

Transport terrestre en Europe :

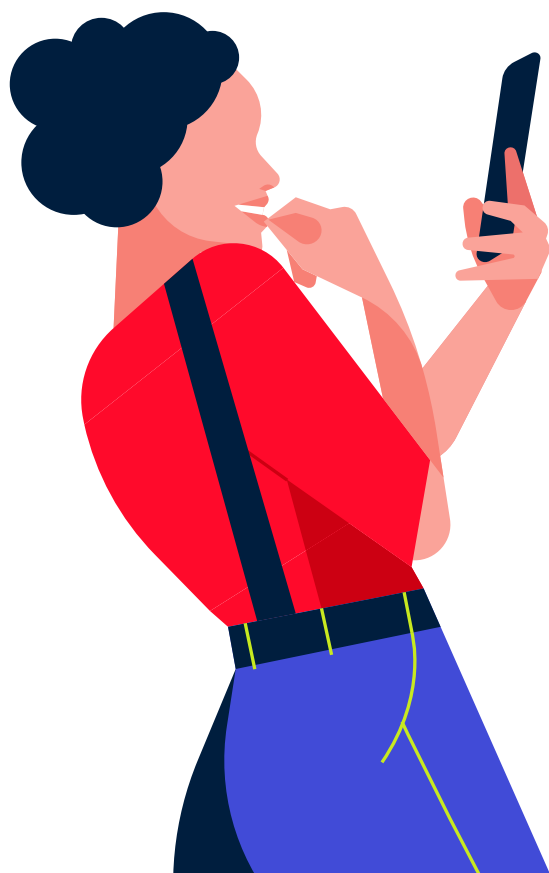


Les politiques de mobilité s'adaptent à une nouvelle réalité



OCTOBRE 2020

Table des matières



01.	Introduction	3
02.	Constats	5
03.	Point de vue des voyageurs et des travel managers européens sur les sept marchés étudiés	7
	1. Situation actuelle des politiques de transport terrestre	8
	2. Quels modes de transport terrestre les voyageurs d'affaires souhaitent-ils utiliser ?	14
	3. Quels modes de transport terrestre les voyageurs d'affaires utilisent-ils vraiment ?	16
	4. Programmes voyages : les défis actuels du transport terrestre	18
	5. Comment la Covid-19 va-t-elle changer les programmes de transport terrestre ?	21
04.	L'évolution des partenaires taxi/VTC : comment vont-ils changer les programmes de voyage ?	24
	1. Le Point de vue des voyageurs d'affaires sur les applications de transports terrestres	25
	2. Adoption de règles concernant les partenaires de taxi/VTC	26
	3. Voyageurs d'affaires : profils et paiements sur les applications de taxi/VTC	28
	4. Critères prioritaires de sélection d'un partenaire transport pour les travel managers et les voyageurs d'affaires	31
05.	Conclusion	36
06.	État des lieux du marché français	37
07.	Méthodologie	41
08.	Profil des participants	42
	1. Travel Managers	43
	2. Voyageurs d'affaires	44
09.	À propos de GBTA & FREENOW for Business	45

Introduction



Les voyages d'affaires ont connu une transformation extrêmement rapide, mais le transport terrestre est le secteur économique qui a le plus évolué au cours des dernières années. Les applications de transport ont révolutionné la gestion des déplacements professionnels. Les sociétés de location de voitures se sont renforcées et les services de micro-mobilité, comme les trottinettes électriques et les vélos en libre-service, ont continué de gagner en popularité. Dans le monde entier, le secteur du transport terrestre avait déjà subi une transformation majeure avant même l'arrivée de la pandémie du coronavirus.

Le coronavirus a apporté des changements encore plus notables. Les sociétés de transports terrestres ont introduit de nouvelles mesures de sécurité, par exemple en imposant le port du masque, un nettoyage plus poussé et la présence de vitres de séparation dans les véhicules. Le comportement et les attentes des clients ont également changé et il est très probable que certains changements dureront encore des années après la pandémie.

Cette étude examine l'utilisation des transports terrestres dans le cadre des voyages d'affaires en Europe. Elle se concentre sur sept marchés clés :

France	Allemagne	Irlande	Pologne	Portugal	Espagne	Royaume-Uni
						

L'étude repose sur deux enquêtes distinctes : une menée auprès de voyageurs d'affaires et l'autre auprès de travel managers. Elle est complétée par quinze entretiens détaillés avec des gestionnaires de mobilité. Elle aborde plusieurs problématiques essentielles, notamment :



1

Les politiques de voyage

Comment les politiques de voyage d'affaires régissent-elles le transport terrestre lors des déplacements professionnels ? Ces politiques ont-elles changé avec le coronavirus ?

2

Les préférences des voyageurs

Quels modes de transport terrestre sont privilégiés par les voyageurs d'affaires au cours de leurs déplacements professionnels ? Ces préférences ont-elles changé avec la pandémie ?

3

La réaction face au coronavirus

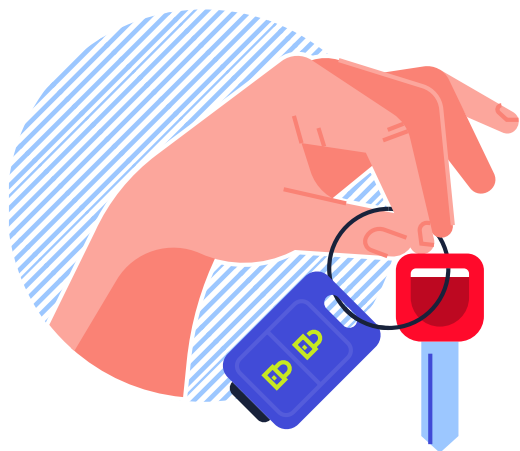
Comment les programmes de voyage ont-ils réagi à la pandémie ? Les travel managers ont-ils contacté leurs partenaires de transport terrestre au sujet des mesures sanitaires mises en place ? Les voyageurs d'affaires sont-ils prêts à permettre à leur entreprise de suivre les données relatives à leurs trajets de transport terrestre afin de faciliter le suivi des cas contacts ?

4

Les courses à la demande

Quelles sont les fonctionnalités les plus importantes sur les applications de taxi/VTC pour les voyageurs d'affaires et les gestionnaires de mobilité ? Les programmes de voyage en Europe intègrent-ils souvent un partenaire officiel, un contrat ou un compte entreprise avec une société d'application de taxi/VTC ?

Constats



Les applications de taxi/VTC gagnent en popularité chez les voyageurs d'affaires en Europe.

Une majorité des voyageurs d'affaires (entre 51% et 76%) interrogés dans les sept pays étudiés déclarent être « intéressés » ou « très intéressés » par l'utilisation de VTC. Même à l'heure de la Covid-19, les voyageurs d'affaires restent intéressés par l'utilisation de VTC pour leurs transports terrestres. Une majorité des voyageurs d'affaires européens (entre 58% et 87%) indiquent utiliser « toujours » ou « souvent » une application taxi/VTC au cours de leurs déplacements professionnels. Compte tenu de l'utilisation répandue et de l'intérêt pour les VTC, les programmes de voyage doivent autoriser cette option afin de contribuer à la satisfaction des voyageurs.

Un nombre croissant de programmes de voyage dispose d'un partenaire officiel, d'un contrat ou d'un compte entreprise avec une société d'application de taxi/VTC.

Compte tenu de la popularité et de l'utilisation des taxis/VTC par les voyageurs d'affaires, ainsi que des avantages perçus concernant une meilleure clarté des données et des notes de frais, il n'est alors pas surprenant que le nombre de programmes de voyage intégrant un partenaire officiel ou un contrat augmente. De fait, un tiers des gestionnaires de mobilité interrogés s'attendent à ce que leur programme entame un partenariat officiel avec une entreprise de taxi/VTC au cours de l'année à venir. Les entreprises de taxi/VTC ont de bonnes opportunités d'accroître leur part de marché et leur clientèle en nouant des partenariats officiels avec des programmes de voyage qui n'en ont pas encore.



L'environnement est un critère essentiel pour de nombreux programmes de voyage et voyageurs d'affaires en Europe, mais elle n'est pas exempte de difficultés pour les programmes de voyage.

La responsabilité environnementale est primordiale pour de nombreux voyageurs d'affaires au moment de choisir un moyen de transport terrestre pour leurs déplacements professionnels. De nombreuses entreprises européennes disposent d'objectifs en matière de RSE (comme la réduction de leur empreinte carbone). Les entreprises de taxi/VTC peuvent tirer leur épingle du jeu en mettant en avant les aspects écologiques, en particulier en intégrant des voitures électriques à leur gamme de services. En outre, les entreprises de taxi/VTC qui fournissent davantage d'informations sur la responsabilité environnementale et démontrent leur engagement envers des pratiques durables auront probablement une meilleure réputation auprès des gestionnaires de mobilité et des voyageurs.

Le coronavirus modifie les choix des voyageurs et les politiques de transport terrestre en mettant l'accent sur la sécurité et l'hygiène.

De plus en plus de gestionnaires de mobilité indiquent que leur entreprise a revu ses règles en matière de transport terrestre en raison de la pandémie, et qu'elle encourage ou autorise certains modes de transport plutôt que d'autres. Par ailleurs, le besoin des entreprises de disposer de données sur la sécurité et la localisation des voyageurs augmente. En outre, la plupart des voyageurs d'affaires sont intéressés par des partenaires de transport terrestre qui garantissent des mesures de sécurité et sanitaires élevées et qui permettent à leur entreprise de suivre les données relatives aux trajets afin de faciliter le suivi des cas contacts. Les partenaires de transport terrestre qui fournissent les informations attendues par les gestionnaires de mobilité et les voyageurs en matière de sécurité et d'hygiène disposeront d'un avantage sur les entreprises et les modes de transport qui ne le font pas.

Peu de programmes de voyage d'affaires intègrent des services de micro-mobilité dans leurs politiques malgré l'intérêt des voyageurs d'affaires.

Les vélos et les trottinettes électriques en libre-service représentent une option de transport terrestre relativement récente, mais ils restent largement absents des politiques de voyage. La question de la responsabilité, la faisabilité et le prétendu manque d'intérêt des voyageurs expliquent souvent pourquoi les gestionnaires de mobilité n'incluent pas la micro-mobilité dans leurs programmes. Elle intéresse toutefois un nombre non négligeable de voyageurs d'affaires. Les travel managers devraient se pencher sur cette option, en particulier dans le contexte de la pandémie, car il peut arriver que les voyageurs hésitent à prendre les transports en commun ou à monter dans une voiture en raison de la situation sanitaire.

Point de vue des voyageurs et des travel managers européens sur les sept marchés étudiés



1 Situation actuelle des politiques de transport terrestre

Votre politique de mobilité intègre-t-elle...?

Point de vue des Travel Managers

Taxis traditionnels:

arrêtés dans la rue ou réservés via une application mobile

96%

Voitures de location

96%

Trains grandes lignes

95%

Transports publics : bus ou métro

90%

Voitures de transport avec chauffeur (VTC)/chauffeurs indépendants

réservés via une application mobile

89%

Voitures haut de gamme/avec chauffeur

85%

Autopartage : voitures de location à l'heure

56%

Vélos en libre-service

46%

Trottinettes électriques en libre-service

45%

Q. Avant la pandémie de la Covid-19, comment les règles de voyage de votre entreprise régissaient-elles les modes de transport terrestre suivants pour les voyages d'affaires ? (n=123-125)
Remarque : ce graphique montre uniquement la fréquence à laquelle les règles de voyage régissent les modes de transport indiqués ; elles peuvent autoriser ou interdire un mode de transport.

En Europe, les politiques de voyage d'affaires régissent certains modes de transport terrestre, et en omettent d'autres.

Avant la pandémie, elles concernaient généralement les taxis traditionnels (96%), les voitures de location (96%), les trains grandes lignes (95%) et les transports en commun (90%). Cependant, rares étaient celles à prendre en compte les services de « micro-mobilité » comme les vélos en libre-service (46%) ou les trottinettes électriques en libre-service (45%). Plusieurs raisons possibles expliquent ce phénomène :

01. Évolution récente.

La popularité des trottinettes électriques a explosé récemment dans le monde entier. Toutefois, de nombreuses entreprises n'actualisent leurs politiques de voyage qu'à des intervalles réguliers, par exemple tous les trois ans, et non pas en continu. Elles n'ont donc pas encore eu l'occasion d'inclure la micro-mobilité dans leurs politiques voyages.

02. Des voyageurs d'affaires intéressés.

Lors des entretiens, certains responsables de mobilité ont indiqué avoir l'impression que leurs collaborateurs n'utiliseront pas de vélos ou de trottinettes pour leurs déplacements professionnels. Cependant, l'enquête réalisée par la GBTA et NOW for Business auprès des voyageurs d'affaires va à l'encontre de cette opinion. Bien que la plupart des voyageurs européens ne soient généralement pas intéressés, une part non négligeable (entre 31% et 57% selon les marchés) s'intéresse à l'utilisation de vélos ou de trottinettes électriques en libre-service lors de leurs voyages d'affaires.

03. La question de la responsabilité.

La micro-mobilité peut s'accompagner de problèmes de responsabilité. Dans la plupart des cas, les voyageurs d'affaires ne sont pas assurés en vélo ou en trottinette électrique. Ils ne disposent peut-être pas non plus d'équipements de sécurité importants, comme un casque ou des lumières.

Le coronavirus va-t-il encourager la micro-mobilité ?

Intérêt de certains voyageurs d'affaires :

La micro-mobilité s'est rapidement développée en Europe et dans le monde entier. Alors que les vélos en libre-service sont disponibles dans de nombreuses grandes villes depuis plus de dix ans et que ce service est souvent fourni par les gouvernements locaux afin de promouvoir la durabilité ou réduire le trafic automobile, le nombre de trottinettes électriques en libre-service n'a explosé qu'au cours des trois dernières années. En Europe, certains voyageurs d'affaires sont intéressés par l'utilisation de vélos ou de trottinettes lors de déplacements professionnels (entre 31% à 57% selon le marché). Toutefois, moins de la moitié des politiques de voyage d'affaires dans ces pays abordent le thème de la micro-mobilité, ce qui peut être source de confusion lorsque des voyageurs veulent utiliser ces services.

Gain de popularité grâce au coronavirus ?

Les vélos et les trottinettes électriques peuvent potentiellement réduire le risque d'exposition au coronavirus. Dans la plupart des cas, le voyageur se déplace seul et n'a aucune interaction avec un chauffeur ou d'autres passagers. La moitié environ des voyageurs d'affaires sont intéressés par les services de micro-mobilité si jamais ils doivent effectuer un voyage professionnel dans le contexte actuel marqué par la Covid-19.

31%-57%

des voyageurs d'affaires s'intéressent à l'utilisation de vélos ou de trottinettes électriques pour leurs déplacements.

Une évolution mondiale avec des particularités régionales

Les services de VTC varient à travers le monde :

Les applications de VTC ne sont apparues qu'il y a dix ans, mais elles ont rapidement transformé les déplacements professionnels terrestres. Cependant, leur impact varie selon les régions du monde. Ces applications ont non seulement modifié la façon dont les voyageurs d'affaires réservent une course, mais elles ont également modifié les types de courses réservées. Dans cette étude, près de sept politiques de mobilité d'entreprise sur dix autorisent « toujours » ou « souvent » les trajets avec un partenaire VTC.



Les politiques de voyage régissent plusieurs modes de transport terrestre.

Comme nous l'avons vu précédemment, les politiques de voyage couvrent une vaste palette de moyens de transport terrestre. Toutefois, cela ne signifie pas nécessairement qu'elles les autorisent. De nombreuses règles indiquent dans quel cas des modes de transport spécifiques, comme les voitures haut de gamme ou les trottinettes électriques, ne sont pas autorisés. L'analyse des modes de transport terrestre autorisés par les politiques de voyage révèle plusieurs aspects importants.

01. En Europe, les politiques de voyage autorisent généralement les voitures de location.

Parmi les gestionnaires de mobilité qui ont indiqué que leurs règles de voyage régissent les voitures de location, une grande majorité affirme qu'elles les autorisaient toujours (69%) ou souvent (15%) avant la pandémie.

02. Les VTC sont vus d'un meilleur œil en Europe.

La plupart des règles de voyage autorisent toujours (49%) ou souvent (20%) les courses VTC. Dans la plupart des cas, les voyageurs réservent ces trajets sur une application mobile. Ces courses sont généralement moins chères qu'avec un taxi traditionnel.

03. Les politiques de voyage limitent souvent la micro-mobilité.

Lorsque des règles évoquent la micro-mobilité, c'est souvent pour la limiter. Par exemple, les trois quarts des règles de voyage (75%) qui parlent des trottinettes électriques ne les autorisent jamais.

Les politiques de mobilité intègrent toujours (49%) ou souvent (20%) les partenaires VTC.



Les règles de voyage permettent-elles...?

Point de vue des Travel Managers

Transports publics : bus ou métro



Trains grandes lignes



Voitures de location



Taxis traditionnels :

arrêtés dans la rue ou réservés via une application mobile



Voitures de transport avec chauffeur/chauffeurs indépendants réservés via une application mobile



Autopartage : voitures de location à l'heure



Voitures haut de gamme/avec chauffeur



Vélos en libre-service



Trottinettes électriques en libre-service



Q. Avant la pandémie de la Covid-19, comment les règles de voyage de votre entreprise régissaient-elles les modes de transport terrestre suivants pour les voyages d'affaires ? (52-120)

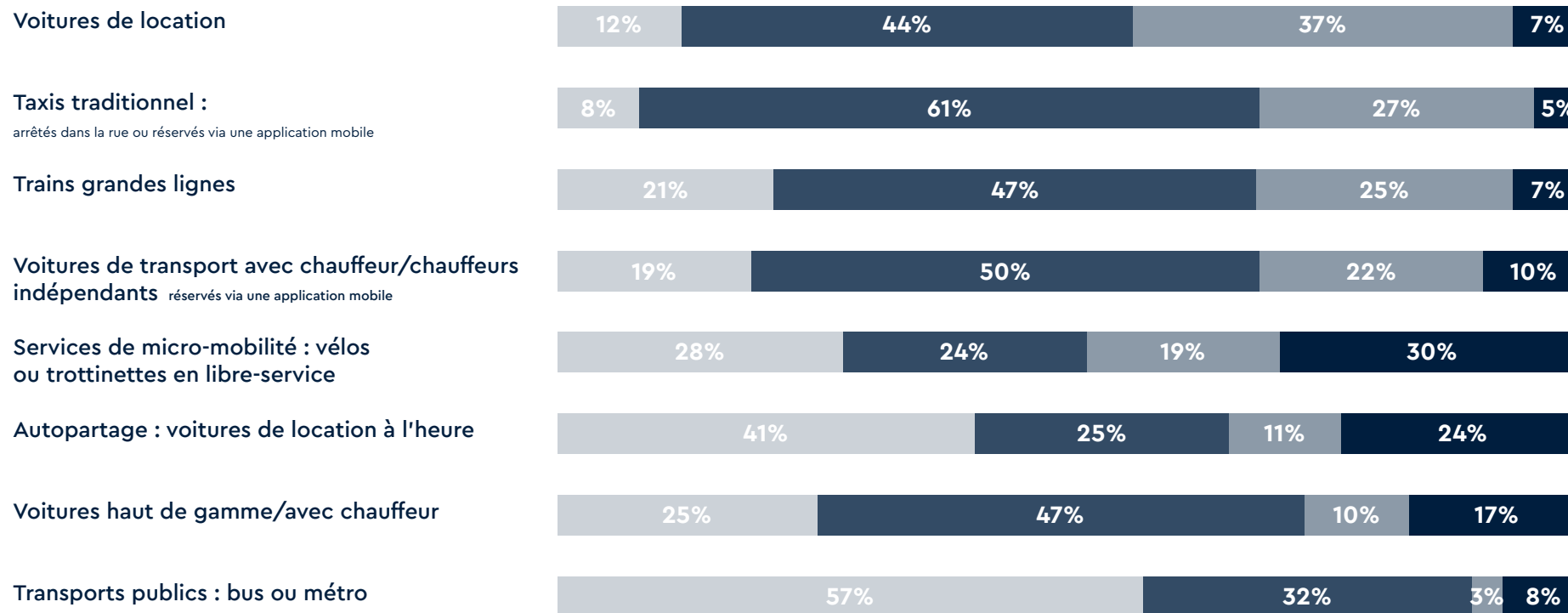
Le coronavirus a donné l'occasion aux entreprises de repenser leurs politiques en matière de transport terrestre.

La moitié des travel managers en Europe (50%) affirment que leur entreprise a modifié ses règles en matière de transport terrestre suite à la pandémie de coronavirus. Par ailleurs, les travel managers européens déclarent que leur entreprise sera désormais plus susceptible d'autoriser certains modes de transport terrestre que d'autres.



Suite au coronavirus, les programmes de voyage sont-ils plus ou moins susceptibles d'autoriser... ?

Point de vue des Travel Managers



Q. Suite à la pandémie de la Covid-19, pensez-vous que votre entreprise sera plus ou moins susceptible d'autoriser ou d'encourager... ? (n=99-104)

Le coronavirus entraînera-t-il des changements dans les politiques de voyage ?

La moitié des travel managers en Europe (50%) affirment que leur entreprise a modifié ses règles en matière de transports terrestres suite à la pandémie de coronavirus. Certains changements sont attendus, mais d'autres le sont moins.

Quelques changements attendus :

Près de trois travel managers sur cinq (57%) affirment que leur entreprise sera moins susceptible d'autoriser ou d'encourager l'utilisation des transports en commun suite à la pandémie de la Covid-19. Par ailleurs, plus d'un tiers des programmes de voyage (37%) sont davantage susceptibles d'autoriser ou d'encourager la location de voitures.

D'autres changements sont plus surprenants :

Plus d'un quart des programmes de voyage (27%) sont davantage susceptibles d'autoriser ou d'encourager l'utilisation des taxis traditionnels en raison de la pandémie. C'est plus que ceux qui sont moins susceptibles de les autoriser. Selon toute vraisemblance, certains programmes encourageront les taxis dans des situations où ils privilégiaient auparavant les transports en commun. Étonnamment, certains programmes sont moins susceptibles d'autoriser l'autopartage qu'avant la pandémie (41%) ainsi que la micro-mobilité (28%). Cette décision est surprenante, car ces modes de transport favorisent l'éloignement physique en permettant aux collaborateurs de voyager seuls et d'éviter les interactions avec un chauffeur.

50%

des travel managers en Europe
affirment que leur entreprise a
modifié sa politique de mobilité
suite à la pandémie.



2

Quels modes de transport terrestre les voyageurs d'affaires souhaitent-ils utiliser ?

Dans un contexte normal (sans pandémie), les voyageurs d'affaires européens souhaitent utiliser différents modes de transports terrestres au cours de leurs déplacements professionnels.

Ils sont généralement intéressés par les trajets en train, les voitures de location, les taxis traditionnels, les VTC. L'analyse des préférences des voyageurs révèle plusieurs aspects importants :

01. Les voyageurs d'affaires sont soucieux de l'environnement, mais ils privilégient aussi leur confort.

Ils sont nombreux à penser utiliser plutôt les voitures de location que les transports en commun au cours de voyages d'affaires. Les entreprises soucieuses de l'environnement auront besoin d'élaborer des règles de voyage qui reflètent aussi bien la durabilité que les préférences des voyageurs.

02. Les voyageurs d'affaires sont intéressés par l'utilisation de taxis traditionnels et de VTC.

En Europe, de nombreuses applications mobiles de taxi/VTC permettent également aux voyageurs de commander des taxis traditionnels ayant une licence. Toutefois, certaines applications peuvent être utilisées pour

réserver exclusivement des courses avec des VTC. Ces modes de transport sont soumis à d'autres exigences d'autorisation et de permis que pour les taxis traditionnels et les chauffeurs utilisent différents types de véhicules. Ces courses sont généralement moins chères qu'avec un taxi traditionnel et les voyageurs d'affaires sont intéressés par l'utilisation des deux modes de transport.

03. Les voyageurs d'affaires sont intéressés par la micro-mobilité :

Dans chaque pays, environ deux voyageurs d'affaires sur cinq sont intéressés par l'utilisation de trottinettes électriques ou de vélos en libre-service pour effectuer des trajets professionnels. Il peut toutefois arriver que les politiques de voyage de leur entreprise n'évoquent pas ces services, ce qui peut être source de confusion lorsque ces voyageurs souhaitent les utiliser.



% intéressé-e + très intéressé-e par une utilisation lors de déplacements professionnels dans un contexte normal (sans pandémie)

Point de vue des voyageurs d'affaires



Transport ferroviaire/trains grandes lignes	80%	79%	79%	80%	80%	71%	66%
Voitures de location	79%	77%	68%	82%	81%	73%	69%
Taxis traditionnels : arrêtés dans la rue ou réservés via une application mobile	71%	72%	70%	77%	77%	68%	65%
Voitures de transport avec chauffeur/chauffeurs indépendants réservés via une application mobile	65%	51%	68%	76%	75%	75%	70%
Transports publics : bus ou métro	60%	58%	68%	65%	67%	58%	57%
Autopartage : voitures de location à l'heure	56%	50%	56%	52%	64%	50%	52%
Voitures haut de gamme/avec chauffeur	43%	52%	59%	44%	54%	34%	48%
Vélos en libre-service	46%	41%	48%	52%	57%	35%	53%
Trottinettes électriques en libre-service	39%	44%	46%	40%	44%	31%	53%

Q. En temps normal (sans pandémie mondiale), veuillez indiquer pour chacun des modes de transport terrestre suivants si vous êtes intéressé à les utiliser lors de vos déplacements professionnels. (n=100-112)

3 Quels modes de transport terrestre les voyageurs d'affaires utilisent-ils vraiment ?

Les voyageurs d'affaires utilisent différents modes de transport terrestre pour leurs déplacements professionnels.

Lors de leur dernier trajet professionnel, les voyageurs d'affaires en Europe sont nombreux à avoir utilisé le train, les taxis traditionnels, les voitures de location et les transports en commun.¹

Quels modes de transport terrestre les voyageurs d'affaires ont-ils utilisés au cours de leur dernier déplacement professionnel ?

Point de vue des voyageurs d'affaires							
Transport ferroviaire/trains de voyageurs longue distance	47%	43%	36%	47%	48%	30%	35%
Taxis traditionnels : arrêtés dans la rue ou réservés via une application mobile	26%	50%	27%	46%	43%	31%	39%
Voitures de location	39%	34%	31%	48%	42%	45%	33%
Transports publics : bus ou métro	25%	25%	37%	32%	40%	32%	18%
Voitures de transport avec chauffeur/chauffeurs indépendants réservés via une application mobile	20%	21%	24%	29%	30%	36%	38%
Autopartage : voitures de location à l'heure	16%	18%	24%	22%	27%	16%	18%
Vélos en libre-service	11%	16%	19%	16%	19%	8%	17%
Voitures haut de gamme/avec chauffeur	10%	17%	14%	16%	16%	8%	16%
Trottinettes électriques en libre-service	9%	11%	17%	7%	13%	10%	17%

1. Remarque : ces chiffres sont filtrés pour ne montrer que les personnes interrogées qui ont effectué leur dernier voyage d'affaires avant le 15 mars 2020, soit plus ou moins à la date où les entreprises du monde entier ont suspendu les déplacements suite à la pandémie de coronavirus.

Q. Lors de votre dernier voyage d'affaires, parmi les modes de transport terrestre suivants, lesquels avez-vous véritablement utilisés ? (n=100-109)

Différents pays, différents comportements ?

Les différents modes de transports terrestres sont acceptés plus ou moins de la même manière dans les sept pays étudiés. Toutefois, des différences intéressantes émergent.

01. Taxis traditionnels :

La moitié des voyageurs d'affaires basés en Allemagne (50%) ont utilisé un taxi traditionnel au cours de leur dernier trajet professionnel. Ce taux est quasiment le même en Espagne (46%), mais est nettement supérieur à celui des voyageurs français (26%) et britanniques (27%). Cela est vraisemblablement dû aux règles strictes en Allemagne concernant les courses avec un chauffeur indépendant. Par conséquent, les voyageurs peuvent opter pour les taxis traditionnels à la place.

02. VTC/chauffeurs indépendants :

Les voyageurs d'affaires basés au Portugal, en Irlande et en Pologne étaient les plus susceptibles de recourir aux services d'un VTC ou d'un chauffeur indépendant au cours de leur dernier trajet professionnel. Un nombre non négligeable de voyageurs basés en Espagne et au Royaume-Uni en ont fait de même, alors que les voyageurs basés en Allemagne et en France étaient moins susceptibles d'utiliser ces services.

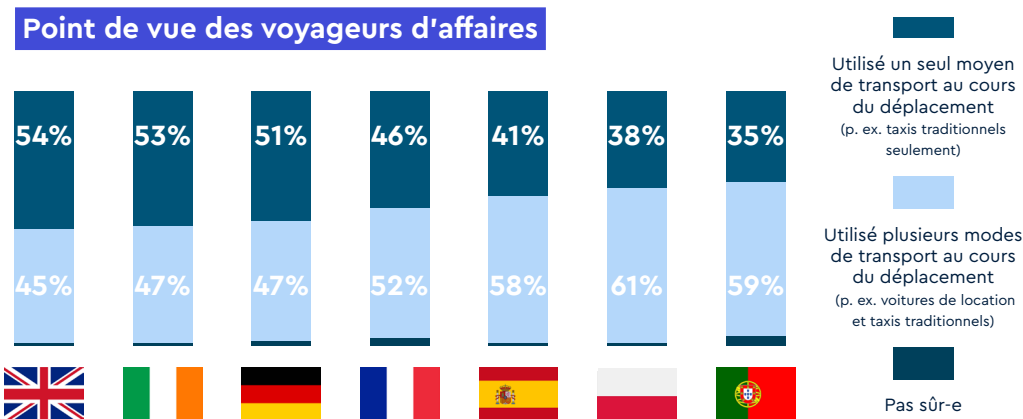
03. Transports publics :

Les voyageurs d'affaires basés au Royaume-Uni et en Pologne étaient les plus susceptibles d'utiliser les transports en commun lors de leur dernier voyage d'affaires. Toutefois, la raison de ce choix n'est pas évidente. Peut-être parce que ces voyageurs sont plus susceptibles de se rendre dans des villes densément peuplées, comme Londres et Varsovie, où les transports en commun sont disponibles à grande échelle.

Les voyageurs d'affaires utilisent souvent plusieurs modes de transport terrestre.

Lors de leur dernier voyage d'affaires, environ la moitié des voyageurs d'affaires ont utilisé plusieurs modes de transport terrestre. Ils ont par exemple pris un taxi depuis l'aéroport, puis utilisé les transports en commun pour se déplacer en ville.²

Lors de leur dernier voyage d'affaires, les voyageurs ont-ils...?



2. Remarque : ces chiffres sont filtrés pour ne montrer que les personnes interrogées qui ont effectué leur dernier voyage d'affaires avant le 15 mars 2020, soit plus ou moins à la date où les entreprises du monde entier ont suspendu les déplacements suite à la pandémie de coronavirus.
 Q. Pensez à votre dernier voyage d'affaires. Quelle affirmation correspond le mieux à votre situation ? (n=68-89)

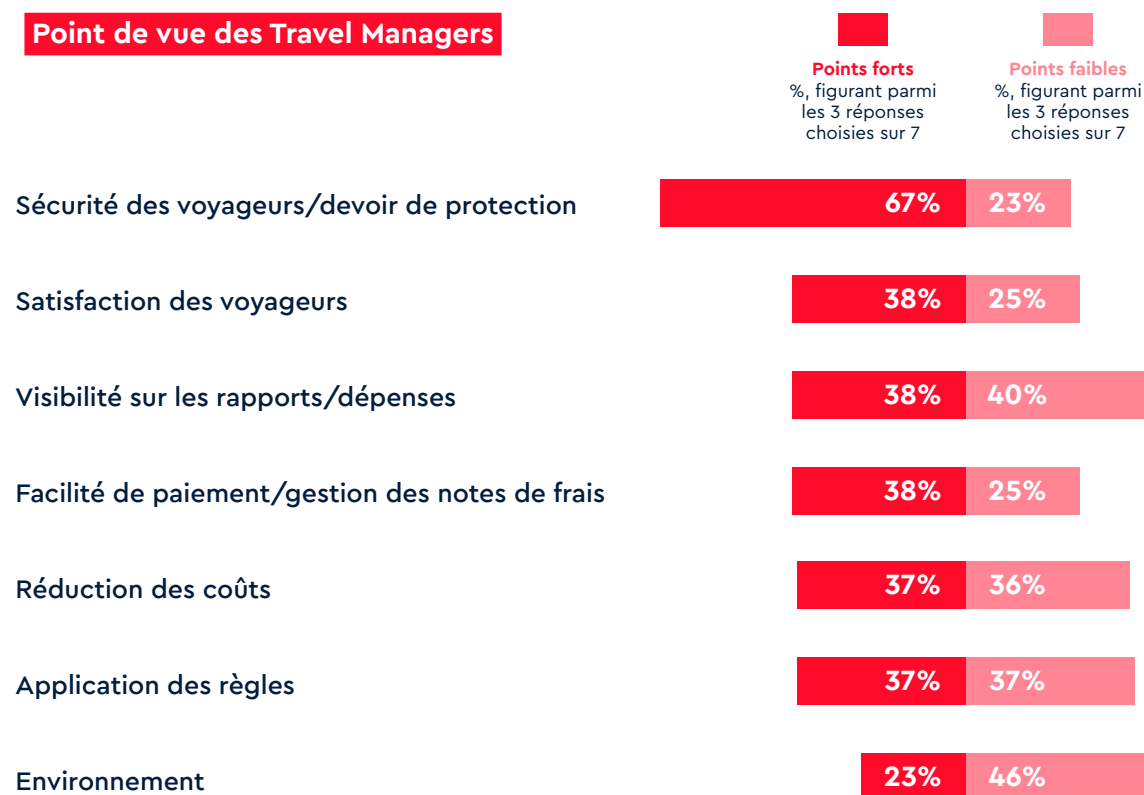
Une opportunité pour l'autopartage ?

Plus d'un tiers des voyageurs d'affaires dans chacun des sept pays a utilisé une voiture de location lors de son dernier trajet professionnel. Parmi ces voyageurs, plus de la moitié a utilisé plus d'un mode de transport terrestre. Par exemple, ils ont pu utiliser leur voiture de location pendant la journée, puis prendre un taxi pour se rendre dans un café après leur journée de travail. Pour certains voyageurs, l'autopartage peut représenter une solution alternative judicieuse aux voitures de location traditionnelles. L'autopartage permet aux voyageurs de louer une voiture à l'heure près. Les voyageurs peuvent ainsi faire des économies lorsqu'ils ne veulent louer une voiture qu'à certains moments de la journée.

4 Programmes voyages : les défis actuels du transport terrestre

Voici comment les travel managers évaluent leur programme de transport terrestre.

Point de vue des Travel Managers



Les travel managers identifient plusieurs points forts de leur programme de transport terrestre.

Parmi les sept avantages possibles, la sécurité des voyageurs/le devoir de protection (67%), la satisfaction des voyageurs (38%), la visibilité sur les rapports/dépenses (38%) et la facilité de paiement/gestion des notes de frais (38%) sont les plus souvent cités parmi les trois principaux avantages. Ils identifient également un certain nombre de points faibles. Les trois points faibles (sur sept possibles) les plus cités sont la durabilité (47%), la visibilité sur les rapports/dépenses (40%) et l'application des règles (37%).

Les voyageurs d'affaires ont différentes priorités lorsqu'il s'agit de choisir un transport terrestre pour leurs déplacements professionnels.

La sécurité, la commodité et le confort sont les trois aspects les plus cités.

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=105)
Q. Pensez au programme de transport terrestre de votre entreprise en général. Quels sont ses trois principaux points faibles ? Veuillez choisir 3 réponses maximum. (n=104)

Le coronavirus rendra-t-il le transport terrestre moins durable ?

Pleins feux sur l'environnement :

Malgré des efforts récents, la durabilité reste un défi pour les programmes de voyage. En Europe, un grand nombre de responsables de mobilité (46%) affirment que la durabilité est l'un des trois principaux points faibles de leur programme de transport terrestre. Par ailleurs, seul un quart environ des voyageurs d'affaires en Europe déclarent que l'environnement est l'une de leurs trois principales priorités lorsqu'ils choisissent un transport terrestre pour leurs déplacements professionnels.

La durabilité sera-t-elle la grande perdante de la crise du coronavirus ?

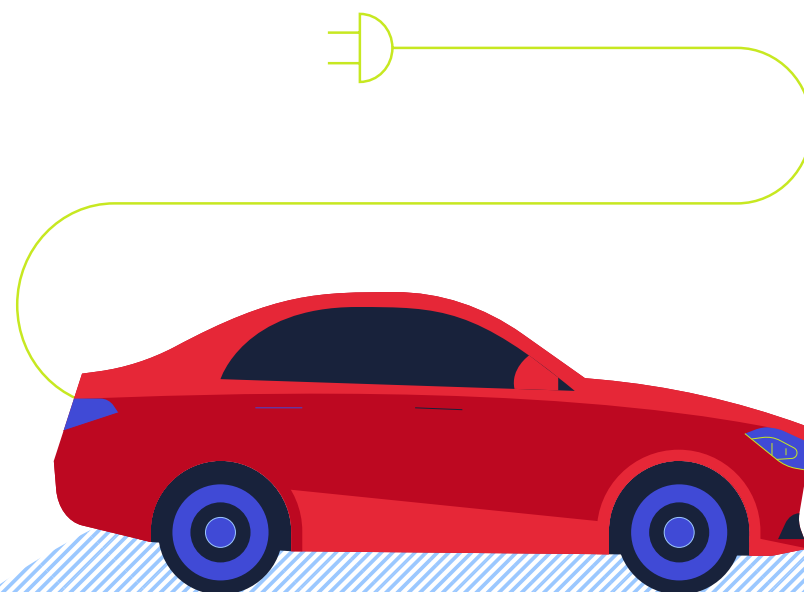
Le coronavirus a le potentiel de rendre le transport terrestre encore moins durable. Comme indiqué précédemment, certains programmes de voyage sont moins susceptibles d'autoriser ou d'encourager les transports en commun en raison de la pandémie. Par ailleurs, il pourrait arriver que les employés d'une même entreprise louent chacun une voiture ou prennent seuls un taxi afin de réduire le risque d'infection.

Les programmes de voyage peuvent toujours faire quelque chose :

Ces problématiques font que les programmes de voyages doivent trouver d'autres moyens de promouvoir l'environnement. Ils peuvent chercher des prestataires proposant des véhicules hybrides ou électriques. Ils ont également la possibilité d'encourager les voyageurs à louer des véhicules ou à utiliser une application de taxi/VTC qui leur permet de réserver un véhicule électrique. Ou encore d'autoriser les collaborateurs à utiliser des services de micro-mobilité comme les vélos ou les trottinettes électriques.

46%

des travel managers affirment que l'environnement est l'un des trois principaux problèmes de leur politique de mobilité.



Critères prioritaires pour choisir un moyen de transport terrestre lors d'un voyage d'affaires

Point de vue des voyageurs d'affaires



Sécurité	55%	60%	60%	70%	82%	71%	57%
Commodité	30%	40%	54%	21%	49%	29%	44%
Confort	47%	38%	38%	58%	54%	56%	47%
Facilité de réservation	46%	28%	34%	32%	31%	41%	22%
Durabilité	32%	28%	25%	28%	26%	18%	27%
Facilité de paiement/suivi	28%	39%	21%	22%	18%	23%	35%
Moins cher pour mon entreprise	23%	28%	25%	29%	11%	32%	27%
Respect des règles (autrement dit, garantir que je respecte les règles de mon entreprise)	20%	25%	27%	24%	20%	23%	30%

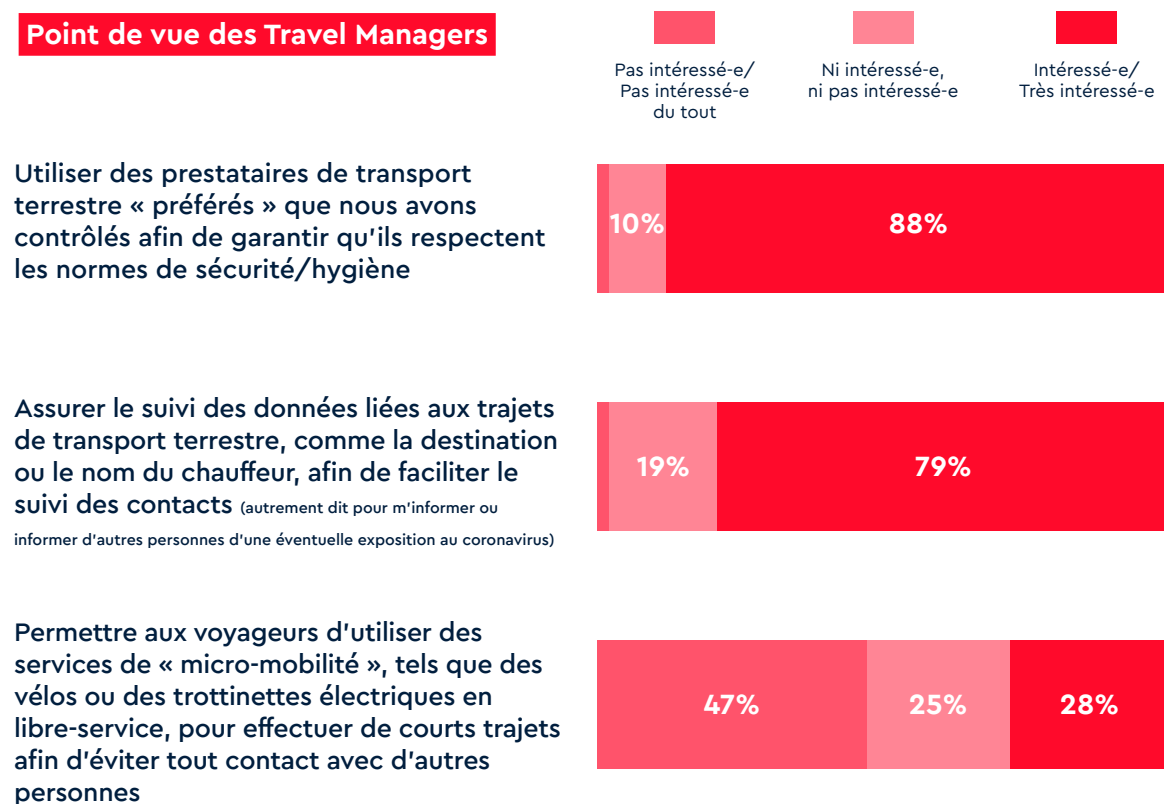
Q. Lorsque vous choisissez un moyen de transport terrestre pour vos voyages d'affaires, quelle importance accordez-vous aux priorités suivantes ? (n=98-112)

5

Comment la Covid-19 va-t-elle changer les programmes de transport terrestre ?

À l'heure de la Covid-19, les responsables de mobilité sont-ils intéressés par... ?

Point de vue des Travel Managers



Les sociétés de transport terrestre ont réagi vigoureusement à la pandémie de coronavirus. Elles ont introduit de nouvelles mesures de sécurité, par exemple en imposant le port du masque, un nettoyage en profondeur et la présence de parois de séparation dans les véhicules. Bien que ces mesures soient cruciales, il est également essentiel que les travel managers agissent de leur côté. L'un des principaux objectifs de cette étude est de voir comment les programmes de voyage peuvent réagir face à la pandémie.

Les gestionnaires de mobilité sont intéressés par les mesures de sécurité liées au coronavirus.

Dans la situation actuelle marquée par la Covid-19, une grande majorité des responsables de mobilité sont intéressés par des partenaires de transport terrestre « préférés » qu'ils ont approuvé afin de garantir le respect des normes de sécurité/d'hygiène (88%) et le suivi des données relatives aux trajets terrestres, tels que la destination ou le nom du chauffeur, afin de faciliter le suivi des cas contacts (79%). Ils sont toutefois beaucoup moins nombreux à être intéressés par l'utilisation des services de micro-mobilité, comme les vélos ou trottinettes électriques en libre-service, pour effectuer de courts trajets afin d'éviter tout contact avec d'autres personnes (28%).

Les partenariats renforcent la confiance

Les programmes de voyage ont des partenaires privilégiés :

De nombreux programmes de voyage ont conclu des accords officiels avec des prestataires de transport terrestre. Parmi les travel managers interrogés, un nombre non négligeable indique que leur entreprise a un contrat négocié ou entretient un partenariat privilégié avec une société de location de voitures (78%), une société ferroviaire de transport de passagers (54%), une société d'application de taxi/VTC (50%), une société de voitures haut de gamme/avec chauffeur (47%) ou une société d'autopartage (25%). Une grande majorité de ces personnes (80%) affirment avoir discuté « un peu » (51%) ou « beaucoup » (26%) avec leur(s) prestataire(s) au sujet des mesures d'hygiène liées à la Covid-19.

Les partenariats renforcent la confiance :

Différentes raisons expliquent pourquoi des programmes de voyage ont conclu des partenariats officiels avec des prestataires. Un accord officiel peut permettre aux entreprises de faire des économies, de rationaliser les processus (ex. paiement et facturation) et de recevoir des rapports détaillés. Le coronavirus a néanmoins mis en avant un autre avantage important : un partenariat officiel peut favoriser la communication et la confiance, et permettre aux programmes de voyage de vérifier les mesures de sécurité de leurs prestataires. Il n'est donc pas surprenant que dans la situation actuelle marquée par la Covid-19, près de 9 responsables de mobilité sur 10 (88%) sont intéressés par des prestataires de transport terrestre « privilégiés » qu'ils ont approuvé afin de garantir le respect des normes de sécurité/d'hygiène.

Et cet intérêt ne concerne pas uniquement les travel managers, mais également les voyageurs d'affaires.

S'ils devaient effectuer un déplacement dans la situation actuelle marquée par la Covid-19, la plupart des voyageurs d'affaires seraient intéressés par l'utilisation de prestataires de transport terrestre « préférés » qui ont été approuvés par leur entreprise pour ce qui est du respect des mesures de sécurité/d'hygiène et de la possibilité pour leur entreprise de retracer les données relatives aux trajets terrestres, tels que la destination ou le nom du chauffeur, afin de faciliter le suivi des cas contacts (ex. pour permettre de les informer ou d'informer d'autres personnes d'une exposition possible à la Covid-19). Les travel managers sont aussi intéressés par ces mêmes mesures. Il existe toutefois une différence fondamentale entre les voyageurs d'affaires et les travel managers. Alors qu'un quart seulement des gestionnaires de mobilité souhaitent permettre aux voyageurs d'utiliser les services de micro-mobilité à l'heure de la Covid-19, plus de la moitié des voyageurs d'affaires sont intéressés par l'utilisation de ces services s'ils doivent effectuer un déplacement professionnel dans le contexte actuel.

% intéressé-e + très intéressé-e par les mesures de sécurité liées au coronavirus

Point de vue des voyageurs d'affaires



Utiliser des prestataires de transport terrestre « préférés » que mon entreprise a approuvé afin de garantir qu'ils respectent les mesures de sécurité/hygiène

75% 70% 77% 79% 85% 82% 60%

Permettre à mon entreprise de retracer les données relatives à mes trajets de transport terrestre, telles que ma destination ou le nom du chauffeur, afin de faciliter le suivi des cas contacts (ex. pour permettre de les informer ou d'informer d'autres personnes d'une exposition possible à la Covid-19)

66% 63% 62% 75% 71% 66% 57%

Utilisation de services de « micro-mobilité », tels que des vélos ou des trottinettes électriques en libre-service, pour effectuer des trajets courts afin d'éviter tout contact avec d'autres personnes

54% 51% 53% 63% 64% 44% 45%

La Covid-19 révèle l'«absence de données» dans le transport terrestre

La Covid-19 souligne l'importance des données dans les programmes de voyage :

Les données sont essentielles à la gestion du risque lors des déplacements. Lors d'une pandémie, les données permettent aux entreprises de localiser les voyageurs d'affaires se trouvant dans des zones affectées. L'Italie a par exemple instauré début mars un confinement à l'échelle nationale. Les données auraient permis aux entreprises de savoir quels employés se trouvent en Italie, en particulier dans les régions au nord du pays sévèrement touchées et de les aider.

L'«absence de données» dans le transport terrestre :

Bien souvent, les données fournies par les compagnies aériennes et les hôtels proviennent automatiquement des moteurs de réservation en ligne de l'entreprise. L'entreprise obtient ainsi des informations essentielles liées aux risques, comme le numéro de vol et l'adresse de l'hébergement. En général, les données relatives au transport terrestre sont beaucoup plus limitées. Si un employé prend un bus, un taxi traditionnel, une trottinette, son entreprise n'obtient généralement pas les informations importantes, comme la destination, le nom du chauffeur, le numéro de permis ou l'heure du trajet. Ce qui n'est pas le cas des courses faites en VTC, où l'application permet de localiser le voyageur et d'avoir accès à toutes les données relatives à son trajet.

Les travel managers souhaitent collecter des données et les voyageurs d'affaires sont prêts à les partager :

À l'heure de la Covid-19, une grande majorité des travel managers (79%) sont intéressés par le suivi des données relatives aux trajets de transport terrestre, telles que la destination ou le nom du chauffeur, afin de faciliter le suivi des cas contacts (autrement dit pour m'informer ou informer d'autres personnes d'une éventuelle exposition à la Covid-19). De même, deux tiers environ des voyageurs d'affaires sont prêts à permettre à leur entreprise de suivre les données relatives à leurs trajets de transport terrestre, comme leur destination et le nom du chauffeur.

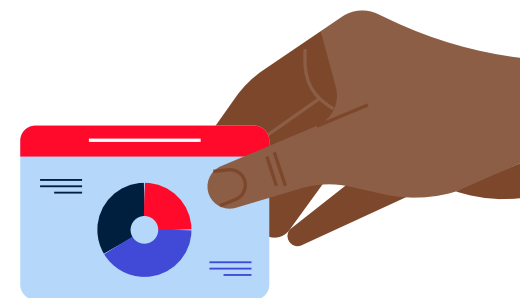
Comment cela peut-il fonctionner ?

Plusieurs manières existent pour obtenir de meilleures données sur les déplacements terrestres. Les entreprises peuvent encourager les voyageurs d'affaires à utiliser des applications de taxi/VTC. Ces applications enregistrent les données importantes liées aux trajets (destination, nom du chauffeur et numéro de plaque d'immatriculation) qui peuvent ensuite être utilisées pour le suivi des cas contacts. Les programmes de voyage peuvent également entretenir un partenariat officiel avec une entreprise d'application de taxi/VTC, comme FREENOW for Business. Ainsi, elles peuvent obtenir grâce à l'application des données précises sur les trajets effectués par leurs employés.

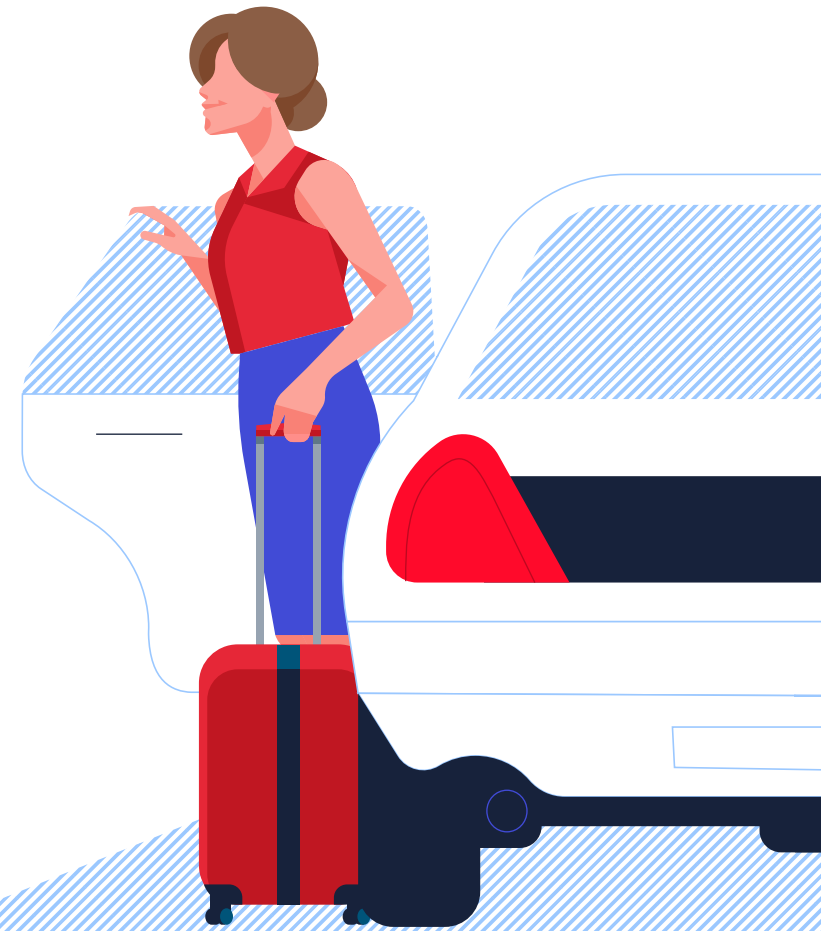
Travel Managers:

79%

sont intéressés par l'obtention de données relatives aux transports terrestres.



L'évolution des partenaires taxi/VTC : comment vont-ils changer les programmes de voyage ?



1

Le point de vue des voyageurs d'affaires sur les applications de transports terrestres

% préfèrent réserver des taxis traditionnels lors de leurs voyages d'affaires

Point de vue des voyageurs d'affaires

							
Préfère réserver un taxi traditionnel via une application mobile	65%	63%	52%	50%	50%	45%	41%
Préfèrent demander à leur hôtel ou à l'entreprise de réserver un taxi	17%	20%	32%	28%	28%	41%	23%
Préfèrent arrêter un taxi dans la rue	12%	10%	12%	14%	14%	12%	22%
N'utilisent pas de taxis traditionnels lors de leurs voyages d'affaires	5%	3%	3%	5%	7%	2%	8%
Ne savent pas	1%	5%	1%	4%	2%	1%	6%

Tous modes de transport confondus, les voyageurs d'affaires utilisent régulièrement des applications mobiles aussi bien pour leurs déplacements professionnels que personnels.

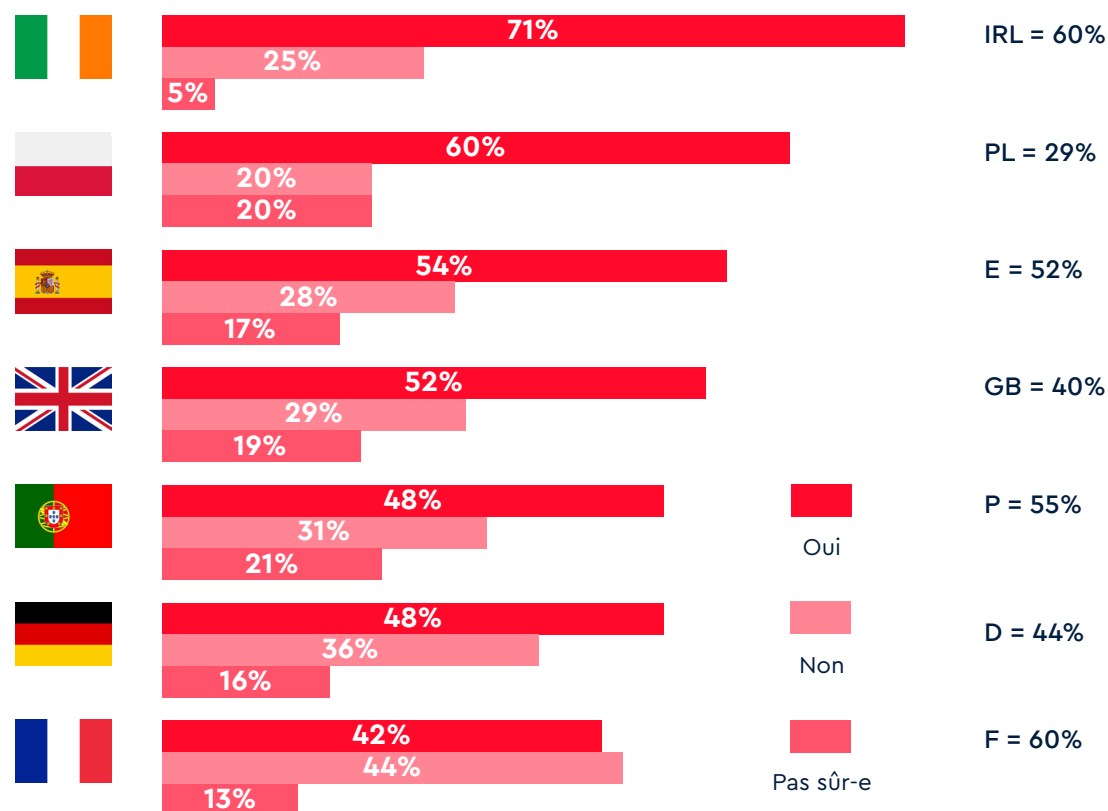
Les voyageurs d'affaires apprécient la commodité et la facilité d'utilisation des applications lorsqu'il s'agit de réserver un taxi/VTC. De fait, les voyageurs utilisent de préférence une application pour réserver une voiture au cours d'un déplacement professionnel ou ils demandent à leur hôtel/entreprise d'organiser la course. Peu de voyageurs déclarent ne pas utiliser les taxis/VTC lors de leurs déplacements professionnels.

2 Adoption de règles concernant les partenaires de taxi/VTC

L'entreprise entretient-elle un partenariat officiel avec une entreprise d'application de taxi/VTC ?

% très intéressé-e
+ intéressé-e si pas
de partenariat officiel
ou en cas de doutes

Point de vue des voyageurs d'affaires



Les voyageurs d'affaires européens utilisent des applications mobiles de taxi/VTC aussi souvent pour leurs déplacements professionnels que personnels. Compte tenu de la popularité des taxis/VTC auprès des voyageurs d'affaires, il n'est pas surprenant que la moitié (50%) des travel managers déclarent que leur programme intègre un partenariat officiel, un contrat ou un compte entreprise avec une société d'application de taxi/VTC. Par ailleurs, un tiers (33%) des travel managers dont l'entreprise n'a pas de partenariat officiel estiment que leur entreprise en aura probablement un l'année prochaine. Cela montre bien que ce mode de transport terrestre est de mieux en mieux accepté par les voyageurs d'affaires. Deux tiers supplémentaires des gestionnaires de mobilité déclarent qu'il est improbable (33%) ou neutre (33%) que leur programme intègre un partenariat officiel avec une société d'application de taxi/VTC. Cela montre ainsi que le secteur a encore des possibilités d'étendre ses accords avec des entreprises et d'augmenter sa part de marché en mettant en avant les avantages apportés par l'intégration de partenaires taxi/VTC dans le programme de voyage des entreprises.

Les voyageurs d'affaires sont plus ou moins au courant des politiques de leur entreprise concernant les taxis/VTC. Sur la plupart des marchés, une majorité de voyageurs savent si leur entreprise entretient ou non un partenariat avec une entreprise d'application de taxi/VTC. De fait, peu de voyageurs d'affaires sont incertains de la politique de leur entreprise concernant les prestataires de taxi/VTC, ce qui indique une forte sensibilisation des voyageurs et un intérêt potentiel pour ce type de partenaires.

Q. À votre connaissance, votre entreprise possède-t-elle un partenariat officiel ou un contrat avec une entreprise d'application de taxi/VTC (p. ex. FREENOW for Business, Gett Business Solutions et Uber for Business) ? (n=100-107)

Q. Seriez-vous intéressé-e si votre entreprise entretenait un partenariat officiel ou signait un contrat avec une entreprise d'application de taxi/VTC ? (n=30-63)

Comme mentionné précédemment, les voyageurs d'affaires européens utilisent fréquemment des applications de taxi/VTC aussi bien pour leurs déplacements professionnels que personnels. De fait, à l'exception de l'Espagne, de la Pologne et de l'Allemagne, les voyageurs d'affaires sur les principaux marchés interrogés utilisent des applications de taxi/VTC autant pour effectuer des trajets professionnels que personnels. Cette tendance démontre que les voyageurs d'affaires en Europe ont bien intégré les taxi/VTC comme moyen de transport. L'utilisation répandue des taxi/VTC à titre privé chez les voyageurs d'affaires explique pourquoi beaucoup de programmes de voyage les autorisent également pour les déplacements professionnels.

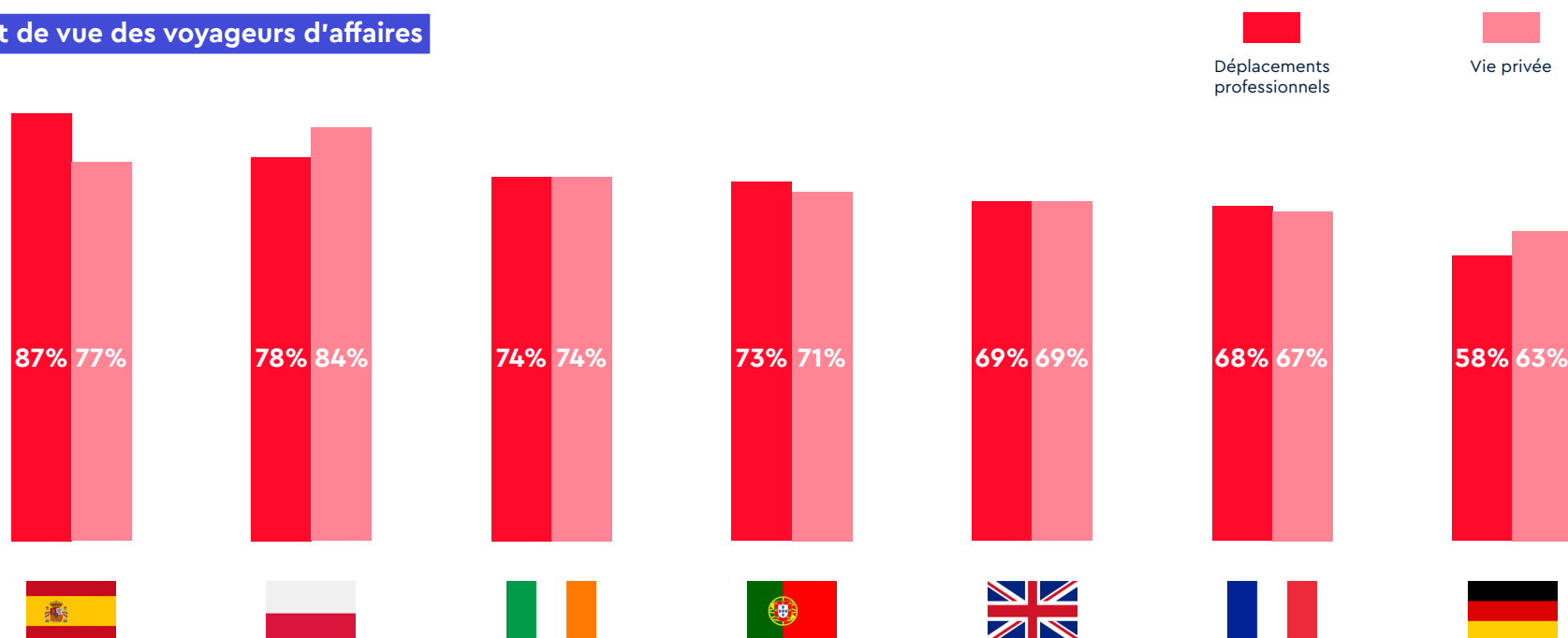
50%



des travel managers déclarent que leur politique de mobilité inclut un contrat avec un partenaire de taxi/VTC

À quelle fréquence utilisez-vous une application mobile de taxi/VTC ?

Point de vue des voyageurs d'affaires



Q. En voyage d'affaires, à quelle fréquence utilisez-vous une application de VTC ? (n=57-81)

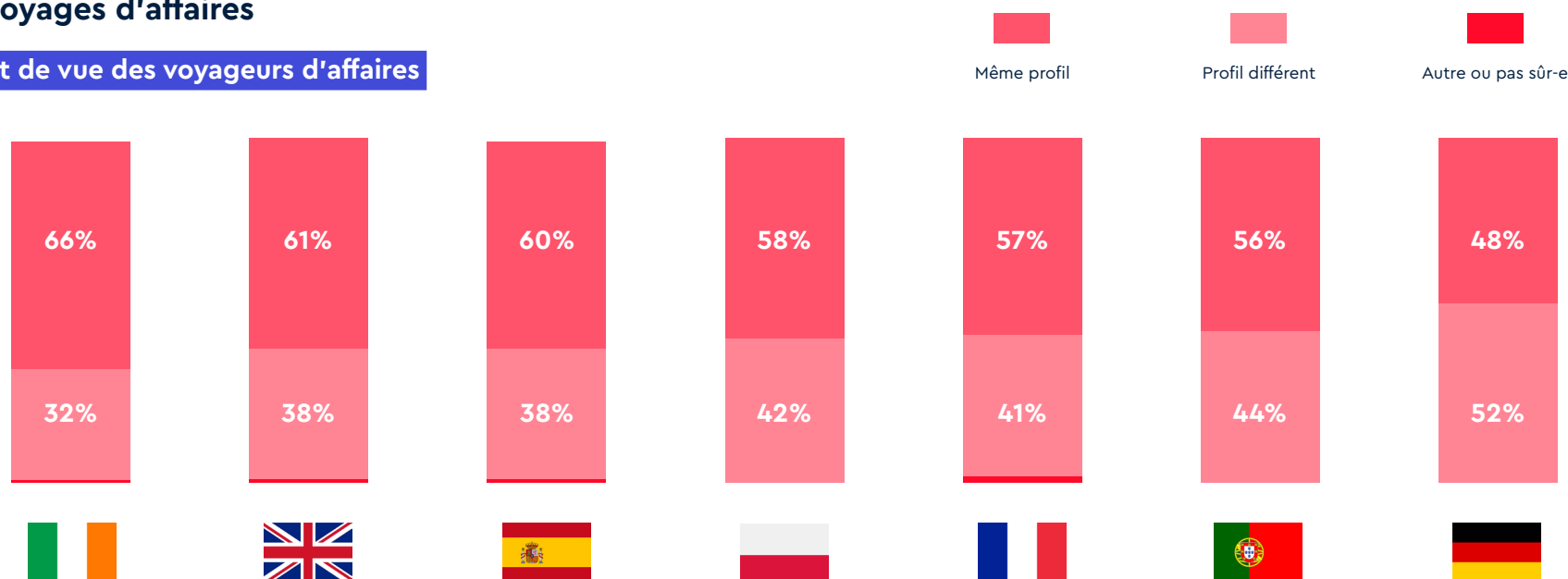
Q. Dans votre vie privée (lorsque vous n'êtes pas en déplacement professionnel), à quelle fréquence utilisez-vous une application mobile de taxi/VTC ? (n=64-88)

3 Voyageurs d'affaires : profils et paiements sur les applications de taxi/VTC

La plupart des voyageurs d'affaires qui ont recours à des applications de taxi/VTC utilisent le même profil pour effectuer des trajets professionnels et personnels, mais une minorité non négligeable possède des profils distincts en fonction du motif du trajet (c'est-à-dire pour des raisons personnelles ou professionnelles). Plusieurs raisons peuvent expliquer cette tendance, notamment le fait que les voyageurs peuvent faire appel à des prestataires de taxi/VTC autres que ceux liés par un accord ou un contrat avec leur entreprise, mais aussi la volonté de séparer les trajets personnels des trajets professionnels ou la facilité de soumettre leurs notes de frais. En outre, certains voyageurs d'affaires, en particulier en Allemagne, peuvent avoir différents profils à cause des dispositions du RGPD de l'UE.

Profils utilisés pour les applications de taxi/VTC lors de voyages d'affaires

Point de vue des voyageurs d'affaires



Q. Vous avez mentionné que vous utilisez, au moins parfois, une application de VTC lors de vos voyages d'affaires. Laquelle de ces propositions s'applique le mieux ? (n=58-70)

Les voyageurs d'affaires citent une multitude de raisons justifiant l'utilisation de différents comptes ou profils sur les applications de taxi/VTC. La plupart disent qu'ils utilisent des méthodes de paiement ou des profils distincts afin de faciliter le suivi des frais. En outre, la plupart des voyageurs d'affaires utilisent des méthodes de paiement différentes pour leurs voyages d'affaires et pour leurs déplacements personnels, ce qui est probablement dû au fait que beaucoup d'entre eux ont des cartes de paiement d'entreprise qui peuvent faciliter le traitement des notes de frais.

% utilisent des comptes différents sur les applications de taxi/VTC pour leurs voyages d'affaires et pour leurs trajets personnels

Point de vue des voyageurs d'affaires



Je préfère séparer les reçus pour faciliter la gestion de mes notes de frais

67%

64%

61%

60%

59%

52%

46%

J'utilise une application de taxi/VTC pour mes voyages d'affaires et une autre pour mes trajets personnels

48%

35%

17%

26%

24%

15%

33%

J'utilise un moyen de paiement pour mes voyages d'affaires et un autre pour mes trajets personnels

29%

56%

30%

58%

53%

50%

42%

J'ai un profil professionnel distinct

27%

44%

39%

53%

44%

31%

35%



Quels modes de paiement les voyageurs utilisent-ils pour régler les prestataires de taxi/VTC ?

Les voyageurs d'affaires en Europe utilisent en grande partie leur carte de paiement personnelle pour payer les courses réservées sur les applications de taxi/VTC et ils se font rembourser ensuite par leur employeur. Cette méthode se retrouve en général dans les sept pays interrogés, mais des différences existent.

Paieement personnel :

Les voyageurs d'affaires en Irlande (69%) sont les plus nombreux à recourir au paiement personnel pour régler leurs déplacements professionnels, puis vient la France (64%), l'Allemagne (57%), le Royaume-Uni (53%) et la Pologne (52%). Beaucoup d'entreprises savent que leurs voyageurs utilisent les taxi/VTC dans leur vie privée et, à ce titre, autorisent l'option des paiements personnels, puis remboursent les trajets professionnels effectués. Par ailleurs, toutes les entreprises ne proposent pas de carte de paiement ou de procédure de paiement d'entreprise pour les voyages d'affaires.

Paieement par l'entreprise :

Une majorité des voyageurs d'affaires au Portugal (58%) et en Espagne (54%) utilisent des modes de paiement fournis par leur entreprise (avec une carte de paiement d'entreprise ou un paiement centralisé pour l'entreprise). Les contrats ou accords de l'entreprise jouent probablement un rôle, car les voyageurs peuvent préférer (ou être obligés) d'utiliser un mode de paiement fourni par leur entreprise pour les voyages d'affaires.

4

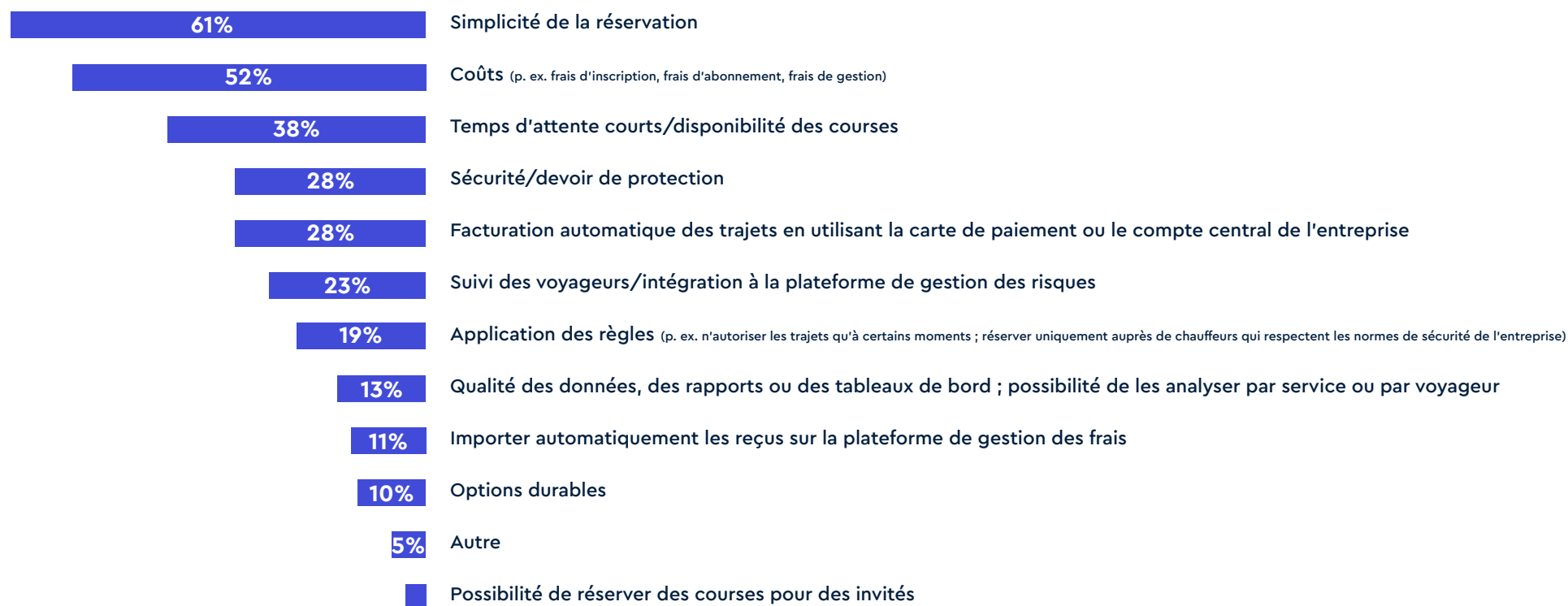
Critères prioritaires de sélection d'un partenaire transport pour les travel managers et les voyageurs d'affaires

Les travel managers apprécient les différentes fonctionnalités offertes par les applications de taxi/VTC.

Sur le sujet d'un partenariat officiel avec une entreprise de taxi/VTC, ils déclarent qu'un certain nombre de fonctionnalités sont importantes. La facilité de réservation, le prix et les temps d'attente courts/la disponibilité des courses sont les 3 facteurs les plus souvent cités (sur 11 possibles).

Quelles sont les fonctionnalités les plus importantes pour une application de taxi/VTC ?

Point de vue des Travel Managers



Les voyageurs d'affaires apprécient également les applications de taxi/VTC.

Pour les voyageurs d'affaires, les fonctionnalités les plus importantes (sur 8 possibles) sont la facilité de réservation, les temps d'attente courts/la disponibilité des courses et le prix. Il s'agit des caractéristiques les plus citées aussi par les travel managers.

Quelle est l'importance des fonctionnalités des applications de taxi/VTC ?

Point de vue des voyageurs d'affaires



Simplicité de la réservation	63%	43%	51%	56%	54%	59%	52%
Temps d'attente courts/disponibilité des courses	51%	46%	40%	51%	62%	37%	54%
Coûts (p. ex. frais d'inscription, frais d'abonnement, frais de gestion)	45%	31%	37%	34%	37%	51%	30%
Plusieurs types de services disponibles via la même application (p. ex. taxis traditionnels, véhicules privés, vélos, autopartage, etc.)	33%	34%	25%	39%	32%	28%	27%
Facturation automatique des trajets en utilisant la carte de paiement ou le compte central de l'entreprise	26%	39%	26%	30%	39%	25%	29%
Application des règles (p. ex. n'autoriser les trajets qu'à certains moments ; réserver uniquement auprès de chauffeurs qui respectent les normes de sécurité de l'entreprise)	15%	32%	38%	32%	21%	37%	37%
Importer automatiquement les reçus sur la plateforme de gestion des frais	16%	26%	29%	23%	24%	29%	34%
Permettre à mon entreprise de suivre mes déplacements	15%	20%	22%	14%	16%	17%	18%

Les voyageurs d'affaires et les travel managers face à face

Les travel managers et les voyageurs d'affaires apprécient des fonctionnalités similaires offertes par des applications de taxi/VTC. L'analyse de leurs préférences révèle toutefois plusieurs aspects importants :

Les travel managers se soucient de l'expérience vécue au cours du trajet :

Lorsqu'ils réfléchissent sur la possibilité d'un partenariat officiel avec une entreprise de taxi/VTC, ils déclarent que les fonctionnalités essentielles sont la facilité de réservation, le prix et les temps d'attente courts. Deux de ces fonctionnalités (la facilité de réservation et les temps d'attente courts) sont liées en particulier à l'expérience de voyage. Les travel managers indiquent qu'elles sont plus importantes que d'autres fonctionnalités fondamentales, comme la facturation automatisée et la qualité des données, qui facilitent leur vie. Autrement dit, ils ne recherchent pas uniquement un produit répondant à leurs propres besoins, ils souhaitent surtout satisfaire en premier les besoins de leurs voyageurs.

Les deux groupes apprécient la facturation automatisée :

La facturation automatisée est une fonctionnalité essentielle pour 75% ou plus des travel managers et des voyageurs d'affaires européens. Un accord officiel avec une société de taxi/VTC peut simplifier la facturation. Les voyageurs n'ont pas besoin de payer eux-mêmes, puis de demander le remboursement à leur entreprise. Le partenaire de taxi/VTC peut facturer automatiquement à l'entreprise du voyageur les trajets professionnels effectués via l'application. Le voyageur et l'entreprise peuvent ainsi gagner du temps. Le voyageur passe moins de temps à remplir les notes de frais ; l'entreprise consacre moins de temps à traiter les notes de frais et à rembourser les voyageurs.

L'application des politiques de voyage est un critère essentiel pour certains voyageurs d'affaires :

Certains voyageurs d'affaires affirment que l'application des règles est l'un des trois critères les plus importants d'une application de taxi/VTC. Au Royaume-Uni, au Portugal et en Irlande, plus d'un tiers des voyageurs incluent l'application des règles comme l'une des trois caractéristiques les plus importantes. Autrement dit, de nombreux voyageurs d'affaires veulent respecter les règles que leur entreprise met en place pour eux. Il peut arriver dans certains cas qu'ils ne connaissent pas ces règles. Par exemple : leur entreprise permet-elle d'utiliser des services de micro-mobilité ? Autorise-t-elle les taxis/VTC ou les déplacements domicile-travail. Lorsque les programmes de voyage ont un partenariat officiel avec une entreprise de taxi/VTC, il est possible de configurer l'application pour qu'elle respecte automatiquement les politiques de voyage définies. Par exemple, les trajets peuvent être autorisés uniquement pour certains types de courses ou à certaines heures.



Les travel managers sont satisfaits de leur fournisseur de taxi/VTC.

Parmi les programmes de voyage qui intègrent un partenariat officiel avec une entreprise de taxi/VTC, les trois quarts (80%) sont satisfaits de la plateforme utilisée par leur entreprise.

Les voyageurs d'affaires ressentent les avantages de telles applications de taxi/VTC au cours de leurs déplacements professionnels.

Parmi les 5 aspects les plus cités (sur 11 possibles), on retrouve la commodité, une meilleure sécurité par rapport aux transports en commun et le prix.

Quels aspects les voyageurs d'affaires préfèrent-ils lorsqu'ils utilisent des applications de taxi/VTC ?

Point de vue des voyageurs d'affaires



							
Commodité	50%	47%	52%	35%	67%	45%	51%
Plus sûr que les transports en commun	43%	46%	46%	60%	46%	42%	52%
Prix	44%	39%	39%	52%	36%	57%	38%
Pas besoin d'argent liquide	34%	43%	31%	34%	45%	52%	47%
Le chauffeur connaît ma destination même si je ne parle pas la langue	31%	33%	36%	41%	47%	38%	43%
Possibilité de choisir le type de voiture	33%	40%	29%	30%	43%	32%	28%
Reçus sous forme électronique, ce qui facilite les notes de frais	27%	41%	31%	32%	27%	29%	51%
Plus de modes de déplacement disponibles pour le travail	24%	35%	30%	34%	31%	39%	45%
Mon entreprise entretient un partenariat privilégié avec un fournisseur d'application de taxi/VTC	23%	32%	24%	33%	19%	28%	36%
Crée des emplois	17%	17%	18%	28%	27%	39%	26%
Je les utilise dans ma vie	16%	20%	20%	17%	21%	21%	26%

Les voyageurs d'affaires ont aussi des préoccupations en utilisant de telles applications de taxi/VTC au cours de leurs déplacements professionnels.

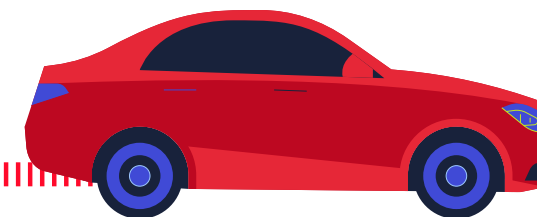
Parmi les 5 aspects les plus cités (sur 11 possibles), on retrouve la sécurité, le plus grand risque éventuel d'infection à la Covid-19 et la propreté.

Quelles sont les préoccupations des voyageurs d'affaires lorsqu'ils utilisent des applications de taxi/VTC ?

Point de vue des voyageurs d'affaires							
Sécurité	37%	42%	42%	56%	39%	59%	56%
Plus grand risque éventuel d'infection à la Covid-19	34%	39%	42%	61%	38%	52%	49%
Propreté	38%	37%	43%	52%	37%	54%	46%
Chauffeurs sans permis et/ou sans assurance	35%	29%	39%	41%	44%	38%	38%
Circulation plus dense, plus de bouchons, plus d'émissions et plus de véhicules sur les routes	24%	26%	31%	36%	30%	27%	42%
Inquiétudes concernant la confidentialité (RGPD)	23%	38%	34%	21%	33%	31%	25%
Pas fiable	16%	41%	35%	27%	35%	29%	31%
La rémunération des chauffeurs	33%	25%	27%	21%	21%	21%	29%
Fait concurrence aux transports publics	20%	22%	21%	24%	27%	20%	36%
Difficile de signaler un chauffeur à l'entreprise en cas de problème	21%	25%	30%	18%	26%	35%	35%
Non autorisé dans le programme de déplacement de mon entreprise	21%	24%	19%	15%	14%	29%	29%

Q. Quelles sont vos principales préoccupations concernant l'utilisation de taxi/VTC pour vos déplacements professionnels ? Veuillez choisir 5 réponses maximum. (n=100-110)

Conclusion



Ces dernières années, le paysage du transport terrestre a considérablement changé. Les voyageurs d'affaires n'ont jamais eu autant d'options à leur disposition, y compris l'autopartage et la micro-mobilité, et ils utilisent fréquemment des applications mobiles pour réserver des courses. En quelques mois, le coronavirus a alimenté les transformations en cours du transport terrestre, bouleversant les pratiques des prestataires, les priorités des programmes de voyage, ainsi que le comportement et les préférences des voyageurs d'affaires. Cette étude propose plusieurs mesures aux gestionnaires de mobilité afin de s'adapter à un secteur en mutation rapide :

01. Revoir les politiques de voyage :

Les politiques de voyage n'évoluent pas à la même vitesse que le secteur du transport terrestre. En Europe, un nombre non négligeable de règles ne prennent même pas en compte l'autopartage ou la location de vélos et de trottinettes électriques, ce qui peut être source de confusion lorsque des voyageurs veulent utiliser ces services.

02. Intérêt marqué pour l'environnement :

Près de la moitié des travel managers européens (46%) affirment que la responsabilité environnementale est l'un des trois principaux problèmes de leur programme de transport terrestre. Il est même le premier point faible cité et il semble évident que les inquiétudes liées au coronavirus prend le dessus sur l'environnement. De fait, de nombreux voyageurs sont moins susceptibles de prendre les transports en commun ou de partager une course avec des collègues. Toutefois, les programmes de voyage peuvent se concentrer sur d'autres mesures durables, comme louer des voitures électriques ou opter pour des taxis/VTC électriques.

03. Envisager des partenariats officiels :

De nombreuses entreprises ont conclu des accords formels avec des prestataires de transport terrestre pour de nombreuses raisons. Un partenariat officiel peut permettre aux entreprises de faire des économies, de rationaliser les processus (ex. paiement et facturation) et de recevoir des données et des rapports. Le coronavirus a toutefois mis en avant un autre avantage important : un partenariat officiel peut favoriser la communication et la confiance, et permettre aux programmes de voyage de vérifier les mesures de sécurité de leurs fournisseurs. Alors que la plupart des programmes de voyage en Europe (78%) ont conclu un accord formel avec une société de location de voitures, ils sont plus rares à en avoir un avec un prestataire de taxi/VTC (50%), une société de voitures haut de gamme/avec chauffeur (47%) ou une société d'autopartage (25%). Lorsqu'ils entretiennent un partenariat officiel, les Travel Managers des déplacements doivent aborder les thèmes de la sécurité et de l'hygiène avec le prestataire.

04. Enregistrement des données :

Les données sont essentielles à la gestion des risques. En cas d'épidémie de coronavirus, les données sur les déplacements peuvent être utilisées pour assurer le suivi des cas contacts. Pourtant, bien que les programmes de voyage aient généralement des données sur les vols et les séjours à l'hôtel, ils disposent d'informations plus limitées sur les trajets de transport terrestre. Les entreprises peuvent encourager les collaborateurs à utiliser une application mobile de taxi/VTC qui enregistre les informations essentielles du trajet comme la destination, le nom du chauffeur et le numéro de plaque d'immatriculation.

État des lieux du marché français



Les voyageurs d'affaires en France sont familiers des applications de taxi/VTC pour effectuer des trajets professionnels et personnels.

Deux tiers environ des voyageurs d'affaires français déclarent ainsi utiliser des applications de taxi/VTC « souvent » ou « parfois » lors de leurs déplacements professionnels, mais aussi dans leur vie privée (67% pour chacun des critères). Un voyageur d'affaires sur trois (31%) n'utilise que rarement ou jamais les taxis/VTC pour le travail ou dans sa vie privée.



Il est clair que tout ce qui touche au VTC et à l'autopartage a pris son essor au cours de ces deux dernières années et nous constatons, en particulier chez les jeunes, qu'ils s'approprient la part qui revient traditionnellement aux voitures de location ou aux taxis traditionnels. Peut-être que les gens sont plus à l'aise, parce qu'ils utilisent ces solutions aussi dans leur vie privée. Aujourd'hui, nous constatons une certaine augmentation de l'utilisation de ces fournisseurs.



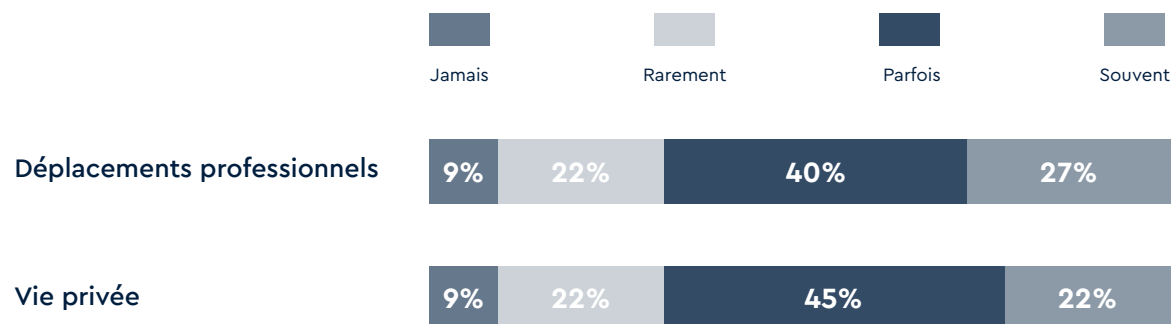
- Un travel manager basé à Paris, prestataire multinational de services de conseil, technologiques, professionnels et d'externalisation

Point de vue du Travel Manager



Les voyageurs d'affaires utilisent des applications de taxi/VTC... ?

Point de vue des voyageurs d'affaires en France

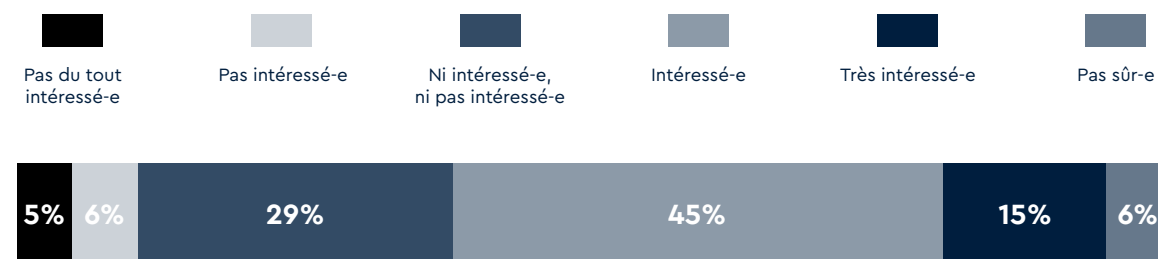


Les taxis/VTC font partie des programmes de voyage en France comme le montre l'utilisation qu'en font les voyageurs en déplacement professionnel. Toutefois, seule une minorité (42%) déclare que leur entreprise dispose d'un accord ou d'un contrat officiel avec une société de taxi/VTC. Ce taux est le plus bas parmi les marchés pris en compte, ce qui montre que les fournisseurs de taxi/VTC ont une chance ici d'accroître leur part de marché en mettant en avant les avantages offerts par des accords avec les programmes de voyages d'affaires.

Cependant, les voyageurs d'affaires français désirent que leur entreprise entretienne un partenariat officiel. Trois voyageurs sur cinq (60%) qui ont indiqué que leur entreprise n'a pas d'accord seraient intéressés si leur entreprise signait un partenariat officiel avec une entreprise d'application de taxi/VTC. Ce taux est plus important qu'en Espagne (52%), en Allemagne (44%) et au Royaume-Uni (40%).

Les voyageurs d'affaires sont-ils intéressés par un partenariat officiel entre leur entreprise et un partenaire taxi/VTC ?

Point de vue des voyageurs d'affaires en France



La majorité des voyageurs d'affaires français (61%) sont tenus de respecter les politiques de voyage de leur entreprise, tandis qu'un sur quatre (25%) déclare n'être qu'invité à les suivre. Les prestataires de taxi/VTC ont ainsi une chance de travailler avec les travel managers pour démontrer la valeur de leurs services, ce qui peut déboucher sur des contrats et des accords de service.

Q. Seriez-vous intéressé-e si votre entreprise entretenait un partenariat officiel ou signait un contrat avec une entreprise d'application de taxi/VTC ?
Remarque : question affichée uniquement aux voyageurs d'affaires qui ont indiqué que leur entreprise n'a pas de partenariat officiel avec une société d'application de taxi/VTC. (n=63)

Contrairement à la plupart des marchés européens interrogés, les voyageurs d'affaires français se répartissent en deux groupes équivalents pour ce qui est de l'utilisation d'un seul mode de transport au cours de leur dernier voyage d'affaires (46%) et de l'utilisation de plusieurs modes de transport (52%). Cela montre que les entreprises françaises disposent d'options en matière de transport terrestre. Les prestataires de transport terrestre ont ainsi l'opportunité de capitaliser sur les choix que les voyageurs d'affaires peuvent faire.

La plupart des voyageurs d'affaires français déclarent être intéressés par l'utilisation de voitures de location (79%), de trains grandes lignes, de taxis et de VTC (64%) dans la situation actuelle marquée par la Covid-19. Leur intérêt est plus faible pour l'utilisation d'options de micro-mobilité telles que des vélos ou des trottinettes électriques en libre service. Cela est probablement dû au fait que la micro-mobilité est un mode de transport relativement récent et que de nombreux voyageurs d'affaires ne sont pas encore familiers de cette option.



J'aurais tendance à privilégier [la micro-mobilité] et à la mettre en avant... je fais aussi partie de la jeune génération, donc je les utilise vraiment dans ma vie privée à Paris, ainsi je n'ai aucun problème avec ça. Et je pense que nous ferions un grand pas en avant en les intégrant à nos règles de voyage et à notre entreprise.

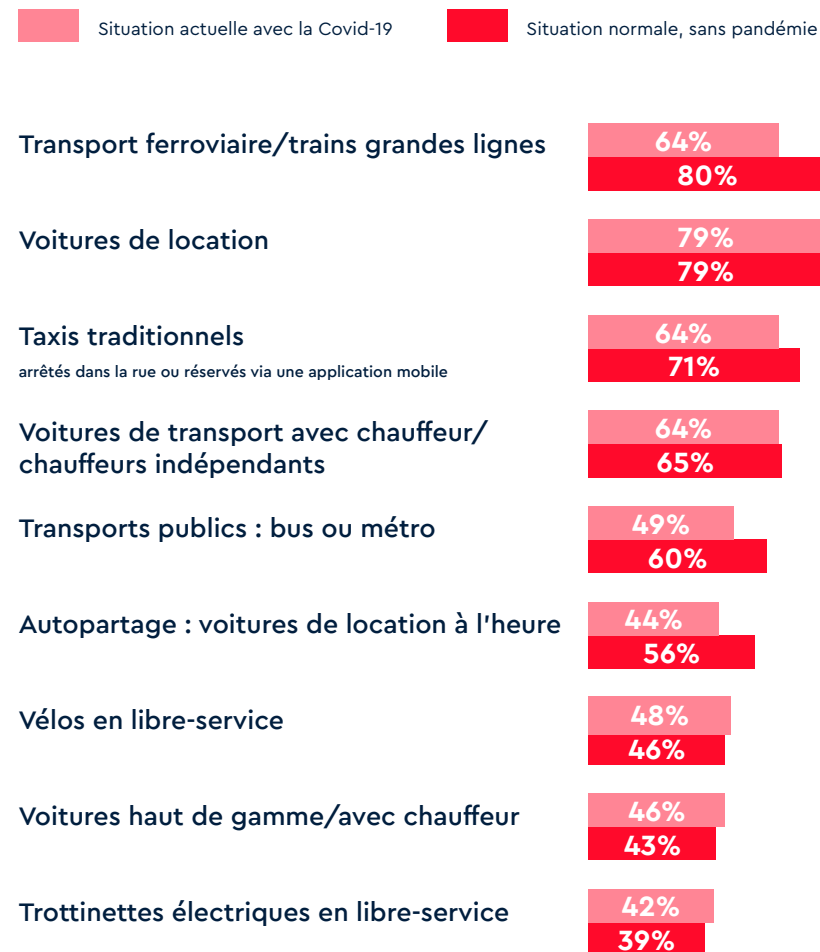
– Acheteur de mobilité parisien, grand groupe multinational



Point de vue du Travel Manager

Intérêt porté au transport terrestre par les voyages d'affaires

Point de vue des voyageurs d'affaires en France

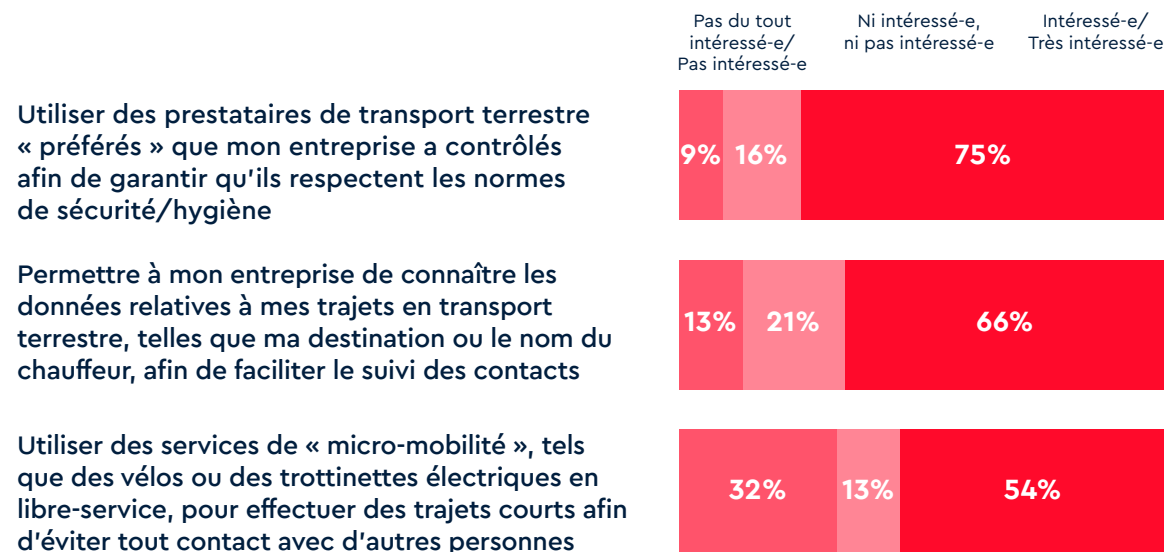


Q. En temps normal (sans pandémie mondiale), veuillez indiquer pour chacun des modes de transport terrestre suivants si vous êtes intéressé à les utiliser lors de vos déplacements professionnels. (n=110)

Q. Si vous deviez effectuer un voyage d'affaires dans la situation actuelle marquée par la Covid-19, veuillez évaluer votre intérêt pour chacun des modes de transport terrestre suivants (n=109)

Les voyageurs d'affaires français sont-ils intéressés par... ?

Point de vue des voyageurs d'affaires en France

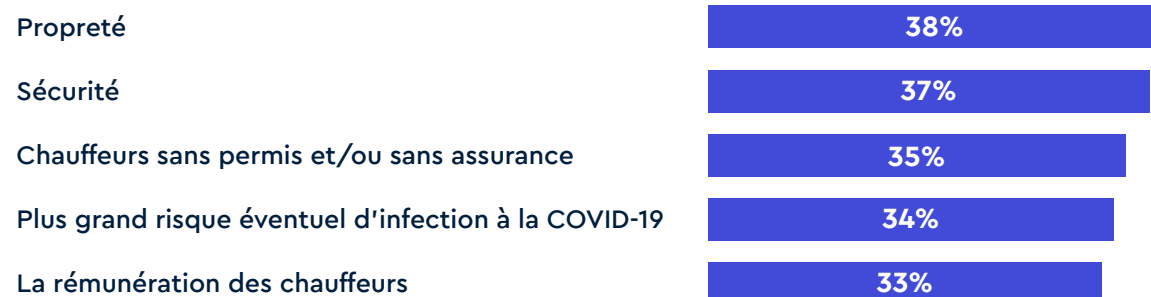


Q. Si vous deviez effectuer un voyage d'affaires dans la situation actuelle marquée par la Covid-19, veuillez évaluer votre intérêt pour (n=109)

Les voyageurs d'affaires en France sont intéressés par différentes mesures de sécurité liées au coronavirus. Il s'agit notamment d'utiliser les services de prestataires de transport terrestre « préférés » que leur entreprise a approuvés pour garantir qu'ils respectent les mesures de sécurité/hygiène (75%) et permettant à leur entreprise de connaître les données relatives à leurs trajets de transport terrestre afin de faciliter le suivi des cas contacts (66%). En outre, les voyageurs d'affaires français sont intéressés par les services de micro-mobilité afin d'éviter tout contact avec d'autres personnes (54%), malgré un intérêt moindre lorsqu'ils sont interrogés spécifiquement sur les vélos et les trottinettes électriques. On peut s'attendre à ce que l'intérêt pour la micro-mobilité augmente lorsqu'elle est présentée comme une option pour éviter les contacts avec d'autres personnes (autrement dit, pour assurer sa sécurité au cours d'une pandémie). Les fournisseurs de solutions de micro-mobilité pourraient envisager de mettre en avant les avantages de la distanciation sociale pour sensibiliser et attirer l'attention sur cette option de transport terrestre.

Les cinq principales préoccupations liées à l'utilisation des taxis/VTC lors des voyages d'affaires

Point de vue des voyageurs d'affaires en France



Q. Quelles sont vos principales préoccupations concernant l'utilisation de taxis/VTC pour vos déplacements professionnels ? Veuillez choisir 5 réponses maximum.

Les voyageurs utilisant les taxis/VTC pour leurs déplacements professionnels se préoccupent de la propreté, de la sécurité (y compris le risque accru d'infection à la Covid-19) et le statut du chauffeur. Contrairement à d'autres marchés européens, les voyageurs d'affaires français ont moins de problèmes à utiliser les taxis/VTC lors de déplacements professionnels.

Méthodologie

Cette étude repose sur les résultats de deux enquêtes : une menée auprès de voyageurs d'affaires et l'autre auprès de travel managers. L'enquête auprès des voyageurs d'affaires a été envoyée à un panel en ligne fourni par la société Qualtrics. Les données ont été collectées du 3 au 20 septembre 2020. Le panel comprenait des voyageurs d'affaires basés en Allemagne, en France, au Royaume-Uni, en Espagne, en Pologne, au Portugal et en Irlande.

Les participants devaient remplir les critères suivants pour répondre à l'enquête :

- Avoir 18 ans ou plus
- Être employé (à temps plein ou à temps partiel)
- Avoir effectué au moins trois déplacements professionnels en 2019
- Leur entreprise utilise une agence de voyages pour entreprise OU donne la possibilité d'effectuer des réservations à l'aide d'un moteur de réservation en ligne

Au total, 739 voyageurs d'affaires ont répondu à l'enquête, dont :

- Allemagne (98)
- France (109)
- Royaume-Uni (108)
- Espagne (105)
- Pologne (107)
- Portugal (106)
- Irlande (103)

Des quotas et une pondération ont été utilisés pour garantir que l'échantillon représente la population des travailleurs salariés dans chacun des sept pays.

L'enquête menée auprès des Travel Managers a été envoyée à des membres et des non-membres de la GBTA basés en Allemagne, en France, au Royaume-Uni, en Espagne, en Pologne, au Portugal et en Irlande. Les participants étaient qualifiés lorsqu'ils sont au moins « un peu impliqués » dans la « gestion ou la supervision des règles, processus ou fournisseurs de transport terrestre au sein de [leur] entreprise. »

Au total, 174 responsables de mobilité ont répondu à au moins une question. Parmi eux, 144 étaient qualifiés pour répondre à l'enquête et 103 ont répondu à toutes les questions, dont :

- Allemagne (18)
- France (23)
- Royaume-Uni (25)
- Espagne (25)
- Irlande (10)
- Pologne (2)

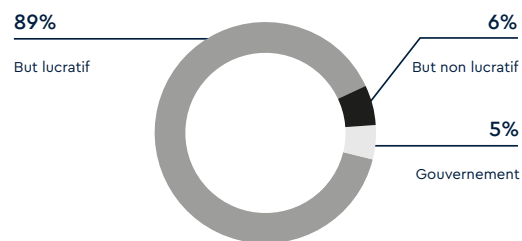
Profil des participants



1 Travel Managers

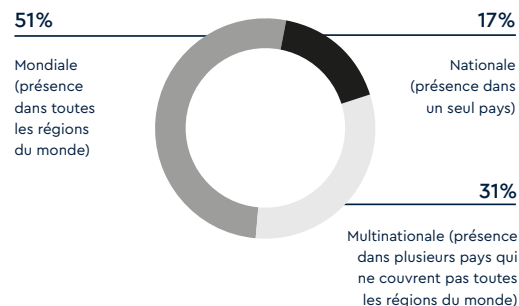
Parmi les propositions suivantes, laquelle correspond le mieux à votre organisation ? (n=103)

Point de vue des Travel Managers



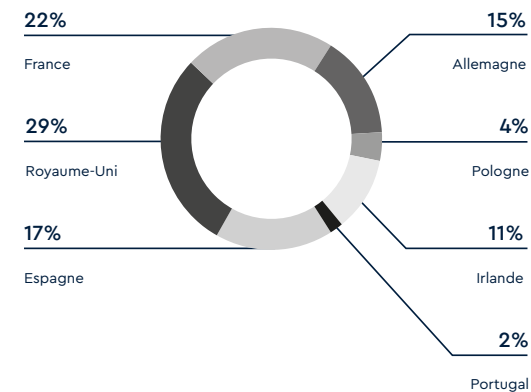
Comment définiriez-vous la présence de votre entreprise ? (n=103)

Point de vue des Travel Managers



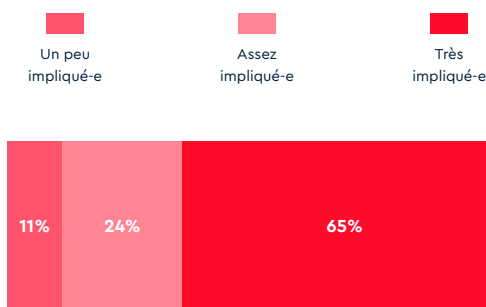
Parmi les pays suivants, où êtes-vous basé-e ? (n=174)

Point de vue des Travel Managers



Veuillez évaluer votre implication dans la gestion ou la supervision des règles, processus ou prestataires de transport terrestre au sein de votre entreprise. (n=144)

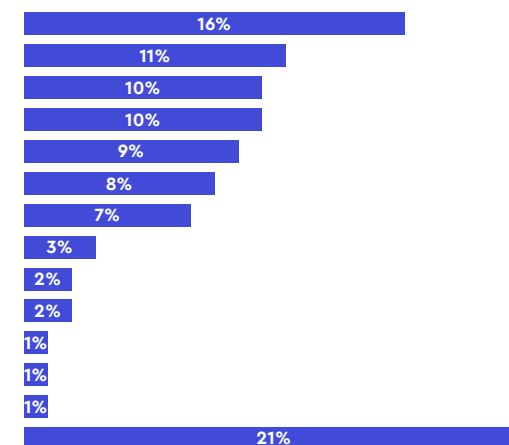
Point de vue des Travel Managers



Parmi les secteurs suivants, lequel correspond le mieux à votre organisation ? (n=102)

Point de vue des Travel Managers

Finances et assurance
Médias, information et communication
Gestion des déplacements et des réunions
Production manufacturière
Santé, produits pharmaceutiques et aide sociale
Exploitation minière, extraction de pétrole et de gaz, distribution d'eau, d'électricité...
Professionnel, scientifique et technique
Transport et entreposage
Commerce de détail/de gros
Hôtellerie-restauration
Service public
Éducation
Culture, divertissement et loisirs
Autre



2 Voyageurs d'affaires

Profil des participants : Voyageurs d'affaires³

Point de vue des voyageurs d'affaires



Quel est votre sexe ?

Femme	51%	48%	53%	43%	44%	44%	45%
Homme	49%	52%	47%	57%	56%	56%	55%

Veuillez sélectionner votre tranche d'âge.

18 à 24 ans	60%	58%	68%	65%	67%	58%	57%
25 à 34 ans	56%	50%	56%	52%	64%	50%	52%
35 à 44 ans	43%	52%	59%	44%	54%	34%	48%
45 à 54 ans	46%	41%	48%	52%	57%	35%	53%
55 ans et plus	39%	44%	46%	40%	44%	31%	53%

Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux votre situation professionnelle ?

Salarié-e à temps plein	92%	89%	79%	92%	95%	93%	86%
Salarié-e à temps partiel	8%	11%	21%	8%	5%	7%	14%

3. Remarque : les pourcentages indiqués dans ce tableau sont pondérés en fonction de l'âge et du sexe

Profil des participants : Voyageurs d'affaires⁴

Point de vue des voyageurs d'affaires



En 2019, combien de déplacements professionnels avez-vous effectués à plus de 30 kilomètres de votre domicile ? Estimez du mieux que vous pouvez.

3 à 5 déplacements	31%	54%	41%	44%	48%	40%	37%
6 à 11 déplacements	26%	30%	36%	33%	21%	23%	30%
12 à 24 déplacements	60%	58%	68%	65%	67%	58%	57%
25 déplacements ou plus	56%	50%	56%	52%	64%	50%	52%
Pas sûr-e	43%	52%	59%	44%	54%	34%	48%

Lorsque vous êtes en déplacement professionnel, laquelle des propositions suivantes décrit le mieux les règles de voyage de votre entreprise ? Les règles de voyage peuvent par exemple régir l'autorisation ou l'interdiction de voyager en première classe, la catégorie de chambre d'hôtel autorisée, les modes de transport terrestre permis, etc.

Je dois respecter les règles de voyage de mon entreprise	61%	52%	65%	48%	49%	58%	56%
Je suis invité-e à suivre les consignes générales	25%	35%	25%	36%	38%	25%	33%
Je ne suis soumis-e à aucune restriction ou consigne de la part de mon entreprise	14%	13%	10%	16%	13%	17%	11%

À votre connaissance, votre entreprise a-t-elle recours à une agence de voyages pour entreprise ou à une société de gestion des voyages pour des produits ou services ?

Oui	54%	75%	80%	81%	62%	78%	74%
Non	32%	17%	15%	12%	22%	12%	20%
Pas sûr-e	14%	8%	5%	7%	16%	10%	6%

4. Remarque : les pourcentages indiqués dans ce tableau sont pondérés en fonction de l'âge et du sexe

Profil des participants : Voyageurs d'affaires⁵

Point de vue des voyageurs d'affaires



Votre entreprise ou sa société/son agence de gestion des voyages vous donne-t-elle la possibilité de réserver un voyage via un outil de réservation en ligne pour entreprise ? Remarque : cela NE comprend PAS les sites Internet de voyage grand public comme Expedia, Booking.com ou Hotels.com qui peuvent être utilisés sans que votre organisation dispose d'un contrat ou d'un abonnement.

Oui	83%	90%	81%	77%	91%	75%	87%
Non	13%	7%	15%	19%	6%	22%	10%
Pas sûr-e	3%	3%	4%	4%	3%	3%	3%

Quand avez-vous effectué votre dernier voyage d'affaires ?

Avant le 15 mars 2020	65%	68%	76%	68%	71%	83%	83%
Après le 15 mars 2020	34%	30%	23%	32%	29%	17%	17%
Pas sûr-e	1%	2%	1%	1%	0%	0%	1%

À votre connaissance, votre entreprise a-t-elle recours à une agence de voyages pour entreprise ou à une société de gestion des voyages pour des produits ou services ?

Oui	54%	75%	80%	81%	62%	78%	74%
Non	32%	17%	15%	12%	22%	12%	20%
Pas sûr-e	14%	8%	5%	7%	16%	10%	6%

5. Remarque : les pourcentages indiqués dans ce tableau sont pondérés en fonction de l'âge et du sexe

Profil des participants : Voyageurs d'affaires⁶

Point de vue des voyageurs d'affaires



Parmi les propositions suivantes, laquelle décrit le mieux votre poste ?

Personnel administratif	25%	19%	28%	32%	24%	24%	19%
Cadre intermédiaire	44%	59%	50%	44%	58%	38%	50%
Cadre supérieur	16%	16%	12%	17%	18%	34%	30%
Cadre dirigeant	14%	6%	10%	8%	1%	5%	1%

Combien de personnes emploie l'entreprise pour laquelle vous travaillez sur tous ses sites ? Estimez du mieux que vous pouvez.

101 ou moins	22%	7%	11%	23%	33%	35%	18%
101 à 1 000	44%	50%	41%	43%	42%	33%	37%
1 001 et plus	32%	52%	48%	34%	23%	32%	45%
Pas sûr-e	3%	1%	0%	0%	2%	0%	1%

En 2019, vous avez voyagé pour affaires vers des... ?

Destinations nationales uniquement	52%	39%	44%	48%	42%	23%	17%
Destinations internationales uniquement	11%	13%	13%	6%	5%	8%	38%
Destinations nationales et internationales	36%	48%	43%	46%	54%	69%	45%

6. Remarque : les pourcentages indiqués dans ce tableau sont pondérés en fonction de l'âge et du sexe

À propos de GBTA & FREENOW for Business



GBTA

La Global Business Travel Association (GBTA) est la plus grande organisation de voyages et de réunions d'affaires du monde. Son siège est situé à Washington, D.C. et elle est présente sur six continents. Tous les ans, ses quelques 9 000 membres gèrent plus de 345 milliards de dollars de dépenses consacrées aux voyages et aux réunions d'affaires. La GBTA propose des formations, des événements, des recherches, des actions de sensibilisation et des médias de qualité internationale à un réseau mondial en pleine expansion comptant plus de 28 000 professionnels du voyage et 125 000 contacts actifs. Rendez-vous sur www.gbta.org pour découvrir comment les voyages d'affaires favorisent une croissance durable des entreprises.



FREENOW for Business

FREENOW for Business est la solution de VTC sur-mesure qui simplifie la gestion quotidienne des déplacements professionnels des collaborateurs en entreprise avec différentes modalités de paiement et de facturation ou encore la possibilité de commandes multiples pour des invités. Rendez-vous professionnels, trajets gare/aéroport ou domicile-bureau, la solution FREENOW for Business a été pensée pour offrir aux gestionnaires de mobilité ainsi qu'à leurs collaborateurs toutes les fonctionnalités pour des trajets professionnels fiables, sécurisés, responsables et garantir la meilleure expérience possible. Aujourd'hui, FREENOW for Business compte 30 000 entreprises clientes dans toute l'Europe.



Vous voulez en savoir plus ?

Contactez notre équipe !

À très vite, à bord
de nos véhicules !

