



NOUVELLE EN BREF

Enquête mondiale 2026 de l'IATA auprès des passagers : les voyageurs adoptent la biométrie et l'IA, mais les exigences d'entrée demeurent un obstacle

28 octobre 2026 (Macao) – L'Association du transport aérien international (IATA) a publié les résultats de son enquête mondiale de 2026 auprès des passagers (GPS), qui fait ressortir trois grandes tendances dans les comportements et les attentes des passagers :

- **Les données biométriques deviennent pratique courante et l'intérêt pour le passeport numérique s'accroît** : les passagers adoptent l'identification biométrique pour réduire les vérifications de documents à répétition et ils démontrent un intérêt marqué pour l'utilisation du passeport numérique au moment de l'enregistrement et pour des services plus personnalisés lors de la réservation.
- **L'intelligence artificielle (IA) change la façon dont les passagers planifient leurs voyages** : qu'il s'agisse de trouver des vols et de comparer les tarifs ou de découvrir leur prochaine destination, les passagers intègrent l'IA à leur planification de voyage.
- **Les exigences d'entrée sont de plus en plus une barrière au voyage** : un plus grand nombre de passagers disent que les exigences relatives à l'immigration les ont dissuadés de visiter une destination.

« Les passagers adoptent la technologie pour faciliter leurs voyages. L'IA devient un outil de planification de voyage courant, tandis que les données biométriques et l'identité numérique permettent une expérience à l'aéroport plus rapide et fluide. Pourtant, plusieurs voyageurs continuent de se buter à des barrières en raison des processus complexes d'immigration et de visa. Les gouvernements peuvent aider en simplifiant les exigences d'entrée, en éliminant les vérifications redondantes et en accélérant la délivrance et l'acceptation de documents de voyages numériques sécurisés », explique Nick Careen, vice-président principal de l'IATA, Opérations, Sécurité et Sûreté.

Les données biométriques deviennent pratique courante et l'intérêt pour le passeport numérique s'accroît

Près de six passagers sur dix ont expérimenté l'utilisation des données biométriques au moins une fois au cours des 12 derniers mois, et le niveau de satisfaction a atteint un sommet.

- Plus de la moitié des passagers (58 %) affirment avoir fait l'expérience des données biométriques à un point ou l'autre de leur parcours au cours des 12 derniers mois, contre 50 % en 2025. Il faut noter que cela représente une hausse de 24 points de pourcentage par rapport à 2022.

- Les passagers qui ont fait l'expérience des données biométriques affichent un degré élevé de satisfaction, et 87 % d'entre eux disent qu'ils ont aimé l'expérience (contre 86 % en 2025).
- 78 % des passagers disent qu'ils seraient disposés à partager leurs renseignements biométriques si cela pouvait les dispenser de présenter leur passeport ou leur carte d'embarquement aux points de contrôle des aéroports.
- Parmi ces passagers, 75 % préfèrent s'enregistrer une seule fois et à l'avance, de façon à être reconnus automatiquement tout au long de leur passage à l'aéroport.

Les passagers sont aussi très désireux d'utiliser le passeport numérique pour simplifier leur parcours :

- 84 % d'entre eux sont désireux d'utiliser le passeport numérique pour l'enregistrement en ligne plutôt que leur passeport matériel.
- 82 % sont disposés à partager un passeport numérique avec une compagnie aérienne au moment de la réservation, après le paiement, si cela permet des services plus personnalisés, comme l'information sur les exigences de visa.
- 82 % sont disposés à utiliser un téléphone intelligent combinant un portefeuille numérique, un passeport numérique et des cartes de fidélité pour réserver, payer et franchir les processus d'aéroport, tant au départ qu'à l'arrivée.

Le maintien de la confiance envers les données biométriques demeure essentiel à leur adoption des processus de voyage. Les principales préoccupations des passagers concernant les données biométriques sont les violations de données (59 %), le partage d'information avec d'autres organisations (49 %) et le manque de clarté quant à la manipulation de leurs renseignements personnels (41 %).

« De plus en plus de passagers utilisent les données biométriques durant leurs voyages. Ils aiment cela et en veulent plus. C'est une bonne nouvelle parce que les avantages sont substantiels : un parcours plus fluide pour les passagers et des processus plus efficaces et sûrs pour les gouvernements et les compagnies aériennes. Pour faire des données biométriques une norme pour les voyages internationaux, les gouvernements doivent s'entendre sur un cadre de délivrance et d'acceptation des passeports numériques sûrs, ou des documents de voyage numériques », selon M. Careen.

L'IA change la façon dont les voyageurs planifient leurs voyages

Le sondage GPS révèle que près de la moitié des voyageurs (49 %) ont déjà utilisé l'IA pour planifier un voyage. En particulier :

- 21 % des passagers ont utilisé l'IA pour rechercher des vols vers une destination particulière ; c'est l'utilisation la plus courante.
- 19 % des passagers l'ont utilisé pour trouver les vols les moins chers.
- 17 % des passagers ont utilisé l'IA comme source d'inspiration pour le choix de la destination.

« Les gens utilisent l'IA pour planifier leurs voyages. Il est important que les compagnies aériennes non seulement fassent en sorte que leurs offres apparaissent dans l'IA, mais aussi qu'elles développent des liens pour convertir une conversation avec l'IA en une réelle réservation », précise M. Careen.

Les barrières au voyage se dressent parce que les règles d'immigration dissuadent les passagers

Le sondage GPS révèle que les exigences d'entrée constituent une barrière de plus en plus forte au voyage, même si les passagers adoptent la technologie. 43 % des passagers ont renoncé à visiter une destination à cause des exigences relatives à l'immigration, contre 33 % en 2025.

- Parmi les passagers qui ont renoncé à une destination particulière à cause d'un conflit géopolitique, 72 % disent que la sécurité était la raison principale, tandis que 13 % mentionnent l'incertitude quant à la possibilité du voyage.
- Parmi les passagers dissuadés par les exigences relatives à l'immigration, 53 % disent que le processus est trop complexe. La confidentialité (17 %) et le coût (17 %) étaient des raisons beaucoup moins fréquentes.

Les passagers veulent aussi que les procédures de visa soient plus rapides, qu'elles interviennent plus tôt dans le processus de voyage et qu'elles soient numériques :

- 86 % des voyageurs sont susceptibles de partager leurs informations relatives à l'immigration avant le départ pour accélérer le processus. Ce pourcentage était de 83 % en 2025.
- 45 % des voyageurs préféreraient s'acquitter des procédures d'immigration avant l'arrivée à l'aéroport, contre 41 % en 2025.
- 60 % des voyageurs préfèrent demander le visa en ligne, contre 25 % qui préfèrent faire la demande en personne au consulat ou à l'ambassade.

« Les passagers veulent faire une demande de visa en ligne et s'acquitter des procédures d'immigration avant d'arriver à l'aéroport. Les visas électroniques peuvent rendre cela possible, mais les compagnies aériennes ne peuvent les vérifier efficacement que si les gouvernements utilisent des normes communes. Plus de 100 pays délivrent des visas électroniques, mais il y a peu de cohérence dans la façon de les vérifier. Les outils pour régler ce problème existent déjà, et les gouvernements devraient les adopter », explique M. Careen.

Tendances régionales

Afrique : les voyageurs africains sont parmi les plus satisfaits. Ils sont les plus susceptibles d'avoir été découragés de visiter une destination par les exigences relatives à l'immigration. La complexité, et ensuite les coûts, sont les principales préoccupations parmi ceux qui ont été dissuadés par les exigences d'entrée. L'adoption des données biométriques est parmi les plus faibles de toutes les régions, mais le degré d'intérêt pour les solutions de voyage numériques est l'un des plus élevés parmi les régions.

Asie-Pacifique : les voyageurs d'Asie-Pacifique déclarent le taux de satisfaction générale le plus élevé. Ils arrivent en deuxième place pour la volonté d'utiliser les données biométriques, même si les

préoccupations concernant la violation des données demeurent fortes. Les exigences d'immigration découragent aussi les voyages, en particulier la complexité du processus.

Europe : les voyageurs européens sont les moins satisfaits dans l'ensemble. Ils sont les plus circonspects lorsqu'il s'agit d'adopter les technologies de voyage numériques. L'utilisation de l'IA et de la biométrie est inférieure à la moyenne mondiale, et les passagers européens sont moins enclins qu'ailleurs à utiliser les données biométriques et le passeport numérique au moment de la réservation et de l'enregistrement en ligne.

Amérique du Nord : les voyageurs d'Amérique du Nord sont ceux qui utilisent le plus les données biométriques, mais aussi ceux qui sont les plus préoccupés par les violations de données. Les préoccupations concernant le partage de données avec d'autres organisations et le manque d'information sur le traitement des données sont plus élevées que la moyenne. Ils sont les moins susceptibles d'avoir été dissuadés de visiter une destination par les exigences d'immigration.

Amérique latine et Caraïbes : les voyageurs d'Amérique latine et des Caraïbes viennent au deuxième rang mondial pour la satisfaction, et font état de la plus grande amélioration dans la satisfaction générale, comparativement à 2025. Ils sont parmi les plus susceptibles de préférer s'acquitter des procédures d'immigration avant l'arrivée à l'aéroport, et ils sont fortement disposés à partager les renseignements d'immigration à l'avance, par des moyens numériques. L'utilisation des données biométriques est inférieure à la moyenne des autres régions, et les préoccupations concernant le traitement et le partage des données personnelles sont les plus élevées parmi toutes les régions.

Moyen-Orient : les voyageurs du Moyen-Orient sont les plus susceptibles d'utiliser l'IA pour planifier les voyages et se montrent les plus intéressés par le passeport numérique et l'identification biométrique. La satisfaction parmi les utilisateurs de la biométrie atteint le niveau le plus élevé parmi toutes les régions. Parmi ceux qui sont dissuadés de voyager en raison des exigences d'immigration, le coût est mentionné plus souvent qu'ailleurs, même si la complexité demeure la principale préoccupation.

Région	Satisfaction générale concernant les voyages aériens (Écart vs 2025)	Ont expérimenté les données biométriques durant la dernière année (Écart vs 2025)	Sont disposés à partager les données biométriques pour les processus aéroportuaires	Sont intéressés à utiliser le passeport numérique pour l'enregistrement en ligne	Ont utilisé l'IA pour planifier le voyage	Dissuadés de voyager à cause des exigences relatives à l'immigration
Monde	87 % (+1)	58 % (+8)	78 %	84 %	49 %	43 %
Afrique	89 % (0)	49 % (+4)	82 %	87 %	52 %	52 %
Asie-Pacifique	90 % (+1)	61 % (+6)	81 %	86 %	57 %	49 %
Europe	84 % (-1)	47 % (+6)	70 %	79 %	35 %	38 %
Amérique du Nord	85 % (+3)	63 % (+6)	77 %	83 %	47 %	35 %

Moyen-Orient	90 % (+2)	61 % (-6)	84 %	91 %	72 %	43 %
Amérique latine et Caraïbes	85 % (+5)	51 % (+1)	81 %	86 %	43 %	41 %

Source : Enquête mondiale 2026 de l'IATA auprès des passagers. *Tous les chiffres représentent les proportions de répondants dans chaque région. Les changements par rapport à 2025 sont exprimés en points de pourcentage.*

À propos du sondage GPS

Les résultats du sondage GPS sont basés sur plus de 10 000 participations dans plus de 200 pays. Le sondage offre une connaissance des attentes des passagers quant à leur expérience de voyage. Vous pouvez visiter la [page du sondage GPS](#) pour obtenir l'analyse complète.

- IATA -

Pour en savoir plus, 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 plus de 370 compagnies aériennes qui assurent environ 85 % du trafic aérien mondial.
- Vous pouvez [nous suivre sur X](#) pour prendre connaissance des annonces, des positions politiques et d'autres renseignements utiles.
- [Fly Net Zero](#)