

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### TRANSPORT AERIEN:

#### **Plus de 35% des passagers aériens français déclarent être réticents à la digitalisation croissante du secteur**

Montpellier, France – 23 mai 2024 – Une étude récente menée par la Chaire Pégase (Montpellier Business School) a mis en lumière une réticence significative face à la digitalisation rapide du secteur aérien, avec plus de 35% des passagers français exprimant des réserves. Intitulée *"Digitalisation du transport aérien : réel progrès ou source de stress pour les passagers ?"*, cette recherche approfondie explore les réactions des consommateurs face aux technologies numériques dans le contexte du voyage aérien.

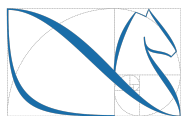
L'étude, qui s'appuie sur un échantillon représentatif de 1022 passagers aériens français, a révélé que bien que la majorité reconnaisse les bénéfices apportés par la digitalisation, tels que l'efficacité et la personnalisation du parcours, plus d'un tiers des répondants (35,5%) rejette la digitalisation de l'expérience client, en la considérant comme une régression. Ces passagers réfractaires sont souvent moins enclins à embrasser pleinement les nouvelles technologies, citant le manque d'interactions humaines, la peur de faire des erreurs et le stress lié aux technologies digitales comme principales sources de leur résistance.



*"Ce rapport met en évidence un clivage important dans la perception de la digitalisation entre différents groupes de voyageurs,"* explique le professeur Paul Chiambaretto, directeur de la Chaire Pégase. *"Il est crucial pour l'industrie aérienne de bien comprendre ces segments de clientèle pour mieux répondre à leurs attentes et atténuer leurs inquiétudes."*

L'étude segmente les passagers en quatre groupes principaux : les enthousiastes (19,5%), les optimistes (45%), les nostalgiques (25%) et les sceptiques (10,5%). Alors que les enthousiastes et les optimistes perçoivent la digitalisation comme une avancée positive, les nostalgiques et les sceptiques montrent des niveaux de stress plus élevés et une préférence marquée pour les interactions humaines lors de leur voyage.

L'analyse détaille également le rôle du stress lié au contexte aérien et du technostress (l'inconfort ressenti par certains individus lorsqu'ils utilisent des technologies digitales) dans l'attrait pour ces nouvelles technologies. En substance, plus un passager est stressé (par l'avion ou par les nouvelles technologies), moins il verra cette digitalisation comme une source de progrès. Les chercheurs de la Chaire Pégase soulignent ainsi que la digitalisation a plutôt tendance à bénéficier aux passagers qui prennent régulièrement l'avion, de sorte qu'elle génère un risque d'exclusion pour les passagers aériens plus occasionnels et qui sont généralement moins à l'aise à l'idée de prendre l'avion. De même, les passagers aériens les moins éduqués, les plus modestes et ayant des compétences digitales limitées peuvent se retrouver en difficulté face à ces innovations.



Pour répondre à ces défis, la Chaire Pégase recommande une approche plus nuancée dans l'implémentation des technologies digitales, soulignant l'importance de maintenir un équilibre entre innovation technologique et présence humaine. "*L'objectif est de s'assurer que le déploiement des innovations digitales ne se fasse pas au détriment des interactions humaines, pour éviter d'exclure une partie des passagers aériens, en particulier les plus vulnérables au stress aérien ou au technostress*" ajoute le professeur Paul Chiambaretto. L'enjeu est de taille, car au-delà des 35% des passagers qui sont réticents à la digitalisation, 66% de l'ensemble des passagers aériens français aimeraient avoir plus d'interactions humaines pendant leur trajet.

Cette étude constitue une base cruciale pour les discussions futures sur la digitalisation du transport aérien, en vue de créer des expériences de voyage qui respectent et valorisent les préférences de l'ensemble des passagers.

Pour plus d'informations sur l'étude ou pour accéder au rapport complet, veuillez visiter [www.chaire-pegase.com](http://www.chaire-pegase.com)

**Références complètes du rapport :** Chiambaretto P., Bildstein C., Laurent S., Rouyre A., Portes A., Luffarelli J., Alessandra P., Chappert H., Bovis M., Justy T., Fernandez A-S. (2024). Digitalisation du transport aérien : réel progrès ou source de stress pour les passagers ?, *Les Carnets de la Chaire Pégase*, n°6.

---

## A propos de la Chaire Pégase

La Chaire Pégase est la première chaire française dédiée à l'économie et au management du transport aérien et de l'aérospatial. Elle a pour ambition de renforcer les liens entre le monde académique et les entreprises dans les secteurs de l'aérien et de l'aérospatial.

Rattachée à Montpellier Business School, la Chaire Pégase est développée en collaboration avec plusieurs institutions scientifiques dont l'Université de Montpellier. Dirigée par Paul Chiambaretto, la Chaire Pégase regroupe une vingtaine d'enseignants-chercheurs qui consacrent la totalité ou une partie de leurs travaux aux problématiques du transport aérien et de l'aérospatial.

---

## Contact Presse :

Chaire Pégase – Paul Chiambaretto

Email : [chaire.pegase@gmail.com](mailto:chaire.pegase@gmail.com) ou [p.chiambaretto@montpellier-bs.com](mailto:p.chiambaretto@montpellier-bs.com)

Téléphone : 06 21 25 19 65