

Juin 2021
n° 3

Les carnets de la
Chaire Pégase

Voyages d'affaires et visioconférence :
Quel avenir pour le transport aérien ?

LE RÉSUMÉ



CHAIRE
PEGASE
ECONOMIE
ET MANAGEMENT
DU TRANSPORT AERIEN
ET DE L'AEROSPATIAL



Voyages d'affaires et visioconférence : quel avenir pour le transport aérien ?

Chiambaretto P., Bildstein C., Fernandez A-S., Alessandra P., Chappert H., Grall M., Bennouri M., Seran T., Khedhaouria A., Papaix C.

- **Pourquoi cette étude ?**

Les voyages d'affaires, bien que représentant 20% de l'ensemble des voyages, sont à l'origine d'un marché de près de 1 400 milliards de dollars. Alors qu'une minorité des voyageurs se déplacent pour motif professionnel, ces voyageurs d'affaires contribuent fortement aux revenus et recettes du secteur. A titre d'exemple, dans l'aérien, seuls 25% des passagers prennent l'avion pour motif professionnel, mais ils peuvent contribuer à hauteur de 55 à 75% des profits des compagnies aériennes.

Or la crise du COVID-19 a très fortement mis en difficulté le secteur des voyages d'affaires. Le marché des voyages d'affaires s'est contracté de l'ordre de 50% en 2020, et jusqu'à 70 à 80% pour les compagnies aériennes.

Si la demande « loisirs » semble plus rapide à repartir lorsque les restrictions de déplacements sont levées, ce n'est pas le cas pour la demande « affaires ». Les entreprises sont généralement plus réticentes à faire voyager leurs employés car cela engage leur responsabilité, mais aussi parce qu'elles peuvent mobiliser des substituts tels que la visioconférence.

Comment donc analyser les perspectives futures de reprise du voyage d'affaires aérien ? Dans quelle mesure la visioconférence va-t-elle durablement remplacer les voyages d'affaires ? Cette substitution sera-t-elle de la même ampleur pour tous les déplacements professionnels ?

- **Une accélération du recours à la visioconférence au détriment des voyages d'affaires aériens**

La problématique de la substitution des voyages d'affaires par des visioconférences est ancienne. Derrière cette envie de limiter les déplacements se trouve une volonté de réduire les coûts financiers, environnementaux et humains de ces déplacements.

Mais avec la généralisation du télétravail et de la visioconférence, le COVID-19 a eu pour effet d'accélérer cette substitution. Une part significative des entreprises souhaitent pérenniser le recours à la visioconférence pour remplacer des voyages d'affaires. Elles perçoivent la situation comme une opportunité de réduire leurs coûts sans voir d'impact à court-terme sur leurs revenus.

Pour autant, bien avant la pandémie actuelle, plusieurs études soulignaient déjà que la substitution entre voyages d'affaires et visioconférence n'est pas parfaite. Seuls certains déplacements peuvent être remplacés par une visioconférence (comme les suivis de projets par exemple) et les rencontres en face-à-face demeurent cruciales pour lancer de nouveaux projets.

Autrement dit, les baisses de revenus liées à la suppression des voyages d'affaires ne devraient se faire sentir que dans quelques mois, lorsque les projets en cours seront terminés et qu'il n'y aura plus autant de nouveaux projets.

Plutôt que d'opposer ces deux modes de communication (virtuel et en face-à-face), il est préférable de les voir comme deux modes complémentaires et qui vont s'autoalimenter. Le futur est donc à

l'hybridation entre les voyages d'affaires et les visioconférences. Néanmoins, la question de la répartition entre ces deux modes demeure.

- ***Portrait-robot des voyageurs d'affaires aériens français avant la crise du COVID-19***

Afin d'étudier l'évolution du comportement des voyageurs d'affaires français suite au COVID-19, et plus particulièrement leurs pratiques concernant les visioconférences, nous avons administré notre questionnaire à un échantillon de 548 répondants représentatifs de la population des voyageurs d'affaires aériens français.

En 2019, avec 55% des voyageurs d'affaires aériens qui ont pris l'avion entre 2 et 5 fois par an pour motif professionnel (et même 27% le prenant plus de 6 fois par an), les voyageurs d'affaires volaient beaucoup plus fréquemment que le reste des passagers aériens.

Voyageant principalement à destination de la France métropolitaine et de l'Europe, les voyageurs d'affaires ont régulièrement pris l'avion pour participer à des événements comme les salons et les foires (73%), pour lancer (64%) et suivre (68%) des projets internes. Enfin, 63% des voyageurs d'affaires ont pris l'avion pour suivre une formation.

Pour autant, déjà avant la crise du COVID-19, près de 35% des voyageurs d'affaires avaient recours plus ou moins régulièrement à la visioconférence dans le cadre de réunions professionnelles. Mais toutes les réunions n'étaient pas autant concernées par la visioconférence. Globalement, les réunions avec des parties prenantes internes étaient plus souvent menées en visioconférence (de 56% à 65%) que les réunions impliquant des parties prenantes externes (de 40% à 52%).

- ***Une année 2020 marquée par la réduction des voyages d'affaires et le fort développement de la visioconférence***

En 2020, 72% des voyageurs d'affaires aériens ont pris l'avion pour motif professionnel moins souvent qu'au cours de l'année 2019. On note même que 34% des voyageurs d'affaires n'ont pas du tout pris l'avion en 2020.

Cette baisse du nombre de vols effectués est due à leur remplacement par des visioconférences (72%) et au fait que les entreprises ont eu peur de voir leurs salariés tomber malades (71%). De même, 55% des répondants affirment avoir été contraints de ne pas se déplacer parce qu'ils n'en avaient pas le droit (du fait de leur employeur ou de la fermeture des frontières). A l'inverse, les problématiques financières (31%) et environnementales (22%) ont joué un rôle beaucoup moins important dans la réduction des déplacements professionnels en avion.

Au cours de l'année 2020, environ 53% des déplacements professionnels aériens ont été remplacés par des visioconférences. Derrière cette valeur moyenne, on retrouve une très forte hétérogénéité des comportements avec 30% des répondants qui ont remplacé plus de 80% de leurs déplacements professionnels par des visioconférences.

Les déplacements professionnels qui ont été les plus remplacés par des visioconférences sont ceux orientés vers l'interne. A l'inverse, les réunions et déplacements nécessitant des interactions avec des parties prenantes externes comme la maintenance technique ou la prospection commerciale ont été nettement moins substitués par des visioconférences.

Le recours croissant à la visioconférence a présenté certains avantages comme la réduction des risques de contaminations au Covid-19 (82%) tout en permettant de faire économiser de l'argent aux entreprises (77%) et de réduire leur impact environnemental (76%). Au niveau personnel, la

visioconférence permettrait aussi de mieux gérer l'équilibre vie personnelle/professionnelle (66%), tout en réduisant la fatigue physique (65%).

La visioconférence génère également un certain effet de saturation comparable à du technostress (82%), avec le sentiment du perdre du lien avec ses collègues (73%). Mais ce sont les conséquences à long terme qui sont notables, puisque 64% des voyageurs d'affaires ont eu moins d'opportunités pour atteindre leurs objectifs et 60% déclarent avoir eu plus de difficultés pour lancer de nouveaux projets ou acquérir de nouveaux clients.

- **Un recul de la visioconférence dans les prochains mois sans pour autant revenir aux niveaux d'avant la crise du COVID-19**

Alors qu'à court terme, 70% des voyageurs d'affaires pensent voyager moins souvent qu'avant la crise du COVID-19, ce pourcentage baisse fortement sur le long terme (42%). En parallèle, on note que 31% des voyageurs d'affaires comptent prendre l'avion autant ou plus qu'avant la crise dans un futur à court terme. A plus long terme, ce sont 58% des voyageurs d'affaires qui devraient voyager autant ou plus qu'avant la crise du COVID-19.

Par ailleurs, alors que 53% des déplacements ont été remplacés par des visioconférences en 2020, à court terme, le taux devrait légèrement baisser à 51% (tant qu'il y aura certaines restrictions aux déplacements), avant de se stabiliser autour des 38% lorsqu'il n'y aura plus de restriction de déplacement.

A long terme toutefois, nos chiffres révèlent qu'environ 40% des déplacements professionnels aériens ont de fortes chances de ne pas être rétablis.

Pour autant, au-delà de ces valeurs moyennes, il faut garder en tête que l'intensité et la durabilité de la substitution des voyages d'affaires par de la visioconférence n'est pas la même selon le type de déplacement professionnel.

- **Une nécessaire évolution des modèles économiques pour réduire la dépendance vis-à-vis des voyageurs d'affaires**

Parce qu'ils contribuent largement aux revenus des compagnies aériennes, les voyageurs d'affaires sont une cible prioritaire. Les compagnies ont en effet construit leur modèle économique autour de cette clientèle.

Or, l'érosion de la demande aérienne des voyageurs d'affaires va mettre en difficulté les compagnies aériennes qui ont fortement misé sur ce segment de marché. Les compagnies traditionnelles seront donc plus impactées que les compagnies à bas coûts par ce désengagement de la clientèle professionnelle. Elles devront probablement revoir leur modèle économique et la façon d'attirer et fidéliser leurs passagers.

Pour cela, elles devront tout d'abord porter une plus grande attention à la clientèle « loisirs » qui sera moins impactée par la visioconférence et qui continuera de voler. En parallèle, les compagnies aériennes devront adapter leur offre pour les voyageurs d'affaires. Elles pourront, par exemple, faire évoluer leurs programmes de fidélité afin de continuer à fidéliser les voyageurs d'affaires qui voleront moins et seront plus difficiles à capter.

Pour plus de renseignements : p.chiambaretto@montpellier-bs.com

Pour accéder au rapport : www.chaire-pegase.com



Chaire Pégase

Montpellier Business School,
2300 avenue des Moulins,
34070 Montpellier, France

www.chaire-pegase.com / www.montpellier-bs.com

chaire.pegase@gmail.com / p.chiambaretto@montpellier-bs.com



**CHAIRE
PEGASE**
ECONOMIE
ET MANAGEMENT
DU TRANSPORT AERIEN
ET DE L'AEROSPATIAL

