

## COMMUNIQUE DE PRESSE

### **Les voyageurs d'affaires sont satisfaits de leur expérience voyage malgré le fait que 54 % d'entre eux aient subi des incidents lors de leurs déplacements**

*New Business Traveler Sentiment Index™ révèle que l'expérience hôtelière est l'un des principaux facteurs de la satisfaction globale lors des voyages*

**Chicago, le 23 juillet 2019** : Plus de la moitié (54 %) des voyageurs d'affaires ont été victimes de contretemps\* durant un voyage d'affaires l'an dernier, dont 52 % ont déclaré avoir eu un vol retardé et 40 % un vol annulé. Toutefois, la grande majorité des voyageurs (86 %) sont satisfaits de leur expérience globale de voyage d'affaires - selon la nouvelle version du Business Traveler Sentiment Index™ de la GBTA, réalisé en partenariat avec RoomIt by CWT™, la division de distribution hôtelière de CWT, la plateforme de gestion des voyages B2B4E.

L'expérience voyageur s'est avérée avoir le plus grand impact (54 %) sur la satisfaction des voyageurs d'affaires. Étant donné le pourcentage élevé de voyageurs qui ont subi des perturbations aériennes, il n'est pas surprenant que les vols aient été un facteur déterminant dans l'expérience voyageur. Pourtant, les composantes du voyage les plus étroitement liées à la satisfaction des voyageurs proviennent de l'hôtel, comprenant l'hébergement dans des hôtels bien situés, les réservations aériennes et hôtelières, la procédure d'enregistrement et de check-out à l'hôtel, et le paiement pour l'organisation du voyage.

Les hôtels confortables et l'accès au Wi-Fi en continu sont en tête de liste des facteurs les plus importants pour les voyageurs d'affaires. Les latino-américains (52 %) et les nord-américains (44 %) sont beaucoup plus susceptibles de vouloir séjourner dans un hôtel idéalement situé par rapport à leur lieu de travail, en comparaison avec les voyageurs d'Europe (32 %) ou d'Asie-Pacifique (30 %). De plus, les voyageurs d'Amérique latine sont plus susceptibles d'accorder de l'importance à un accès au Wi-Fi (60 %) que les voyageurs d'Amérique du Nord (47 %), d'Europe (37 %) ou d'Asie-Pacifique (35 %). Les commodités dans l'hôtel, comme le petit-déjeuner gratuit et la possibilité d'obtenir ou d'utiliser des récompenses et avantages de voyage, sont également au deuxième rang des facteurs qui comptent le plus pour les voyageurs d'affaires.

« Nous comprenons que les hôtels offrent un refuge aux voyageurs d'affaires », a déclaré Peggy Studer, Vice President of Marketing chez RoomIt by CWT. « Notre philosophie chez RoomIt est d'offrir aux voyageurs plus de choix - types d'hébergement, localisations, commodités et points de fidélité - et une meilleure expérience de réservation pour encourager les employés à réserver dans le cadre de leurs programmes de voyage. Nous comprenons que les voyages d'affaires et les réunions peuvent être stressants, mais votre hôtel et votre expérience de réservation ne devraient pas l'être ».

« L'expérience voyageur est un mot à la mode dans l'industrie depuis quelques années, mais les résultats du sondage démontrent clairement à quel point elle est importante pour ces voyageurs », a déclaré Scott Solombrino, COO and Executive Director de GBTA. « Alors que les

profils des voyageurs continuent de se diversifier, il n'existe pas d'approche unique en matière de voyages d'affaires : le choix et la flexibilité devraient être une considération clé dans l'élaboration des politiques voyage ».

### **83 % des voyageurs d'affaires prennent en considération les installations sportives lorsqu'ils réservent un hôtel**

Alors que les voyages fréquents peuvent être perçus comme ayant des conséquences sur la santé, les voyageurs d'affaires font du bien-être une priorité lors de leurs déplacements. Plus de huit voyageurs sur dix (83 %) tiennent compte des installations sportives ou de la proximité de zones piétonnes lorsqu'ils choisissent un hôtel. 50 % des voyageurs d'affaires déclarent faire du sport à peu près à chaque voyage et près du quart (23 %) déclarent qu'ils font plus souvent du sport en voyage d'affaires que chez eux. Alors que la plupart des voyageurs sont d'accord pour courir à l'extérieur ou utiliser la salle de sport de l'hôtel, 43 % souhaiteraient que les hôtels offrent du yoga Bikram, 33 % aimeraient faire du CrossFit et 32 % préféreraient méditer sur place.

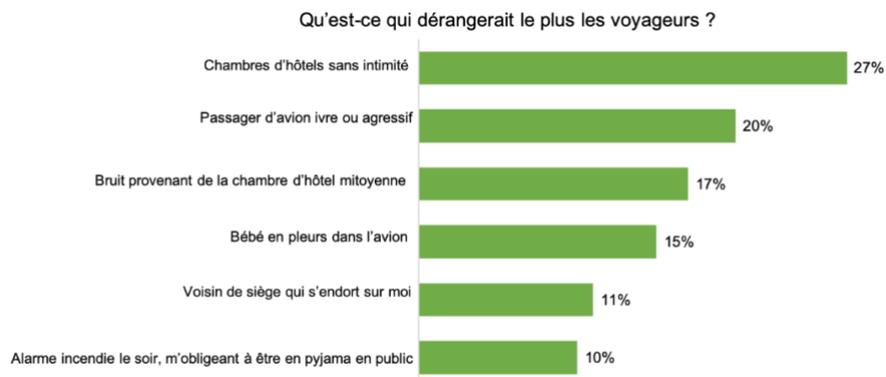
Sans surprise, le manque de sommeil (37 %), le stress général lié aux déplacements (34 %) et une mauvaise alimentation (33 %) sont les principales préoccupations en matière de bien-être des voyageurs d'affaires. Lorsqu'il s'agit des options bien-être offertes par les hôtels, les voyageurs d'affaires sont plus intéressés pour avoir de l'eau potable filtrée (77 %), une alimentation saine (73 %) et des purificateurs d'air (71 %) dans leur chambre.

### **Stress et nuisances**

Pour les voyageurs d'affaires, le temps est de l'argent et les perturbations peuvent nuire à leur productivité et impacter le résultat de leur travail. Bien que les voyageurs déclarent en grande partie avoir subi plus de contretemps durant la partie aérienne de leur voyage, les hôtels qui n'offrent pas suffisamment d'intimité ou d'insonorisation dérangent les voyageurs et peuvent contribuer au manque de sommeil qu'ils signalent. Les voyageurs ont exprimé leurs principaux facteurs de stress et de désagrément lors de déplacements :



Q. Quand vous pensez aux voyages d'affaires, qu'est-ce qui vous crée le plus de stress ? Choisissez-en trois.



Q. Quelle est la première chose que vous n'espérez pas rencontrer lors d'un voyage d'affaires ?

### \*Note de l'éditeur

Liste non-exhaustive des contretemps de voyage : vol annulé, accident de voiture, vol retardé, évacuation d'urgence, blessure/maladie, perte de documents, perte de bagages, urgence médicale, etc.

### À propos de l'Index

**Le Business Traveler Sentiment Index™ de la GBTA, en partenariat avec RoomIt by CWT**, est un baromètre breveté, centré sur les données et basé sur les attitudes des voyageurs d'affaires à l'égard de quatre éléments clés dans le voyage d'affaires :

- **Expérience voyageur** (c.-à-d. comportements dans l'expérience générale de voyage, de la réservation au transport aérien et aux séjours à l'hôtel et à la déclaration des frais).
- **Réussite du voyage et atteinte des objectifs d'affaires** (c.-à-d. comportements face aux aspects du voyage d'affaires qui mènent à une atteinte des objectifs de celui-ci).
- **Politique de gestion des voyages lors de désagréments** (c.-à-d. comportement à l'égard de la gestion, de la souplesse et de la compréhension de la politique de gestion des voyages d'affaires de l'entreprise).
- **Technologie dans le voyage d'affaires** (c.-à-d. opinions sur l'impact de la technologie sur les voyages d'affaires).

Étant donné qu'il s'agit de notre première période d'analyse, il deviendra notre point de référence et toutes les valeurs de l'Index sont initialement fixées à 100. Puisque nous mesurons ces composantes de l'Index périodiquement, une nouvelle valeur sera calculée chaque trimestre en fonction de la variation en pourcentage de l'élément.

### Plus d'informations

Pour en savoir plus, téléchargez [ici](#) une infographie avec les points clés de la recherche. Le rapport complet, *Business Traveler Sentiment Index de la GBTA*, est disponible exclusivement aux membres de la GBTA [ici](#) et peut également être téléchargé à partir du site web de [RoomIt by CWT](#).

Apprenez-en davantage sur le Sentiment Index et ce qu'il signifie pour les programmes de voyage lors d'une [séance de formation interactive et engageante](#) à la GBTA Convention 2019, le lundi 5 août à 8h45 dans la salle S504ab, ainsi que lors d'une [autre présentation](#) le mercredi 7 août à 12h45 dans la salle S504cd. Pendant les séances, un participant se joindra à nous sur scène pour jouer à Cash Cab alors que nous dévoilerons les résultats du sondage et présenterons les Dos and Don'ts pour améliorer votre programme voyage, en fonction des opinions des voyageurs.

Un webinar qui approfondit les résultats de la recherche mettant en avant des experts GBTA et RoomIt by CWT aura lieu le 5 septembre à 10h ET. [Inscrivez-vous dès aujourd'hui](#).

### Méthodologie

Un sondage en ligne a été mené auprès de 2 084 voyageurs d'affaires du monde entier qui travaillent à temps plein ou à temps partiel et qui ont effectué trois voyages d'affaires ou plus au cours des douze derniers mois. Parmi les répondants, 523 venaient des États-Unis, 521 d'Europe, 517 d'Asie-Pacifique et 523 d'Amérique latine. Le sondage a été réalisé par la GBTA entre le 20 mai et le 5 juin 2019.

### **À propos de la Global Business Travel Association**

La Global Business Travel Association (GBTA) est la première organisation mondiale de voyages d'affaires et de réunions dont le siège social est situé dans la région de Washington D.C. et qui exerce ses activités sur six continents. Les plus de 10 000 membres de la GBTA gèrent plus de 345 milliards de dollars de dépenses annuelles pour les voyages d'affaires et les réunions à l'échelle mondiale. La GBTA fournit des services d'éducation, d'événements, de recherche, de plaidoyer et de médias à un réseau mondial croissant de plus de 28 000 professionnels du voyage et 125 000 contacts actifs. Pour savoir comment les voyages d'affaires entraînent une croissance durable des affaires, visitez [gbta.org](http://gbta.org).

### **A propos de RoomIt by CWT**

RoomIt by CWT est la division hôtelière de CWT. Chaque jour nous permettons aux voyageurs de trouver la chambre qui leur convient au tarif correspondant, et nous procédons à plus d'une trentaine de réservations de chambres d'hôtel par minute. RoomIt propose également aux voyageurs les services et les programmes de fidélité qu'ils souhaitent, tout en aidant les organisations à maîtriser leur budget et à améliorer leur gestion des voyages.

Suivez-nous sur [LinkedIn](#) et [Instagram](#).

### **A propos de CWT**

CWT est une plateforme de voyages dite « business-to-business-for-employee » (B2B4E) sur laquelle les entreprises et les gouvernements comptent pour garder leurs employés connectés. Présent dans 145 pays, nous offrons à leurs voyageurs une expérience de voyage de qualité, alliant une technologie innovante à notre vaste expérience. Chaque jour, nous nous occupons de suffisamment de voyageurs pour remplir plus de 260 Boeing 787 et 100 000 chambres d'hôtel - et gérer 105 événements.

Suivez-nous sur [Facebook](#), [LinkedIn](#), et [Twitter](#).

### **Contacts presse :**

Alistair Hammond, Global Director of Media Relations

T: +44 203 353 1454 / M: +44 771 773 0441

[ahammond@mycwt.com](mailto:ahammond@mycwt.com)

Taylor Aaron

Senior Manager, Global Communications

T: +1 612 244 9420

[taaron@mycwt.com](mailto:taaron@mycwt.com)

### **Contact presse France : Agence Look Sharp**

Lorella Contardo

T : 01 81 80 95 12

[lorella.contardo@looksharp.fr](mailto:lorella.contardo@looksharp.fr)

