



Comportement de réservation : Perspective du voyageur d'affaires

Enquête sur les voyageurs d'affaires au Royaume-Uni,
en Allemagne et en France

Janvier 2016

Sponsorisée par :



TABLE DE MATIERES

Introduction	p. 3
Sommaire exécutif	p. 3
Méthodologie.....	p. 4
Profil des répondants	p. 6
Pré-réservation : Comportements et processus	p. 10
Politique de réservation	p. 11
Comportement de réservation.....	p. 12
Ouvrages cités.....	p. 17

INTRODUCTION

En 2013, GBTA Foundation a publié *l'Étude sur la gestion des voyages dans le monde*, en se basant sur une enquête de plus de 1400 responsables voyage, dont 145 en Europe.¹ Les répondants ont évalué la réussite de leur programme voyage à travers l'accomplissement de différents objectifs. En Europe, seuls 55 % des responsables voyage ont jugé que leur programme avait été une réussite par rapport à *l'adhésion des voyageurs à la réservation sur les canaux approuvés*. Une proportion équivalente (53 %) a considéré que le programme avait été une réussite par rapport à *l'adhésion des voyageurs à la réservation auprès des fournisseurs privilégiés*. Ces chiffres étaient inférieurs à ceux du monde entier, qui s'élevaient à 68 % et 61 % respectivement.

L'étude actuelle évalue la réservation du point de vue du voyageur d'affaires. Elle se base sur une enquête de 741 voyageurs d'affaires résidant dans les trois marchés de voyages d'affaires les plus importants d'Europe : l'Allemagne, le Royaume-Uni et la France. Ces pays représentent une dépense de 137 milliards de dollars US en voyages d'affaires en 2014, ce qui équivaut à environ la moitié du revenu total de l'Europe de l'Ouest.²

Cette étude comprend les questions suivantes :

- 1) Quels types de canaux les voyageurs utilisent-ils pour réserver des voyages d'affaires ? Utilisent-ils des canaux de réservation fournis par l'entreprise, ceux des fournisseurs ou les deux ? À quelle fréquence utilisent-ils ces canaux de réservation ?
- 2) À quel moment les voyageurs décident-ils de ne pas utiliser les canaux de réservation privilégiés par leur entreprise ?
- 3) Quels types de canaux de réservation les voyageurs préfèrent-ils ? S'ils n'avaient pas de restrictions, quel canal utiliseraient-ils ?
- 4) À quelle fréquence les entreprises mettent-elles en place une autorisation préalable de voyage ? Lorsqu'elles ont mis en place un processus, à quelle fréquence les voyageurs suivent-ils ce processus ?

SOMMAIRE EXECUTIF

Les voyageurs d'affaires utilisent différentes méthodes de réservation pour leurs voyages. Dans chacun des trois pays, au moins un tiers des voyageurs ont effectué une réservation directe auprès d'un fournisseur au cours de l'année passée. Une proportion similaire de voyageurs a réservé par le biais d'un responsable voyage ou d'un agent, tandis qu'environ un cinquième à un quart ont utilisé l'outil de réservation en ligne de leur entreprise.³

¹ GBTA Foundation, *Mondialisation : Étude sur la gestion des voyages dans le monde en 2013 – Édition européenne* (Alexandria, Virginie : GBTA Foundation, 2013).

² GBTA Foundation, *Perspectives GBTA BTI™ : Rapport global annuel et prévisions* (Alexandria, Virginie : GBTA Foundation, 2015).

³ Ces chiffres concernent la totalité des voyageurs d'affaires, y compris ceux qui n'avaient pas la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne. La section "Comportements de réservation" présente ces chiffres séparément pour tous les voyageurs et pour ceux qui ont eu la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne au cours de l'année passée.

Lorsque les voyageurs d'affaires ont su qu'ils avaient la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne, une bonne proportion l'a utilisé au cours de l'année passée. Cela inclut la moitié au Royaume-Uni et en Allemagne et trois sur cinq en France.

Cependant, même lorsque les voyageurs d'affaires ont accès à un outil de réservation en ligne, ils utilisent aussi généralement d'autres canaux. Parmi ceux qui ont eu la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne au cours de l'année passée, dans chaque pays, près de la moitié a effectué une réservation directe auprès d'un fournisseur ou ont fait appel à une agence de voyage en ligne / un site de voyage.

Les voyageurs d'affaires indiquent plusieurs circonstances pouvant influencer sur l'éventualité de ne pas utiliser les canaux de réservation privilégiés par leur entreprise. Les circonstances invoquées le plus fréquemment sont : *lorsqu'ils trouvent une solution plus pratique, lorsqu'un fournisseur privilégié n'est pas disponible, et lorsqu'ils trouvent un prix plus avantageux ailleurs.*

Même si les voyageurs utilisent généralement des canaux alternatifs, beaucoup préfèrent l'utilisation d'un outil de réservation en ligne. Dans chaque pays, environ la moitié déclare que l'outil de réservation en ligne est le moyen qu'ils préfèrent, même s'ils peuvent utiliser une autre méthode. C'est le pourcentage le plus élevé parmi tous les autres types de canaux.

Une bonne partie des programmes de voyage n'ont pas mis en place une autorisation préalable de voyage. Dans chaque pays, près de la moitié des voyageurs affirme que leur entreprise a mis en place un processus pour les voyages d'affaires nationaux, et deux tiers déclarent en avoir un pour les voyages internationaux.

METHODOLOGIE

Une enquête en ligne a été menée sur les voyageurs d'affaires aux Royaume-Uni, en Allemagne et en France. L'enquête a été conduite par la GBTA Foundation en utilisant un panel de voyages d'affaires. Le sondage s'est déroulé du 26 octobre 2015 au 02 novembre 2015. Les répondants pouvaient participer s'ils étaient employés (à temps plein ou temps partiel), s'ils travaillaient pour une entreprise qui "exigeait (d'eux) de suivre ses politiques de voyage publiées et mises en œuvre" ou qui "(les) encourageait à suivre des directives générales" pour les voyages, et s'ils avaient voyagé au minimum deux fois pour affaires au cours de l'année passée. Sur les 1037 participants qui ont démarré l'enquête, 741 se sont qualifiés et y ont répondu.

Les quotas ont été établis par âge et par sexe dans chaque pays pour obtenir un nombre suffisant de répondants de chaque groupe démographique et pour refléter la population de voyageurs d'affaires, et permettre ainsi de comparer les groupes. Néanmoins, après échantillonnage, quelques groupes sont demeurés sous-représentés. Par conséquent, les données ont été pondérées pour se rapprocher de la répartition souhaitée dans chaque pays. Tous les pourcentages et toutes les tailles d'échantillon indiqués dans le rapport sont donnés après pondération. Le tableau de la page suivante affiche la répartition pondérée de l'âge et du sexe des participants.

On a cherché dans les résultats s'il existait des différences importantes parmi les groupes comparés dans l'intervalle de confiance de 95 %. Quand elles ont été avérées, le résultat le plus élevé est marqué de la lettre correspondant au résultat le plus bas. Les groupes de comparaison incluent :

- **Nombre de voyages d'affaires au cours de l'année passée** : deux à cinq ; six à onze ; douze ou plus ;
- **Nombre d'employés dans l'entreprise** : Moins de 500 ; de 500 à moins 3000 ; 3000 ou plus ;
- **Politique de voyage** : Politique imposée ("On exige de moi que je suive les politiques de voyage publiées et mises en œuvre par mon entreprise") ; Directives ("On m'encourage à suivre les directives générales").

PROFIL DES REpondANTS⁴

Démographie des répondants			
  			
Sexe	(n=250)	(n=245)	(n=246)
Homme	55 %	57 %	56 %
Femme	45 %	43 %	44 %
Âge	(n=250)	(n=245)	(n=246)
Entre 18 et 24	11 %	9 %	5 %
Entre 25 et 34	22 %	19 %	21 %
Entre 35 et 44	20 %	21 %	25 %
Entre 45 et 54	19 %	27 %	25 %
Entre 55 et 64	17 %	20 %	19 %
65 ans ou plus	10 %	4 %	5 %
Moyenne estimée	43 ans	44 ans	44 ans
Nbre d'employés de l'entreprise ⁵	(n=250)	(n=245)	(n=246)
Moins de 1000	41 %	41 %	40 %
De 1000 à moins de 3000	20 %	17 %	14 %
3000 ou plus	37 %	41 %	45 %
Moyenne estimée	1700 employés	1800 employés	1800 employés
Statut professionnel	(n=250)	(n=245)	(n=246)
Temps plein	87 %	91 %	98 %
Temps partiel	13 %	9 %	2 %

⁴ Remarque : Tous les pourcentages indiqués sont donnés après pondération

⁵ Remarque : Un pour cent des voyageurs d'affaires en Allemagne et en France, et 3 % au Royaume-Uni, ne sont "pas sûrs" de la taille de leur entreprise (pas indiqué dans le tableau).

Poste	(n=250)	(n=245)	(n=246)
Employé	16 %	16 %	4 %
Cadre moyen	47 %	53 %	48 %
Cadre supérieur	27 %	21 %	37 %
Direction	6 %	5 %	9 %
Autre	4 %	4 %	3 %
Nombre de voyages d'affaires au cours de la dernière année	(n=250)	(n=245)	(n=246)
De 2 à 5	41 %	31 %	39 %
De 6 à 11	29 %	33 %	29 %
12 ou plus	30 %	36 %	32 %
Moyenne estimée	11 voyages	12 voyages	11 voyages
Raison la plus fréquente de voyager pour affaires	(n=250)	(n=245)	(n=246)
Réunion avec des clients	26 %	29 %	20 %
Réunion interne d'entreprise	25 %	27 %	29 %
Conférence/formation	23 %	34 %	24 %
Travail à l'extérieur	16 %	5 %	17 %
Salon/exposition	5 %	2 %	6 %
Autre	5 %	3 %	4 %
Types de destinations pour les voyages d'affaires au cours de l'année passée	(n=250)	(n=245)	(n=246)
National	60 %	56 %	57 %
Destinations internationales au sein de l'Union européenne	54 %	53 %	49 %
Longs courriers internationaux	26 %	26 %	23 %

Toutes les réponses ci-dessus	15 %	18 %	15 %	
Politique de voyage de l'entreprise	(n=250)	(n=245)	(n=246)	
On exige de moi que je suive les politiques de voyage publiées et mises en œuvre par mon entreprise	57 %	69 %	55 %	
On m'encourage à suivre les directives générales	42 %	29 %	43 %	
Mon entreprise a une politique de voyage, mais je ne la connais pas	0 %	2 %	2 %	
Est-ce que votre entreprise a des fournisseurs privilégiés ?	(n=250)	(n=245)	(n=246)	
Oui	71 %	72 %	76 %	
Non	21 %	20 %	17 %	
Ne se prononce pas	8 %	8 %	6 %	
Politique des fournisseurs privilégiés par l'entreprise	(n=177)	(n=176)	(n=188)	
Je dois utiliser les fournisseurs de voyage ou une agence de voyage que mon entreprise a choisis le cas échéant.	59 %	60 %	63 %	
On m'encourage à suivre des directives générales lorsque je dois choisir des fournisseurs, par exemple un hôtel ou une compagnie aérienne à prix raisonnables.	41 %	40 %	37 %	
Savez-vous qui est le responsable voyage / l'équipe dédiée aux voyages de votre entreprise ?	(n=250)	(n=245)	(n=246)	
Oui		64 %	60 %	62 %
Non		12 %	16 %	15 %

Mon entreprise n'a pas de responsable voyage ou d'équipe dédiée aux voyages	22 %	22 %	21 %
	3 %	3 %	3 %
Est-ce que votre entreprise se sert d'une agence de voyage pour un produit / service ?	(n=250)	(n=245)	(n=246)
Oui	58 %	64 %	70 %
Non	26 %	22 %	25 %
Ne se prononce pas	15 %	15 %	4 %
Est-ce que l'entreprise / l'agence de voyage vous a donné la possibilité d'effectuer une réservation à l'aide d'un outil professionnel de réservation en ligne ?	(n=201)	(n=199)	(n=193)
Oui	31 %	55 %	42 %
Non	55 %	34 %	55 %
Ne se prononce pas	14 %	12 %	4 %

PRE-RESERVATION : COMPOTEMENTS ET PROCESSUS

Où les voyageurs cherchent-ils des informations ?

Avant de réserver des voyages d'affaires, les voyageurs effectuent des recherches à l'aide de différentes sources. La plus importante source d'informations peut être le canal de réservation lui-même. En plus d'observer les canaux que les voyageurs utilisent pour effectuer des réservations, l'un des objectifs de cette étude était d'étudier comment les voyageurs se fiaient à ces canaux pour collecter des informations. Quels canaux utilisent-ils pour rechercher, découvrir et comparer des options de voyage ? S'agit-il des mêmes canaux qu'ils utilisent pour effectuer leurs réservations ?

Lorsqu'ils recherchent des options de voyage, les voyageurs d'affaires s'appuient sur les sites Internet des fournisseurs, leur équipe dédiée aux voyages / agence de voyage, les outils de réservation en ligne de leur entreprise et les agences de voyage en ligne / les sites Internet.

Parmi les voyageurs qui ont eu la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne au cours de l'année passée, plus de la moitié affirme qu'ils utilisent leur outil de réservation en ligne pour "obtenir des informations sur les itinéraires de vol/train, les possibilités et les tarifs d'hébergement." Une bonne partie de ces voyageurs effectuent néanmoins des recherches à l'aide d'autres canaux, comme les sites Internet des fournisseurs, leur équipe dédiée aux voyages / l'agence de voyage et les agences de voyage en ligne / les sites internet. Cela peut laisser penser que les outils de réservation en ligne sont une source d'information utile, mais qu'ils ne suffisent pas toujours à eux seuls. Cela peut aussi signifier que ceux qui ont accès à un outil de réservation en ligne n'effectuent pas toujours leur réservation par ce biais (voir p. 16) et, quand c'est le cas, non seulement ils recherchent par un autre canal, mais ils réservent également par ce même canal.

Méthodes utilisées pour rechercher des options de voyage

Tous les voyageurs d'affaires

Les voyageurs d'affaires ayant la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne

Je me rends directement sur les sites Internet des fournisseurs



Je contacte mon équipe dédiée aux voyages ou l'agence de voyage



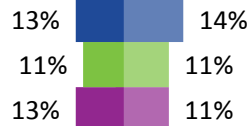
Je me rends sur l'outil de réservation en ligne de mon entreprise



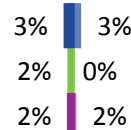
Je me rends sur un site Web de voyage en ligne comme Expedia, Kayak, etc.



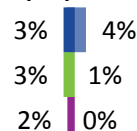
J'appelle le fournisseur (compagnie aérienne, hôtel, ou compagnie de location de voiture)



Autre



Aucune des propositions ci-dessus



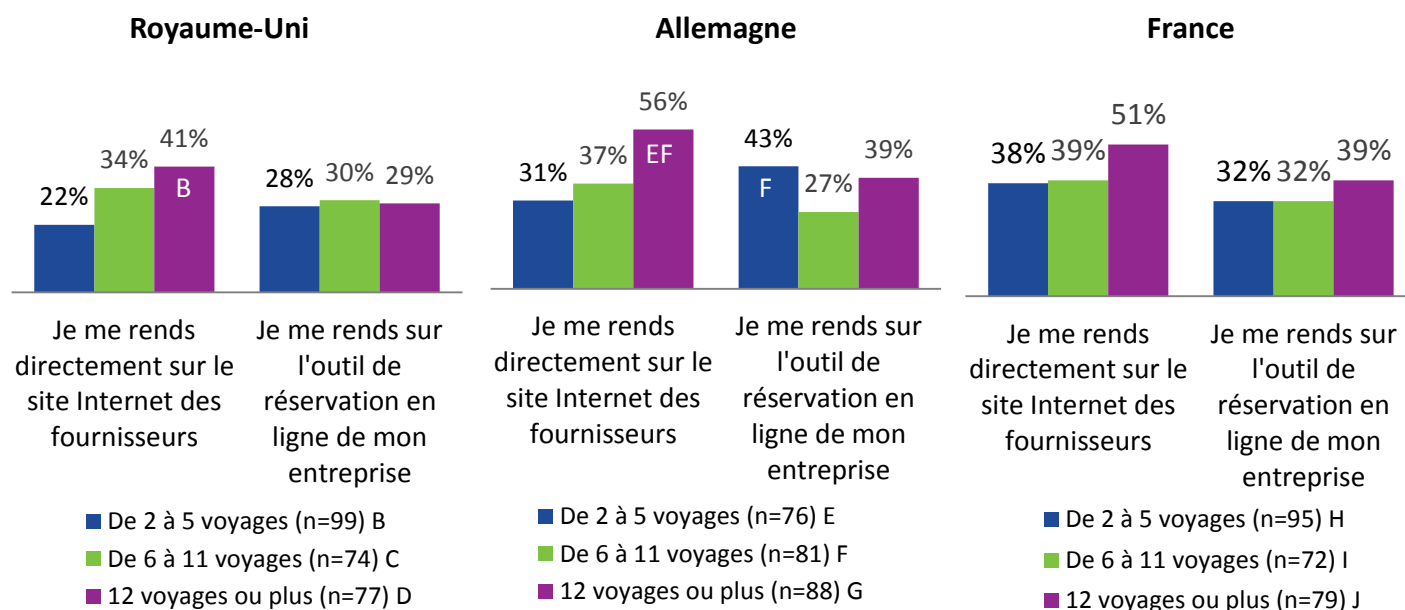
■ Royaume-Uni (n=250) B ■ Royaume-Uni (n=64) E
■ Allemagne (n=245) C ■ Allemagne (n=109) F
■ France (n=246) D ■ France (n=81) G

Quand vous savez que vous devez voyager pour le travail, où vous rendez-vous pour obtenir des informations sur les itinéraires de vol/train, les possibilités et les tarifs d'hébergement ? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

*Les données à droite ont filtré ceux qui ont répondu "oui" à la question : "Au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre entreprise ou sa société/agence de gestion des voyages vous a donné la possibilité de réserver des voyages d'affaires par le biais d'un outil de réservation

En ce qui concerne les comparaisons de groupe, les voyageurs fréquents sont davantage susceptibles de chercher des voyages sur le site Web d'un fournisseur, par rapport à leurs homologues qui voyagent peu. Globalement, les voyageurs peu fréquents utilisent leur outil de réservation en ligne pour recueillir des informations aussi souvent que les voyageurs moyens et fréquents.

Réseaux utilisés pour rechercher des options de voyage par politique de voyage de l'entreprise



Quand vous savez que vous devez voyager pour le travail, où vous rendez-vous pour obtenir des informations sur les itinéraires de vol/train, les possibilités et les tarifs d'hébergement ? **Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.**

Autorisation préalable de voyage

L'autorisation préalable de voyage peut être une composante capitale dans la gestion d'un programme voyage. Les entreprises qui ont mis en place une autorisation préalable de voyage peuvent assurer leur devoir de protection, veiller à la conformité de la politique voyage et réduire les coûts. Dans chaque pays, près de la moitié des voyageurs d'affaires déclarent que leur entreprise leur demande d'obtenir une autorisation préalable de voyage pour un voyage d'affaires national, et deux tiers affirment qu'elle exige d'eux qu'ils obtiennent l'autorisation préalable de voyage pour les voyages d'affaires internationaux.

Étonnamment, l'adoption d'une autorisation préalable de voyage ne semble pas dépendre de la taille de l'entreprise (voir page suivante). Cela suggère que les entreprises peuvent disposer d'une autorisation préalable de voyage même si elles n'ont pas de programme voyage très avancé.

Exige-t-on que vous obteniez une autorisation préalable pour... ?	Voyages d'affaires nationaux			Voyages d'affaires internationaux		
	 (n=250)	 (n=245)	 (n=245)	 (n=250)	 (n=245)	 (n=245)
Oui	48 %	52 %	48 %	68 %	68 %	64 %
Non	46 %	45 %	48 %	24 %	27 %	28 %
Ne se prononce pas	6 %	3 %	4 %	8 %	4 %	7 %

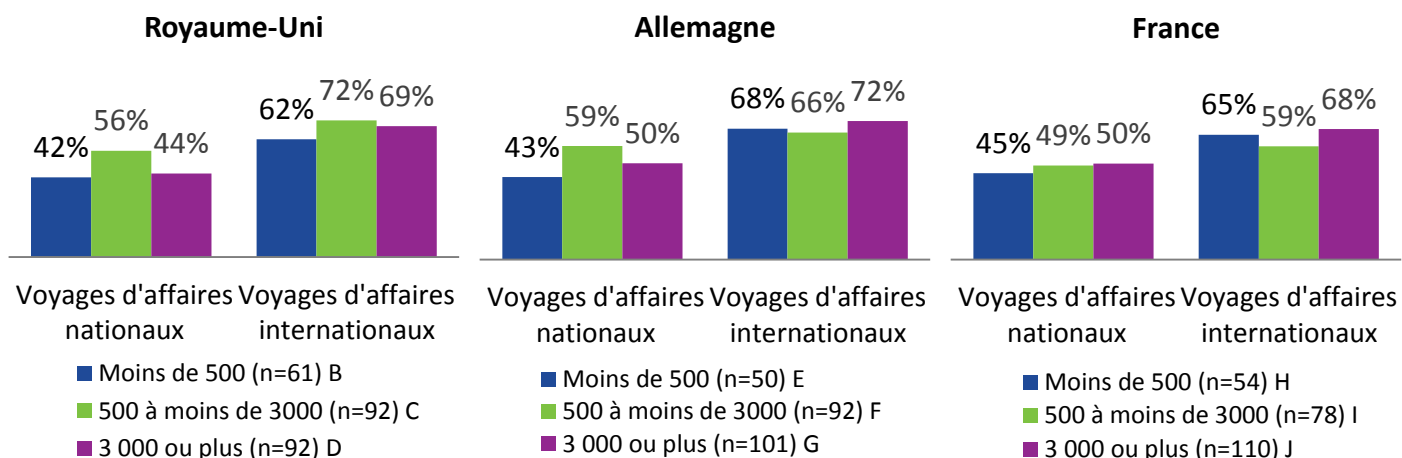
Si on considère les voyages d'affaires nationaux, est-ce que votre employeur exige de vous d'obtenir une autorisation préalable avant d'effectuer votre réservation ?

Si on considère les voyages d'affaires internationaux, est-ce que votre employeur exige de vous d'obtenir une autorisation préalable avant d'effectuer votre réservation ?

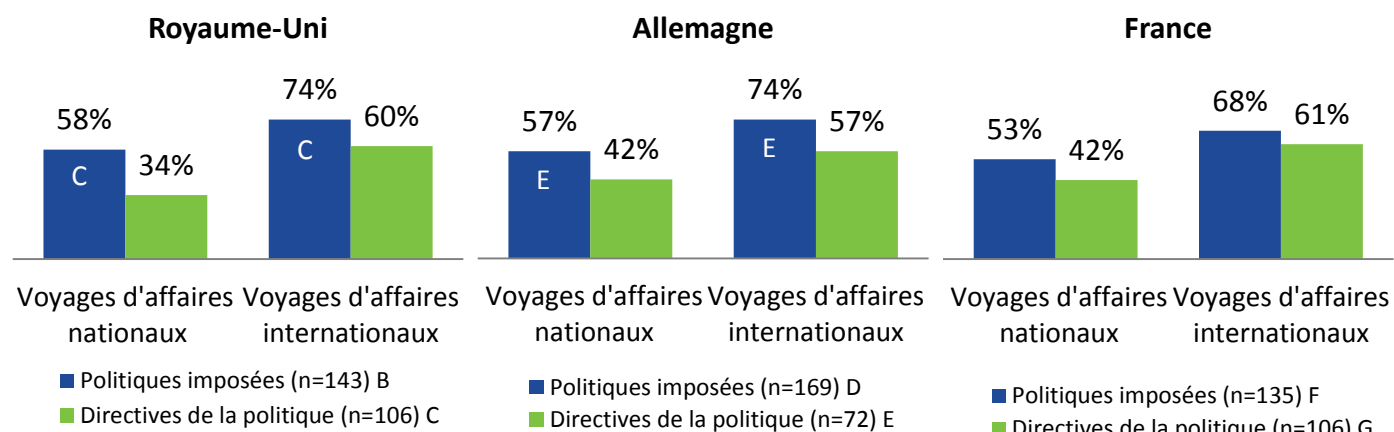
Adoption d'une autorisation préalable de voyage

Différences de groupe
% ayant répondu "oui"

Nbre d'employés de l'entreprise



Politique de voyage de l'entreprise



Si on considère les voyages d'affaires nationaux, est-ce que votre employeur exige de vous d'obtenir une autorisation préalable avant d'effectuer votre réservation ?

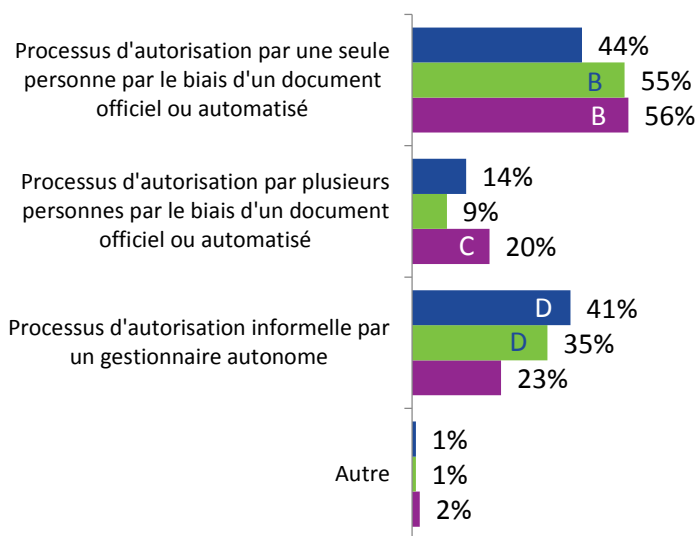
Si on considère les voyages d'affaires internationaux, est-ce que votre employeur exige de vous d'obtenir une autorisation préalable avant d'effectuer votre réservation ?

Lorsque les voyageurs d'affaires affirment que leur entreprise a mis en place une autorisation préalable de voyage pour les voyages d'affaires internationaux, ils indiquent en général qu'il s'agit d'un *processus d'autorisation formelle ou informelle validé par le manager*. Les processus d'autorisation informelle, sans document officiel ni processus automatisé, sont très fréquents au Royaume-Uni, comme l'indiquent près de la moitié des voyageurs dans ce pays. Seuls un cinquième des voyageurs de chaque pays, voire moins, doivent respecter un processus d'autorisation par plusieurs personnes.

Lorsque les voyageurs doivent respecter une autorisation préalable de voyage, une écrasante majorité déclarent dans chaque pays la respecter *la plupart du temps* ou *toujours*.

Autorisation préalable de voyage pour les voyages d'affaires internationaux

- parmi ceux dans l'obligation d'obtenir une autorisation

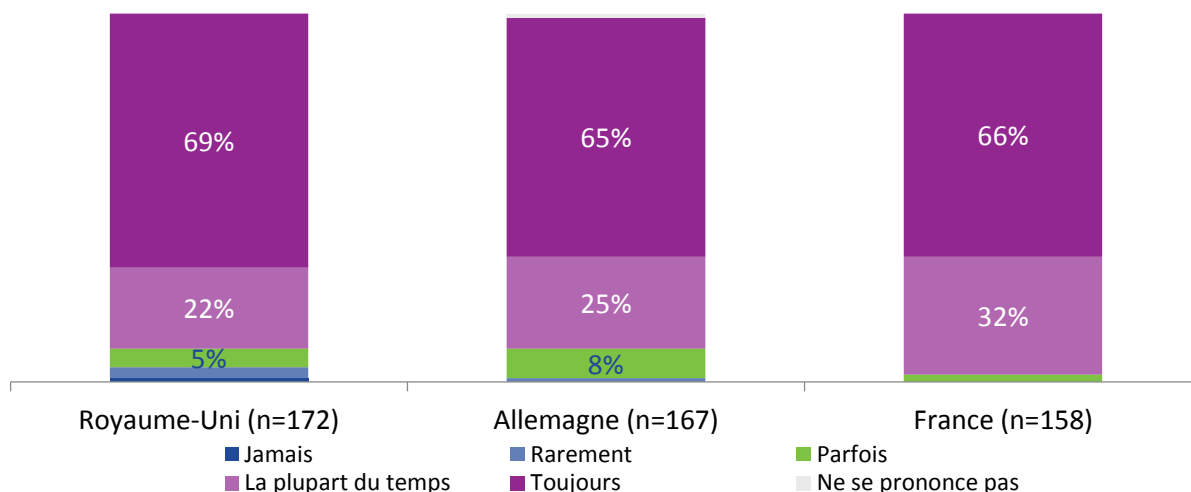


■ Royaume-Uni (n=172) ■ Allemagne (n=167) ■ France (n=158)

Vous avez déclaré devoir obtenir une autorisation préalable avant de réserver votre voyage d'affaires **international**. Parmi les propositions suivantes, laquelle **décrit le mieux** le processus que vous devez suivre ? **Remarque : Ne s'affichent que pour les répondants indiquant qu'ils doivent obtenir une autorisation pour leurs voyages d'affaires internationaux.**

À quelle fréquence les voyageurs d'affaires suivent-ils l'autorisation préalable de voyage de leur société pour les voyages internationaux ?

- parmi ceux dans l'obligation d'obtenir une autorisation



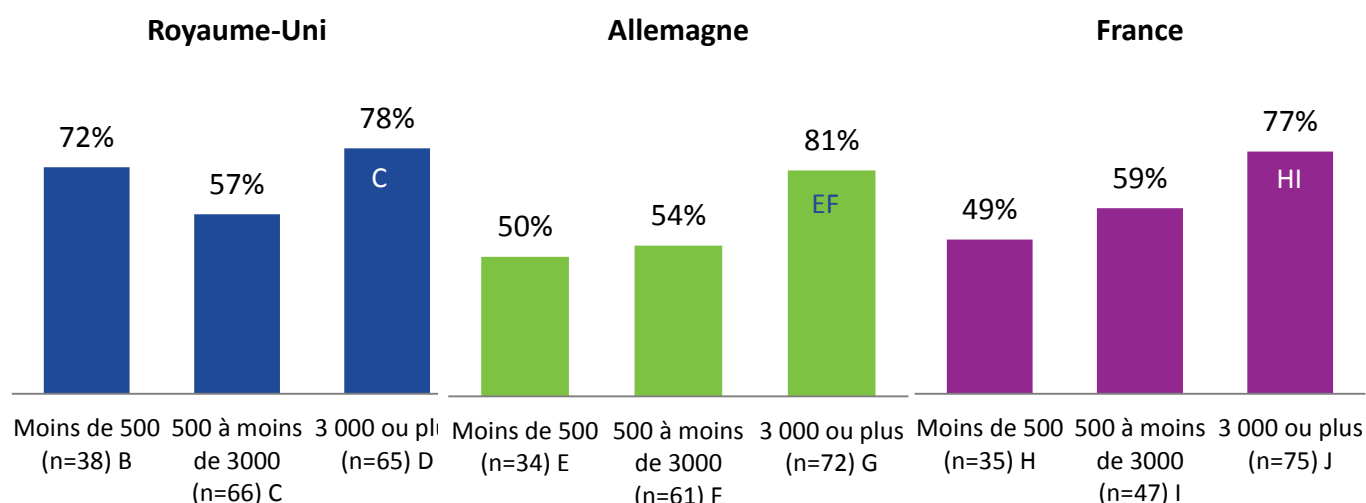
À quelle fréquence suivez-vous le processus indiqué ci-dessus ? **Remarque : Ne s'affichent que pour les répondants indiquant qu'ils doivent obtenir une autorisation pour leurs voyages d'affaires internationaux.**

On note quelques différences entre les groupes témoins quand il s'agit du respect de l'autorisation préalable de voyage. En général, les employés de grandes entreprises sont plus enclins à *toujours* respecter l'autorisation préalable de voyage de leur entreprise pour les voyages internationaux, par rapport aux employés de plus petites entreprises (voir ci-dessous). Par conséquent, même si des entreprises de tailles différentes ont presque les mêmes chances d'avoir un processus (voir p.11), elles peuvent ne pas avoir les mêmes capacités à imposer son respect. Cela peut autrement refléter le fait que les grandes entreprises sont plus susceptibles d'avoir une politique voyage imposée, ce qui corrobore également la proportion de voyageurs qui suivent *toujours* leur processus.

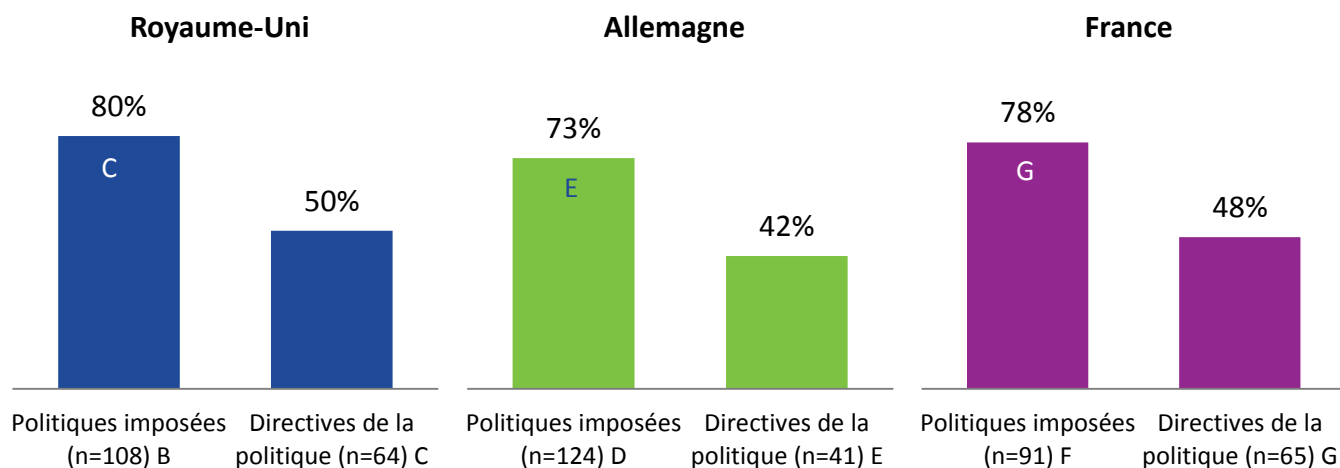
% des voyageurs d'affaires qui respectent "toujours" l'autorisation préalable de voyage pour leurs voyages d'affaires internationaux

Différences de groupe

Nbre d'employés de l'entreprise



Politique de voyage de l'entreprise



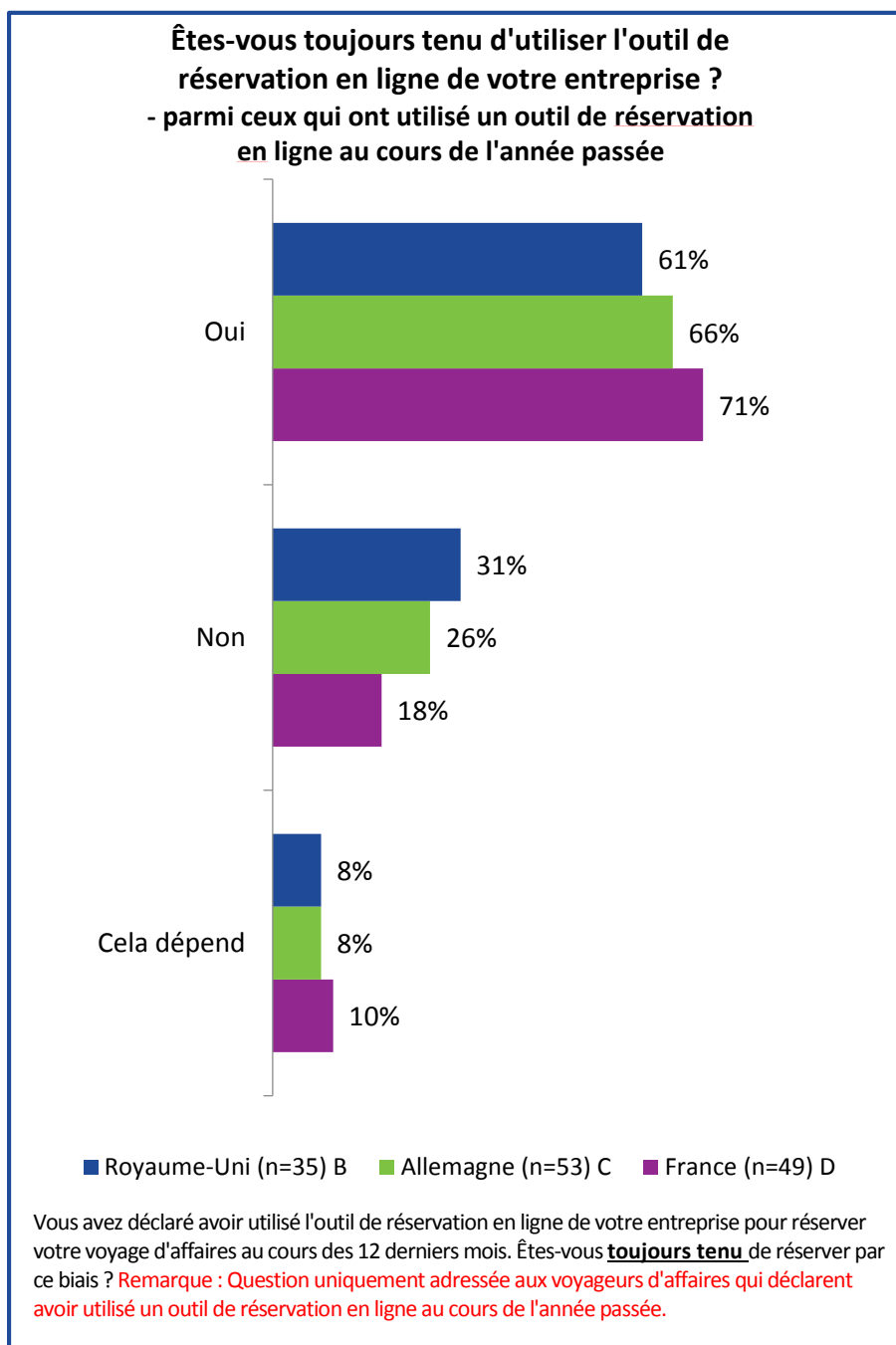
À quelle fréquence suivez-vous le processus indiqué ci-dessus ? **Remarque : Ne s'affichent que pour les répondants indiquant qu'ils doivent obtenir une autorisation pour leurs voyages d'affaires internationaux.**

POLITIQUE DE RESERVATION

Parmi les voyageurs d'affaires qui se sont servis d'un outil de réservation en ligne au cours de l'année passée, au moins trois voyageurs sur cinq dans chaque pays sont supposés *toujours* le faire.

Néanmoins, la majorité des voyageurs sont autorisés à passer par divers canaux alternatifs pour leur réservation, au moins dans *certaines* situations (voir page suivante). Cela se vérifie même pour ceux qui ont eu la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne l'année passée.

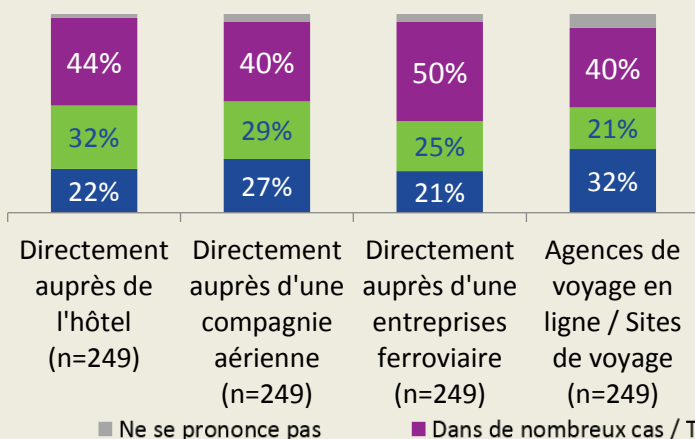
Ainsi, il semble qu'il y ait un écart. Pourquoi certains voyageurs affirment-ils devoir toujours utiliser un outil de réservation en ligne, tout en étant autorisés à utiliser des canaux alternatifs, au moins dans certains cas ? Il peut y avoir plusieurs raisons à cela. D'abord, les résultats ne sont pas directement comparables. Les résultats de droite, concernant les obligations liées aux outils de réservation en ligne, sont indiqués pour les voyageurs qui *ont utilisé* un outil de réservation en ligne l'année passée. Les résultats de droite à la page suivante sont montrés pour ceux qui avaient accès à un outil de réservation en ligne l'année passée, même s'ils n'en ont utilisé aucun. Un autre facteur possible est le type de voyage d'affaires effectué : il est possible que les voyageurs doivent toujours utiliser un outil de réservation en ligne, mais qu'ils font aussi face à des situations où ils ne peuvent pas en utiliser, comme par exemple assister à une conférence dans un hôtel ne faisant pas partie des lieux préférés. Dans ces situations, leurs entreprises peuvent autoriser des exceptions à la politique et permettre des canaux alternatifs.



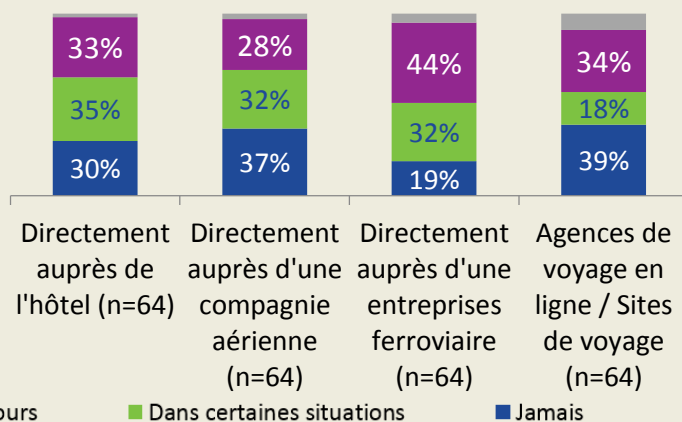
Quand est-ce que les entreprises permettent aux voyageurs d'affaires d'utiliser des canaux de réservation alternatifs ?

Royaume-Uni

Tous les voyageurs d'affaires

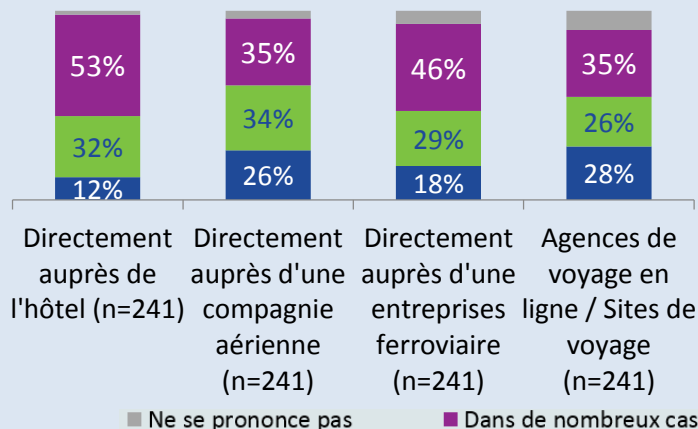


Les voyageurs d'affaires ayant accès à un outil de réservation en ligne

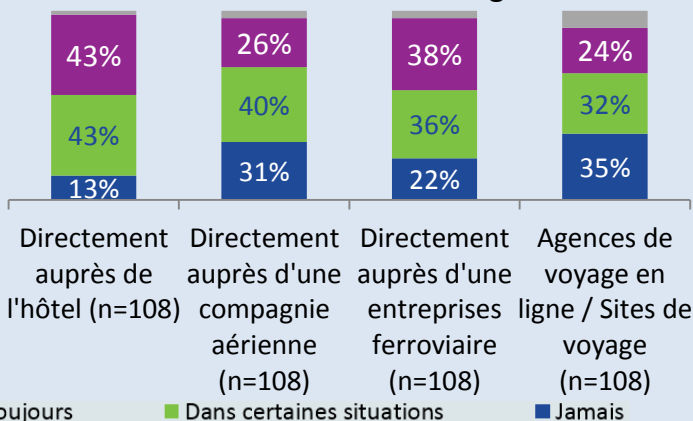


Allemagne

Tous les voyageurs d'affaires

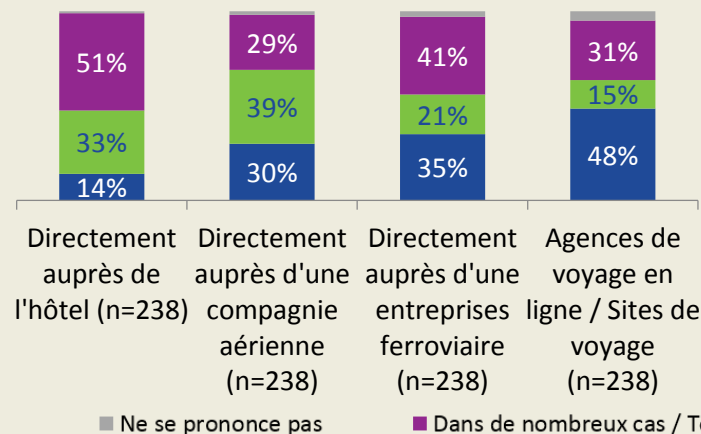


Les voyageurs d'affaires ayant accès à un outil de réservation en ligne

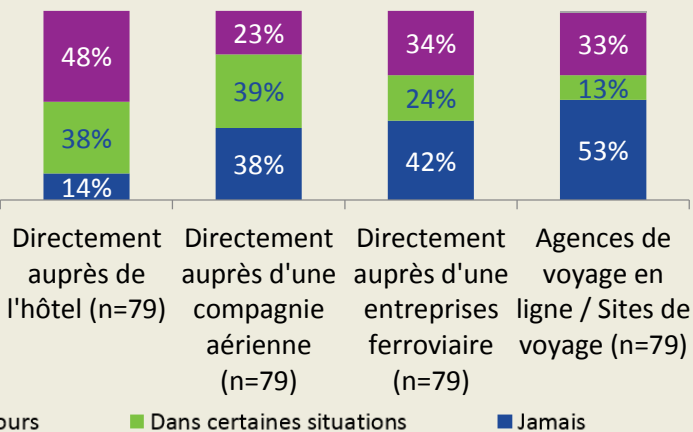


France

Tous les voyageurs d'affaires



Les voyageurs d'affaires ayant accès à un outil de réservation en ligne



COMPORTEMENT DE RESERVATION

Quels canaux de réservation utilisent les voyageurs d'affaires ?

En Europe, les voyageurs d'affaires utilisent différentes méthodes pour réserver leur voyage. Dans chacun des trois pays de l'enquête, au moins un tiers des voyageurs ont réservé directement auprès d'un fournisseur l'année passée. Une proportion similaire de voyageurs a réservé par le biais d'un responsable voyage ou d'un agent, tandis qu'environ un cinquième à un quart ont utilisé un outil de réservation en ligne de leur entreprise. Néanmoins, ces chiffres concernent la totalité des voyageurs, y compris ceux qui n'avaient pas d'outil de réservation en ligne dans leur entreprise.

Lorsque les voyageurs d'affaires avaient accès à un outil de réservation en ligne, ils étaient plus susceptibles de l'utiliser qu'un autre canal. Néanmoins, ces voyageurs ont en général utilisé aussi d'autres méthodes. Dans chaque pays, au moins un tiers des voyageurs ayant la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne ont effectué une réservation directe, un cinquième à un tiers des voyageurs ont réservé auprès d'un responsable ou agent de voyage, et environ un cinquième se sont servis d'une agence de voyage en ligne / d'un site de voyage, au cours de l'année passée.

Ces découvertes ont débouché sur deux importantes conclusions. D'abord, même lorsque les voyageurs ont accès à un outil de réservation en ligne, ils effectuent fréquemment leur réservation directement auprès des fournisseurs, ou à l'aide d'une agence de voyage en ligne / d'un site de voyage. Ensuite, les outils de réservation en ligne n'ont pas complètement supplanté le rôle des professionnels du voyage quand il est question de réservation.

Méthodes utilisées pour réserver des voyages d'affaires au cours de l'année passée

Tous les voyageurs d'affaires

Les voyageurs d'affaires ayant la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne*

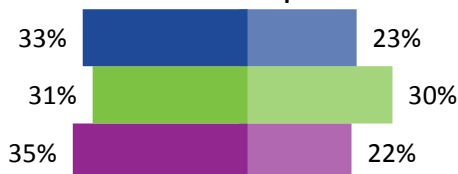
Directement avec une compagnie aérienne, un hôtel, ou une compagnie de location de voiture



Appeler ou envoyer un e-mail à un responsable des voyages/agent de voyage



Quelqu'un d'autre (pas un responsable/spécialiste de voyage) effectue une réservation pour moi



Agences de voyage en ligne / Sites de voyage



Outil de réservation en ligne fourni par mon entreprise



■ Royaume-Uni (n=232) B ■ Royaume-Uni (n=64) E
■ Allemagne (n=237) C ■ Allemagne (n=109) F
■ France (n=226) D ■ France (n=81) G

Au cours de 12 derniers mois, parmi les méthodes suivantes, laquelle avez-vous utilisée pour réserver votre voyage d'affaires ? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

*Les données à droite ont filtré ceux qui ont répondu "oui" à la question : "Au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre entreprise ou sa société/agence de gestion des voyages vous a donné la possibilité de réserver des voyages d'affaires par le biais d'un outil de réservation spécifique en ligne ?" (Remarque : Cela n'inclut pas les agences de voyage en ligne client ou les sites de voyage sur Internet comme Expedia, Kayak, Opodo, Trivago et Skyscanner qui peuvent être utilisés sans contrat ou abonnement avec votre entreprise)."

Remarque : Les lecteurs doivent être vigilants lorsqu'ils comparent directement tous les voyageurs d'affaires à ceux ayant accès à un outil de réservation en ligne. Ceux qui ont accès à un outil de réservation en ligne ont déclaré une plus grande fréquence de voyages au cours de l'année passée.

Les différents types de canaux de réservation peuvent être répartis dans deux catégories.⁶ Les canaux traditionnels comptent notamment les outils de réservation en ligne et les responsables ou agents de voyage, tandis que les canaux "alternatifs" comprennent la réservation directe et les agences de voyage en ligne ou les sites Internet.

Au cours de l'année passée, près de trois voyageurs d'affaires sur cinq dans chaque pays se sont servis d'un canal traditionnel pour réserver un voyage d'affaires, pendant qu'une proportion équivalente utilisait un canal alternatif (voir ci-dessous). Sur ceux qui avaient accès à un outil de réservation en ligne, environ quatre sur cinq utilisaient un canal traditionnel, pendant qu'environ la moitié se servait d'un canal alternatif.

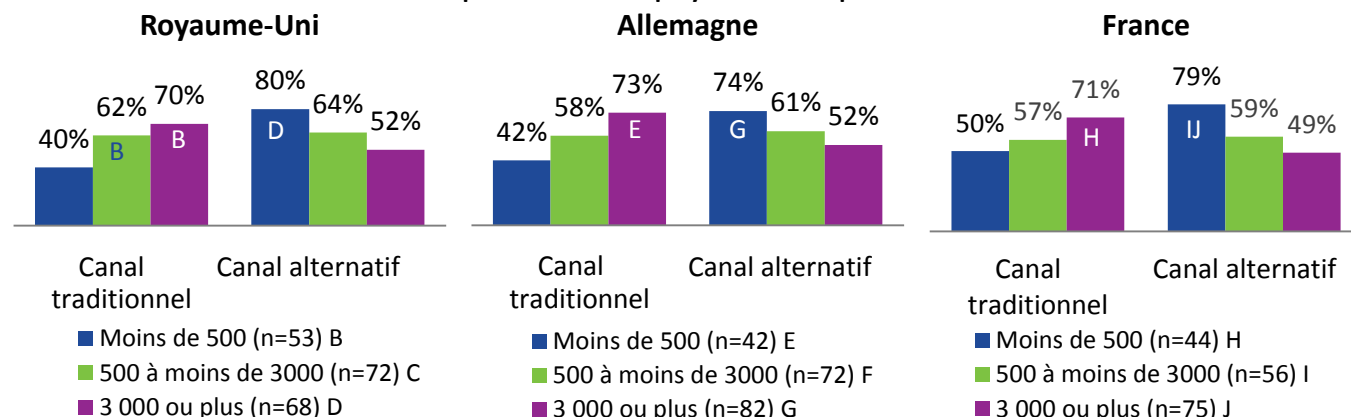
Types de réseaux utilisés pour réserver des voyages d'affaires au cours des 12 derniers mois*	Tous les voyageurs d'affaires			Voyageurs d'affaires ayant eu la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne		
	 (n=195)	 (n=197)	 (n=177)	 (n=58)	 (n=95)	 (n=72)
Canal traditionnel utilisé (appeler ou envoyer un courrier électronique à un responsable ou agent de voyages et / ou utiliser un outil de réservation en ligne)	59 %	61 %	61 %	81 %	79 %	81 %
Canal alternatif utilisé (réserver directement auprès d'un fournisseur et / ou utiliser une agence de voyage en ligne / un site de voyage)	64 %	60 %	60 %	49 %	51 %	46 %
Seuls des canaux traditionnels ont été utilisés	36 %	40 %	40 %	51 %	49 %	54 %
Seuls des canaux alternatifs ont été utilisés	41 %	39 %	39 %	19 %	21 %	19 %
Utilisation à la fois traditionnelle et alternative.	23 %	21 %	21 %	26 %	29 %	30 %

*Chiffres calculés sur la base des reprogrammations de réponse à la question : "Au cours des 12 derniers mois, parmi les méthodes suivantes, laquelle avez-vous utilisée pour réserver votre voyage d'affaires ? **Veillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.**

⁶ L'un des cinq canaux testés—"quelqu'un d'autre de mon entreprise (pas un responsable/agent de voyage à plein temps) effectue une réservation pour moi avec une de ces méthodes"—a été exclu de cette analyse car il pouvait être soit traditionnel, soit alternatif. Ainsi, les chiffres avancés correspondent uniquement aux répondants qui ont indiqué au moins l'une des quatre autres solutions.

On note plusieurs différences entre les groupes témoins quand il s'agit de sélectionner le canal de réservation. Comme on peut s'y attendre, les employés de grandes entreprises sont plus susceptibles d'utiliser des canaux traditionnels (voir page suivante). Les grandes entreprises semblent plus facilement mettre ces canaux à disposition⁷, et imposent aux voyageurs de les utiliser.⁸

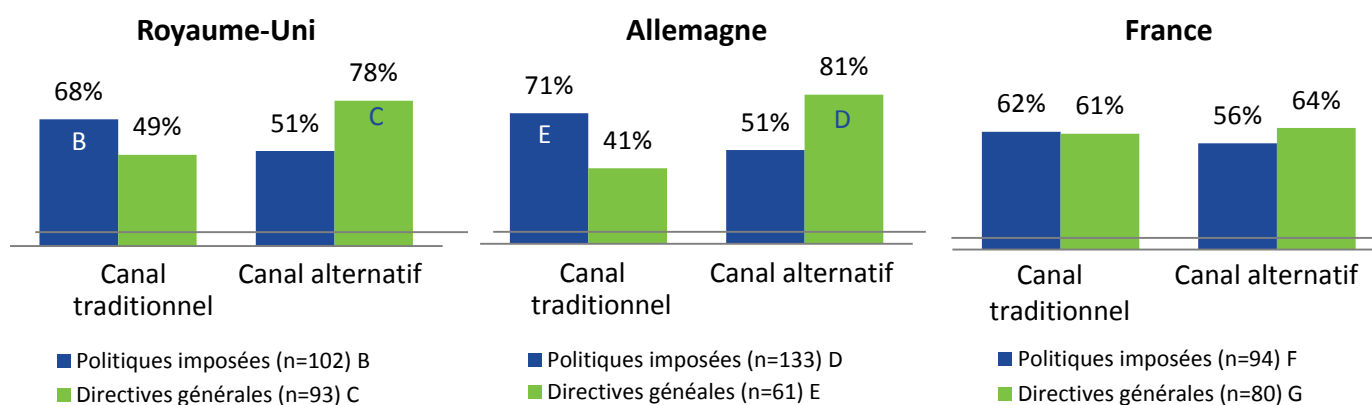
Types de réseaux utilisés pour réserver des voyages d'affaires au cours des 12 derniers mois par nombre d'employés de l'entreprise



Au cours des 12 derniers mois, parmi les méthodes suivantes, laquelle avez-vous utilisée pour réserver votre voyage d'affaires ? **Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.**

De même, lorsque les employés sont "tenus de respecter les politiques voyage publiées et mises en œuvre par (leur) entreprise", ils sont plus susceptibles d'utiliser les canaux traditionnels. Lorsqu'ils sont "encouragés à respecter les directives", ils sont plus susceptibles d'utiliser des canaux alternatifs.

Types de réseaux utilisés pour réserver des voyages d'affaires au cours des 12 derniers mois par politique de voyage de l'entreprise



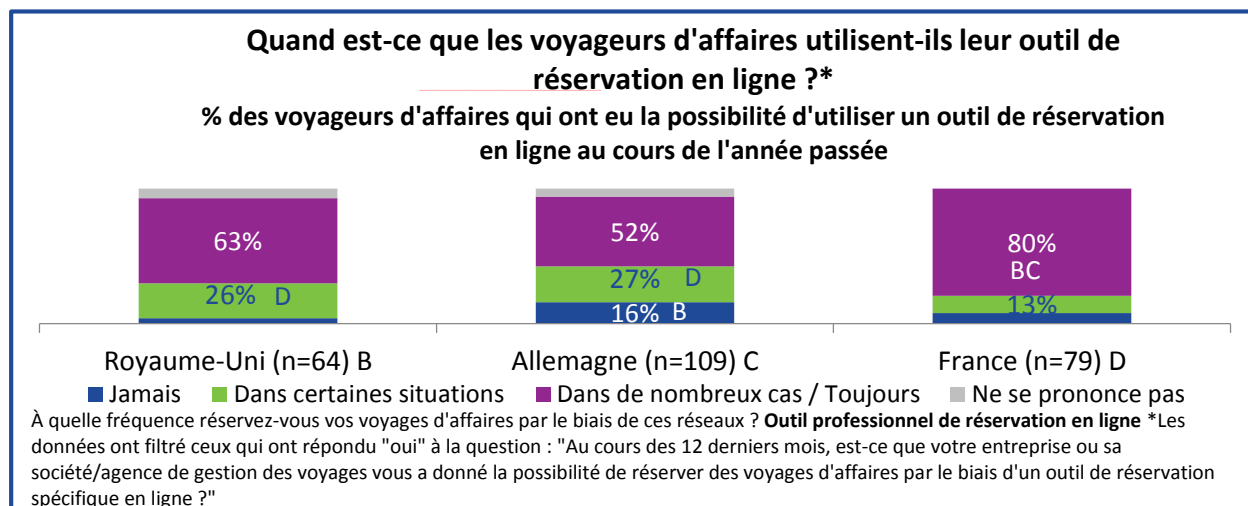
Au cours des 12 derniers mois, parmi les méthodes suivantes, laquelle avez-vous utilisée pour réserver votre voyage d'affaires ? **Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.**

⁷ Au Royaume-Uni et en Allemagne, lorsqu'on compare avec les employés de petites entreprises (moins de 500 employés), les employés de moyennes (500 à 3000 employés) et grandes (3000 ou plus) entreprises sont plus enclins à indiquer si leur "entreprise ou sa société/agence de gestion des voyages leur a donné la possibilité de réserver des voyages d'affaires par le biais d'un outil de réservation spécifique en ligne" au cours de l'année passée.

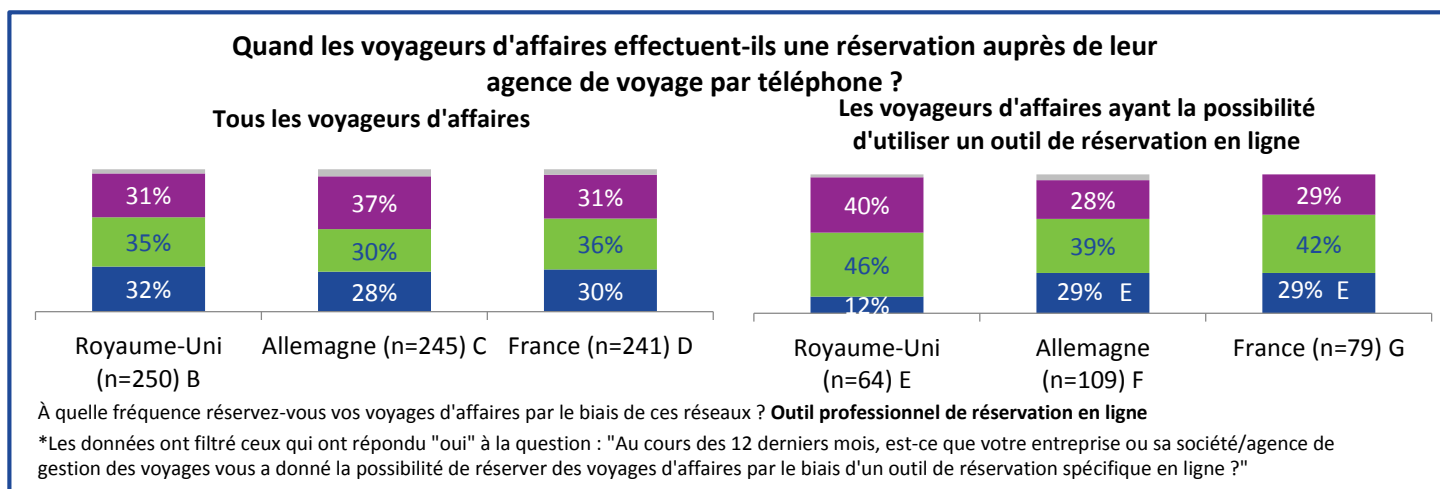
⁸ Dans les trois pays, les employés de grandes entreprises sont plus à même de dire que leur entreprise a imposé une politique voyage, et moins enclins à dire qu'elle comporte des directives de politique.

Quand est-ce que les voyageurs d'affaires utilisent des canaux de réservation alternatifs ?

En plus d'étudier *quels* sont les canaux de réservation que les voyageurs utilisent, il est important de prendre en compte la *fréquence* à laquelle ils les utilisent. En général, lorsque les voyageurs ont accès à un outil de réservation en ligne, la majorité utilise *la plupart du temps* ou *toujours* un outil de réservation en ligne. Cela se vérifie en particulier en France (80 %), par rapport au Royaume-Uni (63 %)⁹ et à l'Allemagne (52 %). Néanmoins, dans chaque pays, au moins un voyageur d'affaires sur cinq utilise *parfois* ou *jamais* leur outil de réservation en ligne.



Malgré la prédominance des outils de réservation en ligne, les agents de voyage conservent leur rôle dans la réservation des voyages d'affaires. Dans chaque pays, environ un tiers des voyageurs d'affaires affirment *souvent* ou *toujours* effectuer leur réservation *auprès de (leur) agence de voyage d'entreprise par téléphone*. De plus, dans chaque pays, la proportion est au minimum de 25 %, même pour ceux qui avaient la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne au cours de l'année passée.¹⁰



⁹Une autre récente étude de GBTA Foundation, Agence de voyages d'aujourd'hui et demain : *Enquête sur les voyageurs d'affaires et les responsables des voyages en entreprise*, a découvert qu'une plus grande proportion (77 %) des voyageurs d'affaires résidant au Royaume-Uni, ayant la possibilité de réserver à l'aide d'un outil de réservation en ligne au cours de l'année passée, en avaient utilisé un "la plupart du temps" ou "tout le temps". On ne sait pas exactement pourquoi le chiffre obtenu dans cette enquête diffère autant.

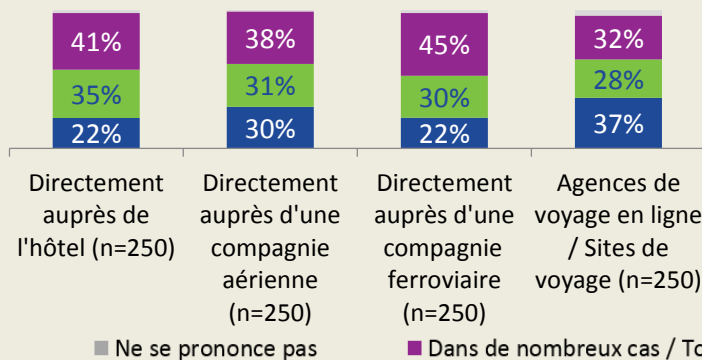
¹⁰ Les lecteurs doivent être vigilants lorsqu'ils comparent directement tous les voyageurs d'affaires à ceux ayant accès à un outil de réservation en ligne. Ceux qui ont accès à un outil de réservation en ligne ont plus fréquemment voyagé au cours de l'année passée.

Même si les voyageurs d'affaires utilisent fréquemment les outils de réservation en ligne et les agences de voyage quand c'est possible (voir page précédente), ils utilisent aussi souvent des canaux alternatifs. La grande majorité réserve directement auprès de plusieurs types de fournisseurs au moins *dans certains cas*, même s'ils ont eu la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne (voir ci-dessous). Comme on peut s'y attendre, les voyageurs effectuent moins fréquemment leur réservation directement auprès des compagnies aériennes qu'auprès des hôtels et des compagnies ferroviaires.

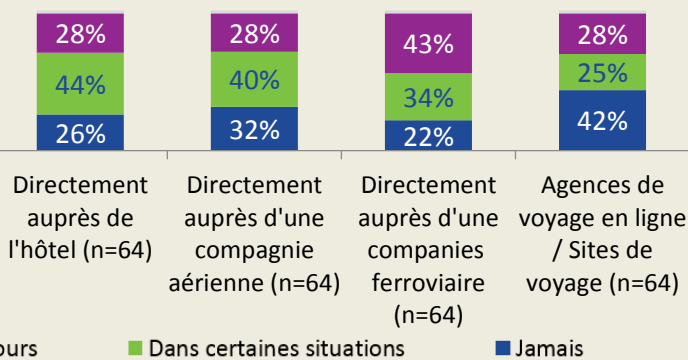
Quand est-ce que les voyageurs d'affaires utilisent des canaux de réservation alternatifs ?

Royaume-Uni

Tous les voyageurs d'affaires

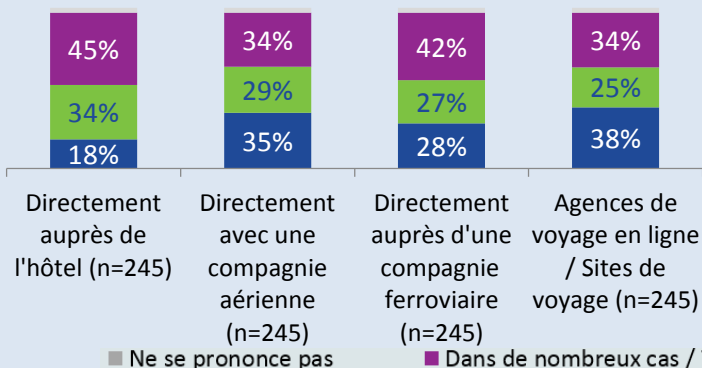


Les voyageurs qui ont eu la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne

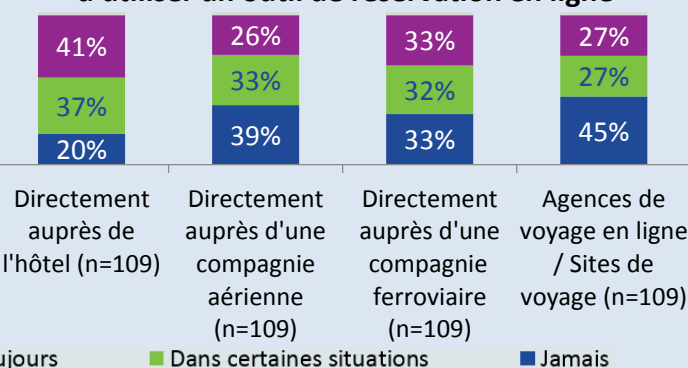


Allemagne

Tous les voyageurs d'affaires

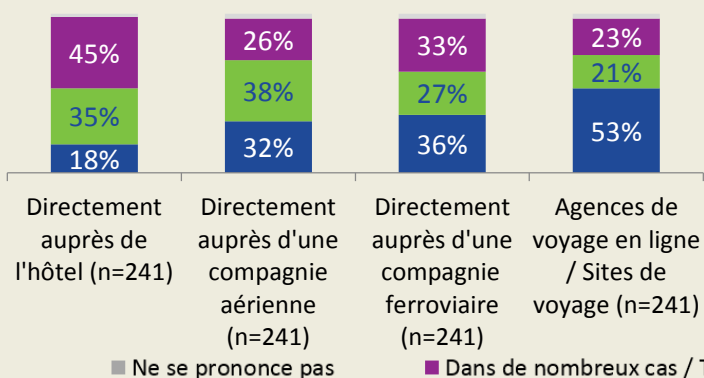


Les voyageurs qui ont eu la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne

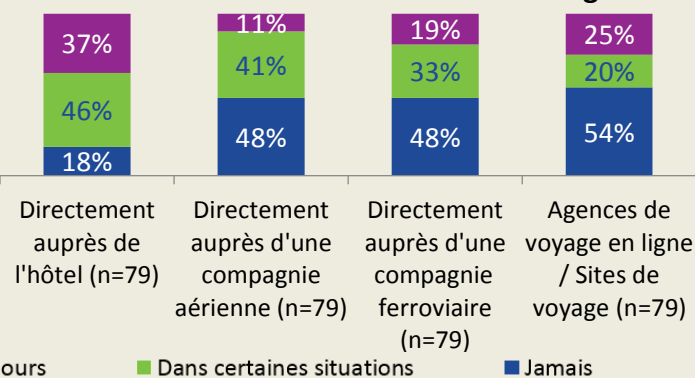


France

Tous les voyageurs d'affaires



Les voyageurs qui ont eu la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne



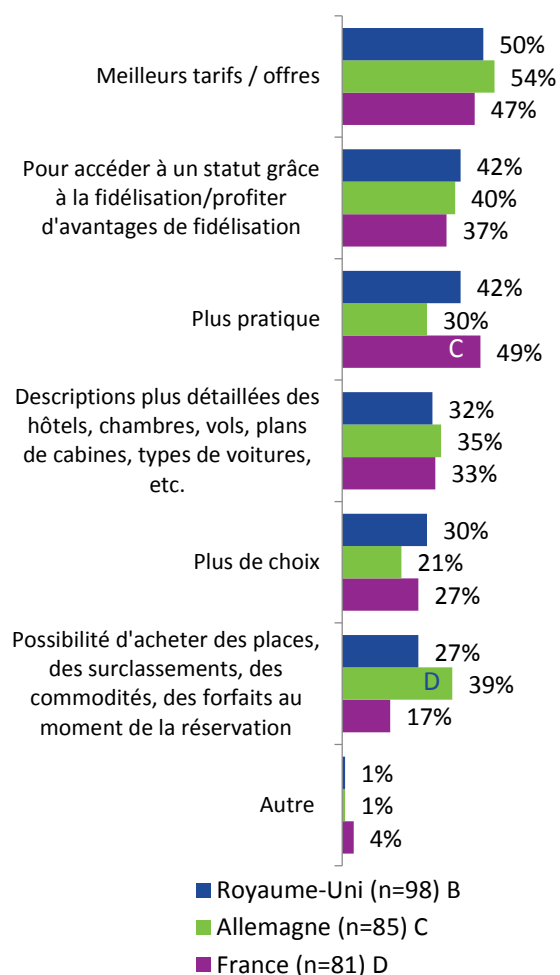
*Les données à droite ont filtré ceux qui ont répondu "oui" à la question : "Au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre entreprise ou sa société/agence de gestion des voyages vous a donné la possibilité de réserver des voyages d'affaires par le biais d'un outil de réservation spécifique en ligne ?

Pourquoi les voyageurs d'affaires utilisent-ils des canaux alternatifs ?

Comme nous vous l'avons montré précédemment, au moins un tiers des voyageurs d'affaires, dans chacun des trois pays, ont réservé un voyage d'affaires directement auprès d'un fournisseur au cours de l'année passée, même s'ils avaient la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne. Ces voyageurs invoquent plusieurs raisons expliquant "pourquoi, en général, (ils) réservent directement auprès d'un fournisseur" (voir ci-dessous à gauche). Ils indiquent souvent de meilleurs tarifs / offres, la possibilité d'accéder à un statut grâce à la fidélisation / profiter d'avantages de fidélisation, et plus de commodité.

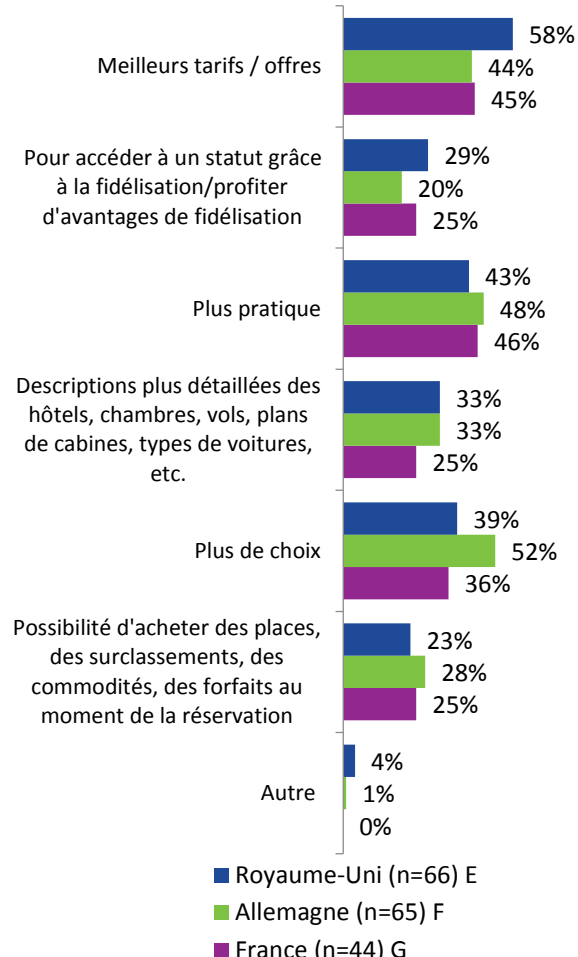
Quand il est question d'agences ou de sites de voyage (voir ci-dessous à droite), les voyageurs les ont utilisés largement pour les mêmes raisons qu'ils citent quand ils réservent directement auprès de fournisseurs. Néanmoins, une plus grande proportion mentionne *plus de choix*, tandis qu'une plus petite proportion mentionne la possibilité *d'accéder à un statut grâce à la fidélisation / profiter d'avantages de fidélisation*.

Raisons de réserver à l'aide de fournisseurs - parmi les voyageurs qui ont effectué une réservation directe auprès de fournisseurs au cours de l'année passée



Parmi les raisons qui suivent, lesquelles vous incitent généralement à réserver directement auprès d'un fournisseur (hôtel, compagnie aérienne, location de voiture, etc) ? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.
Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Remarque : Question qui ne s'affiche que pour ceux qui ont indiqué avoir réservé directement auprès d'un fournisseur au cours de l'année passée.

Raisons de réserver auprès d'une agence de voyage en ligne / un site de voyage au cours de l'année passée - parmi les voyageurs qui ont effectué une réservation par le biais d'une agence de voyage en ligne / site de voyage au cours de l'année passée



Parmi les raisons qui suivent, lesquelles vous ont incité à réserver par le biais d'un site d'agence de voyage en ligne (comme Expedia, Kayak, Opodo, Trivago ou Skyscanner, etc.) au cours des 12 derniers mois ? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent. Remarque : Question qui ne s'affiche que pour ceux qui ont indiqué avoir réservé auprès d'une agence de voyage en ligne/site de voyage au cours de l'année passée.

Pourquoi les voyageurs d'affaires utilisent-ils des fournisseurs qui n'ont pas été privilégiés à la base ?

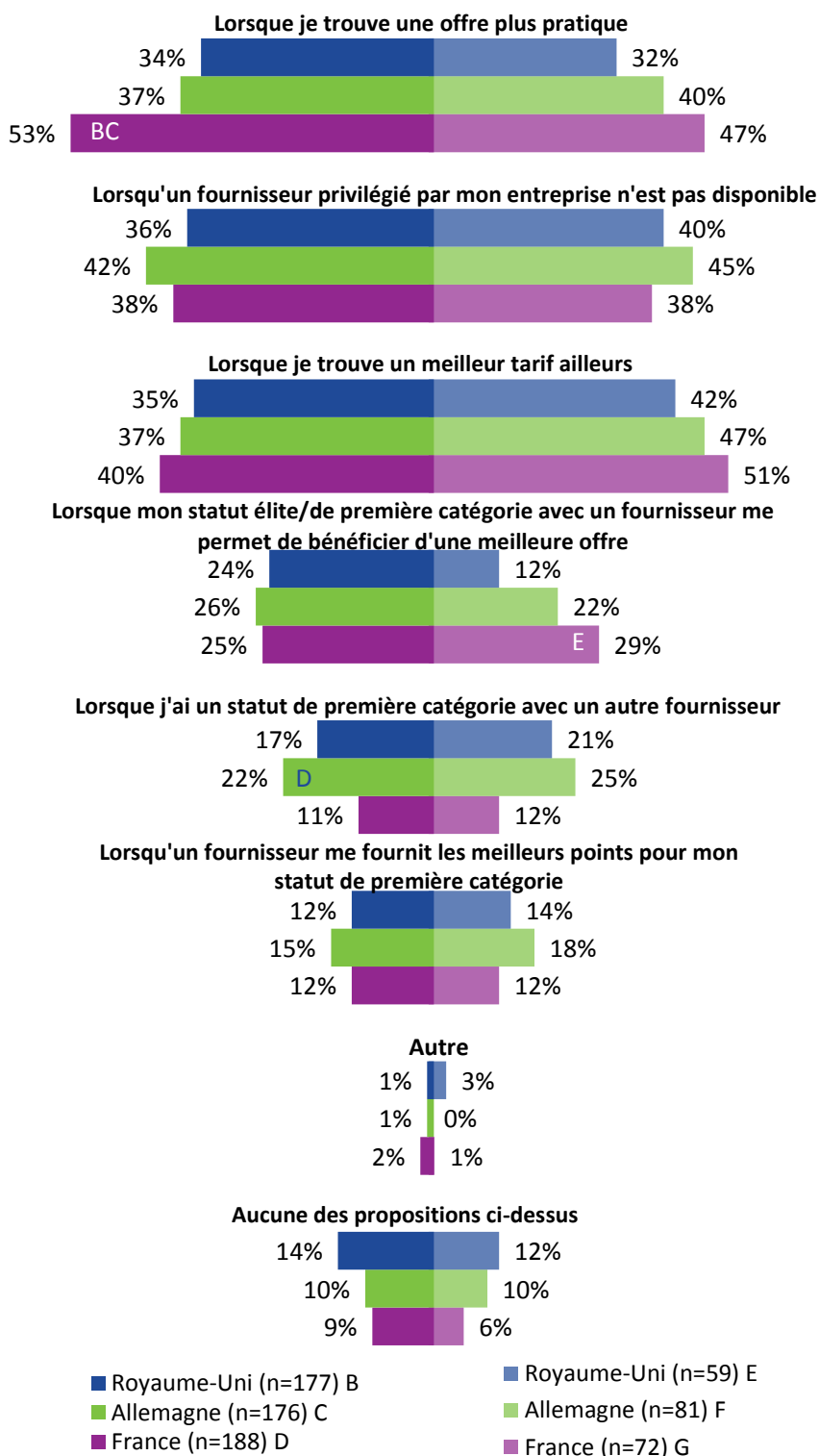
Même lorsque les voyageurs se servent de canaux alternatifs, ils peuvent toujours réserver auprès des fournisseurs privilégiés par leur entreprise. Ainsi, les voyageurs ont dû aussi répondre à une question différente—"Dans quelles circonstances décideriez-vous de ne pas effectuer de réservation auprès des compagnies aériennes, de location de voiture, des hôtels ou des compagnies ferroviaires que votre entreprise a choisi de privilégier ?" Ils le font la plupart du temps *quand (ils) trouvent une solution plus pratique, lorsqu'un fournisseur privilégié par l'entreprise n'est pas disponible et lorsqu'ils trouvent un prix plus avantageux ailleurs*.

Cela suggère que, la plupart du temps, les voyageurs n'ignorent pas la politique de voyage de leur entreprise pour favoriser une marque en particulier ou une solution onéreuse qu'ils préféreraient. Dans certains cas, lorsque les fournisseurs privilégiés ne sont pas disponibles, les voyageurs n'ont pas d'autre choix que d'utiliser d'autres fournisseurs. De plus, lorsque les voyageurs les utilisent, ils cherchent souvent à *économiser* l'argent de leur entreprise. Il est possible néanmoins que certaines de leurs motivations entrent en conflit avec cette perspective, notamment celle visant à trouver une solution plus pratique.

Quand est-ce que les voyageurs d'affaires n'utilisent pas les fournisseurs préférés ?

Tous les voyageurs d'affaires

Les voyageurs d'affaires ayant la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne*



Dans quelles circonstances décideriez-vous de ne pas effectuer de réservation auprès des compagnies aériennes, de location de voiture, des hôtels ou des compagnies ferroviaires que votre entreprise choisirait de privilégier ? **Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.**

*Les données à droite ont filtré ceux qui ont répondu "oui" à la question : "Au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre entreprise ou sa société/agence de gestion des voyages vous a donné la possibilité de réserver des voyages d'affaires par le biais d'un outil de réservation spécifique en ligne ?"

Préférences de canaux de réservation

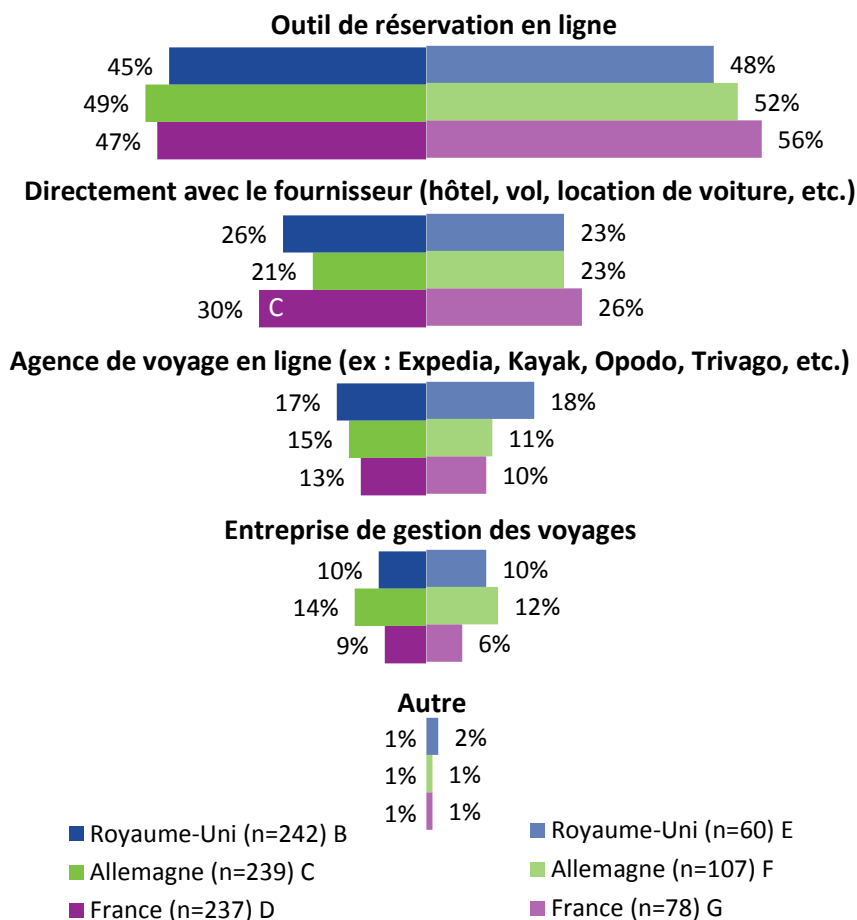
Même si les voyageurs d'affaires utilisent des canaux alternatifs pour différentes raisons, beaucoup préfèrent se servir d'outils de réservation en ligne. Les voyageurs ont classé les méthodes de réservation qu'ils préféreraient "s'(ils) n'avaient aucune restriction sur la manière de réserver (leur) voyage." Dans chaque pays, près de la moitié des voyageurs privilégie un outil de réservation en ligne de leur entreprise, et la moitié a eu la possibilité d'en utiliser un au cours de l'année passée.

C'est un pourcentage plus élevé que tout autre canal.

Ces résultats sont peut-être surprenants. Ils laissent entendre que, même si les voyageurs utilisent des canaux alternatifs (voir p. 17), nombre semblent préférer les outils de réservation en ligne en général. Plusieurs raisons peuvent l'expliquer, notamment la facilité à trouver des fournisseurs privilégiés par l'entreprise, à comparer les différentes possibilités, à savoir quelles possibilités sont compatibles avec la politique et à transmettre les itinéraires en vue de leur approbation (voir page suivante pour les raisons spécifiques données par les répondants).

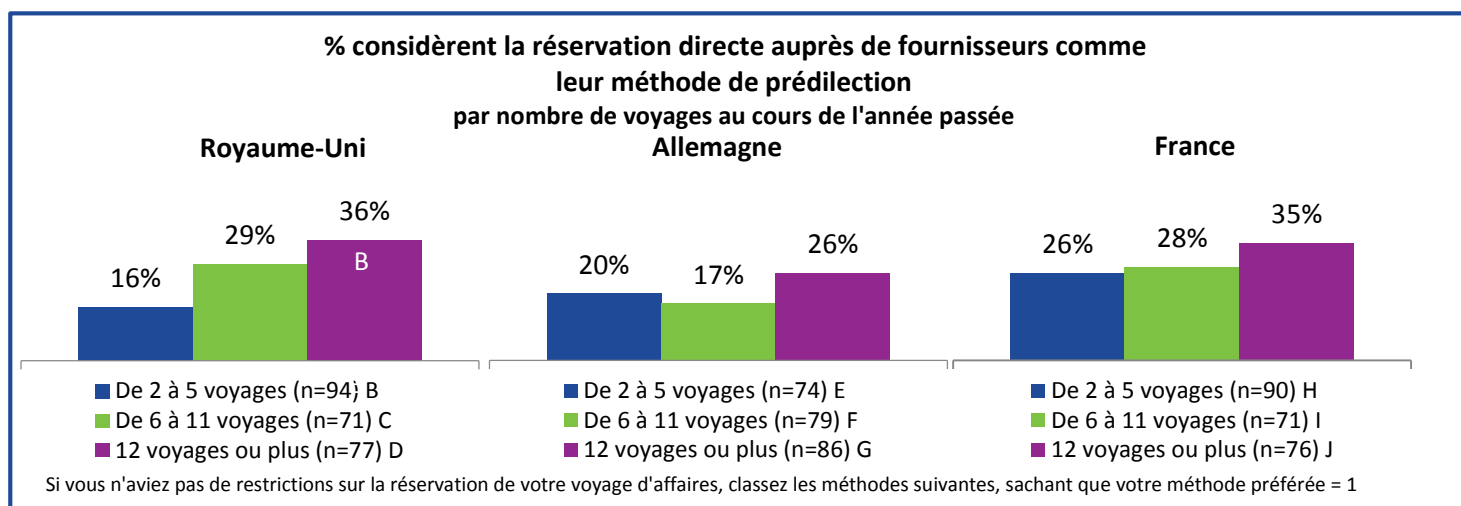
Si les voyageurs d'affaires n'avaient pas de restrictions, quels canaux utiliseraient-ils ? % l'ont classé comme premier choix

Tous les voyageurs d'affaires **Les voyageurs d'affaires ayant la possibilité d'utiliser un outil de réservation en ligne***



Si vous n'aviez pas de restrictions sur la réservation de votre voyage d'affaires, classez les méthodes suivantes, sachant que votre méthode préférée = 1 * Les données à droite ont filtré ceux qui ont répondu "oui" à la question : "Au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre entreprise ou sa société/agence de gestion des voyages vous a donné la possibilité de réserver des voyages d'affaires par le biais d'un outil de réservation spécifique en ligne ?"

Quand on compare les groupes, les canaux privilégiés peuvent varier selon la fréquence des voyages. Même s'ils sont en général statistiquement négligeables, les voyageurs fréquents semblent plus susceptibles de privilégier avant tout la réservation directe. Ces voyageurs peuvent être plus enclins à favoriser des fournisseurs, ou à savoir comment repérer par eux-mêmes les options de voyage compatibles avec leur politique.



Les voyageurs d'affaires donnent différentes raisons qui les motivent à sélectionner leur canal de prédilection. Vous trouverez ci-dessous certaines de ces réponses.

Pourquoi les voyageurs d'affaires préfèrent-ils leur réseau de réservation le mieux classé ? Réponses sélectionnées de voyageurs d'affaires vivant en France			
Outil de réservation en ligne <i>« Outil performant, agréé par l'entreprise, meilleurs tarifs »</i> <i>« Visibilité sur les choix possibles, localisations, autonomie, possibilité de repérer et se décider plus tard... »</i> <i>« J'ai choisi cette méthode car cela me rendrait plus autonome et me ferait gagner du temps dans mon travail »</i> <i>« Visibilité sur les choix possibles, localisations, autonomie, possibilité de repérer et se décider plus tard... »</i>	Entreprise de gestion des voyages <i>« Un outil pour toutes les étapes du voyage - Voiture / avion / train / hôtel »</i> <i>« Parce que je saisis une demande et je n'ai pas à m'en occuper par la suite. Le service de voyage s'occupe de tout et règle à ma place »</i> <i>« Un outil qui gère non seulement les demandes de voyage mais les remboursements de frais est un outil précieux »</i> <i>« Elle permet de négocier de meilleurs tarifs pour les voyages d'affaires. »</i>	Directement avec le fournisseur <i>« Accumulation de points dans certains cas seulement, possible lors d'une réservation directe »</i> <i>« Plus pratique car pas d'intermédiaire, meilleur prix, et en cas de problème, c'est plus rapide »</i> <i>« Parce que c'est là que l'info est la plus complète et les prix les plus clairs »</i> <i>« Je suis sûre de trouver de bons tarifs par moi-même »</i>	Agence de voyage en ligne/site de voyage <i>« J'indique où je veux aller, quand, combien de temps et ce qui m'est le plus pratique, et l'agence fait la recherche pour moi en respectant les consignes de l'entreprise »</i> <i>« Règlement direct au fournisseur - pas d'argent à sortir »</i> <i>« Plus de souplesse »</i> <i>« Plus facile, je ne m'occupe de rien ! »</i> <i>« Pour plus de facilité et pour l'accès aux compétences »</i>

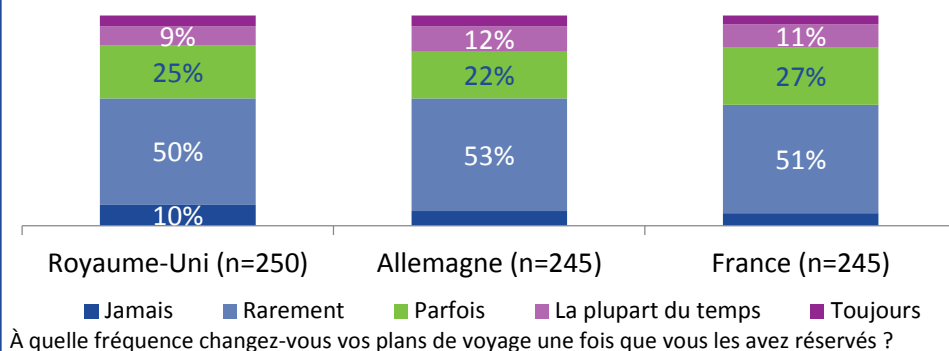
Comment les voyageurs d'affaires modifient-ils habituellement leur voyage ?

Les voyageurs d'affaires effectuent parfois des changements de dernière minute sur leurs projets de voyage. Une précédente étude de la GBTA Foundation, qui portait sur les voyageurs d'affaires du Royaume-Uni, révélait que 25 % des voyageurs d'affaires résidant au Royaume-Uni trouvaient que *changer ou modifier les réservations à brève échéance* était l'un des cinq principaux domaines (sur 15 mesurés) qu'ils souhaitaient que leur entreprise / l'agence de voyage améliore au cours des cinq prochaines années.¹¹

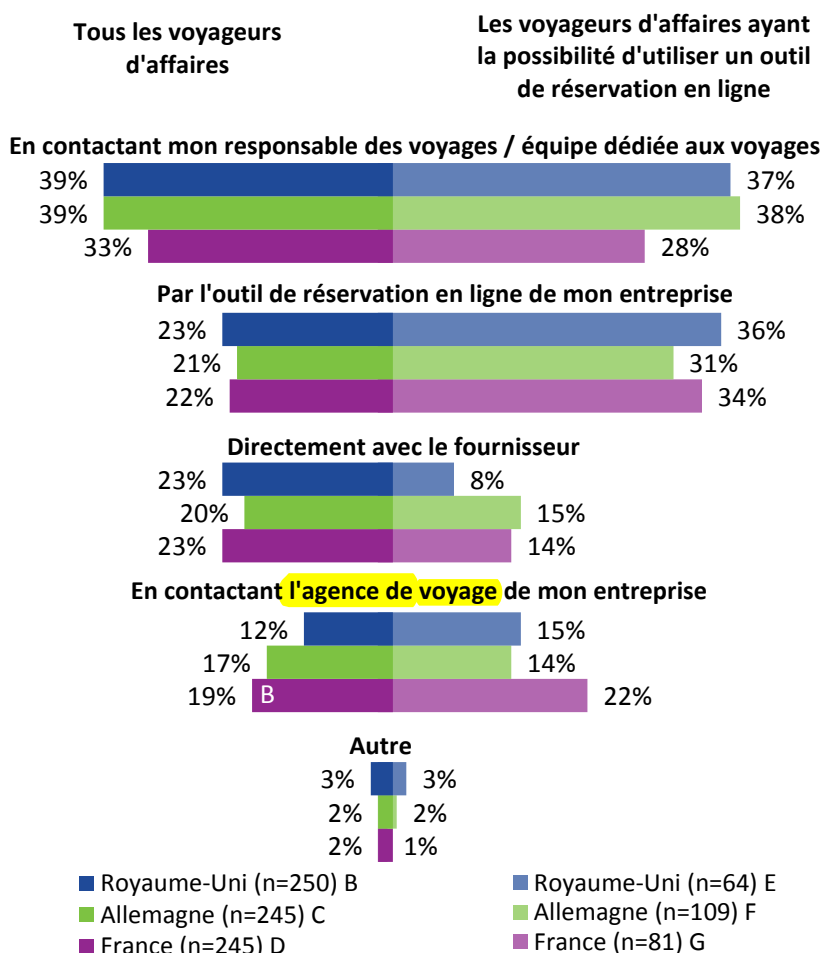
Dans l'enquête actuelle, plus de la moitié des voyageurs d'affaires de chaque pays déclare ne *jamais* ou *rarement* modifier leurs voyages après avoir réservé. Environ deux voyageurs sur cinq modifient *parfois*, *la plupart du temps* ou *toujours* leurs voyages après réservation (voir ci-dessus à droite).

La méthode la plus répandue pour changer leurs voyages consiste à contacter un responsable voyage ou une équipe dédiée aux voyages, puis d'utiliser un outil de réservation en ligne et de contacter directement un fournisseur.

À quelle fréquence les voyageurs d'affaires changent-ils leur voyage après avoir effectué leur réservation ?



Comment les voyageurs d'affaires changent-ils habituellement de plans de voyage ?



Lorsque vous changez vos plans de voyage, comment apportez-vous généralement ces modifications ? *Les données à droite ont filtré ceux qui ont répondu "oui" à la question : "Au cours des 12 derniers mois, est-ce que votre entreprise ou sa société/agence de gestion des voyages vous a donné la possibilité de réserver des voyages d'affaires par le biais d'un outil de réservation spécifique en ligne ?

¹¹ GBTA Foundation, *Agences de voyage d'aujourd'hui et demain : Enquête sur les voyageurs d'affaires et les responsables des voyages en entreprise* (Alexandria, Virginie : GBTA Foundation, 2015).

CONCLUSION

Les voyageurs d'affaires au Royaume-Uni, en Allemagne et en France effectuent leurs réservations par le biais de différents canaux. Pour les voyageurs qui ont accès à un outil de réservation en ligne dans leur entreprise et l'utilisent, ce canal est décrit comme étant leur canal de prédilection. Même si c'est le cas, les voyageurs d'affaires continuent de réserver par le biais de canaux extérieurs à leur entreprise (directement auprès d'un fournisseur ou d'une agence de voyage en ligne) selon les circonstances. Cela continuera sûrement ainsi, car les résultats indiquent que même les voyageurs soumis à une politique imposée continuent de réserver dans certains cas en ne choisissant pas l'outil de leur entreprise.

Les responsables voyage et leurs programmes devraient garder ces considérations à l'esprit et prendre en compte ces exceptions à la règle quand des réservations sont effectuées en dehors des canaux de leur entreprise. C'est la clé pour garder le plus de visibilité possible, non seulement pour être en mesure de suivre les voyageurs, mais aussi pour pouvoir identifier le leakage et les opportunités d'économies, entre autre. Pour les programmes dans lesquels sont autorisées les réservations en dehors des outils de réservation en ligne ou directement auprès d'une agence de voyage ou d'un responsable voyage, des mesures appropriées sont capitales, au cours desquelles un protocole simple à suivre (partager un itinéraire avec le responsable voyage) et une technologie pour capturer les détails des voyages doivent être mis en place.

OUVRAGES CITES

GBTA Foundation, *GBTA BTI™ Outlook: Annual Report and Global Forecast*. Alexandria, VA: GBTA Foundation, 2015.

GBTA Foundation, *Going Global: Global Travel Management Study 2013 – European Edition*. Alexandria, VA: GBTA Foundation, 2013.

GBTA Foundation, *TMCS Today and Tomorrow: A Survey of Business Travellers and Corporate Travel Managers*. Alexandria, VA: GBTA Foundation, 2015.

À PROPOS DE GBTA FOUNDATION



La GBTA Foundation est l'organe dédié à l'éducation et à la recherche de la Global Business Travel Association (GBTA), première entreprise au monde pour l'organisation de voyages et de réunions d'affaires. Ensemble, les 5000 membres de GBTA, gèrent chaque année plus de 340 milliards de dollars US en dépenses pour les voyages et réunions d'affaires dans le monde entier.

GBTA propose à son réseau de 21 000 responsables des voyages et réunions, que ce soit au niveau des entreprises ou des gouvernements, mais aussi des prestataires de services de voyage, des événements de réseautage, des actualités, des formations professionnelles, des recherches et des conseils. La fondation a été créée en 1997 pour soutenir les membres de la GBTA et le secteur dans son ensemble. En tant que fondation de pointe dédiée à l'éducation et à la recherche dans le secteur du voyage d'affaires, la GBTA Foundation cherche à financer des initiatives pour faire progresser la profession autour du voyage d'affaires. La GBTA Foundation est une organisation à but non lucratif 501(c)(3). Pour plus d'informations, consultez gbta.org et gbta.org/foundation.

CONNECT WITH US



blog.gbta.org



facebook.com/GBTAonFB



linkedin.com/company/gbta



gbta.org/twitter

À PROPOS DE CONCUR



Concur imagine comment le monde devrait fonctionner, en proposant des services basés sur le cloud qui facilitent la gestion des voyages et des dépenses. En reliant les données, les applications et les gens, Concur fournit une expérience d'une grande fluidité et d'une totale transparence chaque fois que des dépenses sont nécessaires, de manière à ce que les entreprises puissent se concentrer sur ce qui compte vraiment.