

La COVID-19, une opportunité pour les aéroports africains d'adopter la technologie et l'innovation

M. Ali Tounsi, Secrétaire général, ACI Afrique

La nécessité de redéfinir l'expérience du passager

Le secteur du transport aérien est sans nul doute confronté à l'une des périodes les plus difficiles de son existence. Outre les conséquences financières catastrophiques de la pandémie de COVID-19 sur le secteur, la confiance dont jouissaient les voyageurs avant la crise s'est considérablement érodée depuis que les aéroports et les compagnies aériennes sont considérés comme l'un des vecteurs de transmission du virus à l'international.

Depuis l'apparition de la pandémie et dans le but de maintenir la continuité des services aériens pendant les fermetures de frontières afin de mener à bien des opérations vitales d'aide humanitaire, d'évacuation et de fret, les aéroports du monde entier, y compris en Afrique, n'ont eu d'autre choix que de repenser rapidement leurs processus habituels pour assurer la sécurité des passagers, de l'équipage et du personnel, notamment la désinfection continue de tous les points de contact, le port de protections faciales appropriées, la distanciation physique, les tests de dépistage de la COVID-19 et le renforcement des technologies sans contact dès que cela est possible. Ces nouveaux protocoles introduits progressivement ont peu à peu remanié la normalité à laquelle le secteur du transport aérien était habitué. En effet, outre la sûreté et la sécurité, une expérience saine du voyage aérien est désormais devenue une priorité absolue pour les passagers. Qu'ils voyagent pour affaires ou leurs loisirs, à l'intérieur du pays ou à l'étranger, les passagers préfèrent désormais choisir des aéroports qui privilégient leur bien-être par rapport aux autres considérations liées au voyage.

En août/septembre 2020, le Conseil international des aéroports (ACI) a mené une étude auprès de 4 100 voyageurs dans 30 pays à travers le monde, avec pour principaux objectifs d'évaluer la vitesse à laquelle les voyageurs sont susceptibles de revenir dans les aéroports, d'identifier les principaux facteurs influençant la vitesse de reprise, d'évaluer l'évolution de leurs habitudes ainsi que de préciser les perceptions et les attentes des passagers à leur égard (ACI, 2020). La bonne nouvelle est que 97 % des personnes interrogées qui ont voyagé en 2019 ont l'intention de voyager à nouveau à l'avenir, 61 % des personnes interrogées d'Afrique confirmant, au moment de l'enquête, leur volonté de voyager d'ici la fin de cette année (ACI, 2020). Toutefois, l'étude a également révélé que 20 % des personnes interrogées n'étaient pas convaincues que les aéroports et les compagnies aériennes offraient un environnement sûr, et que celles qui prévoient de voyager attendaient que des mesures spécifiques soient mises en œuvre par les aéroports (ACI, 2020). La mesure la plus attendue était le port obligatoire du masque pour tous les passagers et le personnel de l'aéroport, comme l'ont confirmé 48 % de toutes les personnes interrogées, suivie par la présentation d'un test de dépistage de la COVID-19 avant le départ pour 28 %

des personnes interrogées et des stations de désinfection des mains (28 % des personnes interrogées). Fait intéressant, 27 % des personnes interrogées attendent avec impatience une expérience sans contact (ACI, 2020).

Par conséquent, malgré les récentes nouvelles encourageantes concernant la mise en œuvre d'un certain nombre de vaccins potentiellement efficaces contre la COVID-19, cette dernière a malheureusement marqué les esprits et les habitudes de la plupart des passagers, à tel point que leurs attentes normales en matière de voyage ont pu se voir définitivement changées.

Alors que le secteur aéroportuaire commence maintenant à planifier une reprise durable après un redémarrage progressif au cours des derniers mois, il sera encore plus important pour les aéroports d'écouter, de comprendre et de répondre à l'évolution des besoins et des attentes des voyageurs. En effet, les passagers s'attendent naturellement à pouvoir passer rapidement les formalités dans les aéroports, telles que la sécurité, les douanes et l'immigration, en évitant les foules et les longues files d'attente, et à avoir plus de choix quant à la manière dont ils interagiront avec les compagnies aériennes, les aéroports et les autorités de contrôle aux frontières. Cette nouvelle approche du voyage était déjà une attente de la génération actuelle de voyageurs, mais il est probable que ce changement s'accélère maintenant avec la pandémie de COVID-19. La prise en compte et le suivi des nouveaux facteurs de satisfaction dans la refonte ou la nouvelle conception du voyage dans les aéroports seront essentiels pour rassurer les passagers sur la sécurité du transport aérien.

La technologie et l'innovation au cœur du renforcement de la confiance des passagers

L'impact de la pandémie de COVID-19 sur le transport aérien confronte les aéroports à de nombreux défis et complexités, mais leur offre également une occasion unique de penser stratégiquement et d'adopter une approche systématique pour comprendre, évaluer et s'adapter à l'évolution des attentes des passagers en matière de sûreté, de sécurité et d'hygiène du transport aérien.

La technologie et l'automatisation sont appelées à jouer un rôle crucial et l'intelligence artificielle offrira une plateforme idéale pour automatiser les tâches et accroître l'efficacité tout en améliorant la sûreté et la sécurité et en garantissant une marge d'erreur réduite, si elle est mise en œuvre correctement.

La nécessité de disposer de systèmes et de processus dans les aéroports visant à faire face aux nouveaux défis posés par la crise de la COVID-19 en matière d'accueil des passagers et de traitement du fret et des bagages est évidente. Sur la base des leçons tirées de cette crise et dans le but d'améliorer la résilience de la continuité des activités à tous les niveaux, le secteur est déterminé à prendre l'initiative dans de nombreux domaines visant à répondre aux questions de santé publique, à gérer les files d'attente et les foules, et à optimiser l'utilisation des ressources en adoptant les technologies d'automatisation et

avancées, en facilitant l'échange de données et en adoptant des solutions numériques telles que la technologie de reconnaissance biométrique.

Il existe un certain nombre de domaines dans lesquels les autorités nationales ont la possibilité de favoriser l'introduction de la technologie et de l'innovation, par exemple en accélérant le passage des passagers aux frontières, en encourageant l'adoption du traitement automatisé et électronique par les douanes et en simplifiant les points d'inspection tout au long du voyage des passagers dans les aéroports. En bref, cette crise doit être vue comme le facteur déclencheur du changement visant à adopter rapidement la technologie et l'innovation dans le traitement des passagers dans le secteur aéroportuaire, et à revoir et adapter tous les cadres réglementaires nationaux nécessaires pour soutenir ce changement.

L'attrait croissant pour les processus sans contact et à distance

La crise actuelle a mis en évidence la nécessité de recourir davantage à des solutions mobiles et automatisées, notamment le libre-service sans contact et la biométrie, et d'utiliser davantage les données, y compris les informations sanitaires, pour permettre des voyages aériens fluides et sûrs.

La transformation numérique jouera un rôle plus important en veillant à ce que l'efficacité, la sécurité et l'expérience client soient toutes prises en compte aux points de contact des passagers, tels que l'enregistrement, le dépôt des bagages en libre-service, le contrôle de sécurité, le contrôle des frontières et les portes d'embarquement, ainsi que les points de vente au détail et détaxés, entre autres. Les processus sans contact feront sans aucun doute partie intégrante de l'avenir du transport aérien. Bien que ce concept ne soit pas nouveau, puisqu'il existe depuis quelques années déjà et qu'il constitue la pierre angulaire de la vision de l'ACI pour l'avenir du voyage, cette pandémie a certainement accéléré son adoption. De nombreux aéroports et compagnies aériennes se sont déjà tournés vers les bornes sans contact ou le traitement virtuel/mobile pour remplacer les fonctions traditionnelles d'enregistrement et de dépôt des bagages.

L'utilisation accélérée de l'identité numérique, potentiellement couplée à certaines informations sanitaires, pour autoriser les passagers à voyager, est susceptible de prendre beaucoup d'ampleur. À court terme, il peut s'agir d'un test de dépistage de la COVID-19, et à plus long terme de la preuve de la vaccination contre la COVID-19.

Certaines procédures pour les passagers se dérouleront également hors de l'aéroport, avant le début du voyage, afin que les contacts directs soient moins nombreux. Par exemple, les procédures d'enregistrement et de dépôt des bagages pourraient se dérouler en grande partie hors de l'aéroport, dans des hôtels et des centres de conférence, et les services comprendront plus souvent la prise en charge et la livraison des bagages. Une intégration plus poussée et plus intelligente avec d'autres systèmes de transport en commun est également prévue afin de permettre un voyage plus fluide et sans contact. Ces approches élimineront ou réduiront considérablement la nécessité d'un échange physique de documents de voyage entre le personnel et les passagers. Elles pourraient également accélérer l'ensemble du

processus pour les passagers, avec l'avantage d'une meilleure protection de la santé et d'une réduction des files d'attente et d'autres améliorations de l'efficacité du traitement, ce qui est indispensable à un moment où les recettes subissent une baisse importante.

La situation dans les aéroports africains

L'Afrique, deuxième continent le plus grand et le plus peuplé, est malheureusement toujours à la traîne en ce qui concerne l'introduction et l'utilisation de la technologie pour offrir un traitement nouveau et innovant des passagers et une meilleure expérience client dans les aéroports.

Cet état actuel est principalement dû aux obstacles posés par la complexité actuelle de l'introduction de la numérisation dans les processus aéroportuaires, aux problèmes de propriété des données, au manque de collaboration des parties prenantes, aux obstacles réglementaires pour permettre des processus entièrement en ligne ou mobiles et aux priorités de financement qui ne sont pas nécessairement orientées vers la technologie et l'innovation. Par exemple, la plupart des pays africains ne disposent pas actuellement de passeports ou de cartes d'identité nationales biométriques dotés de puces servant à stocker les données biométriques des passagers, ce qui est la première condition principale pour identifier positivement un voyageur et ainsi permettre une expérience sans contact. La propriété des données est également un énorme défi en Afrique, les gouvernements revendiquant la propriété exclusive des données et n'autorisant pas les tiers à accéder, vérifier ou utiliser les données biométriques.

Néanmoins, au cours des dernières années, quelques pays d'Afrique, comme l'Afrique du Sud, le Maroc et le Ghana, ont commencé à introduire la technologie pour améliorer l'expérience globale des passagers, principalement grâce au libre-service et aux processus automatisés. L'aéroport international de Lanseria, en Afrique du Sud, est jusqu'à présent le seul aéroport du continent à proposer des installations de dépôt de bagages en libre-service. Le potentiel de développement du libre-service et de l'automatisation est énorme sur le continent, et avec la pandémie de COVID-19, tous les aéroports africains, quelle que soit leur taille, ont l'opportunité d'adopter cette technologie, car elle les aidera progressivement et en toute confiance à s'engager dans l'expérience du voyage sans contact des passagers. L'aéroport international Bole d'Addis-Abeba en Éthiopie a clairement compris cette vision et intègre actuellement cette technologie dans son nouvel aéroport.

Implications financières et investissement à long terme

Il est important que, lors de l'introduction d'une expérience sans contact dans les aéroports, l'ensemble du voyage soit repensé afin d'identifier tous les points de contact qui peuvent être rendus sans contact, grâce à un exercice de cartographie du voyage prenant en compte les différents profils de passagers, en fixant des objectifs et des buts clairs, et en faisant correspondre la technologie qui s'adaptera à chaque processus. Il est important de garder à l'esprit qu'il n'existe pas de solution unique, mais plusieurs solutions adaptées à chaque budget et à chaque processus.

Le financement sera effectivement un problème dans la période actuelle de test pour l'industrie aéroportuaire, mais les solutions mises en œuvre actuellement apporteront un retour sur investissement significatif à long terme. L'innovation n'est pas forcément synonyme de technologie coûteuse, car une meilleure utilisation des données pour des opérations efficaces et le passage au cloud peuvent être des solutions faciles à mettre en œuvre pour réduire les coûts à court et à long terme. Par exemple, pendant la pandémie de COVID-19, le secteur du fret a fait preuve de cette approche flexible et de cette résilience lorsque d'importantes contraintes de capacité ont résulté des restrictions imposées aux déplacements des passagers. Une approche harmonisée visant à modifier les processus, par exemple le chargement du fret sur les avions et le passage à des opérations sans papier, a permis de surmonter certains défis importants dans des délais extrêmement courts. La même approche devrait maintenant être utilisée dans d'autres domaines des opérations aéroportuaires.

L'avenir du voyage aérien tel qu'il est envisagé par l'initiative NEXTT

L'initiative New Experience Travel Technologies (NEXTT) est une initiative conjointe du Conseil international des aéroports (ACI) et de l'Association internationale du transport aérien (IATA). NEXTT résume la vision commune des deux associations pour l'avenir des voyages, qui englobe le voyage complet du domicile à la destination finale, en se concentrant sur trois concepts pour les passagers, les bagages, le fret et les opérations aériennes, à savoir : (i) les activités hors aéroport, (ii) les technologies de traitement avancées telles que la robotique et la biométrie, et (iii) la prise de décision interactive (NEXTT, 2020).

La vision NEXTT restait auparavant un objectif à long terme sur l'avenir des voyages pour de nombreux aéroports, sa mise en œuvre étant envisagée de manière progressive. Cependant, avec la pandémie de COVID-19, le scénario a complètement changé et l'adoption de ces concepts est devenue extrêmement pertinente aujourd'hui et constituera certainement le cadre le plus pertinent pour les aéroports désireux d'instiller de l'efficacité dans leurs processus tout en se conformant aux attentes des passagers en matière de voyage aérien sûr et sécurisé.

Avant la pandémie de COVID-19, la vision de NEXTT sur les activités hors aéroport était que les passagers auraient le contrôle total de leur voyage dans le confort de leur maison avant d'arriver à l'aéroport, en leur offrant un certain nombre d'options concernant les procédures d'enregistrement en ligne ou mobiles, le dépôt des bagages ou marchandises hors aéroport, les autorisations de voyage et les procédures douanières à gérer numériquement, et les achats et réservations en ligne de services aéroportuaires auxiliaires, entre autres.

Ces options hors aéroport, telles qu'envisagées par l'initiative NEXTT, sont extrêmement utiles aujourd'hui, dans le contexte de la crise actuelle, pour réduire les contacts et l'encombrement dans les aéroports, pour favoriser la distanciation physique et pour atténuer les contraintes de capacité des aéroports sur place, et elles le seront certainement encore plus après la pandémie. En outre, la déclaration

de santé faisant partie intégrante des formalités obligatoires de contrôle aux frontières, le concept de portefeuille numérique du passager, qui comprendra toutes les informations relatives à la santé, y compris le test de dépistage de la COVID-19 et la vaccination, fera certainement partie intégrante du processus de traitement des passagers hors aéroport à l'avenir.

Avant le début de la pandémie de COVID-19, la vision de NEXTT en matière de traitement avancé concernait l'utilisation de la technologie à des fins d'identification, d'automatisation et de robotisation pour créer un processus transparent, sécurisé et harmonisé pour les passagers et le traitement des bagages aux différents points de contact automatisés dans les aéroports, à savoir le contrôle des documents à l'entrée, l'enregistrement, le dépôt des bagages en libre-service, l'accès aux points de contrôle de sécurité, le contrôle aux frontières et l'embarquement.

Après la pandémie, la nécessité d'un traitement sans contact deviendra une recommandation encore plus forte, voire une norme à long terme, comme en témoigne le rapport du groupe de travail sur le rétablissement de l'aviation civile (CART) du Conseil de l'OACI et les lignes directrices pour le rétablissement publiées pendant la crise, qui recommandent désormais l'utilisation plus fréquente de la technologie pour faciliter le traitement sans contact des passagers à différentes étapes de leur voyage (OACI, 2020). Ainsi, l'expérience des passagers à l'aéroport impliquera la vérification biométrique de l'identité et de l'état de santé tout en marchant pour un voyage totalement ininterrompu et sans contact. Les points de contact des passagers, tels que les kiosques et autres points de traitement, seront sans contact, activés par reconnaissance biométrique, y compris la voix ou le mouvement, et offriront la possibilité d'interagir de manière transparente avec les technologies mobiles.

De même, les étiquettes électroniques conféreront aux bagages une identité numérique et contribueront à réduire le nombre de points de contact entre les passagers et le personnel pour l'étiquetage des bagages, conformément à l'expérience de voyage sans contact envisagée pendant et après la crise de la COVID-19.

Le troisième concept de l'initiative NEXTT, à savoir la prise de décision interactive, est assez avant-gardiste en termes de contrôle et de personnalisation de l'expérience de voyage des passagers grâce à une meilleure communication et coordination des sources de données. Les aéroports comprendront mieux les besoins de leurs passagers grâce à la collaboration offerte par les plateformes d'interface de programmation d'applications (API) ouvertes. D'autre part, les technologies de suivi et la connaissance de la situation permettront d'accroître la réactivité des passagers face aux changements survenus au cours de leur voyage.

Dans le contexte de la crise actuelle et dans le monde de demain, le besoin d'informations précises, pertinentes et actualisées sur les exigences et autorisations de voyage, notamment en ce qui concerne les protocoles sanitaires, est tout à fait pertinent pour les passagers. Pour les aéroports, des informations avancées sur les passagers et sur leurs besoins spécifiques deviendront également essentielles pour

anticiper les problèmes potentiels et ajuster les processus et l'allocation des ressources afin de permettre une expérience agréable et sans faille du voyage des passagers dans l'aéroport. Des solutions, telles que des applications mobiles et l'échange de données par le biais d'API, seront essentielles pour permettre aux passagers de naviguer tout au long de leur voyage.

La voie à suivre

Bien que les projections de croissance à court terme aient radicalement changé, la nécessité de fournir les solutions immédiates requises pour atténuer les risques liés à la COVID-19 lors des voyages et d'améliorer l'efficacité des aéroports et des compagnies aériennes reste le principal moteur de l'innovation et de la technologie.

À travers le monde, la technologie, par le biais de solutions sans contact, de processus automatisés et en libre-service, et de la biométrie, prend progressivement le devant de la scène pour aider les aéroports et les compagnies aériennes à relever les défis de la nouvelle réalité du transport aérien. Si la crise mondiale a mis en suspens les ambitions de croissance du secteur du transport aérien, elle a également offert l'occasion d'accélérer les innovations et les transformations significatives, un investissement sûr pour l'avenir.

Dans le contexte actuel, où la pandémie de COVID-19 a eu un impact considérable sur le transport aérien, la confiance des passagers et les opérations aéroportuaires, les concepts sur lesquels repose l'initiative NEXTT sont certainement la voie à suivre pour changer radicalement l'expérience du passager.

Pour les aéroports africains, le moment est venu d'adopter avec confiance la technologie et l'innovation afin d'améliorer, une fois pour toutes, l'efficacité des processus à tous les niveaux, tout en garantissant aux passagers un voyage aérien sûr, sécurisé et harmonisé à l'intérieur et à l'extérieur de l'Afrique.

Références

ACI (2020). *ASQ 2020 Global Traveller Survey. COVID-19: Understanding Future Behaviours for a Successful Recovery*. ACI : <https://store.aci.aero/product/asq-2020-global-traveller-survey/>.

NEXTT (octobre 2020). *The NEXTT Vision in a post-COVID-19 World*. ACI : <https://store.aci.aero/product/the-nextt-vision-in-a-post-covid-19-world/>.

OACI (2020). Rapport du CART (Council Aviation Recovery Task Force). OACI : <https://www.icao.int/covid/cart/Pages/CART-Report--Recommendations.aspx>.