

La "visio" va-t-elle remplacer le voyage d'affaires ?

L'activité du secteur a chuté de 70 % entre 2019 et 2020. Pourquoi ? Peut-elle retrouver son niveau d'avant-crise ?



Two business travelers • Crédits : Jon Feingersh Photography Inc - Getty

Ils sont les figures et les témoins de l'accélération des flux commerciaux, les émissaires des entreprises par-delà les frontières, les symboles des échanges locaux et du développement du grand marché international. Il s'agit là... des voyageurs d'affaires, dont l'histoire est intrinsèquement liée à celle du capitalisme.

Un secteur bouleversé

Car du troc pratiqué tout le long de la route de la soie par des marchands itinérants, jusqu'aux commis-voyageurs du XIX^e, acteurs de la grande transformation industrielle, le voyage d'affaires n'a cessé de muter et de s'adapter. Mais les années 1970 voient la naissance du véritable "business traveler" heureux, du VRP houellebecquien, lié à l'explosion des échanges, l'apparition en 1981 des classes affaires dans les avions. Toutefois, à quoi le voyage d'affaires peut-il encore servir à l'heure où l'on peut se parler, se rencontrer, se convaincre à distance, entre deux écrans interposés ? Car on le sait ou on s'en doute : la pandémie a immobilisé les voyageurs d'affaires.

L'activité du secteur, que l'on peut mesurer par le montant des dépenses des entreprises pour les déplacements de leurs salariés, a chuté de 70 % entre 2019 et 2020. Au profit, bien souvent, du marché de la visio-conférence. Un seul exemple, l'entreprise Zoom, qui dénombre 300 millions d'utilisateurs par jour, soit une hausse de 2 900 % depuis le début de l'épidémie. Sandra Hoibian, directrice du pôle Société au CREDOC, le Centre de

recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie, nous explique à quel point le secteur du voyage d'affaires a été bouleversé.

Encore aujourd'hui, pour le voyage d'affaires, on est à peu près à moins 50 % d'activité par rapport à l'avant COVID. Il est très improbable que, encore l'an prochain, on va retrouver le niveau, on va dire d'avant-crise, alors que le voyage du loisir lui reprend quand même un peu plus vite son chemin d'avant-crise, puisqu'on est plutôt dans des baisses autour de 20 à 30%. C'est énorme, on se rend plus compte, parce qu'on est habitué maintenant avec cette crise, mais la crise de 2008, c'étaient des baisses d'activité de 3, 4% de PNB. Donc, quand on est à 20, 30%, c'est énorme. Et notamment dans certaines régions, l'Île-de-France, pour l'hôtellerie, pour tout ce qui est l'activité de salons, de colloques, etc, ben là, c'est quasiment des baisses qui sont très très conséquentes et qui mettent un peu en péril aussi l'activité et la reprise de l'activité.

Vers une lente disparition du "voyage d'affaires" ?

Alors, une question : le voyage d'affaires peut-il reprendre comme avant ? C'est peu probable : car tout indique que des changements de fond sont à l'œuvre. Reparlons de Zoom, l'entreprise star de la visioconférence ; son niveau d'activité a été peu touché depuis les vagues successives de déconfinement.

Dans le journal La Croix, Michel Dieleman, président de l'Association française du travel management estime qu'à terme, *"près de 20 % des voyages d'affaires d'antan pourraient disparaître."* Même si le secteur - qui se montrait déjà très pessimiste après le 11 septembre 2001 ou la crise financière de 2008 - a toujours su rebondir ; cette fois, cependant, il doit affronter de nouvelles habitudes de travail et la prise de conscience écologique. Mais également, comme l'explique Sandra Hoibian, des changements anthropologiques et sociétaux plus profonds...

Au-delà du COVID, le voyage d'affaires est pris dans des mouvements de société plus généraux. On a aussi observé au Credoc une forme de syndrome de la grotte, c'est à dire que, après les confinements en fait, il y a des difficultés à reprendre la vie comme avant, parce que, d'une certaine manière, le domicile fait office de protection. De protection d'abord du virus bien sûr, mais aussi de protection par rapport aux agressions, au sentiment d'un environnement incertain. Il y a toute une partie de la population, et notamment chez les cadres, qui a découvert aussi un rythme de vie plus apaisée, avec un équilibre de vie un peu meilleur, donc, d'une certaine manière. Le pas de côté qui a été fait avec les différents confinements a permis aussi de découvrir d'autres manières de travailler. Donc les salariés, aujourd'hui, très majoritairement souhaitent limiter leurs déplacements, beaucoup ont apprécié le télétravail et ont envie de rester dans cette situation.

Alors, est-ce que le voyage d'affaires a vécu ? Il semble bien, tout de même, que le secteur n'ait pas dit son dernier mot.

Avec, peut-être des questions qui vont se poser à terme sur la capacité à garder du lien dans le monde du travail avec des outils numériques. Et donc il est probable quand même

que l'activité de voyages d'affaires reprenne, probablement pas dans les proportions d'avant-crise, mais qu'elle reprenne quand même, pas forcément de la même manière qu'avant, c'est-à-dire peut-être avec des voyages plus longs pour limiter les déplacements. Et puis des voyages où peut-être on va télétravailler sur place pour justement limiter ces micro-déplacements qu'il y avait auparavant, mais qui permettraient quand même de maintenir un lien, de créer du lien humain qui est aussi nécessaire même pour les affaires, parce que finalement, d'une certaine manière, on retrouve un petit peu la logique sociologique des liens faibles c'est à dire que le fait de créer des liens pas forcément prévus dans les colloques, dans les salons, dans les rencontres en entreprise, c'est aussi ça qui crée l'innovation, qui fait de la création et qui crée du business.

Le secteur du voyage d'affaires mise d'ailleurs sur un nouveau format : le voyage mixte, qui mélange les affaires et le plaisir. Par exemple : partir trois jours à New York pour signer des contrats et être rejoint le reste de la semaine par sa famille pour profiter du séjour. Décidément, les vies professionnelle et privée ne cessent de se superposer toujours plus. Si la transition se poursuit, peut-être que les vacances véritables se joueront un jour à la maison, sans voyage, en mode déconnexion.