



# David FOOT

par Anne Robidoux

## invite les entreprises à saisir les occasions d'affaires

« Les cinq prochaines années seront bonnes pour les voyages d'affaires. » Aucune boule de cristal ni autre gadget de clairvoyance n'est à l'origine de cette affirmation. Celui qui la fait détient un doctorat en économie de l'Université Harvard et enseigne à l'Université de Toronto, David K. Foot. C'est sur la démographie que s'appuient ses conclusions. Il est coauteur du livre «Entre le Boom et l'Écho», qui s'est vendu à plus de 300 000 exemplaires. Dans la nouvelle édition, intitulée «Entre le Boom et l'Écho 2000», l'auteur explique comment mettre à profit la réalité démographique. Il nous en a dit un peu plus concernant les voyages d'affaires lors d'une entrevue exclusive accordée à L'agent de voyages et dont nous vous présentons ici la première partie.

**L'adv :** **Quelles sont les raisons qui vous amènent à affirmer que les cinq prochaines années seront bonnes pour les voyages d'affaires ?**

**D.K.F. :** En fait, l'âge sert de clé pour expliquer plusieurs variables socio-économiques. Les gens dans la vingtaine cherchent des moyens économiques de voyager. Ils se déplacent peu par affaires. Quand ils atteignent la trentaine, leurs dépenses sont élevées. C'est le moment où ils fondent une famille et achètent une maison. Bien qu'ils commencent à voyager par affaires, ils occupent généralement des postes junior.

Dans la quarantaine, ils ont beaucoup plus de responsabilités au travail. Ils gagnent probablement plus d'argent. Ils ont à voyager plus fréquemment, car ils occupent des postes plus élevés dans la hiérarchie de l'entreprise. Cette situation se poursuit dans le début de la cinquantaine. Cependant, c'est dans la cinquantaine que les gens commencent à moins apprécier les voyages fréquents. Ils commencent à les déléguer à des employés subalternes.

Ceux qui se déplacent le plus par affaires sont donc âgés de 40 à 55 ans. Au Canada, on considère comme baby-boomers les personnes nées entre 1947 et 1966. Les baby-boomers canadiens ont maintenant entre 35 et 54 ans. La plupart d'entre eux sont dans la quarantaine et la jeune cinquantaine.

Bien sûr le nombre de voyages d'affaires varie selon les succès et les déconforts des entreprises. On peut tout de même déduire que les voyages d'affaires connaîtront une bonne période durant encore cinq ans approximativement. Ceci parce qu'une portion importante de la population canadienne est à l'âge où les voyages d'affaires sont les plus fréquents.

**L'adv :** **Les hôtels doivent-ils modifier l'équipement récréatif qu'ils mettent à la disposition de leur clientèle d'affaires ?**

**D.K.F. :** Quand ils atteignent la quarantaine et surtout

la cinquantaine, les gens passent du jogging à la marche. Pourquoi ne pas leur donner un bon sentier de marche sécuritaire situé près de l'hôtel ? Il sera situé préférentiellement dans la nature où les marcheurs peuvent observer des oiseaux. Il est très facile pour les hôteliers de planifier des itinéraires de marche d'une trentaine de minutes à l'extérieur et à l'intérieur même de l'hôtel.

À l'intérieur, on peut tracer un itinéraire qui utilise ce qui est sur place comme les escaliers, par exemple. En fin de journée, la navette de l'hôtel pourrait amener les clients à un parc où il y a des sentiers. L'hôtel pourrait aussi commanditer un sentier. Et ce faisant, il contribuerait par ailleurs positivement à son image corporative. Les clients trouveraient une liste de marches conseillées dans leur chambre à leur arrivée. Il suffit d'un peu de créativité.

La piscine de l'hôtel demeure populaire surtout si l'eau y est tiède. Les clients s'en servent pour la natation mais aussi à des fins thérapeutiques. L'arthrite et d'autres problèmes de santé commencent dans la quarantaine.

Les salles d'exercice s'adressent peu aux gens âgés de 40 à 55 ans. À la mi-quarantaine, plusieurs individus ne sont plus à l'aise dans une grande salle où tous peuvent les observer. Les hôtels pourraient offrir un service où on transporte à la chambre bicyclette stationnaire, tapis de marche ou poids, moyennant un léger supplément. À cet égard, certaines chambres d'hôtels sont aujourd'hui équipées d'équipement d'exercice. Les spas et autres centres de soins des hôtels sont aussi là pour demeurer. Les baby-boomers favorisent une approche globale de la santé.

**L'adv :** **Y a-t-il un autre secteur auquel les hôteliers doivent être attentifs ?**

**D.K.F. :** Dès la mi-quarantaine, la plupart des gens font plus attention à ce qu'ils mangent pour des raisons médicales, entre autres. Le secteur de la restauration doit donner plus d'options aux clients. Les hôtels, restaurants et compagnies aériennes doivent être attentifs à l'utilisation du sucre, du sel, des épices et d'autres assaisonnements lors de la préparation des repas.

C'est déjà commencé, mais il faudrait que ce soit plus répandu. Il serait temps aussi d'offrir des portions plus petites tout en privilégiant une meilleure qualité. C'est ce qu'une grande partie de la population recherche.

*Note :* En octobre, L'agent de voyages vous présentera le deuxième volet de l'entrevue avec David Foot. Les frais de service, l'utilisation d'Internet par les voyageurs d'affaires, les programmes de fidélisation et les classes supérieures des transporteurs seront alors abordés.