

## Hébergements temporaires: Ce qu'il faut prendre en compte lors du contrôle des coûts

Rebecca Gonzaga, EMEA Senior Director, Global Account Management

L'un des coûts les plus élevés d'un programme de mobilité, l'hébergement temporaire est un sujet de discussion régulier pour la plupart des équipes de mobilité mondiale, les propriétaires de centres de coûts et les entreprises de gestion des délocalisations (RMC). Il y a toujours une pression importante sur les équipes et les fonctions de mobilité pour évaluer avec précision les coûts de vie temporaires dès le début d'une délocalisation, et sur les fournisseurs pour gérer le contrôle des coûts. Ci-dessous, nous verrons comment établir des paramètres de coût autour des hébergements temporaires, ce qu'il faut prendre en compte lors d'un examen de politique, et pourquoi certaines offres de propriété peuvent sembler à première vue être une option rentable, mais pourraient en fait entraîner des coûts plus élevés à long terme.

### 5 façons d'établir des paramètres de coûts autour des hébergements temporaires

1. Taux de fixation
2. Taux de plafonnement
3. Taux de repérage
4. Définition des budgets
5. Offre de paiements forfaitaires

## Établir des paramètres de coût autour des hébergements temporaires

Il existe cinq façons pour une entreprise d'établir et de gérer des paramètres relatifs au coût des hébergements temporaires dans ses programmes de mobilité. Ceux-ci comprennent:

1. **Taux de fixation:** La fixation des taux de logement dans certains ou tous les emplacements peut permettre une budgétisation précise ainsi que la réalisation d'économies par rapport au marché pendant l'année. Cependant, cette approche peut restreindre les options de marché d'une organisation, car tous les agents immobiliers et les fournisseurs ne voudront pas louer à un prix fixe. Selon la période de l'année, cela peut également éliminer certaines options, car les agents préféreront louer au prix le plus élevé possible pour obtenir le meilleur rendement.
2. **Taux de plafonnement:** En déterminant un cours du marché plafonné pour les marchés locaux, ou des propriétés particulières avec des attributs définis, les entreprises auront une meilleure gestion de la budgétisation, mais elles pourront également intégrer de la flexibilité dans leurs programmes.
3. **Taux de repérage:** sans taux budgétaires, plafonds ou montants fixes, les «taux au comptant» dépendent du fournisseur pour offrir des propriétés avec la disponibilité appropriée et les attributs requis dans l'emplacement de recherche. Cela peut entraîner l'offre d'un large éventail de types de propriétés, des studios aux logements cinq étoiles, de sorte que, pour atteindre la parité et l'équité de choix pour tous les employés, un champ d'application clair doit être défini avec un prestataire de services de l'organisation avant que des propriétés ne soient offertes aux employés délocalisés.
4. **Définition des budgets:** La définition de budgets basés sur les informations provenant de fournisseurs de données de logement fiables permet d'établir des projections de coûts assez précises et donne au fournisseur une ligne directrice pour le niveau de prix. La recherche de logements en fonction du budget fournira des attributs variés et, bien que cela puisse entraîner davantage de choix, les choix peuvent ne pas être conformes aux attentes des employés.
5. **Offre de paiements forfaitaires:** Bien qu'il ne s'agisse pas d'une option utilisée partout dans le monde, certaines entreprises de certaines régions ont choisi

d'offrir une somme forfaitaire aux employés au lieu d'un soutien complet temporaire pour leur hébergement. Bien qu'il s'agisse d'un bon moyen de s'assurer que la composante politique reste dans les limites du budget, demander à un employé de trouver, réserver et payer son propre logement peut ne pas aboutir à une expérience positive et ne pas s'aligner sur les meilleures pratiques du devoir de diligence. [Pour plus d'informations sur les moteurs derrière les approches de forfaits à la mobilité, et les directives à prendre en compte lors de leur utilisation, consultez notre blog.](#)

Pour une meilleure compréhension des options ci-dessus, [veuillez nous contacter](#) pour plus d'informations.

Alors que la méthode la plus courante de budgétisation des hébergements temporaires consiste à utiliser des tableaux de logement (soit d'un fournisseur de données, soit de fournisseurs d'hébergements temporaires), il existe des facteurs supplémentaires que les entreprises doivent prendre en compte lors de l'examen des budgets. La notation par étoiles de chaque logement, le nombre de chambres, la régularité du nettoyage, l'emplacement dans la ville, l'âge de sa dernière rénovation et/ou la disponibilité des transports publics sont autant de considérations qui peuvent avoir un impact sur son tarif journalier ou nocturne. D'autres considérations incluent la présence d'un portier et/ou d'un hall sécurisé, la sécurité du bâtiment dans son ensemble et la présence d'installations de blanchisserie et de cuisine. L'acceptation des animaux domestiques et de la venue des familles peut également avoir un impact sur la tarification. Il est important d'évaluer exactement les composants que l'entreprise attend en tant qu'attributs de propriété standard pour s'assurer que son budget reflète la véritable disponibilité du logement par rapport à ces paramètres.

Selon les avis de nos prestataires d'hébergements temporaires, plus de 80% des réservations de logement temporaire à l'échelle mondiale sont des réservations d'entreprise. Malgré cette position dominante estimée, il est important de comprendre que les entreprises internationales ne peuvent pas contrôler les cours du marché. Les valeurs immobilières sont dictées par les économies locales qui, elles-mêmes, peuvent être influencées par des événements locaux ou mondiaux majeurs, tels que les Jeux olympiques, les variations saisonnières, les saisons touristiques, les événements imprévus, tels qu'un mouvement de groupe majeur affectant un micro-marché, ou les pandémies telles que celles causées par la COVID-19. Tout cela peut perturber ou gonfler les cours du marché au-delà des prévisions. Par conséquent, les budgets ne

sont qu'un indicateur dans un processus qui doit toujours être évalué par rapport à des facteurs locaux en temps réel. Ce n'est qu'alors que le coût réel des propriétés disponibles peut être déterminé. Pour éviter des surprises pour l'entreprise, il est recommandé d'examiner les budgets tous les 6 à 12 mois.

### Hébergements temporaires: Un avantage central ou flexible?

Un point de discussion commun parmi les décideurs de l'entreprise est de savoir si des hébergements temporaires doivent être fournis comme un avantage principal ou flexible. Les tendances en matière de mobilité tendant vers des arrangements plus flexibles et les hébergements temporaires étant un élément de dépense élevée, il est tentant pour de nombreuses parties prenantes de vouloir réduire les coûts en permettant des logements discrétionnaires. Cependant, cela peut présenter des risques pour l'entreprise et l'employé délocalisé. Les employés, qui sont généralement moins informés ou expérimentés, courent le risque de choisir des propriétés dont le coût peut être prohibitif, en dehors d'une plage de travail commutable, dans des endroits dangereux, ou dont les propriétaires n'ont pas été approuvés comme des fournisseurs fiables lorsqu'ils doivent trouver un hébergement temporaire par eux-mêmes. Il peut également y avoir peu ou pas de contrôle sur le nettoyage et la désinfection, ce qui est une considération clé dans des cas tels que la pandémie récente. À l'inverse, lorsque l'avantage de l'hébergement temporaire est guidé par des plafonds financiers spécifiques à un site, une liste de fournisseurs vérifiés et des contrôles d'utilisation, les employés bénéficient d'une expérience positive pour la marque de mobilité de l'entreprise et les organisations sont mieux à même de contrôler les coûts. Pour certains types de déménagements, en particulier les déménagements permanents et les affectations dans lesquelles des biens ménagers sont expédiés (et en transit pendant 3 à 8 semaines), les hébergements temporaires doivent être un avantage essentiel pour tous les employés concernés.

### Examen de votre offre d'hébergement temporaire

Pour les entreprises qui souhaitent améliorer leur disposition d'aménagements temporaires, un examen du programme est fortement recommandé dans deux domaines: l'hébergement temporaire en tant que disposition, y compris les examens du marché et du budget, et le positionnement politique.

### *Hébergements temporaires en tant que disposition*

Les cinq considérations suivantes peuvent s'avérer utiles lors de l'évaluation et de la redéfinition des dispositions d'hébergements temporaires d'une entreprise pour obtenir les meilleurs résultats:

1. Examiner les budgets s'ils n'ont pas été examinés au cours des trois dernières années, ce qui laisse le temps d'examiner les conditions du marché dans tous les emplacements de destination applicables et les attributs préférés pour l'inventaire de chaque établissement.
2. Définissez les attentes et communiquez avec les parties prenantes de l'entreprise que les budgets sont censés être un guide; ils ne sont pas absolus, car les événements du marché local et en temps réel peuvent avoir un impact sur les coûts des biens au-delà du contrôle de quiconque.
3. Définissez l'objectif des hébergements temporaires et communiquez clairement cet objectif aux employés délocalisés afin qu'ils comprennent que les hébergements *sont* temporaires; définir des règles et des paramètres clairs autour de l'objectif des hébergements contribuera grandement à atteindre cet objectif.
4. Comprenez les principales différences entre les appartements avec services et les propriétés qui sont répertoriés sur les sites web populaires de location de vacances tels qu'Airbnb, Booking.com ou HomeAway. Les appartements avec services d'entreprise sont gérés par des propriétaires agréés, qui fournissent une gestion de biens professionnelle qui inclut des protocoles de propreté définis et contrôlés; contrôle professionnel clé et considérations de sécurité; disponibilité de la maintenance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7; gestion des nuisibles qui comprend l'inspection des punaises de lit, lorsque cela est approprié; politiques d'annulation et d'extension; directives pour la sécurité personnelle des clients; et, ce qui est essentiel, la fourniture de lettres du propriétaire à des fins d'immigration lorsque cela est nécessaire. Ce sont quelques-unes des nombreuses raisons pour lesquelles des propriétés vérifiées et avec services doivent être utilisées et leurs coûts plus élevés peuvent être justifiés. Assurer la sécurité des employés et la fiabilité des hébergements temporaires contribue à la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs avec un stress réduit et une assistance maximale. En fin de compte, le confort

des employés et la facilité de transition sont deux éléments clés de l'investissement d'une entreprise.

5. Définissez des attentes à la fois pour l'entreprise et pour les employés, car les inclusions, exclusions, conditions et normes de logement diffèrent d'un endroit à l'autre.

#### *Positionnement de la politique*

Lors de l'examen des opportunités potentielles de contrôle des coûts, il est également avantageux d'examiner le positionnement de la politique. Dans le cas d'hébergements temporaires, établir des directives claires et communiquer qu'un lieu de résidence temporaire est, en fait, *temporaire* est essentiel. Dans la plupart des cas, cela signifie une période de temps ne dépassant pas un mois. Communiquer explicitement qu'un hébergement temporaire n'est pas conçu pour être la «maison familiale idéale», mais plutôt un lieu d'atterrissage et une introduction à un déménagement parrainé par l'entreprise permet de faciliter la collaboration et une expérience positive. Cette expérience positive permet de se concentrer davantage sur la recherche d'un logement idéal à long terme qui répond aux objectifs à long terme des employés et de l'entreprise. Il est essentiel de définir des paramètres clairs pour le logement à court et long terme dès le début. Il est également recommandé de limiter les options présentées à un employé afin d'éviter un état de surcharge et de rationaliser le processus. La procédure commune serait de permettre à l'employé de choisir une option dans une liste de trois, ces trois options correspondant au coût le plus bas de trois options disponibles ayant les attributs prédéfinis, même si 12 options supplémentaires étaient aussi disponibles.

En plus de contrôler les budgets/d'essayer de réduire les coûts, définir clairement les éléments politiques liés aux aménagements temporaires peut également aider à éviter les dépenses gonflées ou inutiles. Par exemple, SIRVA a noté que les employés demandent souvent si des réservations avec Airbnb (ou un hébergement de prestataires équivalent) seraient possibles, prétendant que la solution serait plus abordable pour l'entreprise. Souvent, il ne s'agit pas d'une comparaison à l'identique et, à l'exception des risques liés à la sécurité et à la réservation associées à l'utilisation d'hébergements non vérifiés, des coûts supplémentaires pourraient s'appliquer. Il pourrait également y avoir un risque que les exigences d'immigration ne soient pas respectées à des fins d'enregistrement initial si les propriétaires ne sont pas disposés à fournir une confirmation avec des lettres de résidence. En outre, les sites de

réservation d'établissements occasionnels ou les sites de vacances excluent souvent les mesures standard qu'on pourrait s'attendre à voir incluses pour les hébergements temporaires formels, telles que:

- Gestion de biens professionnels
- Protocoles de propreté, y compris les mesures de COVID-19
- Contrôle de clé professionnel
- Disponibilité de la maintenance, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Gestion des nuisibles, y compris les inspections des punaises de lit
- Politiques d'annulation et d'extension

En bref, lorsque les mesures ci-dessus ne sont pas incluses dans une propriété, les risques de conformité ou de sécurité qui en résultent peuvent finir par coûter plus d'argent aux entreprises à long terme, que ce soit par des coûts administratifs (directs et indirects) encourus pour résoudre des problèmes ou par des amendes et des retards qui peuvent survenir lorsque les exigences d'immigration n'ont pas été satisfaites. Une mauvaise expérience peut également entraîner une distraction de l'employé par rapport aux objectifs de l'entreprise et une anxiété inutile. Dans des cas extrêmes, si la perception de la marque de mobilité de l'entreprise par les employés est compromise, une perte de talents peut également se produire.

Enfin, aucun article ne serait complet sans l'évaluation de l'impact potentiel d'événements régionaux ou mondiaux significatifs sur les hébergements temporaires. Les impacts de la pandémie de COVID-19 sont un exemple parfait: Suite à l'événement, selon un rapport publié par le Fonds monétaire international, les départs de vol avaient chuté de 90% en une année et les réservations d'hôtel avaient diminué de 70%.<sup>1</sup> Il n'est pas surprenant que cela ait encore eu un impact sur la disponibilité et les prix associés aux hébergements temporaires. De plus, les réglementations de nettoyage sont devenues plus strictes et, avec certaines propriétés allouées pour la mise en quarantaine du gouvernement, l'attrait est également devenu un facteur clé.

## Hébergements temporaires et contrôle des coûts

Enfin, pour contrôler les coûts associés aux hébergements temporaires de manière efficace, il est nécessaire de comprendre et d'évaluer chaque marché local, de réviser les budgets ou les tarifs utilisés pour gérer et contrôler les réservations de manière régulière, et de définir et communiquer clairement les dispositions de la politique à vos employés délocalisés et aux chefs d'entreprise qui parrainent les déménagements.

---

L'utilisation d'un RMC peut être un avantage pour les organisations lorsqu'il s'agit de gérer les coûts de logement provisoire grâce à leurs réseaux mondiaux qui comprennent des propriétés fiables et vérifiées et leur vaste expérience en matière de structuration de solutions d'hébergement temporaires adaptées aux budgets de l'entreprise et aux exigences variables du programme de mobilité. Par exemple, SIRVA [gère une grande variété de propriétés d'entreprise](#) qui fournissent des hébergements sûrs et entièrement meublés avec des contrats flexibles qui peuvent être ajustés à tout changement de disponibilité de logement permanent. Plus d'options de logement permettent un meilleur soutien pendant les saisons de pointe et les besoins de logement de dernière minute. L'exploitation des chaînes d'approvisionnement locales pour les sites peut fournir un meilleur pool d'options de logement, des économies potentielles grâce à la concurrence et la capacité à répondre aux besoins de logement en haute saison.

---

*Pour plus d'informations sur la manière dont SIRVA peut aider votre entreprise à contrôler les coûts d'hébergement temporaires, fournir des budgets et des options de logement d'entreprise, ou examiner les dispositions de la politique de votre programme comme moyen de changement, contactez-nous à l'adresse [concierge@sirva.com](mailto:concierge@sirva.com).*

<sup>1</sup> Fonds monétaire international, *Un guide simple pour estimer l'impact de la COVID-19 sur les activités de voyage et d'accueil*, le 2 septembre 2020.

**Contributeurs:**

- Rebecca Gonzaga, EMEA Senior Director, Global Account Management

*Pour plus d'informations, veuillez consulter [la clause de non-responsabilité du blog de SIRVA](#).*