

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

**Les nouvelles technologies au service de l'amélioration de l'expérience passager
dans le transport aérien chez Air Canada**

**SUJET ET REVUE DE LITTÉRATURE COMMENTÉE
PRÉSENTÉES COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN DÉVELOPPEMENT DU TOURISME**

PAR

Léna Gallo

19 février 2018

Depuis de nombreuses années, l'évolution dans le domaine du transport a changé la manière que l'on a de voyager. Dans le domaine du transport aérien, notamment, la baisse des prix des billets, mais aussi l'arrivée des compagnies Low Cost rendent ce transport accessible à un plus grand nombre de personnes. Cependant, le voyage en avion n'est plus simplement un simple déplacement de la ville de départ vers la ville d'arrivée. En effet, l'arrivée des nouvelles technologies dans ce secteur fait du voyage un élément à part entière de l'expérience touristique. Ces technologies sont d'ailleurs mises au service des passagers dans le but d'améliorer leur expérience. Par exemple, l'arrivée du Wifi à bord des avions change la façon de voyager, ainsi que le type de divertissement proposé en vol. Dans un monde où la technologie est omniprésente, on peut se demander si toutes ces technologies sont perçues de façon positive par les passagers ? Il est intéressant de se concentrer sur l'utilisation de ses nouvelles technologies et de la façon dont elles sont perçues et acceptées par ceux qui les utilisent. Ce sujet de recherche porte donc sur l'arrivée de ces nouvelles technologies qui sont mises au service de l'amélioration de l'expérience passager et de savoir si elles changent l'expérience des passagers de façon à l'améliorer ou non.

Dans le cadre de mon projet d'intervention de recherche, je m'intéresse donc à l'arrivée des nouvelles technologies pour améliorer l'expérience passager dans le transport aérien. Mon stage de recherche pourra s'effectuer chez la compagnie aérienne Air Canada, qui est le plus grand transporteur aérien au Canada ainsi que le plus grand fournisseur de services passagers régulier sur le marché canadien, transfrontalier et international. Air Canada dessert plus de 200 destinations sur 6 continents. Air Canada compte de nombreuses filiales, comme Air Canada Express (SkyRegional), Air Canada Jazz, Air Canada Jetz, Vacances Air Canada, Air Canada Rouge, Air Georgian et fait également partie de groupe Star Alliance qui est une alliance de compagnie aérienne qui existe depuis 1997 et qui compte de nos jours 26 membres. Air Canada se distingue de ses concurrents avec la mise en place d'une nouvelle norme en matière de transport aérien haut de gamme. En effet, Air Canada propose à certaines catégories de leurs clients l'accès au Salon Feuille d'érable, qui est équipé du wifi, de centres d'affaires avec les toutes dernières nouvelles technologies, ou encore des imprimantes couleur par exemple. Au total, c'est 22 salons Feuille d'érable qui sont répartis dans le monde entier. Air Canada est également le premier transporteur canadien à proposer le wifi à bord de certains vols en Amérique du Nord. L'arrivée du wifi dans ses vols constitue la plus récente

amélioration de la compagnie depuis l'aménagement de ses flottes, de sa classe affaire internationale et sa cabine économique privilège.

Dans le cadre de mon travail de recherche, l'utilisation de données primaires sera requise. La méthodologie sera de nature quantitative, d'une part, avec la réalisation d'un questionnaire, qui sera destiné aux passagers des compagnies aériennes, et qui permettra de voir comment les nouvelles technologies sont perçues auprès des passagers les utilisant. Puis de nature qualitative, d'autre part, où il s'agira d'observer pour voir comment les passagers interagissent avec les nouvelles technologies mises à leur disposition. Le but étant de voir s'ils sont contents de ces services ou s'ils les rejettent. On pourra ensuite voir l'intensité d'interaction perçue et mesurée. Cette analyse se fera donc sur un échantillon de passagers voyageant avec Air Canada sur des vols proposant ces services. Le but de cette méthode étant de voir comment les nouvelles technologies sont perçues par les passagers les utilisant, mais aussi de voir si elles permettent une amélioration de leur expérience et non pas une contrainte.

Thème 1 : Expérience passager

1- Article scientifique

ALAMDARI, Fariba (1999) Airline In-flight entertainment: the passenger's perspective, *Journal of Air Transport Management*, vol. 5, n°4, p.203-209.

Concepts clés : divertissement en vol (IFE), préférences des passagers des compagnies aériennes,

Résumé : Comment les divertissements en vol sont perçus par les passagers. Les passagers sont interrogé pour voir leur comportement et ressenti face aux divertissements proposés. Cet article montre aussi l'arrivée des divertissements à bord des avions.

Utilité des concepts présentés dans la perspective du sujet envisagé : Les divertissements en vol se sont de plus en plus issus des nouvelles technologies, cet article montre les débuts de cette mise en place et montre également une analyse quantitative faite avec un questionnaire, qui est un type d'analyse qui pourra être réalisé dans cette recherche.

2- Article scientifique

WATTANACHAROENSIL, Walanchalee, SCHUCKERT, Markus, GRAHAM, Anne et Alison DEAN (2017) An analysis of the airport experience from an air traveler perspective, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, vol.32, p.124-135.

Concepts clés : Aéroport, service, expérience

Résumé : Analyse de l'expérience vécue dans un aéroport du point de vue des passagers. Il est également question de la relation entre la façon de percevoir l'aéroport et l'impact que cela peut avoir sur la destination.

Utilité des concepts présentés dans la perspective du sujet envisagé : L'expérience passager se passe également à l'aéroport et pas uniquement en vol. Il est alors question de l'expérience passager qui est un concept clé de la problématique.

3- Monographie

BELLANGER, François et Michel DEVOS (1997) Planète nomade, les modes de vie du passager aérien, Edition de l'Aube, Paris, 163 p.

Concepts clés : passager aérien, touristes, voyageurs, aéroport

Résumé : le chapitre 3 de cet ouvrage traite du parcours des passagers aérien dès leur arrivée à l'aéroport. Il est question des différentes étapes par lequel les passagers doivent

passer pour accéder ensuite à leur vol, puis il est question du temps passé en vol et de la façon de s'occuper.

Utilité des concepts présentés dans la perspective du sujet envisagé : Cet ouvrage montre les différents services mis à disposition des passagers voyageant en avion. Il donne une vue d'ensemble de ce qui est proposé et mais aussi des limites rencontrées lors des divertissements en vol notamment.

Thème 2 : Nouvelles technologies intégrées au transport aérien

1- Article scientifique

MAGNUSSON, Ari (2018) In-Flight Wi-Fi Availability Approaches 50% According to Routehappy Report, Apex Media, <https://apex.aero/2018/01/31/inflight-wifi-availability-routehappy-report> [consulté le 16 février].

Concepts clés : In-flight Wifi, in-flight connectivity

Résumé : L'augmentation des compagnies aériennes donnant accès au wifi durant leurs vols.

Utilité des concepts présentés dans la perspective du sujet envisagé : Le wifi est arrivé à bord des avions et a changé le type de divertissement proposé aux passagers. Celui-ci sera bientôt présents dans de très nombreuses compagnies et donnera également accès à d'autres divertissements qui y seront liés directement.

2- Article scientifique

INVERSINE, Alessandro (2017) Managing passengers' experience through mobile moments, *Journal of Air Transport Management*, vol. 62, p. 78-81.

Concepts clés : smartphones, voyage des passagers, expérience

Résumé : L'utilisation des smartphones pour améliorer l'expérience des clients.

Utilité des concepts présentés dans la perspective du sujet envisagé : L'arrivée des nouvelles technologies est vue comme un bon moyen d'améliorer l'expérience des passagers dans les aéroports. L'expérience passager dans le domaine du transport aérien est devenue un enjeu important dans le but d'attirer plus de visiteurs. Les nouvelles technologies sont donc utilisées aussi bien dans les aéroports qu'à bord des avions.

3- Article scientifique

KALAKOU, Sofia, PSARAKI-KALOUPTSIDI, Voula et Filipe MOURA (2015) Future airport terminals: New technologies promise capacity gains, *Journal of Air Transport Management*, vol. 42, p. 203-212.

Concepts clés : Les futurs terminaux des aéroports, la biométrie, les nouvelles technologies

Résumé : Les compagnies doivent s'adapter aux besoins changeant de leurs passagers. Les nouvelles technologies sont utilisées dans le processus d'enregistrement et de contrôle de sécurité pour créer une meilleure expérience passager.

Utilité des concepts présentés dans la perspective du sujet envisagé : Le système biométrique, la communication en champ proche (NFC) ou encore les smartphones vont changer l'expériences des voyageurs dans les aéroports de manière importante. Ces différentes technologies se doivent d'être analysées pour voir si elles vont effectivement améliorer l'expérience des passagers.

4- Article scientifique

GARRETT, Ronnie L. (2014) Technology to Transform the Passenger Experience, *Airport Business*, vol. 28, n°7, p. 24-26.

Concepts clés : technologie, expérience passage, Beacons

Résumé : L'arrivée de la technologie iBeacons, qui est une application permettant de fournir aux passagers des informations comme le temps de marche pour rejoindre leur porte d'embarquement, l'accès à des salons ou encore des alertes concernant leur vol.

Utilité des concepts présentés dans la perspective du sujet envisagé : iBeacon fait partie de nouvelles technologies, disponible sur smartphone pouvant améliorer l'expérience passager dans un aéroport.