

Communiqué de presse

Carlson Wagonlit Travel France : volume d'affaires en hausse de 2,1% en 2008

*Année 2008 satisfaisante malgré un fort ralentissement de la croissance
au dernier trimestre*

Paris, le 11 février 2009 – Carlson Wagonlit Travel France, leader de la gestion des voyages, annonce un volume d'affaires de 2 599 millions d'euros en 2008, une hausse de 2,1% par rapport à l'année précédente. Après un premier semestre en hausse de 3,4%, la croissance a été ralentie par la crise économique et financière mondiale au quatrième trimestre. Le volume d'affaires se répartit entre 80% de clients entreprises et 20% de clients particuliers.

Le nombre de transactions est en hausse de 4,1% par rapport à 2007. Cette hausse rapportée à celle du volume d'affaires reflète la volonté des entreprises de réduire le coût par transaction. Les transactions rail en 2008 ont progressé de 9% et tandis que les transactions air ont baissé de 3 % sur la même période.

En termes de parts de marché, Carlson Wagonlit Travel conforte sa position de leader de la distribution de voyage en France avec :

- plus de 20% sur l'aérien (BSP) soit un gain de part de marché de +0,35%
- 31% des parts de marché agences sur le rail et une progression des ventes SNCF de 15,2%
- une progression du nombre de réservations hôtel de 22,3% par rapport à 2007

Plus de 215 nouveaux contrats en 2008

L'année 2008 a été marquée par de nombreux succès commerciaux. Au total des signatures pour un montant de 243 millions d'euros ont été enregistrées, soit une quinzaine de grands comptes dont Michelin, Schneider, Essilor ou WPP et plus de 200 comptes régionaux.

Ces succès commerciaux illustrent l'attractivité de l'offre Carlson Wagonlit Travel. Au cours de l'année 2008, cette offre s'est enrichie grâce à une stratégie de partenariats avec des leaders dans leur domaine :

- en juillet 2008, un accord de fournisseur privilégié avec American Express Global Commercial Card pour la promotion et la distribution de trois solutions de paiement ;
- en septembre 2008, un accord avec Travel Santé pour enrichir l'offre sécurité CWT avec des informations sanitaires ;
- en septembre 2008, un accord avec Europ Assistance pour proposer aux entreprises des solutions d'assurance innovantes dans la couverture des risques et le rapatriement des voyageurs.

En 2009, Carlson Wagonlit Travel entend poursuivre une stratégie commerciale offensive. Le segment des PME sera prioritaire avec le lancement d'une offre dédiée prévue au second trimestre 2009.

Poursuite de la stratégie de régionalisation des Centres de Services Clients

La configuration de service de CWT est unique en France. Elle permet d'apporter une réponse adaptée à chaque typologie de clients :

- **Les entreprises Grands Comptes** sont servies depuis des Centres de Services Clients Nationaux (Belfort, Fauriel, Lille) et un Centre de Services Expert en Transactions Hôtelières (Clermont Ferrand). Les CSCN permettent une plus grande automatisation des tâches simples, une plus grande spécialisation sur les tâches à valeur ajoutée et la mutualisation du back office.
- **Les entreprises PME** sont servies depuis des Centres de Services Clients Régionaux. Les CSCR renforcent la proximité et permettent une organisation adaptée à ce segment de clientèle.
- **Les TPE et les particuliers** sont servis par les agences Carlson Wagonlit Voyages situées dans les villes grandes et moyennes pour plus de proximité. Carlson Wagonlit Voyages poursuit sa stratégie de croissance par la franchise.

Depuis plusieurs années, CWT France mène une stratégie de régionalisation pour améliorer la productivité de ses Centres de Services Clients. Cette stratégie sera poursuivie en 2009 dans le cadre de la réorganisation du réseau.

« Pour conserver sa position de leader dans un secteur fortement impacté par la crise économique, CWT France doit continuer de s'adapter aux évolutions du marché ; a fortiori dans la perspective d'une année incertaine et difficile » précise Bertrand Mabilie, Directeur Général de CWT France « Dans ce contexte sensible, plus que jamais, nous maintenons le cap de nos orientations stratégiques : la satisfaction des nos clients, les performances économiques et la valorisation des compétences individuelles » ajoute-t-il

À propos de Carlson Wagonlit Travel

Carlson Wagonlit Travel (CWT) est un leader mondial spécialisé dans la gestion des voyages d'affaires. Présent dans plus de 150 pays, CWT sert les entreprises de toutes tailles ainsi que les administrations et les organisations non gouvernementales. En s'appuyant sur l'expertise de ses équipes et des technologies de pointe, CWT aide ses clients à dégager une meilleure valeur de leur programme de voyages en termes d'économies, de service, de sécurité et de développement durable. L'entreprise fournit également service et assistance de qualité à leurs voyageurs. Les services et solutions de CWT sont organisés en quatre lignes : Services aux voyageurs et gestion des transactions, Optimisation de programme, Sécurité, Réunions et événements. CWT emploie 22 000 personnes dans le monde. En 2008, son volume d'affaires a atteint 27,8 milliards de dollars US pour ses filiales à 100 % et ses joint-ventures.

Contacts médias :

Ogilvy PR
Céline LENOIR / Sabina LINDSTEDT
01.53.67.12.78/58
sabina.lindstedt@ogilvy.com

