



PRESS RELEASE

No.

Plus de contrôle, moins d'attente : les principales priorités des passagers

15 octobre 2019 (Varsovie) – L'Association du transport aérien international (IATA) a publié les résultats de son enquête mondiale 2019 auprès des passagers, qui révèle que ces derniers souhaitent que les technologies améliorent leur expérience de voyage.

L'enquête donne la parole aux passagers et offre un aperçu objectif et en profondeur des préférences et des comportements des voyageurs aériens dans le monde, ce qui contribue à orienter les initiatives de l'industrie aérienne. Cette enquête portait principalement sur les processus et les technologies dans l'expérience de voyage, plutôt que sur les niveaux de service des compagnies aériennes ou des aéroports. Les principales priorités signalées par les passagers sont les suivantes :

- avoir personnellement plus de contrôle sur leur voyage au moyen du téléphone intelligent ;
- pouvoir utiliser l'identification biométrique pour accélérer les processus ;
- pouvoir faire le suivi de leurs bagages ;
- attendre un maximum de 10 minutes pour récupérer les bagages et passer les douanes ;
- avoir accès à Internet à bord à 34 000 pieds d'altitude.

Davantage de contrôle

Les passagers veulent pouvoir utiliser leurs appareils portatifs personnels pour contrôler plus d'aspects de leur voyage, depuis les réservations jusqu'à l'arrivée.

Une application de compagnie aérienne constitue la méthode préférée des passagers pour faire les réservations dans l'un des plus grands marchés mondiaux d'aviation, puisque 24 % des voyageurs d'Asie du Nord privilégient cette méthode. Elle est aussi la deuxième plus populaire chez les passagers du Moyen-Orient, qui la choisissent à 14 %. Bien que moins populaires qu'en 2018, les réservations faites par l'intermédiaire des sites Web des compagnies aériennes demeurent la méthode choisie par le plus grand nombre de voyageurs dans le monde (39 %).

L'utilisation du téléphone intelligent a aussi été mentionnée par la moitié des passagers (51 %) comme étant la méthode préférée pour l'enregistrement. Il s'agit d'une augmentation de 4 % par rapport à 2018.

La plupart des passagers (72 %) veulent aussi être informés tout au long du voyage au moyen d'avis envoyés sur leur appareil mobile. Les messages textes (SMS) demeurent l'option de notification préférée de 39 % des passagers, mais cette tendance s'atténue depuis 2016. À l'inverse, la préférence pour les applications sur téléphone intelligent a augmenté de 10 % depuis 2016 et cette méthode est maintenant la préférée du tiers des passagers

L'enquête a démontré que 83 % des passagers veulent recevoir de l'information sur le statut de leur vol et que 45 % voudraient être informés de la situation de leurs bagages. Les passagers veulent aussi de l'information pour les aider à planifier leur passage à l'aéroport ; 45 % veulent connaître les délais d'attente aux contrôles de sécurité et aux frontières, tandis que 37 % veulent connaître les délais d'attente aux douanes.

Technologie biométrique pour accélérer les processus aéroportuaires

L'enquête révèle que 70 % des passagers sont disposés à fournir des renseignements personnels supplémentaires, y compris des identifiants biométriques, pour accélérer les processus aéroportuaires. Ce chiffre augmente en fonction du nombre de vols par année. Le soutien le plus fort en faveur de cette option (76 %) est observé chez les personnes qui voyagent par affaires plus de 10 fois par année.

De plus, 46 % des passagers préféreraient utiliser l'identification biométrique plutôt qu'un passeport papier, tandis que 30 % choisiraient un jeton biométrique pour l'embarquement. Ces constatations favorisent fortement le projet [One ID de l'IATA](#) qui vise à offrir aux passagers une expérience aéroportuaire sans papier, leur permettant de circuler de l'entrée de l'aérogare jusqu'à la porte d'embarquement au moyen d'un seul jeton biométrique, qu'il s'agisse de la reconnaissance faciale, des empreintes digitales ou de la lecture de l'iris.

« Les passagers sont disposés à partager des renseignements personnels si cela peut leur épargner des tracasseries durant leur voyage. Mais manifestement, la confidentialité des données demeure une préoccupation. Alors que la majorité des passagers veulent utiliser l'identification biométrique plutôt que le passeport papier, 53 % de ceux qui sont contre déclarent qu'ils craignent pour la sécurité de leurs données personnelles. Les passagers doivent être rassurés quant à la sécurité de leurs données », a déclaré Alexandre de Juniac, directeur général et chef de la direction de l'IATA.

La protection des données est au cœur du projet One ID. L'IATA travaille à un cadre de confiance qui garantira que :

- les intervenants ont accès aux données des passagers moyennant autorisation, et selon le principe du « besoin de connaître » ;
- des processus d'exception existent pour ceux qui ne veulent pas partager leurs données biométriques ; et
- la confidentialité et la réglementation sur les données sont respectées.

Exigences généralisées concernant le suivi des bagages

Plus de la moitié des passagers (53 %) disent qu'ils enregistreraient plus volontiers leurs bagages s'ils étaient en mesure d'en faire le suivi tout au long du voyage. Et 46 % disent qu'ils voudraient

pouvoir suivre leurs bagages et se les faire livrer directement à un point de chute extérieur à l'aéroport, si ce service était offert.

Les compagnies aériennes et les aéroports collaborent en vue d'améliorer la fiabilité de l'information sur les bagages aux principaux points de contact, comme l'embarquement et le débarquement (mise en œuvre de la résolution 753 de l'IATA). La 75^e Assemblée générale de l'IATA a adopté à l'unanimité une [résolution](#) soutenant le déploiement mondial de l'identification par radiofréquence (RFID) pour le suivi des bagages. La RFID est précise à 99,98 %, ce qui est bien meilleur que les codes à barres.

Le temps est un facteur essentiel pour les passagers

L'enquête indique que 80 % des passagers ne veulent pas attendre plus de trois minutes pour déposer leurs bagages. Ce chiffre augmente à 10 minutes lorsqu'il s'agit de la file d'attente à l'immigration et aux douanes, et ce, pour 79 % des voyageurs. Et seulement 2 % accepteraient une attente de plus de 20 minutes. Les passagers (74 %) veulent aussi attendre au maximum 10 minutes pour récupérer leurs bagages. Et presque personne ne veut attendre plus de 20 minutes. L'enquête indique aussi que pour près des trois quarts des passagers (74 %), la vitesse est le principal avantage associé aux portiques et aux comptoirs d'immigration automatisés. Les passagers ont donné leur accord au processus d'immigration automatisé dans une proportion semblable (72 %).

Wi-Fi à bord

Les passagers veulent le Wi-Fi à bord. Quelque 53 % des répondants trouvaient qu'il était important d'avoir un réseau Wi-Fi. L'importance est jugée plus grande en Afrique (71 %), en Amérique latine (68 %) et au Moyen-Orient (67 %). Elle est jugée moindre en Europe (44 %) et en Amérique du Nord (49 %).

Alors que la disponibilité de la connectivité Wi-Fi a un impact direct sur l'ensemble de l'expérience de voyage, l'adoption des plus récentes technologies Wi-Fi à bord demeure pour les compagnies aériennes un bon moyen de se distinguer.

Points sensibles

Encore une fois, les passagers ont désigné les processus de contrôle de sûreté des aéroports et les contrôles frontaliers comme les deux points les plus sensibles lorsqu'ils voyagent. Devoir retirer des objets personnels était considéré comme un désagrément par la majorité des voyageurs (60 %), de même que le retrait des ordinateurs portables et des appareils électroniques (48 %) et les variations dans les processus de contrôle à différents aéroports (41 %).

Pour améliorer l'embarquement, les trois principales suggestions des passagers étaient les suivantes :

- assurer une file d'attente plus efficace à la porte d'embarquement (60 %) ;
- éliminer la nécessité de prendre un autobus pour se rendre à l'avion (51 %) ; et
- fournir plus d'espace de rangement pour les bagages de cabine (46 %).

Pour améliorer les correspondances, les trois principaux désirs des voyageurs étaient de ne pas avoir à subir les contrôles de sécurité (60 %), ne pas avoir à récupérer les bagages (59 %) et ne pas avoir à subir les contrôles d'immigration aux aéroports de transit (55 %).

PROJET NEXTT

Plusieurs des demandes des passagers sont couvertes par le projet [NEXTT](#) (*New Experience in Travel and Technologies*). Il s'agit d'un effort conjoint de l'IATA et d'ACI (Conseil international des aéroports) pour en venir à une vision commune qui permettra d'améliorer l'expérience au sol, d'orienter les investissements de l'industrie et d'aider les gouvernements à améliorer le cadre réglementaire. L'objectif de NEXTT est de trouver des moyens d'intégrer les systèmes et d'améliorer les opérations de façon sûre, efficiente et durable, au profit des passagers et de l'industrie.

« Les passagers nous ont dit qu'ils s'attendent à ce que la technologie améliore leur expérience de voyage. C'est ce que nous tentons de réaliser en collaboration avec les aéroports. Avec le projet NEXTT que nous menons avec ACI, nous voulons assurer aux passagers une expérience sans heurt de l'entrée de l'aérogare à la porte d'embarquement. Mais l'industrie ne peut y arriver seule. Le soutien gouvernemental est essentiel pour créer l'environnement réglementaire adéquat, de sorte que l'industrie puisse se transformer complètement », explique Nick Careen, vice-président principal de l'IATA, Aéroports, Passagers, Fret et Sûreté.

Les résultats de l'enquête 2019 reflètent les réponses de 10 877 passagers de 166 pays. Vous pouvez télécharger les [faits saillants](#) de l'enquête. Vous trouverez [ici](#) les modalités d'achat du rapport complet de l'enquête mondiale 2019 auprès des passagers.

- IATA -

Pour plus d'information, veuillez communiquer avec :

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

Notes aux rédacteurs :

- Les résultats de l'enquête 2019 ont été préparés d'après les commentaires de 10 877 passagers de 166 pays dans le monde.
- L'IATA (Association du transport aérien international) représente quelque 290 compagnies aériennes qui assurent 82 % 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.