



Les passagers veulent davantage d'information, d'automatisation, de contrôle et de confidentialité, mais l'aspect humain demeure important

2 octobre 2018 (Athènes) – L'Association du transport aérien international (IATA) a publié les résultats de son enquête mondiale 2018 auprès des passagers (GPS), qui révèle que les passagers souhaitent que les nouvelles technologies leur apportent plus de contrôle et d'information, tout en améliorant l'efficacité de leurs voyages.

Réalisée auprès de 10 408 répondants de 145 pays, l'enquête donne un aperçu de ce que les voyageurs attendent de leur expérience de voyage aérien. Les passagers nous ont dit ce qu'ils veulent :

- De l'information de voyage en temps réel accessible sur leurs appareils personnels
- L'identification par données biométriques pour faciliter les processus de voyage
- Davantage de processus aéroportuaires automatisés
- Des temps d'attente de moins de dix minutes lors des contrôles de sûreté et d'immigration
- Le suivi de leurs bagages tout au long du voyage
- Une approche humaine lorsque les choses vont moins bien

Information de voyage en temps réel

Les passagers souhaitent être informés tout au long du voyage, de préférence par le truchement de leurs appareils personnels.

Les trois éléments prioritaires mentionnés par les passagers une fois la réservation complétée sont : l'information sur le statut du vol (82 %), sur les bagages (49 %) et sur les temps d'attente aux points de contrôles de sûreté et d'immigration (46 %).

Le suivi des bagages en temps réel tout au long du trajet est considéré comme essentiel par 56 % des passagers. Les compagnies aériennes et les aéroports facilitent cet aspect en mettant en place des mécanismes de suivi aux principales étapes du voyage, comme le chargement et le déchargement (résolution 753 de l'IATA). L'industrie s'emploie aussi à mettre au point un plan

mondial de préparation pour l'inclusion d'une marque RFID à toutes les étiquettes de bagage fabriquées après janvier 2020 afin de répondre aux attentes des passagers qui réclament le suivi des bagages en temps réel.

Les appareils personnels sont l'option préférée des passagers pour la réception d'information sur les bagages et autres aspects du voyage. Recevoir des renseignements par SMS ou au moyen d'une application pour téléphone intelligent est l'option préférée de 73 % des passagers. Depuis 2016, on constate une augmentation de 10 % du nombre de passagers préférant recevoir l'information de voyage au moyen d'une application sur téléphone intelligent.

Le numérique est une préférence, mais les préoccupations sur la confidentialité s'accroissent

La majorité des passagers (65 %) sont disposés à partager leurs données personnelles pour accélérer les contrôles de sûreté et 45 % sont disposés à remplacer leur passeport par l'identification par données biométriques.

Le projet *One ID* de l'IATA vise à assurer le déplacement des passagers de la rue à la porte d'embarquement au moyen d'une seule marque biométrique (empreinte digitale ou iris). Mais les préoccupations concernant la protection des données doivent être abordées.

« Alors que nous nous tournons de plus en plus vers les processus numériques, les passagers doivent être persuadés que leurs données personnelles seront en sécurité. L'IATA s'efforce de mettre en place un cadre fiable pour garantir des échanges de données sûrs, la conformité juridique et le respect de la confidentialité », a déclaré Nick Careen, vice-président principal de l'IATA responsable des aéroports, des passagers, du fret et de la sûreté.

L'aspect humain demeure important

Les passagers veulent plus d'options en libre-service. L'enregistrement automatisé emporte la préférence de 84 % des passagers. La plupart (47 %) préfèrent s'enregistrer en ligne au moyen d'un téléphone intelligent. Seulement 16 % préfèrent l'enregistrement traditionnel.

Quelque 70 % des passagers souhaitent l'enregistrement des bagages en libre-service. Seulement un voyageur sur trois préfère qu'un agent appose une étiquette sur leur bagage.

L'étiquette de bagage électronique gagne en popularité – elle est souhaitée par 39 % des passagers (en hausse de 8 points de pourcentage sur 2017).

L'expérience globale des procédures d'immigration automatisées a été jugée favorable par 74 % des passagers. Pour un pourcentage semblable des passagers (72 %), les processus d'immigration automatisés sont plus rapides et 65 % des passagers croient qu'ils améliorent la sûreté.

La touche humaine demeure une préférence dans certains segments de marché et dans certaines situations. Par exemple, les passagers plus âgés (65 ans et plus) expriment une forte préférence pour l'enregistrement traditionnel (25 % contre 17 % pour l'ensemble des passagers) et le dépôt de bagages traditionnel (42 % contre 32 % pour l'ensemble des passagers). Et lorsqu'il y a perturbation, 40 % des passagers de tous les groupes d'âge veulent régler la situation par téléphone, et 37 % par interaction en personne.

Expérience d'achat uniforme

Quelque 43 % des passagers préfèrent faire leurs réservations de vol par le biais d'une agence de voyages, d'une firme de gestion des voyages ou du département de voyages de l'entreprise.

La nouvelle capacité de distribution de l'IATA (NDC) joue un rôle transformationnel dans l'évolution de l'expérience d'achat de billets d'avion des consommateurs et dans la réduction des écarts de contenu entre les sites Web des compagnies aériennes et les systèmes des agents de voyages par le moyen d'une norme de transmission des données par modem (Internet) pour les communications entre compagnies aériennes et agents de voyages. La NDC va permettre aux compagnies aériennes d'afficher et de vendre leurs produits dans le canal des agents de voyages, y compris les options permettant aux passagers de personnaliser leurs trajets selon leurs besoins.

Aspects pénibles pour les passagers

Les passagers ont désigné les contrôles de sûreté et frontaliers et les processus d'embarquement comme les deux points les plus pénibles de leur voyage. La plus grande frustration associée aux contrôles de sûreté provient de leur caractère intrusif, lorsqu'il faut retirer des bagages de cabine des articles personnels (57 %) et des ordinateurs portables (48 %), ainsi que le manque d'uniformité des procédures de contrôle entre les différents aéroports (41 %).

Pour améliorer l'embarquement, les trois principaux souhaits des passagers sont une meilleure efficacité de la file d'attente à la porte d'embarquement (64 %), la disponibilité d'espace en cabine (42 %) et l'élimination des files d'attente lors des transferts aériens (33 %).

NEXTT

« L'enquête GPS nous révèle que les passagers souhaitent une expérience de voyage ininterrompue et sûre, de la réservation jusqu'à l'arrivée. Les aéroports et les compagnies aériennes veulent absolument satisfaire les attentes des passagers. Mais il n'est pas toujours facile de faire des choix stratégiques appropriés parmi toutes les innovations possibles. Et harmoniser ces choix en une expérience ininterrompue de la rue à la porte d'embarquement nécessite une vision commune. C'est pourquoi nous nous sommes joints au Conseil international des aéroports (ACI) pour le projet NEXTT (Nouvelle expérience en technologies du voyage) », explique M. Careen.

Pour consulter les résultats complets et les faits saillants de l'enquête GPS 2018, visitez la page www.iata.org/gps.