

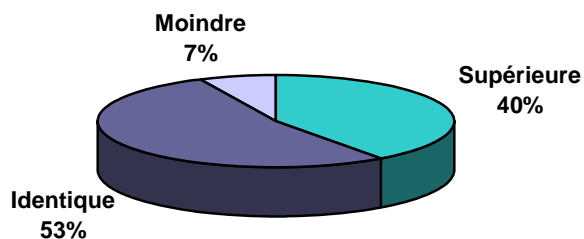


American Express Business Travel enquête sur les préférences des voyageurs d'affaires

Paris, le 28 février 2008 – Malgré la montée des préoccupations environnementales et le progrès des technologies de communication, American Express Business Travel révèle que, pour beaucoup de salariés européens, le voyage d'affaires fait partie intégrante de la vie professionnelle. Selon la dernière enquête « *Loves and Hates* » d'American Express Business Travel, 93 % des grands voyageurs s'attendent à se déplacer aussi souvent qu'en 2007, voire plus (fig. 1).

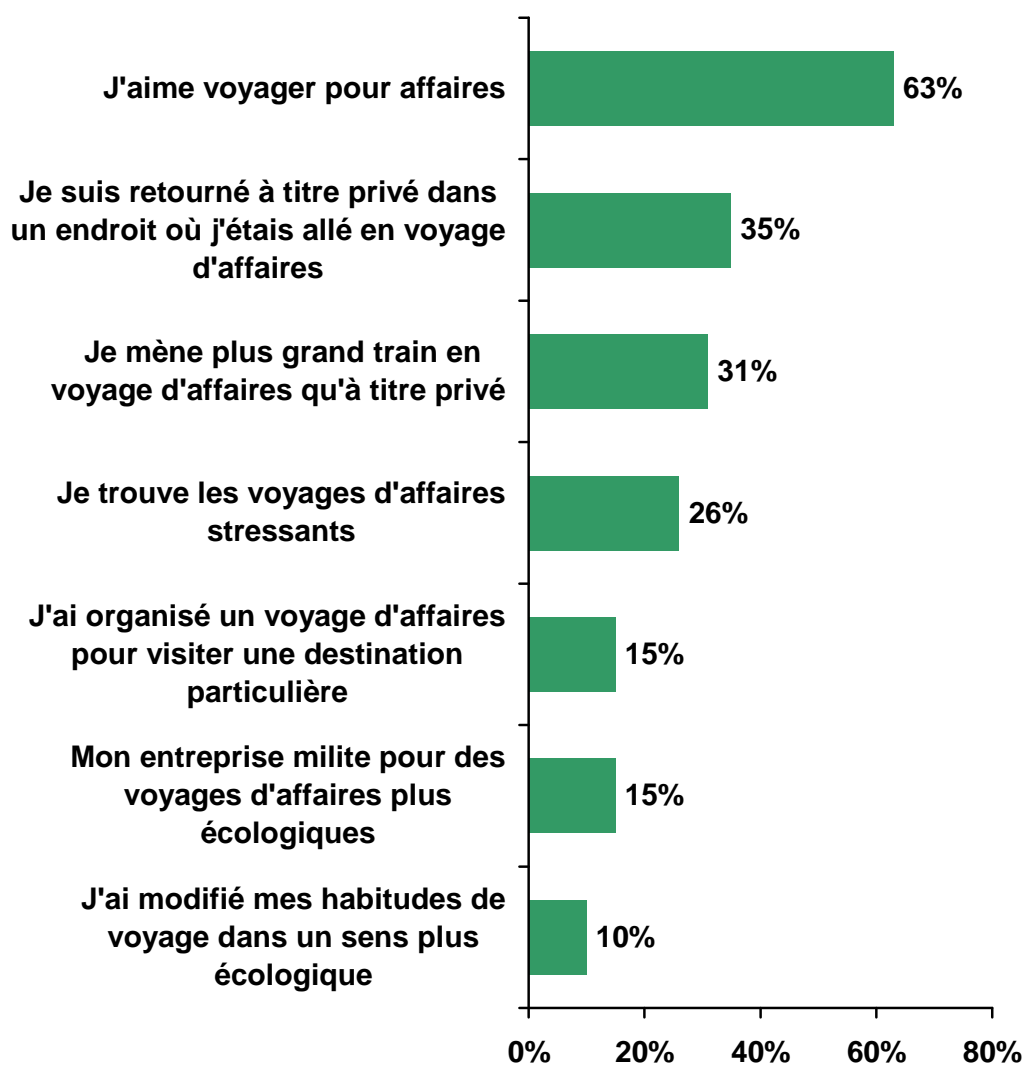
Alors que, voici dix ans, le voyage d'affaires pouvait apparaître comme l'apanage des administrateurs et des dirigeants de haut rang, il semble désormais davantage perçu comme une nécessité professionnelle imposée par des formations (46 %), des congrès et séminaires (46 %), ou des réunions avec les clients à travers le monde (43 %) et beaucoup moins comme un symbole de statut .

Fig. 1. Quelle est la fréquence de vos voyages d'affaires par rapport à 2006 ?



L'enquête explore les motivations des voyageurs d'affaires et ce qui leur plaît ou leur déplaît dans les voyages d'une manière générale. Elle révèle aussi la vérité sur la politique de voyage d'affaires des entreprises et la manière dont elle est respectée. Ces constats résultent d'un sondage effectué auprès de 500 voyageurs d'affaires européens par la société d'études indépendante LoudHouse.

Fig. 2. Laquelle de ces phrases s'applique à votre cas ?

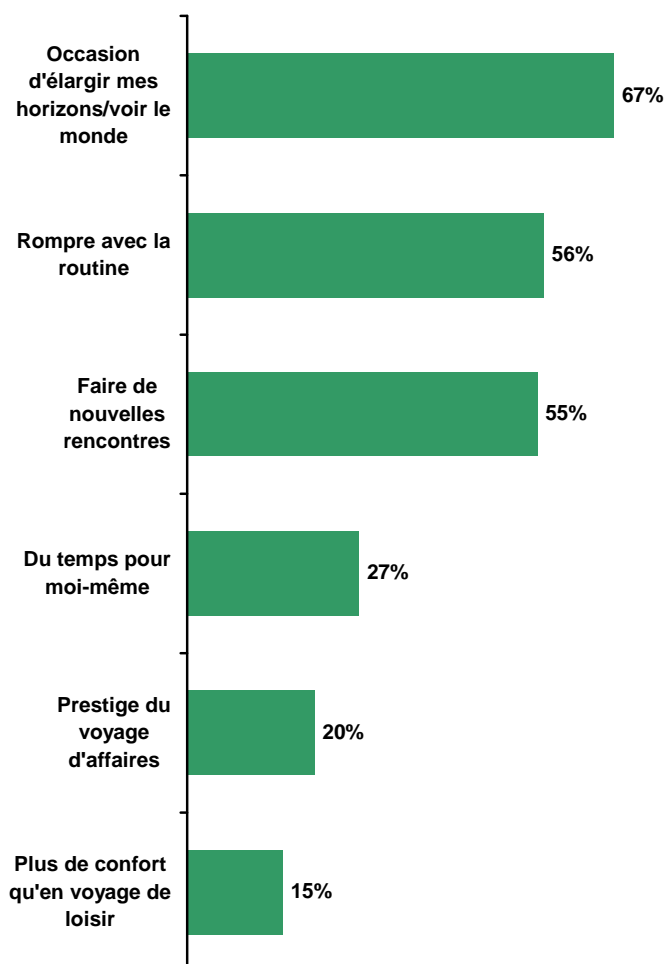


Voyager ouvre l'esprit

Près des deux tiers (63 %) des voyageurs d'affaires admettent qu'ils aiment voyager à titre professionnel et, fait intéressant, les niveaux de satisfaction augmentent parmi ceux qui voyagent le plus souvent à l'étranger (fig. 2) :

- 76 % des gens qui prennent l'avion plus de dix fois par an affirment que cela leur plaît.
- 67 % considèrent que les voyages d'affaires leur donnent l'occasion de voir le monde et d'élargir leurs horizons (fig. 3)
- 56 % apprécient de rompre avec leur routine quotidienne ou hebdomadaire
- 55 % aiment rencontrer de nouvelles personnes pendant leurs déplacements d'affaires

Fig. 3. Quels sont selon vous les aspects les plus positifs des voyages d'affaires ?



Travail ou loisir ?

À une époque où les gens voyagent en général plus loin et plus souvent, les frontières entre voyage d'affaires et loisir commencent à s'estomper, car les habitudes en matière de déplacements professionnels tendent à se rapprocher davantage des préférences touristiques individuelles.

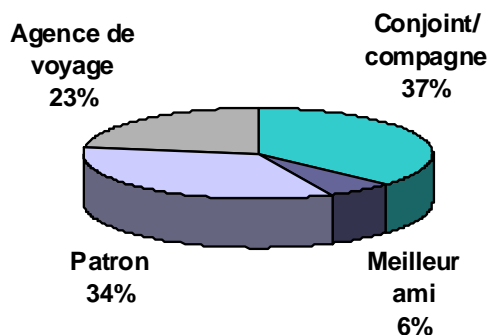
- 45 % des voyageurs choisissent la même compagnie aérienne pour leurs voyages d'affaires et personnels
- 41 % voyagent dans la même classe
- 35 % sont retournés en vacances dans un endroit où ils s'étaient rendus à titre professionnel

Annulations et modifications

Les deux tiers des personnes interrogées estiment qu'il est vital d'être capable de modifier ses projets de voyage au moins dans les 48 heures, et 16 % doivent réorganiser le programme de leur voyage au moins une fois sur deux, proportion qui atteint 29 % parmi les membres des conseils d'administration. Chose étonnante, beaucoup de voyageurs disent que la première personne qu'ils appelleraient en cas de bouleversement d'un aspect quelconque de leurs voyages serait leur conjoint ou leur compagne/compagnon (37 %), juste avant leur patron (34 %). Moins d'un quart (23%) disent qu'ils appelleraient d'abord leur agence de voyage spécialisée (fig. 4).

« Il faut savoir que le contretemps lors d'un déplacement est souvent ressenti comme un facteur de stress, et il semblerait qu'aujourd'hui les voyageurs d'affaires ressentent d'abord le besoin d'en informer leurs proches ; Ils compteront ensuite sur leur agence pour effectuer les aménagements d'organisation nécessaires. En effet, les agences développent aujourd'hui de plus en plus de compétences au service du voyageur d'affaires. C'est un réflexe qu'American Express s'emploie à créer en informant les entreprises et leurs salariés sur les nouveaux services développés dans le but de faciliter leurs démarches. » Déclare Régis Chambert, Directeur Général et Vice Président France Benelux, Espagne, Italie d'American Express Voyages d'Affaires

Fig. 4. Si l'organisation de votre voyage d'affaires était perturbée, qui appelleriez-vous en premier le plus probablement ?

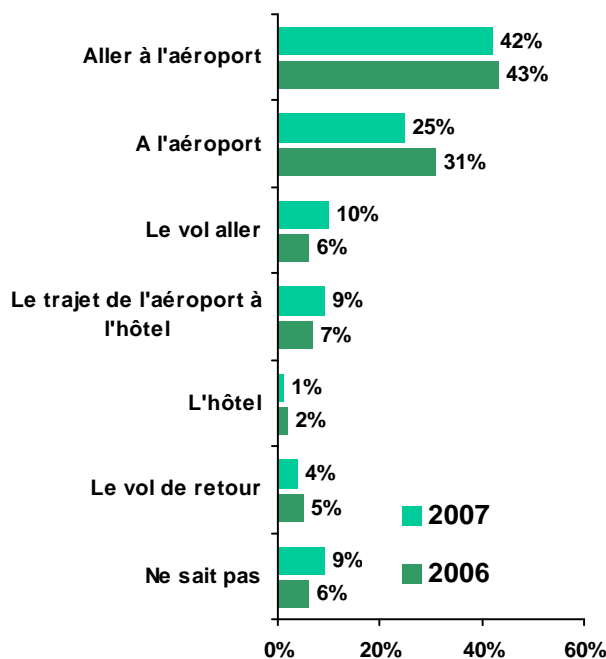


Ce qui irrite les voyageurs

Plus d'un quart des gens trouvent les voyages d'affaires particulièrement pénibles, mais 84 % ne pensent pas qu'ils le soient plus qu'il y a un an. Comme en 2006, ce que la majorité des gens (42 %) trouvent le plus stressant est tout simplement de se rendre à l'aéroport (fig. 5).

« On peut sans doute voir dans cette tendance l'impact des politiques de voyages des entreprises qui peuvent diminuer le niveau de confort des voyageurs au profit d'économies sur leur dépenses professionnelles. Le voyage d'affaires étant une dépense significative et incontournable, les entreprises ont compris que l'optimisation de ce budget est devenue stratégique, et ce, fait nouveau, quelle que soit la taille de l'entreprise » précise Régis Chambert.

Fig. 5. Laquelle des parties suivantes d'un voyage d'affaires considérez-vous comme la plus stressante ?



Une fois arrivé à l'aéroport, les principales préoccupations sont :

- Les retards et annulations de vols (60 %)
- Les files d'attente à l'enregistrement (57 %)
- Les pertes de temps dues aux attentes à l'aéroport (45 %)

Améliorer le vécu

On note quelques différences intéressantes entre les centres d'intérêt des hommes et des femmes en matière de voyages d'affaires. Les femmes souhaitent davantage pouvoir dormir lors des voyages long courriers : 41 % pensent qu'un lit horizontal leur rendrait l'avion plus agréable, contre seulement 28 % des hommes. Les femmes ont aussi tendance à donner la priorité à une récupération des bagages rapide (44 %), alors que seuls 29 % des hommes s'en préoccupent.

Confort matériel

Il semble que les voyageurs d'affaires soient attachés à leurs habitudes puisque 88 % des personnes interrogées pensent important de savoir exactement ce qu'elles trouveront en arrivant à leur hôtel. Les trois principaux désagréments hôteliers sont :

- Un lit inconfortable (59 %)
- Une salle de bains sale (49 %)
- Un emplacement malcommode (46 %)

En dehors des préoccupations quotidiennes des voyageurs individuels, l'étude a aussi mis en évidence l'importance du respect de la politique de voyage de l'entreprise. Il est encourageant de constater que 60 % des entreprises ont instauré une forme quelconque de politique de voyage d'affaires écrite, même si celle-ci ne peut être considérée comme complète et formalisée que dans 32 % des cas.

Cependant, seuls 45 % des salariés se conforment systématiquement à la politique de leur entreprise lors de la préparation de leurs voyages d'affaires. Là où existent des systèmes de réservation en ligne, 57 % des salariés admettent qu'ils comptent encore sur une certaine forme d'assistance hors ligne. « *De nos jours, beaucoup de voyageurs font encore du « hors piste » dans l'organisation de leurs déplacements professionnels* », commente Régis Chambert. « *Pourtant, une politique centralisée de gestion des voyages est avantageuse à la fois pour les employeurs et pour les salariés. Aujourd'hui les agences comme American Express Voyages d'Affaires mettent à la disposition des entreprises des outils de réservation en ligne (EasyResPlus pour réserver ses voyages, AXHotelHub pour la réservation d'hôtels) complétés d'une assistance offline permettant au voyageur de joindre l'utile à l'agréable, grâce à un choix élargi et des paramètres conformes à la politique voyage de son entreprise.*».

Un exemplaire complet du rapport 'Loves and Hates' (en anglais) est disponible sur demande

Méthodologie

Cette étude fait suite à une enquête réalisée fin 2006. Elle repose sur 400 entretiens effectués en ligne avec des voyageurs d'affaires au Royaume-Uni, en France, en Allemagne et dans les pays Nordiques fin 2007. Elle a été réalisée par une société d'études marketing indépendante, Loudhouse Research, dont le siège se trouve à Londres.

A propos d'American Express

American Express Business Travel (www.americanexpress.com/businesstravel) est une division du groupe American Express, dont la vocation est d'accompagner ses clients dans l'optimisation de leur politique de voyage d'affaires en s'appuyant notamment sur une meilleure maîtrise des coûts et des dépenses et sur un service clients de qualité. American Express propose aux petites et moyennes entreprises ainsi qu'aux grands comptes tout un ensemble de solutions de

réserve à la pointe de l'industrie, une expertise en conseil et gestion du voyage, un accompagnement en termes de recherche de partenaires mais aussi dans le cadre de négociations avec des fournisseurs, et des services clients on et offline accessibles partout dans le monde.

American Express possède l'un des plus importants réseaux d'agences de voyage à travers le monde, avec plus de 2 200 centres de services répartis sur 140 pays et territoires. En 2007, l'entreprise a réalisé 24,6 milliards de dollars de vente de voyages à l'international.

American Express Company (www.americanexpress.com) est un groupe international présent dans le voyage et les services financiers, fondé en 1850. American Express est un leader mondial dans le secteur des cartes de paiement et de crédit, des Travelers Chèques, du voyage et du service aux entreprises.

www.americanexpress.fr/voyagesdaffaires

Pour en savoir plus :

Contacts Presse

Hill and Knowlton Séverine Tetaz / Laurence Audebert 01 41 05 44 46 / 01 41 05 44 54 severine.tetaz@hillandknowlton.com laurence.audebert@hillandknowlton.com	American Express Béatrice Hervieu 01 47 77 78 45 beatrice.hervieu@aexp.com
---	---