

communiqué de presse

Enquête CWT : la recherche d'économies reste une priorité clé pour les responsables de voyages

Les dépenses hôtelières, le respect de la politique voyages et la réservation en ligne entre autres seront davantage prioritaires en 2010

PARIS, 1^{er} février 2010 — D'après un rapport que vient de publier Carlson Wagonlit Travel (CWT), un leader mondial spécialisé dans la gestion des voyages d'affaires, l'amélioration du respect de la politique voyages, l'optimisation des dépenses hôtelières comme des réservations simples, et la recherche d'économies sur les transports terrestres et aériens représentent les quatre premiers domaines davantage prioritaires en 2010 par rapport à 2009 pour les responsables de voyages. Ce rapport passe également en revue les meilleures pratiques permettant d'accroître la valeur ajoutée des programmes voyages.

Le rapport *Les priorités 2010 de la gestion des voyages : des opportunités de succès capitales* présente les résultats d'une enquête menée par CWT au 4^{ème} trimestre 2009 auprès de 169 responsables de voyages du monde entier. CWT leur a demandé de désigner, dans une liste de mesures de gestion des programmes de voyages, celles qui seront davantage prioritaires en 2010 qu'en 2009. Les quatre domaines mentionnés précédemment ont été cités par 50 à 60 % des responsables interrogés. Plus d'un tiers d'entre eux a ensuite évoqué la meilleure consolidation des programmes voyages et le développement d'indicateurs de performances clés. L'adaptation du programme voyages aux critères environnementaux est arrivée en bas de la liste. Elle représente une priorité plus importante pour 13 % seulement des responsables interrogés. Voici la liste complète des priorités mentionnées :

*Parmi les mesures suivantes, lesquelles seront davantage prioritaires dans votre programme voyages en 2010 qu'en 2009 ?
(Plusieurs réponses possibles)*

<i>Optimisation des dépenses hôtelières</i>	60 %
<i>Amélioration du respect de la politique voyages</i>	55 %
<i>Optimisation des réservations simples</i>	50 %
<i>Recherche d'économies sur le transport terrestre et aérien</i>	50 %
<i>Meilleure consolidation du programme voyages</i>	37 %
<i>Développement d'indicateurs de performances clés</i>	36 %
<i>Optimisation de la politique voyages</i>	34 %
<i>Amélioration de l'expérience des voyageurs</i>	33 %
<i>Gestion des réunions et événements</i>	32 %
<i>Gestion des besoins de sécurité</i>	26 %
<i>Adaptation du programme aux critères environnementaux</i>	13 %

Commentant les résultats de l'enquête, Cathy Voss, Executive Vice President, Global Program Solutions, a déclaré : « En 2009, la recherche d'économies fut un passage obligé pour les responsables de voyages. Elle s'est souvent traduite par une réduction des voyages d'affaires. Elle a aussi entraîné une mise en œuvre plus volontaire que jamais des principes de la gestion intelligente des voyages. La

tendance va se prolonger en 2010, même en cas d'amélioration du climat économique et de reprise des voyages d'affaires. »

Pour cette année, CWT prévoit une baisse des tarifs hôteliers négociés, une demande faible, voire nulle, des tarifs hôteliers dynamiques, ainsi que l'augmentation des frais annexes et une hausse du prix moyen des billets d'avion en raison de la concentration du secteur et de la réduction des capacités qui vont se poursuivre. De plus, la concurrence va s'intensifier dans le transport ferroviaire et les sociétés de location de véhicules vont continuer leur maîtrise des coûts tout en augmentant les tarifs et les frais de non-présentation. CWT anticipe également diverses initiatives visant à améliorer l'expérience des voyageurs, par exemple les services sur mobile, les cartes d'embarquement virtuelles et la mise à disposition de connexions Internet sans fil lors des voyages en avion et en train.

Vous pouvez télécharger le rapport complet *Les priorités 2010 de la gestion des voyages : des opportunités de succès capitales* sur www.carlsonwagonlit.com.

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 de 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 2008, son volume d'affaires ventes a atteint 27,8 milliards de dollars US pour ses filiales à 100 % et ses joint-ventures. Pour plus d'informations, visitez le site www.carlsonwagonlit.com.

Contact médias :

Stefanie Tschida
Public Relations, North America
Carlson Wagonlit Travel
+1 763 212 1404
stschida@carlsonwagonlit.com

