

AMADEUS

Rebuild Travel Survey

France

2021

Introduction

Pour la seconde année consécutive, la crise de la COVID-19 a continué à mettre l'industrie du voyage au défi. Nous avons cependant constaté des progrès et exploré de nouvelles façons de reconstruire le voyage. Alors que le secteur observe cette reprise partout dans le monde, Amadeus, leader mondial des technologies du voyage, continue de se concentrer sur les besoins des voyageurs et sur la façon de permettre à tout un chacun de voyager à nouveau en toute sécurité. Au cours des 12 derniers mois, Amadeus a réalisé à l'échelle mondiale, trois enquêtes auprès des voyageurs pour comprendre leur sentiment pendant cette période particulière. Cette dernière étude se concentre sur leur comportement et leurs préoccupations lors d'un voyage, leur sentiment à l'égard des données de santé ou encore leur réceptivité à la technologie et au voyage durable.

Censuswide a interrogé les répondants entre le 2 et le 14 septembre 2021, sur neuf marchés, dont la France, l'Allemagne, l'Inde, la Russie, Singapour, l'Espagne, les Émirats Arabes Unis, le Royaume-Uni et les États-Unis, avec 1 000 répondants par marché. Tous ont voyagé à l'étranger au cours des 18 derniers mois. L'enquête vise à comprendre le sentiment des consommateurs sur le fait de voyager en toute sécurité, et ce en période de pandémie et alors que les restrictions commencent à s'assouplir dans certaines régions du monde.

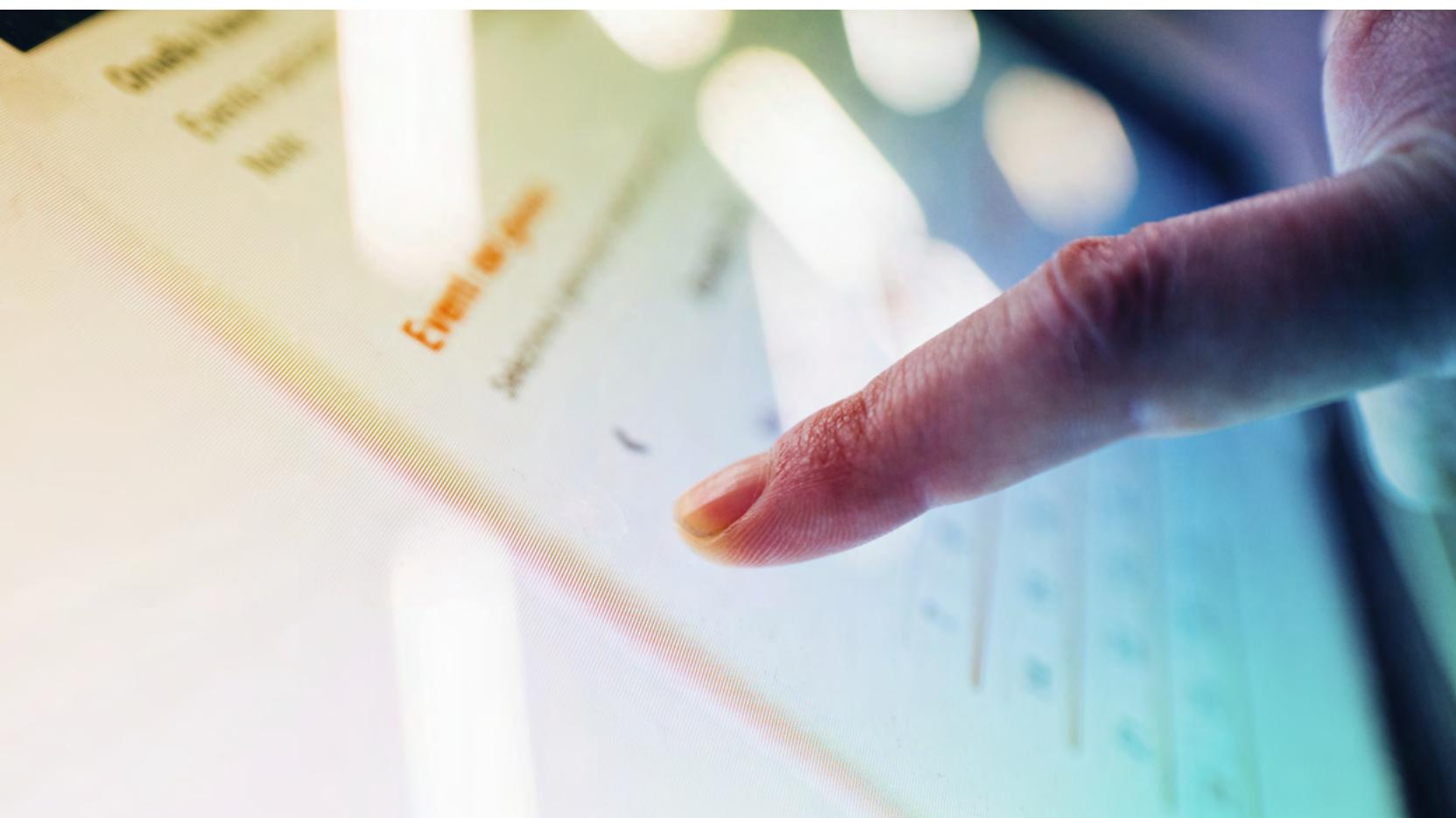
Des rapports similaires portant sur les huit autres pays, ainsi qu'un rapport global sont disponibles sur amadeus.com/rebuildtravel

L'aspiration à voyager au cours de l'année prochaine est bien là, mais des lignes de conduite claires sont nécessaires.

- **81 % des voyageurs français sont impatients de voyager et espèrent le faire au cours de l'année prochaine, 47 % d'entre eux prévoient de se rendre pour affaires vers une destination nécessitant un vol dans le courant de l'année.**
- **L'Europe est la première destination des voyageurs d'affaires et de loisirs français (38 % et 62 %), 29 % d'entre eux prévoient d'effectuer deux voyages l'année prochaine.**
- Près d'un tiers (32 %) des voyageurs s'accordent à dire que les restrictions et directives internationales actuelles en matière de voyages sont confuses et peu claires, ce qui les rend moins susceptibles de réserver un voyage.

Les voyageurs sont prêts à partager leurs données de santé pour pouvoir repartir en voyage.

- **9 voyageurs français sur 10 (90%) seraient prêts à fournir des informations personnelles et des données de santé pour une utilisation efficace des passeports numériques de santé.**
- Les voyageurs français sont plus à l'aise pour fournir des données de santé numériques pour les voyages internationaux (64 %) que pour les voyages nationaux (48 %).
- 36 % des voyageurs d'affaires français seraient prêts à partager leurs données de santé numériques pour se rendre dans un bureau ou lors d'un événement ou d'une conférence.
- Plus d'un tiers (35 %) des voyageurs de loisirs seraient prêts à partager leurs données de santé numériques pour une excursion ou une activité à l'arrivée

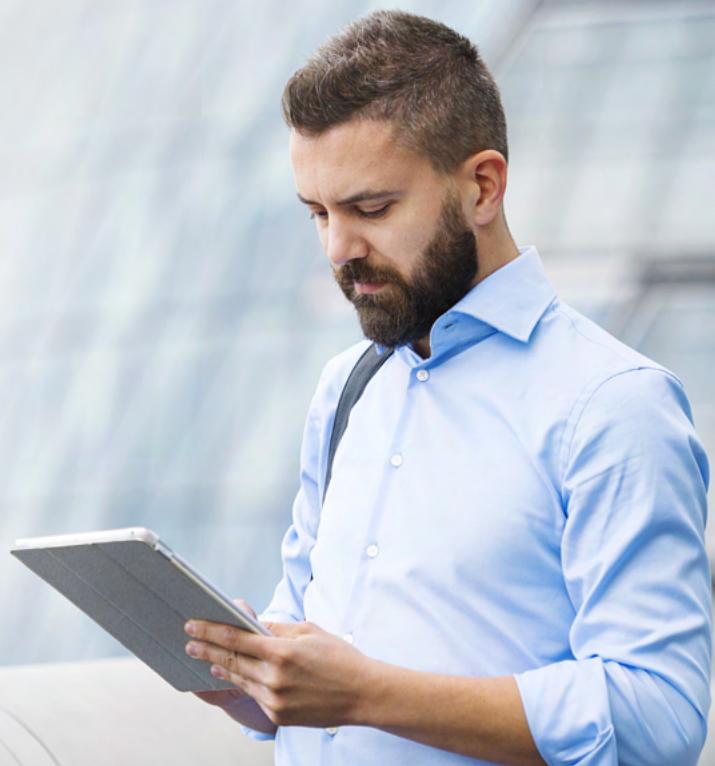


Des inquiétudes subsistent quant aux voyages en période de crise COVID-19

- **La plus grande préoccupation des voyageurs français est l'auto-isolement/quarantaine avant et après le voyage (41%),** suivie par la modification des restrictions entraînant des annulations de dernière minute (39%) et la modification des restrictions sans remboursement des réservations déjà effectuées (32%). **Seuls 7 % des répondants n'ont aucune inquiétude quant à leur voyage en période de COVID-19**
- Les voyageurs d'affaires sont moins préoccupés par le coût des tests avant et après le voyage (23 %), mais plus par l'augmentation des files d'attente lors de leur voyage (27 %). Les voyageurs de loisirs sont plus préoccupés par la modification des restrictions sans remboursement des réservations déjà effectuées (37 %) et par la modification des restrictions entraînant des annulations de dernière minute (43 %).

Les technologies qui augmenteraient la confiance des Français à l'égard des voyages au cours des 12 prochains mois

- **Les politiques d'annulation automatisées et flexibles (44 %), les applications mobiles qui fournissent des notifications et des alertes pendant le voyage (33 %) et l'embarquement mobile (33 %) sont les technologies les plus populaires qui, selon les répondants français, augmenteraient leur confiance à l'égard des voyages au cours des 12 prochains mois**
- Les répondants faisant partie des voyageurs de loisirs sont plus susceptibles de préférer des politiques d'annulation automatisées et flexibles (51 % contre 38 % pour les répondants voyageurs d'affaires).
- Les voyageurs d'affaires seraient plus à l'aise avec la technologie de reconnaissance faciale que les voyageurs de loisirs (24 % contre 18 %).



Pour l'avenir de l'industrie du voyage, son impact environnemental est une priorité pour les voyageurs.

- **42 % des voyageurs français pensent que rendre le voyage durable plus compétitif en termes de coûts aiderait le secteur du voyage à devenir plus durable à long terme.**
- Une plus grande disponibilité des modes de transport écologiques, tels que les avions et les trains électriques (41 %) et les technologies solaires ou éoliennes (35 %) sont également des moyens d'aider l'industrie.
- Plus d'un quart (26%) des voyageurs d'affaires français a fait référence à des rapports publics sur l'impact des initiatives de développement durable, comme moyen d'aider le secteur, contre 21% des voyageurs de loisirs.
- En ce qui concerne les différentes générations, les technologies solaires ou éoliennes constituent une option plus importante pour les jeunes voyageurs (75 % de la Génération Z et des Millenials) que pour les voyageurs plus âgés (64 % de la Génération X et des Boomers).

Conclusion

Amadeus s'engage à soutenir l'industrie pour reconstruire le voyage. L'industrie du voyage est à un stade critique, car la demande de voyages augmente alors même que certaines restrictions s'assouplissent. Toutefois, les préoccupations des voyageurs existent toujours et doivent être abordées avec des solutions innovantes pour aider à restaurer au plus vite et à long terme la confiance des consommateurs.

En ce qui concerne les préoccupations relatives au fait de voyager en période de crise COVID-19, nous constatons une augmentation des craintes par rapport aux annulations de dernière minute et aux conditions de remboursement, ainsi qu'une demande croissante d'applications ou de solutions où les données de santé numériques et les informations de voyage peuvent être stockées en un seul endroit. L'enquête montre une volonté d'utiliser la technologie pour combattre ces préoccupations, ce qui envoie un message positif à notre industrie : en travaillant ensemble, nous pouvons reconstruire au mieux l'industrie du voyage. Ce message fait également écho sentiment des voyageurs à l'égard du voyage durable. La pandémie a accéléré les réflexions à ce propos et Amadeus s'engage à soutenir les voyageurs et ses clients afin de faire du voyage durable une réalité, et à comprendre le ressenti des voyageurs vis-à-vis des différentes solutions.

Même si le sentiment à l'égard des données numériques de santé varie dans le monde, la vérification numérique de ces données jouera un rôle majeur pour aider à accroître la confiance des voyageurs et permettre des expériences de voyage plus fluides. Cette technologie implique un partenariat entre les différents acteurs concernés. C'est pourquoi Amadeus a développé [le Safe Travel Ecosystem](#), un programme mondial conçu pour aider le secteur à surmonter ces défis et à accélérer la reprise.

Les passeports ou certificats de santé numériques - qu'ils servent à attester des contrôles de santé ou du statut vaccinal - doivent être pleinement intégrés aux systèmes des compagnies aériennes, des aéroports et des hôteliers afin d'éviter de créer des moments de tension pour les clients, ou des frictions au long de leur voyage. De plus, les voyageurs ont besoin de savoir que leurs informations personnelles sont sûres et sécurisées, et qu'ils gardent le contrôle sur la manière dont elles sont utilisées.

C'est pourquoi Amadeus a ajouté des capacités à [Traveler ID](#), une plateforme sécurisée pour ses clients prestataires de voyages, qui connecte, numérise et automatise l'identification du voyageur et la validation des documents tout au long de son parcours, tout en respectant les exigences réglementaires. Cette plateforme relie les points de contact de certification sanitaire de bout en bout, en intégrant les multiples parties prenantes impliquées dans le processus et offrant ainsi aux passagers un moyen sécurisé et sans friction de montrer qu'ils disposent des documents sanitaires nécessaires pour voyager. Traveler ID for Safe Travel intègre des partenaires tels que IBM Digital Health Pass, pour ses cartes de santé numériques et la société de tests médicaux CENTOGENE, qui permet de valider et d'authentifier les documents de santé pendant le processus d'enregistrement.

Il est important de noter que, pour les compagnies aériennes et les aéroports, cette solution peut être intégrée directement dans leurs propres canaux numériques, ce qui élimine la complexité opérationnelle et facilite une expérience fluide pour les voyageurs.

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.