

Quels nouveaux réflexes avant de prendre l'avion ?

Transport. La Chaire Pégase, à Montpellier, s'est intéressée aux conséquences de la crise sanitaire sur les comportements des passagers. Ils prendront l'avion mais avec de nouvelles exigences.

Entretien

Paul Chiambaretto, professeur à Montpellier Business School et directeur de la Chaire Pégase.

Comment a été menée votre étude ?

Nous avons interrogé un échantillon représentatif de 1 010 personnes, âgés de plus de 20 ans, pour faire un bilan des dix premiers mois de la crise sanitaire. Notre souhait était de dresser un portrait-robot avant, pendant et après l'épidémie, afin de voir comment les comportements des passagers français ont évolué.

Quel est le principal enseignement ?

Ce qui m'a surpris, paradoxalement, c'est un constat qui date de la période d'avant-Covid : 63 % des Français interrogés ont pris l'avion au moins une fois en 2019, toutes catégories sociales et âges confondus. Cela remet en question des idées reçues, selon lesquelles l'avion serait réservé à quelques privilégiés. En réalité, le transport aérien s'est considérablement démocratisé.

Mais la crise sanitaire est passée par là ?

En effet, c'est une crise inédite pour le secteur aérien, à la fois par sa durée et par la zone géographique concernée. L'impact est global, pas un seul pays n'a été épargné. Surtout en Europe. En avril, le trafic s'est effondré de 99 %. Un aéroport comme celui de Roissy ne tournait plus qu'à 2 % de son activité normale. Depuis, le trafic a repris partiellement, on observe un rebond pour les fêtes de fin d'année.

Les voyageurs vont-ils reprendre l'avion ?

L'envie est toujours là. 61 % des personnes interrogées ont prévu de prendre l'avion dans les douze prochains mois. Ce n'est pas une crise



Depuis le début de l'année 2020, du fait de la crise sanitaire, le trafic des deux aéroports parisiens (ici, Roissy-Charles de Gaulle) est en recul de 68,9 %.

PHOTO : ARCHIVES AIR FRANCE

de la demande, mais bien une crise de l'offre. Les gens n'attendent qu'une chose, la réouverture des frontières. Pour autant, le nombre de trajets devrait baisser à l'avenir, surtout chez les voyageurs les plus fréquents qui devraient voler un peu moins.

Pourtant, il y a la peur du virus ?

Les passagers n'ont pas forcément peur de tomber malades. Les aéroports et les compagnies aériennes ont pris des mesures sanitaires efficaces, y compris à bord des avions. Ce qui les préoccupe davantage, c'est l'incertitude, le fait de ne pas pouvoir se projeter. Ils attendent de voir quand ils pourront voyager sans risque de voir leur billet annulé.

Et la prise de conscience

écologique ?

Elle reste marginale. Dans notre étude, l'impact environnemental est avancé par ceux qui ne prenaient pas l'avion avant, soit environ 20 % du panel que nous avons interrogé.

En résumé, qu'est-ce qui va changer ?

L'incertitude actuelle a modifié les comportements des passagers. Désormais, ils réservent beaucoup plus tard, souvent quelques jours avant. D'ailleurs, les compagnies leur proposent davantage de flexibilité pour annuler ou modifier leurs billets. Auparavant, ils réservaient longtemps à l'avance dans l'espoir d'avoir les meilleurs tarifs.

Ces nouveaux comportements

vont-ils s'inscrire dans la durée ?

Vingt ans après les attentats du 11-Septembre, les mesures de sûreté sont toujours présentes dans les aéroports. Elles font partie du quotidien des voyageurs. En sera-t-il de même avec les mesures sanitaires ? Difficile à dire, mais si l'on regarde l'exemple des pays asiatiques, les caméras thermiques sont restées en place après l'épidémie de Sras qui a sévi dans les années 2002-2003.

Recueilli par
Olivier BERREZAI.

Intitulée « Transport aérien : l'impact du Covid-19 sur le comportement des Français », l'étude de la Chaire Pégase peut être consultée sur le site www.chaire-pegase.com