

Synthèse

Bien-être des voyageurs d'affaires

Comment assurer la satisfaction, la santé et la productivité de vos employés lors de leurs déplacements professionnels



Introduction

Jules Verne était en avance sur son temps. Au XIX^e siècle, il décrivait les sous-marins, le journal télévisé et les voyages dans l'espace. Heureusement, l'une de ses prédictions ne s'est jamais réalisée: en 1889, l'auteur avait imaginé que le "phonotéléphote", ou "la transmission d'images au moyen de miroirs sensibles reliés entre eux par des fils", remplacerait les réunions internationales¹.

Mais l'être humain est une créature sociale. Et une vidéoconférence haute définition ne pourrait se comparer à ce qui se produit lors d'une réunion en face à face avec des clients, d'un team building ou d'une conférence. Cela explique pourquoi les dépenses liées aux voyages d'affaires devraient atteindre 1,7 milliards de dollars d'ici 2022².

Si les voyages d'affaires continuent de se développer année après année, c'est bien parce qu'ils ont une utilité. Non seulement les réunions en face en face permettent de conclure des affaires, mais pour au moins 2/3 de jeunes professionnels, le voyage d'affaires est un marqueur de statut³. Pourtant tout voyageur d'affaires qui se respecte sait que passer trop de temps sur la route et dans le ciel peut avoir des conséquences sur sa santé, ce qui peut engendrer des coûts pour les employeurs. Comment les entreprises peuvent-elles donc continuer à tirer parti des voyages d'affaires, tout en garantissant la santé, le bien-être et la productivité des voyageurs? C'est ce que nous nous efforçons de découvrir.

¹ <https://www.economist.com/business/2015/11/21/on-the-road-again>

² <https://www.businesstravelnews.com/Global/Global-Business-Travel-Spend-Will-Reach-17T-by-2022>

³ Près de 2/3 des jeunes professionnels considèrent les voyages d'affaires comme un marqueur de statut, Dawit Habtermariam



Le bien-être des voyageurs est un investissement rentable pour les entreprises

Même si les voyages d'affaires peuvent constituer un attrait permettant de recruter de jeunes professionnels talentueux, ils doivent être bien gérés afin d'éviter certains écueils. Certaines études indiquent un lien possible entre des voyages d'affaires fréquents et certains risques physiques et psychiques. Selon la recherche médicale *Business Travel and Behavioral and Mental Health*⁴, les conséquences en terme de coût pour les employeurs peuvent provenir de:

- _ *davantage de demandes de remboursements de frais médicaux*
- _ *une baisse de la productivité et de la performance des employés*
- _ *l'absentéisme*
- _ *une invalidité de courte durée*

Bien que les voyages d'affaires présentent de nombreux avantages pour les collaborateurs comme pour les entreprises, ils doivent être mis en balance avec les éventuels coûts directs et indirects. Trop de temps passé loin de chez soi, de sa famille, un régime alimentaire déséquilibré et l'absence d'exercice physique peuvent mener une carrière prometteuse à la catastrophe. Voilà pourquoi les RH, les travel managers et même les cadres dirigeants ont tout à gagner à investir dans le bien-être des voyageurs.

C'est dans ce contexte qu'Amadeus a réalisé une étude sur l'impact des voyages d'affaires sur le stress, la productivité et la santé. Nous pensons qu'il était important d'avoir l'avis des deux parties, c'est pourquoi nous avons mené deux enquêtes sur le stress lié aux déplacements professionnels: une auprès des travel managers et l'autre auprès des voyageurs d'affaires.

L'étude s'est déroulée pendant deux mois et a été menée en collaboration avec GBTA (Global Business Travel Association). La première étude portait sur un segment de niche, ciblant un échantillon de près de 100 travel managers d'entreprises moyennes à grandes dans le monde entier. L'objectif était de comprendre comment leurs entreprises géraient le bien-être des voyageurs. La seconde étude, portant sur un échantillon de près de 900 participants, s'attachait à comprendre les attitudes des voyageurs d'affaires en matière de voyages, stress et productivité.

⁴ Andrew Rundle, Tracey Revenson, Michael Friedman, Journal of Occupational and Environmental Medicine, 21 décembre 2017



PRINCIPALES CONCLUSIONS

91%

des travel managers pensent que les voyageurs d'affaires subissent un niveau de stress élevé.

26%

des consignes visant à améliorer le bien-être des voyageurs.

39%

des entreprises ne prennent aucune mesure pour l'amélioration du bien-être des voyageurs.

Les travel managers sont indispensables pour améliorer le bien-être des voyageurs

La première étude, menée auprès des travel managers, a permis à Amadeus de constater que:

- _ 91% des travel managers pensent que les voyageurs d'affaires subissent parfois ou la plupart du temps un niveau de stress élevé.
- _ 44% des travel managers n'ont aucun devoir de protection (duty of care).
- _ Il y a autant d'entreprises qui ne prennent aucune mesure pour le bien-être de leurs voyageurs (39%) que d'entreprises qui en prennent. Et, dans 22% des cas, le travel manager ne sait pas si des actions sont mises en œuvre.
- _ Seulement 26% des travel managers ont reçu pour consigne de la part de leur organisation d'apporter des modifications visant à améliorer le bien-être des voyageurs.
- _ Lorsque les travel managers proposent des améliorations pour le bien-être des voyageurs, ces idées sont souvent acceptées par l'organisation.



PRINCIPALES CONCLUSIONS

75%

des voyageurs d'affaires apprécient la plupart du temps les déplacements.

20%

des voyageurs d'affaires considèrent que le voyage les rend moins productifs.

Top 5

facteurs de stress pour les voyageurs d'affaires:

- _ le retard ou la perte de bagages
- _ l'absence de réseau mobile
- _ une connectivité Internet médiocre ou inexistante
- _ les vols long-courriers en classe économique
- _ les retards de vols

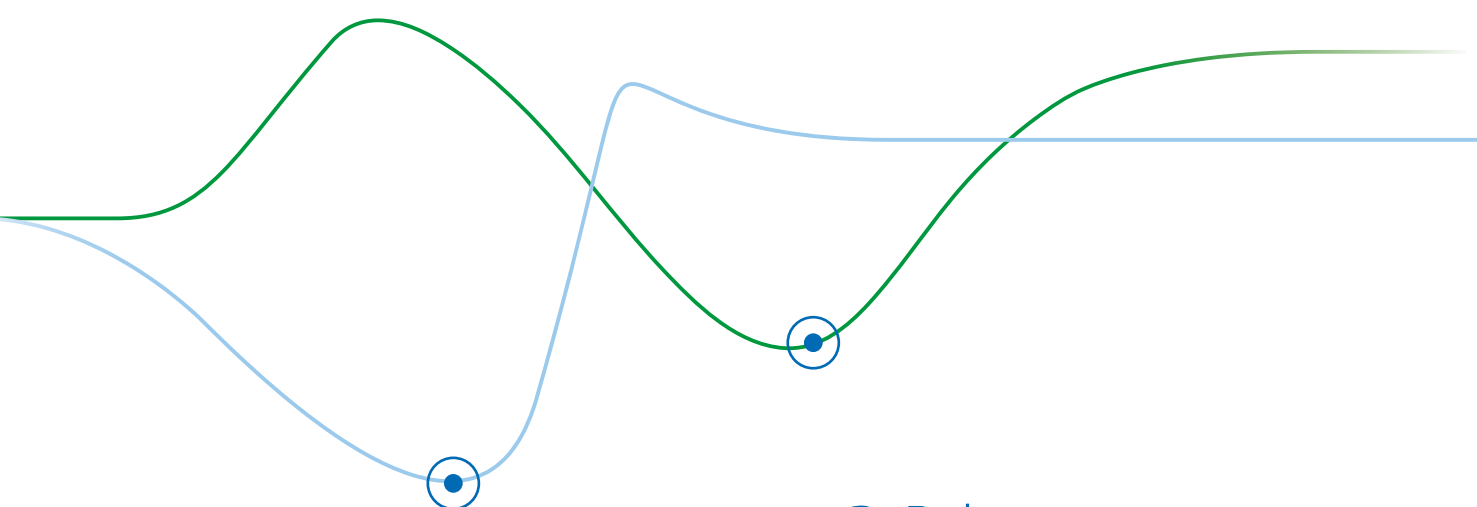
Les collaborateurs apprécient les voyages d'affaires, mais reconnaissent leur effet potentiel sur le stress

D'après la seconde étude, dont les participants étaient des voyageurs d'affaires, Amadeus a fait les constatations suivantes:

- _ 75% des voyageurs d'affaires apprécient la plupart du temps les déplacements.
- _ Les cinq principaux facteurs de stress pour les voyageurs d'affaires sont: le retard ou la perte de bagages, l'absence de réseau mobile, une connectivité Internet médiocre ou inexistante, les vols long-courriers en classe économique et les retards de vols.
- _ 20% des voyageurs d'affaires considèrent que le voyage les rend moins productifs.

Cinq stratégies pour améliorer le bien-être des voyageurs d'affaires

En nous basant sur ce que nous ont appris ces travel managers et ces voyageurs, nous avons établi cinq stratégies pour permettre aux entreprises de réduire le stress et d'améliorer le bien-être des voyageurs.



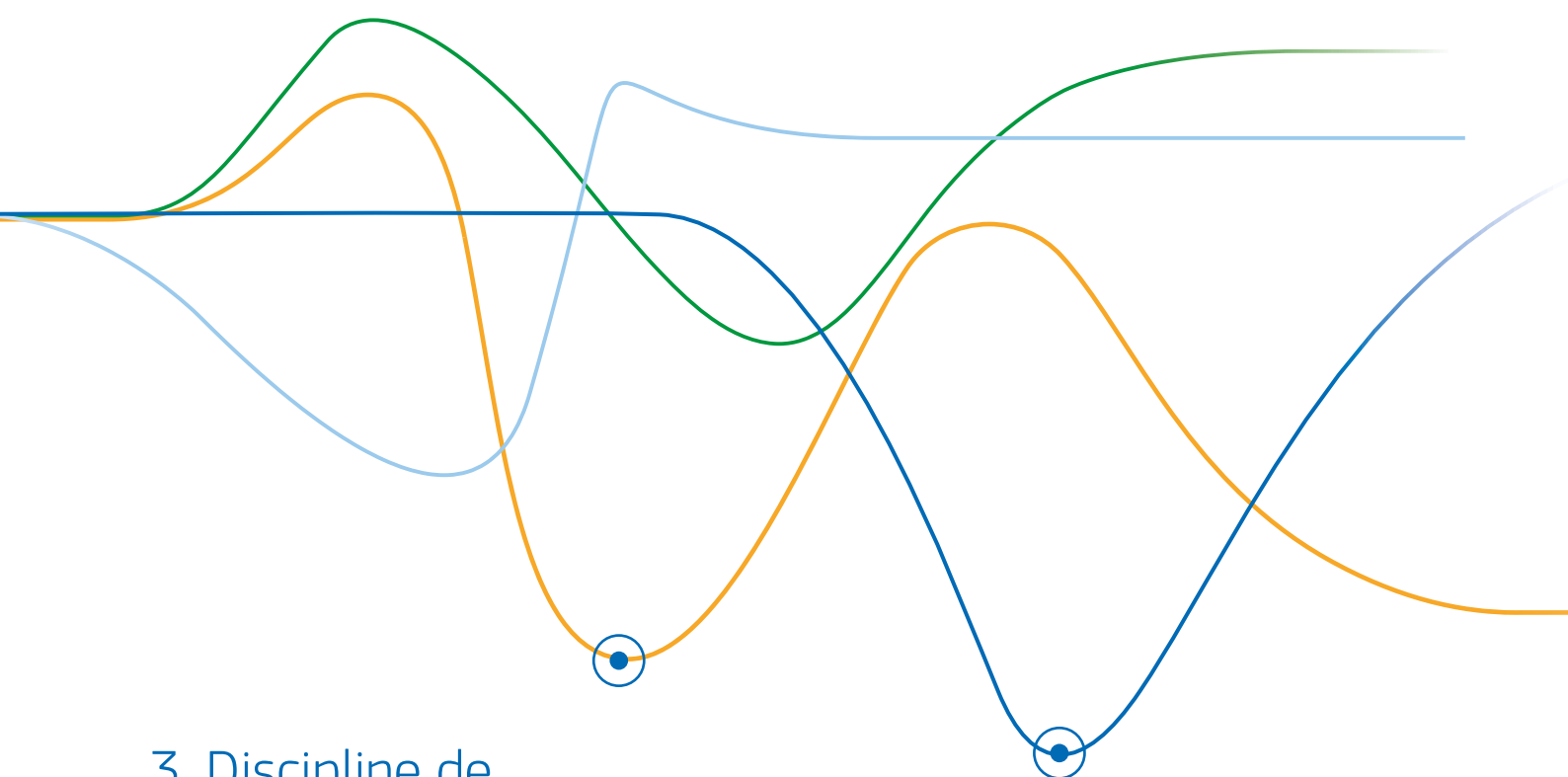
1. Organisation et leadership

Bonne nouvelle: l'étude montre que lorsque les travel managers proposent des initiatives en matière de bien-être, elles ont tendance à être acceptées. Alors pourquoi ne pas donner à ces derniers les ressources et avantages pour en faire les "champions du duty of care"? Leur expertise, combinée à des systèmes d'évaluation qui iraient au-delà d'indicateurs purement financiers et considèrent aussi le bien-être des voyageurs pourraient apporter d'importants bénéfices aux employés comme aux entreprises. Les travel managers, en collaboration avec d'autres services, tels que les RH, la finance, le risque et la sécurité, peuvent s'appuyer sur des données internes et les résultats d'études externes afin de construire une politique de voyages plus favorable au bien-être. Ce scénario est gagnant-gagnant pour l'ensemble des parties prenantes. Une précédente étude de la London School of Economics (commanditée par Amadeus⁵) étaye cette affirmation: l'adoption d'une attitude plus globale et stratégique envers la gestion des déplacements (et le bien-être des voyageurs) est un investissement qui produit des effets positifs.

2. Politique voyages

Il est peut-être temps de repenser la façon dont nous évaluons le coût total des voyages d'affaires, en prenant en compte l'impact de la diminution de productivité. Quelques modifications de la politique de voyages, telles que la réduction des vols indirects, l'autorisation d'une période de repos après un long voyage, la diminution du nombre de voyages en-dehors des heures de travail ou la promotion du "bleisure" peuvent aider à optimiser la productivité et le bien-être des voyageurs. Si le coût supplémentaire de ces mesures pose toujours problème, il existe des moyens d'y remédier, comme permettre aux voyageurs de prolonger leur voyage le week-end ou en leur offrant la possibilité de séjourner dans un logement partagé ou chez des amis.

⁵ Gérer chaque kilomètre. Comment obtenir un meilleur ROI du voyage et des dépenses, Dr Alexander Grous, The London School of Economics and Political Science, août 2017



3. Discipline de voyage (voyager ou ne pas voyager ?)

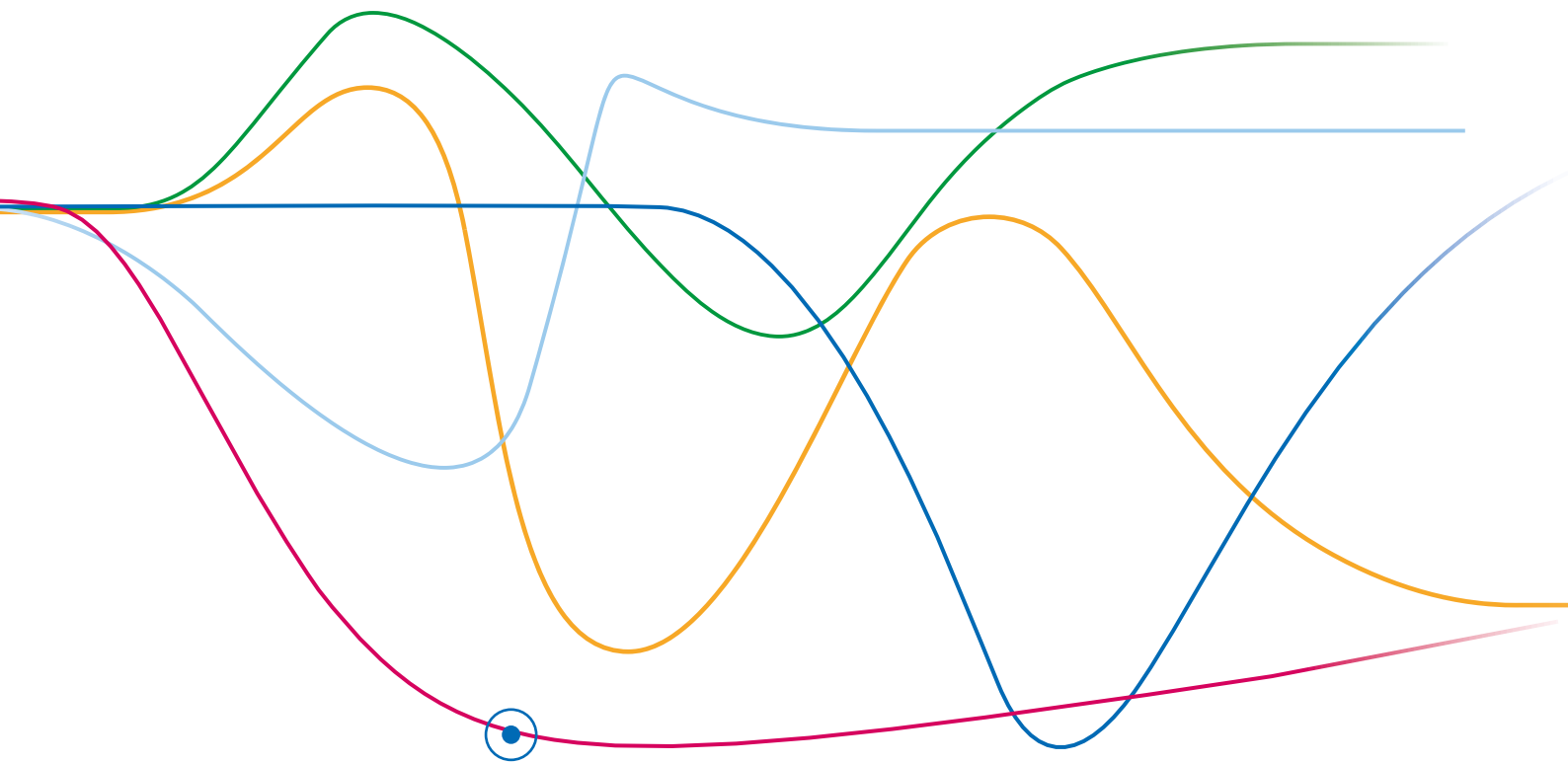
Savoir quel voyage entreprendre ou non est important afin de garantir le retour sur investissement (ROI) global des voyages d'affaires et le bien-être des voyageurs.

Un processus d'approbation des voyages mieux automatisé, peut-être lié à des indicateurs ROI tels que le potentiel de revenus, pourrait aider à déterminer si un voyage est justifié ou non.

S'il était encore vivant, Jules Verne suggérerait peut-être que, dans certains cas, "la transmission d'images au moyen de miroirs sensibles reliés entre eux par des fils" pourrait être appropriée. En d'autres termes, la téléconférence.

4. Gestion de la santé

Les travel managers peuvent jouer un rôle clé dans le bien-être des voyageurs en apportant aux collaborateurs les moyens nécessaires pour conserver des habitudes de vie saines durant leurs déplacements. Cela peut être aussi simple que de privilégier les hôtels disposant d'équipements sportifs dans les options de recherche de voyages, d'inclure des suggestions de restaurants avec menus sains à proximité du lieu où séjournent les collaborateurs, ou même de fournir des applications mobiles d'exercices physiques, de méditation ou de conseils alimentaires pour favoriser les bonnes habitudes en déplacement. La collaboration avec les RH afin d'identifier les employés à risque et en assurer le suivi est essentielle.



5. Gestion des perturbations

Les voyageurs ont classé le retard de bagages et de vols, ainsi qu'une connectivité réseau médiocre, comme principaux facteurs de stress en voyage. Avoir les bons outils et processus pour gérer ces perturbations doit donc être une priorité absolue. Quelques suggestions pour y faire face: informer des compagnies aériennes et des aéroports les plus ponctuels, communiquer les autres options de transport, telles que le train et garantir une bonne connectivité mobile de la part des fournisseurs, surtout pour les routes et les lieux les plus fréquentés par les voyageurs d'affaires.

Dans le contexte actuel global de travail, les entreprises ne peuvent pas se permettre de perdre des talents ou d'appliquer des politiques voyage médiocres susceptibles de stresser les salariés. La bonne nouvelle, c'est que la grande majorité des collaborateurs continue d'aimer voyager et une bonne politique voyages n'a pas besoin d'être chère ni compliquée.

L'application d'une partie ou de l'ensemble de ces stratégies améliorera non seulement le bien-être des collaborateurs, mais contribuera également à

un meilleur retour sur investissement du voyage d'affaires. Dans des secteurs où les entreprises luttent pour attirer et garder les talents, une stratégie de bien-être bien pensée pourrait même se transformer en avantage compétitif.

En adoptant une technologie de pointe et en offrant des conseils et des services destinés à améliorer le bien-être des voyageurs, les agences de voyage d'affaires peuvent également se démarquer sur un marché compétitif en aidant les entreprises à garantir le bien-être, la santé et la productivité de leurs voyageurs.

Votre organisation a-t-elle essayé l'une de ces cinq stratégies? Vous en connaissez une autre que vous aimeriez partager? Contactez-nous pour nous en dire plus! Pour avoir plus d'informations sur la manière dont Amadeus peut vous aider à concevoir de meilleures expériences, consultez www.amadeus.com/well-being et téléchargez l'étude dans son intégralité.

amadeus

Amadeus IT Group, S.A.
C/ Salvador de Madariaga, 1
28027 Madrid Spain
Phone: +34 91 582 0100
corporatesolutions@amadeus.com
www.amadeus.com