



COVID-19 CRISIS SHIFTS THE FOCUS OF IT SPEND TO AUTOMATION, SUSTAINABILITY, AND DIGITAL HEALTH

*CIOs betting on technology to support industry recovery, according to new findings from
SITA's 2021 Air Transport IT Insights*

GENEVA – 12 January 2021 – While IT budgets have stayed largely flat in 2021, airport and airline CIOs are betting on technology to support their recovery from COVID-19, with a significant increase in spending on digitalization and sustainability as key priorities by 2024. This is according to new findings from [SITA's 2021 Air Transport IT Insights](#), published today, which represents the views of more than 180 IT airport and airline decision makers across 45 countries.

The majority of airlines (84%) and airports (81%) expect to spend the same or more in 2022 compared to 2021, with spending on automation of passenger processing seeing a significant rise. This compares to 56% of airlines and 67% of airports that planned investment in automated passenger service in 2021. Creating a more streamlined and digitally enabled journey to boost passenger confidence and enhance convenience is a priority for airlines and airports.

Automating health verifications

This year's IT Insights identifies passenger health certificate verification as an area for urgent attention as airlines and airports invest in digitizing the process. During 2021, staff across 81% of airlines resorted to performing manual verifications of health certificates in paper or scanned format. However, airlines want to automate the process over the next three years, with the majority investing in verification via a mobile app (51%) and nearly half investing in kiosk-enabled health checks (45%).

Digital passenger health certification is also an urgent requirement for airports with a need to standardize approaches to verification. To accommodate growing passenger traffic and anticipated congestion, nearly half of major airports surveyed plan to implement mobile app-enabled verification. Almost a third have plans for verification through kiosks by 2024.

Airline investment is also increasing in areas such as self-service through mobile services, unassisted bag drop, boarding gates, and bag notifications. Touchless and low-touch technologies – to make the journey easier, quicker, and safer – stay firmly in the investment mix, combined with



investments in passenger identity management driven by biometrics. Nearly three-quarters (74%) of airports now invest in biometric identity management solutions for passengers to drive safety and efficiency in the era of COVID-19.

David Lavorel, CEO, SITA AT AIRPORTS & BORDERS, said: “The industry faces pressure from all sides with an urgent need to reduce costs by optimizing operational efficiency while also adhering to new operational hurdles connected to COVID-19. In addition, sustainability is a continued concern for the industry, with growing recognition that transformation needs to happen today to achieve the emission reduction goals of tomorrow. Smart technology, automation, and digitalization are the only ways our industry can thread the needle between profitability, safety, and sustainability.”

Sustainability steps

Airlines have moved sustainability high up the IT agenda, with more than half (56%) implementing new technology to improve sustainability and a third (32%) planning to do so by 2024. Many are exploring how IT can support their sustainability goals and ambitions as they respond to pressure to reduce carbon emissions in scopes 1 and 2 of the Green House Gas ([GHG](#)) protocol, which focus on direct emissions from owned or controlled sources and indirect emissions from the generation of purchased energy.

Most airlines are now prioritizing new IT to make their operations more sustainable, including data-driven flight path optimization to enhance inflight efficiencies and reduce fuel burn.

Sustainability is equally critical for airports with most implementing initiatives such as building airport infrastructure (green spaces, use of natural light, and renewable energy), widely available recycling points, and intelligent building technology and automation.

Sébastien Fabre, CEO, SITA FOR AIRCRAFT, added: “Industry figures estimate that improving aviation operations and infrastructure could reduce emissions [by up to 10%](#). Airports and airlines can achieve significant emission savings almost immediately while future-proofing their organizations by investing in the cutting-edge technologies that deliver these efficiencies.”



As the industry pushes towards digitalization, there is growing reliance on data centers. The report findings show most airlines plan to adopt selection criteria for external data center providers that favor carbon neutrality or other environmental considerations.

Download SITA's 2021 Air Transport IT Insights [here](#).

-ENDS-

For further information, (not for publication) contact:

SITA

Andrew Burton
Senior Manager PR, Corporate Comms
Tel: +41 76 315 76 98
Email: andrew.burton@sita.aero

About SITA

SITA is the air transport industry's IT provider, delivering solutions for airlines, airports, aircraft and governments. Our technology powers more seamless, safe and sustainable air travel.

With around 2,500 customers, SITA's solutions drive operational efficiencies at more than 1,000 airports while delivering the promise of the connected aircraft to customers of 18,000 aircraft globally. SITA also provides technology solutions that help more than 70 governments strike the balance of secure borders and seamless travel. Our communications network connects every corner of the globe and bridges 60% of the air transport community's data exchange.

SITA is a certified CarbonNeutral® company in accordance with The CarbonNeutral Protocol – the leading global standard for carbon neutral programs. We are reducing our greenhouse gas emissions for all our operations through our UN recognized Planet+ program, while also developing solutions to help the aviation industry meet its carbon reduction objectives, including reduced fuel burn and greater operational efficiencies at the airport.

SITA is 100% owned by the industry and driven by its needs. It is one of the most internationally diverse companies, providing services in over 200 countries and territories.

For further information, go to www.sita.aero



LA CRISE DU COVID-19 RÉORIENTE LES DÉPENSES VERS L'AUTOMATISATION, LE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET LA SANTÉ NUMÉRIQUE

Les DSI misent sur les technologies pour soutenir la reprise du secteur aérien, selon les conclusions de la nouvelle édition du rapport Air Transport IT Insights 2021 de SITA

GENÈVE – 12 janvier 2022 – Alors que les budgets IT restent globalement les mêmes en 2021, les directeurs des systèmes d'information des aéroports et des compagnies aériennes parient sur les technologies pour les aider à se remettre de la crise du COVID-19, avec une augmentation significative des dépenses consacrées à la numérisation et à la durabilité comme priorités essentielles d'ici 2024. C'est ce qui ressort des conclusions de [la nouvelle étude Airport Transport IT Insights 2021 de SITA](#), publiée aujourd'hui, sur la base des opinions de plus de 180 directeurs DSI d'aéroports et de compagnies aériennes de 45 pays.

La majorité des compagnies aériennes (84%) et des aéroports (81%) prévoient de dépenser autant ou plus en 2022 qu'en 2021, les dépenses pour l'automatisation du traitement des passagers connaissant une hausse significative. À titre de comparaison, 56% des compagnies aériennes et 67% des aéroports prévoyaient d'investir dans l'automatisation du traitement des passagers en 2021. Créer un parcours de voyage plus simplifié et plus numérique pour renforcer la confiance des passagers et améliorer leur confort est une priorité pour les compagnies aériennes et les aéroports.

Automatiser les vérifications de santé

La nouvelle édition du rapport souligne à quel point la numérisation du processus de vérification des certificats de santé des passagers pour les compagnies aériennes et les aéroports est un domaine d'investissement urgent. En 2021, le personnel de 81% des compagnies aériennes a procédé à des vérifications manuelles des certificats de santé sur papier ou sous forme numérisée. Les compagnies aériennes souhaitent automatiser le processus au cours des trois prochaines années, la majorité d'entre elles investissent dans la vérification via une application mobile (51%) et près de la moitié dans des contrôles de santé sur borne (45%).

La certification numérique de la santé des passagers est également un besoin urgent pour les aéroports, qui doivent standardiser les méthodes de vérification. Pour faire face à la croissance du trafic passagers et aux prévisions de congestions, près de la moitié des grands aéroports interrogés prévoient de mettre en œuvre une vérification par application mobile. Près d'un tiers d'entre eux prévoient une vérification par le biais de bornes d'ici 2024.

Les investissements des compagnies aériennes augmentent également dans des domaines tels que le libre-service par l'intermédiaire de services mobiles, le dépôt de bagages sans assistance, les portes



d'embarquement et les notifications de bagages. Les technologies sans contact et à faible contact - pour rendre le voyage plus facile, plus rapide et plus sûr - restent bien placées dans le portefeuille d'investissements, combinées à des investissements dans la gestion de l'identité des passagers grâce à la biométrie. Près des trois quarts (74%) des aéroports investissent désormais dans des solutions de gestion de l'identité biométrique des passagers afin de renforcer la sécurité et l'efficacité à l'ère du COVID-19.

David Lavorel, directeur général de SITA AT AIRPORTS & BORDERS, analyse : "Le secteur est confronté à des pressions de toutes parts avec un besoin urgent de réduire les coûts en optimisant l'efficacité opérationnelle, et cela tout en composant avec les nouveaux obstacles opérationnels liés à la COVID-19. En outre, la durabilité est une préoccupation constante pour l'industrie, avec une reconnaissance croissante que la transformation doit se produire aujourd'hui pour atteindre les objectifs de réduction des émissions de demain. La technologie intelligente, l'automatisation et la numérisation sont les seuls moyens pour notre industrie de faire le lien entre rentabilité, sécurité et durabilité."

De nouveaux paliers franchis en faveur du développement durable

Les compagnies aériennes ont fait du développement durable une priorité de leur programme de technologies de l'information. Plus de la moitié d'entre elles (56%) ont mis en œuvre de nouvelles technologies pour améliorer le développement durable et un tiers (32%) prévoient de le faire d'ici 2024. Beaucoup d'entre elles étudient comment les technologies peuvent soutenir leurs objectifs et leurs ambitions en matière de développement durable, tout en répondant à la pression exercée pour réduire les émissions de carbone dans les champs d'application 1 et 2 du Greenhouse Gas ([GHG](#)) protocol, qui se concentre sur les émissions directes provenant de sources possédées ou contrôlées et sur les émissions indirectes liées à la production d'énergie achetée.

La plupart des compagnies aériennes donnent désormais la priorité aux nouvelles technologies de l'information pour rendre leurs opérations plus durables, notamment avec l'optimisation des trajectoires de vol en fonction des données pour améliorer l'efficacité des vols et réduire la consommation de carburant.

La durabilité est également essentielle pour les aéroports, la plupart d'entre eux mettant en œuvre des initiatives telles que la construction d'infrastructures aéroportuaires (espaces verts, utilisation de la lumière naturelle et énergies renouvelables), la mise à disposition de points de recyclage à grande échelle, ainsi que la technologie et l'automatisation des bâtiments intelligents.

Sébastien Fabre, directeur général de SITA FOR AIRCRAFT, ajoute : "Les chiffres de l'industrie confirment que l'amélioration des opérations et de l'infrastructure de l'aviation pourrait réduire les émissions [jusqu'à 10%](#). Les aéroports et les compagnies aériennes peuvent réaliser d'importantes économies d'émissions presque dès à présent tout en préparant l'avenir de leur organisation en investissant dans les technologies de pointe qui permettent ces gains d'efficacité."



Alors que l'industrie accélère sa transformation numérique, les centres de données sont de plus en plus sollicités. Les conclusions du rapport montrent que la plupart des compagnies aériennes prévoient d'adopter des critères de sélection pour les fournisseurs externes de centres de données qui favorisent la neutralité carbone ou d'autres considérations environnementales.

Téléchargez le rapport SITA 2021 Airport Transport IT Insights [ici](#).

-FIN-

Pour de plus amples informations, veuillez contacter :

SITA

Andrew Burton

Senior Manager PR, Corporate Comms

Tel: +41 76 315 76 98

Email: andrew.burton@sita.aero

Pierre Roy

Media Relations France

Tel: +33 6 79 03 75 06

Email: pierre.roy.com@gmail.com

À propos de SITA

SITA est le fournisseur mondial de technologies de l'information pour l'industrie du transport aérien, proposant des solutions pour les compagnies aériennes, les aéroports, les avions et les gouvernements. Notre technologie permet des voyages aériens plus fluides, sûrs et durables.

Avec environ 2 500 clients, les solutions de SITA améliorent l'efficacité opérationnelle dans plus de 1 000 aéroports, tout en tenant la promesse de l'avion connecté pour les clients de 18 000 avions dans le monde. SITA fournit également des solutions technologiques qui aident plus de 70 gouvernements à trouver l'équilibre entre la sécurité des frontières et la fluidité des voyages. Notre réseau de communication relie tous les coins du globe et assure 60 % des échanges de données de la communauté du transport aérien.

SITA est une entreprise certifiée CarbonNeutral® conformément au CarbonNeutral Protocol - la principale norme mondiale pour les programmes de neutralité carbone. Nous réduisons nos émissions de gaz à effet de serre pour toutes nos opérations grâce à notre programme Planet+, reconnu par les Nations unies, tout en développant des solutions pour aider le secteur de l'aviation à atteindre ses objectifs de réduction des émissions de carbone, notamment en réduisant la consommation de carburant et en améliorant l'efficacité opérationnelle à l'aéroport.

SITA est détenue à 100% par l'industrie et guidée par ses besoins. C'est l'une des entreprises les plus diversifiées au niveau international, fournissant des services dans plus de 200 pays et territoires.

Pour plus d'informations : www.sita.aero



2021 SITA AIR TRANSPORT IT INSIGHTS - CHIFFRES CLÉS

PÉRIMETRE DE L'ÉTUDE

L'enquête matérialise les points de vue et idées de plus de 180 directeurs des systèmes d'information des principaux aéroports et compagnies aériennes du monde entier.

- Couvrant **45 pays** dans le monde
- **30% du trafic mondial** de passagers en 2019 pour le marché des aéroports et des compagnies aériennes

MONDE

Les DSI capitalisent sur les technologies pour soutenir la reprise du secteur aérien face à la crise du COVID-19

Alors que les budgets des technologies de l'information restent majoritairement les mêmes en 2021, les directeurs des systèmes d'information des aéroports et des compagnies aériennes parient sur les technologies pour les aider à se remettre de la crise du COVID-19, avec une augmentation significative des dépenses consacrées à la numérisation et au développement durable comme priorités essentielles d'ici 2024.

L'automatisation du traitement des passagers est prioritaire pour que les compagnies aériennes et les aéroports renforcent la confiance des voyageurs et améliorent leur confort.

- 76 % des compagnies aériennes et 74 % des aéroports investissent dans des solutions de gestion de l'identité biométrique des passagers.
- Les initiatives clés de libre-service pour les compagnies aériennes sont : le dépôt des bagages sans assistance (69 % mis en œuvre en 2021, prévu pour atteindre 90 % d'ici 2024) et les portails d'embarquement automatisés (self-boarding) utilisant la biométrie et les documents d'identité (22 % mis en œuvre pour atteindre 62 % d'ici 2024) et la biométrie seule (20 % pour atteindre 50 % d'ici 2024).
- 88 % des compagnies aériennes investissent également dans des applications mobiles pour les services aux passagers.
- Les aéroports donnent la priorité aux portiques automatisés au départ utilisant la biométrie et les documents de voyage (27 % mis en œuvre en 2021, prévus pour atteindre 64 % en 2024) et aux portiques d'auto-embarquement utilisant uniquement la biométrie (24 % mis en œuvre, prévus pour atteindre 62 % en 2024).
- 38 % des aéroports prévoient également de mettre en œuvre un jeton biométrique unique et sécurisé pour tous les points de contact, même si cette solution est presque inexistante dans les aéroports (3 % de mise en œuvre) aujourd'hui.

L'automatisation de la vérification des certificats de santé des passagers est un point d'attention urgent.

- En 2021, le personnel de 81% des compagnies aériennes a procédé à des vérifications manuelles des certificats de santé sur papier ou sous forme numérisée.



- Les compagnies aériennes souhaitent automatiser le processus au cours des trois prochaines années, 51 % dans la vérification via une application mobile et 45 % dans des contrôles de santé sur borne.
- Du côté des aéroports, 32 % prévoient d'investir dans la vérification par application mobile et 26 % cherchent à mettre en place une vérification par bornes d'ici 2024.
- Avec des niveaux plus élevés de trafic passagers et de congestion à gérer, 47% des aéroports de niveau 1 prévoient de mettre en œuvre une vérification par application mobile, et 29% ont des plans de vérification par bornes d'ici 2024.

Le développement durable est une préoccupation majeure.

- Les compagnies aériennes ont fait du développement durable une priorité de leur agenda des technologies de l'information. 56 % d'entre elles ont mis en œuvre de nouvelles solutions pour rendre leurs opérations plus durables (comme l'optimisation des trajectoires de vol en fonction des données pour réduire la consommation de carburant), et 32 % prévoient de le faire d'ici 2024.
- À mesure que la dépendance à l'égard des centres de données s'accroît, 52 % des compagnies aériennes prévoient de mettre en œuvre, d'ici à 2024, des critères de sélection des fournisseurs externes de centres de données favorisant la neutralité carbone, l'approvisionnement en énergie renouvelable ou d'autres considérations environnementales. 49 % prévoient un transfert des centres de données d'une infrastructure dédiée vers un cloud économe en énergie ou une autre infrastructure à grande échelle.
- La plupart des aéroports ont mis en œuvre des initiatives de durabilité telles que la construction d'infrastructures aéroportuaires (espaces verts, utilisation de la lumière naturelle et énergies renouvelables) (57%), des points de recyclage largement disponibles (57%), ainsi que la technologie et l'automatisation des bâtiments intelligents (55%).

EUROPE

Les compagnies aériennes et les aéroports européens privilégient

le développement durable et l'automatisation du traitement des passagers :

Compagnies aériennes :

60 % des compagnies aériennes européennes s'attendent à ce que les dépenses technologiques augmentent considérablement en 2022 par rapport à 2021 et 30 % à ce qu'elles restent stables ; les principales priorités sont le développement durable (durability) et l'automatisation du traitement des passagers.

- Les priorités d'investissement en matière de services et de technologies informatiques sont similaires aux résultats mondiaux, avec un accent supplémentaire sur la veille économique :
 - Services IT :
 - Solutions de veille stratégique (96% avec des programmes majeurs/R&D d'ici 2024)
 - Services de cloud computing (84%)
 - Applications mobiles des compagnies pour les services aux passagers (83%)
 - Maintenance des avions (83%)
 - Services aux passagers via les médias sociaux (79%)



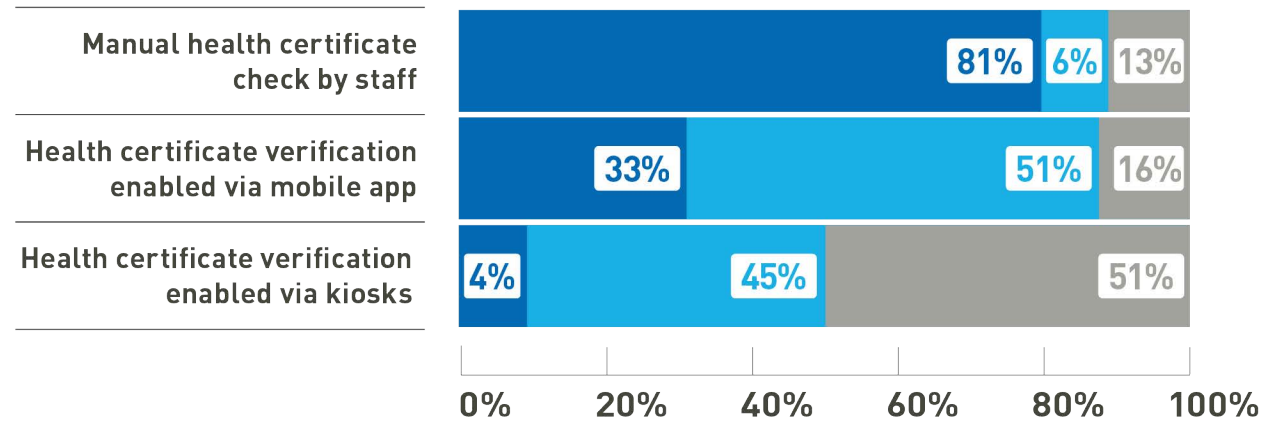
- Technologies :
 - Logiciels de veille stratégique (84% avec des programmes majeurs/R&D d'ici 2024)
 - Technologies d'échange de données (XML) (75%)
 - Intelligence artificielle (69%)
- À l'aéroport, la majorité des compagnies aériennes européennes investissent dans des solutions sans contact pour les passagers et le personnel (65 %) et dans des solutions de gestion de l'identité biométrique pour les passagers (65 %). À bord, les services sans fil pour les passagers sont une priorité absolue avec 87 % des compagnies aériennes investisseuses.
- Les compagnies aériennes européennes automatisent les étapes clés du voyage des passagers. Si la quasi-totalité d'entre elles ont mis en place l'enregistrement via une borne, 72 % investissent pour permettre au personnel de faciliter l'enregistrement grâce à des appareils mobiles. Elles ont une bonne longueur d'avance sur le reste du monde en ce qui concerne le dépôt automatique des bagages sans assistance (93 % de mise en œuvre et 96 % d'ici 2024). 58 % ont également mis en place des portes d'embarquement automatisées, en avance sur les 35 % de mise en œuvre dans le monde. D'ici 2024, 56 % ont l'intention de mettre en place des portes d'embarquement automatisées utilisant la biométrie.
- Un enthousiasme encore plus grand pour les nouvelles solutions IT&T contribuant à rendre les opérations des compagnies aériennes plus durables, 53% ayant mis en œuvre de telles solutions et 42% prévoyant de le faire d'ici 2024.

Aéroports :

- 41% des aéroports européens s'attendent à ce que les dépenses informatiques augmentent en 2022 par rapport à 2021 et 40% s'attendent à ce qu'elles restent stables.
- Les principales priorités d'investissement dans les services et technologies de l'information sont similaires aux résultats mondiaux. Une priorité supplémentaire pour les aéroports européens est d'offrir des services au personnel via un smartphone ou une tablette, avec des investissements majeurs en R&D :
 - Services IT :
 - Initiatives liées à l'Internet des objets (78 % avec des programmes majeurs/R&D d'ici 2024)
 - Services informatiques virtuels et à distance en interne (77 %)
 - Services au personnel via smartphone ou tablette (76 %, dont 60 % en R&D)
 - Services Cloud 75%)
 - Opérations en libre-service (75%)
 - Technologies :
 - Logiciels d'intelligence économique (76% avec des programmes majeurs/R&D d'ici 2024)
 - Intelligence artificielle (74%)
 - Gestion de l'identification biométrique des passagers (73%)
 - Étiquettes numériques (70%)
 - Réseau de communication 5G (68%)
- Les aéroports européens font du dépôt de bagages sans assistance (85 % des investissements d'ici 2024) et du contrôle automatisé des frontières (85 %) des priorités absolues pour optimiser le voyage des passagers.

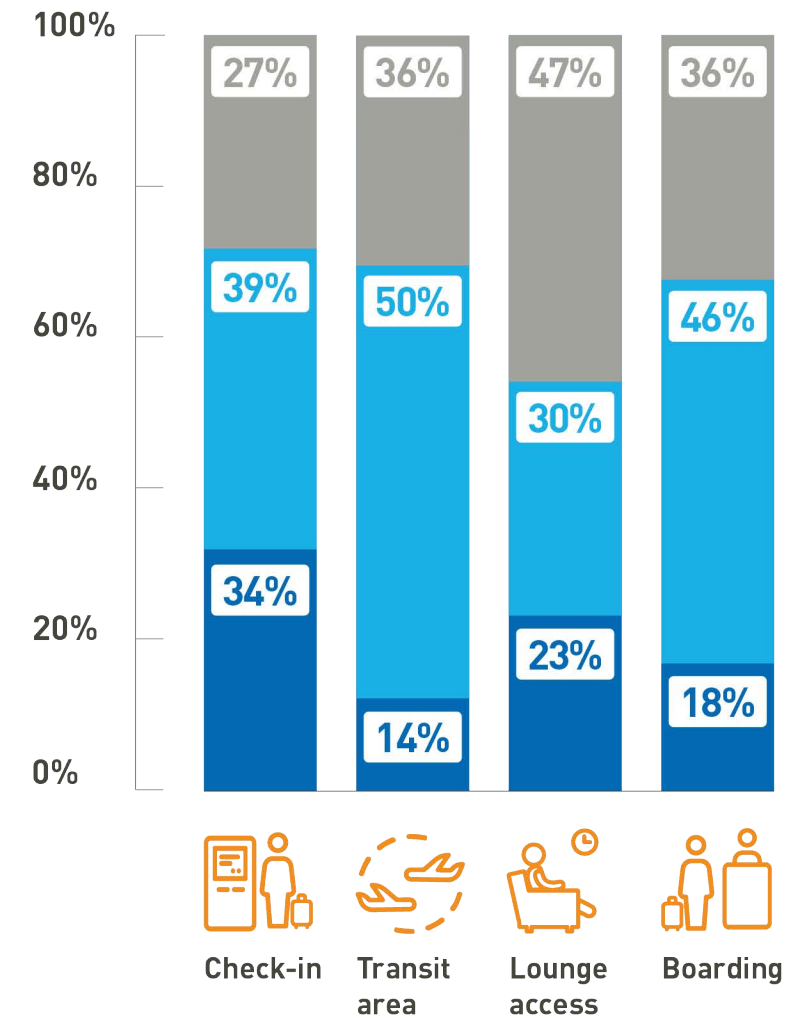


- Les aéroports européens font de la biométrie un élément clé de l'automatisation du voyage des passagers. 73 % des aéroports européens investissent dans des portiques automatisés au départ qui utilisent la biométrie et les documents de voyage, tandis que 63 % investissent dans des portiques d'auto-embarquement utilisant uniquement la biométrie. 32 % des aéroports européens souhaitent également mettre en œuvre un jeton biométrique unique et sécurisé pour tous les points de contact d'ici 2024.
- Les aéroports européens ont des niveaux de mise en œuvre des principales initiatives de durabilité plus élevés que la moyenne mondiale : 72 % d'entre eux ont mis en place des points de recyclage largement disponibles et 65 % ont mis en œuvre des technologies et des automatismes de construction intelligents.
- Les aéroports européens ont des niveaux de mise en œuvre des principales initiatives de durabilité plus élevés que la moyenne mondiale : 72 % d'entre eux ont mis en place des points de recyclage largement accessibles et 65 % ont mis en œuvre des technologies et des automatismes de smart building.
- La mise en œuvre de programmes de responsabilité sociale des entreprises (tels que la compensation des émissions de carbone ou le soutien aux communautés) est également beaucoup plus répandue pour les aéroports européens que la moyenne mondiale (63 % de programmes mis en œuvre contre 42 % à l'échelle mondiale), et 47 % des aéroports européens cherchent à adopter des alternatives plus durables pour les boutiques duty-free et d'autres initiatives dans ce sens d'ici 2024.

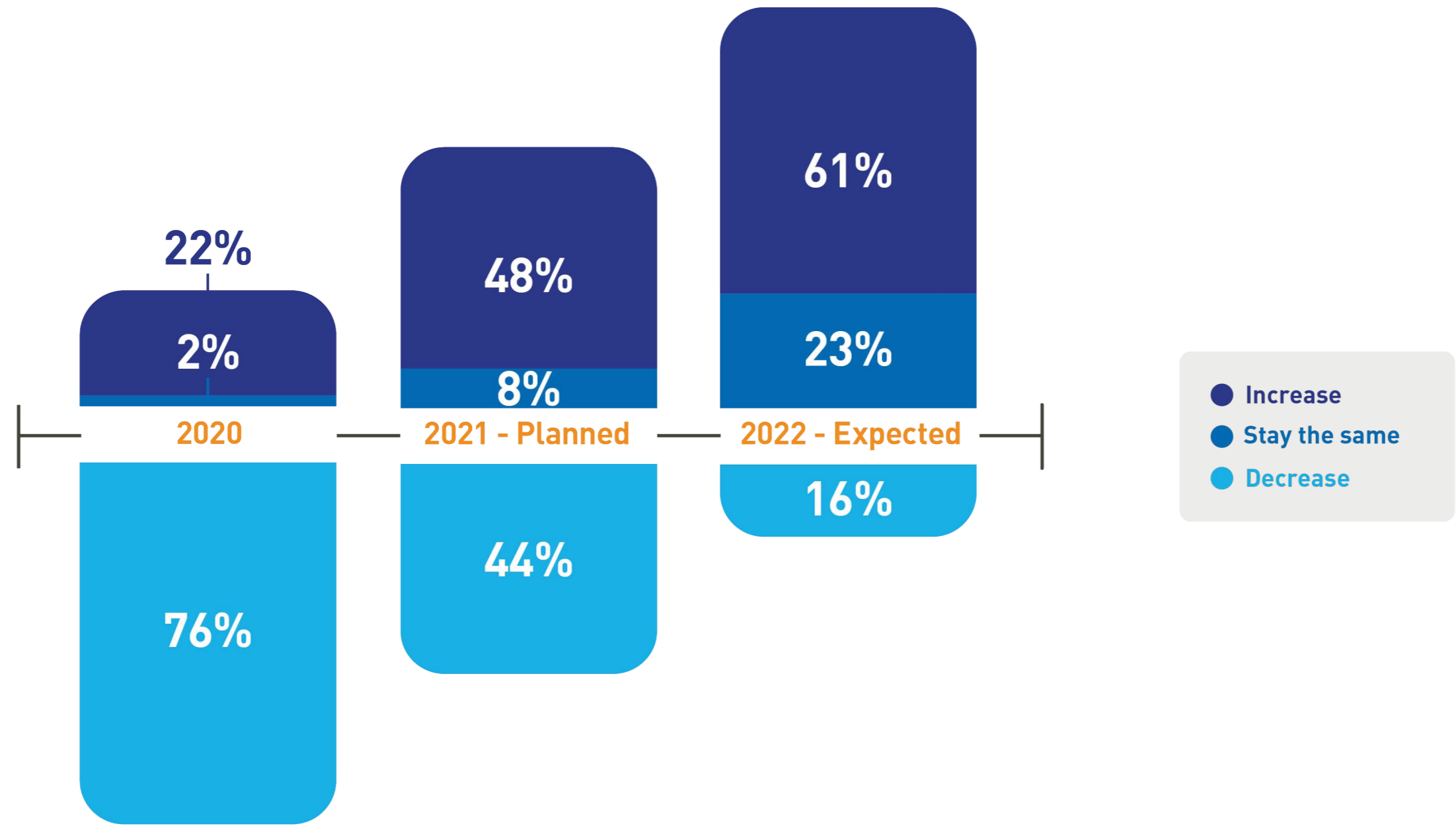


% of airlines with implemented or planned passenger health certificate verification solutions

Source: 2021 Air Transport IT Insights, SITA

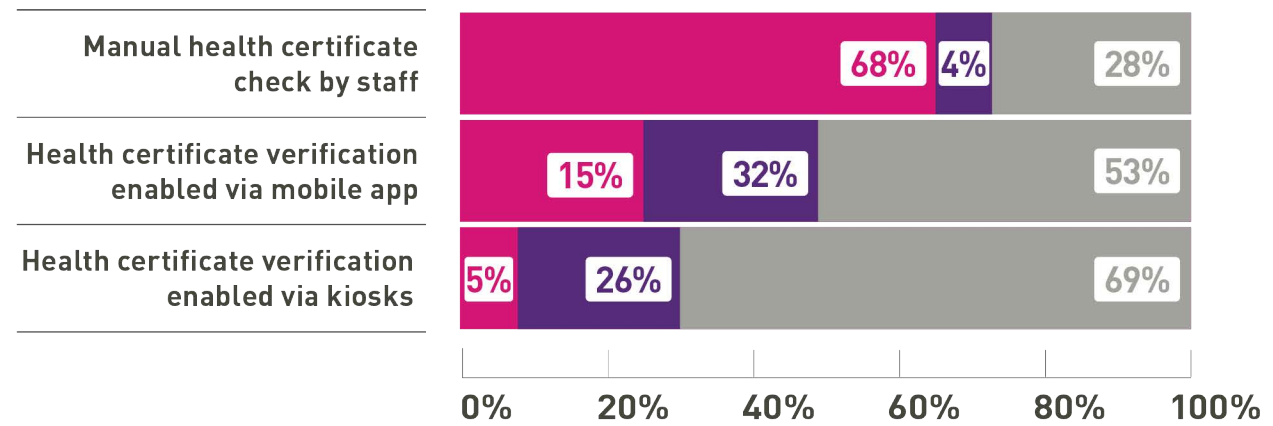


% of airlines with implemented or planned automated passenger health certificate verification



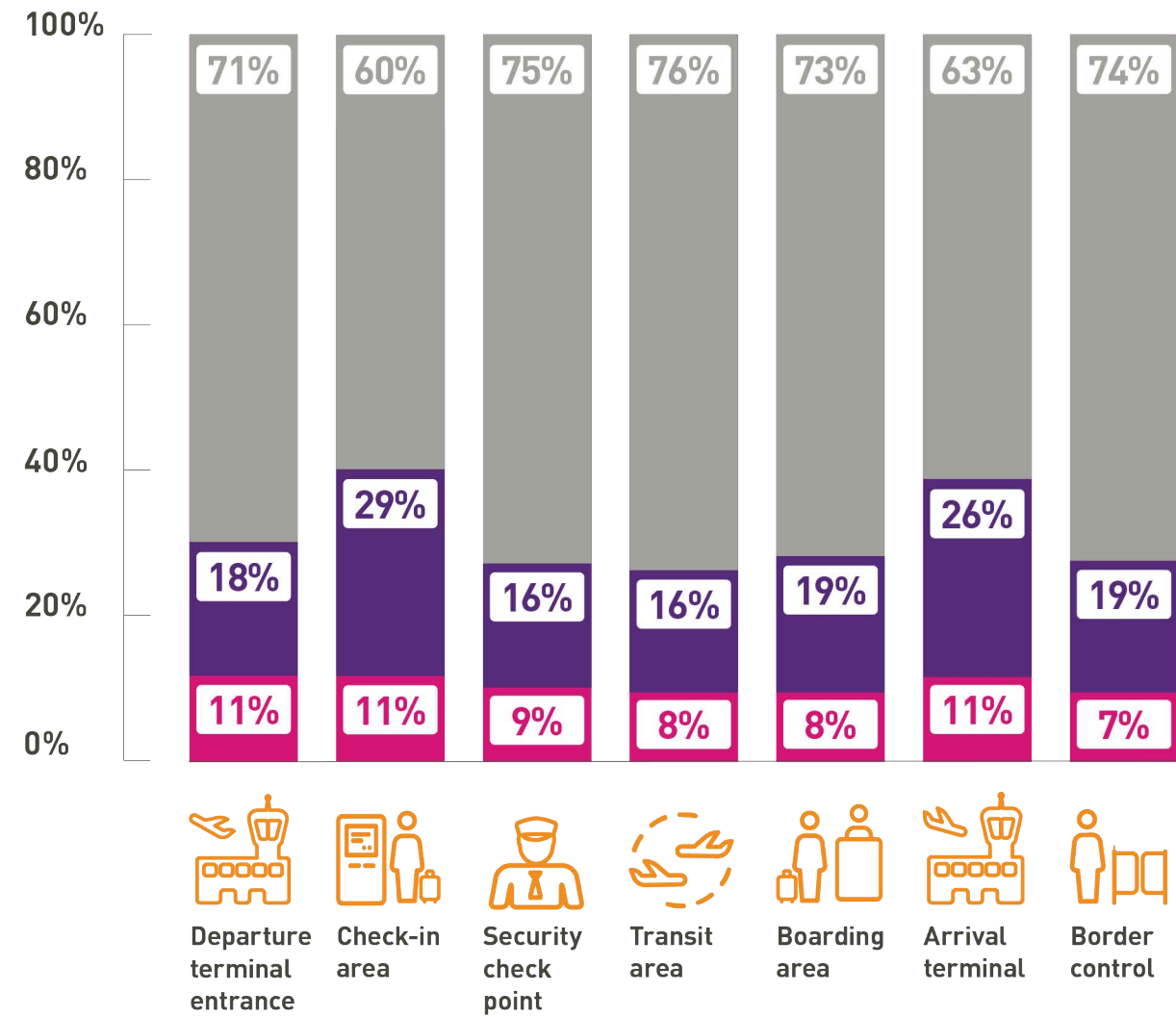
Source: 2021 Air Transport IT Insights, SITA

Expected change in IT spend versus previous year

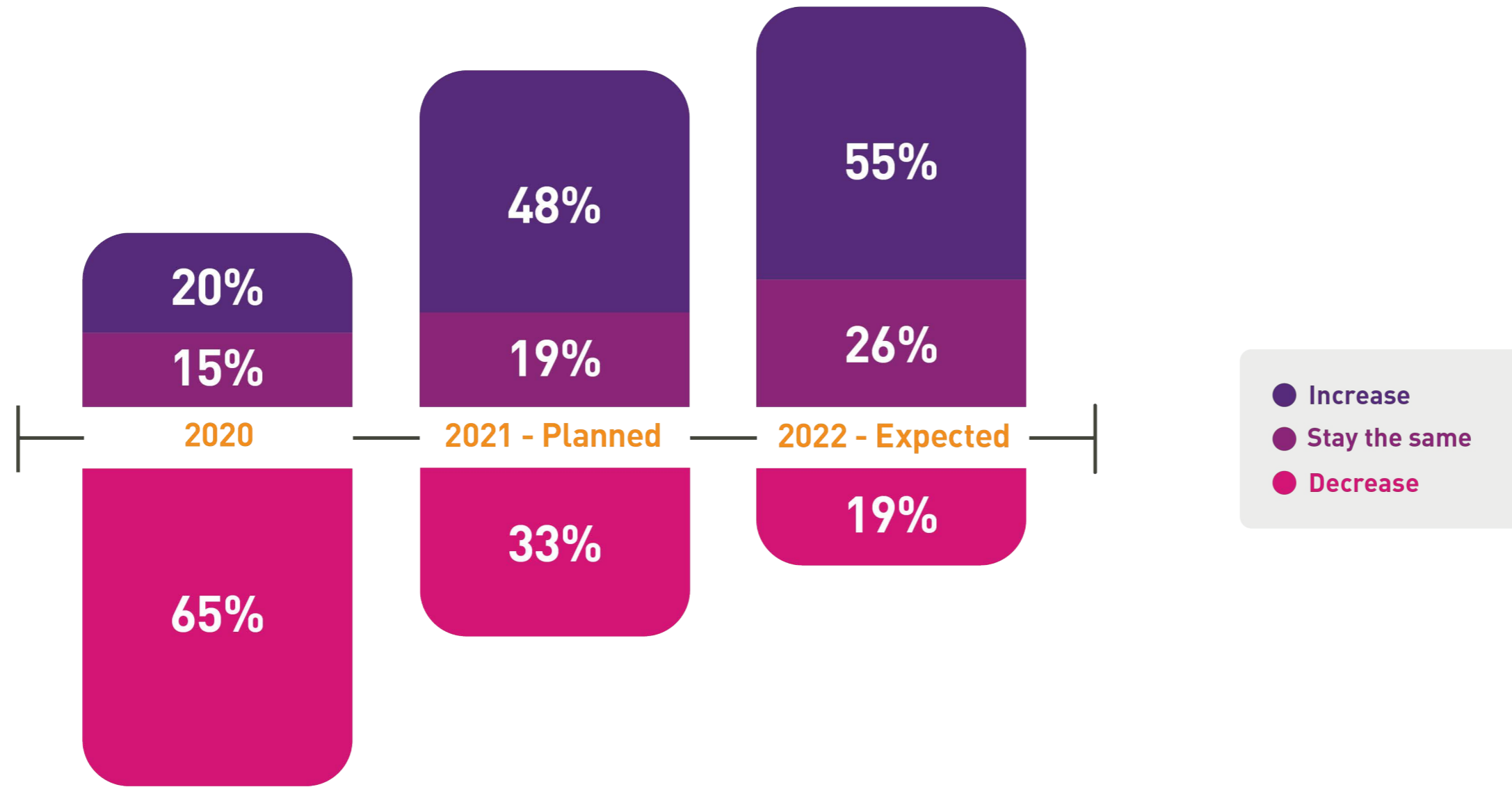


% of airports with implemented or planned passenger health certificate verification solutions

Source: 2021 Air Transport IT Insights, SITA

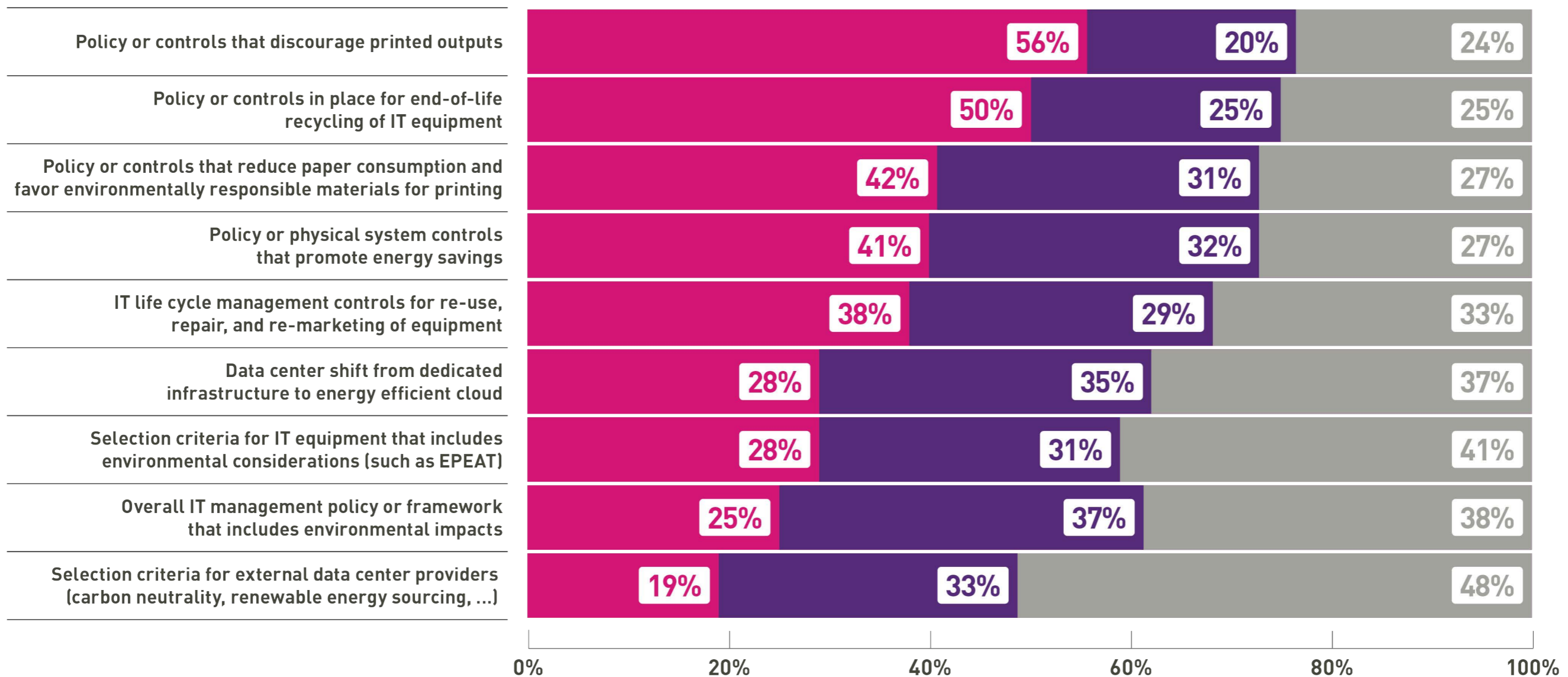


% of airports with implemented or planned automated passenger health certificate verification



Source: 2021 Air Transport IT Insights, SITA

Expected change in IT spend versus previous year



% of airports with implemented or planned IT sustainability initiatives by 2024