



## Etude IFOP pour American Express Carte Corporate : Mobilité des voyageurs d'affaires : constats enjeux et tendances 2014

**Connectivité et accessibilité: un besoin majeur pour les entreprises et leurs collaborateurs**  
**Le smartphone, l'outil de mobilité indispensable loin devant l'ordinateur**  
**9 voyageurs sur 10 avancent toujours leurs notes de frais**  
**La gamification : tendance naissante sur le marché français**

*Paris, le 23 septembre 2014 - A l'occasion de l'édition TOP RESA 2014, American Express Carte Corporate dévoile les résultats d'une étude menée avec l'IFOP sur la mobilité des voyageurs d'affaires. Cette enquête s'inscrit dans le cadre d'un livre blanc récemment publié par le groupe American Express sur le comportement de la génération Y dans le voyage d'affaires et s'appuie sur le témoignage de différents travel managers à travers le monde. American Express France a souhaité à son tour interroger plus de 500 voyageurs d'affaires pour approfondir les constats de sa publication mondiale et mieux comprendre les pratiques, enjeux et tendances de ce secteur dans l'hexagone en 2014.*

### **Livre blanc American Express Carte Corporate sur la mobilité du Voyage d'affaires : une nouvelle approche des entreprises**

Indépendance, souplesse, autonomie et besoin en accompagnement caractérisent particulièrement cette génération Y qui a désormais des attentes professionnelles très proches des besoins et exigences qu'elle revendique à titre privé. Des particularités et comportements que les travel managers ont analysés et dont ils tiennent désormais compte pour mettre en place leur stratégie Voyages auprès de cette nouvelle population. Et l'expérience tend à démontrer que la génération Y réagit mieux à l'encouragement qu'au contrôle.

Certaines entreprises n'ont donc pas hésité à instaurer des politiques de gamification dans le but d'encourager leurs collaborateurs à adopter leurs règles et services. Et ce, en les récompensant par des avantages concrets auxquels ils sont particulièrement sensibles. En termes d'usage par ailleurs, les travel managers ont non seulement innové avec des solutions en s'inspirant de services personnels existants pour assouvir des besoins professionnels mais ont également fait preuve d'ouverture en fournissant un accès aux outils que les voyageurs utilisent à titre personnel dans leur quotidien (équipement, applications, sites internet ...), pour s'assurer de leur adhésion et conformité à la PVE\*.

*« Si aujourd'hui nous sommes capables d'apporter une expertise en termes de visibilité et de contrôle sur l'ensemble des dépenses d'une société, American Express est historiquement reconnu pour son savoir-faire dans les T&E. Ce qui est déterminant à notre époque, c'est de pouvoir répondre aux enjeux d'un voyage en amont, pendant et après pour que entreprises et voyageurs aient une réponse à leurs besoins. C'est pourquoi après les différentes études qui avaient pu être faites sur la mobilité, il nous a paru capital de recueillir la perception et les aspirations des voyageurs d'affaires. Si elles veulent que leurs collaborateurs respectent leur politique, les entreprises devront redoubler d'écoute, de flexibilité en termes d'usage des équipements et d'attractivité avec de nouvelles tendances qui font leur apparition en France comme la gamification »* a déclaré Pierre-François Brezes, Vice-Président et General Manager France d'American Express Cartes et Solutions Corporate.

## Connectivité et accessibilité, une préoccupation majeure des voyageurs d'affaires lors de leurs déplacements

Outre l'éloignement et la fatigue, **28% des répondants déclarent redouter de ne pas pouvoir se connecter facilement en situation de mobilité** et **22% craignent d'avoir des difficultés pour accéder aux documents professionnels**.

Ces deux obstacles au maintien du lien avec l'entreprise et à la poursuite de son travail en déplacement sont particulièrement vrais pour les répondants qui n'utilisent que leurs propres équipements mobiles.

Conscientes de ces besoins, l'étude démontre également que les entreprises ont répondu aux attentes de leurs collaborateurs en développant des solutions et fonctionnalités adaptées, puisque les voyageurs qui utilisent leur équipement professionnel déclarent pouvoir :

- **accéder aux supports de communication de l'entreprise (90%)** et consulter **ou modifier des fichiers liés à l'entreprise (89%)**, illustrant de ce fait l'usage de canaux tels que le cloud ou le VPN,
- **consulter, réserver ou gérer ses moyens de transport / hébergement (88%),**
- **utiliser des applications de géolocalisation (83%).**

Des services et fonctionnalités qui sont également largement utilisés par les voyageurs d'affaires lors de leurs déplacements pour **accéder à leurs dossiers pour plus des 3/4 d'entre eux, pour organiser leurs voyages (58%) ou pour utiliser des applications de géolocalisation (57%)**. Et de façon générale, qu'ils utilisent leurs équipements professionnels ou personnels, **80% des voyageurs d'affaires interrogés jugent les services et applications mis en place par leur entreprise adaptés à leurs besoins**.

## Qu'il soit professionnel ou personnel, le smartphone est désormais l'outil de mobilité indispensable aux voyageurs d'affaires

En effet, **84% des voyageurs interrogés déclarent qu'ils ne pourraient pas se passer de leur smartphone, loin devant l'ordinateur (76%)** et la tablette (41%).

Par ailleurs, en termes d'usage, **1/3 des voyageurs d'affaires utilisent uniquement les équipements mis à leur disposition par leur entreprise (32%)**. Un chiffre qui s'explique avant tout pour des raisons de respect et de **conformité à la PVE (62%)** mais aussi pour la **sécurité des données (52%)**.

Et si **23% déclarent n'utiliser que leur propre équipement mobile**, c'est autant pour le confort d'utilisation (40%) que **par manque de matériel mis à disposition par l'entreprise (35%)**.

## Mobilité des voyageurs d'affaires, les enjeux de demain

- **L'avance de frais toujours préoccupante**  
**9 voyageurs sur 10 (89%) déclarent encore avancer leurs frais de déplacements** (dont 39% systématiquement ou presque) et **24% affirment que les dépenses occasionnées restent l'un des principaux inconvénients des voyages d'affaires**.

En parallèle, un constat s'impose : **41% des répondants déclarent que leurs équipements ne leur permettent pas de gérer les notes de frais**.

- **La gamification : une tendance naissante sur le marché français**  
S'il y a quelques années, le phénomène de gamification n'était présent que dans les marchés américains et anglo-saxons pour susciter l'adhésion des collaborateurs aux stratégies d'entreprise, force est de constater que les sociétés françaises ont désormais recours à des politiques d'incitation et de récompense, même en matière de solutions mobiles, preuve d'une certaine maturité.  
Témoins, **les 7% de voyageurs d'affaires qui affirment profiter de programmes d'incitative (cadeaux, primes ...)** pour l'utilisation de leurs équipements et applications mobiles.

**\*PVE : Politique Voyages de l'Entreprise**

**Contacts Presse :**

**Béatrice Hervieu / Chrystelle Castellani / Guillaume Réty**

Tél : 01 47 77 35 45 / 30 31 / 32 60

[comfr@aexp.com](mailto:comfr@aexp.com)

<http://americanexpressfrance.blogspot.com/>

---

**A propos de l'étude Mobilité des voyageurs d'affaires : constats, enjeux et tendances 2014**

Cette enquête a été réalisée par l'institut IFOP pour le compte d'American Express Cartes Corporate auprès de 501 voyageurs d'affaires, issus d'un échantillon représentatif des CSP+ et professions intermédiaires travaillant dans des organisations de plus de 20 salariés. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession, taille de l'entreprise) après stratification par région et catégorie d'agglomération. Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du 2 au 6 septembre 2014.

**A propos d'American Express Cartes et Solutions Corporate**

Fondé en 1850, American Express est un groupe international leader dans les services financiers et dans le voyage. A travers sa division Carte Corporate, American Express propose des Cartes d'affaires, des solutions d'achat d'entreprise et des services de gestion des dépenses pour des multinationales, grandes entreprises ou PME-PMI dans le monde entier. Aux Etats-Unis, American Express est le principal émetteur de Cartes d'affaires et délivre ses services à plus de 60% des sociétés classées au palmarès Fortune 500, ainsi qu'à des dizaines de milliers de PME. American Express émet des cartes d'affaires dans plus de 40 pays dans leur devise locale et des cartes d'affaires en Dollar International dans plus de 100 pays. Pour plus d'informations : [www.americanexpress.com/corporate](http://www.americanexpress.com/corporate)