



aMADEUS

Rebuild Travel Digital Health Survey France

2021

Introduction

Selon les statistiques de l'Organisation mondiale de la santé (OMS)¹, il y a eu 3.717.272 infections dans le pays depuis le début de la pandémie de coronavirus, avec plus de 86.000 décès attribués à la maladie.

Au fur et à mesure de l'évolution de la crise, Amadeus, leader mondial des technologies du voyage, s'est attelé à mieux comprendre les attentes des voyageurs pendant et après cette période particulière. Afin de mieux comprendre comment l'industrie du voyage peut se reconstruire, cette dernière étude sur les voyageurs se concentre sur leurs principales préoccupations concernant les données de santé numériques, leur niveau de confort en matière de partage et de stockage de leurs données, et les solutions qui peuvent aider à atténuer leurs préoccupations pour leurs futurs voyages.

Censuswide a interrogé les répondants entre le 18 et le 26 février 2021, sur neuf marchés, dont le Royaume-Uni, l'Espagne, l'Allemagne, la Russie, les Émirats Arabes Unis, la France, l'Inde, Singapour et les États-Unis, qui ont voyagé à l'étranger au cours des 18 derniers mois, avec 1000 répondants par marché. L'enquête vise à comprendre le sentiment des consommateurs à l'égard de la sécurité des voyages, et ce en période de crise COVID-19, et la réceptivité des voyageurs en ce qui concerne la transmission d'informations de santé afin de permettre l'ouverture des voyages. L'enquête revisite également la question du sentiment des voyageurs, qui faisait partie de la première enquête, en septembre 2020, pour observer d'éventuelles modifications significatives. Vous trouverez ci-dessous quelques-unes des perspectives clés pour le marché français².

Des rapports similaires portant sur les huit autres pays, ainsi qu'un rapport global, sont disponibles [ici](#).

¹ <https://covid19.who.int/region/euro/country/fr> - au 3 mars

² 1.023 répondants ayant voyagé à l'étranger au cours des 18 derniers mois en France

Les passeports sanitaires numériques contribueront à inciter les Français à voyager plus facilement

- **Près des deux tiers des voyageurs français (65 %) seraient prêts* à stocker leurs données de santé sous forme électronique lors de voyage si cela leur permettait de passer plus rapidement à l'aéroport avec moins d'interactions en face à face, tandis que 64% seraient prêts* si cela leur permettait de voyager vers davantage de destinations.**
- **Plus de la moitié (59 %) des voyageurs français seraient prêts à stocker leurs données médicales sous forme électronique lors de voyage si cela leur permettait de voyager plus tôt.**
- **Un tiers (33 %) des voyageurs français seraient heureux qu'un passeport numérique de santé soit utilisé à tout moment lors de leurs déplacements, tandis que 19 % ne seraient en aucun cas à l'aise avec l'utilisation d'un passeport numérique de santé pour de futurs voyages.**
- Les millenials et la génération Z sont les moins susceptibles d'utiliser un passeport sanitaire numérique lors de leur voyage (30 % et 32 % respectivement seraient heureux d'utiliser un passeport sanitaire numérique à n'importe quel moment lors de leur voyage), tandis que les baby-boomers sont les plus susceptibles (45 % seraient heureux d'utiliser un passeport sanitaire numérique à n'importe quel moment de leur voyage).
- Les voyageurs français sont plus confiants à transmettre leurs données de santé dans le but de voyager (49%), de réserver et de s'enregistrer dans un hôtel (32%), que pour se rendre au bureau (25%) ou dans un restaurant ou un bar (28%).

Les préoccupations de sécurité et de confidentialité restent le principal obstacle à l'acceptation du passeport sanitaire numérique

- **La principale préoccupation des voyageurs français en matière de stockage des données est le respect de la vie privée (38%), suivi de près par les risques de sécurité liés au piratage des données personnelles (34%) et la méfiance à l'égard de l'accès aux données personnelles par des autorités publiques (29%).**
- **Les préoccupations relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité sont les plus fortes chez les baby-boomers** (47 % d'entre eux ont déclaré avoir des inquiétudes quant à la nature des informations de santé à partager, ce chiffre tombant à 31 % chez les membres de la génération Z).
- Dans l'ensemble, seuls 15 % des voyageurs français s'inquiètent de la mise à jour des données en fonction des dernières réglementations et de la perte d'informations pendant ou avant un voyage.
- **Le scepticisme à l'égard des passeports sanitaires numériques est plus élevé chez les voyageurs de loisirs** (21 % ont déclaré qu'ils ne seraient pas à l'aise d'utiliser un passeport sanitaire numérique, quelles que soient les circonstances, ce chiffre tombant à 12 % chez les voyageurs d'affaires).
- Les voyageurs de loisirs sont également plus préoccupés par les risques de sécurité liés au piratage des informations personnelles (37 % contre 24 % pour les voyageurs d'affaires) et par les informations de santé à partager (39 % contre 31 % pour les voyageurs d'affaires).

Les contrôles et ajustements qui doivent être mis en place pour apaiser les préoccupations en matière de protection de la vie privée et renforcer la confiance des voyageurs dans les passeports sanitaires numériques

- **Près de la moitié des voyageurs français (44 %) seraient enclins à utiliser un passeport numérique s'il était accepté par la plupart des pays et s'il était réglementé par des normes internationales**, tandis que 44 % seraient enclins si seules les données spécifiques au COVID-19 étaient incluses dans tout passeport sanitaire.
- **Plus d'un tiers des personnes interrogées (40 %) seraient plus favorables** à stocker des données de santé sur l'application d'une société de voyage ayant établi un partenariat de confiance avec une organisation sanitaire crédible.**
- Les baby-boomers seraient plus à l'aise d'utiliser un passeport numérique s'il était accepté par la plupart des pays et s'il était réglementé par des normes internationales (53 %) par rapport à la génération Z (39 %), qui serait plus à l'aise si elle voyageait avec une compagnie de voyage de confiance qu'elle utilise régulièrement par rapport aux baby-boomers (25 % et 17 % respectivement).
- Plus de la moitié (52%) des voyageurs français sont d'accord* pour dire qu'ils se sentiraient enclins à partager leurs données de santé si la compagnie aérienne avec laquelle ils voyagent fréquemment offrait un moyen de stocker leurs données de santé dans une application qu'ils utilisent déjà, tandis que 50% sont d'accord*** pour dire qu'ils seraient également ouverts au téléchargement d'une nouvelle application tierce pour stocker les données de santé, quelle que soit la compagnie aérienne ou l'agence de voyage qu'ils utilisent.
- Avoir une application de voyage pouvant être utilisée tout au long du voyage rassurerait les voyageurs français quant à la centralisation de leurs informations (35%), les rendrait plus susceptibles de voyager une fois les restrictions levées (30%) et réduirait leur stress lié au voyage (29%).

Des inquiétudes subsistent quant aux voyages en période de crise COVID-19

- **La plus grande inquiétude des voyageurs français est de devoir porter un masque pendant de longues périodes (39%), suivie par l'anxiété liée au fait que d'autres voyageurs ne portent pas de masque dans les espaces publics et dans les transports (38%). Seuls 14% des répondants n'ont pas d'inquiétude à propos des voyages en période de crise COVID-19.**
- Les différents groupes d'âge ont des préoccupations différentes - la génération X et les baby-boomers sont plus préoccupés par le fait de se mêler à la foule dans les transports publics (40 % et 46 % respectivement contre 30 % pour la génération Z).

Les technologies qui permettraient d'accroître la confiance dans les voyages au cours des 12 prochains mois, spécifiquement pour les répondants français

- **Les applications mobiles qui fournissent des notifications et des alertes pendant le voyage (37 %), l'embarquement mobile (32 %) et les processus de nettoyage automatisés (31 %) sont les technologies les plus populaires qui, selon les répondants, augmenteraient leur confiance dans les voyages au cours des 12 prochains mois.**
- Différents types de voyageurs font confiance à différentes technologies - les voyageurs de loisirs sont plus susceptibles de préférer l'enregistrement en libre-service (23% contre 15% pour les répondants qui sont des voyageurs d'affaires) et la lecture automatique des bagages (20% contre 13% pour les répondants qui sont des voyageurs d'affaires).
- 30 % des membres de la génération Z verraient leur confiance dans les voyages, au cours des 12 prochains mois, augmentée par les paiements sans contact (ce chiffre tombe à 18 % pour les baby-boomers), mais les baby-boomers sont plus nombreux à déclarer que l'enregistrement en libre-service augmenterait leur confiance dans les voyages (27 % contre 16 % pour la génération Z).
- Les voyageurs français seraient prêts à utiliser la technologie de reconnaissance faciale biométrique aux portes d'embarquement (53%), mais beaucoup moins pour l'enregistrement à l'hôtel (28%), la prise en charge de voitures de location (22%) et les conférences et événements (18%).



Conclusion

Amadeus s'engage à soutenir l'industrie pour redémarrer et reconstruire les voyages. Elle reconnaît que la vérification sanitaire numérique sera de plus en plus importante, à la fois pour accroître la confiance des voyageurs, et pour aider à l'ouverture des frontières internationales.

Si l'intérêt des voyageurs, des gouvernements et de l'industrie pour la vérification sanitaire numérique est élevé, il présente également des défis pour l'industrie qui doivent être relevés par de multiples parties prenantes. C'est pourquoi Amadeus a développé Safe Travel Ecosystem, un programme mondial conçu pour aider le secteur à surmonter ces défis et à accélérer la reprise.

Les passeports ou certificats sanitaires numériques – qu'ils servent à prouver les vérifications au niveau de la santé ou le statut vaccinal – doivent être pleinement intégrés aux systèmes des compagnies aériennes ou des aéroports afin d'éviter aux clients des moments difficiles ou des frustrations durant leur voyage. De plus, les voyageurs ont besoin de savoir que leurs informations personnelles sont fiables et sécurisées, et qu'ils ont le contrôle de la manière dont elles sont utilisées.

C'est pourquoi Amadeus a ajouté de nouvelles fonctionnalités à Traveler ID, une plateforme sécurisée destinée à ses clients prestataires de voyages, qui connecte, numérise et automatise l'identification des voyageurs et la validation des documents tout au long de leur parcours, tout en respectant les exigences réglementaires. Cette plateforme connecte les points de contact de certification sanitaire de bout en bout, en intégrant les multiples parties prenantes impliquées dans le processus, offrant ainsi un moyen sécurisé et sans friction pour les passagers de montrer qu'ils ont les documents sanitaires nécessaires. La confidentialité et la sécurité sont au cœur de la conception de Traveler ID, ce qui permet aux passagers de choisir quand et où ils veulent fournir une preuve numérique de leur état de santé.

Il est important de noter que pour les compagnies aériennes et les aéroports, cette solution peut être intégrée directement dans leurs propres canaux numériques, supprimant ainsi la complexité opérationnelle et facilitant une expérience fluide pour les voyageurs. Amadeus est également en mesure de connecter les initiatives existantes de validation d'identité et de santé, telles que CommonPass et ICC AOKpass, afin d'accélérer l'adoption mondiale, ce qui est essentiel pour débloquer les voyages internationaux dans les mois à venir.

Au-delà des données numériques concernant la santé, l'enquête montre qu'il existe un intérêt pour une technologie capable de répondre aux préoccupations des voyageurs d'aujourd'hui, qu'il s'agisse d'un meilleur accès à l'information, d'assurer une distanciation sociale ou de réduire les contacts physiques.

Un an après le début des restrictions de voyage, le déploiement de la technologie s'est accéléré dans tous les secteurs, afin de renforcer la confiance des voyageurs et d'aider le secteur à s'adapter. Amadeus continue de travailler en partenariat avec ses clients et ses partenaires pour innover et déployer des technologies qui améliorent à la fois l'expérience du voyageur et l'efficacité opérationnelle.

Notes à l'attention de l'éditeur

*Les statistiques ont été obtenues en combinant les réponses "Très disposé" et "Plutôt disposé".

** Les statistiques ont été obtenues en combinant les réponses "Très probable" et "Plutôt probable".

*** Les statistiques ont été obtenues en combinant les réponses "Tout à fait d'accord" et "Plutôt d'accord".

Pour référence: Génération Z = 16-24 ans; Millénaires = 25-39 ans; Génération X = 40-54 ans; Baby Boomers = 55-74 ans; Génération silencieuse = 75+