

Les passagers souhaitent davantage de commodité et de technologie pour améliorer les processus, avec des préférences régionales divergentes

30 octobre 2024 (Bangkok) – L'Association du transport aérien international (IATA) a publié les résultats de son enquête mondiale 2024 sur les passagers, révélant que les voyageurs continuent de privilégier la commodité et la rapidité. Pour une expérience de voyage plus fluide, ils sont prêts à utiliser l'identification biométrique et à compléter certaines démarches de voyage avant leur arrivée à l'aéroport.

« Les passagers souhaitent flexibilité et transparence lors de la planification et de la réservation de leur voyage, ainsi que rapidité et commodité à l'aéroport. De plus en plus adoptent la biométrie, les portefeuilles numériques et les processus hors aéroport pour y parvenir », a déclaré Nick Careen, vice-président principal de l'IATA, Opération, Sécurité et Sûreté.

Planification, réservation et paiement

- 68 % des passagers ont indiqué que la proximité de l'aéroport était leur priorité principale dans le choix de leur aéroport de départ, suivie par la réduction du temps de trajet total (33 %) et l'obtention du meilleur prix de billet (25 %).
- 71 % ont déclaré réserver leur voyage en ligne ou via une application mobile, 53 % préférant utiliser le site Web ou l'application de la compagnie aérienne, et seulement 16 % préférant l'interaction humaine.
- 32 % ont exprimé le souhait de centraliser toutes les informations de voyage en un seul endroit avant le voyage.
- 79 % préfèrent payer leur voyage avec une carte de crédit ou de débit (+8 points par rapport à 2023), suivis par les portefeuilles numériques à 20 % (+2 points par rapport à 2023) et les solutions de paiement instantané, comme [IATA Pay](#), à 7 % (+3 points par rapport à 2023).
- La commodité était la principale raison pour laquelle les passagers ont choisi un mode de paiement particulier (70 %), suivie par les avantages (39 %) et la sécurité (33 %).

Les passagers privilégient la commodité dans la phase de planification, de réservation et de paiement de leur voyage. Pour cette commodité, ils peuvent accepter des coûts légèrement plus élevés et sont de plus en plus disposés à utiliser des technologies telles que les portefeuilles numériques. L'initiative de [vente au détail modernisée](#) de l'IATA aide les compagnies aériennes à offrir une meilleure expérience centrée sur le client, basée sur les travaux de fond de la [Nouvelle Capacité de Distribution](#) et la conversion vers les Offres et Commandes. L'[indice de maturité de la vente au détail aérienne](#) soutient les compagnies aériennes dans leur transformation de distribution et de paiement.

« La technologie continue de transformer la façon dont les gens planifient, réservent et paient leur voyage. Les voyageurs s'attendent à retrouver la même commodité lorsqu'ils achètent des billets que lors de n'importe quel autre achat en ligne. Cela signifie simplicité, clarté et des options répondant à leurs préférences tout en garantissant la sécurité de leurs données. L'industrie répond à la demande de centrage sur le client grâce à l'initiative de vente au détail modernisée de l'IATA. Les passagers en ressentiront les effets positifs très prochainement », a déclaré Muhammad Albakri, vice-président principal de l'IATA responsable des services de règlement financier et de distribution.

Aéroport

- 70 % des passagers souhaitent atteindre leur porte d'embarquement en 30 minutes ou moins lorsqu'ils voyageant avec un bagage à main uniquement; 74 % s'attendent à ce que cela ne prenne pas plus de 45 minutes avec un bagage en soute.
- 85 % sont disposés à partager leurs données d'immigration, comme le passeport et le visa, avec les autorités avant le départ pour accélérer le processus à l'aéroport. 89 % sont intéressés par un programme de voyageurs de confiance pour accélérer le contrôle de sécurité.
- 45 % estiment que les procédures d'immigration devraient être effectuées avant d'arriver à l'aéroport, et 36 % sont du même avis en ce qui concerne l'enregistrement. En outre, 70 % des passagers se disent plus enclins à enregistrer un bagage s'ils peuvent le faire à l'avance.
- 46 % des voyageurs ont expérimenté les processus aéroportuaires utilisant l'identification biométrique. Le taux d'utilisation le plus élevé est observé aux points de contrôle d'immigration d'entrée et de sortie (43 %). 84 % des utilisateurs étaient satisfaits. 75 % préfèrent utiliser la biométrie que les passeports et cartes d'embarquement traditionnels.
- 50 % ont des préoccupations concernant la protection des données et 39 % seraient plus ouverts aux solutions biométriques s'ils étaient assurés de la sécurité de leurs données.

L'initiative [One ID](#) de l'IATA aide l'industrie à répondre aux attentes des voyageurs pour des processus plus rapides et moins contraignants sur le chemin vers leur avion, grâce à des technologies biométriques et d'identité numérique sécurisées.

« Le message des voyageurs est clair : ils veulent embarquer plus rapidement grâce à la technologie et à des processus intelligents bien avant leur arrivée à l'aéroport. Et la bonne nouvelle est que nous y parvenons. Les voyageurs peuvent déjà arriver à l'aéroport prêts à voler, avec les vérifications d'admissibilité effectuées. La biométrie et l'identité numérique peuvent offrir une expérience sans papier une fois à l'aéroport. C'est excellent pour les passagers et, surtout, cela aidera les infrastructures aéroportuaires à mieux gérer l'augmentation du nombre de passagers, rendant l'adoption de ces nouvelles technologies et processus d'autant plus attrayante », a déclaré Careen.

Les solutions numériques sont préférées par les jeunes générations

Les moins de 25 ans sont nettement plus proactifs dans l'utilisation de la technologie pour améliorer leur voyage, mais souhaitent des garanties de sécurité.

- 51 % d'entre eux choisiraient les portefeuilles numériques pour le paiement, bien au-dessus de la moyenne générale de 20 %.
- 90 % sont intéressés par l'utilisation d'un smartphone avec un portefeuille numérique, un passeport et des cartes de fidélité pour la réservation, le paiement et la navigation à l'aéroport, dépassant la moyenne générale de 77 %.
- 48 % préfèrent la biométrie aux passeports et cartes d'embarquement traditionnels, contre 43 % des personnes âgées de 56 à 75 ans.
- 50 % des moins de 25 ans seraient plus ouverts aux solutions biométriques s'ils étaient rassurés quant à la sécurité des données, contre une moyenne générale de 39 %.

Tendances Régionales

Afrique

Les passagers d'Afrique privilégient la commodité lors du choix de leur aéroport, mais font souvent face à des options limitées en raison du manque d'alternatives. Plus de passagers de cette région réservent leurs billets via des agences de voyage que dans toute autre région. Ils sont également plus nombreux à montrer un fort intérêt pour l'adoption de solutions numériques et de technologies pour simplifier les processus de voyage. En outre, les exigences de visa complexes ont plus tendance à décourager les voyageurs en Afrique par rapport aux autres régions.

Asie-Pacifique

Les voyageurs d'Asie-Pacifique sont les plus sensibles aux prix dans le choix de leur aéroport de départ. Ils sont en tête dans l'utilisation des applications mobiles et des portefeuilles numériques pour réserver et payer leurs voyages. Ils sont également plus enclins à utiliser la biométrie dans les aéroports, bien que leur satisfaction à cet égard soit la plus basse parmi toutes les régions. Les exigences de visa complexes découragent davantage de voyageurs d'Asie-Pacifique que dans la plupart des autres régions.

Europe

Les voyageurs européens réservent davantage via le site Web de la compagnie aérienne et paient par carte de crédit ou de débit. Ils sont légèrement plus prudents quant à l'utilisation des solutions numériques et au partage d'informations personnelles pour améliorer leur expérience de voyage par rapport aux autres régions. Ils sont également les moins enclins à partager des données biométriques pour accélérer les processus et, lorsqu'ils le font, leur satisfaction est inférieure à celle des voyageurs des autres régions.

Moyen-Orient

Les passagers du Moyen-Orient sont les plus susceptibles de choisir un aéroport pour ses installations et services. Un pourcentage plus élevé réserve leurs vols via un canal impliquant une interaction humaine que dans la plupart des autres régions. Ils sont enthousiastes à l'idée d'utiliser leur smartphone pour stocker des portefeuilles numériques, des passeports numériques et des cartes de fidélité pour la réservation, le paiement et la navigation à l'aéroport. Plus de la moitié ont utilisé la biométrie au lieu d'un passeport pour les processus aéroportuaires au cours des 12 derniers mois, avec une satisfaction quasi unanime.

Amérique du Nord

Les passagers d'Amérique du Nord préfèrent de manière écrasante et plus que toute autre région payer leurs vols par carte de débit ou de crédit, et utilisent le plus fréquemment des points de fidélité pour le paiement. Ils utilisent activement l'identification biométrique pour les processus aéroportuaires et rapportent une grande satisfaction à cet égard. Presque tous sont intéressés à fournir des données à l'avance pour des contrôles de sécurité plus « légers » à l'aéroport.

Amérique Latine et Caraïbes

Les passagers d'Amérique latine et des Caraïbes préfèrent réserver leurs voyages par carte de crédit ou de débit. Ils accordent la plus grande valeur à la flexibilité du paiement, préférant payer en plusieurs versements plus que dans toute autre région. Ils sont plus enclins que les autres régions à obtenir des visas auprès d'un consulat ou d'une ambassade. Ils utilisent moins fréquemment la biométrie que les autres régions ; cependant, ils montrent une forte volonté d'adopter la technologie et signalent une grande satisfaction lorsqu'ils le font.

		Monde	Afr.	AsPac	Eur.	Am. Nor.	M.-O.	Am. Lat.
Choix de l'aéroport	Commodité	70	53	64	73	77	55	57
	Prix	25	23	28	22	25	24	21
	Compagnie préférée	22	25	27	17	21	26	16
	Bonne expérience	14	20	15	13	15	20	8
	Temps de voyage réduit	33	23	31	37	36	27	26
	Installations de l'aéroport	17	24	22	12	13	29	12
	Pas d'alternative	16	21	16	15	14	15	26
	Autre	2	1	1	2	2	2	3
Réservation	Site Web de la compagnie	37	22	28	44	47	30	36
	Application de la compagnie	16	10	20	14	14	18	13
	Centre d'appel de la compagnie	1	2	1	1	1	1	1
	Billetterie de la compagnie	2	8	2	1	1	6	1
	Site de l'agent de voyage	9	6	15	5	6	6	8
	Comparateur en ligne	8	4	11	9	4	8	7
	Département des voyages d'affaires	11	14	10	14	9	13	9
	Réseaux sociaux	1	1	3	1	1	1	1
	Agent de voyage en personne	4	13	3	4	4	7	10
	Centre d'appel de l'agent de voyage	9	16	5	7	13	9	13
Je ne sais pas	1	2	2	1	1	1	1	
Mode de paiement	Carte de crédit / débit	79	64	62	88	95	46	89
	Portefeuille numérique	20	8	35	16	10	17	5
	Paiement instantané	7	15	13	3	1	9	5
	Virement bancaire	12	35	18	11	2	19	13
	Points de fidélité	21	13	14	17	35	20	27
	Bon d'échange de la compagnie	5	8	5	3	8	10	3
	Crypto	1	3	1	1	1	4	1
	Autre	2	6	1	2	1	4	2
Cela vous intéresserait-il d'utiliser un portefeuille numérique sur votre smartphone pour réserver et gérer votre voyage ?	Oui / Plutôt oui	77	86	86	72	67	85	76
	Neutre	10	6	8	11	12	7	11
	Plutôt non / Non	13	7	6	17	21	7	13
Les exigences de visa vous ont-elles déjà dissuadé de voyager ?	Oui	30	46	35	29	19	38	30
	Non	52	42	42	56	65	45	48
	N/A	18	11	22	16	15	15	22
À quel point êtes-vous susceptible de partager des informations personnelles avec les autorités pour accélérer les processus d'arrivée ?	Très / Plutôt susceptible	85	87	84	82	84	84	88
	Neutre	9	6	11	8	7	8	7
	Peu / Pas susceptible du tout	7	3	5	7	9	8	5

Avez-vous utilisé des technologies biométriques dans vos procédures à l'aéroport ?	Oui	46	36	50	39	48	55	41
	Non	49	60	44	56	47	40	53
	Je ne me souviens pas	5	4	5	5	4	5	6
Êtes-vous intéressé par un programme de « voyageur de confiance » ?	Oui	89	85	86	87	94	88	90
	Non	11	15	14	13	6	12	10

Note : Les répondants pouvaient sélectionner plusieurs réponses, reflétant la diversité de leurs préférences pour certaines questions.

- IATA -

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec :

Communications corporatives
Tél. : +41 22 770 2967
Courriel : corpcomms@iata.org

Notes aux rédacteurs :

- L'IATA (Association du transport aérien international) représente quelque 330 compagnies aériennes qui assurent plus de 80 % du trafic aérien mondial.
- Vous pouvez nous [suivre sur X](#) pour être au courant des annonces, des politiques et d'autres informations importantes.
- [Fly Net Zero](#)