



## AÉROPORTS

INNOVANT ●●●

PÉRENNITÉ ●●●

COÛT ●●●

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Donner la **maitrise du temps** aux passagers : les aéroports développent leur offre de services afin d'offrir aux passagers de véritables lieux de vie, de divertissement, de travail pour se ressourcer tout en leur permettant d'optimiser leur temps. L'aéroport devient une destination à part entière.
- **Le concept de ville aéroportuaire** : autour de l'aéroport, les infrastructures se développent pour permettre aux voyageurs de trouver tous les services dont ils peuvent avoir besoin (Centres d'affaires, centres commerciaux, restaurants, hôtels, lieux de détente et de relaxation, etc.).
- Les passagers ont aujourd'hui la possibilité de préparer leur parcours pour **optimiser le temps passé** dans l'aéroport : enregistrement en ligne, scan des documents nécessaires au voyage, réservation d'une place de stationnement au plus près des terminaux, téléchargement de l'application de l'aéroport pour mieux se repérer et mieux connaître les services proposés.
- Des **applications** aident le collaborateur dans ses déplacements au sein de l'aéroport (indication des portes d'embarquement, services et commerces proposés dans l'aéroport, guidage GPS...).
- **Des robots sont proposés** pour guider les voyageurs dans les gares et aéroports.



### CIBLES

Voyageurs, frequent flyers / collaborateurs  
Travel managers

**CE QU'IL FAUT SAVOIR**

Les aéroports tendent à **combattre l'image de lieux de transit déshumanisés**. Ils créent de plus en plus de nouveaux services afin de mieux accompagner le voyageur et lui offrir une qualité de services irréprochable tout en essayant de lui faire gagner du temps.

L'aéroport devient également une vitrine touristique de la ville ou du pays. On peut citer l'exemple de ce que représente l'aéroport modèle de Changi pour Singapour ou encore le programme Connect 2020 lancé par le groupe ADP pour rénover les aéroports parisiens (ouverture de restaurants gastronomiques, multiplication des espaces ludiques ou multimédias, ouverture d'espaces business, création d'un espace dédié aux correspondances longues, création d'un espace musée et d'espaces d'exposition...).

Les aéroports tendent à devenir de véritables lieux de vie où les voyageurs peuvent continuer leur journée de travail, se reposer entre deux vols, faire du shopping, se restaurer, ou se cultiver, se distraire.

Du point de vue des voyageurs d'affaires, **l'aéroport reste pourtant souvent synonyme de stress** (retard, annulation, manque d'indications...).

Ces derniers ont donc de réels besoins :

- Une information en temps réel.
- Un parcours simple, guidé et fluide.
- Un traitement des formalités de départ optimisé au maximum.
- Une attente minimisée ou contournée par des distractions diverses.

**Une bonne préparation en amont et une information qualifiée** quant à l'optimisation du temps d'attente sont aujourd'hui nécessaires pour minimiser le stress des collaborateurs.

L'information est disponible sur le web (vérification des vols, terminaux, enregistrement en ligne) ainsi que sur les smartphones (applications proposées par les aéroports, les compagnies aériennes ou d'autres prestataires).

**LE SAVIEZ-VOUS ?**

*« Mieux vaut prévenir que guérir » : pour diminuer le stress de vos voyageurs, incitez-les à préparer au mieux leur séjour à l'aéroport afin de gagner du temps et de la sérénité le jour J.*

**BONNES PRATIQUES**

Les étapes :

- **S'enregistrer en ligne**. Une trentaine d'heures environ avant le départ du vol, l'enregistrement en ligne permet de confirmer sa présence sur le vol et de choisir votre siège. A l'aéroport, il ne restera plus qu'à déposer ses bagages. Certains aéroports, comme ceux du Groupe ADP, proposent un système d'info vol permettant aux voyageurs de créer une alerte à partir du numéro de leur vol et de suivre les changements éventuels qui pourraient intervenir.
- **Scanner les papiers importants** : pour les passeports cette fonctionnalité est proposée par de nombreuses applications mobiles de compagnies aériennes. Il est également possible d'ouvrir un coffre-fort numérique sécurisé. Il existe toujours la solution d'envoyer ces scans par email à sa propre adresse pour avoir une trace accessible en ligne.
- **Notez l'adresse de résidence à destination** car, pour entrer dans certains pays comme les États-Unis, vous devez fournir l'adresse où vous allez résider dans le pays d'accueil.
- **Réserver une place de stationnement via le site de l'aéroport** ou via son application dédiée ou encore en faisant appel à des sociétés tierces avec voituriers, souvent plus économiques

- **Bénéficier du passage prioritaire aux contrôles des frontières**, de sécurité ou à l'embarquement. Ces services sont souvent accessibles aux détenteurs d'une carte de fidélité mais ils peuvent également être accessibles aux détenteurs d'un passeport biométrique.

**À Noter :** *en France, les détenteurs de passeports biométriques (tous les passeports délivrés depuis fin 2009) bénéficient de files dédiées PARAFE (Passage Automatisé Rapide aux Frontières Extérieures). Aucune formalité préalable n'est requise, l'inscription peut se faire directement à l'aéroport et reste valable cinq ans. Pour les non-détenteurs d'un passeport biométrique, une inscription préalable au programme PARAFE est nécessaire pour accéder à ce nouveau moyen de gagner du temps. Inconvénient du système : il reste pour l'heure limité aux aéroports parisiens, à l'aéroport de Marseille-Provence et à la gare Saint-Pancras International.*

- **Télécharger l'application de l'aéroport de départ** pour une information en temps réel mais aussi de nombreuses autres fonctionnalités (mise à jour des données de vol, réservation de places de parking, parcours personnalisé ou encore offres promotionnelles).
- **Préparer l'arrivée** (choix de la marque du loueur de véhicule -parfois différente à l'étranger-, information sur le juste prix du transfert en taxi, repérage des modes de transport en commun disponibles...)

## TRAVAILLER

Aujourd'hui, la majorité des aéroports sont équipés de salons B2B permettant l'accès à une offre de restauration et à des espaces équipés et adaptés aux besoins des voyageurs dans l'attente de leur vol.

Certains aéroports sont allés plus loin en mettant en place des centres d'affaires (*business centers*) pour permettre à des groupes d'organiser réunions, conférences et autres événements dans des espaces dédiés. Certains prestataires proposent l'accès à un large choix de salons à travers le monde en contrepartie d'une cotisation annuelle. Cette facilité est également proposée aux porteurs de certaines cartes de crédit haut de gamme : tous les porteurs de ces cartes ne sont pas forcément au courant de cet avantage supplémentaire.

## SE REPOSER

A proximité ou même dans les aéroports, on retrouvera un large choix d'hébergements. Mais la tendance est au repos de courte durée pour récupérer entre deux vols, prendre une douche et se changer ou pour se ressourcer dans un espace personnel. Quelques établissements permettent désormais au voyageur de louer une chambre toute équipée pendant quelques heures seulement. La location est généralement proposée pour une durée d'une à quatre heures. C'est le cas à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, qui ouvre un «espace lounge» en zone réservée avec accès à un hôtel, à un SPA et à divers services permettant de se reposer. Le tarif peut éventuellement faire l'objet de négociations pour les entreprises dont les voyageurs transitent fréquemment par un aéroport proposant ce type de prestation. Cette possibilité est également de plus en plus proposée dans des formules « salon » par les aéroports, comme par exemple à Barcelone.

## SE DISTRAIRE

Les aéroports sont de plus en plus prisés pour l'organisation d'événements en tout genre. Les voyageurs ont pu profiter dernièrement de l'exposition « Réinventer l'ailleurs » à l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle, ils peuvent aussi régulièrement suivre dans les terminaux l'ensemble des grandes compétitions sportives à différentes périodes de l'année. Mais dans une optique plus « affaires », les espaces business de Paris Aéroport accueillent régulièrement des présentations de start-ups qui ont fait de ces espaces des leviers de communication puissants.

**LE POUR ET LE CONTRE****FORCES**

- Réduction des facteurs de stress.
- Réduction des risques d'imprévu (retard, vol ou correspondance manqués).
- Accompagnement renforcé des voyageurs notamment grâce à la digitalisation des aéroports (application mobile, borne de check-in, business corner en accès libre...).
- Offre de services à proximité des aéroports qui réduit la nécessité de se déplacer jusqu'au centre-ville (hébergement, location de voitures, restauration).
- Système PARAFE : encore peu déployé en France mais gain de temps apprécié grâce à l'automatisation du contrôle des frontières.
- Développement des hôtels-capsules et de l'hébergement courte durée en Europe.
- Files prioritaires pour certaines catégories de voyageurs (de type « Accès N°1 » à Paris).

**FAIBLESSES**

- Services pris d'assaut. Exemple : très forte affluence dans les salons BtoB aux heures de pointe.
- Accès limité à certains services pour les collaborateurs ne voyageant pas fréquemment.
- Manque de prestations dans les aéroports secondaires, confort parfois précaire.
- États Unis : le personnel habilité au contrôle est en constante réduction ce qui cause de très longues files d'attentes et des retards fréquents.
- Le terrorisme : augmentation des contrôles et des restrictions quant au contenu des bagages et autres formalités de passage.
- Délivrance des visas de plus en plus restrictive.

**ET EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ?**

Les principaux points d'attention :

- **Sécurité des données** (surtout lors des périodes de pointe dans les salons). L'entreprise peut préconiser certaines règles de sécurité ou fournir des protections embarquées adaptées.
- **Sécurité des voyageurs** en matière de santé (se désinfecter les mains, éviter les zones fortement climatisées...).
- **Sécurité des biens** (ne pas laisser ses bagages sans surveillance), prévoir un éventuel contrôle en facilitant l'accès au contenu des bagages (appareils électroniques notamment).

**À noter** : des fabricants ont développé des valises connectées qu'il est possible de localiser avec son smartphone.

**ET DEMAIN ? FOCUS SUR L'INNOVATION EN AÉROPORT**

Deux exemples d'innovations qui ont vu le jour dans le but de faciliter le passage des voyageurs d'affaires :

- **L'application Host Mobile par EasyJet** qui met à disposition de ses usagers les informations de vols en temps réel et de nombreux conseils pratiques. Une de ses fonctionnalités permet même de guider les voyageurs jusqu'à leur porte d'embarquement en leur indiquant la direction.
- **Le robot Spencer**, en phase de test à l'aéroport d'Amsterdam, qui scanne votre carte d'embarquement et vous accompagne jusqu'à votre porte avec comme but premier de fluidifier le trafic des correspondances.