



14-04-2009

Les voyageurs veulent définir leurs préférences à bord au préalable

Les voyageurs accueillent très favorablement les innovations dans les aéroports et les avions. 4 voyageurs sur 10 trouvent que l'offre multimédia et la lecture qu'on leur propose à bord de l'appareil ne correspondent actuellement pas assez à leurs souhaits. Ils voudraient également pouvoir indiquer leurs préférences en matière de repas et de divertissement dès la réservation de leur vol. 6 voyageurs sur 10 trouvent aussi que la procédure d'enregistrement, de contrôle douanier et de contrôle des billets est compliquée et qu'elle prend du temps. Ils sont très ouverts au développement des possibilités d'enregistrement en ligne et d'enregistrement numérique à l'aéroport-même. Telles sont les conclusions d'une étude de marché réalisée en Belgique et aux Pays-Bas par InSites Consulting en collaboration avec Living Tomorrow.

Les voyageurs belges et néerlandais ont été invités à indiquer ce qu'ils recherchaient lors de leur passage dans un aéroport ou lors d'un vol. L'enquête a ensuite cherché à savoir quels produits ou services pourraient (mieux) répondre à chacun de ces besoins à l'avenir.

Choix du repas et du divertissement : dès la réservation du vol si possible

Pratiquement la moitié des voyageurs souhaitent être reconnus sur le site web de la compagnie aérienne dès la réservation en ligne de leur vol et ainsi éviter de devoir indiquer leurs données personnelles et leurs préférences à chaque fois. Ils rangent également le type de divertissement souhaité pendant le vol parmi les préférences personnelles. Actuellement, 4 voyageurs sur 10 trouvent que l'offre multimédia et la lecture qu'on leur propose à bord de l'appareil ne correspondent pas assez à leurs souhaits.

En outre, plus de la moitié d'entre eux trouvent que les repas à bord sont peu variés. Ils sont même 3 sur 10 à vouloir connaître le menu au préalable. Là aussi, les voyageurs voudraient pouvoir indiquer leurs préférences culinaires dès la réservation du vol. Parmi les desiderata des voyageurs du futur, on retrouve des repas plus sains et plus frais.

Toutes les préférences personnelles devraient être stockées sur une sorte de carte de fidélité. Le voyageur pourrait alors être identifié à bord une fois sa carte scannée.

Procédure d'enregistrement longue et compliquée

6 voyageurs sur 10 trouvent que toute la procédure à l'aéroport est trop longue et compliquée. Du temps pourrait être gagné au niveau de l'enregistrement. L'enregistrement en ligne à partir de 48h avant le vol constitue une première solution. On pourrait également trouver à l'avenir une sorte de borne dans les aéroports où il serait possible de procéder à l'enregistrement, au contrôle des billets et au contrôle de sécurité en une seule fois.

1 voyageur sur 5 rencontre aussi des problèmes pour trouver la bonne porte d'embarquement. Les voyageurs verraient d'un bon œil la possibilité de recevoir un SMS leur indiquant où se trouve la porte et combien de temps il leur reste avant l'embarquement.

Pratiquement la moitié d'entre eux trouvent également peu pratique de se balader dans l'aéroport avec des documents comme la carte d'embarquement. La solution pourrait résider dans l'envoi d'une carte d'embarquement numérique sur le GSM sous la forme d'un code-barres.

Les voyageurs belges demandent plus de sécurité que les Néerlandais

Les voyageurs belges ont davantage besoin de sécurité quant à leurs vacances que les Néerlandais. Ils souhaitent en savoir un maximum et régler plus de choses à l'avance. Ainsi, les Belges sont plus sensibles à l'envoi d'un SMS leur confirmant leur réservation en ligne, leur rappelant leurs données de vol et leur offrant plus d'informations sur l'embarquement. Les Belges

Communiqué de presse – 14-04-2009

accordent également une plus grande importance à la qualité et à l'offre de repas à bord que leurs voisins du nord. Ils sont également plus nombreux à vouloir bénéficier de la possibilité d'indiquer au préalable en ligne ce qu'ils souhaitent boire et manger pendant le vol, et sont davantage partisans de repas sains et frais.

Ces données sont le résultat d'une étude de marché réalisée par InSites Consulting en collaboration avec Living Tomorrow en août/septembre 2008. Cette étude visait à recueillir l'avis des consommateurs sur les vols et les aéroports du futur. Au total, 811 personnes ont participé à cette enquête en ligne menée en Belgique (407) et aux Pays-Bas (404). Les chiffres sont représentatifs de la population Internet de chaque pays en fonction de l'âge (18 – 65 ans) et du sexe.



Contact :
Annelies Verhaeghe
R&D Consultant
annelies.verhaeghe@insites.eu
T +32 9 269 14 06 | M +32 474 599 164

InSites Consulting

InSites Consulting est leader du marché dans le domaine des études de marché en ligne et occupe une forte position internationale. Elle a été fondée comme une spin-off de la Vlerick Leuven Gent Management School. Grâce à un panel en ligne de plus de 2.000.000 de membres dans 25 pays européens, l'agence organise des études de marché en ligne, aussi bien quantitatives que qualitatives. Le siège central de Gand compte 80 collaborateurs hautement qualifiés et expérimentés. InSites Consulting est synonyme d'expertise et de consultance, et est axée sur l'innovation. Elle est dotée d'un excellent service clientèle et accorde une grande importance à la qualité. Plus d'informations sur www.insites.eu.

Living Tomorrow

Living Tomorrow est un lieu de rencontre pour les entreprises innovantes où les visiteurs peuvent se familiariser avec des produits et services susceptibles d'améliorer la qualité de l'habitat, de la vie et du travail dans un avenir proche. Nombre de développements sociaux, économiques et technologiques y sont étudiés et traduits en une foule d'applications réalistes et identifiables au sein du complexe. Living Tomorrow est une organisation de recherche stratégique. Plus d'informations sur www.livingtomorrow.be.