aux voitures haut de gamme/avec chauffeur**

Les trois dernières années ont vu les règles de voyage mettre un coup de frein aux voitures haut de gamme/avec chauffeur. Aujourd'hui, lorsque ce type de service est évoqué dans les règles de voyage, il est autorisé au moins « parfois » dans à peine la moitié (44 %) des cas. Ce chiffre inclut moins d'un tiers de politiques (31 %) qui l'autorise « toujours » ou « souvent ». Le tableau était bien différent avant la pandémie. Près des deux tiers des règles de voyage (65 %) « autorisaient parfois » au moins l'usage des voitures haut de gamme/avec chauffeur, dont deux sur cinq (38 %) qui l'autorisaient « toujours » ou « souvent ».



### Un changement de paradigme pour la micromobilité

La micromobilité figure de plus en plus souvent dans les règles de voyage. L'utilisation des trottinettes électriques en libre-service est régulée dans trois politiques de mobilité sur cinq (58 %) contre moins de la moitié (45 %) il y a trois ans. De la même manière, trois règles de voyage sur cinq (57 %) régissent aussi les vélos en libre-service, en augmentation par rapport à avant la pandémie (moins de la moitié, 46 %).

Parmi les règles qui évoquent les trottinettes électriques, sept sur dix (69 %) ne les autorisent « jamais » ou « rarement ». Ce niveau est pratiquement le même qu'avant la pandémie (75 %).

Néanmoins, les vélos sont de mieux en mieux acceptés. Parmi les règles de voyage qui intègrent les vélos en libre-service, plus de la moitié (55 %) les autorisent au moins « parfois », dont deux sur trois (43 %) qui les autorisent « toujours » ou « souvent ». Avant la pandémie, moins de la moitié des règles de voyage (40 %) les autorisait au moins « parfois ».

### L'autopartage se popularise

Le nombre de règles de voyage qui autorisent au moins parfois la location de voitures (89 %) est plus ou moins le même qu'il y a trois ans (94 %). Toutefois, de plus en plus de règles de voyage autorisent l'autopartage. Ces programmes permettent aux équipes de louer une voiture à l'heure ou pour effectuer un trajet.

Parmi les règles de voyage qui intègrent l'autopartage, deux tiers (68 %) l'autorisent au moins « parfois », dont plus de la moitié (55 %) qui l'autorise « toujours » ou « souvent ». Avant la pandémie, deux règles de voyage sur cinq (60 %) l'autorisaient « parfois », dont moins de la moitié (40 %) qui l'autorisait « toujours » ou « souvent ».



# LES MOYENS DE TRANSPORT PRÉFÉRÉS DES VOYAGEURS D'AFFAIRES

Les voyageurs et voyageuses d'affaires ont envie d'utiliser différents moyens de transport terrestre au cours de leurs déplacements professionnels. Ils souhaitent utiliser les trains grande ligne (avec plus de 70 % de personnes intéressées dans chaque marché) et les voitures de location au cours de leurs voyages d'affaires (64 % à 81 % d'intérêt exprimé sur chaque marché).

Toutefois, on remarque des différences importantes selon les marchés : les équipes en France sont moins intéressées par les taxis traditionnels et les services de voitures haut de gamme, alors qu'en Espagne, l'intérêt est plus marqué pour les VTC ou encore pour les trottinettes électriques en Italie...





## LES MOYENS DE TRANSPORT PRÉFÉRÉS DES VOYAGEURS D'AFFAIRES



### Le point de vue des voyageurs d'affaires

**Veillez noter votre intérêt pour utiliser chacun des moyens de transport terrestre suivants au cours de vos déplacements professionnels (n=101-112)**

% de personnes intéressées ou très intéressées pour une utilisation au cours de leurs déplacements professionnels

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Trains grande ligne	79 %	78 %	84 %	79 %	77 %	74 %	73 %
Voitures de location	64 %	81 %	77 %	78 %	73 %	68 %	71 %
Taxis traditionnels : arrêtés dans la rue ou réservés via une application mobile	61 %	69 %	74 %	79 %	71 %	67 %	70 %
VTC/chauffeurs indépendants réservés via une application mobile	62 %	67 %	71 %	83 %	67 %	67 %	71 %
Transports en commun : bus ou métro	68 %	74 %	76 %	64 %	64 %	58 %	72 %
Autopartage : voitures de location à l'heure	53 %	65 %	59 %	48 %	70 %	59 %	54 %
Voitures haut de gamme/avec chauffeur	32 %	58 %	59 %	46 %	44 %	48 %	50 %
Vélos en libre-service	53 %	55 %	62 %	48 %	64 %	59 %	53 %
Trottinettes électriques en libre-service	44 %	53 %	52 %	43 %	63 %	47 %	48 %



## LES MOYENS DE TRANSPORT PRÉFÉRÉS DES VOYAGEURS D'AFFAIRES



### Le point de vue des voyageurs d'affaires

**Au cours de votre dernier déplacement professionnel, parmi les moyens de transport terrestre suivants, lesquels avez-vous utilisés ? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. (n=104-112)**

% de moyens utilisés au cours du dernier déplacement professionnel

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Trains grande ligne	48 %	53 %	37 %	45 %	45 %	33 %	31 %
Voitures de location	45 %	49 %	35 %	43 %	47 %	47 %	35 %
Taxis traditionnels : arrêtés dans la rue ou réservés via une application mobile	30 %	39 %	40 %	44 %	38 %	35 %	38 %
VTC / chauffeurs indépendants réservés via une application mobile	28 %	30 %	39 %	50 %	43 %	29 %	32 %
Transports en commun : bus ou métro	33 %	48 %	46 %	38 %	35 %	45 %	55 %
Autopartage : voitures de location à l'heure	14 %	24 %	27 %	23 %	28 %	28 %	23 %
Voitures haut de gamme/avec chauffeur	4 %	16 %	10 %	9 %	10 %	13 %	16 %
Vélos en libre-service	10 %	16 %	17 %	14 %	10 %	23 %	13 %
Trottinettes électriques en libre-service	13 %	21 %	18 %	10 %	9 %	13 %	14 %

## LES MOYENS DE TRANSPORT PRÉFÉRÉS DES VOYAGEURS D'AFFAIRES

Compte tenu des préoccupations croissantes concernant le développement durable (et des politiques mises en place en conséquence par de nombreuses entreprises européennes), on remarque que les voyageurs et voyageuses d'affaires en Europe sont ouverts à l'utilisation de moyens de transport terrestre moins polluants, y compris le train et les transports en commun.

L'Europe dispose d'un vaste réseau ferré efficace qui offre une alternative pratique et écologique à l'avion pour effectuer de nombreux trajets sur le continent. Les liaisons à grande vitesse sont compétitives au niveau du temps ce qui en fait un choix viable aussi pour les déplacements professionnels.

L'intérêt croissant pour les options de micromobilité, comme les trottinettes électriques et les vélos traditionnels/électriques en libre-service, de la part des voyageurs d'affaires reflète une tendance plus large vers davantage de durabilité et de flexibilité dans les choix de mobilité. Près de deux voyageurs d'affaires sur cinq (et parfois plus sur certains marchés) souhaiteraient utiliser les trottinettes électriques en libre-service et plus de la moitié aimerait prendre des vélos en libre-service lors de leurs déplacements professionnels.

Toutefois, il est important de souligner que de nombreuses entreprises doivent encore modifier leurs règles de voyage concernant ces nouvelles formes de transport terrestre pour refléter l'intérêt croissant de leurs équipes pour ces options.

Les voyageurs et voyageuses d'affaires panachent régulièrement différents moyens de transport terrestre au cours de leurs déplacements professionnels, ce qui montre bien le besoin de souplesse et de praticité pour traverser une ville ou une région.

La combinaison de plusieurs moyens de transport peut optimiser les coûts et le temps, et améliorer l'expérience générale de mobilité. **En moyenne, deux tiers (65 %) des voyageurs et voyageuses d'affaires déclarent avoir utilisé plusieurs moyens de transport au cours de leur dernier déplacement professionnel.** Cette pratique est en augmentation par rapport à 2020 où environ la moitié des répondants à notre enquête indiquait en avoir fait de même.



## »» PERSPECTIVE LES PLATEFORMES DE MOBILITÉ VONT-ELLES AIDER LES ENTREPRISES À RÉSOUDRE LE « CASSE-TÊTE DE LA MOBILITÉ TERRESTRE » ?

### LES VOYAGEURS ET VOYAGEUSES D'AFFAIRES UTILISENT PLUSIEURS MOYENS DE TRANSPORT TERRESTRE

Deux tiers des voyageurs et voyageuses d'affaires en Europe (65 %) ont utilisé plusieurs moyens de transport terrestre lors de leur dernier déplacement professionnel. En moyenne, ils ont utilisé 2,6 options de transport.

Ainsi, une personne peut rejoindre la ville de destination avec un train grande ligne, puis monter dans un taxi jusqu'à l'hôtel, et prendre un vélo, une trottinette ou le bus pour aller dîner dans un restaurant des environs. Toutefois, aucune option individuelle ne sort du lot. Parmi les neuf moyens de transport testés, cinq étaient utilisés par au moins un tiers des voyageurs et voyageuses d'affaires lors de leur dernier déplacement.

### LE « CASSE-TÊTE DU TRANSPORT TERRESTRE »

Le secteur de la mobilité d'entreprise consacre des efforts considérables pour lutter contre la « fragmentation des contenus », autrement dit le besoin d'utiliser plusieurs plateformes ou sources pour réserver des déplacements (et accéder aux données de mobilité).

Les équipes utilisent souvent le même moteur de réservation en ligne pour réserver les hôtels et la location chez l'habitant (p. ex. Airbnb ou Vrbo). Et il est de plus en plus possible de réserver des vols low cost sur ces outils.

Toutefois, le transport terrestre reste morcelé, car il faut souvent jongler entre les plateformes. La nature fragmentée du transport terrestre n'est pas sans poser de difficultés aux équipes et aux entreprises.

## LES MOYENS DE TRANSPORT PRÉFÉRÉS DES VOYAGEURS D'AFFAIRES

**>>> PERSPECTIVE  
LES PLATEFORMES DE MOBILITÉ VONT-ELLES AIDER  
LES ENTREPRISES À RÉSOUDRE  
LE « CASSE-TÊTE DE LA MOBILITÉ TERRESTRE » ?**

### LE DÉFI POUR LES ÉQUIPES

La fragmentation des contenus nuit à l'expérience des équipes. Comparer les offres peut être difficile et chronophage.

Prenons l'exemple d'une collaboratrice qui doit aller de son hôtel à un rendez-vous d'affaires. Elle a le choix entre le bus, le taxi ou le vélo. Avant de prendre une décision, elle devra peut-être chercher les prix et les itinéraires sur plusieurs sites ou applications.

Si elle souhaite prendre plusieurs moyens de transport, elle devra éventuellement utiliser plusieurs applications (et donc saisir ses informations de paiement sur chacune d'entre elles) pour acheter un ticket de bus et louer un vélo.

Et les difficultés ne s'arrêtent pas là. Il y a encore les notes de frais. La collaboratrice devra alors éventuellement accéder à plusieurs applications et saisir de nombreuses informations pour avoir les justificatifs.



## LES MOYENS DE TRANSPORT PRÉFÉRÉS DES VOYAGEURS D'AFFAIRES

### »» PERSPECTIVE LES PLATEFORMES DE MOBILITÉ VONT-ELLES AIDER LES ENTREPRISES À RÉSOUDRE LE « CASSE-TÊTE DE LA MOBILITÉ TERRESTRE » ?

#### LE DÉFI POUR LES ENTREPRISES

Les entreprises souffrent aussi de la fragmentation des contenus, car cette dernière empêche d'appréhender rapidement toute l'ampleur des dépenses de mobilité terrestre. Par exemple, les entreprises peuvent avoir besoin de combiner manuellement des données provenant de plusieurs sources, comme les agences de location de voiture et les moteurs de réservation en ligne, pour se faire une idée complète de la situation. Par conséquent, elles peuvent dépendre des données issues des notes de frais, au lieu des données des prestataires ou de réservations, mais ces données peuvent être lacunaires et n'être pas suffisamment détaillées ou granulaires. Les entreprises doivent éventuellement configurer plusieurs plateformes de réservation (et former leurs équipes à leur utilisation) pour différents types de transport terrestre. De plus en plus de plateformes de mobilité permettent aux collaborateurs et collaboratrices de réserver plusieurs moyens de transport au même endroit : taxis traditionnels, VTC, véhicules de location, autopartage, trottinettes et de vélos, etc.

Les collaborateurs et collaboratrices peuvent ainsi comparer et combiner plus facilement les différentes options. Ces plateformes peuvent aussi simplifier le reporting des dépenses, en particulier si les données sont importées automatiquement sur les systèmes de gestion des dépenses, et aussi offrir aux entreprises une vue consolidée de leurs dépenses qui prend en compte les différents moyens de transport terrestre. Les entreprises peuvent également négocier avec un seul prestataire pour obtenir plusieurs options ou services de mobilité en même temps. Cela peut réduire la durée des négociations et du contrôle des comptes. Plus de la moitié des responsables mobilité (53 %) est intéressée par des négociations avec un seul prestataire pour plusieurs types de services terrestres. Et un sur cinq seulement (21 %) n'est pas intéressé (voir p. 41).



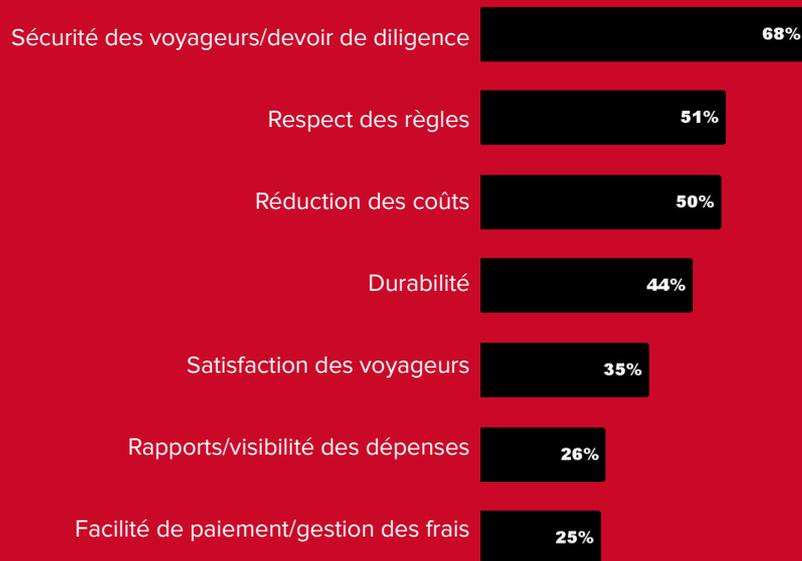
# LES PROGRAMMES DE TRANSPORT TERRESTRE : PRIORITÉS, FORCES ET FAIBLESSES



## Le point de vue des responsables mobilité

### Les principales priorités des responsables mobilité pour leur programme de transport terrestre

En %, citation dans le top 3 (sur 7 possibilités)



Les responsables mobilité européens reconnaissant que le programme de transport terrestre de leur entreprise a de nombreuses priorités.

Leurs trois grandes priorités sont la sécurité des voyageurs/devoir de diligence (68 %), puis viennent le respect des règles (51 %) et les économies de coûts (50 %).

À noter également que la durabilité (44 %) et la satisfaction des voyageurs (35 %) précèdent le reporting/la visibilité des dépenses (26 %) et la gestion des frais (25 %).

Ce classement des priorités reflète les nombreuses facettes de la gestion des programmes de transport terrestre des entreprises. Les responsables mobilité doivent souvent trouver un équilibre entre la sécurité des voyageurs, le respect des règles, le contrôle des coûts, la promotion de la durabilité et l'amélioration de la satisfaction des usagers.

De son côté, l'intérêt plutôt faible pour le reporting et la gestion des dépenses indique éventuellement que ces domaines sont bien établis ou sont considérés comme des outils au service d'objectifs plus large que sont la sécurité, le respect des règles et les économies de coûts.

## LES PROGRAMMES DE TRANSPORT TERRESTRE : PRIORITÉS, FORCES ET FAIBLESSES

Les responsables mobilité doivent comprendre les priorités en matière de transport terrestre des voyageurs et voyageuses d'affaires afin d'établir des règles qui améliorent l'expérience générale au cours de leurs déplacements professionnels.

Les priorités identifiées (notamment la sécurité, le confort, la facilité de réservation et la praticité) livrent de précieuses informations sur ce qui est vraiment important pour les usagers.

Il est bon de signaler ici que la sécurité n'est pas priorisée de la même manière selon les marchés. Elle est légèrement moins présente pour les voyageurs irlandais et allemands.

Cela peut être dû à une perception différente de la sécurité selon les régions ou à une manière différente pour les voyageurs d'évaluer et de prioriser les questions touchant à la sécurité.





## LES PROGRAMMES DE TRANSPORT TERRESTRE : PRIORITÉS, FORCES ET FAIBLESSES



### Le point de vue des voyageurs d'affaires

Importance des différentes priorités  
dans le choix du transport terrestre  
pour les déplacements professionnels.

**Q.** Lorsque vous choisissez un moyen  
de transport terrestre pour vos  
déplacements professionnels, quel  
rôle jouent les priorités suivantes ?  
(n=736-740)

% Important + très important

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Sécurité	91 %	84 %	91 %	91 %	90 %	91 %	86 %
Confort	81 %	87 %	87 %	90 %	89 %	92 %	83 %
Facilité de réservation	81 %	88 %	78 %	79 %	92 %	90 %	87 %
Praticité	79 %	87 %	79 %	84 %	86 %	94 %	85 %
Facilité de paiement/reporting des dépenses	74 %	86 %	80 %	88 %	86 %	88 %	81 %
Respect des règles	78 %	78 %	78 %	83 %	83 %	80 %	82 %
Durabilité	75 %	80 %	72 %	84 %	81 %	74 %	71 %
Économies pour mon entreprise	76 %	80 %	76 %	78 %	80 %	75 %	74 %

Q. Lorsque vous choisissez un moyen de  
transport terrestre pour vos  
déplacements professionnels, quel rôle  
jouent les priorités suivantes ?  
(n=736-740)



## LES PROGRAMMES DE TRANSPORT TERRESTRE : PRIORITÉS, FORCES ET FAIBLESSES



### Le point de vue des voyageurs d'affaires

**Q.** Pensez à ce qui se passe actuellement dans le monde. Parmi les événements ci-dessous, lequel a le plus impacté les déplacements de votre entreprise ? (n=101-112)

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Augmentation des coûts à cause de la hausse du prix du carburant	57 %	49 %	38 %	53 %	50 %	66 %	43 %
Coupes budgétaires et licenciements	23 %	24 %	35 %	18 %	24 %	15 %	31 %
Sous-effectif résultant sur un manque ou une annulation des déplacements	14 %	15 %	24 %	18 %	13 %	11 %	25 %
Autre	0 %	1 %	0 %	3 %	1 %	0 %	0 %
Aucun événement externe n'a affecté notre politique	6 %	11 %	3 %	8 %	12 %	8 %	1 %

Q. Pensez à ce qui se passe actuellement dans le monde. Parmi les événements ci-dessous, lequel a le plus impacté les déplacements de votre entreprise ?

## LES PROGRAMMES DE TRANSPORT TERRESTRE : PRIORITÉS, FORCES ET FAIBLESSES

Notons également que la situation générale impacte la mobilité professionnelle. Par exemple, les voyageurs et voyageurs d'affaires surtout en Pologne (66 %) et en France (57 %) indiquent plus souvent sentir l'impact de la hausse des prix à la pompe sur leurs déplacements professionnels par rapport à leurs homologues au Royaume-Uni (38 %) et en Irlande (43 %).

Ces derniers (respectivement 35 % et 31 %) sont plus susceptibles de l'attribuer aux coupes budgétaires et à la baisse des effectifs, ainsi qu'au sous-effectif (respectivement 24 % et 25 %) par rapport à d'autres marchés.

De manière générale, ces chiffres soulignent la manière dont des facteurs et la situation macroéconomiques peuvent avoir une influence sur la perception et la réaction des voyageurs d'affaires aux défis liés à leurs expériences de mobilité.

Ils montrent également l'importance de comprendre les préoccupations et les priorités spécifiques des usagers sur différents marchés lorsqu'il s'agit de gérer un programme de mobilité ou de réfléchir à des décisions dans ce domaine.



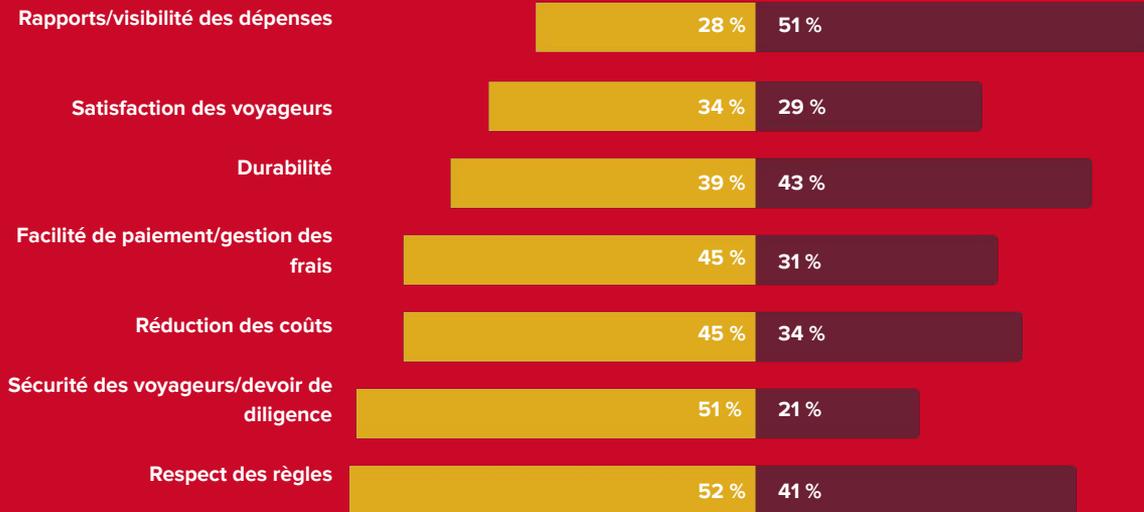
# DÉPENSES ALLOUÉES AU TRANSPORT TERRESTRE



## Le point de vue des responsables mobilité

**Forces du transport terrestre**  
en %, citation dans le top 3 (sur 7 possibilités)

**Faiblesses du transport terrestre**  
en %, citation dans le top 3 (sur 7 possibilités)



Q. Pensez au programme de transport terrestre de votre entreprise en général. Quels sont ses trois principaux points forts ? Veuillez choisir 3 réponses maximum. (n=116)

Q. Pensez au programme de transport terrestre de votre entreprise. Quelles en sont ses trois principales faiblesses ? Veuillez choisir 3 réponses maximum. (n=110)

Les responsables mobilité en Europe identifient plusieurs forces (et faiblesses) dans leur programme de transport terrestre.

Les points forts les plus cités sont le respect des règles (52 %), la sécurité des voyageurs/devoir de diligence (51 %), les économies de coûts (45 %) et la facilité de paiement/gestion des dépenses (45 %).

Toutefois, les responsables mobilité reconnaissent aussi des points d'amélioration et des faiblesses à leurs programmes.

Les trois faiblesses les plus citées sont le reporting/la prévisibilité des dépenses (51 %) et la durabilité (43 %) et respect des règles (41 %). Dans l'enquête 2020, le reporting/la prévisibilité des dépenses figurait aussi parmi les trois principales faiblesses, mais quatre responsables mobilité sur dix seulement (40 %) le considéraient comme un défi.

Cette augmentation est peut-être tout simplement due au fait de la recrudescence des voyages d'affaires en 2023 par rapport à 2020 qui a entraîné un besoin accru en reporting et en prévisibilité des dépenses.



## DÉPENSES ALLOUÉES AU TRANSPORT TERRESTRE

Contrairement aux autres dépenses de mobilité professionnelle, le transport terrestre se divise en plusieurs moyens de transport **qui pèsent plus ou moins dans les dépenses.**

Pour estimer le pourcentage alloué par catégorie par leur entreprise, les responsables mobilité évaluent qu'un tiers revient aux **transports en commun (30 %)** et un autre quart **(27 %) aux voitures de location.**

20 % environ des dépenses vont aux taxis traditionnels et 14 % aux voitures de tourisme avec chauffeur.

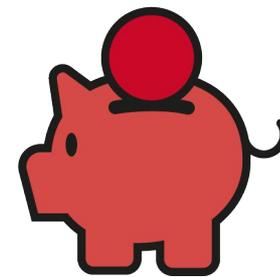
En comparaison, **l'enquête 2020** avait trouvé que les dépenses moyennes pour les **transports en commun représentaient juste 16 %** des dépenses du transport terrestre et que **18 % allaient aux voitures de tourisme avec chauffeur.**

**L'augmentation des dépenses allouées aux transports en commun** et la baisse concomitante de celles dédiées aux voitures de location et aux VTC semblent indiquer un renforcement des **efforts de durabilité dans les stratégies de mobilité des entreprises.**

Cette tendance peut aussi être influencée par des facteurs comme les incitations gouvernementales en faveur des transports en commun et un changement des habitudes des usagers vers des choix plus respectueux de l'environnement.

À la question consistant à comparer les dépenses allouées aujourd'hui au transport terrestre avec celles de 2019, la moitié (50 %) des responsables mobilité en Europe a indiqué que leur entreprise dépense plus sur les **trains grande ligne (49 %)**. Par ailleurs, les dépenses signalées ont baissé par rapport à 2019 pour les voitures de location (29 %), les taxis traditionnels (29 %) et les VTC (25 %), ce qui étaye l'hypothèse d'un changement vers des options plus durables.

De manière générale, ces chiffres soulignent l'importance croissante de la durabilité dans les programmes de mobilité d'entreprise et reflètent un engagement plus large pour réduire les émissions de carbone et promouvoir des habitudes de mobilité écoresponsables au sein des organisations.





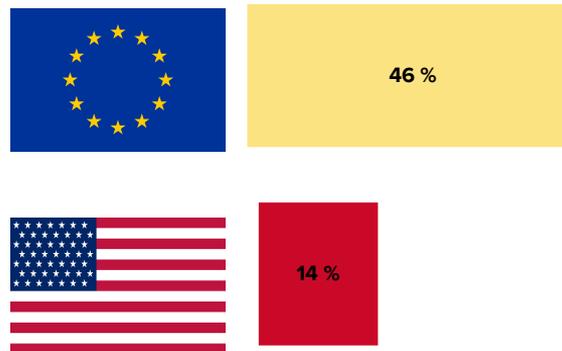
## »» PERSPECTIVE ADIEU L'AVION, BONJOUR LE TRAIN : LA DURABILITÉ CHANGE LA DONNE EN EUROPE

### L'EUROPE ACCORDE LA PRIORITÉ À LA DURABILITÉ

En Europe, la question de la durabilité est une force qui forge la mobilité professionnelle du futur.

Une étude de la GBTA publiée l'année dernière illustre cette dynamique : deux tiers des responsables mobilité basés en Europe (64 %) déclarent que la durabilité est une « grande priorité » ou « LA priorité » de leur programme de mobilité. Ils ne sont qu'un tiers en Amérique du Nord (33 %) à en dire autant.

Dans la même enquête, près de la moitié des **responsables mobilité basés en Europe (46 %)** déclarent que leur entreprise dispose d'un objectif de réduction des émissions de carbone spécifique pour les voyages d'affaires. Il s'agit d'un engagement concret pour réduire les émissions des déplacements professionnels d'une quantité précise (p. ex. 50 % de réduction d'ici 2025 ou atteindre la neutralité carbone d'ici 2030). **14 % seulement des responsables mobilité basés en Amérique du Nord** indiquent que leur entreprise dispose d'un tel engagement.



## DÉPENSES ALLOUÉES AU TRANSPORT TERRESTRE

»» PERSPECTIVE  
ADIEU L'AVION, BONJOUR LE TRAIN : LA DURABILITÉ  
CHANGE LA DONNE EN EUROPE

La durabilité a transformé la manière dont les entreprises appréhendent le transport terrestre pour les déplacements professionnels.

Au cours de l'enquête, les responsables mobilité basés en Europe ont dû indiquer l'évolution des dépenses de leur entreprise pour différents moyens de transport terrestre par rapport à avant la COVID (2019). Plusieurs options de mobilité ont attiré plus de dépenses, mais cette hausse est particulièrement importante pour le train. **La moitié des responsables mobilité (50 %) déclarent que leur entreprise dépense aujourd'hui plus pour les longs trajets en train qu'avant la pandémie.** Seuls 14 % indiquent que leur entreprise dépense moins dans ce domaine.

Ces chiffres sont d'autant plus significatifs que les déplacements professionnels n'ont toujours pas atteint leur niveau d'avant la COVID comme l'a montré l'April GBTA Business Travel Outlook Poll. Au cours de cette enquête, les responsables mobilité basés en Europe évaluaient le niveau de réservations pour des voyages d'affaires au sein de leur pays à 65 % du niveau d'avant la COVID et à 64 % pour les déplacements internationaux.

De toute évidence, les entreprises européennes optent à présent pour le train pour effectuer un certain nombre de voyages d'affaires qui auraient auparavant été faits avec l'avion. Cette transition est accélérée par l'évolution récente de la législation dans certains pays qui interdit certains courts vols commerciaux.



## DÉPENSES ALLOUÉES AU TRANSPORT TERRESTRE

**>>> PERSPECTIVE  
ADIEU L'AVION, BONJOUR LE TRAIN : LA DURABILITÉ  
CHANGE LA DONNE EN EUROPE**

### L'AVANTAGE DU TRAIN

Alors que l'empreinte carbone d'un déplacement professionnel dépend de plusieurs variables, le train a généralement un impact beaucoup plus faible que l'avion. Un article de la BBC publié en 2019 prend l'exemple

d'un trajet entre Londres et Madrid. Selon EcoPassenger, un trajet en train émettra environ 43 kg d'émissions de CO2 ce qui représente environ 36 % des émissions moyennes générées en prenant l'avion.

Cependant, cette comparaison est incomplète. Les avions émettent aussi de grandes quantités de gaz hors CO2, comme du protoxyde d'azote, à haute altitude où ils peuvent se retrouver facilement emprisonnés dans l'atmosphère et contribuer significativement au réchauffement climatique.

Sources : GBTA, GBTA Business Travel Recovery Poll Results – 26 avril 2023. Alexandria, VA: GBTA, 2023. GBTA, The Journey to More Sustainable Corporate Travel and Meetings Management Programs. Alexandria, VA: GBTA, 2023. "Climate change: Should you fly, drive or take the train?" BBC.com, 24 août 2019. Article consulté le 23 août 2023. <https://www.bbc.com/news/science-environment-49349566>



# TECHNOLOGIE DE MOBILITÉ

**Les applications de mobilité permettent aux équipes de réserver des taxis, des VTC ou d'autres moyens de transport en un clic sur leur téléphone portable.**

Depuis leur lancement en 2009, ces apps ont été adoptées rapidement par les consommateurs et consommatrices du monde entier. Toutefois, le secteur des voyages d'affaires géré a pris son temps.

Aujourd'hui, ces applications sont largement autorisées par les règles de voyage des entreprises, mais aussi utilisées par les équipes pour leurs déplacements professionnels. Toutefois, un nombre encore non négligeable d'entreprises n'ont toujours pas de relation ou de contrat officiel avec un acteur du secteur.





## »» PERSPECTIVE LES TROIS NUANCES DES APPS DE RIDE-HAILING

Il aura fallu moins de 15 ans à cette technologie pour transformer le transport terrestre. Les voyageurs et voyageuses d'affaires utilisent largement ces applications. Dans chaque pays de notre enquête, plus de trois répondants sur cinq utilisent parfois ou souvent ces apps pour leurs déplacements professionnels. Toutefois, des différences existent quant aux moyens de transport terrestre utilisés.

**Alors que certaines applications proposent exclusivement un type de transport terrestre, d'autres permettent aux collaborateurs et collaboratrices de réserver plusieurs moyens de transport.**



### **Taxis traditionnels :**

Certaines applications permettent aux collaborateurs et collaboratrices de réserver des taxis traditionnels disposant d'une licence.

Il s'agit généralement des mêmes types de taxis que l'on peut arrêter dans la rue ou qui attendent aux stations de taxis.



### **VTC/chauffeurs indépendants :**

Certaines applications permettent aux collaborateurs et collaboratrices de réserver des voitures de tourisme avec chauffeur (VTC) ou des chauffeurs indépendants. Selon le pays, ces chauffeurs peuvent avoir un permis spécial du gouvernement. Toutefois, il ne s'agit pas de taxis officiels. De manière générale, les chauffeurs utilisent leur propre véhicule qui n'est pas transformé pour ressembler à un taxi.



### **Voitures haut de gamme/avec chauffeur :**

Certaines applications permettent aux collaborateurs et collaboratrices de réserver des voitures haut de gamme ou avec chauffeur.





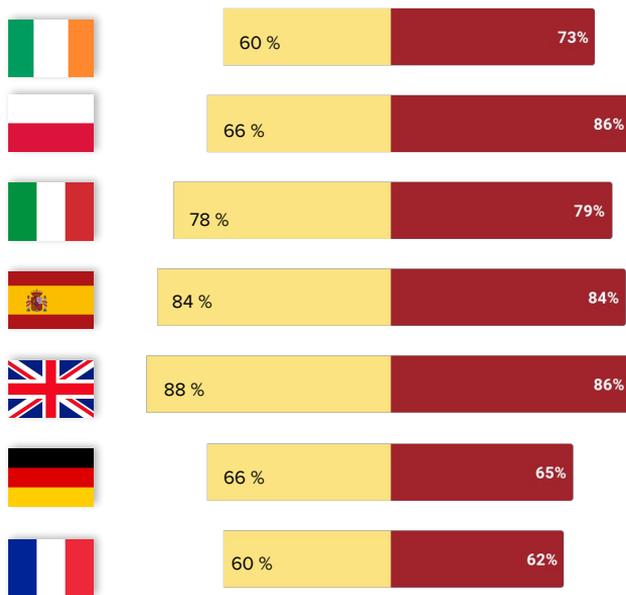
# LES VOYAGEURS D’AFFAIRES ET LES APPS DE TAXIS ET VTC



## Le point de vue des voyageurs d'affaires

% des voyageurs d'affaires qui utilisent « souvent » ou « parfois » une application de mobilité

- Loisirs
- Déplacements professionnels



Q. Au cours de vos loisirs (quand vous ne voyagez pas pour le travail), à quelle fréquence utilisez-vous des applications de mobilité ? (n=104-112)

Q. Quand vous voyagez pour le travail, à quelle fréquence utilisez-vous des applications de mobilité ? (n=102-112)

## Les voyageurs et voyageuses d'affaires utilisent largement les applications de services de mobilité pour leurs déplacements professionnels.

Dans chacun des sept pays d'Europe de notre enquête, au moins trois voyageurs d'affaires sur cinq ont déclaré utiliser « parfois » ou « souvent » ce type d'applications pour leurs déplacements professionnels. Ce pourcentage est plus élevé au Royaume-Uni (86 %), en Pologne (86 %) et en Espagne (84 %) qu'en Allemagne (65 %) et en France (62 %).

## Toutefois, les voyageurs et voyageuses d'affaires utilisent ces applications tout aussi souvent pour leur travail que pendant leurs loisirs.

Dans cinq pays de notre enquête sur sept, le pourcentage de voyageurs qui utilisent au moins parfois les applications de mobilité pour le travail est tout aussi élevé que ceux qui les utilisent parfois pendant leurs loisirs.

## LES VOYAGEURS D'AFFAIRES ET LES APPS DE MOBILITÉ

Les deux exceptions sont la Pologne et l'Irlande où les voyageurs et voyageuses d'affaires sont plus susceptibles d'utiliser ces applications pour le travail que pendant leurs loisirs.

Par rapport à l'enquête GBTA-FREENOW de 2020, le pourcentage de voyageurs qui utilisent au moins parfois les applications de mobilité pour le travail a...

### Augmenté

- Royaume-Uni (86 % contre 69 %)
- Allemagne (65 % contre 58 %)
- Pologne (86 % contre 78 %)

### Stagné

- Espagne (84 % contre 87 %)
- Irlande (73 % contre 74 %)

### Baissé

- France (62 % contre 68 %)





## LES VOYAGEURS D'AFFAIRES ET LES APPS DE MOBILITÉ



### Le point de vue des voyageurs d'affaires

**Q. Quelle importance accordez-vous aux fonctionnalités suivantes d'une application de mobilité ? (n=101-111)**

% important + très important

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Simplicité de la réservation	85 %	88 %	87 %	88 %	90 %	93 %	85 %
Peu d'attente/disponibilité des véhicules	86 %	82 %	84 %	82 %	87 %	88 %	83 %
Coûts	86 %	82 %	81 %	83 %	82 %	83 %	85 %
Facturation automatique des trajets en utilisant la carte de crédit ou le compte central de l'entreprise	77 %	70 %	78 %	81 %	79 %	79 %	70 %
Importation automatique des reçus sur la plateforme de gestion des frais	71 %	77 %	77 %	80 %	75 %	80 %	73 %
Plusieurs types de services disponibles sur la même application (p. ex. taxis traditionnels, VTC, vélos, autopartage, etc.)	70 %	76 %	70 %	78 %	82 %	76 %	69 %
Durabilité (autrement dit la possibilité de réserver des véhicules électriques ou de suivre les émissions de carbone de mes déplacements)	77 %	72 %	70 %	72 %	76 %	77 %	67 %
Application des règles (p. ex. n'autoriser les trajets qu'à certains moments ; réserver uniquement auprès de chauffeurs qui respectent les règles de sécurité de l'entreprise)	67 %	70 %	71 %	74 %	73 %	75 %	72 %
Permettre à mon entreprise de suivre mes déplacements	49 %	54 %	70 %	68 %	74 %	59 %	70 %

# LES VOYAGEURS D'AFFAIRES ET LES APPS DE MOBILITÉ

Les voyageurs et voyageuses d'affaires indiquent apprécier plusieurs fonctionnalités des applications de mobilité. Parmi les neuf fonctionnalités testées, huit sont considérées comme « importantes » ou « très importantes » par au moins deux tiers des usagers.

**Les fonctionnalités les plus importantes sont la facilité de réservation, la faible attente/disponibilité des véhicules et les coûts.**

Toutefois, les voyageurs d'affaires apprécient aussi des fonctionnalités disponibles uniquement lorsque leur entreprise a un partenariat ou un contrat officiel avec une entreprise de mobilité. Il peut s'agir de l'importation automatique des trajets vers les systèmes de reporting des frais et de la possibilité pour leur entreprise de configurer l'application pour améliorer le respect des règles de voyage (autrement dit de n'autoriser les trajets qu'à certains moments).

Les voyageurs et voyageuses d'affaires en Europe sont de plus en plus conscients de la durabilité et des coûts lorsqu'ils utilisent des applications de mobilité pour le travail. Ils apprécient les fonctionnalités qui leur permettent de faire des choix écoresponsables, de fluidifier le processus de réservation, de réduire l'attente et de contrôler les dépenses. Par contre, ils accordent moins d'importance aux fonctionnalités liées au suivi de la localisation des voyageurs et à la gestion automatisée des reçus.

Les voyageurs et voyageuses d'affaires connaissent également leurs préférences et leurs préoccupations lorsqu'ils utilisent des applications de mobilité pour le travail (voir page suivante).

**La praticité, le prix et le paiement sans espèces sont, dans cet ordre, les trois principales préférences.**

Les voyageurs en Pologne sont plus susceptibles de citer la praticité en premier, alors que les usagers allemands citent le prix comme étant primordial. Par ailleurs, la sécurité ressentie des services de mobilité est notable. Cela indique que les applications sont considérées comme un moyen de transport sécurisé et fiable pour les voyageurs et voyageuses d'affaires, en particulier par rapport aux options de transports en commun.





## LES VOYAGEURS D'AFFAIRES ET LES APPS DE MOBILITÉ



### Le point de vue des voyageurs d'affaires

**Q. Qu'est-ce que les voyageurs et voyageuses d'affaires apprécient le plus lorsqu'ils utilisent les applications de mobilité pour le travail ?**  
Veuillez choisir 5 réponses maximum. (n=104-112)

en %, citation dans le top 5 sur 12 possibilités

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Praticité	44 %	56 %	48 %	49 %	48 %	62 %	51 %
Prix	48 %	39 %	48 %	48 %	49 %	50 %	47 %
Pas besoin d'argent liquide	32 %	39 %	32 %	49 %	37 %	40 %	41 %
Plus sûr que les transports en commun	33 %	33 %	39 %	45 %	36 %	39 %	36 %
Le chauffeur sait où je veux aller même si je ne parle pas la langue	33 %	38 %	25 %	38 %	29 %	45 %	35 %
Reçus sous forme électronique, ce qui facilite les notes de frais	38 %	35 %	30 %	35 %	39 %	30 %	28 %
Plus de modes de déplacement disponibles pour le travail	26 %	31 %	34 %	43 %	43 %	25 %	31 %
Je peux choisir des véhicules écologiques	33 %	28 %	35 %	36 %	34 %	29 %	33 %
Possibilité de choisir le type de voiture	26 %	29 %	30 %	34 %	30 %	33 %	28 %
Mon entreprise a un partenariat avec une application de mobilité	38 %	30 %	29 %	28 %	22 %	14 %	24 %
Créer des emplois	28 %	30 %	27 %	26 %	23 %	24 %	27 %
Je l'utilise pour mes trajets personnels, donc j'ai l'habitude	19 %	27 %	30 %	22 %	28 %	30 %	39 %

**Malgré le confort élevé offert par les applications de mobilité pendant les voyages d'affaires, les utilisateurs européens ont quelques réticences.**

La sécurité et la propreté se sont hissées en haut du classement des réticences dans ce domaine. On remarque que les voyageurs d'affaires en Espagne sont les premiers à s'inquiéter que leur chauffeur n'ait pas de permis/d'assurance, en plus de la propreté, mais aussi que les applications de mobilité ne soient pas autorisées par les règles de leur entreprise.





## LES VOYAGEURS D'AFFAIRES ET LES APPS DE MOBILITÉ



### Le point de vue des voyageurs d'affaires

**Q. Quelles sont vos principales préoccupations concernant l'utilisation de services de mobilité pour vos déplacements professionnels ? Veuillez choisir 5 réponses maximum. (n=104-112)**

(en %, citation dans le top 5 sur 10 possibilités)

Malgré le confort élevé offert par les applications de mobilité pendant les voyages d'affaires, les utilisateurs européens ont quelques réticences.

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Sécurité	57 %	42 %	50 %	65 %	47 %	52 %	53 %
Propreté	41 %	43 %	42 %	63 %	48 %	47 %	39 %
Circulation plus dense, plus de bouchons, plus d'émissions et plus de véhicules sur les routes	50 %	40 %	42 %	32 %	33 %	38 %	42 %
Chauffeurs sans permis et/ou sans assurance	38 %	31 %	34 %	52 %	34 %	43 %	36 %
Inquiétudes concernant la confidentialité (RGPD)	37 %	38 %	37 %	44 %	37 %	37 %	32 %
Difficile de signaler un chauffeur à l'entreprise en cas de problème	34 %	32 %	39 %	30 %	36 %	31 %	33 %
Manque de fiabilité	34 %	29 %	29 %	44 %	36 %	31 %	33 %
Les chauffeurs gagnent une misère	31 %	36 %	39 %	29 %	36 %	26 %	39 %
Fait concurrence aux transports en commun	29 %	29 %	29 %	24 %	25 %	32 %	36 %
Non autorisé dans la politique de mobilité de mon entreprise	27 %	23 %	25 %	37 %	21 %	21 %	20 %

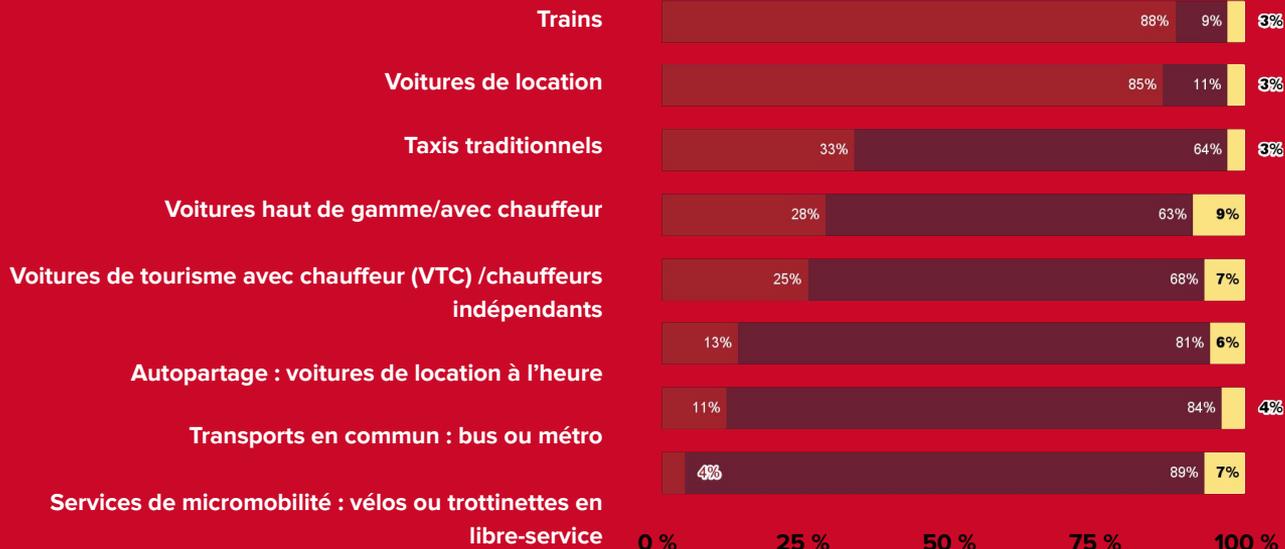
# SERVICES DE MOBILITÉ



## Le point de vue des responsables mobilité

Les politiques de mobilité permettent-elles d'organiser le transport terrestre grâce à un moteur de réservation en ligne ?

- Oui
- Non
- Je ne sais pas



Q. Votre politique de mobilité permet-elle d'organiser les types de transport terrestre suivants grâce à un moteur de réservation en ligne ? (n=110-116)

## SERVICES DE MOBILITÉ

### **De nombreuses politiques de mobilité utilisent différentes fonctionnalités technologiques pour améliorer la fluidité de l'expérience lorsqu'il s'agit d'organiser le transport terrestre de leurs voyageurs.**

Par exemple, les moteurs de réservation en ligne permettent aux responsables mobilité ou aux collaborateurs et collaboratrices de préparer leur voyage pour se déplacer plus facilement et plus confortablement.

De fait, six politiques de mobilité sur sept permettent d'organiser le train (88 %) et la location de voiture (85 %) grâce à un moteur de réservation en ligne.

Toutefois, d'autres options de transport terrestre sont moins susceptibles d'être réservées à l'avance, notamment les taxis traditionnels (33 %), les voitures haut de gamme/avec chauffeur (28 %), les VTC (25 %), l'autopartage (13 %), les transports en commun (11 %) et les services de micromobilité (4 %).

L'utilisation de la technologie, en particulier les moteurs de réservation en ligne, joue un rôle considérable pour faciliter les déplacements terrestres des voyageurs.

Toutefois, la disponibilité des options de pré-réservation varie selon le moyen de transport, car certains s'y prêtent plus que d'autres.

Les politiques de mobilité peuvent inclure un partenariat ou un contrat officiel avec une entreprise de mobilité. Ce partenariat donne aux entreprises un accès à des rapports détaillés ou à des tableaux de bord interactifs et leur permet d'appliquer automatiquement leurs règles de voyage. Il peut aussi fluidifier les paiements et les rapports de dépenses.



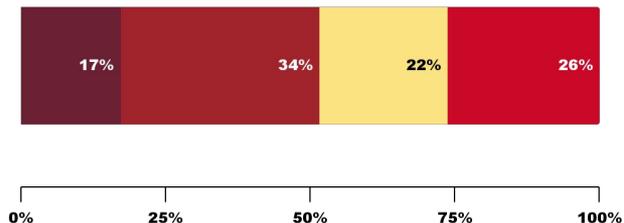
## SERVICES DE MOBILITÉ



### Le point de vue des responsables mobilité

Quelle est la probabilité que les programmes de mobilité entament un partenariat officiel avec une entreprise offrant une technologie de mobilité dans les 12 prochains mois ?

- Je ne sais pas
- Pas du tout probable/Peu probable
- Ni probable ni improbable
- Probable/Très probable



Q. Veuillez noter la probabilité que votre programme de mobilité entame un partenariat officiel avec une entreprise offrant une technologie de mobilité dans les 12 prochains mois.

**Remarque :** question seulement affichée aux responsables mobilité ayant indiqué que leur entreprise ne dispose pas, ou tout du moins pas à leur connaissance, d'un partenariat, d'un contrat ou d'un compte entreprise officiel avec une entreprise de technologie de mobilité. (n=58)

La moitié seulement des responsables mobilité basés en Europe (49 %) indiquent que leur entreprise a un partenariat ou un contrat officiel avec une entreprise de services de mobilité. Ce chiffre est le même qu'il y a trois ans, date de la première enquête GBTA-FREENOW (50 %).

Le pourcentage de politiques de mobilité qui disposent d'un contrat officiel avec une entreprise de services de mobilité est considérablement plus faible que celui des entreprises qui entretiennent une telle relation avec un partenaire de location de voiture (91 %) ou de train (80 %), mais est similaire à celui avec une entreprise de voiture haut de gamme/avec chauffeur (50 %).

Parmi les politiques de mobilité qui n'ont pas de partenariat ou de contrat officiel avec une entreprise de services de mobilité, un quart (26 %) espère en conclure un dans les 12 prochains mois.

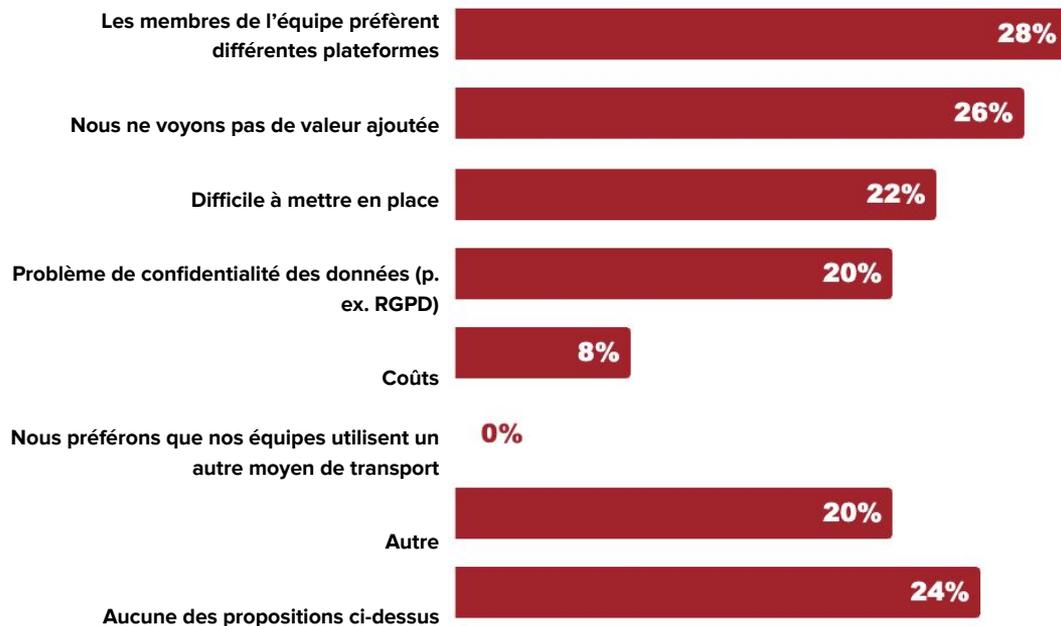


## SERVICES DE MOBILITÉ



### Le point de vue des responsables mobilité

Raisons pour lesquelles des politiques de mobilité n'ont pas de partenariat officiel avec une entreprise mobilité (plusieurs réponses possibles)



Q. Vous avez indiqué que votre entreprise n'a pas de partenariat ou de contrat officiel avec une plateforme de technologie de mobilité. Veuillez indiquer vos raisons parmi les propositions suivantes. Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. (n=50)

**Alors que la moitié des politiques de mobilité n'ont pas de partenariat ou de contrat officiel avec une entreprise de services de mobilité, les barrières à l'adoption varient.**

Les responsables mobilité qui déclarent que leur entreprise n'a pas de partenariat officiel ont été invités à indiquer pourquoi. Parmi les cinq barrières testées, quatre ont été signalées par au moins un responsable mobilité sur cinq. Toutefois, aucune barrière n'a été choisie par plus d'un tiers des répondants. L'obstacle le plus souvent invoqué est que les différents collaborateurs et collaboratrices préfèrent utiliser différentes plateformes et les entreprises rechignent à en imposer une à tout le monde.



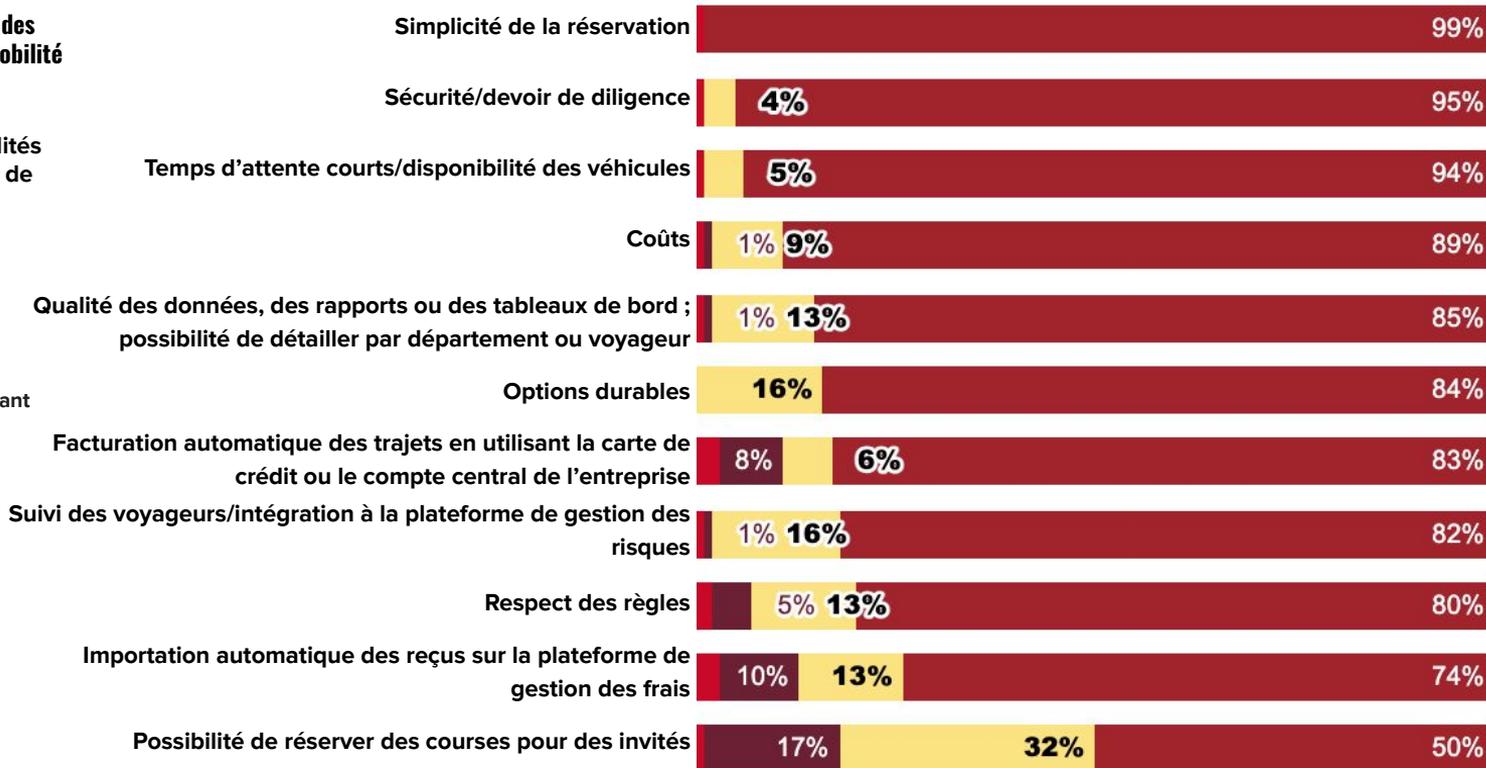
## SERVICES DE MOBILITÉ



### Le point de vue des responsables mobilité

Quelle importance ont différentes fonctionnalités d'applications mobiles de mobilité ?

- Je ne sais pas
- Pas important du tout/Pas important
- Ni important ni pas important
- Important/Très important



## SERVICES DE MOBILITÉ

### **Les responsables mobilité ont une liste de critères « importants » au moment de choisir un partenaire « de prédilection ».**

Parmi les 11 critères testés, neuf sont considérés comme « importants » ou « très importants » par au moins quatre responsables mobilité sur cinq. En général, les responsables de mobilité accordent la priorité aux fonctionnalités générales de l'application ou du service plutôt que sur les avantages spécifiques qu'ils retireraient d'un partenariat officiel.

Autrement dit, alors que les politiques de mobilité cherchent à tirer des avantages d'un partenariat officiel (meilleures données, respect des règles et rapports plus faciles sur les dépenses), ces derniers sont moins importants que d'autres facteurs comme la facilité de réservation, les coûts et la disponibilité des chauffeurs lorsqu'il s'agit de choisir un prestataire spécifique.



## »» PERSPECTIVE : LES ATTENTES DES VOYAGEURS D'AFFAIRES ET DES RESPONSABLES

### Services de mobilité

Les voyageurs et voyageuses d'affaires utilisent largement les plateformes de services de mobilité. Dans chaque pays d'Europe de notre enquête, au moins trois voyageurs sur cinq ont déclaré utiliser « parfois » ou « souvent » des applications de mobilité pour leurs déplacements professionnels.

Toutefois, cela ne veut pas dire que les entreprises « gèrent » ce type de dépenses. La moitié des responsables mobilité (49 %) indique que leur entreprise a un partenariat/contrat officiel avec une entreprise offrant une technologie de mobilité. Deux sur cinq (43 %) déclarent que leur entreprise n'a pas de partenariat officiel et 9 % ne sont pas certains de la situation. Plusieurs raisons expliquent pourquoi une entreprise a une relation contractuelle officielle avec un prestataire de services de mobilité.

Nous avons demandé aux voyageurs et voyageuses d'affaires ainsi qu'aux responsables mobilité de noter l'importance de ces raisons...





#### Données :

Les entreprises reçoivent des rapports ou des analyses de tableau de bord de la part des prestataires de services de mobilité. Cela peut les aider à surveiller le respect des règles et à identifier les opportunités d'économies. Elles peuvent avoir la possibilité d'afficher les informations par département ou même par voyageur. Elles peuvent voir combien elles dépensent par type de service comme les taxis traditionnels, les VTC, les trottinettes électriques et les vélos (électriques) en libre-service.

Près de neuf responsables mobilité sur 10 (85 %) déclarent que la qualité des données, des rapports et des tableaux de bord est une fonctionnalité importante lorsqu'ils réfléchissent à un partenariat officiel avec une entreprise de services de mobilité.



#### Reporting fluidifié des paiements/dépenses :

Lorsqu'une entreprise a un partenariat officiel avec une entreprise de mobilité, elle peut fluidifier le reporting des paiements et des dépenses. Elle a souvent la possibilité de payer une facture unique par mois. Elle peut ainsi économiser du temps et de la charge administrative en évitant de rembourser les collaborateurs et collaboratrices qui ont payé des trajets de leur poche.

Trois quarts des voyageurs et voyageuses d'affaires déclarent que la facturation automatique des trajets en utilisant la carte de crédit ou le compte central de l'entreprise est une fonctionnalité importante pour une plateforme de mobilité. Ce chiffre est encore plus élevé chez les responsables mobilité (83 %).

Par ailleurs, les entreprises peuvent souvent importer automatiquement les reçus des logiciels de mobilité vers les systèmes de gestion des notes de frais comme SAP Concur et Amadeus Cytric. Près de trois quarts des voyageurs d'affaires et des responsables mobilité considèrent que cette fonctionnalité est importante.





#### Configuration des règles :

Les entreprises peuvent configurer une plateforme de mobilité de manière à faire appliquer leurs règles de voyage. Elles peuvent définir des règles valables pour tout le personnel ou des règles spécifiques à des départements ou des équipes.

Quatre responsables mobilité sur cinq (80 %) déclarent que le respect des règles est une fonctionnalité importante lorsqu'ils réfléchissent à un partenariat officiel avec une entreprise de technologie de mobilité.

Les voyageurs et voyageuses d'affaires sont aussi d'accord sur ce point, ce qui est inattendu. Trois quarts des voyageurs et voyageuses d'affaires déclarent que c'est une fonctionnalité importante pour une application de mobilité. De fait, la vie des voyageurs d'affaires peut se trouver facilitée lorsque leur entreprise utilise la technologie pour faire appliquer automatiquement ses règles.



#### Sécurité :

Un partenariat officiel peut aider à gérer les risques.

Les programmes de mobilité peuvent suivre les trajets en temps réel en utilisant un tableau de bord d'entreprise. Ils peuvent souvent aussi limiter l'utilisation de certains moyens de transport comme les trottinettes électriques, les vélos en libre-service ou les VTC. Ils peuvent aussi parfois ajouter une assurance supplémentaire.

Pratiquement tous les responsables mobilité (95 %) déclarent que la sécurité/le devoir de diligence est une fonctionnalité importante lorsqu'ils réfléchissent à un partenariat officiel avec une plateforme de services de mobilité.

Toutefois, alors que le suivi de localisation des collaborateurs et collaboratrices peut s'avérer difficilement compatible avec la protection des données, la plupart des collaborateurs et collaboratrices semblent ouverts à ce sujet. Plus de trois voyageurs et voyageuses d'affaires sur cinq (63 %) déclarent qu'autoriser leur entreprise à suivre leurs déplacements est une fonctionnalité importante pour une application de services de mobilité.

## »» PROGRAMMES DE TRANSPORT TERRESTRE ET DURABILITÉ

### La durabilité est la préoccupation n° 1

La durabilité est une priorité essentielle pour les politiques de mobilité. Nous avons demandé aux responsables mobilité comment l'approche de leur entreprise au transport terrestre a changé depuis avant la pandémie (2019). Ils ne pouvaient choisir qu'une réponse. Deux sur cinq (38 %) ont indiqué que leur programme accordait plus de poids à la durabilité ou aux véhicules écologiques. C'est plus que pour n'importe laquelle des autres réponses.

### Comment les entreprises peuvent-elles collaborer avec des partenaires de mobilité terrestre pour parvenir à leurs objectifs de durabilité ?

Un programme de transport terrestre géré de manière efficace aide grandement les entreprises à atteindre leurs objectifs de durabilité. Deux grandes méthodes existent :





### Données/rapports

Le suivi des émissions reste un défi important pour le transport terrestre.

Alors que trois quarts des responsables mobilité basés en Europe (75 %) disent que leur entreprise suit d'une manière ou d'une autre les émissions liées aux voyages d'affaires terrestres, les estimations peuvent être très imprécises. Seul un quart (27 %) des répondants suit les émissions du transport terrestre et est persuadé que leurs estimations sont complètes et précises. Beaucoup (48 %) suivent les émissions du transport terrestre, mais disent que leurs estimations sont vagues ou incomplètes.

Par ailleurs, la moitié des responsables mobilité (50 %) déclare qu'il est plus difficile de suivre les émissions du transport terrestre que celles d'autres catégories des voyages d'affaires comme l'avion ou l'hôtel.

Les émissions du transport terrestre dépendent de nombreux facteurs dont la distance parcourue, le type de voiture (p. ex. moteur thermique ou électrique), la taille de la voiture (p. ex. compacte ou berline) et même le type de trajet (p. ex. en ville ou autoroute).

Par exemple, une entreprise peut savoir qu'une collaboratrice a payé 20 € de taxi sans savoir la distance parcourue ou le type de voiture utilisé. Ainsi, son estimation des émissions peut être imprécise, voire inexistante.

Un partenariat officiel avec une entreprise de services de mobilité peut donner aux entreprises accès à des données précises qui prennent en compte la distance parcourue, le type et la taille du véhicule. Les entreprises peuvent aussi savoir la fréquence à laquelle leurs équipes louent des voitures électriques ou prennent des taxis électriques et définir des objectifs pour les promouvoir.



### Influencer les habitudes de mobilité

Un programme peut permettre d'influencer plus facilement les comportements. Les entreprises peuvent encourager les collaborateurs et collaboratrices à utiliser des véhicules à faibles émissions ou même limiter le recours à des véhicules très polluants.

Elles ont souvent la possibilité de paramétrer leur moteur de réservation en ligne afin de promouvoir les voitures de location à faibles émissions, p. ex. en les faisant figurer en haut des résultats de recherche ou en bloquant même les voitures très polluantes.

Si les entreprises ont un partenariat officiel avec une entreprise de services de mobilité, elles peuvent même configurer l'application pour réduire l'accès aux taxis et VTC très polluants.



# PAIEMENT ET DÉFRAIEMENT DES SERVICES DE MOBILITÉ

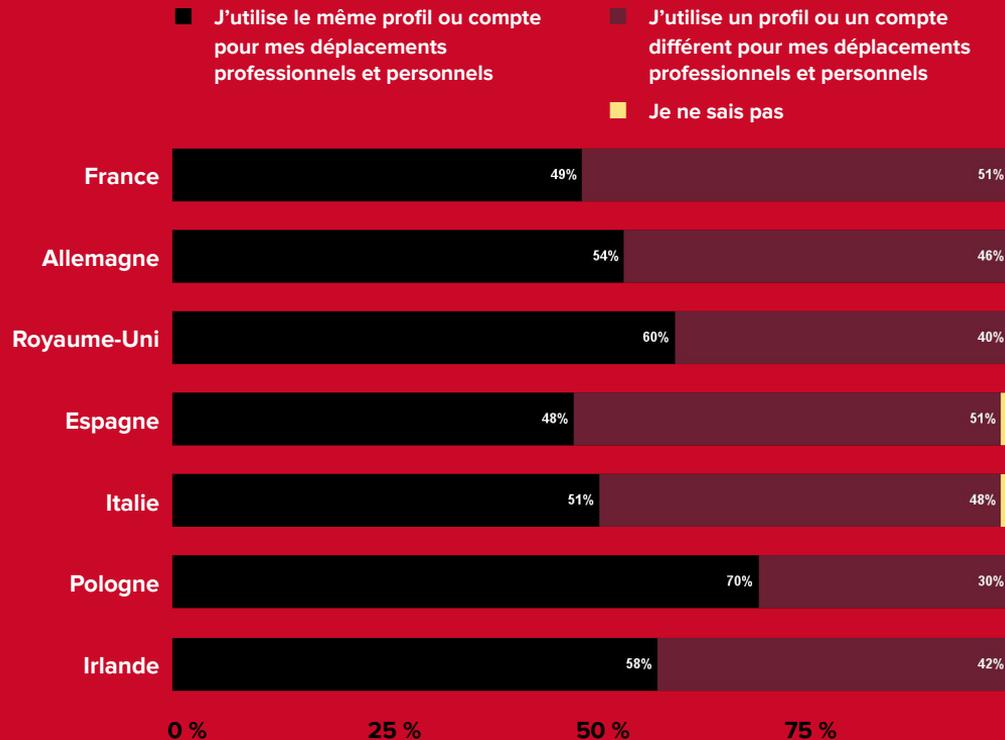
Alors que les voyageurs et voyageuses d'affaires ont largement recours aux applications de mobilité pour leurs déplacements professionnels, ils ne les utilisent pas de la même manière. Lorsque leur entreprise a un partenariat ou un contrat officiel avec une entreprise de services de mobilité, ils peuvent créer un profil « uniquement professionnel ». Cela leur permet de dissocier automatiquement les moyens de paiement pour leurs trajets pro et perso, et d'avoir les reçus de leurs déplacements professionnels dans une rubrique distincte.

Toutefois, cette possibilité n'est pas souvent utilisée par les voyageurs et voyageuses d'affaires. Dans six des sept pays de notre enquête, une majorité des voyageurs et voyageuses d'affaires utilisent le même profil de mobilité pour leurs trajets pro et perso, même si leur entreprise a un partenariat ou un contrat officiel avec une entreprise de services de mobilité. Cette attitude peut complexifier le reporting des paiements et des dépenses et nuire à la qualité des données dont disposent les responsables mobilité. Ces derniers devraient penser à ajouter à leurs règles de voyage ou à d'autres supports de communication ou formations liées à la mobilité des explications ou des tutoriels sur la manière de configurer un compte entreprise.



## Le point de vue des voyageurs d'affaires

Les voyageurs et voyageuses d'affaires  
utilisent-ils le même profil pour réserver des  
déplacements professionnels ou un autre ?





## PAIEMENT ET DÉFRAIEMENT DES SERVICES DE MOBILITÉ

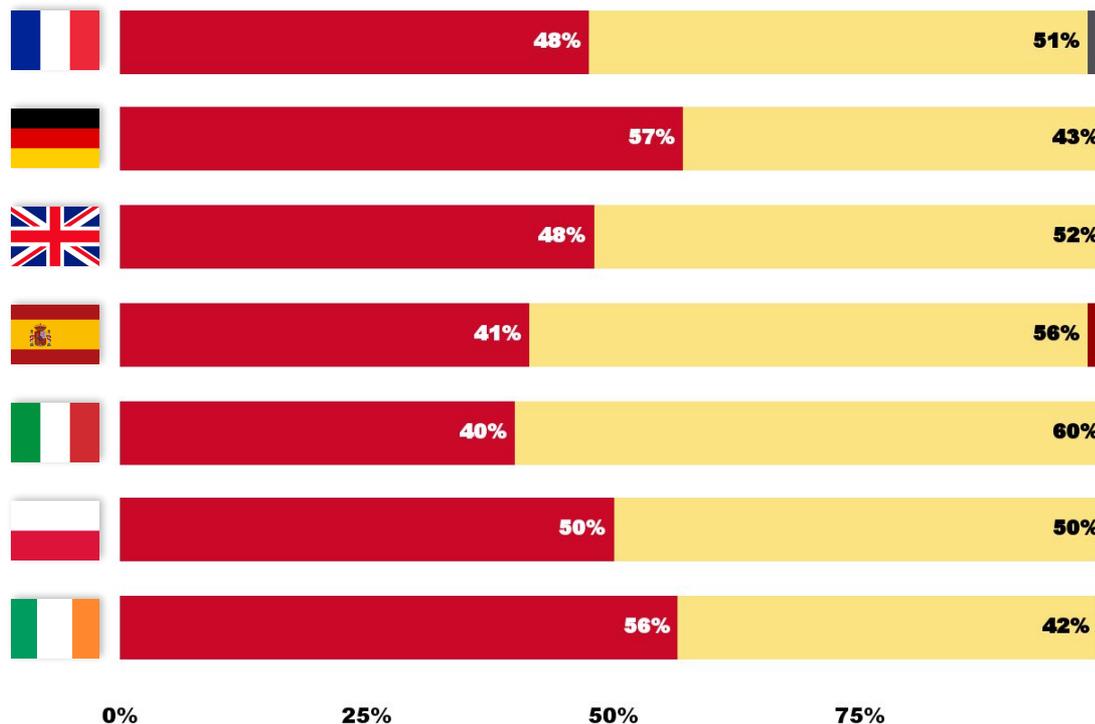


### Le point de vue des voyageurs d'affaires

Comment les voyageurs et voyageuses d'affaires paient-ils pour leurs services de mobilité au cours de leurs déplacements professionnels ?

- J'utilise un moyen de paiement personnel (p. ex. ma carte de crédit) et je me fais rembourser par mon entreprise
- J'utilise un moyen de paiement que mon entreprise me met à disposition (p. ex. carte de crédit ou compte central de mon entreprise)
- Autre
- Je ne sais pas

Q. Quelle affirmation décrit le mieux la manière dont vous payez les trajets professionnels réservés sur une application de services de mobilité ? *Remarque : Cette question n'a été affichée qu'aux répondants qui utilisent « souvent » ou « parfois » les services de mobilité au cours de leurs déplacements professionnels (n=65-96)*



## PAIEMENT ET DÉFRAIEMENT DES SERVICES DE MOBILITÉ

Il y a deux écoles sur la manière de payer les services des plateformes de mobilité. Dans chaque pays de notre enquête, un nombre assez important de voyageurs et voyageuses d'affaires, entre deux et trois sur cinq, déclarent utiliser un moyen de paiement personnel (p. ex. leur carte de crédit) avant de se faire rembourser par leur entreprise. Une raison possible est que leur carte de crédit personnelle est le moyen de paiement par défaut sur leur profil et qu'ils ne souhaitent pas saisir les informations d'une carte de crédit de leur entreprise et de passer manuellement entre leurs moyens de paiement.

Les responsables mobilité devraient réfléchir à promouvoir l'utilisation de moyens de paiement de leur entreprise pour les taxis et VTC. Ils gagneraient ainsi du temps pour le reporting des dépenses et réduiraient la charge administrative (et ses coûts). Si les entreprises ont un partenariat officiel avec un prestataire de mobilité, elles peuvent demander une facturation mensuelle qui leur permet de payer tous les trajets de leur personnel dans une seule facture.





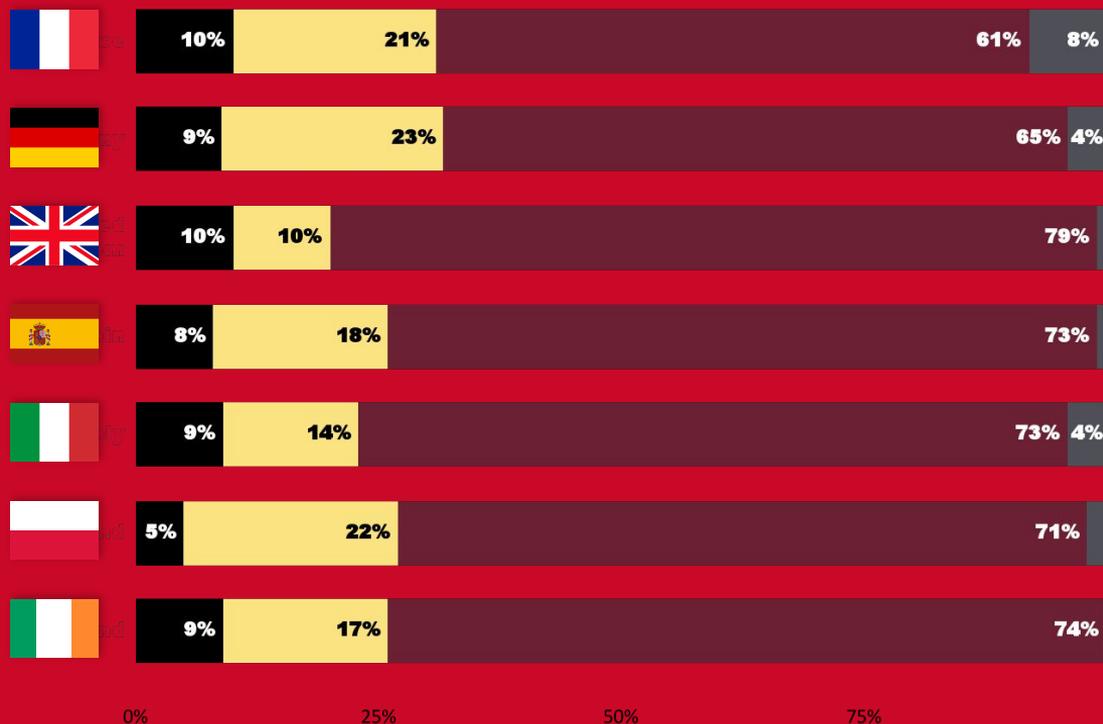
# CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES



## Le point de vue des voyageurs d'affaires

Les voyageurs et voyageuses d'affaires sont-ils ok pour autoriser leur entreprise à collecter des données sur les trajets faits au cours de déplacements professionnels ?

- Pas intéressé/  
Pas du tout intéressé
- Ni intéressé ni pas intéressé
- Intéressé/Très intéressé
- Je ne sais pas



## CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Une des principales raisons d'avoir un partenariat officiel avec une entreprise de services de mobilité est d'obtenir de meilleures données. Dans certains cas, les entreprises peuvent même en obtenir pour chaque utilisateur afin de savoir le type de véhicules utilisés, les destinations et la durée des déplacements. Ces données peuvent aider à la gestion des risques (p. ex. le suivi de la localisation des voyageurs), à l'optimisation du programme et au respect des règles. Elles posent néanmoins aussi des questions concernant la confidentialité des données.

Les responsables mobilité peuvent avoir ainsi accès à plus de données que les équipes souhaitent partager et en faire un usage plus ou moins légitime. Par exemple, une entreprise peut demander à un collaborateur la raison d'un trajet professionnel au milieu de la nuit. Toutefois, la plupart des voyageurs et voyageuses d'affaires sont intéressés d'autoriser leur entreprise à collecter des données sur les trajets faits au cours de déplacements professionnels avec des applications de mobilité, même si la propension est plus faible en France et en Allemagne que dans les autres pays européens de notre enquête.

Cette propension des voyageurs pourrait persuader plus d'entreprises à collaborer avec des prestataires de services de mobilité. Parmi les responsables mobilité qui déclarent que leur entreprise ne dispose pas encore d'un partenariat ou d'un contrat officiel avec ce type de prestataire, un tiers (33 %) serait intéressé par cela si la plupart des voyageurs d'affaires de leur entreprise autorisaient la collecte de données sur leurs déplacements.



# PRESTATAIRES DE MOBILITÉ

Les dernières années ont vu une multiplication des modes de mobilité terrestre. Les équipes sont confrontées à une quantité étourdissante d'options pour les courtes distances : taxis traditionnels, VTC, bus ou train, voitures de location, vélos, autopartage ou encore trottinettes électriques. Bien souvent, les équipes utilisent plusieurs prestataires. Par exemple, elles peuvent utiliser une app pour réserver un taxi et une autre pour les VTC. Elles peuvent louer des voitures auprès d'un prestataire et utiliser l'autopartage auprès d'un autre. Cela est source de complexité pour les politiques de mobilité. Les responsables mobilité doivent alors éventuellement négocier avec de nombreux prestataires différents.

Par ailleurs, les politiques de mobilité se retrouvent souvent avec des données fragmentaires. Par exemple, elles peuvent avoir différents types de données terrestres à différents endroits et dans des formats différents, avec une granularité différente, ce qui peut rendre difficile la compréhension des performances des politiques. Une tendance capable de résoudre ce problème est la montée en force des prestataires de mobilité. De plus en plus d'entreprises proposent plusieurs moyens de transport terrestre. Par exemple, certaines entreprises proposent des voitures de location, l'autopartage et des véhicules haut de gamme. D'autres ont dans leur portefeuille des services de VTC/covoiturage, des trottinettes électriques et des vélos à louer. Les programmes de mobilité peuvent négocier avec ces acteurs pour obtenir plusieurs services terrestres en même temps.



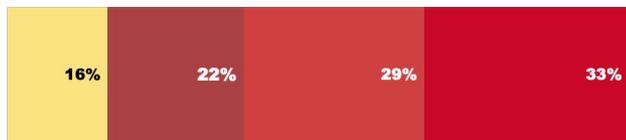


## PRESTATAIRES DE MOBILITÉ



### Le point de vue des responsables mobilité

Les **responsables mobilité** seraient-ils intéressés par un partenariat officiel avec une application de mobilité si la plupart de leurs voyageurs d'affaires étaient prêts à autoriser la collecte de données concernant leurs déplacements ?



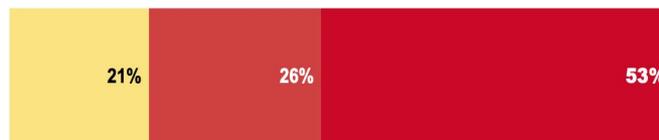
0% 25% 50% 75% 100%

- Je ne sais pas
- Pas du tout intéressé ou pas intéressé
- Ni intéressé ni pas intéressé
- Intéressé/Très intéressé

Q. Si la plupart de vos voyageurs d'affaires étaient prêts à autoriser la collecte de données concernant leurs déplacements terrestres, seriez-vous intéressé par un partenariat ou un contrat officiel avec une plateforme de technologie de mobilité ?

Remarque : question seulement affichée aux responsables mobilité ayant indiqué que leur entreprise ne dispose pas, ou tout du moins pas à leur connaissance, d'un partenariat, d'un contrat ou d'un compte entreprise officiel avec une entreprise de technologie de mobilité. (n=51)

Les **responsables mobilité** sont-ils intéressés par un contrat avec le même prestataire pour plusieurs produits ou services de transport terrestre ?



0% 25% 50% 75% 100%

- Pas du tout intéressé ou pas intéressé
- Ni intéressé ni pas intéressé
- Intéressé/Très intéressé

Q. Veuillez évaluer votre intérêt à travailler avec le même prestataire pour plusieurs produits ou services de transport terrestre (p. ex. VTC, taxis, trottinettes, transports en commun, flotte, voitures haut de gamme ou autopartage). (n=105)

**La moitié (53 %) des responsables mobilité sont intéressés par un contrat avec le même prestataire pour plusieurs produits ou services de mobilité terrestre. Un sur cinq (21 %) n'est pas intéressé, alors qu'un quart (26 %) n'est ni intéressé ni pas intéressé.**

# DÉVELOPPEMENT DURABLE, RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE ET TRANSPORT TERRESTRE



## Le point de vue des responsables mobilité

Les entreprises suivent-elles les émissions de carbone du transport terrestre liées aux déplacements professionnels de leurs équipes ?

Nous suivons les émissions du transport terrestre liées aux déplacements professionnels de nos équipes et nos chiffres sont précis et exhaustifs

27%

Nous suivons les émissions du transport terrestre liées aux déplacements professionnels de nos équipes, mais nos chiffres sont « vagues » ou manquent d'exhaustivité

48%

Nous ne suivons pas les émissions du transport terrestre liées aux déplacements professionnels de nos équipes

25%

Trois responsables mobilité en Europe sur quatre parlent de l'importance de suivre les émissions de carbone liées au transport terrestre. Il s'agit d'un signe encourageant qui montre que l'intérêt pour la durabilité augmente.

Toutefois, des défis et des potentiels d'amélioration demeurent ce que souligne l'opinion que la plupart des données de suivi ne sont que de « vagues » estimations (48 %) et qu'une entreprise sur quatre (25 %) ne suit pas les émissions liées au transport terrestre de ses voyageurs d'affaires ce qui indique qu'il reste encore fort à faire dans ce domaine.

Q. Votre entreprise suit-elle les émissions de carbone du transport terrestre liées aux déplacements professionnels de ses équipes ? (n=110)

## DÉVELOPPEMENT DURABLE, RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE ET TRANSPORT TERRESTRE

Alors que la majorité des politiques de mobilité en Europe suivent (dans une certaine mesure) les émissions générées par le transport terrestre, les approches des entreprises pour limiter ou réduire les émissions de carbone varient. De fait, la moitié (52 %) des responsables mobilité déclarent que leur organisation suit une approche portant sur les coûts et les investissements pour limiter ou réduire les émissions de carbone liées aux déplacements professionnels.

Un responsable mobilité sur cinq (21 %) signale que son entreprise a adopté une approche portant sur les coûts en obligeant ou en encourageant les équipes à choisir ou à utiliser des véhicules thermiques plus efficaces et/ou électriques. Par ailleurs, un responsable mobilité sur cinq (22 %) indique que son entreprise n'essaie pas vraiment de réduire les émissions liées au transport terrestre des déplacements professionnels de ses équipes.

Ces chiffres montrent la diversité des approches des organisations européennes pour lutter contre les émissions de carbone liées au transport terrestre au cours des voyages d'affaires. Alors que certaines poursuivent activement des objectifs de durabilité et encouragent des options de mobilité écoresponsables, d'autres n'y accordent pas une grande priorité. Il resterait donc un potentiel de croissance dans les pratiques de mobilité durable du secteur professionnel en Europe.





## DÉVELOPPEMENT DURABLE, RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE ET TRANSPORT TERRESTRE

**Les voyageurs et voyageuses d'affaires sont-ils prêts à faire des sacrifices pour réduire les émissions de carbone liées au transport terrestre lors de leurs déplacements professionnels ?**  
(prêts + très prêts)

**Q. Veuillez noter votre propension à faire les actions suivantes pour réduire les émissions de carbone de votre transport terrestre lors de vos déplacements professionnels (n=101-112).**



### Le point de vue des voyageurs d'affaires

**Les voyageurs et voyageuses d'affaires ont-ils pris des moyens de transport terrestre écologiques au cours de leur dernier déplacement professionnel (% de oui)**

**Q. Pensez à votre dernier déplacement professionnel, avez-vous... ?**  
(n=101-112)  
% = oui

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Louer une voiture plus petite (p. ex. compacte au lieu de berline)	68 %	80 %	69 %	64 %	74 %	70 %	68 %
Prendre plus souvent les transports en commun	63 %	84 %	66 %	65 %	68 %	63 %	75 %
Attendre plus longtemps, mais pour voyager en taxi électrique	53 %	70 %	68 %	62 %	63 %	46 %	59 %
Utiliser une trottinette ou un vélo électrique (ou tout autre moyen de micro mobilité électrique) au lieu de prendre un taxi	54 %	61 %	61 %	55 %	61 %	54 %	63 %
Payer plus, mais pour voyager en taxi ou en voiture de location électrique	48 %	65 %	63 %	51 %	58 %	42 %	63 %
	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Utiliser les transports en commun	72 %	81 %	66 %	66 %	65 %	71 %	71 %
Prendre un taxi ou une voiture d'autopartage électrique	48 %	50 %	49 %	46 %	54 %	61 %	46 %
Louer une voiture électrique	42 %	50 %	46 %	38 %	50 %	49 %	43 %
Prendre une voiture haut de gamme, avec chauffeur ou un VTC électrique	31 %	42 %	44 %	30 %	31 %	39 %	48 %
Utiliser une trottinette ou un vélo électrique (ou tout autre moyen de micromobilité)	34 %	38 %	38 %	29 %	42 %	43 %	34 %

## DÉVELOPPEMENT DURABLE, RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE ET TRANSPORT TERRESTRE

Les voyageurs et voyageuses d'affaires en Europe eux-mêmes sont prêts à agir pour réduire les émissions de carbone générées par le transport terrestre. Par exemple, une majorité déclare être prête à louer une voiture plus petite ou à prendre plus souvent les transports en commun.

On remarque notamment que les voyageurs d'affaires en Allemagne indiquent être plus enclins à prendre plus souvent les transports en commun afin de réduire leur empreinte carbone. En même temps, en Allemagne, en Irlande et au Royaume-Uni, ils sont plus enclins à payer plus pour un taxi ou une voiture de location électrique, alors que leurs homologues en Pologne sont moins nombreux à vouloir le faire. Les variations régionales peuvent être imputables aux infrastructures locales, à une attitude culturelle et aux incitations gouvernementales en faveur de la durabilité. La promotion et le soutien de choix écoresponsables peuvent aider à continuer de réduire l'empreinte carbone des voyages d'affaires en Europe.

Pour ce qui est des mesures prises lors de leur dernier déplacement professionnel, une majorité de voyageurs indiquent avoir utilisé les transports en commun, puis viennent les taxis et les véhicules d'autopartage électriques. Ils sont peu à indiquer avoir pris une voiture haut de gamme, avec chauffeur ou un VTC électrique, ou encore une trottinette/un vélo électrique.

**Ces chiffres indiquent que les transports en commun et les taxis ou véhicules d'autopartage électriques sont les choix les plus populaires parmi les voyageurs et voyageuses d'affaires en Europe pour ce qui est de leur dernier déplacement professionnel.**

De manière générale, les voyageurs montrent une préférence pour des options plus durables et plus écologiques ce qui indique une prise de conscience de l'impact environnemental de leurs choix de mobilité. La promotion de l'utilisation des véhicules électriques et des transports en commun peut contribuer à réduire davantage les émissions de carbone liées aux déplacements professionnels en Europe.





## DÉVELOPPEMENT DURABLE, RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE ET TRANSPORT TERRESTRE

Parmi les voyageurs qui n'ont pas pris les transports en commun ou un véhicule ou un taxi électrique au cours de leur dernier déplacement professionnel, les raisons les plus citées étaient la disponibilité limitée (39 %) et le confort/la praticité (35 %). Par ailleurs, un sur quatre (24 %) a indiqué ne pas avoir pensé à utiliser les transports en commun ou un véhicule électrique. 14 % ont signalé que ces options étaient trop chères.

Alors que les programmes de mobilité continuent de promouvoir les initiatives de durabilité et que les règles d'entreprise soutiennent les objectifs de durabilité, les responsables mobilité observent qu'il est difficile de suivre avec précision les émissions du transport terrestre par rapport à d'autres aspects des voyages d'affaires comme les hôtels ou l'avion. De fait, la moitié des responsables mobilité en Europe (50 %) déclare qu'il est plus difficile de suivre avec précision les émissions du transport terrestre que celles d'autres catégories des voyages d'affaires (voir page suivante). En même temps, seul un sur dix (9 %) trouve qu'il est plus facile de suivre précisément les émissions et deux cinquièmes (41 %) indiquent que c'est tout aussi facile/difficile. Les responsables mobilité ont quelques informations sur les véhicules électriques réservés par leurs équipes. Un cinquième dit que 30 % ou plus des voitures de location (17 %) et des taxis/autopartage (20 %) utilisés sont électriques.



## DÉVELOPPEMENT DURABLE, RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE ET TRANSPORT TERRESTRE



### Le point de vue des responsables mobilité

Est-ce plus facile ou plus difficile de suivre avec précision les émissions du transport terrestre que celles d'autres aspects des voyages d'affaires ?

Il est plus difficile de suivre avec précision les émissions du transport terrestre que celles d'autres aspects des voyages d'affaires (p. ex. avion ou hôtel)

50%

Il est plus facile de suivre avec précision les émissions du transport terrestre que celles d'autres aspects des voyages d'affaires (p. ex. avion ou hôtel)

9%

Il est tout aussi facile/difficile de suivre avec précision les émissions du transport terrestre que celles d'autres aspects des voyages d'affaires (p. ex. avion ou hôtel)

41%

Toutefois, un nombre important de responsables mobilité ne sont pas sûrs du taux de réservation de véhicules électriques pour le covoiturage (40 %), les voitures de location (24 %) ou véhicules haut de gamme/avec chauffeur (49 %). Tout cela indique des informations lacunaires.

Les voyageurs et voyageuses d'affaires en Europe affichent un intérêt accru pour des options de transport terrestre plus durables, surtout face à la situation économique actuelle et la prise de conscience des problématiques environnementales. En fait, au moins la moitié (voire plus) indique être intéressée par une utilisation des trains grande ligne plus respectueux de l'environnement (plutôt que l'avion), par les transports en commun et les options de taxi électrique (voir page suivante).

Il y a moins d'intérêt pour les services de micromobilité (sauf pour les voyageurs italiens) et de voitures haut de gamme avec chauffeur pour les voyages d'affaires de la direction. Les voyageurs et voyageuses d'affaires allemands sont plus susceptibles d'être intéressés par la plupart des options de mobilité que d'autres voyageurs dans d'autres marchés.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE, RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE ET TRANSPORT TERRESTRE



### Le point de vue des voyageurs d'affaires

Dans la situation économique actuelle, quel intérêt portent les voyageurs et voyageuses d'affaires au ...  
(% beaucoup plus intéressé + plutôt plus intéressé)

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Options de taxis électriques durables	50 %	63 %	58 %	63 %	66 %	50 %	60 %
Utiliser les transports en commun pour le transport terrestre	57 %	68 %	68 %	56 %	60 %	52 %	66 %
Utiliser le transport terrestre (p. ex. train ou voiture de location) plutôt que l'avion	64 %	70 %	64 %	68 %	64 %	53 %	65 %
Autoriser les voyageurs à utiliser les services de micromobilité comme les vélos ou les trottinettes électriques pour couvrir de courtes distances	49 %	59 %	47 %	48 %	65 %	56 %	61 %
Proposer des services de voitures haut de gamme avec chauffeur aux membres de la direction	30 %	53 %	41 %	37 %	43 %	43 %	48 %

### % intéressé + très intéressé par différentes innovations du transport terrestre

Q. Les propositions suivantes sont des innovations capables de changer le transport terrestre pour les déplacements professionnels. Veuillez noter votre intérêt pour chaque innovation. (n=104-112)

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
Voitures/taxis connectés à Internet avec connexion WiFi	66 %	73 %	79 %	79 %	74 %	73 %	77 %
Voitures/taxis électriques	70 %	76 %	79 %	77 %	76 %	71 %	69 %
Voitures/taxis autonomes	56 %	70 %	67 %	69 %	66 %	71 %	63 %
Voitures avec technologie intégrée d'assistant conversationnel avec IA	54 %	69 %	65 %	65 %	66 %	53 %	65 %



## DÉVELOPPEMENT DURABLE, RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE ET TRANSPORT TERRESTRE

Les voyageurs et voyageuses d'affaires en Europe sont toutefois très satisfaits de la palette de moyens de transport offerts par leur entreprise pour leurs déplacements professionnels.

Deux sur trois (66 %) déclarent être satisfaits de la palette de moyens de transport offerts par leur entreprise pour leurs déplacements professionnels, alors que le tiers restant (33 %) aimerait que leur entreprise propose une gamme d'options et permette aux usagers de sélectionner celles qui répondent le mieux à leurs besoins.

Ils sont aussi intéressés par les innovations qui pourraient changer le transport terrestre et leur expérience de voyage. Trois quarts des voyageurs et voyageuses d'affaires sont intéressés par des voitures/taxis connectés à Internet avec connexion WiFi et des voitures/taxis électriques. Cet intérêt est particulièrement élevé en Italie. Par ailleurs, les voitures autonomes et avec technologie intégrée d'assistant conversationnel avec IA sont aussi intéressantes.



# CONCLUSION

Le transport terrestre est un élément essentiel des politiques de mobilité. En fait, il continue de creuser son avance, car aujourd'hui, les voyageurs et voyageuses d'affaires ont plus d'options que jamais pour leurs déplacements professionnels. De fait, le transport terrestre (sous n'importe quelle forme) est présent dans pratiquement tous les voyages professionnels. Ainsi, les responsables mobilité et les voyageurs ont des exigences, des attentes et des préférences variées à satisfaire.

Par ailleurs, le transport terrestre arrive sur le devant de la scène alors que de plus en plus de politiques de mobilité en Europe mettent l'accent sur la durabilité en plus des aspects plus « traditionnels » du contrôle des frais, du respect des règles, du devoir de diligence, de la satisfaction des voyageurs, de la gestion du risque et de la technologie.



## CONCLUSION

**Cette étude montre que les responsables mobilité peuvent prendre différentes actions pour répondre à l'évolution du transport terrestre dans les programmes de mobilité gérés.**



### DURABILITÉ

Quatre responsables mobilité sur dix (38 %) indiquent que la politique de leur entreprise concernant le transport terrestre met davantage l'accent sur la durabilité et les véhicules respectueux de l'environnement par rapport à 2019. Cela indique que de nombreuses organisations incorporent activement leurs objectifs de durabilité à leurs programmes de mobilité. Toutefois, beaucoup de responsables mobilité ont l'impression que les données de suivi ne sont que de « vagues » estimations (48 %) des émissions actuelles et un sur quatre (25 %) ne suit pas les émissions liées au transport terrestre de ses voyageurs d'affaires, donc il reste encore fort à faire dans ce domaine. Les prestataires de transport terrestre qui reconnaissent la demande en reporting des émissions et qui fournissent des informations transparentes reposant sur des données sont susceptibles d'attirer davantage d'entreprises qui ont un programme de mobilité géré et centré sur la durabilité. Ils peuvent se démarquer sur le marché en proposant des options écologiques et en soutenant des initiatives durables.



### PRÉFÉRENCES DES VOYAGEURS

Les voyageurs et voyageuses d'affaires ont généralement des options pour choisir les moyens de transport terrestre qu'ils utilisent, mais ils accordent majoritairement la priorité aux options les plus confortables et économiques. Toutefois, l'intérêt pour les options de micromobilité, comme les trottinettes électriques et les vélos traditionnels ou électriques en libre-service, est marqué et reflète une tendance plus large vers plus de durabilité et de flexibilité dans les choix de mobilité.

De nombreuses entreprises doivent encore modifier leurs règles de voyage concernant ces nouvelles formes de transport terrestre pour refléter l'intérêt croissant de leurs équipes pour ces options. Alors que les facteurs traditionnels du confort et des économies de coûts restent importants, les entreprises devraient continuer de reconnaître le besoin d'adapter leurs règles de voyage pour qu'elles reflètent l'évolution des moyens de transport terrestre.



## CONCLUSION



### RÈGLES DE VOYAGE

Les responsables mobilité européens déclarent que la principale priorité pour leur entreprise (en lien avec le transport terrestre) est le contrôle des dépenses/les économies, puis viennent la durabilité et l'expérience du personnel. De fait, la quasi-totalité des programmes de mobilité en Europe autorise les équipes à utiliser les trains grande ligne et les transports en commun, ce qui peut être attribué à l'importance croissante accordée à la durabilité sur le continent. Les moyens de transport aussi généralement autorisés sont les voitures de location, ainsi que les taxis et les VTC/chauffeurs indépendants. Les programmes de mobilité en Europe reflètent l'évolution des priorités des organisations.



### TECHNOLOGIE DE MOBILITÉ

Les voyageurs et voyageuses d'affaires utilisent les applications de services de mobilité tout autant pour leurs déplacements professionnels que personnels. Les fonctionnalités des applications considérées comme les plus importantes sont entre autres la facilité de réservation, la faible attente/disponibilité des véhicules et les coûts. Toutefois, les voyageurs et voyageuses d'affaires apprécient aussi des fonctionnalités disponibles uniquement lorsque leur entreprise à un partenariat ou un contrat officiel avec un prestataire de services de mobilité. Il peut s'agir de l'importation automatique des trajets vers les systèmes de reporting des frais et de la possibilité pour leur entreprise de configurer l'application pour améliorer le respect des règles de voyage. Les entreprises peuvent tirer de nombreux avantages d'un partenariat officiel avec un tel prestataire, en particulier pour les fonctionnalités essentielles perçues comme apportant une aide aux voyageurs, ce qui peut, à son tour, aider à booster la satisfaction du personnel.

## CONCLUSION

### Méthodologie

Enquête en ligne menée auprès de responsables mobilité et de voyageurs et voyageuses d'affaires au Royaume-Uni, en Irlande, en Allemagne, en France, en Espagne, en Italie et en Pologne

### Enquête auprès des responsables mobilité

Les données ont été collectées entre le 29 juin et le 31 juillet 2023.

L'invitation par e-mail a été envoyée à 2 357 acheteurs et acheteuses de mobilité en Europe, membres actifs et inactifs de la GBTA, au Royaume-Uni, en Irlande, en France, en Allemagne, en Espagne, en Italie et en Pologne. Parmi ces personnes, 202 ont répondu à au moins une question.

Parmi les personnes qualifiées pour l'enquête, 105 ont participé à toute l'enquête, soit un taux de réponse de 4,5%.

### Enquête menée auprès des voyageurs et voyageuses d'affaires

Les données ont été collectées entre le 5 et le 18 juillet 2023.

Pour pouvoir y participer, les répondants devaient :

- Avoir au moins 18 ans

- Résider au Royaume-Uni, en Irlande, en Allemagne, en France, en Espagne, en Italie ou en Pologne

- Avoir un emploi à temps plein ou à temps partiel

- Avoir fait un voyage d'affaires au minimum au cours des 12 derniers mois dont la destination était à plus de 30 km de chez eux.

Des quotas ont été utilisés pour garantir une répartition équilibrée des âges, des sexes et des pays.

740 réponses à l'enquête

# PROFIL DES RESPONSABLES MOBILITÉ



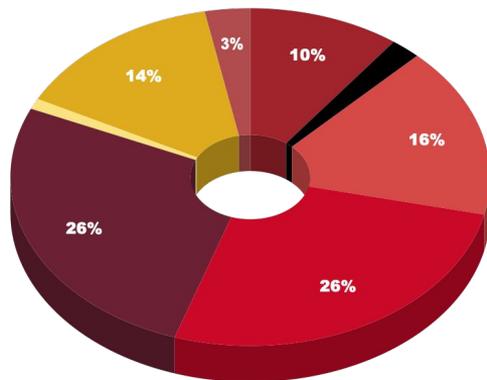


## PROFIL DES RESPONSABLES MOBILITÉ



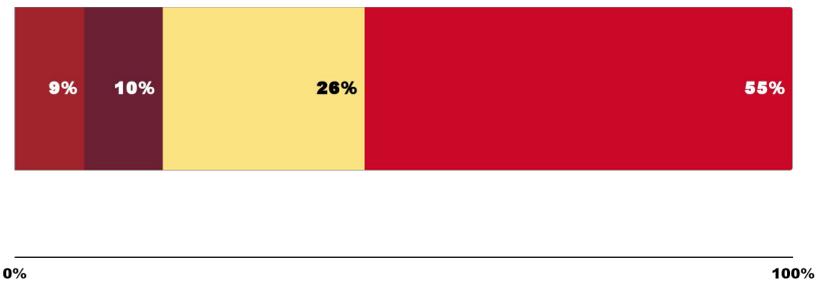
### Les responsables mobilité

Parmi les pays suivants, dans quel pays résidez-vous ? (n=202)



- Espagne
- Irlande
- Allemagne
- France
- Royaume-Uni
- Pologne
- Italie
- Autre

Veuillez noter votre degré d'implication lorsqu'il s'agit de gérer ou de surveiller les règles, les processus ou les fournisseurs de transport terrestre pour votre entreprise. (n=189)



0%

100%

- Très impliqué
- Assez impliqué
- Un peu impliqué
- Pas du tout impliqué



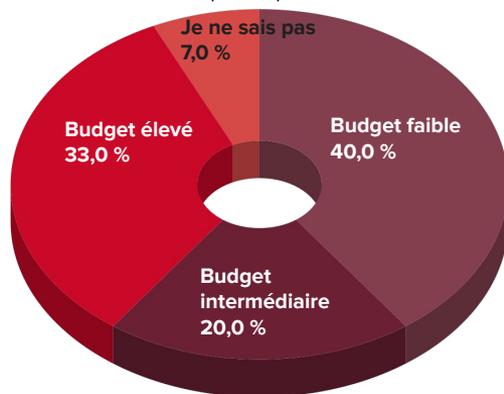


## PROFIL DES RESPONSABLES MOBILITÉ

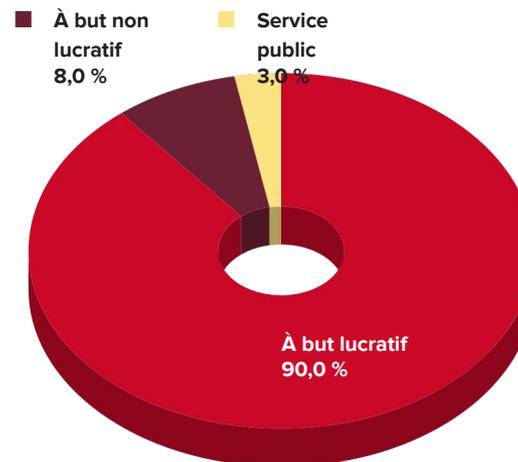


### Les responsables mobilité

Quel montant estimé en [euros/livres sterling/zlotys] ont représenté les déplacements professionnels (y compris l'avion, l'hôtel, la location de voiture, les réunions, etc.) pour votre entreprise en 2022 ? Veuillez indiquer votre meilleure estimation. (n=105)



Parmi les types d'organisations suivants, lequel correspond le mieux à la vôtre ? (n=106)





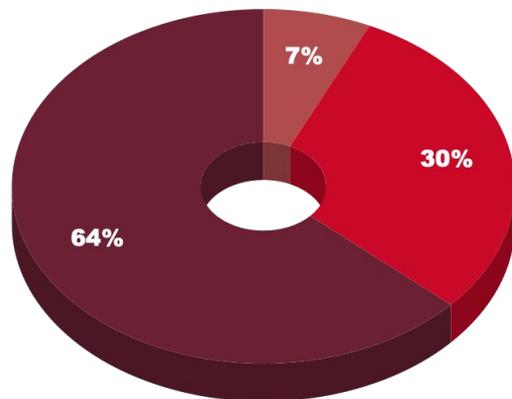
## PROFIL DES RESPONSABLES MOBILITÉ



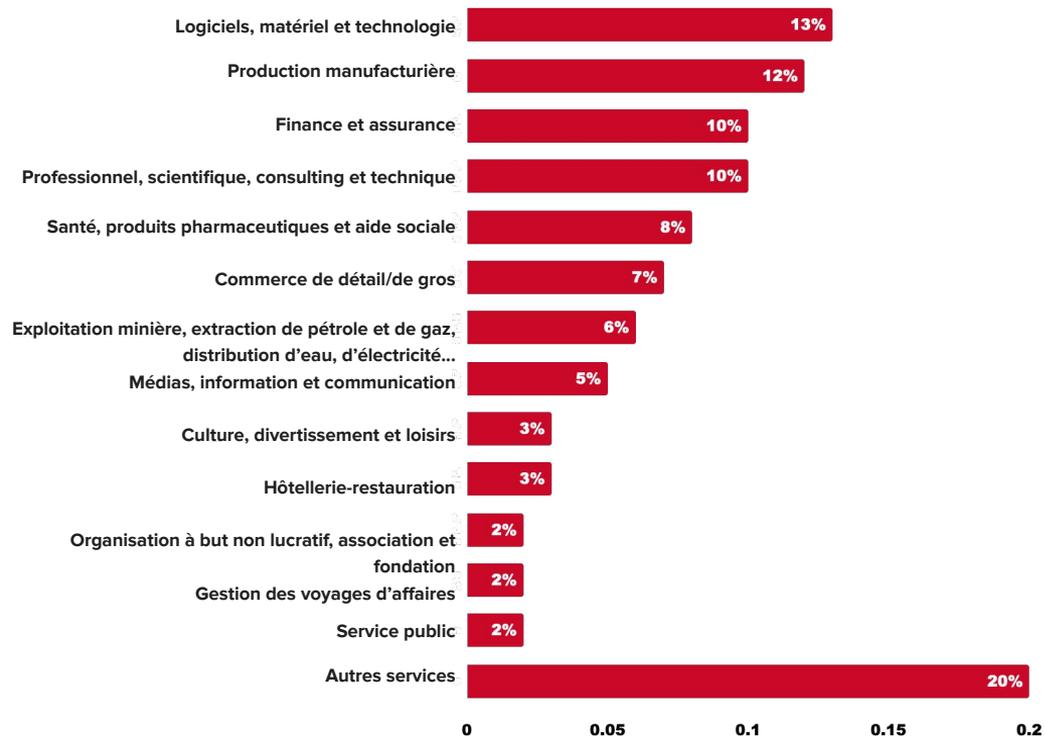
### Les responsables mobilité

Comment définiriez-vous la portée de votre entreprise ?  
(n=105)

- Mondiale (présence dans toutes les régions du monde)
- Multinationale (présence dans plusieurs pays, mais pas dans toutes les régions du monde)
- Nationale (présence dans un seul pays)



Parmi les secteurs suivants, lequel correspond le mieux au vôtre ? (n=104)



# PROFIL DES VOYAGEURS D'AFFAIRES



Les voyageurs d'affaires

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
<b>SEXE</b>							
Homme	53 %	63 %	43 %	61 %	50 %	53 %	51 %
Femme	47 %	36 %	57 %	39 %	47 %	46 %	45 %
Non binaire/autre/divers	0 %	1 %	0 %	0 %	4 %	1 %	4 %
<b>ÂGE</b>							
18 à 34 ans	31 %	38 %	55 %	30 %	36 %	52 %	47 %
35 à 54 ans	48 %	47 %	39 %	55 %	45 %	44 %	47 %
55 ans et plus	21 %	16 %	5 %	14 %	19 %	3 %	5 %
<b>NOMBRE DE DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS D'AU MOINS 30 KILOMÈTRES EFFECTUÉS AU COURS DE L'ANNÉE ÉCOULÉE</b>							
1 à 2 déplacements	37 %	35 %	29 %	26 %	19 %	32 %	33 %
3 à 5 déplacements	26 %	32 %	34 %	32 %	39 %	26 %	26 %
6 déplacements ou plus	37 %	33 %	37 %	43 %	42 %	41 %	41 %



## PROFIL DES RESPONSABLES MOBILITÉ



### Les voyageurs d'affaires

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
--	--------	-----------	----	---------	--------	---------	---------

#### QU'EST-CE QUI DÉCRIT LE MIEUX LA POLITIQUE DE MOBILITÉ DE VOTRE ENTREPRISE ?

Je dois respecter les règles de voyage de mon entreprise	61 %	54 %	59 %	63 %	54 %	51 %	61 %
Il est recommandé de suivre des consignes générales	25 %	29 %	32 %	21 %	30 %	35 %	31 %
Je n'ai aucune restriction ou consigne de la part de mon entreprise	15 %	17 %	9 %	15 %	16 %	14 %	8 %

#### VOTRE ENTREPRISE FAIT-ELLE APPEL À UNE AGENCE DE VOYAGES D'AFFAIRES POUR DES PRODUITS OU SERVICES ?

Oui	68 %	77 %	84 %	79 %	82 %	80 %	76 %
Non	23 %	15 %	8 %	15 %	10 %	9 %	14 %
Je ne sais pas	8 %	8 %	7 %	6 %	9 %	12 %	10 %

#### VOTRE ENTREPRISE UTILISE-T-ELLE UN OUTIL DE RÉSERVATION EN LIGNE ?

Oui	91 %	92 %	90 %	79 %	90 %	86 %	90 %
Non	7 %	8 %	9 %	10 %	10 %	11 %	7 %
Je ne sais pas	2 %	1 %	1 %	10 %	1 %	4 %	4 %



## PROFIL DES RESPONSABLES MOBILITÉ



### Les voyageurs d'affaires

	FRANCE	ALLEMAGNE	UK	ESPAGNE	ITALIE	POLOGNE	IRLANDE
<b>TYPE DE POSTE</b>							
Administratif/Fonction support	10 %	12 %	19 %	13 %	20 %	29 %	24 %
Cadre intermédiaire	51 %	59 %	45 %	37 %	47 %	44 %	57 %
Cadre supérieur	36 %	19 %	25 %	35 %	25 %	21 %	14 %
Cadre dirigeant	3 %	10 %	11 %	14 %	9 %	6 %	5 %
<b>EFFECTIF DE L'ORGANISATION</b>							
500 ou moins	41 %	36 %	32 %	42 %	50 %	53 %	38 %
501 à 1 000	17 %	17 %	21 %	23 %	19 %	28 %	19 %
Plus de 1 000	42 %	44 %	47 %	32 %	31 %	20 %	40 %
Je ne sais pas	0 %	3 %	0 %	3 %	0 %	0 %	2 %
<b>TYPE DE DESTINATIONS PROFESSIONNELLES AU COURS DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES</b>							
Destinations nationales uniquement	38 %	21 %	19 %	30 %	27 %	45 %	31 %
Destinations internationales uniquement	21 %	18 %	23 %	13 %	14 %	17 %	26 %
Destinations nationales et internationales	40 %	61 %	58 %	56 %	59 %	38 %	43 %

# À PROPOS DE LA GBTA

La Global Business Travel Association (GBTA) est la plus grande organisation professionnelle de l'industrie du voyage d'affaires au monde. Son siège est à Washington et elle compte des membres sur tous les continents qui gèrent tous les ans plus de 345 milliards de dollars de dépenses dans le domaine. Formations, évènements, études, lobbying, supports multimédias : voici les activités de qualité internationale que la GBTA propose à son réseau mondial composé de plus de 28 000 professionnels et 125 000 contacts actifs, tendance à la hausse. Pour plus d'informations, veuillez consulter [www.gbta.org](http://www.gbta.org).



**GBTA** **Global Business  
Travel Association**

# FREENOW ✓

## FOR BUSINESS

FREENOW for Business est un acteur incontournable des déplacements professionnels, de la mobilité en tant qu'avantage au personnel et des solutions de mobilité client des entreprises. Jouissant du soutien du BMW Group et du Mercedes-Benz Group AG, FREENOW for Business est fermement implanté dans 9 pays et dans plus de 150 villes en Europe. Avec sa gamme d'options de mobilité durable, la plateforme complète de multimobilité de FREENOW est pensée en priorité pour satisfaire les besoins des équipes et des clients, ainsi que pour contribuer au respect de l'environnement.

L'espace administrateur intuitif sur ordinateur de FREENOW s'intègre harmonieusement à l'application FREENOW et permet de fluidifier les tâches administratives et de réduire les coûts. Plus de 30 000 entreprises ont opté pour FREENOW for Business comme solution de mobilité de prédilection. Pour plus d'informations, veuillez consulter FREENOW for Business.

**EN SAVOIR PLUS**



