



NOUVELLE

Le sondage mondial 2025 de l'IATA auprès des passagers révèle que les services mobiles et l'identité numérique sont l'avenir des voyages

5 novembre 2025 (Istanbul) – L'Association du transport aérien international (IATA) a publié les résultats de son sondage mondial 2025 auprès des passagers (GPS), qui fait ressortir deux tendances clés qui vont redéfinir l'expérience des passagers :

- **Le recours accru aux services mobiles** : de plus en plus de voyageurs gèrent toutes les étapes de leur parcours au moyen d'un téléphone intelligent.
- **L'accélération de l'adoption des données biométriques** : l'utilisation de l'identité numérique s'accroît pour permettre des processus aéroportuaires plus fluides, et les voyageurs apprécient.

« Les passagers veulent gérer leurs voyages tout comme ils gèrent d'autres aspects de leur vie, c'est-à-dire avec leur téléphone intelligent et en utilisant l'identité numérique. À mesure qu'on acquiert plus d'expérience des processus numériques, de la réservation jusqu'à la récupération des bagages, le message que les voyageurs nous envoient cette année est clair : ils apprécient ces services et en veulent davantage. Il y a un avertissement important, à savoir que nous devons continuer de susciter la confiance, et donc, la cybersécurité demeure une priorité. La cybersécurité doit être au cœur de la transformation numérique de bout en bout touchant notre façon de réserver, de payer et de vivre les voyages aériens », explique Nick Careen, vice-président principal de l'IATA, Opérations, Sécurité et Sûreté.

Utilisation croissante des services mobiles

Le sondage GPS confirme que les services mobiles sont devenus un élément central du parcours du passager. Les voyageurs utilisent de plus en plus le téléphone mobile pour réserver des vols, gérer les paiements et les programmes de fidélité, et s'acquitter des processus de réservation, de contrôle d'immigration, d'embarquement et de bagages. L'enthousiasme suscité par les voyages gérés par téléphone mobile est plus grand que jamais.

- Les habitudes de réservation et de paiement s'orientent vers les canaux numériques. Plus de la moitié des voyageurs (54 %) veulent traiter directement avec les compagnies aériennes, et ils le font de plus en plus au moyen des applications mobiles. Les sites Web des compagnies aériennes demeurent la méthode de réservation la plus populaire à 31 %, mais c'est un recul par rapport au taux de 37 % de 2024. En 2025, les applications mobiles ont été le choix préféré de 19 % des voyageurs, ce qui révèle une tendance à la hausse comparativement au taux de 16 % en 2024. Cette transformation a été menée par les voyageurs plus jeunes (25 %), ce qui indique que la tendance vers les options mobiles devrait se renforcer avec le temps.
- Les préférences concernant les paiements évoluent elles aussi. Alors que les cartes de débit et de crédit demeurent dominantes (72 %), on constate une baisse considérable par rapport à

2024 (79 %). L'utilisation du portefeuille numérique a augmenté de façon importante (passant de 20 % en 2024 à 28 % en 2025), et les méthodes de paiement instantané, comme IATA Pay, ont aussi gagné du terrain (passant de 6 % en 2024 à 8 % en 2025).

- Les passagers veulent en faire davantage avec leur téléphone intelligent : 78 % d'entre eux veulent utiliser un téléphone intelligent qui combine le portefeuille numérique, le passeport numérique et les cartes de fidélité pour réserver, payer et naviguer dans les processus aéroportuaires. L'utilisation d'étiquettes de bagage électroniques est aussi en hausse, passant de 28 % en 2024 à 35 % en 2025, ce qui permet aux passagers de générer leurs étiquettes de bagage directement à partir d'un appareil mobile durant l'enregistrement.

Accélération de l'adoption des données biométriques

L'utilisation des données biométriques aux aéroports s'accroît, et la satisfaction des passagers à leur égard a atteint son plus haut niveau.

- La moitié des passagers (50 %) ont utilisé les données biométriques à l'une ou l'autre étape de leur passage à l'aéroport, contre 46 % en 2024. Les utilisations les plus fréquentes sont les contrôles de sûreté (44 %), d'immigration à la sortie (41 %) et d'immigration à l'entrée (35 %). Il faut souligner que l'utilisation des données biométriques a augmenté de près de 20 points de pourcentage depuis 2022.
- Les passagers qui ont utilisé la biométrie font état d'un niveau élevé de satisfaction, et 85 % d'entre eux disent qu'ils ont été satisfaits de l'expérience.
- 74 % des voyageurs disent qu'ils seraient disposés à partager leurs informations biométriques si cela pouvait les dispenser de montrer leur passeport ou leur carte d'embarquement aux points de contrôle, comme l'enregistrement, les contrôles de sûreté et frontaliers, et l'embarquement.
- La protection des renseignements personnels demeure une préoccupation, mais il est possible d'accroître la confiance ; 42 % des passagers actuellement non disposés à partager leurs informations biométriques disent qu'ils pourraient revoir leur position si la confidentialité des données était assurée.

« Les passagers utilisent déjà les données biométriques à différentes étapes de leur parcours, depuis l'enregistrement jusqu'à l'embarquement. Mais pour rendre l'expérience de voyage international pleinement numérique, les gouvernements doivent commencer à délivrer des passeports numériques et déployer la reconnaissance sécurisée aux frontières. Lorsque cela sera devenu pratique courante, les voyageurs, les gouvernements et les compagnies aériennes constateront tous les avantages de l'identité numérique grâce à une expérience de voyage encore plus pratique, efficace et sécuritaire », ajoute M. Careen.

Tendances régionales

Afrique

Les passagers africains accordent de l'importance à la touche humaine ; ils sont plus enclins à réserver leurs vols auprès des bureaux de la compagnie aérienne ou appeler les centres de réservation. Leur niveau de satisfaction est parmi les plus élevés au monde, venant au second rang mondial. Pourtant, ils sont aux prises avec des défis aux frontières, et la complexité des processus de

visa et d'immigration est citée comme une barrière principale. La simplification de ces processus permettrait une croissance majeure.

Asie-Pacifique

Les voyageurs d'Asie-Pacifique sont les plus épris de numérique, et ils ont le taux de satisfaction le plus élevé au monde. Ils viennent au premier rang pour l'utilisation d'applications mobiles et de portefeuilles numériques pour réserver et payer leurs billets d'avion, et ils sont les moins enclins à utiliser la carte de crédit. Ils sont aussi parmi les plus fréquents utilisateurs des données biométriques, bien que leur satisfaction à cet égard soit la plus faible. Ces gens très portés vers les technologies souhaitent des voyages toujours plus rapides et fluides.

Europe

Les passagers d'Europe sont les plus traditionalistes et les plus prudents. Ils préfèrent réserver directement sur le site Web de la compagnie aérienne et ils paient typiquement par carte de crédit ou de débit. Ils sont ceux qui ont le moins utilisé les données biométriques l'an dernier, et ils hésitent à partager des données préalables ou à remplacer leurs documents de voyage par une identification numérique. Malgré cette approche circonspecte de la technologie, les voyageurs européens viennent au quatrième rang mondial pour le niveau de satisfaction.

Amérique du Nord

Les voyageurs d'Amérique du Nord accordent la priorité à la commodité. Ils sont les plus enclins à choisir les vols en fonction de la durée totale du déplacement et du nombre d'escales, et ils se fient massivement aux sites Web des compagnies aériennes pour les réservations. Malgré cette préférence pour la commodité, ils sont parmi les voyageurs les plus satisfaits à l'échelle mondiale, arrivant au deuxième rang parmi les régions. Les données biométriques sont largement utilisées, mais les préoccupations en matière de protection des données sont les plus fortes au monde. L'efficacité et la confiance envers la sécurité des données sont les principales priorités dans cette région.

Amérique latine et Caraïbes

Les voyageurs d'Amérique latine et des Caraïbes accordent de l'importance aux interactions personnelles lorsqu'ils font leurs réservations, et ils préfèrent les paiements par carte de crédit ou de débit. Ils sont plus portés que dans les autres régions à obtenir les visas auprès d'un consulat ou d'une ambassade. Bien qu'ils utilisent les données biométriques moins souvent, ils se montrent très disposés à adopter la technologie et ils sont très satisfaits quand ils le font. Le service personnalisé et la commodité sont au sommet de leurs priorités ; pourtant, dans l'ensemble, ils sont les moins satisfaits au monde.

Moyen-Orient

La fidélité importe beaucoup pour les passagers du Moyen-Orient. Ils préfèrent les aéroports jouissant d'une forte réputation en matière de service, ainsi que leurs compagnies aériennes préférées. Ils sont très engagés dans le numérique, utilisent largement le portefeuille numérique et sont très enthousiastes envers les preuves d'identité basées sur le téléphone intelligent. Ils sont parmi les voyageurs les plus satisfaits au monde, se classant au troisième rang à ce chapitre. La fidélité et la qualité du service demeurent les principales priorités dans cette région.

Profil des passagers (données démographiques)

Les voyageurs masculins

Les voyageurs masculins sont généralement plus enclins à adopter les outils numériques, et adoptent les applications des compagnies aériennes plus rapidement que les femmes. Ils montrent un intérêt au-dessus de la moyenne pour les voyages gérés uniquement par téléphone intelligent. Ils utilisent aussi un peu plus les données biométriques dans leurs processus de voyage.

Les voyageuses

Les femmes qui voyagent sont plus circonspectes à l'égard des solutions de voyage numériques, mais elles utilisent de plus en plus les applications des compagnies aériennes, conformément aux grandes tendances. Elles sont plus portées à tenir compte de la réputation de la compagnie aérienne et des expériences passées lorsqu'elles prennent des décisions, et montrent une plus forte préférence pour la fiabilité et la confiance.

La jeune génération (≤26 ans)

Les jeunes voyageurs sont les plus proactifs quant à l'utilisation de la technologie pour améliorer leurs voyages, mais ils veulent des assurances accrues concernant la protection des données et la sûreté. Ils sont plus enclins que les autres groupes d'âge à réserver les vols au moyen des applications, les plus âgés se fiant encore aux sites Web. Ils ont aussi une préférence plus marquée pour les portefeuilles numériques et les données biométriques, par rapport aux documents traditionnels. Malgré leur degré de préparation au numérique, ils forment le groupe le plus difficile à satisfaire, et ils sont moins nombreux à se dire hautement satisfaits de leur périple.

À propos du sondage GPS

Les résultats du sondage GPS sont basés sur 10 000 réponses de plus de 200 pays. Le sondage nous révèle ce que les passagers attendent de leur expérience de voyage aérien. Vous pouvez visiter la page [Global Passenger Survey](#) pour accéder 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 350 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](#)