

Des passagers toujours plus âgés : quelles implications pour le transport aérien ?

PAUL CHIAMBARETTO EST PROFESSEUR DE MARKETING ET STRATÉGIE À MONTPELLIER BUSINESS SCHOOL ET CHERCHEUR ASSOCIÉ À L'ÉCOLE POLYTECHNIQUE. SPÉCIALISTE DU TRANSPORT AÉRIEN, IL INTERVIENT DANS DE NOMBREUSES INSTITUTIONS COMME L'ÉCOLE NORMALE SUPÉRIEURE DE CACHAN, L'ENAC, L'ISAE-SUPAÉRO ET L'ÉCOLE CENTRALE DE LYON.

En 2016, la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) fêtera ses 70 ans. Si en l'espace de sept décennies, la DGAC a considérablement évolué, il en est de même pour les passagers aériens. Que ce soit en France ou dans le monde entier, la population mondiale vieillit et le phénomène ne devrait que s'amplifier. Ainsi, on devrait recenser plus de 2 milliards de seniors (55 ans et plus) en 2050 à travers le monde (OMS, 2015). A ce jour, les seniors représentent 19 % des passagers aériens en France (DGAC, 2015) et génèrent un certain nombre de défis pour les différents acteurs du transport aérien.

DES PASSAGERS AUX BESOINS ET ATTENTES SPÉCIFIQUES

En vieillissant, les passagers seniors se retrouvent face à un certain nombre de difficultés spécifiques essentiellement du fait de leurs capacités physiques et cognitives déclinantes (Donorfio et al., 2009). En effet, de la réservation du billet d'avion à l'arrivée à l'aéroport de destination, l'expérience aérienne relève pour certains d'entre eux d'un véritable parcours du combattant (Chang & Chen, 2012a). Ainsi, les principales difficultés rencontrées par les passagers seniors concernent la réservation des billets, l'accès à l'aéroport (Chang, 2013a),

l'orientation dans l'aéroport (Wolfe, 2003), les interactions avec la technologie comme les bornes d'enregistrement automatiques (Chang and Yang, 2008), la fatigue physique (ACRP, 2014), l'incompréhension des consignes de sécurité et de sûreté (Chang, 2013b) ou encore le risque de maladie développé en vol (Kesapli et al., 2015).

UN MARCHÉ INCONTOURNABLE NÉCESSITANT LA CRÉATION DE SERVICES SPÉCIFIQUES

Pour autant, le marché des seniors est incontournable pour le transport aérien par sa taille grandissante mais aussi du fait de son pouvoir d'achat élevé (Alen et

al., 2015 ; Kim et al., 2015). Depuis quelques années, un certain nombre de mesures et d'études ont donc été mises en place afin de développer des services spécifiques pour cette clientèle. Cela passe entre autres par des aménagements adaptés au sein des aéroports, par le développement de services d'accompagnement dédiés par les aéroports et les compagnies aériennes, etc. (ACRP, 2014). En dépit d'un cadre légal de plus en plus favorable aux passagers âgés et à mobilité réduite, les freins au déplacement de ces passagers aériens restent encore trop nombreux et découragent bon nombre de voyageurs potentiels (Chang & Chen, 2012b).

LES PASSAGERS SENIORS : UNE CONTRAINTE OU UNE OPPORTUNITÉ ?

Bien évidemment, la création de ces services supplémentaires génère des coûts additionnels tant pour les aéroports que pour les compagnies aériennes (Ancell & Graham, 2016). Il serait donc

tentant de considérer le marché des passagers seniors comme un fardeau bien plus que comme une opportunité. Or il apparaît nettement que les passagers aériens seniors sont des passagers fidèles (Kim et al., 2015) et parmi ceux qui présentent la plus forte propension à payer pour des services annexes afin d'améliorer leur expérience de voyage (Chiambaretto et al., 2013). Il semble donc nécessaire d'adopter une approche diamétralement opposée et de considérer l'offre de services spécifiques pour les passagers seniors non plus comme une contrainte, mais comme une opportunité et un facteur de différenciation dans un contexte de concurrence exacerbée (Dominguez Vila et al., 2015). Ainsi, que ce soit au niveau d'une destination, d'un aéroport ou d'une compagnie aérienne, il devient crucial de s'attaquer à cette niche de marché en développant et en mettant en avant des services spécifiques pour les passagers aériens les plus âgés. ■

Références

- ACRP. 2014. Impact of aging travelers on airports. ACRP Synthesis, n° 51
- Alén E, Losada N, Carlos P de. 2015. Profiling the segments of senior tourists throughout motivation and travel characteristics. *Current Issues in Tourism*: 1-16.
- Ancell D, Graham A. 2016. A framework for evaluating the European airline costs of disabled persons and persons with reduced mobility. *Journal of Air Transport Management* 50: 41-44.
- Chang Y-C. 2013a. Factors affecting airport access mode choice for elderly air passengers. *Transportation Research Part E* 57: 105-112.
- Chang Y-C. 2013b. Exploring cabin safety services needs of elderly air passengers. *Current Issues in Tourism* 16(4): 407-412.
- Chang Y-C, Chen C-F. 2012a. Meeting the needs of disabled air passengers: Factors that facilitate help from airlines and airports. *Tourism Management* 33(3): 529-536.
- Chang Y-C, Chen C-F. 2012b. Service needs of elderly air passengers. *Journal of Air Transport Management* 18(1): 26-29.
- Chang H-L, Yang C-H. 2008. Do airline self-service check-in kiosks meet the needs of passengers? *Tourism Management* 29(5): 980-993.
- Chiambaretto P, Baudelaire C, Lavril T. 2013. Measuring the willingness-to-pay of air-rail intermodal passengers. *Journal of Air Transport Management* 26: 50-54.
- DGAC. 2015. Enquête nationale auprès des passagers aériens 2014-2015.
- Domínguez Vila T, Darcy S, Alén González E. 2015. Competing for the disability tourism market – A comparative exploration of the factors of accessible tourism competitiveness in Spain and Australia. *Tourism Management* 47: 261-272.
- Donorfio LKM, D'Ambrosio LA, Coughlin JF, Mohyde M. 2009. To drive or not to drive, that isn't the question—the meaning of self-regulation among older drivers. *Journal of Safety Research* 40(3): 221-226.
- Kesapli M et al. 2015. Inflight Emergencies During Eurasian Flights. *Journal of Travel Medicine* 22(6): 361-367.
- Kim H, Woo E, Uysal M. 2015. Tourism experience and quality of life among elderly tourists. *Tourism Management* 46: 465-476.
- OMS. 2015. Faits marquants sur le vieillissement. <http://www.who.int/ageing/about/facts/fr/>
- Wolfe HP. 2003. Adapting airport terminal for an aging population. OECD-MIT International Symposium, Paris.