

13.10.2014

Les enjeux du Door to Door pour les déplacements professionnels

Nouvelle étude de SIA Partners, cabinet indépendant de conseil en management et stratégie opérationnelle, consacré cette fois aux enjeux d'un process dont on entend de plus en plus parler dans le travel management, le "Door to Door". Quels en sont les enjeux pour les déplacements professionnels ? C'est tout l'objet de cette enquête.



La préparation d'un déplacement professionnel peut vite s'avérer une tâche complexe et chronophage pour le voyageur. Après avoir choisi entre le ferroviaire et l'aérien pour l'itinéraire principal, il doit déterminer comment il va rejoindre ou sortir des hubs de voyageurs (aéroport ou gare) via les transports locaux (transport en commun, navette privée, taxi, covoiturage, ...). Dans le cas des trajets complexes composés de plusieurs itinéraires aériens ou ferroviaires, il faut rajouter la difficulté de gestion des transferts au sein du voyage.

Pour répondre à cette problématique, certains acteurs technologiques commencent à développer des moteurs de recherche « door to door » innovants pour faciliter la recherche des voyageurs. Ces outils sont capables de construire des itinéraires combinant des modes de transport différents comme l'avion, le train, le bus, les navettes privées etc... Certains vont même jusqu'à proposer la réservation de l'ensemble du trajet porte à porte quand cela est possible techniquement.

Déjà présentes sur le marché loisir, ces innovations technologiques se développent dans le domaine du voyage d'affaires en s'adaptant aux spécificités de ce secteur.

I/ L'émergence du concept du "door-to-door"

Le « door-to-door » : une méthode différente pour préparer son voyage

Pour identifier les possibilités pour se rendre d'un point A à un point B et construire un itinéraire porte à porte, un voyageur est souvent obligé d'effectuer plusieurs recherches sur des sites web

différents (comparateurs, agences en ligne, compagnies aériennes, opérateurs ferroviaires,...) et de se renseigner sur les modes de transport locaux possibles à partir des gares et aéroports (taxi, navette privée, transports en communs,...).

La méthode « door to door » a pour objectif de lui simplifier la tâche en combinant à la fois une approche multimodale (proposition de plusieurs modes de transport pour aller d'un point A à un point B) et intermodale (combinaison de plusieurs modes de transport pour aller d'un point A à un point B).

Illustration d'un trajet multimodal

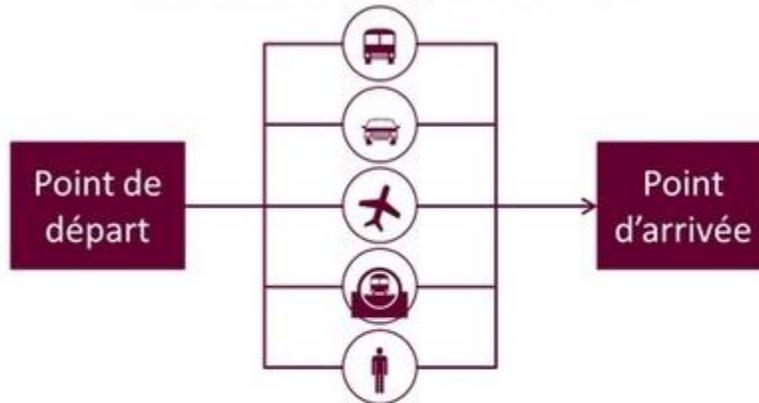
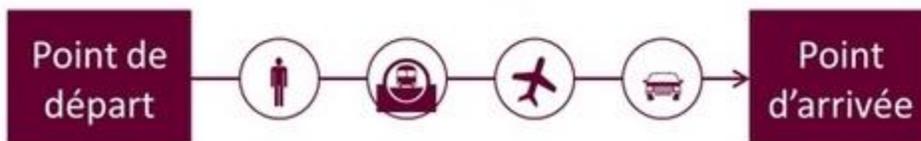


Illustration d'un trajet intermodal



Des initiatives européennes pour favoriser le développement de systèmes d'information multimodaux

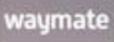
Dans certains pays européens, ils existent déjà des planificateurs de voyages multimodaux mais ils couvrent l'échelon local (le site du STIF vianavigo en Ile de France par exemple) ou national (Transport Direct en Angleterre, 9292 aux Pays-Bas).

Pour favoriser des démarches innovantes dans ce domaine, la Commission Européenne a lancé en 2011 un concours sur les planificateurs de voyages multimodaux à l'échelle européenne (1st Smart Mobility Challenge organisé par la DG Move). Ces comparateurs devaient pouvoir analyser un même trajet en utilisant des modes de transports différents. Vainqueur de la catégorie « idées innovantes », le groupe SNCF (Mytripset) a souligné l'intérêt d'une approche multimodale mais surtout globale (i.e. comparaison du temps de trajet de l'adresse de départ à l'adresse d'arrivée).

Dans le même esprit, la DG Move a confié une étude sur les MMITS (Multimodal Information

and Ticketing Systems) au consortium All Ways Travelling mené par Amadeus et regroupant IATA, Thales, UNIFE, BeNE, Zeppelin University. Dans son rapport final de juin 2014, le Consortium souligne l'effet positif apporté par ces MMITS en estimant à environ 13 milliards € par an le montant des économies dues au report modal engendré (économies de temps, baisses des accidents, réductions d'émissions CO2...).

II/ Les principaux acteurs du door to door

Acteurs	Langues	Couverture géographique	Réservat* Intégrée*	Version Mobile dédiée	Marchés couverts
	15 langues (CZ,DE,DK,EN, ES,FR,GR, HU,IN, IT,JP,PL,PT,SK,RU)	Mondiale	Non	Responsive design	• Loisir
	6 langues (DE,EN,ES, FR,IT,NL)	Mondiale	Oui	iOS, Android	• Loisir
	Multilingues	Mondiale	Oui	iOS, Android	• Corporate travel (CWT, Amex, ...)
	3 langues (DE,EN,FR)	Européenne	Oui	Site mobile	• Loisir
	1 langue (DE)	Européenne	Non	iOS, Android	• Loisir
	8 langues (CN,DE,EN,ES, FR,IT,PT,RU)	Mondiale	Non	iOS	• Loisir • Corporate travel (CWT)
	6 langues (DE,EN,ES,FR,IT,NL)	Mondiale	Non	iOS	• Loisir • Corporate travel (BCD Travel)
	2 langues (EN,IT)	Mondiale	Oui	Non	• Loisir
	2 langues (DE,EN)	Mondiale	Non	Responsive design	• Loisir

FromAtoB est la marque internationale lancée en 2013 par la société VerkehrsmittelVergleich basée à Munich. Disponible en 15 langues, elle intègre de nombreux acteurs et des modes de transport variés comme le train, l'avion, la voiture de location, le covoiturage (blablacar, carpooling, 123envoiture, ...), le bus (iDBUS) et le taxi. Le site bascule vers le fournisseur pour la réservation en ligne.

Go Euro, société basée à Berlin, est centrée sur les marchés allemand, anglais, espagnol, et benelux.. L'outil intègre différents modes de transport : bus (Eurolines,) train (DB, Renfe), vols (Expedia, Air Berlin,...). La réservation est intégrée au site et disponible sur certaines prestations (ex : Renfe). Enfin, elle propose une application mobile spécifique sous Android.

Acteur spécialisé dans le développement de solution T&E (Travel and Expense) pour le marché du voyage d'affaires, **KDS** a lancé une solution innovante, NEO, permettant de construire des itinéraires porte-à-porte intégrant plusieurs modes de transport notamment les transports en commun (70 pays, plus de 800 villes couvertes). L'outil est ainsi capable de proposer plusieurs modes de construction d'itinéraires : le plus économique, le plus écologique, le plus rapide... A noter qu'en plus des transports, il intègre également l'hôtel dans l'itinéraire porte à porte. La réservation est totalement intégrée dans l'outil et des fonctions propres au voyage d'affaires sont également présentes : application de la politique voyage de l'entreprise, calcul du coût total permettant de valoriser l'ordre de mission et de rendre visible toutes les dépenses prévisionnelles par le voyageur et le valideur, alimentation automatique de la note de frais...

La solution **Mytripset** proposée par Voyages-sncf.com est sûrement un des moteurs d'itinéraires les plus aboutis aujourd'hui. Il couvre l'ensemble de l'Europe et permet de comparer des trajets extrêmement diversifiés, combinant du train, de l'avion, du ferry ou encore des transports en commun. Enfin, il permet de réserver les itinéraires train et avion sur le site voyages-sncf.com et propose des services supplémentaires comme la réservation d'un véhicule avec chauffeur ou la location de voiture Train+Avis. Un site mobile dédié et optimisé pour les smartphones est accessible. A noter également une intégration réussie du service dans les parcours clients de voyages-sncf.com : en consultant son dossier de réservation sur son mobile, le client peut obtenir son itinéraire complet en ajoutant son adresse de départ et son adresse d'arrivée.

Qixxit, l'outil door to door de la Deutsche Bahn, est disponible en allemand et combine des modes de transport comme le train, l'avion, les bus, le voiture de location, le covoiturage, les transports en commun... La réservation se fait par redirection sur le site du fournisseur. Enfin, l'outil dispose d'application spécifique pour IOS et Android.

Rome2Rio, start-up australienne, propose un outil performant couvrant un périmètre mondial. Il permet de comparer des itinéraires très diversifiés en termes de modes de transport. Si Rome2Rio ne permet pas de réservation directement sur le site (choix de partenariat avec les transporteurs et redirection vers les sites) et affiche des tarifs estimatifs, celui-ci arbore des performances remarquables : proposition de plusieurs typologies de trajet presque instantanément. Enfin, Rome2Rio a également développé une stratégie B2B qui permet d'intégrer l'outil très facilement en marque blanche ou via une API. Des acteurs comme Lufthansa, booking.com ou CWT (Carlson Wagonlit Travel) leur ont déjà fait confiance.

Routerank, développé par une société suisse, est également un moteur de recherche européen multimodal qui renvoie sur des sites de réservation. Petite particularité de Routerank, la société suisse a signé en 2012 un partenariat avec BCD travel, démontrant ainsi l'intérêt grandissant du corporate travel pour des solutions bout-en bout.

La startup italienne **Wanderio** propose un outil disponible en anglais et italien qui a la particularité de proposer une réservation totalement intégrée des prestations composant l'itinéraire. Ainsi, il est possible de réserver en même temps un vol avec des prestations de transfert aéroport en renseignant ses coordonnées bancaires une seule fois.

Waymate, vainqueur du concours 1st Smart Mobility Challenge de la Commission Européenne

en 2012, intègre également différents modes de transport comme l'aérien (via skyscanner), le train (DB,..) le Bus ou encore le covoiturage (BlaBlaCar). Diponible en 2 langues, anglais et allemand, il redirige vers les sites des fournisseurs pour la réservation.

Google, bien qu'il ne soit pas un éditeur de trip planner à proprement parler, semble se rapprocher d'une solution technologique multimodale au travers de la convergence de Googletransit et Googleflight dans Googlemaps.

III/ Les enjeux technologiques liés au « door-to-door »

Les enjeux liés aux données de transport

Pour pouvoir construire des itinéraires couplant des modes de transport différents, une stratégie de sourcing des données de transport est nécessaire. Elle dépend du marché ciblé, de la couverture géographique voulue, de la qualité et de la précision des données...

Dans ce domaine, les données liées aux modes de transport locaux (transport en commun, offre de taxi, navette privée, VTC, ...) sont les plus complexes à obtenir. Contrairement à l'aérien où les plans de transport des compagnies aériennes sont accessibles via des acteurs comme OAG ou innovata, il n'existe pas de consolidateur ou d'agrégateurs des données de l'ensemble des transports en commun au niveau mondial (voire européen).

Un certain nombre d'acteurs ont ainsi démarré eux-mêmes une consolidation et une normalisation de ces données. Par exemple, Rome2Rio a démarré la collecte des plans de transport au niveau international et couvre déjà plus de 4000 opérateurs de transport. D'autre part, certains acteurs travaillent sur la normalisation des données comme Google qui a créé la norme GTFS visant à simplifier les échanges d'informations relatives aux transports en commun.

Tableau de complexité de récupération des informations en fonction des modes de transport

Mode de transport	Données associées	Mode de récupération des données
Avion	<ul style="list-style-type: none"> Plan de transport (itinéraires, horaires, compagnies aériennes...) Tarifs Disponibilités 	<ul style="list-style-type: none"> Existence de consolidateur / agrégateurs au niveau mondial donnant accès à la donnée Plan de transport : OAG, Innovata Disponibilités et tarifs : comparateurs (skyskanner, ...)
Train	<ul style="list-style-type: none"> Plan de transport (itinéraires, horaires, opérateurs ferroviaires...) Tarifs Disponibilités 	<ul style="list-style-type: none"> Absence de consolidateur / agrégateurs au niveau européen / mondial donnant accès à la donnée
Transport en commun	<ul style="list-style-type: none"> Transporteur Plan de transport Tarifs Horaires / Fréquences 	<ul style="list-style-type: none"> Existence de consolidateur / agrégateurs donnant accès aux données mais avec une couverture partielle : Nokia, Google, Rome2Rio, ...
Navette privée Taxi VTC Autopartage	<ul style="list-style-type: none"> Absence de plan de transport Itinéraires Tarifs ... 	<ul style="list-style-type: none"> Existence d'acteurs permettant le calcul des itinéraires en voiture : viamichelin, Nokia, ... Existence de consolidateur pour les taxis (ex : Groundscope) Absence de consolidateur / agrégateurs au niveau européen / mondial donnant accès à la donnée précise

Les enjeux liés à la construction des itinéraires pertinents

L'objectif principal des comparateur door to door est de présenter des trajets les plus pertinents sur une couverture élargie. Or, il est complexe de définir la pertinence d'un itinéraire car cela est souvent lié au motif du déplacement. Si un voyageur d'affaires privilégiera généralement le temps de trajet le plus court, un touriste pourra modérer ces éléments avec des considérations financières. La pertinence de l'itinéraire peut dépendre également des préférences personnelles du voyageur : certains préféreront le rail à l'aérien, d'autres préféreront un minimum de changement à un temps de trajet plus court.

D'autre part, même si il est possible d'identifier un périmètre de pertinence pour une population donnée, obtenir des résultats avisés peut s'avérer complexe dans la réalisation. Les données sont un élément essentiel de la construction de l'itinéraire. En effet, il suffit qu'une géolocalisation soit mal positionnée, pour modifier un itinéraire. Or, dans un comparateur multimodal, une des complexités est de travailler sur un réseau interconnecté de plans de transport pouvant s'appuyer sur des référentiels différents. Aussi, il peut être nécessaire de mettre en place un filtre composé de quelques règles métier permettant de corriger les itinéraires aberrants. Une autre difficulté de la réalisation est l'automatisation de la recherche d'itinéraire. Même en considérant que les jeux de données sont parfaits, établir des règles de construction d'itinéraire

pouvant s'appliquer à n'importe quel cas de figure (Réseau dense vs réseau éparse) et avec une quantité de données importantes peut s'avérer complexe.

La construction d'itinéraires pertinents sur une couverture géographique importante est donc un des enjeux clé dans la concurrence entre les différents comparateurs multimodal.

IV/ les spécificités du door to door dans le secteur du voyage d'affaires

Spécificités sur la recherche pour le voyageur d'affaires

Dans le domaine du voyage d'affaires, même si les problématiques sont assez similaires au tourisme en termes de préparation de voyages, il n'en demeure pas moins certaines spécificités propres à ce type de clients résumées dans le tableau ci-dessous

Principaux critères de choix	Tourisme	Corporate travel
Horaires	Flexible sur les dates et les horaires	Peu flexible sur les dates et les horaires
Tarifs	Orienté meilleur prix	Prise en compte des conditions d'échanges / remboursement du tarif Tarifs négociés
Pré Post acheminement	1. Transport public 2. Taxi	1. Taxi / navette privée 2. Transport public
Autres contraintes	-	Respect de la politique voyage

Le voyageur d'affaires doit lui aussi pouvoir aller de l'aéroport chez son client, rejoindre un hôtel et repartir, le tout dans une ville dont il ne maîtrise pas forcément le maillage des transports. Si le professionnel peut prendre le taxi ou des navettes privées (si la politique voyage de l'entreprise le permet), il faut contrebalancer cette simplification du voyage par les contraintes horaires que subies le professionnel en déplacement. Aussi, la préparation du voyage peut s'avérer une tâche complexe pour le voyageur d'affaires (ou la personne en charge de lui préparer son voyage) : recherche d'informations, impressions d'écran, téléchargement de plan.

L'apparition de moteur de recherche door-to-door peut se s'avérer être une nouvelle opportunité pour les TMC (Travel Management Company) d'apporter de la valeur ajoutée dans la gestion des déplacements professionnels. Le développement de Neo par KDS, la signature en 2012 d'un partenariat entre RouteRank et BCDTravel ou l'intégration de Rome2Rio par CWT prouve bien d'ailleurs la volonté des TMC d'occuper le terrain relatif à ces nouvelles offres de services.

Ce nouveau type d'outil pourrait permettre également de répondre au fort besoin en mobilité des

voyageurs d'affaires :

- Dans le cas où une réunion est décalée ou déplacée, ces outils peuvent s'avérer être de très bon compagnons pouvant dynamiquement recalculer le trajet du voyageur d'affaires.
- On peut également imaginer que ces outils soient connectés à des systèmes d'alertes pour prévenir le voyageur des éventuels retards pouvant impacter son trajet.
- Enfin, en s'appuyant sur du contenu enrichi ces outils pourraient se transformer en assistant virtuel accompagnant le voyageur à chacune de ces étapes pour le guider jusqu'à destination.

Quels avantages les entreprises peuvent-elle tirer de ces nouveaux outils ?

L'utilisation de tels outils peut se révéler très bénéfique pour les entreprises sur l'ensemble du voyage à la condition évidente que ceux-ci soient performants :

- **Gain de temps pour réserver son voyage et application de la politique voyage :**

Lors de la préparation du voyage, l'assistante ou le voyageur d'affaire peuvent gagner du temps du fait que l'information soit concentrée sur un seul site. Le professionnel n'aurait plus besoin de passer par plusieurs étapes de réservations (avion, train, hôtels, taxi, ...) et de vérifier la cohérence globale du voyage en termes de date et d'horaires. L'outil Neo développé par KDS propose d'ailleurs cette approche. A partir des éléments les plus structurants du voyage d'affaire comme le jour, le lieu et l'heure d'une réunion, il construit automatiquement quatre voyages complets (transport, hébergement). Ces différents voyages correspondent à des modes de recherche particuliers : le trajet le plus rapide, le moins cher, le plus vert, l'itinéraire recommandé. En quelques clics seulement KDS se propose de fournir un itinéraires door-to-door ce qui permet aux voyageurs de se concentrer sur l'objectif de leur voyage plutôt que sur sa préparation.

- **Valorisation de l'ordre de mission (incluant les pre/post acheminement) :**

Le cout global du voyage pourrait aussi être optimisé. La prise en compte du lieu et du moment de la réunion dans la recherche couplé à une connaissance fine de l'offre de transport locale permet aux outils door-to-door d'optimiser le départ et le retour du voyageur en fonction de ses différentes contraintes. Une étude du laboratoire de statistique de l'université de Cambridge estime que pour un voyageur moyen, l'utilisation de routeRANK pourrait permettre d'économiser 35% du prix du trajet et de gagner 2H30 de temps de recherche. Au-delà de l'aspect quantitatif, le gain associé pourrait se traduire par « l'effet cout complet » (transport, hôtel mais aussi les couts difficilement prévisibles comme les frais de taxi), c'est-à-dire la prise de conscience du voyageur du cout direct complet du voyage. Celui-ci a alors la possibilité de comparer cette information au gain envisageable lié au déplacement professionnel. Enfin, une note de frais générée à partir d'un ordre de mission contenant tous les frais prévisionnels permettrait un gain de temps en saisie pour le voyageur (l'outil intégré NEO de KDS propose cette fonctionnalité).

- **Comparaison des modes de transport :**

Enfin, un autre gain potentiel lié à ce type d'outil serait la possibilité donnée aux entreprises de comparer les différents modes de transport du point de vue de l'émission de carbone. Les comparateurs door-to-door peuvent permettre de limiter l'impact des déplacements liés à l'entreprise s'ils sont associés à des politiques internes.b[

Plus d'infos sur sia-partners.com