

CWT dévoile les tendances et priorités pour 2012 : les gestionnaires de voyages toujours focalisés sur la maîtrise des coûts

Aider les clients à mieux appréhender le voyage d'affaires

AMSTERDAM, le 26 janvier 2012 – Carlson Wagonlit Travel (CWT), un leader mondial spécialisé dans la gestion des voyages d'affaires, des réunions et des événements, publie aujourd'hui son étude sur [Les priorités 2012 de la gestion des voyages d'affaires](#), basée sur une enquête internationale réalisée auprès de 290 responsables de voyages. Ce rapport souligne les principaux changements susceptibles d'affecter les programmes voyages et examine les tendances et divergences globales entre les régions.

Les quatre domaines les plus prioritaires pour les responsables de voyages portent sur la maîtrise des coûts

D'après les gestionnaires de voyages, les quatre axes prioritaires en 2012 porteront principalement sur la consolidation des économies sur le transport aérien et terrestre, l'amélioration du respect de la politique voyages, l'optimisation des dépenses hôtelières et l'augmentation du taux d'adoption aux outils en ligne.

Dans un marché en pleine évolution, ces domaines constituent une source d'opportunités même pour le plus abouti des programmes voyages. Pour atteindre ces objectifs, les gestionnaires de voyages s'appuient sur un large éventail de mesures, notamment l'amélioration des communications relatives à la politique voyages et au respect des règles (une précédente étude¹ de CWT montre que seuls 50 % des voyageurs connaissent bien la politique voyages de leur entreprise), la familiarisation des collaborateurs avec les processus de réservation en ligne et l'obligation d'opter pour les fournisseurs référencés. Les voyageurs utilisant de plus en plus les applications mobiles, la communication sur les fournisseurs référencés et les canaux de réservation occupera une place privilégiée.

Les priorités et les mesures prévues par les responsables de voyages varient selon la région

L'étude de CWT note des résultats qui varient en fonction de la région traitée par les responsables de voyages. Par exemple, dans la zone Asie Pacifique, ils s'attachent davantage à optimiser les dépenses hôtelières, ce qui met en relief dans cette région des taux d'occupation particulièrement élevés. Dans la zone EMEA, la priorité porte essentiellement sur les économies sur le transport aérien et terrestre. Ainsi, les responsables de voyages prévoient notamment de mettre en concurrence le train et l'avion pour les liaisons desservies par un réseau de lignes ferroviaires à grande vitesse en plein développement.

Cette ambition est également partagée par les responsables de voyages qui travaillent en Amérique latine. En revanche, ceux basés en Amérique du Nord placent en tête de

¹ L'étude *Jouer le jeu : Améliorer la politique voyages et son respect*, CWT Travel Management Institute

leurs priorités le respect de la politique voyages par les voyageurs, ce qui constitue à leurs yeux un défi de tous les jours.

Dans un environnement économique incertain, les responsables de voyages doivent surveiller de près les changements pour obtenir les meilleures offres des fournisseurs et optimiser les performances des programmes voyages. Le rapport de CWT souligne aussi les grandes tendances du marché qui vont affecter les programmes voyages partout dans le monde au cours de cette année. Il s'agit par exemple de la croissance continue des dépenses de voyage dans la zone Asie Pacifique, de l'utilisation accrue des solutions mobiles pour le voyage d'affaires et de l'intérêt très vif pour une approche stratégique de la gestion des réunions.

Citations de Christophe Renard, VP CWT Strategic Marketing & Business Intelligence, à propos des priorités 2012 de la gestion des voyages

- « CWT aide les responsables de voyages à tenir le cap dans une année difficile en proposant des recommandations sur la gestion des priorités telles que la maîtrise des coûts. »
- « Compte tenu de leur rôle de gestionnaire de voyages dans les différentes régions, les responsables de voyages globaux ont tendance à identifier et à mettre en œuvre davantage de mesures visant à consolider et normaliser le programme voyages. »
- « En 2012, des hausses de prix modérées sont attendues dans l'ensemble, avec certaines variations plus importantes selon le pays et la catégorie de voyage. Ce contexte économique réservé se manifeste dans les priorités des responsables de voyages, qui se concentrent largement sur la maîtrise des coûts dans toutes les régions. »

Citations de Nick Vournakis, VP Global CWT Solutions Group à propos des tendances 2012 du voyage d'affaires

- « Tous les jours, je suis en contact avec des clients globaux. Cette étude traduit leurs préoccupations et explique pourquoi de plus en plus d'entreprises viennent à nous, quel que soit leur domaine d'activité, afin d'obtenir des conseils pour optimiser l'organisation du programme voyages et réduire encore les dépenses de voyage. »
- « Nous prévoyons que la gestion des dépenses de voyage sera encore plus complexe en 2012. En effet, à cause des surcoûts, des suppléments et des frais de réservation par carte de crédit appliqués par les compagnies aériennes et d'autres prestataires, il devient très difficile pour les acheteurs de comparer efficacement et précisément le coût exact du voyage entre les différents fournisseurs. »

Veillez contacter [Natasha Harvey](#) pour organiser un entretien avec Christophe Renard ou Nick Vournakis.

Graphique

2012 ranking	Priority	Respondents	2012 vs. 2011 ranking	2011 ranking
1	Driving air and ground transportation savings	63%	↗	3
2	Improving traveler compliance	68%	↘	1
3	Optimizing hotel spend	60%	↗	4
4	Optimizing online adoption	56%	↘	2
5	Optimizing the travel policy	42%	↗	6
6	Enhancing the traveler experience	39%	↘	5
7	Developing key performance indicators	34%	=	7
8	Further consolidating the travel program	33%	↗	9
9	Addressing safety and security needs	27%	↘	8
10	Tackling meetings and events	22%	=	10
11	Making the program more environmentally friendly	12%	=	11

- [Les priorités 2012 de la gestion des voyages](#)
- [Les tendances 2012 du marché du voyage d'affaires](#)
- [Les priorités de la gestion des voyages commentées par Christophe Renard](#)

Autres liens

- [Les priorités 2011 de la gestion des voyages](#)

À propos de Carlson Wagonlit Travel

Carlson Wagonlit Travel (CWT) est un leader mondial spécialisé dans la gestion des voyages d'affaires, des réunions et des événements. 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 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 cinq lignes : Services aux voyageurs et gestion des transactions, Optimisation de programme, Sécurité, Réunions et événements et Secteur Energie.

En 2010, son volume d'affaires a atteint 24,3 milliards de dollars US pour ses filiales à 100 % et ses joint-ventures.

Pour plus d'informations, visitez notre site web : www.carlsonwagonlit.ch. Retrouvez-nous sur [Twitter@CarlsonWagonlit](https://twitter.com/CarlsonWagonlit).

Contact médias :

Christophe Champion
 Manager Marketing & Communications Suisse
 Carlson Wagonlit Travel
 Tel.: +41 (0)58 322 16 01
cchampion@carlsonwagonlit.ch