

La crise du voyage d'affaires provoque des dégâts en cascade

Place forte du secteur, la France souffre de la chute des déplacements professionnels.

MATHILDE VISSEYRIAS

@MVisseyrias

TOURISME Dès les prémices de l'épidémie de Covid-19, en février, la plupart des entreprises ont pris des mesures de « travel ban », interdisant à leurs collaborateurs de voyager. Pour des questions sanitaires, pour des raisons financières aussi : couper le budget voyages est une source d'économies majeure, avant de passer à l'étape des suppressions d'effectifs. La pandémie étant tenace, ces interdictions de voyager sont souvent prolongées jusqu'en fin d'année. Et la réduction des dépenses pourrait même durer bien plus longtemps. Lors du confinement, les entreprises ont découvert de nouvelles façons efficaces de fonctionner à distance, en interne comme avec leurs clients. Ce qui ne devait être que provisoire s'annonce comme un changement profond d'habitude de travail.

Les politiques de voyages sont limitées au maximum dans nombre de groupes. Jusqu'à la fin de l'année chez L'Oréal, les déplacements sont

transformés en rendez-vous virtuels. À l'avenir, il y en aura moins qu'avant le Covid. Chez Total, les déplacements sont réduits au strict nécessaire. Chez Carrefour, ils restent interdits à l'étranger, mais les procédures ont été assouplies pour la France. Chez Sanofi aussi, interdiction de voyager à l'international. Il y a néanmoins une tolérance pour les expatriés qui doivent faire des allers et retours.

Chez Klépierre, qui gère plus de cent centres commerciaux dans une douzaine de pays (France, Italie, Espagne...), tout déplacement, même dans l'Hexagone, doit faire l'objet d'une autorisation de la direction générale.

Les réductions des dépenses de voyages ont des effets en cascade sur des pans entiers de l'économie. Elles fragilisent les compagnies aériennes, les taxis, les hôtels et les restaurants (*lire ci-dessous*)... Sans compter les organisateurs de salons professionnels. Première destination touristique mondiale, la France joue logiquement gros dans le tourisme d'affaires : après les États-Unis et l'Allemagne, l'Hexa-

43 milliards d'euros de recettes de tourisme d'affaires en France par an

gone est le plus important organisateur de congrès internationaux, selon l'International Congress and Convention Association (ICCA). Paris est même leader au classement des villes, devant Lisbonne. « Le tourisme d'affaires représente plus de 25 % des recettes touristiques de la France, soit plus de 43 milliards d'euros, précise Caroline Leboucher, directrice générale d'Atout France. Les voyageurs d'affaires sont les touristes les plus dépensiers. Et ils viennent toute l'année ». Cette année, le manque à gagner est colossal : 15 milliards entre mai et août, selon l'Union française des métiers de l'événement (Unimev).

Reprise au mieux en 2023

La reprise espérée à l'automne n'aura pas lieu. À cause des quarantaines imposées par la Grande-Bretagne et l'Allemagne ; à cause de la limite de 5000 participants dans les rassemblements imposée par les pouvoirs publics. « Deux des principales régions de tourisme d'affaires, Ile-de-France et Paca, sont classées en zone rouge », ajoute Caroline Leboucher. Il va falloir attendre

plusieurs années avant de retrouver les niveaux de 2019. Les analystes de Moody's parlent de 2023, au mieux. « À l'échelle mondiale, la reprise du voyage d'affaires va tarder, préviennent-ils. Ils resteront limités, car les entreprises protègent la santé et la sécurité de leurs salariés, tentent de réduire leurs coûts, et comptent sur les téléconférences. »

À l'arrêt, des milliers d'entreprises luttent donc pour leur survie, en s'accrochant à des signes encourageants. Le Medef a réuni plusieurs milliers de personnes à Paris, pour son université d'été. La semaine prochaine au Palais des Festivals de Cannes, s'ouvre Hevent Meetings, le salon européen... du tourisme d'affaires. Surtout, le besoin de contacts humains n'a pas disparu. L'expérience montre que les chances d'aboutir à une transaction sont plus élevées en face-à-face que devant un écran. « Les entreprises auront toujours besoin d'organiser des rencontres, d'autant plus si le télétravail se développe », insiste Pierre-Louis Roucaries, président délégué d'Unimev. ■

70 % des clients des hôtels sont des professionnels en déplacement

2 fois moins d'Eurostar entre Paris et Londres depuis le 15 août et la nouvelle quarantaine au Royaume-Uni

40 % du chiffre d'affaires d'Air France était réalisé grâce aux voyageurs d'affaires, avant la pandémie

80 % Recul des courses commandées aux taxis G7 par les voyageurs d'affaires

Les compagnies aériennes et le TGV très pénalisés

JEAN-YVES GUÉRIN @jyguerin

S'il y a bien un secteur qui paye au prix fort la quasi-disparition des déplacements professionnels, c'est le transport aérien. Les voyageurs d'affaires ont déserté les avions depuis le début de la pandémie en mars. Et, avec la détérioration récente de la situation sanitaire, les perspectives pour la rentrée ne sont pas réjouissantes sur ce segment. « Pour septembre et octobre, l'industrie n'a pas ou peu de réservations faites par les entreprises », soupire Alain Battisti, président de la Fnam (Fédération nationale de l'aviation marchande).

Un problème majeur pour les compagnies aériennes car les voyageurs d'affaires constituent en situation normale leur vache à lait. Ainsi, 25 % des clients d'Air France se déplacent pour motifs professionnels mais génèrent 40 % du chiffre d'affaires. Ces passagers ont des exigences qui permettent aux compagnies de leur vendre des billets très cher. « Même s'ils voyagent en classe éco, les voyageurs paient leur siège au prix fort car, à la différence des touristes, ils réservent au dernier moment et veulent pouvoir échanger leur billet pour rentrer plus tôt ou plus tard chez eux en fonction des aléas de leur agenda professionnel », explique Paul Chiambaretto, professeur à la Montpellier Business School, spécialiste du transport aérien.

En outre, la classe affaires privilégiée par les cadres pour des déplacements lointains (États-Unis, Afrique, Asie...) est, en temps normal, une machine à cash génératrice de fortes marges. « Sur le long courrier, les compagnies font l'essentiel de leurs profits avec la business class », souligne Xavier Tytelman, consultant spécialiste de l'aéronautique au sein du cabinet CGI. Une manne qui s'est tarie car les vols intercontinentaux sont réduits à la portion congrue à cause de la pandémie. Par exemple, compte tenu des restrictions à l'entrée des territoires américains ou chinois, les transporteurs aériens ont drastiquement réduit leur offre sur Paris-New York ou Paris-Shanghai. Les plus pénalisées par la situation ? Les compagnies généralistes (Air

France, British Airways, Lufthansa...) qui réalisent une grosse part de leur activité et de leurs profits avec la clientèle d'affaires sur les longs courriers. Les low-cost (Ryanair easyJet...) présentes uniquement sur le court et moyen-courrier et ciblant surtout les vacanciers limitent la casse car les vols intra-européens ont repris plus vite, sans pour autant faire le plein.

Autre victime de la quasi-disparition des voyageurs d'affaires, le TGV. Habituellement, 40 % de son chiffre d'affaires est fait avec ces cadres nomades qui, comme en avion, payent leurs trajets plus cher pour circuler dans de meilleures conditions (en première), avec des billets échangeables, réservés au dernier moment. « Depuis le déconfinement, à l'exception de quelques cadres de TPE-PME, la clientèle d'affaires n'est pas revenue dans le train », explique un consultant spécialiste des transports. Pour l'instant, la SNCF ne s'en est pas trop soucée car elle avait une autre priorité cet été : redonner envie à tous les Français de reprendre le train, désigné un temps comme un lieu possible de transmission du Covid-19.

Taxis à la peine

Mais la question des déplacements professionnels va très vite revenir en haut de la pile au sein de l'entreprise publique. « Sur les professionnels, aujourd'hui, la visibilité est très, très faible », reconnaît Christophe Fanichet, PDG de SNCF Voyages. Sur le mois de septembre, les chiffres de réservation sont très bas. « C'est préoccupant car jusqu'ici le TGV était une des rares activités très rentables de la SNCF, notamment grâce à la clientèle affaires. »

Les taxis payent aussi un tribut à la chute libre des déplacements professionnels, même s'il est plus limité. Habituellement, 9 % des courses chez G7 sont commandées par des voyageurs d'affaires en déplacement. « Avec la crise sanitaire, ces courses se sont effondrées de 80 % et nous ne prévoyons pas un retour à la normale cette année sur ce segment », reconnaît Yann Ricordel, directeur général de ce groupe qui fédère 14000 chauffeurs dont 9000 à Paris. Les acteurs du transport sont prévenus : le marasme n'est pas près de finir. ■



Le TGV a perdu les cadres nomades, qui représentent habituellement 40 % de son chiffre d'affaires. BENJAMIN MENEGHE / HANSLUDIGAS VIA AFP

Hôteliers et restaurateurs en mal de clients

Porte de Versailles à Paris, le rooftop de l'hôtel Mama Shelter fait le plein tous les soirs. Pourtant, à peine 10 % des chambres sont occupées. Faute de salons et de congrès, l'établissement a perdu sa clientèle habituelle, des voyageurs d'affaires à 80 %. « On limite la casse grâce au restaurant, déclare Serge Trigano, président de Mama Shelter. Le carnet de commandes du Parc des expositions est pratiquement vide jusqu'à la fin de l'année. Il va falloir attendre 2021 pour que ça reparte. »

L'hôtellerie ne se relèvera pas sans voyageurs d'affaires.

HALFFPOINT / STOCKADOBECOM

L'hôtellerie ne se relèvera pas sans voyageurs d'affaires. « Ils génèrent en moyenne 70 % du chiffre d'affaires des hôtels en France et plutôt 50 % à Paris », précise Vangelis Panayotis, président de MKG Group.

Encore fermés

L'absence de visiteurs étrangers met à terre les hôtels moyen et haut de gamme. Certains proposant des centaines de chambres dans des quartiers d'affaires, n'ont toujours pas pu rouvrir. Ils

attendent désespérément des réservations qui n'arrivent pas. Ces hôtels ont signé des contrats annuels avec de grandes entreprises, garantissant des volumes et des prix. En plus d'être à l'arrêt, ils s'inquiètent de voir leurs clients réduire leurs budgets voyages. Les hôtels économiques sont moins touchés, grâce à une clientèle française (commerciaux, techniciens, ouvriers de chantiers...), qui revient en voiture. « Les individus vont reprendre les déplacements progressivement à partir de septembre, en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et de l'ampleur de la crise économique, pense Olivier Petit, associé chez In Extenso. En revanche, l'activité de groupes voyageant pour des séminaires, des congrès et des salons, ne reviendra pas à la normale avant au moins 2023. »

Les restaurateurs font moins de couverts, à midi comme le soir. Ils ont stoppé net les réceptions et événements d'entreprises. S'ils n'ont pas été annulés, ils sont reportés sine die. Quant aux traiteurs, ils se désespèrent de ne pas pouvoir reprendre du service, à cause de la situation sanitaire. Leur carnet de commandes n'a jamais été aussi peu rempli. ■

