

CULTURE NUMÉRIQUE

LE PROGRAMME DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

DES BRANCHES PROFESSIONNELLES

PORTÉ PAR OPCALIA AVEC LE SOUTIEN FINANCIER

DU MINISTÈRE DU TRAVAIL (DGEFP)

ÉTUDE PROSPECTIVE SUR
LES MÉTIERS DU
TRANSPORT AÉRIEN

octopulse



ÉTUDE PROSPECTIVE SUR LES MÉTIERS DE L'AÉRIEN

LES TENDANCES

LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE

LES PRÉCONISATIONS

2019 © Octopulse by Opcalia

Cette action bénéficie de l'expertise et du soutien financier du Ministère du Travail et d'Opcalia dans le cadre de l'EDEC (Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences) pour l'accompagnement de la transition numérique des branches professionnelles et pour la réalisation de cette campagne de communication.



L'IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR LES MÉTIERS DE L'AÉRIEN

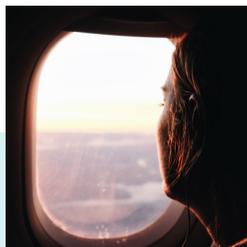
Deux objectifs renforcés grâce au numérique et à ses impacts sur les métiers dans l'aérien :

- Allier sécurité et services pour une expérience client à renouveler
- Un avion rentable est un avion en vol et qui affiche complet

Aujourd'hui et demain plus encore, le déploiement des usages du numérique permettra de conforter

dans toutes ses étapes le parcours passager et de rendre toujours plus efficace la gestion des infrastructures et des « plans de vols ».

Le numérique constitue pour les professionnels du secteur une réelle opportunité de se repenser, se révolutionner, se repositionner.



LES TENDANCES

La branche de l'aérien compte environ 600 entreprises qui emploient près de 100 000 salariés. Les activités et métiers concernés, du transport de passagers ou de marchandises à la maintenance aéronautique ou aéroportuaire en passant par l'exploitation des infrastructures aéroportuaires bénéficient tous, grâce au numérique, d'une réelle opportunité d'évolutions. Qu'elles soient structurelles, culturelles ou comportementales, elles constituent le cœur du réacteur d'une nouvelle manière de faire voyager.

MOBILE FIRST

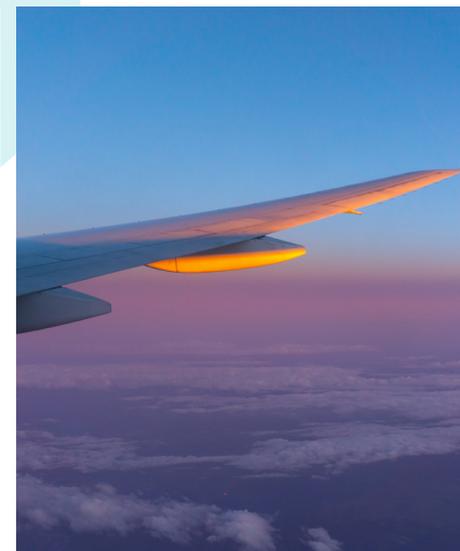
La montée en puissance des terminaux mobiles constitue une tendance de fond. Le tourisme n'échappe pas à la règle. La captation du client sur son smartphone – premier point désormais de contact entre l'individu et ce qui l'environne – est un enjeu de première importance.

La fluidité du parcours de tout passager, depuis sa réservation jusqu'à sa participation à l'enquête de satisfaction, est au cœur des préoccupations des opérateurs. Les technologies digitales concourent à améliorer le parcours voyageur et à rendre le processus aéroportuaire plus agréable et efficace.

Les potentialités sont nombreuses, on imagine demain :

Une progression dans l'aéroport facilitée par le déploiement de la réalité augmentée, la reconnaissance faciale, l'analyse de comportement...

Le temps d'attente en zone d'enregistrement réduit par l'augmentation des bornes automatiques, des robots prenant en charge les bagages des passagers...



“ Le tourisme est aujourd'hui l'un des secteurs les plus réceptifs à l'économie numérique. 45% des Français réservent tout ou partie de leur séjour en ligne et 62% utilisent l'outil numérique pour préparer leur séjour. ”

En amont, le client est en attente, avec un niveau d'exigence toujours plus fort, d'une réelle personnalisation de l'offre qui lui sera adressée par les compagnies aériennes. De nombreuses start-up viennent stimuler et accélérer le mouvement dans ce domaine. La tendance s'oriente vers une offre accrue de transparence et de flexibilité pour les voyageurs lors de la conception de leur voyage.

COMPAGNONS DE VOYAGE

Les compagnies aériennes et les gestionnaires d'aéroports déploient leurs solutions en se positionnant comme des « compagnons de voyage » selon la logique de personnalisation du service initiée lors de la phase de commercialisation (acte de réservation, d'achat).

Pour avancer en ce sens, **des initiatives de partage de données** entre compagnies et aéroports émergent. Un premier cas d'usage est développé entre Air France et Aéroports de Paris au bénéfice des passagers en correspondance.

Les passagers ne demandent qu'à se laisser transporter. « L'écosystème aéroport » s'emploie dès lors à être au rendez-vous de cette attente en levant un à un les freins tant technologiques qu'organisationnels pour aboutir à **une fluidification globale du parcours passagers**.

La croissance du transport aérien mondial nécessite d'optimiser les capacités de prise en charge au sein des aéroports et par le contrôle aérien. Un doublement du trafic est intervenu entre 2003 et 2018. Un doublement est attendu au cours des 15 prochaines années. Dans ce contexte, le recours aux technologies numériques vise à optimiser les infrastructures aéroportuaires, de contrôle aérien, et de trafic aérien permettant notamment un partage d'informations en temps réel.

RÉDUIRE LE TEMPS AU SOL DES AVIONS

Grâce au big data mis au service du « TAM – Total Airport Management », les centres d'opérations deviennent des éléments clés des futurs aéroports puisqu'ils permettent de :

Disposer d'un panorama complet des opérations en temps réel,

Allouer les ressources en fonction de l'analyse prédictive des différents flux et d'optimiser ainsi l'utilisation de ces ressources dans tous les domaines (parking, zone d'enregistrement, postes de contrôles de sûreté, postes de stationnement des avions, utilisation des équipements d'assistance...),

Prendre des décisions rapides et pertinentes, en particulier dans des phases critiques (aléas, retards, dysfonctionnements...).

L'objectif commun est de faire évoluer le concept vers un centre d'opérations mettant à la disposition des différents partenaires (compagnies aériennes, assistants en escale, contrôle aérien, sécurité, gestionnaire d'aéroport...) un ensemble d'indicateurs de performance partagé qui permettra de faciliter la prise de décision.

Pour les opérations au sol, les technologies numériques se révèlent être **de réels leviers d'amélioration des**



“ Les compagnies aériennes doivent désapprendre la manière dont elles conduisent leurs processus commerciaux et passer d'un état d'esprit centré sur le process à un état d'esprit centré sur le client. ”

ERIC LEOPOLD

Directeur IATA de la Transformation et des services financiers et de distribution affirme lors du IATA Airline Industry Retailing Symposium en 2018

process et de réduction des coûts : filtrage avec scans du visage, contrôle des passeports facilité, recours à des véhicules autonomes, géolocalisation du matériel de piste, robotisation de certaines opérations de nettoyage, automatisation de certaines opérations liées à la touchée...

Pour le fret et la logistique, les tendances vont dans le même sens que celles observées à destination des passagers : une aspiration à toujours plus de fluidité, de transparence et de robustesse. Les clients souhaitent savoir à tout instant où sont leurs marchandises. Déjà, la digitalisation permet au client d'accéder directement à ces informations sans avoir à s'adresser à un conseiller. Les évolutions permanentes permettront demain de qualifier toujours davantage les informations mises à disposition des clients.

Concernant la maintenance, la principale transformation réside dans le développement de la maintenance prédictive qui facilitera le remplacement planifié des pièces « au bon moment », le suivi des performances de chaque composant, une meilleure gestion des stocks de pièces, aussi bien pour la maintenance aéronautique que des équipements aéroportuaires.

Le recours au numérique permet aux nombreux métiers de l'aérien de se réinventer parfois, de s'adapter et d'évoluer toujours.



LES IMPACTS DU NUMÉRIQUE

L'ensemble des métiers concernés a l'opportunité de se réinventer en mettant à profit le meilleur des usages du numérique afin que le transport aérien français prenne toute sa part dans la croissance globale du secteur.

Dans les domaines de la commercialisation et de la relation client il faut sans cesse développer les attitudes promptes à permettre aux clients d'apprécier la qualité de l'accompagnement qui leur est réservé, aller au-devant des clients. Cela intègre l'obligation pour tout un chacun de savoir répondre, en s'appuyant sur les outils numériques, à des questionnements toujours plus larges et exigeants de la part du client qui use de multiples canaux pour solliciter quand bon lui semble une réponse « sans délai ».

Cela implique le déploiement de solutions permettant de faciliter le

traitement des flux de demandes, l'amélioration de l'ergonomie des outils numériques, des interactions de plus en plus fortes entre IA et humain, la mise en place d'un « back-office » chargé de traiter des situations ou irrégularités plus complexes. Avec l'IA, l'activité des professionnels de la relation client se déplace vers la gestion des interactions les plus complexes avec les clients. En vol, la dématérialisation de la documentation de vol et l'anticipation du déploiement de la connectivité à bord ou la mise à disposition de terminaux mobiles en vol comme au sol sont autant d'enjeux au cœur des évolutions engagées.

Dans le domaine de l'exploitation il faut adapter les modes de fonctionnement à une coordination centralisée, à l'automatisation progressive d'une partie des activités et demain à la supervision à distance pour traiter les aléas. L'évolution de



“ Intelligence Artificielle et personnalisation au service du sur-mesure ”

ces activités implique une capacité à gérer des opérations à partir d'une vision en temps réel, la centralisation, l'analyse et la vérification de la qualité et de la cohérence des informations qui permettent la prise de décision grâce à des indicateurs de plus en plus fins fournis par les outils numériques. Les drones sont utilisés. De nouvelles activités de gestion, de réglage et de maintenance des équipements et engins automatisés, voient le jour.

Dans le domaine de la maintenance des avions et des équipements aéroportuaires, l'évolution des métiers doit permettre la mise en place d'une collaboration forte avec les experts de la data et de l'IA, ainsi qu'une réelle

polyvalence dans les interventions. Demain le traitement statistique et mathématique des données sera central, il faudra pouvoir mettre en place des solutions s'appuyant sur la réalité virtuelle et la réalité augmentée, s'adapter à la généralisation de la maintenance prédictive. L'utilisation des drones et des bases de données se développent.

Dans les domaines du fret et de la logistique, si les activités sont d'ores et déjà modifiées par la digitalisation des activités documentaires, elles ne prennent pas encore suffisamment en compte l'automatisation et l'utilisation d'outils digitaux. Un autre enjeu, celui de la gestion des flux logistiques (supply-chain) à partir des solutions proposées par les systèmes intégrant l'IA est à prendre en compte. On peut d'ores et déjà prédire une évolution du rôle de l'ensemble de ses acteurs avec la mise en place de solutions reposant sur la chaîne de confiance (blockchain). En termes de compétences, l'anticipation, la capacité à superviser, à vérifier la conformité, l'hétérogénéité des données et la cohérence des opérations, à valider et réactualiser des informations à l'instant T seront indispensables.

Concernant les Personnels Navigant et Technique, leur capacité à exploiter de façon autonome les

innovations technologiques disponibles sera un critère fondamental. On peut se poser la question de l'évolution du métier de pilote avec les technologies aéronautique à venir. En attendant cette (r)évolution, les pilotes devront se montrer toujours plus aptes et agiles afin de gérer les informations et la documentation mises toujours plus aisément et rapidement à leur disposition tout au long du vol comme les outils d'aide à la décision permettant d'optimiser le carburant ou encore d'éviter les turbulences.

Les métiers du marketing digital complètent les dispositifs existants au sein des compagnies et des structures gestionnaires. Qu'il s'agisse d'affiliation, de référencement, de média-planning, d'UX design... l'ensemble de ces savoir-faire concourent à améliorer l'expérience passager : levier d'évolution primordial dans le cadre du déploiement du numérique dans le transport aérien.

Les métiers du Pricing et du Revenu Management connaîtront une évolution remarquable. Le numérique et l'IA leur permettront de révolutionner intégralement leur système de fonctionnement basé aujourd'hui sur une catégorisation tarifaire. Demain grâce au degré de connaissance des comportements et attentes de



“ A la recherche de profils hybrides combinant technicités IT et vision client. ”

leurs voyageurs combiné au recours à l'IA et au machine learning, ainsi qu'aux nouvelles technologies de distribution, les compagnies veilleront à personnaliser leurs tarifs étendant même cette approche « sur-mesure » aux ancillaires (options payantes commercialisées).

De nouveaux métiers, plus précisément de nouvelles équipes de professionnels apparaîtront dans le domaine de la donnée et des technologies de l'information. Au sein même des entreprises mais aussi entre les différentes entreprises de la branche ou encore en partenariat avec des acteurs extérieurs afin d'alimenter la réflexion et les bases de données utiles au déploiement des outils de partages d'informations.

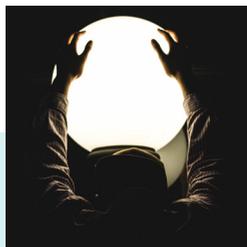
Avant de conclure, on notera au regard de ces multiples mouvements la nécessaire évolution du mode de management. Les managers devront passer d'une posture de « sachant » à celle de « facilitateur », de « coach ».

Globalement, trois types d'impacts majeurs sont observés :

Le renforcement de la mise en réseau des entreprises

Le renforcement de l'autonomie des collaborateurs

L'assouplissement des organigrammes (mode projet, méthodes agiles)



LES PRÉCONISATIONS

Pour accompagner cette transformation, 5 axes ont été identifiés.

1 - L'ENRICHISSEMENT ET L'ACTUALISATION DE LA CARTOGRAPHIE DES MÉTIERS DE L'AÉRIEN

L'utilisation des nouvelles technologies qui se généralise, ou la transformation des situations de travail sont à l'origine de nouveaux besoins en compétences ou comportements qu'il s'agit dans les fiches métiers. Pour les métiers du marketing digital ou encore des technologies de l'information : spécialiste affiliation, community manager, spécialiste de l'expérience client, gestionnaire de données, développeur IA, architecte système, spécialiste cybersécurité... Ces métiers, au cœur du déploiement numérique, sont à décrire succinctement.

2 - LE REPÉRAGE DES VIVIERS DE RECRUTEMENT POUR LES MÉTIERS NOUVEAUX

Tenant compte d'un contexte particulier puisque ces métiers ne sont pas seulement liés à l'aérien mais au cœur du déploiement numérique tous secteurs d'activité confondus, il apparaît opportun pour la branche du Transport aérien de développer le repérage et les partenariats avec les organismes formateurs afin de préparer les entrants et les salariés en poste à la maîtrise des compétences nécessaires. Il s'agit tout à la fois pour la branche de réaliser une cartographie des formations et certifications en relation avec ces métiers et de communiquer auprès des partenaires formateurs sur les opportunités offertes par le secteur de l'aérien.

3 - L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉVOLUTIONS DES MÉTIERS CLÉS DU SECTEUR

Il s'agit de fournir des informations claires et facilement accessibles aux salariés d'aujourd'hui et de demain sur les perspectives d'évolution des métiers, la mise à disposition d'un outil d'auto-positionnement ou encore du répertoire des métiers..., et développer une offre de formation certifiante notamment sur le développement d'un socle de compétences communes à l'ensemble de la chaîne de la relation client.

4 - LA MISE À JOUR DES RÉFÉRENTIELS DES CERTIFICATIONS ET PARCOURS DE FORMATIONS

Cet axe couvre le champ de l'information auprès des formateurs, la vérification et l'actualisation du contenu des certifications, leurs découpages en blocs de compétences, la création de parcours de formation, ...

5 - LA MISE À JOUR DE L'OUTIL « EMBARQUEMENT IMMÉDIAT »

Il s'agit notamment de faciliter l'entrée et l'évolution de tout salarié dans le secteur du transport aérien à l'aide d'une présentation des enjeux, activités et acteurs du domaine en s'assurant de mettre à disposition les éléments permettant une parfaite compréhension de la chaîne de services depuis les parcours en ligne et en ville jusqu'au parcours en piste. Et tout cela via un outil numérique.



23 BRANCHES PRO PULSENT LEUR TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

Branche 3D (désinfection, désinsectisation, dératisation)

Branche des entreprises du transport et travail aérien

Branche du travail mécanique du bois, des scieries, du négoce et de l'importation des bois

Branche des métiers du caoutchouc

Branche des activités du déchet

Branche des entreprises de gestion d'équipements thermiques et de climatisation

Branche de l'enseignement privé non lucratif

Branche des services funéraires

Branche des industries avicoles

L'interprofession

Branche des industries des jeux, jouets, articles de fêtes et ornements de Noël, articles de puériculture et voitures d'enfants, modélisme et industries connexes

Branche de la manutention ferroviaire

Branche des prothésistes dentaires

Branche des industries et commerces de la récupération et du recyclage

Branche des télécommunications

Les 8 branches représentées par le département TMC (Textile, Mode, Cuir)
: Textile, Habillement, Couture, Entretien textile, Cuir et Peaux, Maroquinerie, Chaussure, Cordonnerie



2019 © Octopulse by Opcalia

LE PROGRAMME DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES BRANCHES PROFESSIONNELLES

UNE ACTION PILOTÉE PAR OPCALIA AVEC LE SOUTIEN DU MINISTÈRE DU TRAVAIL

www.octopulse.community



[octopulse.community](https://octopulse.com/community)

octopulse