

# Communiqué de presse



## **CWT donne des conseils pour bien gérer la reprise du trafic aérien** *Il est primordial de rester flexible et bien informé jusqu'au retour à la normale des voyages*

**PARIS, 22 avril 2010** — À présent que l'espace aérien a rouvert en Europe et après plusieurs jours de restrictions de vols dues au nuage de cendres volcaniques survolant la région, Carlson Wagonlit Travel (CWT), un leader mondial spécialisé dans la gestion des voyages d'affaires, donne aux gestionnaires de voyages et aux voyageurs quelques conseils importants pour les aider à bien gérer la situation.

D'après CWT, quoique le trafic aérien ait repris, il faudra plusieurs jours avant que tous les voyageurs impactés par les incidents de la dernière semaine ne soient rapatriés. Le Groupe travaille en étroite collaboration avec les compagnies aériennes du monde entier, pour que les voyageurs bloqués soient rapatriés au plus tôt.

### **Conseils aux voyageurs**

Pour aider les voyageurs à gérer le plus efficacement possible ce que CWT qualifie d'« événement extraordinaire pour l'industrie mondiale des voyages », voici quelques recommandations :

- Les voyageurs encore bloqués qui possèdent des billets doivent contacter l'agence CWT où ils ont réservé leur voyage ainsi que le bureau local de leur compagnie aérienne. Ils doivent indiquer leurs coordonnées afin d'être tenus informés des disponibilités de dernière minute.
- Le moindre changement de situation et/ou de localisation d'un voyageur doit être communiqué au gestionnaire de voyages de l'entreprise et à CWT.
- Il est essentiel que vous soyez prêt à vous rendre à l'aéroport dans un laps de temps très court.
- Prévoyez un délai supplémentaire pour l'enregistrement.
- Les voyageurs qui ne possèdent pas de billet doivent contacter leur compagnie aérienne avant d'aller à l'aéroport.
- Si vous tentez de rejoindre votre destination par vos propres moyens, demandez au préalable l'accord de votre employeur.
- Créez un réseau d'assistance et préservez-vous du stress en voyageant avec des collègues chaque fois que possible.
- Il est conseillé aux voyageurs qui circulent avec un visa expirant avant leur retour de contacter l'ambassade locale de leur pays pour obtenir de l'aide.
- Bien que le parc de véhicules de location soit probablement toujours limité, CWT recommande de se rendre directement dans une agence de location pour augmenter les chances de louer un véhicule.
- Les voyageurs qui occupent actuellement une chambre d'hôtel, mais qui n'ont pas encore de vol ni aucun autre moyen de rentrer chez eux, ne doivent pas rendre leur chambre avant de recevoir la confirmation de leur itinéraire de voyage.
- Utilisez l'outil de réservation en ligne de votre entreprise pour vos prochains voyages.
- Pensez d'abord à votre bien-être et à votre sécurité. Évitez le danger et ne prenez aucun risque.

### **Conseils aux gestionnaires de voyages**

Les gestionnaires de voyages jouent un rôle essentiel pour s'assurer que les voyageurs de leur entreprise se déplacent en toute sécurité sans rien perdre de leur productivité. Même à présent que le ciel se dégage, ils peuvent continuer à aider les voyageurs en appliquant les mesures suivantes :

- Restez en contact régulier avec les voyageurs coincés en organisant au moins une conférence téléphonique par jour. En plus de recevoir les dernières informations, cela vous permet de poser des questions en temps réel. Il est également recommandé d'utiliser les e-mails et la messagerie instantanée. Incitez les voyageurs à se tenir bien informés en visitant le réseau Intranet de leur entreprise et la page publique de CWT sur Netvibes pour obtenir l'ensemble des informations en temps réel : <http://www.netvibes.com/carlsonwagonlit>.
- Augmentez les plafonds de crédit des voyageurs afin que les voyageurs disposent de ressources supplémentaires pour l'hébergement, les repas et les autres achats indispensables.
- Encouragez les voyageurs à utiliser les outils de réservation en ligne de leur entreprise pour leurs prochaines demandes de voyage ordinaire afin que les lignes téléphoniques de CWT restent accessibles aux voyageurs bloqués ayant des besoins urgents.
- Allégez temporairement le système d'approbation préalable des voyages pour accélérer les réservations.
- Si un vol programmé est annulé, rappelez au voyageur qu'il doit également annuler sa chambre d'hôtel.
- Encouragez la tenue de réunions virtuelles afin que votre entreprise puisse poursuivre ses activités.

### **Travailler en mode « crise »**

CWT, son réseau mondial de partenaires, ses entreprises clientes et les voyageurs d'affaires qu'elle sert ont énormément travaillé, avec parfois beaucoup de créativité, pour gérer l'impact du nuage de cendres volcaniques.

Depuis le vendredi 16 avril, CWT est resté en contact fréquent avec Eurocontrol, l'Organisation européenne pour la sécurité de la navigation aérienne, le NATS (National Air Traffic Services) britannique et d'autres autorités du trafic aérien pour se tenir informé d'une situation en constante évolution. Partout dans le monde, de nombreuses agences CWT ont prolongé leurs horaires d'ouverture dans la soirée et des milliers de personnes ont travaillé durant le week-end des 17 et 18 avril afin de trouver des solutions pour les voyageurs bloqués qui ne pouvaient pas se rendre en Europe ou en partir.

Rien qu'en Europe, CWT a enregistré 90 000 appels entrants contre 900 lors d'un week-end normal lorsque son centre de service d'urgence 24 h/24 du Royaume-Uni est le seul en activité dans la région. Les conseillers en voyages du monde entier qui travaillent à domicile ont fait des centaines d'heures supplémentaires pour aider à gérer la situation. Le lundi 19 avril, les centres de service CWT de toute l'Europe, la région la plus touchée par la fermeture des espaces aériens, avaient reçu 115 000 appels contre 65 000 lors d'un jour de semaine ordinaire.

Grâce à son système de suivi des voyageurs, CWT a également pu contacter proactivement un grand nombre de ses clients (par e-mail et messagerie instantanée) afin de les assister aussi efficacement que possible. Depuis le début de la crise, un certain nombre de mesures ont été prises : reroutage des voyageurs pour les rapprocher de leur destination souhaitée, affrètement de bus entre différentes villes européennes, utilisation du train et du ferry où possible, recours aux véhicules de location et

prolongation des réservations d'hôtel. CWT communique également plusieurs fois par jour avec ses clients du monde entier pour les tenir informés des dernières évolutions et leur apporter son assistance.

De leur côté, les voyageurs ont fait preuve de détermination pour rejoindre leur destination. CWT a appris qu'un voyageur d'affaires bloqué à New York a acheté une place sur un cargo pour rentrer au Royaume-Uni. Un autre voyageur a réussi à quitter Paris pour rejoindre la République Dominicaine avec l'aide ingénieuse d'un membre du réseau mondial de partenaires de CWT. Son itinéraire, toutefois, n'avait rien de direct : il a conduit un véhicule de location entre Paris et le sud de la France, puis il a pris l'avion jusqu'à Madrid avant de s'envoler à nouveau pour la République Dominicaine.

Après plusieurs jours dans le centre de contrôle de CWT et quelques nuits blanches, Emmanuel Guirado, Vice Président des opérations CWT EMOA (Europe, Moyen-Orient, Afrique), estime que le nuage de cendres volcaniques ayant entraîné la fermeture de l'espace aérien européen pendant plusieurs jours a eu un impact sans précédent sur l'activité de CWT. Il ajoute : « Cet événement hors du commun a eu des répercussions mondiales et, même maintenant, au bout de plusieurs jours, le secteur des voyages n'a pas tout à fait repris son fonctionnement habituel. Des passagers restent bloqués et la capacité des compagnies aériennes est encore parfois limitée. Nous prévoyons un retour à la normale en début de la semaine prochaine. »

CWT va maintenir ses horaires prolongés dans de nombreux pays jusqu'à ce que la situation se stabilise. Nous pensons pouvoir gérer l'ensemble des réservations et des demandes dès cette fin de semaine.

#### **À propos de Carlson Wagonlit Travel**

Carlson Wagonlit Travel (CWT) est un leader mondial spécialisé dans la gestion des voyages d'affaires. Présent dans plus de 150 pays, CWT sert les entreprises de toutes tailles, ainsi que les administrations et les organisations non gouvernementales. En s'appuyant sur l'expertise de ses équipes et sur des technologies de pointe, CWT aide ses clients à dégager une meilleure valeur de leur programme voyages en termes d'économies, de service, de sécurité et de développement durable. L'entreprise fournit également service et assistance de qualité à leurs voyageurs. Les services et solutions de CWT sont organisés en quatre lignes : Services aux voyageurs et gestion des transactions, Optimisation de programme, Sécurité, Réunions et événements. En 2009, son volume d'affaires a atteint 21,4 milliards de dollars US pour ses filiales à 100 % et ses joint-ventures. Pour plus d'informations, visitez notre site Web global [www.carlsonwagonlit.com](http://www.carlsonwagonlit.com).

#### **Contact presse :**

Stefanie Tschida  
Carlson Wagonlit Travel  
+1 763 212 1404  
[stschida@carlsonwagonlit.com](mailto:stschida@carlsonwagonlit.com)

