

Résultats de l'enquête exclusive **American Express - Viavoice***

LES DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS AU SERVICE DE LA PERFORMANCE ET DE LA CROISSANCE DES ENTREPRISES.

Septembre 2024



***Méthodologie :** enquête réalisée en ligne du 27 mai au 14 juin 2024 auprès d'un échantillon représentatif de 500 dirigeants d'entreprises de 10 salariés et plus en France. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas appliquée aux variables suivantes : taille d'entreprise, secteur d'activité, région d'implantation. L'échantillon a été raisonné de manière à disposer d'effectifs suffisants auprès des plus grandes entreprises permettant une lecture des résultats sur les tranches les plus importantes (250 salariés et plus). Lors du redressement, l'ensemble des répondants a été remis à son véritable poids pour permettre de disposer d'un échantillon représentatif.

**AMERICAN
EXPRESS**



Edito

« Les déplacements professionnels occupent une place stratégique dans les entreprises »

Arnaud Bernet
Directeur de l'activité Entreprises, American Express France

93% des entreprises* en France effectuent des déplacements professionnels et 56% des dirigeants estiment qu'il est impossible pour leur entreprise de se développer sans déplacement professionnel.

Ces deux chiffres, issus de notre enquête exclusive réalisée avec l'institut Viavoice, sont déterminants pour comprendre l'ampleur, le rôle et l'impact des déplacements professionnels dans les entreprises aujourd'hui.

Longtemps considérés comme un centre de coût, les déplacements professionnels occupent aujourd'hui une position stratégique au sein des entreprises, quelle que soit leur taille. Cette place essentielle s'explique par l'impact qu'ont les déplacements professionnels sur la performance et la croissance des entreprises.

En effet, selon les résultats de notre enquête, deux tiers des dirigeants dans les entreprises* en France (66%) considèrent que les déplacements professionnels permettent de développer leur chiffre d'affaires. Plus de 3 dirigeants sur 4 (78%) dans les entreprises de 250 salariés et plus partagent cette opinion.

À l'ère de la digitalisation accrue des relations, la nécessité de rencontrer physiquement ses clients et ses équipes semble faire consensus parmi les dirigeants dans les entreprises* en France : 70% d'entre eux indiquent que les déplacements professionnels permettent de fidéliser leurs clients et d'avoir des échanges plus constructifs par rapport au virtuel, et 60% d'entre eux déclarent qu'ils permettent de mieux se former.

Chez American Express, nous constatons ces évolutions et la position stratégique des déplacements professionnels lors de nos échanges quotidiens avec nos clients. Nous constatons également une forte demande de solutions et d'expertise de la part des entreprises pour les aider à mieux gérer la trésorerie, les processus de paiement et la gestion des dépenses liées aux voyages d'affaires. American Express est aux côtés des entreprises et de leurs dirigeants pour les aider à relever ces défis, optimiser leurs déplacements professionnels et les soutenir dans la croissance de leur activité.

93%
des entreprises* effectuent des déplacements professionnels

70%
des dirigeants dans les entreprises* en France estiment que les déplacements professionnels leur permettent de **fidéliser leurs clients** et d'avoir des **échanges plus constructifs par rapport au virtuel**

66%
des dirigeants dans les entreprises* en France considèrent que **les déplacements professionnels permettent de développer le chiffre d'affaires de leur entreprise**

56%
des dirigeants dans les entreprises* en France considèrent que leur entreprise **ne peut pas se développer sans déplacement professionnel**

Lorsqu'on interroge les dirigeants des entreprises en France sur les défis liés aux déplacements professionnels, **la gestion des coûts, des processus d'achat et de suivi des dépenses représentent leur principal défi**, pour 35% des dirigeants interrogés.

*de 10 salariés et plus en France

Des déplacements professionnels fréquents, aussi bien chez les PME que chez les grandes entreprises

79%
des employés dans les entreprises de 500 salariés et plus en France effectuent des déplacements professionnels

On entend par « déplacements professionnels » tous les déplacements liés à l'activité des entreprises, que ce soit en interne et en externe, tels que les congrès, les séminaires, les salons, les réunions clients ou prospects, ou encore les formations. Aujourd'hui, selon les résultats de notre enquête, 93% des entreprises* en France effectuent des déplacements professionnels que ce soit à l'international ou au niveau national.

Dans ces entreprises, si la majorité des déplacements professionnels durent une journée (pour 61% d'entre eux), plus d'un tiers (36%) durent quelques jours à plus d'une semaine, notamment dans le cadre de déplacements internationaux. Au global, 46% des entreprises ont des salariés qui voyagent fréquemment, au moins 6 déplacements par an.

63%
des employés dans les entreprises de moins de 20 salariés en France effectuent des déplacements professionnels

« Les déplacements professionnels font partie du quotidien des entreprises en France, quelle que soit leur taille. Même si les déplacements sont effectués principalement sur le territoire national, les déplacements internationaux occupent une part importante, notamment chez les grandes entreprises. » Arnaud Bernet

36%
des déplacements professionnels dans les entreprises* en France durent **quelques jours à plus d'une semaine**, notamment dans le cadre de déplacements internationaux.

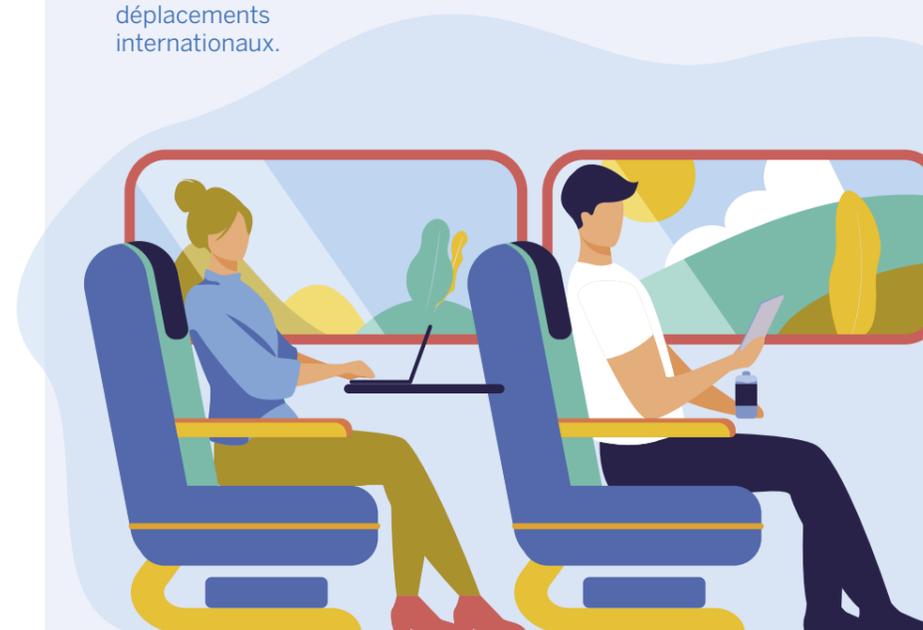
Des déplacements encore plus fréquents chez les grandes entreprises, avec une dimension internationale plus marquée

79% des employés dans les entreprises de 500 salariés et plus en France effectuent des déplacements professionnels et 68% d'entre eux en font fréquemment (au minimum 6 déplacements par an). Dans ce type d'entreprises, 34% des déplacements professionnels sont internationaux, avec en tête l'Europe (84% des déplacements), l'Asie (29% des déplacements) et l'Amérique du Sud (16% des déplacements).

Une appétence forte pour les déplacements professionnels chez les PME de 50 à 99 salariés, avec une diversification plus forte des zones de déplacement

Dans les entreprises de 50 à 99 salariés en France, 82% des équipes effectuent des déplacements professionnels et 67% des équipes en font fréquemment (au minimum 6 déplacements par an). 12% des PME de 50 à 99 salariés effectuent des déplacements professionnels à l'international et on observe une diversification des zones de déplacement plus forte chez ces entreprises par rapport aux autres, avec en tête l'Europe (68% des déplacements), l'Asie (32% des déplacements), l'Amérique du Nord (21%), l'Afrique (14%) et l'Amérique du Sud (14%).

*de 10 salariés et plus en France



Des déplacements professionnels plus contrôlés sur leurs coûts et sur leur impact environnemental

55% des dirigeants dans les entreprises* en France estiment que les déplacements professionnels ont évolué depuis 5 ans

Selon les résultats de l'enquête, plus de la moitié (55%) des dirigeants dans les entreprises* en France estime que les déplacements professionnels ont évolué depuis 5 ans.

Selon ces dirigeants, les déplacements professionnels sont davantage contrôlés sur les aspects budgétaires (pour 27% des dirigeants) et ils sont plus responsables et plus respectueux de l'environnement (pour 26% des dirigeants).

Depuis un an, la majorité des dirigeants dans les entreprises* en France (71%) n'a pas constaté une évolution de la quantité de déplacements professionnels effectués au sein de leur entreprise.

27% des dirigeants dans les entreprises* en France déclarent que les voyages d'affaires sont mieux contrôlés sur les aspects budgétaires

« De plus en plus de grandes entreprises ont intégré le fait que la performance des déplacements professionnels doit intégrer la dimension environnementale. Le triptyque gestion des coûts - durabilité environnementale - efficacité économique constitue désormais la base des réflexions pour la politique voyage dans un nombre croissant de grandes entreprises. » **Arnaud Bernet**

26% des dirigeants dans les entreprises* en France estiment que les déplacements professionnels sont plus respectueux de l'environnement

Des déplacements professionnels plus responsables et respectueux de l'environnement

Près de deux tiers des dirigeants (65%) dans les entreprises de 500 salariés et plus en France estiment que les déplacements professionnels ont évolué depuis 5 ans.

Près de la moitié des dirigeants (45%) au sein des grandes entreprises estiment que les déplacements professionnels sont plus responsables et plus respectueux de l'environnement et 38% d'entre eux déclarent qu'ils sont davantage contrôlés sur les aspects budgétaires.

Les PME de 50 à 99 salariés ont aussi vu les déplacements professionnels évoluer ces 5 dernières années

58% des dirigeants dans les entreprises de 50 à 99 salariés en France estiment que les déplacements professionnels ont évolué depuis 5 ans.

Plus de deux tiers des dirigeants (37%) au sein de ce type d'entreprises estiment que les déplacements professionnels sont plus responsables et plus respectueux de l'environnement et près de deux tiers d'entre eux (31%) déclarent qu'ils sont davantage contrôlés sur les aspects budgétaires.



Les déplacements professionnels, un levier de croissance et de performance des entreprises

70% des dirigeants dans les entreprises* en France estiment que les déplacements professionnels permettent de fidéliser leurs clients et d'avoir des échanges plus constructifs par rapport au virtuel

56% des dirigeants dans les entreprises* en France considèrent qu'il est impossible de se développer sans déplacement professionnel, et ce chiffre atteint 72% parmi les dirigeants dans les entreprises de 500 salariés et plus, et même 75% pour les dirigeants dans les entreprises dont le chiffre d'affaires est en baisse.

70% des dirigeants dans les entreprises* en France estiment notamment que les déplacements professionnels leur permettent de fidéliser leurs clients et d'avoir des échanges plus constructifs par rapport au virtuel. 66% d'entre eux déclarent que les déplacements professionnels permettent de développer le chiffre d'affaires de leur entreprise et 65% d'entre eux estiment que les déplacements professionnels favorisent la rencontre de nouveaux clients et prospects.

66% des dirigeants dans les entreprises* en France déclarent que les déplacements professionnels permettent de développer le chiffre d'affaires de leur entreprise

Il est également intéressant de mettre en parallèle les déplacements professionnels et la croissance de l'entreprise : 60% des dirigeants dont l'entreprise effectue plus de déplacements professionnels estiment qu'ils sont essentiels pour leur activité.

« Les dirigeants d'entreprise eux-mêmes soulignent le rôle stratégique des déplacements professionnels pour le développement commercial, la fidélisation des clients et le développement de leur activité et de leur chiffre d'affaires. La contribution des déplacements professionnels à la performance de l'entreprise est partagée par les dirigeants dans tous les types d'entreprises, avec une opinion particulièrement marquée au sein des plus grandes entreprises et pour celles qui ont une activité à l'international. »

Arnaud Bernet

56% des dirigeants dans les entreprises* en France considèrent qu'il est impossible de se développer sans déplacement professionnel



Une contribution au développement de l'activité et à la croissance particulièrement marquée au sein des plus grandes entreprises

Près de 3 dirigeants sur 4 (72%) au sein des entreprises de 500 salariés et plus considèrent qu'il est impossible de se développer sans déplacement professionnel. Plus spécifiquement :

- 82% des dirigeants interrogés au sein de ce type d'entreprises estiment que les déplacements professionnels leur permettent de fidéliser leurs clients et d'avoir des échanges plus constructifs par rapport au virtuel.
- 77% d'entre eux précisent que les déplacements professionnels permettent de mieux comprendre les marchés locaux.
- 76% d'entre eux considèrent que les déplacements professionnels leur permettent de signer de nouveaux contrats.
- 75% d'entre eux déclarent que les déplacements professionnels permettent de développer le chiffre d'affaires de leur entreprise.

Les déplacements professionnels, un levier d'attractivité majeur pour se développer à l'international

79% des dirigeants dont l'entreprise a une activité à l'international indiquent que les déplacements professionnels permettent de signer de nouveaux contrats. 77% des dirigeants dont l'entreprise a une activité à l'international indiquent que les déplacements professionnels favorisent la rencontre de nouveaux clients ou prospects. 77% d'entre eux considèrent que les déplacements professionnels permettent de mieux comprendre les marchés locaux.

Gestion des déplacements professionnels : un défi prioritaire et un enjeu d'automatisation dans les entreprises

49% des dirigeants dans les entreprises de 500 salariés et plus en France considèrent que **la gestion des coûts, des processus d'achat et de suivi des dépenses** liés aux déplacements professionnels est **un défi prioritaire**

18% des entreprises en France disposent d'**un outil de réservation pour les déplacements professionnels** de leurs collaborateurs

54% des entreprises de 500 salariés et plus en France **disposent d'un outil de réservation** pour les déplacements professionnels de leurs collaborateurs

68% des entreprises de 500 salariés et plus en France ont **un outil de gestion de notes de frais**

Les déplacements professionnels occupent une place stratégique au sein des entreprises et la gestion des coûts, des processus d'achat et de suivi des dépenses représente le principal défi liés aux déplacements professionnels des dirigeants dans les entreprises* en France aujourd'hui (pour 35% des dirigeants interrogés). Cette opinion est particulièrement partagée par les dirigeants dans les grandes entreprises : près de la moitié des dirigeants (49%) dans les entreprises de 500 salariés et plus considèrent qu'il s'agit d'un défi prioritaire.

Pourtant, une part faible des entreprises* en France dispose d'un outil de réservation (18% des entreprises) et d'une agence de voyage (11% des entreprises) pour les déplacements professionnels de leurs collaborateurs. Cette proportion évolue selon la taille de l'entreprise : plus l'entreprise est grande, mieux elle est équipée. Par exemple, 54% des entreprises de 500 salariés et plus en France disposent d'un outil de réservation et 53% d'entre elles disposent d'une agence de voyage. À noter que moins de la moitié des entreprises* en France (41%) dispose d'un outil de notes de frais. Le taux d'équipement atteint 68% dans les entreprises de plus de 500 salariés en France.

Enfin, 13% des collaborateurs des entreprises* en France précisent que leur entreprise leur met à disposition une solution de paiement centralisée dans une agence de voyage. Cette proportion atteint 38% des collaborateurs des entreprises de plus de 500 salariés.

« De manière générale, on observe que les entreprises en France sont peu équipées d'outils automatisés pour réserver les déplacements professionnels de leurs collaborateurs, notamment dans les PME. Cela questionne sur l'expérience globale des voyageurs, qui ne se limite pas aux déplacements. Des solutions adaptées peuvent être mise en place pour améliorer l'expérience des voyageurs de bout en bout, au moment de la réservation et du paiement. » Arnaud Bernet



Les trois recommandations d'American Express à l'égard des entreprises pour optimiser la performance de leurs déplacements professionnels

1 > Renforcer l'automatisation des processus pour optimiser le contrôle des dépenses

Les entreprises, quelle que soit leur taille, ont besoin de contrôler leurs dépenses. D'après les résultats de notre enquête, l'automatisation des processus pour la réservation, la facturation et le paiement des déplacements professionnels sont des enjeux prioritaires pour les entreprises. La mise en place de solutions, qu'elles soient centralisées (comme le compte Carte voyage d'affaires/Cartes virtuelles) ou individuelles (comme les Cartes Corporate), leur permettront d'avoir une vue holistique sur les dépenses de leurs collaborateurs et de les réconcilier facilement avec les factures associées.



2 > Mettre en place une politique voyage qui vise à réduire l'impact environnemental des déplacements professionnels

Pour 26% des dirigeants dans les entreprises* en France, les déplacements professionnels sont plus responsables et plus respectueux de l'environnement par rapport à il y a 5 ans. Des actions peuvent être mises en place pour améliorer l'impact environnemental des déplacements professionnels. Chez American Express, nous accompagnons nos clients grandes entreprises en France en mettant à leur disposition des informations détaillées sur les émissions de CO2 relatives aux déplacements professionnels de leurs collaborateurs. Nos tableaux de bord incluent toutes les catégories de dépenses (aérien, rail, véhicules, hôtellerie et restauration, retail), ainsi qu'un comparatif par catégorie et par secteur d'activité, leur permettant ainsi de mieux identifier les opportunités pour gérer leur empreinte carbone. Nous accompagnons également nos clients grandes entreprises en France en analysant leur politique de déplacements professionnels et formulons des recommandations leur permettant de réduire leur empreinte carbone.



3 > Optimiser l'expérience des voyageurs d'affaires de bout en bout

L'expérience des voyageurs est une expérience globale qui intègre plusieurs étapes importantes, en amont et en aval du déplacement : la réservation, le paiement, ... Aujourd'hui, on observe qu'une part faible d'entreprises en France sont équipées d'outils de réservation automatisés. Chez American Express, nos solutions centralisées et individuelles sont interopérables avec les principaux outils de réservation et de notes de frais. Nos conseillers clientèle sont également disponibles 24h/24 et 7j/7 au téléphone ou via le canal digital (site internet et application mobile) pour répondre aux questions et demandes de nos clients.



À propos d'American Express

American Express est une société de paiement intégrée à l'échelle mondiale, qui offre à ses clients l'accès à des produits, des connaissances et des expériences qui enrichissent leur vie et contribuent à la réussite de leur entreprise.

Retrouvez toutes nos solutions Entreprises sur www.americanexpress.com/fr-fr/entreprise/carte-de-paiement-corporate/

Ou flashez ce QR Code :



 [linkedin.com/company/american-express](https://www.linkedin.com/company/american-express)

Contact presse :

Service de presse - American Express
americanexpress@babylone.fr

Date de publication : Septembre 2024



**AMERICAN
EXPRESS**

