



Impact de la technologie sur le comportement et la sécurité des voyageurs d'affaires

EN PARTENARIAT AVEC

SAP Concur



Modes de réservation plébiscités par les voyageurs d'affaires



47 %

prévoient d'utiliser plus souvent leur outil de réservation en ligne l'année prochaine

Comment les professionnels ont-ils réservé leurs voyages d'affaires l'an passé ?

■ Vols ■ Hôtels

Outil de réservation en ligne de l'entreprise

83 %

80 %

Tour opérateur ou agence de voyages de l'entreprise

74 %

72 %

Réservation en direct

68 %

70 %

Agence de voyage en ligne

67 %

72 %

Pourcentage (%) de professionnels qui avaient accès à un outil de réservation en ligne

Pourquoi les voyageurs continuent-ils d'effectuer des réservations en direct ou via des agences de voyage en ligne ?

■ Agence de voyage en ligne ■ Réservation en direct

52 %

44 %

Tarifs plus intéressants

49 %

41 %

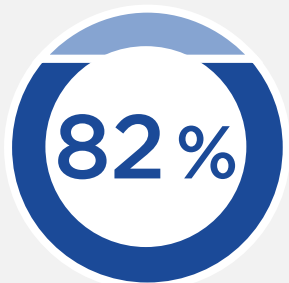
Choix plus large

49 %

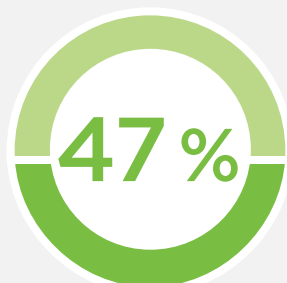
44 %

Commodité

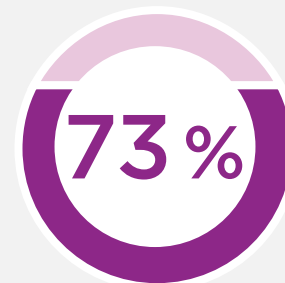
Sécurité des voyageurs



82 % des voyageurs d'affaires estiment qu'il est important pour leur entreprise de connaître à l'avance le programme de leurs déplacements

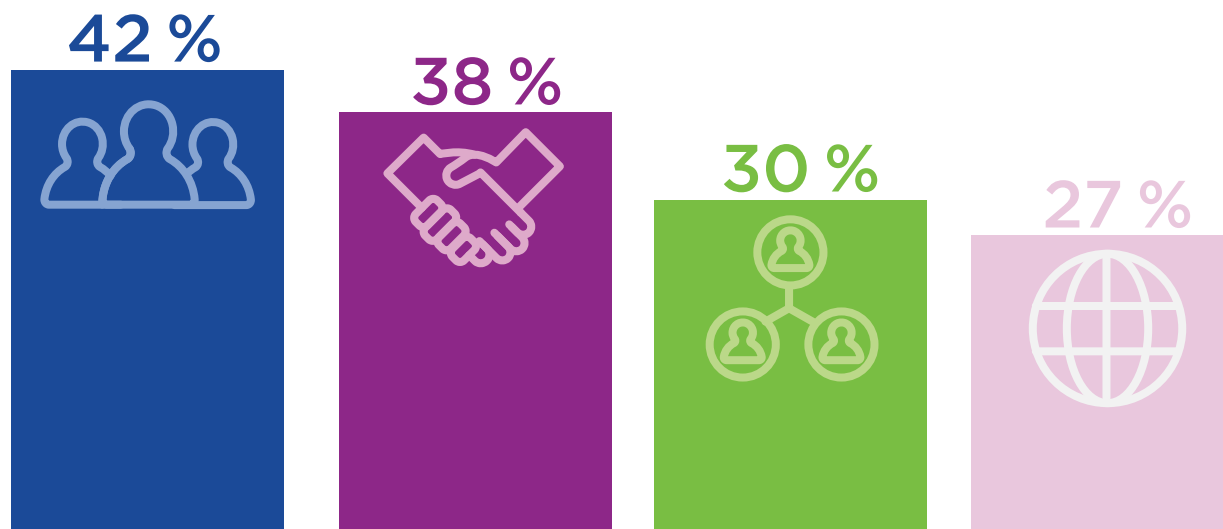


Mais seulement **47 %** d'entre eux déclarent qu'un système est en place pour enregistrer leur itinéraire lorsqu'ils effectuent des réservations en dehors des canaux de l'entreprise



73 % des voyageurs d'affaires s'attendent à ce que leur entreprise prenne contact avec eux dans les deux heures en cas d'urgence

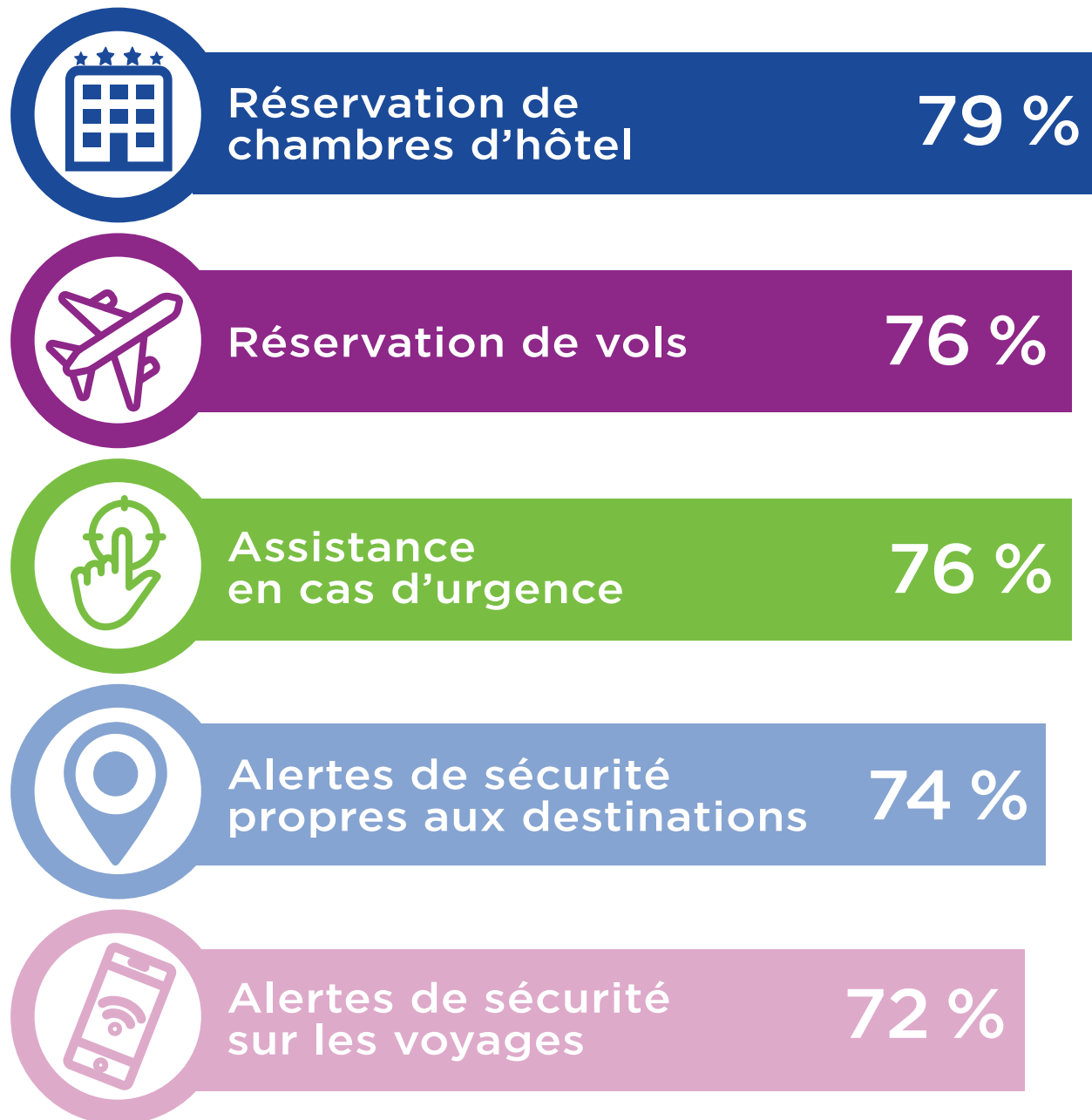
Qui les voyageurs contacteraient-ils s'ils avaient besoin d'une assistance lors d'un déplacement professionnel ?



- Membres de leur famille, amis ou collègues
- Supérieur hiérarchique
- Service RH
- Responsable des voyages de l'entreprise

Rôle de la technologie

5 principales fonctions d'une application d'entreprise :



**1 VOYAGEUR
D'AFFAIRES
sur 3**

cite

« l'efficacité »

comme le

critère n° 1

d'une application
d'entreprise

Rôle de la technologie II

62% des voyageurs d'affaires estiment que leur entreprise est « relativement » voire « très » avancée sur le plan technologique



45% des voyageurs d'affaires sont prêts à accepter la collecte et l'exploitation de leurs données par des outils de réservation si les modalités d'utilisation des informations sont clairement énoncées



Quelles sont les technologies qui intéressent les voyageurs d'affaires ?

- **43%** Réservations personnalisées
- **42%** Validation préalable des déplacements et personnalisation des voyages
- **38%** Génération intelligente de notes de frais

- **47%** Préférences de déplacement (type de chambre, classe à bord d'un vol, etc.)
- **38%** Date de naissance
- **27%** Données biométriques

Bleisure



56% des voyageurs d'affaires jugent leur entreprise responsable de leur sécurité lors des journées loisirs intégrées dans leurs déplacements professionnels



40% des voyageurs « bleisure » confient avoir rencontré des problèmes lors de ces journées et bénéficié de l'aide de leur entreprise pour les résoudre



31% des voyageurs d'affaires ont prolongé leurs séjours à des fins personnelles l'an passé

Méthodologie

- Cette enquête en ligne a été réalisée auprès de 1 152 voyageurs d'affaires en Europe entre le 21 septembre et le 10 octobre 2018
- Une invitation a été envoyée par e-mail à 1 719 membres de la GBTA aux États-Unis
- Les participants éligibles devaient remplir les critères suivants :
 - être employé à temps plein ou à temps partiel ;
 - avoir effectué plus d'un déplacement professionnel l'an passé.
- Les quotas ont été définis en fonction de l'âge et du sexe pour refléter la population de voyageurs d'affaires
- Les données ont été pondérées selon la distribution approximative souhaitée



GLOBAL BUSINESS TRAVEL ASSOCIATION

À propos de GBTA

La Global Business Travel Association (GBTA) est la première association professionnelle au monde à représenter l'industrie du voyage d'affaires, qui se chiffre à 1 400 milliards de dollars. Notre Fondation compte quelque 9 000 professionnels répartis sur tous les continents. Nos membres gèrent directement plus de 345 milliards de dollars de dépenses en réunions et déplacements professionnels par an, et représentent toutes les facettes de la place de marché internationale des voyages d'affaires.

SAP Concur



À propos de CONCUR

Les solutions SAP® Concur® simplifient la gestion des dépenses, des voyages et des factures pour une visibilité accrue et une meilleure maîtrise des finances. Depuis plus de 20 ans, ces solutions innovantes permettent aux clients de conserver une longueur d'avance en tirant parti d'outils performants, de données connectées et d'un écosystème dynamique intégrant divers partenaires et applications. À la fois conviviales et prêtes à l'emploi, les solutions SAP Concur donnent accès à des informations intéressantes qui aident les entreprises à réduire la complexité et à avoir une vision précise des dépenses, pour un maximum de proactivité.

Données par pays : Royaume-Uni

- **73** % des professionnels ayant accès à un outil de réservation en ligne sont passés par une agence de voyage en ligne, et **78** % ont effectué des réservations en direct
 - **52** % ont privilégié la réservation en direct qu'ils jugent plus pratique
- **88** % estiment qu'il est « assez » voire « très » important pour leur entreprise de connaître à l'avance le programme de leurs déplacements
- **75** % s'attendent à ce que leur entreprise prenne contact avec eux dans les deux heures en cas d'urgence



Données par pays : Allemagne

- **66** % des professionnels ayant accès à un outil de réservation en ligne sont passés par une agence de voyage en ligne, et **58** % ont effectué des réservations en direct
 - **50** % ont privilégié la réservation en direct en raison des descriptions plus détaillées fournies sur les chambres d'hôtel, les vols, etc.
- **83** % estiment qu'il est « assez » voire « très » important pour leur entreprise de connaître à l'avance le programme de leurs déplacements
- **73** % s'attendent à ce que leur entreprise prenne contact avec eux dans les deux heures en cas d'urgence



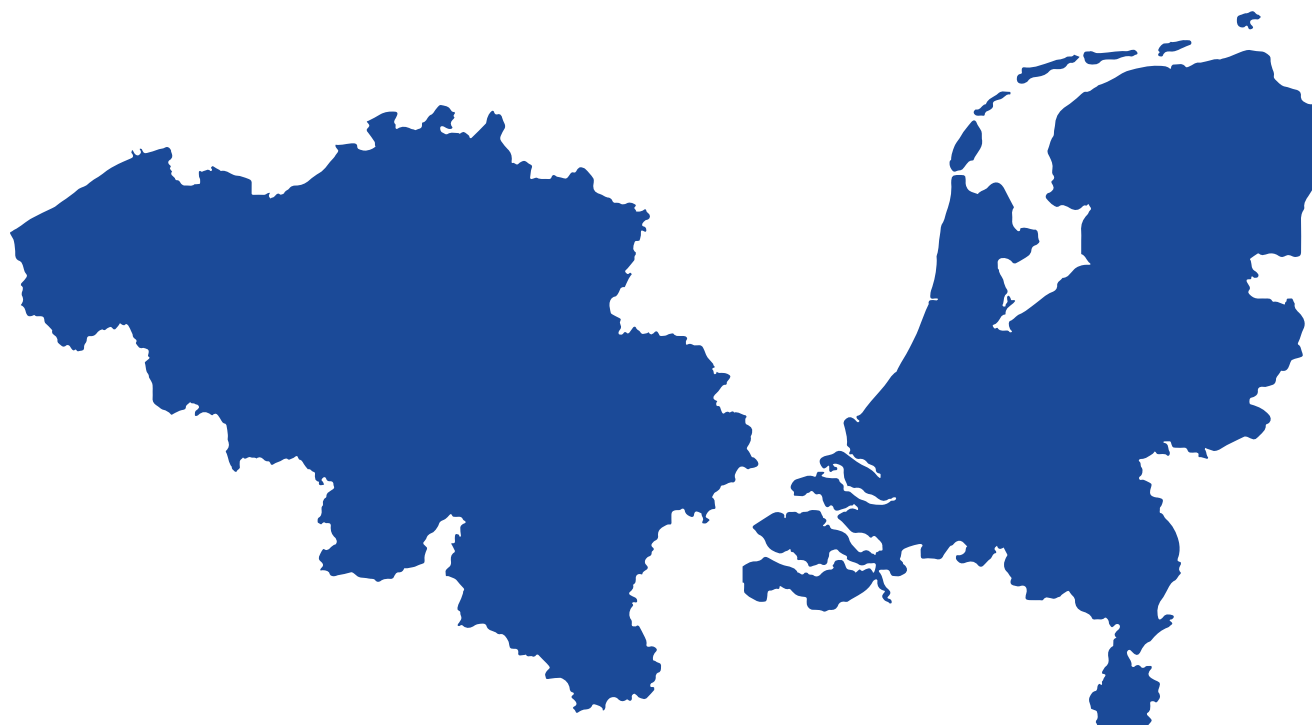
Données par pays : France

- **65** % des professionnels ayant accès à un outil de réservation en ligne sont passés par une agence de voyage en ligne, et **70** % ont effectué des réservations en direct
 - **52** % ont privilégié la réservation en direct qu'ils jugent plus pratique
- **75** % estiment qu'il est « assez » voire « très » important pour leur entreprise de connaître à l'avance le programme de leurs déplacements
- **79** % estiment qu'il est « assez » voire « très » important qu'une application d'entreprise émette des alertes de sécurité propres aux destinations



Données par pays : Belgique/Pays-Bas

- **78** % des professionnels ayant accès à un outil de réservation en ligne sont passés par une agence de voyage en ligne, et **80** % ont effectué des réservations en direct
 - **58** % ont effectué des réservations en direct pour profiter d'offres et de tarifs plus intéressants
- **83** % estiment qu'il est « assez » voire « très » important pour leur entreprise de connaître à l'avance le programme de leurs déplacements
- **81** % estiment qu'il est « assez » voire « très » important qu'une application d'entreprise émette des alertes de sécurité propres aux destinations



Données par pays : Scandinavie

- **68** % des professionnels ayant accès à un outil de réservation en ligne sont passés par une agence de voyage en ligne, et **64** % ont effectué des réservations en direct
 - **40** % ont effectué des réservations en direct pour profiter d'offres et de tarifs plus intéressants
- **79** % estiment qu'il est « assez » voire « très » important pour leur entreprise de connaître à l'avance le programme de leurs déplacements
- **66** % estiment qu'il est « assez » voire « très » important qu'une application d'entreprise envoie des alertes aux voyageurs

