

## Etude sur le voyage d'affaires de CWT

### Résultats par region

---

Carlson Wagonlit Travel (CWT) a présenté le 23 janvier 2006 les résultats d'une étude globale sur le voyage d'affaires. Cette étude a été réalisée dans le but d'évaluer les perceptions et les opinions des voyageurs et des entreprises. Dans le cadre de cette étude, 2100 voyageurs d'affaires et 650 entreprises, clients et non-clients de CWT, ont été interrogés dans 12 pays.

Une synthèse de l'étude globale en français est disponible sur

[http://www.carlsonwagonlit.com/fr/global/news\\_and\\_media/news\\_releases/2006/](http://www.carlsonwagonlit.com/fr/global/news_and_media/news_releases/2006/)

et en anglais sur

[http://www.carlsonwagonlit.com/en/global/news\\_and\\_media/news\\_releases/2006/](http://www.carlsonwagonlit.com/en/global/news_and_media/news_releases/2006/)

Vous trouverez ci-après les points clés de l'étude région par région.

#### **En Europe, les voyageurs d'affaires bougent**

En 2006, le ciel européen ne désemplira pas. En effet, 49 % des entreprises et 32 % des voyageurs anticipent une augmentation des voyages d'affaires en 2006. Seuls 15 % des voyageurs d'affaires pensent qu'ils voyageront moins cette année.

#### *Tracas et ennuis des voyageurs d'affaires*

Pour 27 % des voyageurs européens, les retards des vols arrivent en tête des événements ayant un impact négatif sur les déplacements d'affaires, suivis des contrôles de sécurité dans les aéroports (21 %). Parmi les autres désagréments auxquels les voyageurs européens sont confrontés, on retrouve :

- les passagers qui n'enregistrent pas leurs bagages alors qu'ils devraient le faire (20 %),
- les passagers qui dérangent (19 %),
- les bébés qui pleurent (ex-aequo 14 %),
- les passagers qui parlent au téléphone bruyamment (ex-æquo 14 %)

Enfin, les européens sont les plus farouchement opposés à l'utilisation des téléphones portables à bord des avions (70 %).

### *Les réservations en ligne*

Les voyageurs européens sont derrière leurs homologues dans d'autres régions en ce qui concerne les réservations en ligne : 32 % des voyageurs déclarent n'avoir jamais réservé en ligne. Les raisons invoquées :

- ils délèguent cette mission à leurs assistantes personnelles (40 %),
- ils préfèrent le contact direct et plus personnel d'un agent de voyage (12 %).

A l'autre extrémité, 33 % des Européens déclarent réserver en ligne entre 61 et 100 % du temps.

### *Le voyage d'affaires dans cinq ans*

Alors qu'ils ont un important retard dans l'utilisation des outils de réservation en ligne, les voyageurs d'affaires (90 %) et les entreprises (87 %) européens estiment que ce moyen de réservation sera utilisé pratiquement tout le temps d'ici cinq ans. Tous anticipent également que les procédures d'enregistrement sécurisées basées sur la technologie biométrique (relevé d'empreintes, scan de l'iris) seront devenues courantes.

### *Terra Firma pour les compagnies aériennes à bas coûts*

Une grande majorité d'entreprises (81 %) déclare ne jamais ou rarement utiliser des compagnies aériennes à bas coûts. Quant aux voyageurs d'affaires à travers le monde, 38 % déclarent les utiliser pour plus de 20 % de leurs voyages. De tous les voyageurs, ce sont les Européens (47 %) qui déclarent utiliser le moins les compagnies à bas coûts.

### *Les attentes des entreprises*

Les attentes des entreprises européennes ne se différencient pas des attentes globales : 57 % d'entre elles déclarent que la réduction de coûts constitue la priorité de leurs directions. 35 % estiment que le fait de pouvoir démontrer les économies réalisées est une des principales satisfactions de leur métier.

### *Le monde est petit*

Tout comme leurs homologues dans d'autres régions, les entreprises européennes considèrent qu'il faut consolider leurs programmes de voyage au niveau mondial. Elles sont toutefois plus nombreuses (29 % contre 26 %) à l'entreprendre.

## **Asie-Pacifique : le changement dans la durée**

Les résultats de l'étude pour la région Asie-Pacifique prévoient une croissance du voyage d'affaires en 2006, en particulier par les voyageurs en Inde.

De tous les événements qui ont un impact négatif sur leur expérience :

- 28 % des voyageurs disent que les contrôles de sécurité ont souvent un impact,
- pour 23 %, ce sont les retards des vols.

Les retards des vols affectent 61 % des voyageurs australiens, indiens et japonais souvent ou occasionnellement. Quant aux voyageurs chinois, ils sont le plus souvent affectés par les contrôles de sécurité dans les aéroports

### *La réservation en ligne*

Dans cette région, les voyageurs japonais sont ceux qui utilisent le plus la réservation en ligne : 75 % d'entre eux réservent plus de 40 % de leurs voyages d'affaires en ligne. La majorité des Australiens (55 %) utilisent également ce moyen de réservation, alors que les Chinois (23 %) et les Indiens (17 %) l'utilisent moins souvent.

### *Les désagréments*

Les voyageurs d'affaires asiatiques sont souvent irrités par les autres passagers. Les Australiens et les Japonais considèrent les bébés qui pleurent comme une gêne majeure, les Chinois sont agacés par les passagers qui embarquent avec des bagages trop volumineux et les Indiens n'apprécient guère être dérangés par leurs voisins.

Comme dans d'autres régions, les voyageurs australiens, chinois et japonais appréhendent de voyager dans les pays du Moyen-Orient avant toute autre destination. Les voyageurs indiens sont, quant à eux, les plus réticents à se déplacer en Afrique, alors que l'Europe est la région la moins citée par tous les voyageurs de la région.

## **Amérique Latine : Aller de l'avant...**

L'Amérique Latine est la région la plus optimiste en ce qui concerne la croissance du voyage d'affaires en 2006 avec 49 % des voyageurs et 66 % des entreprises estimant qu'il y aura une augmentation.

### *Les réservations en ligne*

90 % des voyageurs et des entreprises de cette région pensent que d'ici cinq ans, il est probable, voire très probable, que la quasi-totalité des réservations se feront en ligne, en accord avec l'estimation globale de 89 %.

Actuellement, et en accord avec la moyenne globale, 38 % des voyageurs d'affaires de la région utilisent la réservation en ligne pour 61 à 100 % de leurs réservations. Seuls 15 % déclarent ne jamais avoir réservé en ligne, ce qui est le pourcentage le plus faible de toutes les régions. Parmi ces derniers, 30 % préfèrent le contact personnel avec l'agent de voyage.

### *Les compagnies à bas coûts ont le vent en poupe*

C'est en Amérique Latine que les compagnies à bas coûts font un tabac : 72 % des voyageurs d'affaires et 56 % des entreprises déclarent les utiliser dans plus de 20 % des cas.

28 % des voyageurs et 20 % des entreprises affirment les utiliser pour 61 à 100% de leurs voyages d'affaires.

### *Désagréments*

Les voyageurs latino-américains (37 %) sont souvent négativement impactés par les retards des vols et par le manque de service aux clients (37 %). Les contrôles de sécurité dans les aéroports suivent (27 %).

En ce qui concerne les désagréments pendant le vol, les voyageurs de cette région citent en premier les passagers qui dérangent (26 %), suivis des pleurs des enfants (17 %).

Quant à l'utilisation des téléphones portables, 61 % des voyageurs d'Amérique Latine s'y opposent, ce qui rejoint les résultats globaux.

## **Amérique du Nord : la stabilité...**

Le voyage d'affaires en Amérique du Nord reste porteur au regard des sondés. Comme toutes les autres régions du monde, la majorité des voyageurs d'affaires américains et canadiens (76 %) et des entreprises (92 %) estime que le marché sera stable ou en augmentation en 2006. Les voyageurs d'affaires étaient un peu plus optimistes l'année dernière (83 %) alors que les entreprises avaient des projections quasiment similaires – de 92 % en 2005 à 94 % en 2006.

Tout comme l'étude réalisée l'an dernier, les contrôles de sécurité recueillent le niveau d'impact le plus négatif. Le service aux voyageurs semble devenir un véritable problème et revêt aujourd'hui plus d'importance que l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle. Les voyageurs semblent moins préoccupés par les risques d'attaques terroristes : 41 % déclarant cette année que cette idée n'entre jamais en considération lors de leurs voyages d'affaires, alors qu'ils n'étaient que 26 % l'an dernier.

### *Les prévisions à 5 ans...*

Les voyageurs d'affaires d'Amérique du Nord, tout comme leurs homologues dans d'autres régions du monde, prédisent que la quasi-totalité des réservations se feront en ligne (89 %) dans cinq ans. 87 % prévoient une augmentation de l'utilisation de la vidéoconférence dans les 5 ans à venir et 84 % estiment que les contrôles de sécurité seront techniquement plus sophistiqués. 74 % estiment que d'ici 5 ans, les compagnies à bas coûts seront plus nombreuses et que les transporteurs traditionnels diminueront en nombre. 60 % disent qu'il y aura moins de distinction entre la classe économique et la première classe et seuls 33 % prévoient une amélioration des services de restauration à bord.

### *Désagréments*

Ce qui gêne le plus les voyageurs nord-américains de manière générale sont les passagers qui dérangent, quelque soit leur âge. Cette année, les passagers américains et canadiens ont manifesté en premier lieu leur mécontentement envers les passagers qui rangent leurs bagages loin de leurs sièges, ensuite envers ceux qui n'enregistrent pas leurs bagages alors qu'ils devraient le faire et en troisième position, envers les bébés qui pleurent.

###