

DANS LA TÊTE DU VOYAGEUR D'AFFAIRES

Baromètre Septembre 2017

Salon IFTM / Top Résa



Comment avons-nous réalisé cette étude ?

Ce baromètre FCM Travel Solutions - Déplacements Pros a été réalisé du 5 juillet 2017 au 11 août 2017 auprès de 1002 voyageurs d'affaires, interrogés en ligne ou par téléphone. Quelques informations sur le profil des répondants :



Taille de l'entreprise :

- Plus de 5000 salariés : **4%**
- De 1000 à 5000 salariés : **11 %**
- De 500 à 1000 salariés : **27 %**
- De 100 à 500 salariés : **39 %**
- Moins de 100 salariés : **19 %**

Nombre de voyageurs dans l'entreprise (estimé) :

- Moins de 50 : **24%**
- Entre 50 et 100 : **28 %**
- De 100 à 500 : **32 %**
- Plus de 500 : **16 %**



Déplacements Pros est le premier site consacré aux professionnels du voyage d'affaires et des déplacements professionnels. Il couvre l'actualité quotidienne

du business travel, du fleet management, du travel management, du MICE et de l'événementiel d'entreprise. Plus d'infos : www.deplacementspros.com

PARTIE 1

**Quel regard les voyageurs
d'affaires portent-ils sur leur expérience
voyage en 2017 ?**

1

Entre septembre 2016
et juin 2017 :



20%

J'ai moins voyagé
que l'an dernier



51%

J'ai autant voyagé
que l'an dernier



29%

J'ai beaucoup
plus voyagé

2

Selon vous, la plupart de vos
déplacements ont été cette année :



46%

Absolument
décisifs, sans
voyage, pas
de business !



38%

Plutôt productifs,
ils ont permis
de faire avancer
les choses



6%

Plutôt inutiles,
mais au moins
j'ai vu du pays



6%

Plutôt inutiles,
une visiocon-
férence aurait
suffit



4%

Totalement
inutiles : j'aurais
préféré rester
chez moi...

3

Qu'est-ce qui vous cause le plus de souci en voyage d'affaires ? :

33%

La fatigue

24%

L'inconfort lors des déplacements

23%

Le stress

11%

Le sentiment d'insécurité

9%

La séparation avec mes proches



4

Avez-vous profité cette année d'un voyage d'affaires pour poursuivre votre séjour à titre privé ? :

44%

Non, je n'ai pas eu le temps

26%

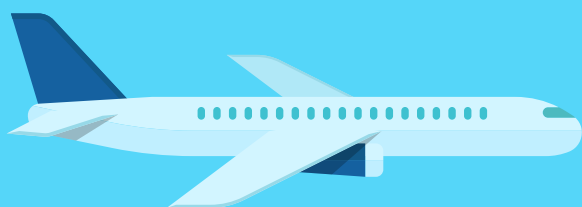
Non cela ne m'intéresse pas

21%

Oui, sur un week-end

9%

Oui, sur plus de 3 jours



PARTIE 2

Le voyageur d'affaires et la technologie : je t'aime moi non plus ?

5

Pour vous, la technologie sert surtout dans le voyage d'affaires à :

46%

Gagner en rapidité dans mes réservations, la gestion de mes notes de frais...

24%

M'apporter des informations et donc réduire le stress

14%

Pas grand chose, ce ne sont que des gadgets

9%

Me construire une expérience plus personnalisée

7%

Pour moi, la technologie est réservée aux nouvelles générations ou aux initiés : je n'y comprends rien !



6

Quel usage faites-vous de votre smartphone en voyage d'affaires ? :

54%

C'est mon meilleur ami, je ne m'en sépare pas et l'utilise constamment

36%

Je m'en sers un peu plus que d'habitude, mais j'utilise tout autant mon ordinateur

10%

Je ne m'en sers pas plus que d'habitude

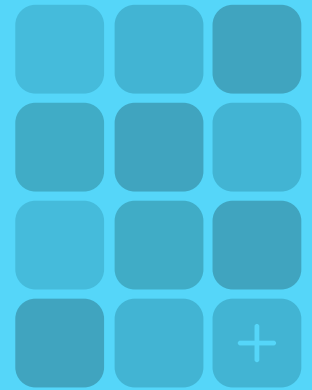


7

Combien d'applications dédiées au voyage d'affaires avez-vous installées sur votre smartphone ? :

—

—



0%

Aucune

58%

Une ou deux

33%

Entre 3 et 5

7%

Entre 5 et 10

2%

Plus de 10

8

Lesquels vous sont les plus utiles ?

(3 max) :

—



33%

App de compagnies aériennes



21%

App de météo, agenda, géolocalisation, plans



21%

App de réservations hôtelières



12%

App de mon OBT ou de mon agence de voyage



7%

App de réservation de taxis



3%

App de recommandation de restaurants, visites, etc

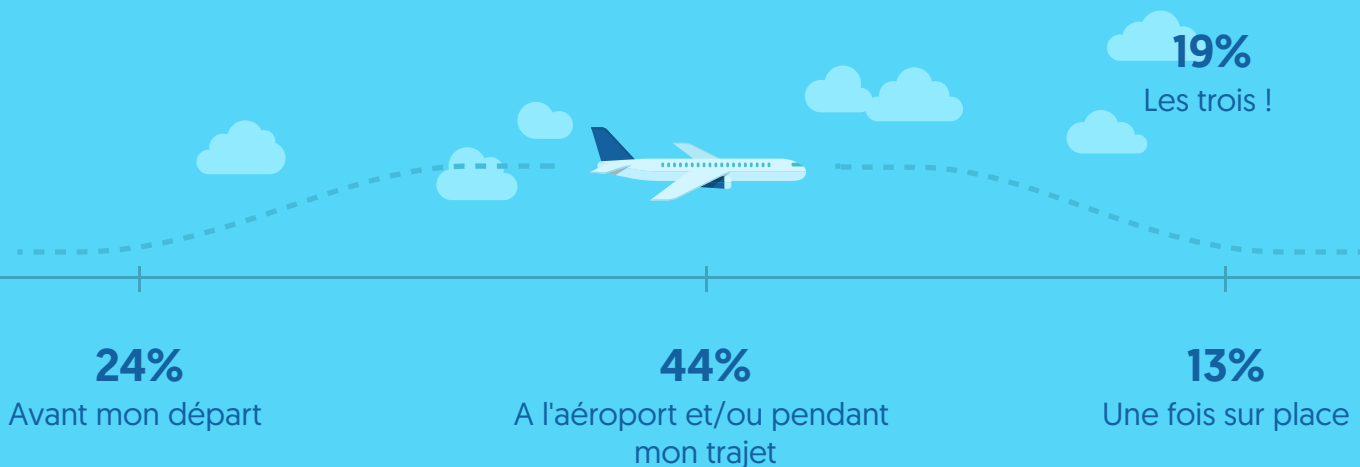


3%

App d'économie collaborative (Airbnb, Uber)

9

A quel moment de votre déplacement ces technologies vous semblent-elles le plus utile ? :



10

Avez-vous déjà utilisé des services de l'économie collaborative dans le cadre de vos déplacements professionnels (Uber, Airbnb...) ? :

63%

Non, je voudrais bien mais mon entreprise me l'interdit

20%

Oui, Uber ou un autre VTC

7%

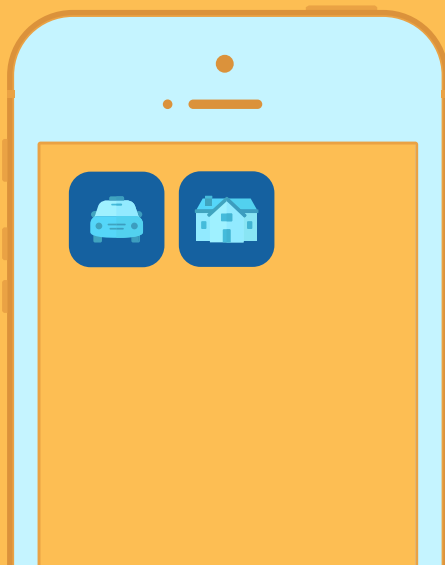
Non, je ne les connais pas ou n'en vois pas l'utilité

6%

Oui, Airbnb ou une autre solution de logement chez particuliers

4%

Oui, les deux



PARTIE 3

Quelle vision les voyageurs ont-ils du futur du business travel ?

11

Quelle est le nouveau mode de transport que vous attendez avec le plus d'impatience pour vos voyages d'affaires ? :



36%

Les avions supersoniques

31%

Les voitures sans chauffeur

31%

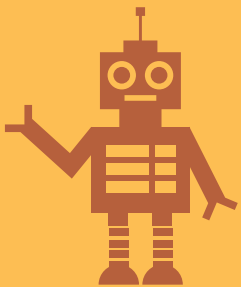
L'hyperloop (transport par tube à grande vitesse)

2%

La voiture volante

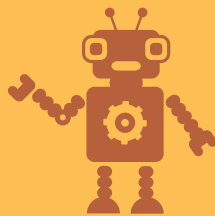
12

On parle beaucoup de l'intelligence artificielle (IA), ces programmes informatiques qui visent à reproduire l'intelligence humaine. Selon vous, quel impact ces technologies pourraient-elle avoir dans le voyage d'affaire ? :



66%

Elles vont révolutionner le voyage d'affaires



19%

Elles sont bluffantes, mais les applications vont rester anecdotiques



14%

Un gimmick de plus, les TMC devraient plutôt se concentrer sur le bon fonctionnement des technologies existantes



1%

Je n'en ai jamais entendu parler

13

Pensez-vous que les agents de voyage d'affaires vont disparaître, et être remplacés par des assistants virtuels, dotés d'intelligence artificielle ? :

2%

Oui j'en suis convaincu !

9%

Oui c'est possible

71%

Non, c'est peu probable, la technologie et l'humain restent complémentaires

9%

Bien sûr que non !



*** 9%**

NSPP [ne se prononce pas]

14

L'agence de voyage d'affaires du futur, comment l'imaginez-vous dans vos rêves les plus fous ? :

29%

100% intégrée : une même agence sera propriétaire des compagnies aériennes

21%

100% sur mesure : les agences joueront aussi le rôle de concierges

18%

100% personnalisée : chaque voyageur aura son contact personnel avec une combinaison d'IA et de consultants particuliers

16%

100% technologique, avec des conseillers-robots et des systèmes ultra-automatisés :

8%

Peu différente d'aujourd'hui : je pense que la technologie va continuer à se conjuguer avec l'humain

8%

Inexistante : je pense que les agences de voyage d'affaires vont disparaître



La lecture de **Jordy Staelen**, *Managing Director*, FCM France & Suisse

Avec ce baromètre, nous avons voulu lire dans les pensées des voyageurs d'affaires.

L'idée : mieux comprendre comment ils vivent leurs déplacements en 2017, alors que la technologie est désormais omniprésente, et que de nouvelles manières de voyager sont en train, non plus d'émerger, mais bel et bien de se banaliser (bleisure, économie collaborative...).

Pourquoi cette enquête ? Tout simplement parce que **les voyageurs et voyageuses sont au centre de nos préoccupations !**

Parmi les points à retenir :

- **Les voyageurs d'affaires portent un regard très favorable sur leurs déplacements : 84%** jugent que leurs déplacements ont été productifs ou même absolument décisifs.
- Il existe par ailleurs une véritable **histoire d'amour entre le voyageur et la technologie !** Plus de la moitié des voyageurs décrivent leur mobile comme leur meilleur ami en voyage d'affaires.



C'est extrêmement encourageant pour nous et pour toutes les prestataires innovants. L'expérience voyageur a réellement gagné en fluidité grâce au digital.

Mais allons plus loin dans l'analyse...



- Certes, la technologie est fondamentale.
- Certes, elle aide à réduire les coûts et à gagner en rapidité.
- Certes elle est capitale dans l'amélioration de l'expérience client.
- Mais **la technologie n'est pas un but en soi.**



Le véritable enseignement de ce baromètre ?

Les voyageurs sont des êtres humains !

Un voyage est une expérience à part entière, un moment de vie, de connexions, de découvertes, parfois même d'aventures, qui dépasse le cadre professionnel. La preuve ? Près **d'1/3** des voyageurs ont profité cette année de leur déplacement pour poursuivre leur séjour à titre privé. Ils plébiscitent également de plus en plus des services comme Airbnb, qui proposent une expérience de voyage plus conviviale et authentique.

Sans oublier que le voyage d'affaires est une expérience qui peut être contraignante :

- 33% évoquent la fatigue
- 24% l'inconfort
- 23% le stress

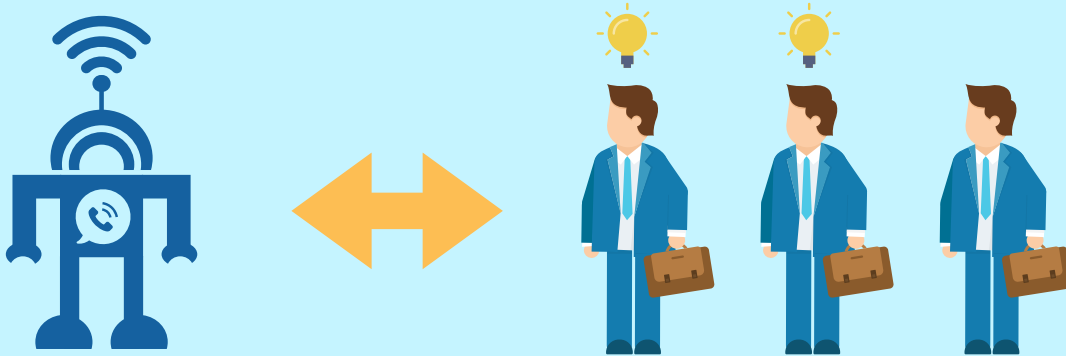


Les voyageurs d'affaires ont donc besoin d'outils efficaces doublés d'un **service client qui fait preuve d'empathie et d'intelligence émotionnelle**, loin des calls centers massifiés et impersonnels.

En clair, l'amélioration de l'expérience voyageur repose sur la compréhension et la prise en compte de cet **aspect humain et émotionnel**. Et c'est un défi pour l'ensemble des acteurs du secteur.

Paradoxalement, cela peut passer par un recours aux nouvelles technologies : **les chatbots nous font par exemple entrer dans une ère conversationnelle absolument révolutionnaire.** Ils permettent d'apporter des réponses quasi instantanées aux questions simples, et ce, 24h24 et 7j/7 !

D'ailleurs, les **2/3** des voyageurs ne s'y trompent pas et pensent que l'intelligence artificielle va révolutionner le voyage d'affaires... et en effet, elle permet d'automatiser des tâches de manière intelligente, d'où un gain en productivité et en qualité de service.



Il existe alors une véritable complémentarité entre la performance de la machine et l'expertise de l'humain.

Car le conseiller voyage garde un rôle capital : lui seul peut lire entre les lignes d'un email ou faire preuve de compréhension face à un voyageur stressé ou fatigué. Là encore, les voyageurs l'ont bien perçu : ils sont **71%** à penser que la technologie et l'humain vont rester complémentaires.

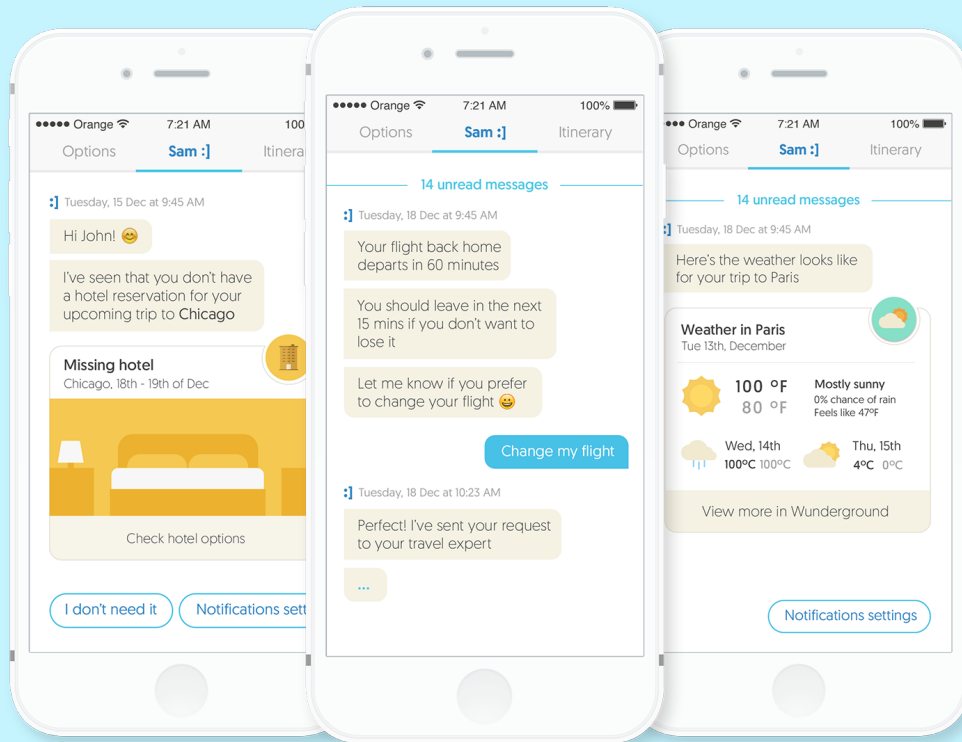
C'est finalement la **double mission** que nous nous donnons chez FCM :

1. Délivrer un **service sans faille** grâce à des outils et process optimisés
2. **Assurer une relation de proximité avec nos clients**, grâce à des interactions toujours plus incarnées, personnalisées et chaleureuses

Une recette simple... pour rendre nos voyageurs toujours plus heureux !

Découvrez Sam :],

votre assistant de voyage nouvelle génération



FCM TRAVEL
SOLUTIONS™

124-126 rue de Provence
75008 Paris

Vous souhaitez en savoir plus sur nos produits, services, ou même sur notre vision du Business Travel ?

Rendez-vous sur

www.fr.fcm.travel

ou contactez-nous sur

info@fr.fcm.travel

ou encore au

+33 (0)1 56 56 18 13

A bientôt !