



Zurich, le 13 décembre 2019

KLM anticipe les tendances technologiques et touristiques pour 2020

Les voyageurs modifient leur façon de rechercher, de réserver et de voyager. Comment la technologie et les passagers vont-ils influencer les voyages en 2020 ? Dans cette optique, KLM Royal Dutch Airlines envisage l'avenir du voyage : de la réservation à l'aide de la technologie vocale et des alternatives durables telles que les services ferroviaires, à la technologie de reconnaissance faciale pour la sécurité.

Les générations Z et Y optent pour la Destination Instagram*

Les sondages montrent que la moitié des membres de la génération Z et de la génération Y considèrent à quel point leur destination sera « Instagrammable » lors de la réservation. Combien de « j'aime » générera-t-elle ? La garantie de prendre de beaux clichés de vacances est une condition préalable pour 25,8% d'entre eux. Les photos doivent être authentiques et prises par eux-mêmes.

Les voyageurs utilisent de plus en plus la technologie vocale pour naviguer

De nombreuses personnes passent des heures à consulter les moteurs de recherche et à parcourir les sites Web pour trouver leur destination de voyage idéale. Des « haut-parleurs intelligents » les aident dans leur quête, de plus en plus de voyageurs trouvant leur destination idéale et des billets d'avion adaptés grâce à la technologie vocale. Le service de réservation de KLM, souvent consulté avec l'aide de l'Assistant Google, attire chaque mois 10% d'utilisateurs supplémentaires.

L'inspiration pour voyager sur les réseaux sociaux vient des amis et de la famille*

Instagram devrait continuer de croître en tant que source importante d'inspiration pour les voyages. Les voyageurs consultent principalement les publications de leurs amis et de leur famille (65,3%) ou cliquent sur des hashtags pour s'inspirer d'inconnus (45,9%). Le rôle des influenceurs et des célébrités comme source d'inspiration pour les vacances diminue de plus en plus (14,5%).

Contact de presse Air France-KLM :

Panta Rhei PR
c/o Reto Wilhelm / Nina Rafaniello
airfrance-klm@pantarhei.ch
+41 (0)44 365 20 20

www.airfranceklm.com

Twitter: [@AirFranceKLM](https://twitter.com/AirFranceKLM)



De plus, plus de 50% des voyageurs ne font pas confiance aux photos de destinations de vacances partagées par des influenceurs.

Combiner des voyages en avion et en train deviendra de plus en plus populaire

Le développement durable est important et les voyageurs en tiennent compte lors de la réservation. C'est pourquoi les voyagistes unissent leurs forces dans la mesure du possible pour proposer des billets de train pour des distances plus courtes comme alternative au vol. KLM ajoutera plus d'options à son site Web pour planifier de courtes distances en train. Le principe directeur étant que combiner le transport aérien et le transport ferroviaire peut être planifié et réservé facilement.

Compensez-vous les émissions de CO₂ ?

De plus en plus de passagers compensent leur part d'émissions de carbone. Une enquête* commandée par KLM a révélé que 38,8% des voyageurs prévoient de compenser leurs émissions de CO₂ l'année prochaine. Pour faciliter et accélérer la vie des passagers, KLM lancera un nouveau système de paiement mobile rapide en 2020.

Votre visage est votre passeport

Les files d'attente seront plus courtes à l'aéroport grâce à la technologie de reconnaissance faciale. Plus tôt cette année, KLM a effectué des tests où les passagers ont passé les points de contrôle aux postes de sécurité, aux salons et à l'embarquement en montrant un selfie dans l'application KLM sur leurs téléphones, au lieu de présenter leur passeport. L'application KLM montre aux passagers à quel aéroport cette technologie peut être utilisée. De plus en plus de passagers découvriront cette technologie en 2020 lorsque de nouveaux tests commenceront. Naturellement, c'est au passager de décider s'il veut ou non essayer cette innovation numérique.

L'IA pour raccourcir les délais d'attente lors d'imprévus

Des circonstances imprévues, comme des orages, peuvent entraîner des retards de vol. L'intelligence artificielle (IA) aide à réduire les inconvénients pour les passagers en calculant rapidement la meilleure façon de déployer les équipages et les avions disponibles. Cela améliorera encore la ponctualité des vols en 2020.

Contact de presse Air France-KLM :

Panta Rhei PR
c/o Reto Wilhelm / Nina Rafaniello
airfrance-klm@pantarhei.ch
+41 (0)44 365 20 20

www.airfranceklm.com

Twitter: [@AirFranceKLM](https://twitter.com/AirFranceKLM)



Encore plus de luxe et de détente à l'aéroport

Toutes sortes d'innovations amélioreront encore la façon dont les voyageurs passent leur temps à l'aéroport. Les passagers en transfert trouveront des capsules de couchage dans le nouveau salon non-Schengen Crown de KLM ou ils pourront profiter d'un dîner de luxe au restaurant Blue, avec des plats créés par le chef étoilé par Michelin : Joris Bijdendijk.

Téléphone portable éteint ou à domicile*

Les voyageurs préfèrent de plus en plus de ne pas utiliser leur téléphone portable pendant leurs vacances, ou du moins en réduire leur utilisation. Mais, ils ne peuvent pas se passer complètement d'un téléphone. Environ 50% des passagers préféreraient utiliser leur téléphone le moins possible en vacances, mais indiquent également que ce n'est pas toujours possible. Près d'un tiers des passagers souhaiteraient voyager sans téléphone, mais ont peur de trouver cela impossible.

** Enquête (n=400) réalisée par Factsnapp, commandée par KLM.*

Contact de presse Air France-KLM :
Panta Rhei PR
c/o Reto Wilhelm / Nina Rafaniello
airfrance-klm@pantarhei.ch
+41 (0)44 365 20 20

www.airfranceklm.com

Twitter: [@AirFranceKLM](https://twitter.com/AirFranceKLM)