



Nouvelle

Vitesse et commodité, principales priorités des passagers

25 octobre 2023 (Chicago) – L'Association du transport aérien international (IATA) a publié les résultats de son Enquête mondiale 2023 auprès des passagers (GPS), qui révèlent que les voyageurs accordent encore la priorité à la vitesse et à la commodité, et qu'ils préfèrent de plus en plus les données biométriques et les processus hors aéroport pour y arriver.

« Les passagers l'ont exprimé clairement : ils veulent consacrer moins de temps aux formalités de réservations et accélérer les déplacements à l'aéroport. Et ils sont de plus en plus disposés à faire usage des données biométriques pour remplir des tâches hors de l'aéroport », selon Nick Careen, vice-président principal de l'IATA responsable des opérations, de la sécurité et de la sûreté.

Planification et réservations

Les passagers veulent plus de commodité lorsqu'ils organisent leurs voyages et choisissent le lieu de départ. Ils préfèrent s'envoler d'un aéroport à proximité de la résidence, disposer de toutes les options de réservation et de tous les services à un seul endroit et utiliser la méthode de paiement de leur choix.

- La proximité de l'aéroport était la principale priorité des passagers au moment de choisir le point de départ (71 %). Ce facteur était plus important que le prix du billet (31 %).
- Une petite majorité de passagers préfèrent réserver directement auprès de la compagnie aérienne (52 %). Toutefois, quel que soit le canal de réservation utilisé, ils veulent avoir un aperçu complet de l'offre de tarifs, y compris l'accès facile aux produits et services facultatifs.

« De nos jours, les voyageurs s'attendent à la même expérience en ligne qu'ils peuvent trouver chez les grands détaillants en ligne. Le programme [Modern Airline Retailing](#) répond à ces besoins. Quel que soit la plateforme d'achat choisie par le passagers, les compagnies aériennes veulent leur présenter toutes les options offertes pour des réservations encore plus rapides et pratiques. Lorsque ce programme sera entièrement déployé, les voyageurs pourront faire le suivi de leurs achats de billets d'avions au moyen d'un unique numéro de commande, simplement et aisément. Cela simplifiera grandement les choses en cas de modification ou de perturbation », selon Muhammad Albakri, vice-président principal de l'IATA responsable des services de règlements financiers et de distribution.

Paiement

- La commodité est le principal facteur qui influence le choix d'un mode de paiement (62 %). Parmi sept différents modes de paiement, le plus populaire était la carte de crédit ou de débit (73 %), suivi du portefeuille numérique (18 %) et du transfert bancaire (18 %). En même temps, on observe de larges variations régionales dans l'utilisation de la carte de crédit. Les cartes de crédit ou de débit sont plus populaires en Amérique latine (85 %), en Europe (81 %) et en Amérique du Nord (74 %). C'est en Afrique qu'elles sont les moins populaires (57 %). La pénétration du portefeuille numérique est plus élevée dans la région Asie-Pacifique, où 41 % des répondants disent préférer cette option. Viennent ensuite l'Europe (15 %) et le Moyen-Orient (14 %). Parmi les régions, le transfert bancaire direct était la méthode préférée en Afrique (36 %), et au Moyen-Orient (21 %). L'IATA a mis au point le système IATA Pay, une méthode de paiement par laquelle les voyageurs paient leurs billets d'avion achetés en ligne en débitant directement leurs comptes bancaires.
- Les enjeux concernant le paiement cités par les répondants étaient l'incapacité d'utiliser leur méthode favorite ou de payer par versements ; d'autres ont mentionné le processus de paiement fastidieux et les préoccupations de sécurité. De plus, 25 % des ventes potentielles de produits ou de services ne pouvaient pas être réalisées durant la démarche du client en raison de problèmes liés au paiement.

« Il faut considérer le paiement comme une part de l'offre commerciale, et non simplement comme une transaction financière à la fin de la vente. Les clients veulent pouvoir utiliser un mode de paiement de leur choix, de façon pratique et sécuritaire. Chaque marché est différent et il n'y a pas de solution universelle. Si un mode de paiement préféré n'est pas accessible ou s'il est trop compliqué, la vente potentielle peut être perdue. Faire en sorte que le client puisse utiliser son mode de paiement préféré plus souvent est un élément clé du programme Modern Airline Retailing », explique M. Albakri.

Facilitation des voyages

Des exigences de visa complexes découragent les voyageurs qui désirent un processus de visa numérique, pratique et en ligne. En outre, plusieurs sont disposés à partager leurs renseignements d'immigration pour accélérer la procédure à l'aéroport.

- 36 % des voyageurs disent qu'ils ont été dissuadés de voyager vers une destination particulière à cause des exigences relatives à l'immigration. La complexité des processus a été citée comme principal facteur dissuasif par 49 % des voyageurs ; 19 % ont mentionné les coûts et 8 % ont invoqué des préoccupations en matière de protection de la vie privée.
- Lorsque des visas sont requis, 66 % des voyageurs désirent l'obtenir en ligne avant le voyage ; 20 % préfèrent se rendre au consulat ou à l'ambassade ; et 14 % préfèrent l'obtenir à l'aéroport.
- 87 % des voyageurs ont indiqué qu'ils confieraient leurs informations d'immigration pour accélérer le processus d'arrivée à l'aéroport, ce qui représente une augmentation par rapport à la proportion de 83 % de 2022.

« Les exigences de visa complexes et qui prennent beaucoup de temps découragent les voyageurs et privent les économies des destinations concernées de revenus touristiques substantiels. À maintes reprises, nous avons constaté que les pays qui éliminent les exigences de visa voient leurs économies prospérer en raison d'un plus grand nombre de visiteurs ¹. En plus de la simplification des procédures de visa, les voyageurs sont disposés à communiquer leurs informations d'immigration si cela rend le processus aéroportuaire plus rapide et plus aisé. Il est toujours gagnant pour tous de profiter de la volonté des voyageurs d'utiliser des processus en ligne et de communiquer leurs informations à l'avance », soutient M. Careen.

Processus aéroportuaire

À l'aéroport, la vitesse est cruciale. Les passagers s'attendent à des processus simplifiés et un temps d'attente minimal. Ils sont désireux d'utiliser les données biométriques pour accélérer le processus, et ils préfèrent davantage de procédures hors de l'aéroport, pour ensuite y arriver « prêt à voler ».

- Les passagers s'attendent plus que jamais à se déplacer plus rapidement dans l'aéroport. 75 % d'entre eux ont déclaré que lorsqu'ils voyagent avec seulement un bagage à main, ils espèrent aller du trottoir à la porte d'embarquement en trente minutes ou moins, une augmentation par rapport à la proportion de 54 % de 2022.
- Les passagers veulent suivre davantage de procédures hors de l'aéroport. 45 % des voyageurs désignent les formalités d'immigration comme le premier choix pour ce qui est des procédures hors-aéroport. La proportion était de 32 % en 2022. L'enregistrement était la deuxième procédure préférée, dans une proportion de 33 %. Vient ensuite l'enregistrement des bagages (19 %). Et 91 % des passagers sont intéressés à un programme spécial de voyageurs de confiance (vérifications préalables) pour accélérer les contrôles de sécurité.
- Les passagers désirent davantage de flexibilité et plus de contrôle du processus de traitement des bagages. 67 % seraient favorables à un service et ramassage et de livraison des bagages ; 77 % déclarent qu'ils seraient plus enclins à enregistrer des bagages s'ils pouvaient les étiqueter et les enregistrer avant d'arriver à l'aéroport, et 87 % seraient disposés à enregistrer un bagage s'ils pouvaient en faire le suivi. En outre, l'intérêt pour un système de repérage est croissant : 57 % des voyageurs ont utilisé des étiquettes de bagage électroniques ou souhaitent le faire. La proportion était de 50 % en 2022.
- La confiance envers l'identification biométrique est en hausse. Au cours des 12 derniers mois, 46 % des passagers ont utilisé les données biométriques à l'aéroport, contre 34 % en 2022.

¹ Lorsque les États-Unis ont élargi leur programme de dispense de visa en 2008, les arrivés en provenance des pays touchés par le programme ont augmenté de 46 % en seulement trois ans. De même, l'initiative de « visa à l'arrivée » de l'Inde en 2010 a entraîné une augmentation de 10,6 % des arrivées en provenance des pays désignés. La Corée et le Japon ont aussi obtenu des avantages de la libéralisation des politiques de visa. On a constaté des augmentations du nombre d'arrivée de 64,5 % et de plus de 300 % respectivement avec la simplification des exigences d'entrée.



De plus, 75 % des passagers préfèrent les données biométriques plutôt que le passeport et la carte d'embarquement traditionnels. Parmi ceux qui ont utilisé l'identification par données biométriques au cours d'un voyage, 46 % ont déclaré un taux de satisfaction de 85 %. Bien que la protection des données personnelles demeure une préoccupation pour la moitié des voyageurs, 40 % d'entre eux seraient plus ouverts à des solutions biométriques s'ils avaient confiance que leurs renseignements personnels sont en sécurité. La proportion était de 33 % en 2022.

« Les passagers veulent un usage accru de la technologie, de façon à passer moins de temps en file à subir les procédures. Et ils sont disposés à faire usage des données biométriques si cela donne des résultats. Mais nous avons besoin de la coopération de toute la chaîne de valeur et des gouvernements pour rendre cela possible au moyen des technologies sûres disponibles aujourd'hui », ajoute M. Careen.

[L'initiative One ID](#) de l'IATA révolutionne les processus aéroportuaires par l'utilisation des données biométriques, afin que les passagers n'aient plus à faire la file au départ et à l'arrivée. Les nouvelles normes de numérisation de l'admissibilité de l'IATA constituent le plus récent progrès, offrant un mécanisme qui permet aux passagers d'obtenir numériquement toutes les autorisations préalables nécessaires directement du gouvernement avant le voyage. Munis de leur statut « apte à voler » communiqué aux compagnies aériennes, les voyageurs peuvent contourner toutes les étapes de vérification des documents à l'aéroport et profiter d'un processus de voyage accéléré.

« Nous avons les normes et les technologies permettant d'améliorer radicalement l'expérience de voyage international. Mais nous ne pouvons avancer qu'au rythme permis par les réglementations des gouvernements. C'est pourquoi la priorité absolue pour concrétiser un processus de voyage sans heurt basé sur One ID est de collaborer avec les gouvernements pour faire la preuve que les contrôles frontaliers peuvent être plus sûrs tout en rendant les voyages plus pratiques pour les voyageurs », conclut M. Careen.

À propos de l'enquête GPS

Les résultats de l'enquête GPS sont basés sur les réponses de plus de 8000 personnes dans plus de 200 pays. L'enquête offre un aperçu de ce que les passagers désirent en fait d'expérience de voyage. Consulter la page www.iata.org/gps pour avoir accès à l'analyse complète.

- 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 300 compagnies aériennes qui assurent 83 % du trafic aérien mondial.
- Vous pouvez visiter notre page Twitter – <https://twitter.com/iata> – pour être au courant des annonces, des politiques et d'autres informations importantes.