

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

L'EXPÉRIENCE DES PASSAGERS DANS LES AÉROPORTS CANADIENS :  
UNE ANALYSE INTERPRÉTATIVE DE LA PERCEPTION DES PASSAGERS

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ(E)

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN DÉVELOPPEMENT DU TOURISME

PAR

KARL DELORME

FÉVRIER 2021

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL  
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.07-2011). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

La rédaction de ce mémoire n'aurait été possible sans le concours de plusieurs personnes qui m'ont épaulé, conseillé et encouragé.

Je voudrais tout d'abord, remercier le directeur de ce mémoire, le professeur Mohamed Reda Khomsi, pour sa patience, son dévouement et surtout, ses judicieux conseils qui m'ont permis de réaliser ce mémoire. Je désire remercier également tout le corps professoral du département d'études urbaines et touristiques que de l'ESG UQAM qui m'ont fourni tous les outils nécessaires à la rédaction de ce mémoire.

J'aimerais spécialement remercier ma conjointe Janie Degré-Pelletier qui m'a encouragé et supporté dans les bons, comme dans les moins bons moments de ce travail éprouvant. Sans elle, derrière moi, mon parcours universitaire n'aurait été ce qu'il est.

J'aimerais aussi remercier une personne bien spéciale, Nathalie Rioux qui, depuis que je suis tout petit, a nourri ma curiosité et m'a toujours poussé à me dépasser afin de me réaliser. Je tiens particulièrement remercié un ami, Cyril Colonna, qui m'a offert de judicieux conseils dans le processus de réflexion et qui a répondu à mes questions dans un temps record. J'aimerais également remercier mes parents, mon frère et mes sœurs pour leur soutien dans ce projet.

Enfin, j'aimerais remercier, tous ceux, qui trop nombreux pour être cité, ont porté un intérêt ou ont contribué à faire de cette passion de l'aviation un mémoire.

## TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES.....	vi
LISTE DES TABLEAUX.....	x
LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES .....	xi
RÉSUMÉ.....	xiii
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE I L'aéroport.....	6
1.1 Bref historique des aéroports .....	6
1.1.1 La naissance des aéroports .....	6
1.1.2 Le bouleversement de l'après-guerre .....	8
1.1.3 L'ère des avions à réaction.....	9
1.2 Structure de l'aéroport : un regard sur les définitions .....	11
1.2.1 Définition de l'aéroport.....	11
1.2.2 Définition des rôles de l'aéroport.....	16
1.2.3 L'impact de la déréglementation sur la gouvernance des aéroports .....	18
1.2.4 Le changement de paradigme dans la perception de l'aéroport .....	20
1.2.5 Les acteurs présents dans les aéroports .....	21
1.3 Le terminal.....	29
1.3.1 Définition du terminal et de ses rôles.....	29
1.3.2 Le terminal : un environnement complexe.....	31
1.4 L'intérêt pour le phénomène d'expérience dans les aéroports .....	35
1.5 Proposition de recherche.....	38
1.5.1 L'intérêt pour le sujet de recherche.....	38
1.5.2 Le manque de perspective dans la littérature .....	39
1.5.3 Le manque de littérature sur les aéroports canadiens.....	40
CHAPITRE II Le modèle théorique .....	42

2.1	Le concept d'expérience dans la littérature scientifique.....	42
2.1.1	Le concept d'expérience en consommation .....	43
2.2	Définition du concept de l'expérience .....	45
2.2.1	L'économie d'expérience.....	46
2.2.2	Le marketing d'expérience.....	49
2.3	L'expérience dans les aéroports.....	54
2.3.1	Un problème de terminologie.....	54
2.3.2	Le point de départ du phénomène .....	54
2.3.3	Le modèle de <i>Level of Service</i> (LOS) .....	55
2.3.4	Le modèle d'expérience de Harrison <i>et al.</i> (2012).....	59
2.3.5	Le modèle d'expérience de Wattanacharoensil <i>et al.</i> (2016).....	63
2.4	Cadre conceptuel de l'étude.....	71
2.4.1	L'expérience dans les aéroports comme étant un processus.....	72
2.4.2	L'expérience des passagers, un phénomène.....	76
2.4.3	L'expérience des passagers, comme étant un extrant. ....	77
2.5	Grille d'analyse.....	80
2.6	L'objectif de l'étude .....	82
CHAPITRE III Méthodologie de recherche .....		84
3.1	Le type de recherche.....	84
3.1.1	Le paradigme de recherche .....	84
3.1.2	La posture ontologique.....	86
3.1.3	La posture épistémologique. ....	86
3.1.4	La posture méthodologique.....	87
3.2	La méthode .....	89
3.2.1	La collecte de données .....	89
3.2.2	L'analyse des données.....	92
CHAPITRE IV Présentation des Résultats .....		102
4.1	Préparation à l'analyse des données .....	102
4.1.1	Préparation des données.....	102
4.1.2	Le codage des données.....	104
4.2	La thématization de l'expérience des passagers dans les aéroports.....	107
4.3	L'expérience dans les aéroports canadiens.....	112

4.3.1	L'aéroport international Montréal-Trudeau .....	114
4.3.2	L'aéroport international de Vancouver .....	122
4.3.3	L'aéroport international de Calgary .....	133
4.3.4	L'aéroport international Toronto-Pearson.....	142
4.4	Sommaire de l'analyse.....	151
CHAPITRE V Discussion des résultats .....		154
5.1	Que peut-on retenir des résultats ?.....	154
5.1.1	La prédominance de la dimension procédurale de l'expérience. ....	154
5.1.2	La dimension phénoménale, peu présente .....	158
5.1.3	La dimension résultante est intimement liée à la dimension procédurale.....	161
5.2	Recommandations et implications managériales.....	164
5.3	Les limites de la recherche .....	168
5.4	Futures pistes de recherche.....	171
CONCLUSION.....		175
ANNEXE A .....		180
Tableau : récapitulatif des acteurs de l'écosystème du transport aérien au Canada ..		180
ANNEXE B.....		182
Tableau des codifications (Sortie du logiciel <i>NVIVO</i> , 2020).....		182
RÉFÉRENCES.....		184

## LISTE DES FIGURES

Figure	Page
Figure 1.1 Acteurs de l'écosystème des aéroports canadiens (Auteur, 2020) .....	23
Figure 1.2 Réseau aéroportuaire public québécois (Transport Québec, 2020b). .....	27
Figure 1.3 Plan du niveau des départs de l'aéroport Montréal-Trudeau (Aéroport de Montréal, 2020).....	30
Figure 2.1: Modèle de l'expérience de Pine et Gilmore (1998).....	48
Figure 2.2 Dimensions du marketing d'expérience (Schmitt, 1999).....	51
Figure 2.3 : Cadre conceptuel du <i>Level of Service</i> (IATA, 2020a).....	58
Figure 2.4 Modèle conceptuel de l'expérience des passagers (Harrison <i>et al.</i> , 2012) .....	60
Figure 2.5 Modèle d'expérience des passagers proposés par Wattanacharoensil <i>et al.</i> , (2016).....	64
Figure 2.6 Cadre conceptuel de l'expérience du passager dans les aéroports (Wattanacharoensil <i>et al.</i> , 2017) .....	72
Figure 2.7 Cadre conceptuel des activités procédurales (Popovic <i>et al.</i> 2010).....	73

Figure 4.1: Commentaire d'un passager sur Skytrax (Skytrax, 2020e).....	103
Figure 4.2: Modèle de catégorisation des commentaires (Wattanacharoensil <i>et al.</i> , 2017).....	105
Figure 4.3 Exemples de catégorisation d'un commentaire (Auteur, 2020) .....	106
Figure 4.4 Graphique hiérarchique de la catégorisation (Auteur, 2020).....	108
Figure 4.5: Synapsie de l'expression <i>third world</i> (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020). .....	113
Figure 4.6 : Nuage de mots - Retour et éviter (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020). .....	114
Figure 4.7 : Fréquence des mots de la catégorie « douane » de YUL (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	115
Figure 4.8 Fréquence des mots de la catégorie « personnel de service » de YUL (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	118
Figure 4.9 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « nourriture et breuvages » (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	120
Figure 4.10 Fréquence de mots de la catégorisation « Douane » de YVR (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	124
Figure 4.11 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « signalisation » (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	127

Figure 4.12 Fréquence de mots dans la catégorisation « Airport design » de YVR (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	129
Figure 4.13 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « Sense of place » (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020). .....	130
Figure 4.14 Fréquence de mots de la catégorisation « perception de l'aéroport » de YVR (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	131
Figure 4.15 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « sécurité » (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	135
Figure 4.16 Fréquence de mots de la catégorisation « Douane » de YYC (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	136
Figure 4.17 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « signalisation » (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	137
Figure 4.18 Fréquence de mots de la catégorie « Airport Design » de YYC (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	139
Figure 4.19 Fréquence de mots dans la catégorisation « Perception de l'aéroport » de YYC (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	141
Figure 4.20 Fréquences de mots dans la catégorisation « Douane » de YYZ (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	144
Figure 4.21 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « nourriture et boissons » (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020). .....	148

Figure 4.22 Fréquences de mots dans la catégorisation « perception de l'aéroport » de YYZ (Sortie du logiciel <i>Nvivo</i> , 2020).....	150
Figure 4.23 Fréquence des codifications en pourcentage (Auteur, 2020).....	152

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Page
Tableau 1.1 Catégorisation des aéroports américains (FAA, 2020) .....	15
Tableau 2.1 Définition du modèle des modules stratégiques expérientiels (Schmitt, 1999) .....	52
Tableau 2.2 Grille de codification de la recherche (Wattanacharoensil <i>et al.</i> , 2017) .....	81
Tableau 3.1 Échantillon des aéroports sélectionnés (Auteur, 2020).....	91
Tableau 4.1 Nombre de commentaires codifiés (Auteur, 2020) .....	107

## LISTE DES ABRÉVIATIONS, DES SIGLES ET DES ACRONYMES

AAL	Administrations aéroportuaires locales
ATAC	Association des transporteurs aériens du Canada
ACI	Conseil international des aéroports
ACSTA	Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
BSTC	Bureau de la sécurité des transports du Canada
BVGC	Bureau du vérificateur général du Canada
CAC	Conseil des aéroports du Canada
CNLA	Conseil national des lignes aériennes du Canada
CNRTL	Centre national de ressource textuel et lexical
EPA	Expérience des passagers dans les aéroports
FAA	Federal Aviation Administration
IATA	Association internationale des transporteurs aériens
IGOPP	Institut sur la gouvernance d'organisations privées et publiques
LOS	Level of Service
OBNL	Organisation à but non lucratif

OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OMT	Organisation mondiale du tourisme
PNA	Politique nationale des aéroports
RNA	Réseau national des aéroports
UMQ	Union des Municipalité du Québec
WPA	Work Project Administration
YUL	Aéroport international Montréal-Trudeau
YVR	Aéroport international de Vancouver
YYC	Aéroport international de Calgary
YYZ	Aéroport international Toronto-Pearson
ZCD	Zones de contrôles des douanes

## RÉSUMÉ

L'aéroport est un des endroits les plus complexe et dynamique de notre société moderne. Étant une institution à vocation strictement fonctionnelle, soit d'offrir une passerelle entre des modes de transport terrestre et aérien dans le passé, l'aéroport a connu un changement de paradigme au cours des années 1990. Dès lors, l'aéroport a été considéré comme étant une entreprise orientée sur le marché avec une vocation lucrative. C'est ce changement qui a amené les gestionnaires à s'intéresser à l'expérience des passagers dans les terminaux. La littérature sur le sujet reste assez jeune et par conséquent, beaucoup demeure à faire afin de bien comprendre le phénomène. Essentiellement étudié en Asie et en Océanie, le phénomène dans le contexte nord-américain a été peu étudié. Ce mémoire a donc, comme principal objectif, de mieux comprendre l'expérience des passagers au Canada. Une analyse thématique et netnographique sur la perspective des passagers a été conduite auprès d'une communauté virtuelle dans la perspective de mieux appréhender leur expérience dans les principaux aéroports canadiens.

Mots clés : Aéroport, Transport aérien, Expérience, Passagers, Communauté virtuelle.

## INTRODUCTION

Lorsque l'envie d'explorer le monde survient, les voyageurs ont accès à une multitude de moyens de transport, mais un seul permet de traverser la moitié du globe en quelques heures. Souvent nommé comme étant le moyen de transport du XXe siècle, le transport aérien a permis aux êtres humains de voyager sur de longues distances dans le confort et la sécurité. Comme le transport ferroviaire a été en mesure de le faire avec des villes éloignées au XIXe siècle, le transport aérien a permis de rassembler des continents (Edwards, 2005). De nos jours, l'avion est un moyen de transport qui ne cesse de gagner en popularité, et ce, depuis les années 1970 (La Banque Mondiale, 2020). La croissance du transport aérien s'est accentuée davantage depuis 2010. Au cours de cette année, plus de 2,628 milliards de passagers ont voyagé par avion à travers le monde (La Banque Mondiale, 2020). Selon les données les plus récentes, en seulement huit ans, le nombre de personnes transportées par voie aérienne a presque doublé passant à 4,3 milliards de passagers en 2018 (Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), 2018). Sur ce nombre, 1,4 milliard de passagers ont voyagé à des fins de loisirs, ce qui représente plus de la moitié des touristes internationaux dans le monde (OACI, 2018). Plusieurs facteurs sont à l'origine de cette croissance. En effet, la déréglementation, la commercialisation et la privatisation du transport aérien sont des facteurs qui ont permis de démocratiser le secteur, ne laissant plus l'avion comme moyen de transport réservé à une classe sociale privilégiée (Graham, 2014).

Bien entendu, un avion requiert de se poser quelque part pour faire le plein et accueillir de nouveaux passagers. Une augmentation du nombre de personnes qui voyagent dans le ciel engendre donc nécessairement plus de gens qui transitent par les aéroports. L'aéroport est donc une Infrastructure de transport importante pour une ville. En fait,

lorsqu'une ville ouvre un aéroport international, elle s'ouvre davantage sur le monde entier. L'aéroport contribue donc à rapprocher les villes et leur permet de se développer (Brilha, 2008 ; Prideaux, 2000). De plus, les infrastructures aéroportuaires permettent un développement économique pour la ville dans laquelle se trouve l'aéroport. Les emplois liés à ces activités sont également considérés comme étant un apport stratégique à l'économie d'une ville (Brilha, 2008). Lieu d'échange économique et culturel, l'aéroport apporte beaucoup plus qu'une simple infrastructure de transport dans une ville, elle permet de créer des emplois (Edwards, 2005). En plus des emplois au sein même de l'aéroport, cette infrastructure apporte autant d'emploi dans la région où elle se trouve. En effet, dès qu'un aéroport est construit, un pôle économique se crée à proximité générant plusieurs emplois directs et indirects (Edwards, 2005 ; Kasarda et Lindsay, 2011). Au niveau de l'industrie touristique, l'aéroport joue également un rôle primordial dans le développement de la destination. Effectivement, il permet à une ville de devenir une destination et d'attirer des touristes, provenant d'outre-mer, ce qui lui permet de s'ouvrir à de nouveaux marchés internationaux (Prideaux, 2000). L'aéroport est donc beaucoup plus qu'une simple infrastructure de transport, souvent relié avec les centres urbains par d'autres moyens de transport, tel que les autoroutes ou les trains, il représente un point d'échange culturel, économique, commercial et social crucial pour une ville (Edwards, 2005).

Pourtant, l'aéroport a longtemps été perçu comme une simple passerelle intermodale permettant aux voyageurs de passer d'un mode terrestre à un mode de transport aérien (Brilha, 2008). Autrefois, les aéroports étaient majoritairement la propriété des États qui les percevaient comme une simple utilité publique. C'est seulement au début des années 1990 qu'un changement de paradigme dans la perception s'est amorcé suivant la déréglementation et la démocratisation de l'industrie du transport aérien (Graham, 2005). Dès lors, les aéroports ont commencé à être perçus comme des entreprises orientées sur le marché (Graham, 2005). En changeant de perception, les gestionnaires des aéroports se sont intéressés davantage aux passagers et à leurs contributions dans

le financement des infrastructures aéroportuaires (Graham, 2005 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Grâce à leur consommation, les passagers peuvent générer des revenus non aéronautiques assez importants par la consommation de produits et services à l'intérieur des terminaux (Livingstone *et al.*, 2012 ; Lohmann *et al.*, 2009 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017). C'est donc ce qui a conduit les gestionnaires à s'intéresser à l'expérience de consommation au sein de leurs installations (Graham, 2005).

Dans ce contexte, et à compter du début des années 2000, les chercheurs se sont intéressés à l'expérience des passagers dans les aéroports. En effet, les scientifiques ont d'abord tenté de décrire ce phénomène dans le but de mieux comprendre son importance. Toutefois, c'est seulement au cours des dernières années qu'un groupe de chercheurs a mis au point un premier modèle qui théorise l'expérience des passagers qui transitent par les aéroports (Harrison *et al.*, 2012). Ce phénomène est relativement récent et, par conséquent, bien le comprendre demande encore beaucoup de recherches. D'ailleurs, souvent étudiés à l'aide d'études de cas, la majorité des lieux d'études, à ce jour, se trouvent dans des aéroports en Asie et en Océanie. À la lumière de nos recherches actuelles, une seule étude s'est intéressée à la consommation des passagers dans les aéroports canadiens, sans réellement aborder la question expérientielle (Tse, 2007). Or, comme étant la première et la dernière image qu'un passager se fait d'une destination touristique (Yeh et Kuo, 2003), il est important de bien comprendre ce phénomène. De plus, comme l'aéroport est une infrastructure étroitement liée à la destination (Wattanacharoensil *et al.*, 2016), il est donc important de porter un intérêt sur la production de savoir de ce phénomène dans une perspective nord-américaine. De ce fait, la compréhension de l'expérience des passagers peut en effet influencer l'image de la destination (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). C'est donc à partir de ce constat que la présente recherche a pour objectif de pallier le manque de littérature sur le phénomène d'expérience dans les aéroports en y décrivant le phénomène dans un contexte canadien.

Afin d'y parvenir, la recension des écrits permettra de bien comprendre le sujet à l'étude. Cela permettra de déconstruire le concept d'aéroport et son environnement pour mieux comprendre sa complexité. En effet, l'écosystème dans lequel évolue l'aéroport canadien est très complexe dans la mesure où plusieurs acteurs interagissent au sein du même espace. De plus, le rôle même de l'aéroport à évoluer en suivant le bouleversement créé par l'industrie (Graham, 2005). Il est donc primordial de définir ce qu'est un aéroport et de décrire son environnement. Déconstruire ce concept permettra de mieux comprendre cet écosystème et, par le fait même, le phénomène de l'expérience des passagers. Le changement de paradigme dans la philosophie managériale de l'aéroport a permis à plusieurs chercheurs de s'intéresser à l'expérience des passagers dans le but de produire du savoir afin de comprendre le phénomène. Une recension des écrits permettra donc de dresser l'évolution de la pensée scientifique pour mieux saisir le phénomène actuel. Il sera donc question de résumer leur histoire afin de mieux cerner le contexte dans lequel ils ont évolué. Une fois terminé, il sera question de définir l'aéroport, ses rôles, ses acteurs et sa complexité. Finalement, pour bien comprendre la question de recherche, l'intégration du concept d'expérience dans le domaine aéroportuaire sera présentée.

Un second chapitre exposera un cadre théorique qui guidera cette recherche. Les principaux concepts seront donc définis afin de structurer l'analyse des données et de répondre à l'objectif de recherche. La définition des concepts permettra d'établir la grille d'observation qui sera utilisée cette analyse.

Le troisième chapitre portera sur la méthodologie utilisée pour réaliser ce mémoire. Cette recherche reposera sur une analyse de contenu générée par les passagers, c'est-à-dire aux commentaires laissés sur une plate-forme numérique suite à leur expérience vécue. C'est donc à partir du modèle conceptuel de Wattanacharoensil *et al.* (2017), que les données seront analysées. Cette analyse sera réalisée à l'aide de deux méthodologies dans le but de répondre à l'objectif de recherche. En effet, les

commentaires des passagers seront soumis à une analyse thématique afin de regrouper les données sémantiques sous des « thèmes » similaires afin de mieux structurer la seconde méthode. Ensuite, les commentaires seront soumis à une analyse netnographique où le chercheur interprétera les données sémantiques afin de faire ressortir des tendances.

Une fois l'analyse des données effectuée, le quatrième chapitre présentera les résultats obtenus. Dans une première partie, les résultats de l'analyse thématique seront présentés afin d'observer les thèmes les plus récurrents qui structurent l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens. Dans une seconde partie, l'interprétation des commentaires sera présentée selon les différents aéroports sélectionnés pour l'étude.

Enfin, le dernier chapitre aura pour objectifs de discuter des résultats obtenus et de les mettre en lien avec la littérature existante. De plus, il sera également question de discuter des grandes conclusions, des pistes de recherche futures ainsi que des limites de ce mémoire.

## CHAPITRE I

### L'AÉROPORT

Ce chapitre a pour but de comprendre le sujet principal de l'étude, soit l'aéroport. En premier lieu, il sera question d'exposer une courte revue de l'histoire des aéroports afin de bien cerner le contexte qui les a menés à ce qu'ils sont aujourd'hui. Ensuite, il sera question d'exposer la définition d'une part de ce qu'est un aéroport, et d'autre part, de définir ses rôles. Une fois l'aéroport bien expliqué, il sera question d'aborder le changement de paradigme survenu dans les années 1990 et qui a mené à un changement de gouvernance dans le milieu aéroportuaire. Comme les aéroports évoluent dans un écosystème complexe, ce chapitre présentera tous les acteurs qui interagissent dans cet écosystème ainsi que leurs rôles respectifs. Par la suite, comme cette recherche porte sur l'expérience des passagers, il est impératif de définir où a lieu cette expérience, soit le terminal. Une fois la base présentée, il sera question de poursuivre avec l'origine de la mise en place du phénomène de l'expérience dans les aéroports pour comprendre les raisons expliquant le fait qu'il a été au centre des intérêts dans les recherches analysant le secteur aéroportuaire. Enfin, ce chapitre se conclura avec l'élaboration de la question de recherche et des objectifs de cette étude.

#### 1.1 Bref historique des aéroports

##### 1.1.1 La naissance des aéroports

Les premières formes d'aéroport remontent au début des années 1920 où le transport aérien, encore bien jeune, a forcé les villes à créer des installations pour recevoir les avions (Gordon, 2008). En effet, c'est essentiellement suite à l'avancée de l'aviation

durant la Première Guerre mondiale que les aéroports ont commencé à être construits un peu partout dans le monde. Selon l'endroit où les pilotes atterrissaient, cette nouvelle entité portait souvent un nom différent (Gordon, 2008). Bien qu'aujourd'hui son nom le plus commun soit *airport*, plusieurs noms lui ont été donnés dont : *aérogare*, *air station*, *aérodrome*, *air field*, *air depot*, *flughafen*, *stazioni aeroplani*, *aeroporto* ou encore *aéroport* (Gordon, 2008). La construction de cette nouvelle infrastructure s'est grandement accélérée après la Grande Guerre. En effet, une fois la Première Guerre mondiale terminée, les grands bombardiers ayant servi à l'effort de guerre ont été transformés pour être adaptés au transport civil. Le tout a occasionné une augmentation des passagers voulant voyager directement entre les grandes villes. La construction des aéroports est donc devenue un symbole de modernité pour les villes tournées vers le futur et la prospérité (Gordon, 2008).

Dans les années 30, le président américain, Franklin D. Roosevelt a soulevé l'importance des aéroports pour l'économie et le pouvoir politique américains. C'est alors que la *Work Project Administration* (WPA) a été mise en place pour financer la construction d'aéroports dans les grandes villes des États-Unis (Gordon, 2008). Parallèlement, en Europe, l'Allemagne Nazi a également compris l'importance de l'aviation pour devenir une puissance militaire. En effet, eu égard à l'interdiction de construire des aéroports militaires par le traité de Versailles, ils ont utilisé les aéroports civils pour camoufler leurs développements militaires (Gordon, 2008).

Pendant la Seconde Guerre mondiale, les aéroports ont complètement changé leur vocation. En fait, ils sont passés de fierté publique, largement exposée par des architectures grandioses, à des utilités militaires stratégiques qu'il fallait camoufler à tout prix afin d'éviter les bombardements. D'ailleurs, les studios Disney ont contribué à déguiser l'aéroport de Burbank, en Californie, afin qu'il ressemble à une ferme vue du ciel (Gordon, 2008). De plus, les compagnies aériennes ont grandement souffert de

la guerre, puisqu'ils ont dû cesser leurs liaisons régulières à l'étranger et de nombreux aéroports ont été transformés en base militaire (Gordon, 2008).

### 1.1.2 Le bouleversement de l'après-guerre

Une fois la Seconde Guerre mondiale terminée, le secteur du transport aérien a connu un essor sans précédent. Principalement aux États-Unis, le nombre de passagers a explosé. En effet, de nombreux Américains se sont mis à utiliser le transport aérien pour effectuer des déplacements. Afin de répondre à la demande, plusieurs compagnies aériennes ont transformé des avions de guerre en avions civils pouvant transporter des passagers (Gordon, 2008). Bien entendu, cette augmentation a eu bien des répercussions sur les aéroports. Ceux-ci n'avaient pas été conçus pour faire face à un tel volume de passagers. Ils étaient donc rendus complètement désuets. À un certain moment, des aéroports étaient devenus tellement dysfonctionnels que plusieurs vols devaient être annulés pour cause de saturation dans les aéroports. L'aéroport de *Willow Run* dans le Michigan a dû même transformer une ancienne usine d'avion militaire en terminal afin de répondre à la hausse du flux de passagers. Plusieurs villes ont donc entrepris de reconstruire leur aéroport afin de pouvoir répondre à la demande toujours grandissante causée par la prospérité économique de l'après-guerre (Gordon, 2008).

Cette augmentation de passagers sans précédent a contraint les décideurs à revoir complètement le design des aéroports. En effet, avec la fin de l'utilisation militaire des infrastructures, les aéroports ont retrouvé leur design d'avant la guerre. Cela dit, ce dernier ne répondait plus aux besoins actuels de l'époque (Gordon, 2008). Les aéroports avec de grands édifices avec de grandes colonnes et des ailes symétriques ont été remplacés par des terminaux décentralisés avec des couloirs étroits munis de plusieurs portes d'embarquements, tels que nous les connaissons aujourd'hui (Gordon, 2008). Le design architectural où le terminal était une seule entité a fait place à de nouveaux terminaux munis de plusieurs partis où la fonctionnalité était devenue le mot d'ordre des décideurs. C'est à ce moment que la planification des aéroports s'est

davantage rapprochée d'une planification urbaine que d'une planification architecturale (Gordon, 2008). L'aéroport était maintenant conçu pour faire passer plus de passagers et augmenter les revenus. Ce modèle d'aéroport est apparu en 1946, lorsque la ville de New York a demandé à Wallace Harrison, célèbre architecte américain, de concevoir un nouvel aéroport à de *Idlewild* (aujourd'hui l'emplacement de l'Aéroport international John F. Kennedy de New York) (Gordon, 2008). Alors que le transport aérien connaissait son essor, il a proposé de créer plusieurs terminaux satellites où chaque compagnie aurait son propre terminal pour répondre à la demande. Aussi, Harrison est reconnu pour avoir été le premier architecte à bien comprendre l'importance de boutiques et restaurants dans les terminaux. D'ailleurs, ces activités non aéronautiques ont vite représenté le tiers des revenus de l'aéroport d'Idlewild (Gordon, 2008). Enfin, dans les années 1950, l'aménagement des installations aéroportuaires a été revisité afin de proposer les premiers accès directs aux avions à partir du terminal (Gordon, 2008).

### 1.1.3 L'ère des avions à réaction

L'arrivée de l'avion à réaction, en particulier le 707 de *Boeing*, à la fin des années 1950, a, encore une fois, complètement bouleversé le design des aéroports. En effet, afin de s'accommoder à ces nouveaux avions, qui peuvent transporter des centaines de passagers outre-Atlantique en quelques heures, les aéroports sont devenus de grandes structures autoportées pouvant accueillir des millions de passagers (Gordon, 2008). De plus, ils sont également devenus des cités en eux-mêmes avec tous les services qu'on retrouve dans une ville incluant leurs propres services de police et d'incendie.

Le nombre de passagers toujours grandissant, de nombreux aéroports ont été agrandis ou construits au début des années 1960. Toutefois, pour la plupart, ils sont, une fois de plus, arrivés à saturation dès la fin de la même décennie. De plus, l'arrivée du Boeing 747 en 1970 a eu un gros impact sur les aéroports (Gordon, 2008). En effet, aucune installation n'était prête pour accueillir un avion aussi gros pouvant transporter plus de

400 passagers à la fois. Les pistes de décollages ont dû être renforcées et agrandies, les halls de départ et les installations douanières ont aussi dû être agrandis (Gordon, 2008). Les aéroports ont été dans l'obligation de revoir leur échelle afin de pouvoir accueillir la Reine du Ciel (Gordon, 2008).

Les années 1970 ont également été le théâtre d'une modernisation. Bien que créés dès la fin des années 1950, les tunnels d'embarquement, tels qu'on les connaît aujourd'hui, sont devenus la norme (Gordon, 2008). Pour faire face aux nouveaux terminaux toujours plus grands, les architectes ont intégré les tapis et les escaliers roulants. Devenant, de plus en plus complexe, l'utilisation de la signalisation à l'aide de pictogrammes a été intégrée pour faciliter les déplacements des passagers. L'utilisation d'écrans pour afficher les vols s'est aussi largement répandue à cette époque. Pour faire suite à une vague d'attentats terroristes, comme ceux survenus à Rome<sup>1</sup>, les autorités aéroportuaires ont mis en place de nombreuses mesures afin de renforcer la sécurité des aéroports. C'est à ce moment que les passagers ont été contraints de se soumettre aux fouilles de sécurité avant de pouvoir embarquer dans les avions. Bref, l'aéroport des années 1970 n'avait presque plus rien en commun avec l'aéroport des années 1960.

La déréglementation du transport aérien survenue à la fin des années 1970 a eu plusieurs effets sur les aéroports. En effet, les compagnies aériennes ont commencé à centraliser leurs opérations, ce qui a contribué à l'émergence du concept de *hub* dans les années 1980 (Gordon, 2008). Comme les compagnies aériennes n'étaient pas en

---

<sup>1</sup> Le 17 décembre 1973, l'aéroport Leonardo Da Vinci de Rome a été la cible de terroristes. Ces derniers ont ouvert le feu dans le terminal avant d'incendier un appareil de la Pan Am tuant une trentaine de passagers (Gordon, 2008). C'est attentat avait pour objectif de faire libérer des terroristes palestiniens emprisonnés à la suite d'un attentat à l'aéroport d'Athènes quelques mois plus tôt. (Hoffman, 1973).

mesure d'assurer les liaisons non rentables, ils ont décidé de converger leurs vols vers un point central, le *hub*. En d'autres mots, le *hub* est le pôle ou le point central d'un réseau où la majorité des activités aériennes vont s'effectuer au départ ou à destination (Marianov et Serra, 2003). À titre d'exemple, encore aujourd'hui, Delta Airlines possède son *hub* principal à l'aéroport international Hartsfield-Jackson d'Atlanta. Les années 1980 ont aussi été le théâtre de l'émergence des aéroports en Asie, en Afrique et en Amérique latine. Cela dit, contrairement à ces régions, en Occident, leur développement a plutôt connu un ralentissement causé par une instabilité économique.

Ce bref retour sur l'histoire des aéroports permet de constater qu'ils ont évolué dans un milieu très dynamique où ils ont souvent dû être repensés pour s'adapter aux différentes conjonctures qu'ils ont traversées. Cependant, avant même de parler de l'expérience dans les aéroports, il est important de comprendre ce qu'est un aéroport.

## 1.2 Structure de l'aéroport : un regard sur les définitions

Étant donné que ce projet de recherche porte sur l'expérience dans les aéroports, il est d'abord important de bien comprendre le concept d'aéroport ainsi que la dynamique autour de son environnement. Dans un premier temps, il sera question de définir l'aéroport. Ensuite, il sera question d'explicitier son environnement qui l'entoure, caractérisé comme un des systèmes les plus complexes de notre temps (Livingstone *et al.*, 2012).

### 1.2.1 Définition de l'aéroport

Il existe plusieurs variations de la définition d'un aéroport. Certaines sont plus génériques que d'autres, mais essentiellement, il s'agit d'un terme bien défini, surtout sur le bâti. De manière plus générale, un aéroport est : « *a place where aircraft regularly take off and land, with buildings for passengers to wait in* » (Cambridge Dictionary, 2020). Sur le plan linguistique, le Centre national de ressources textuelles

et lexicales (CNRTL) définit le terme comme étant un « [l]ieu aménagé pour le départ, l'arrivée, les escales des lignes aériennes, et comprenant notamment l'aérogare, le service d'aide à la navigation, les pistes [et] les hangars » (CNRTL, 2019). Cette définition rejoint celle de Edwards (2005). En effet, ce dernier détaille davantage les composantes d'un aéroport. Il définit le terme comme étant un complexe industriel se composant de fonctions différentes, soit une zone de pistes et de voies de circulation, des immeubles pour assurer la gestion du trafic aérien, des bâtisses de maintenances, des terminaux pour les passagers ainsi qu'un terminal de cargo. De plus, selon lui, le terminal est perçu comme étant le centre de cette « cité » (Edwards, 2005). Au niveau macro, l'aéroport se compose de l'ensemble des installations qui permettent le bon fonctionnement des activités aéronautiques (Edwards, 2005). La définition d'Edwards (2005) rejoint celle présente dans le *Dictionnaire of Aviation* qui définit l'aéroport comme étant : « *a civil aerodrome designed for the take-off and landing of passenger-carrying aircraft for the general public and/or cargo aircraft* » (Crocker, 2001, p. 13).

Il n'existe pas de définition à l'international pour définir ce qu'est un aéroport en tant que tel. En effet, l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) propose qu'une seule définition relative au terme « aéroport » et celle-ci, fait référence qu'à un aéroport international. Ce dernier est défini par l'OACI comme suit:

« [t]out aéroport que l'État contractant dans le territoire duquel il est situé a désigné comme aéroport d'entrée et de sortie destiné au trafic aérien international et où s'accomplissent les formalités de douane, de contrôle des personnes, de santé publique, de contrôle vétérinaire et phytosanitaire et autres formalités analogues. » (OACI, 2017, p.3).

Ainsi, les aéroports sont plutôt définis par les pays. Toutefois, la définition normative que donnent ces institutions est semblable, du moins en Amérique du Nord. Au Canada, la régularisation du transport est une compétence fédérale sous la responsabilité de Transport Canada (Transport Canada, 2018). Transport Canada définit un aéroport comme : « *un aéroport pour lequel un certificat d'aéroport a été délivré par le*

*ministre des Transports en vertu de la Partie III du Règlement de l'air.* » (Transport Canada, 2010). L'aérodrome, quant à lui, est défini comme « *Tout terrain, plan d'eau (gelé ou non) ou autre surface d'appui servant ou conçu, aménagé, équipé ou réservé pour servir aux mouvements et à l'entretien courant des aéronefs, y compris les bâtiments, installations et l'équipement qui y sont situés ou leur sont rattachées* » (Transport Canada, 2010). L'aéroport est donc un aérodrome agréé qui a reçu une certification (Transport Canada, 2004, p.114). Pour être classé comme étant un aéroport, l'aérodrome doit remplir une des trois conditions suivantes : « [1] *ils sont situés dans la zone bâtie d'une cité ou ville; [2] ils sont utilisés par un transporteur aérien comme base principale d'activités ou pour des services de transport de passagers à horaires préétablis; [3] le ministre estime que la certification obéit à des fins d'intérêt public* ». Le terme repose donc principalement sur un aérodrome qui est utilisé à des fins civiles et qui a reçu une certification pour le transport de passager (Transport Canada, 2010).

Aux États-Unis, l'industrie de l'aviation est sous la responsabilité du département des transports des États-Unis et plus précisément, de la *Federal Aviation Administration* (FAA) (U. S. Department of Transportation, 2020). La FAA définit essentiellement l'aéroport comme le fait Transport Canada, c'est-à-dire, principalement par rapport à l'aérodrome. En effet, selon la FAA (2020), « *An airport is defined in the law as any area of land or water used or intended for landing or takeoff of aircraft including appurtenant area used or intended for airport buildings, facilities, as well as rights of way together with the buildings and facilities* ». Toutefois, contrairement à la définition canadienne, la définition donnée par la FAA inclut, à la fois, la définition de l'aérodrome et de l'aéroport.

En Europe, la Commission européenne définit l'aéroport de manière beaucoup plus générale. En effet, il est défini comme étant : « *une entité ou un groupe d'entités qui exerce une activité économique consistant à fournir des services aéroportuaires à des*

*compagnies aériennes* » (Commission européenne, 2014). Contrairement aux définitions nord-américaines en lien avec le bâti, l'Europe définit l'aéroport par rapport à une entité, une organisation. Pour ce qui de l'infrastructure, elle le définit comme étant :

« les infrastructures et équipements permettant à l'aéroport de fournir des services aéroportuaires aux compagnies aériennes et aux divers prestataires de services et comprenant les pistes, les terminaux, les aires de trafic, les voies de circulation, les infrastructures centralisées d'assistance en escale et tout autre aménagement utilisé directement pour les services aéroportuaires. Les infrastructures aéroportuaires n'incluent toutefois pas les infrastructures et les équipements nécessaires principalement à la poursuite des activités non aéronautiques, telles que les parcs de stationnement, les boutiques et les restaurants » (Commission européenne, 2014).

Ensuite, il existe plusieurs types d'aéroports, et ceux-ci possèdent également des définitions différentes selon leur catégorisation. De plus, comme la définition générale, les catégorisations sont définies par les agences de régulation du transport aérien. Chaque pays a donc ses propres catégorisations. À titre d'exemple, les États-Unis divisent leurs aéroports selon quatre catégories distinguées, soit les aéroports de services commerciaux, les aéroports de service cargos, les aéroports substitués et les aéroports d'aviation générale (FAA, 2020)

Tableau 0.1 Catégorisation des aéroports américains (FAA, 2020)

Catégorisations	Définitions
Aéroports de services commerciaux	Aéroports publics qui accueillent au moins 2 500 passagers par année civile et qui offrent un service régulier de transport de passagers.
Aéroports de service cargos	Aéroports qui, en plus de tout autre service de transport aérien éventuellement disponible, sont desservis par des aéronefs assurant uniquement le transport aérien de fret d'un poids total annuel au débarquement supérieur à 100 millions de livres.
Aéroports substitués	Aéroports désignés par la <i>Federal Aviation Administration</i> (FAA) pour décongestionner les aéroports de service commercial et pour offrir un meilleur accès à l'aviation générale à l'ensemble de la communauté.
Aéroports d'aviation générale	Aéroports à usage public qui n'ont pas de service régulier ou qui accueillent moins de 2 500 passagers par an

Le tableau 1.1, ci-dessus, présente chaque catégorisation selon leurs définitions qui se base principalement sur la vocation de l'aéroport. De plus, la FAA catégorise également certains aéroports dans des sous-catégories selon d'autres critères, telle que le nombre de mouvements (FAA,2020). Au Canada, la situation est différente. En effet, Transport Canada, selon la Politique nationale des aéroports (PNA), divise les aéroports selon trois catégories (Transport Canada, 2004). Il y a les aéroports du réseau national des aéroports (RNA) qui sont des aéroports étant défini comme des « installations [situées] dans les capitales nationales, provinciales et territoriales ainsi que [ceux] desservant au moins 200 000 passagers chaque année (Transport Canada, 2004, p. 107). De plus, il y a les aéroports locaux et régionaux qui desservent moins de 200 000 passagers par an. Enfin, il y a les petits aéroports éloignés et de l'Arctique (Transport Canada, 2004).

Ces différentes définitions montrent bien qu'il peut être difficile de s'y retrouver. En effet, bien qu'il existe une définition générale assez claire, il peut vite devenir difficile de se retrouver parmi les définitions normatives. De plus, à notre connaissance, il n'existe pas de définition scientifique de l'aéroport. Cela peut possiblement s'expliquer par le fait qu'il s'agit d'un espace réglementé que les auteurs se réfèrent qu'aux définitions normatives. Aussi, tenter de comparer les différentes catégorisations peut vite devenir une source de confusion puisque les pays les catégorisent selon leurs propres définitions. Il serait donc intéressant de voir une catégorisation internationale afin de pouvoir se retrouver plus facilement.

### 1.2.2 Définition des rôles de l'aéroport

Tout comme les définitions, les aéroports possèdent plusieurs rôles différents. En fait, ils possèdent des rôles assez importants, tant pour la ville, que pour les passagers ou les compagnies aériennes.

Pour la ville, un aéroport est un centre de développement économique important (Edwards, 2005). Selon ce dernier, « *Modern airports are now business centres that operate quite independently of air travel; they are locations for conferences; they contain hotels used by local people, and shopping malls that's serve regional retail needs; and they are important warehousing centres* » (Edwards, 2005 p.249). L'auteur qualifie l'aéroport de centre économique où les activités extra-aériennes sont aussi importantes que les activités aériennes pour une région (Edwards, 2005). Cette particularité ne s'applique pas uniquement aux gros aéroports. En effet, même les aéroports régionaux possèdent un rôle extra-aérien. En prenant l'exemple de l'aéroport international London-Gatwick au Royaume-Uni, bien que ce ne soit pas le gros aéroport de Londres, celui-ci possède, tout de même, un rôle primordial pour la ville, influençant les décisions à plusieurs niveaux (utilisation de l'espace, planification des transports, pourvoyeur d'emploi) dans un rayon de 20 kilomètres autour de ses installations (Edwards, 2005). Dans les prochaines années, l'importance du rôle

économique risque de s'accroître davantage. Edwards (2005) avance que les aéroports deviendront des villes à part entière, dans lesquels il sera possible de retrouver un hôpital, et même une université. Enfin, puisqu'ils sont le point d'entrée et de sortie d'une ville, les aéroports jouent un rôle dans l'attractivité du territoire.

Par la suite, il est important de noter que les rôles des aéroports diffèrent selon leurs clientèles. En effet, les aéroports d'aujourd'hui s'intéressent principalement à deux clientèles principales, soit les transporteurs aériens et les passagers qui transitent par leurs installations (Brilha, 2008). Évidemment, les rôles que joue l'aéroport sont très différents selon la clientèle desservie.

Pour les passagers, l'aéroport ne représente pas seulement des installations de transports. Bien que l'aéroport soit une infrastructure de transport intermodale qui leur permet de changer d'un mode de transport au sol, soit du train ou de l'automobile, à un mode de transport aérien (Brilha, 2008), l'aéroport est aussi le commencement d'un voyage (Martín-Cejas, 2006). En effet, d'un point de vue fonctionnel, il est vrai que l'aéroport possède un rôle de fournisseur de commodités et de divertissements pour les passagers (Edwards, 2005). Aussi, comme la majorité des passagers qui transitent par les aéroports sont, d'abord et avant tout, des touristes qui sont accompagnés par un état d'esprit bien particulier, il possède aussi un rôle d'enchantement où une rupture survient (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Il n'est pas rare de voir des passagers déjà en short prêt pour atterrir au Mexique même s'il fait un temps d'hiver à l'extérieur de l'aéroport où il se trouve. Le transit à l'aéroport est donc intégré dans le système touristique (Jafari, 1988). D'un point de vue géographique, il s'agit d'une rupture spatiale qui conduit le passager dans une phase de non-ordinaire qui s'accompagne d'un état d'esprit où il détient le rôle principal, soit celui de « touristes » (Jafari, 1988). De plus, d'un point de vue imaginaire, l'aéroport est aussi la première et la dernière image qu'un passager se fait d'une ville (Martín-Cejas, 2006 ; Popovic *et al.*, 2010 ;

Yeh et Kuo, 2003). Conséquemment, il s'agit donc de la première perception de la qualité de l'ensemble d'un produit touristique (Martín-Cejas, 2006).

Pour les compagnies aériennes, l'aéroport est un endroit leur permettant de veiller à leurs opérations, en plus de leur offrir un accès à un marché potentiel. La fonction principale d'un aéroport est « *the provision of infrastructure needed to allow airlines to safely take off and land* » (Brilha, 2008, p. 168). Pour ce faire, les aéroports fournissent tous les services nécessaires à leurs opérations et à la sécurité des activités aériennes tels qu'un service d'incendie, un contrôle du trafic aérien, de la sécurité et de nombreux autres services destinés aux compagnies aériennes (Brilha, 2008).

### 1.2.3 L'impact de la déréglementation sur la gouvernance des aéroports

Les conséquences de la déréglementation du transport aérien sont nombreuses. Le changement de perception de l'aéroport a eu pour impact de changer la gouvernance de ceux-ci (Graham, 2005). En fait, plusieurs aéroports dans le monde ont subi une privatisation de leurs installations, c'est-à-dire qu'ils sont passés d'une gouvernance publique à une gouvernance privée. Cela a considérablement changé la façon dont les aéroports sont gérés et opérés (Oum *et al.*, 2006). Un des premiers exemples de privatisation des aéroports, ce fut le transfert, en 1987, de sept grands aéroports britanniques, dont les grands aéroports londoniens, à la *British Airports Authority*, une société 100% privée (Oum *et al.*, 2006). Depuis, de nombreux autres pays ont suivi l'exemple du Royaume-Uni et ont privatisé leurs aéroports en totalité, comme l'Australie, et parfois seulement partiellement, comme en Autriche et au Danemark notamment (Bilotkach *et al.*, 2012 ; Oum *et al.*, 2006).

En ce qui concerne le Canada, les aéroports ont également été privatisés, mais seulement dans une certaine mesure (Oum *et al.*, 2006). Suivant la vague de privatisation qu'a connue le secteur aéroportuaire débuté au milieu des années 1980 (Bilotkach *et al.*, 2012), le gouvernement du Canada a créé, en 1992, la Politique

nationale des aéroports (PNA) qui a cédé la gestion, l'exploitation et le développement de plusieurs aéroports au secteur privé. Le Réseau national des aéroports (RNA) a alors été créé afin de regrouper les 26 plus gros aéroports du Canada. Toutefois, toujours en 1992, seulement les aéroports de Montréal, Vancouver, Edmonton et Calgary ont été cédés à des Organisations à but non lucratif (OBNL), appelés Administrations aéroportuaires locales (AAL). Ces AAL ont donc pour obligations de reverser tous leurs bénéfices dans l'amélioration et le développement de leurs installations (CAC, 2016). De plus, elles doivent être en mesure de garantir la rentabilité des installations et d'assurer les besoins de tous les usagers (Roy et Nadeau, 2014). Contrairement à de nombreux pays, la privatisation au Canada réside seulement dans la gestion des aéroports du RNA, puisqu'encore aujourd'hui, ils restent la propriété du gouvernement du Canada et sont loués, par un bail emphytéotique de 60 ans, aux différentes AAL (CAC, 2016; Oum *et al.*, 2006; Roy et Nadeau, 2014;). Avant la PNA, le gouvernement fédéral, sous la responsabilité de transport Canada, était le gestionnaire des aéroports du RNA, soit ceux construits dans une grande ville, dans une capitale du pays ou qui avaient un mouvement de passagers de 200 000 passagers et plus annuellement (CAC, 2016). Il n'aura fallu que quelque temps avant que la privatisation soit élargie aux autres aéroports du RNA. Aujourd'hui, seulement quatre aéroports ne sont pas gérés par une AAL. En effet, la gouvernance de trois aéroports situés dans les territoires (Nunavut, Territoire du Nord-Ouest et Yukon) est sous la responsabilité des gouvernements territoriaux et l'aéroport de Kelowna qui est administré par la municipalité elle-même (CAC, 2016).

La gouvernance des aéroports du RNA est indépendante du gouvernement. En fait, les administrations aéroportuaires locales sont gérées par un conseil d'administration qui compte en moyenne 13 sièges (CAC, 2016). Sa composition est déterminée par plusieurs instances publiques et privées, dont le gouvernement fédéral, le gouvernement provincial, la chambre de commerce locale, l'organisation de gestion de la destination ainsi que des membres du milieu des affaires local (CAC, 2016). Malgré

la présence du gouvernement fédéral sur le conseil d'administration, celui-ci ne peut pas s'ingérer directement dans la gestion des opérations.

#### 1.2.4 Le changement de paradigme dans la perception de l'aéroport

À l'origine, les passagers n'étaient pas pris en considération par les gestionnaires des aéroports dans la planification des activités aéroportuaires. En fait, «*[t]raditionally airports have viewed airlines as their primary customers partly because of the legally binding agreements between the two parties and because airlines pay a variety of charges such as landing fees and charges per passenger or tonne of freight handled*» (Francis *et al.*, 2003, p. 267). Les passagers, eux, étaient plutôt pris en considération par les compagnies aériennes, puisqu'ils contractaient leur billet avec elles (Brilha, 2008). Toutefois, faisant partie de l'industrie du transport aérien, les aéroports ont grandement été bouleversés par la déréglementation de cette industrie (Graham, 2005). Combiné avec sa croissance, le transport s'est déréglementé à partir des années 1970, pour ensuite, se démocratiser. Parallèlement, les aéroports ont également modifié leur rôle et revu leur philosophie managériale (Graham, 2005). Ainsi, ce changement de paradigme a complètement modifié la vision des gestionnaires. L'aéroport est donc passé d'une simple utilité publique à une entreprise ayant une vision orientée sur le marché (Graham, 2005). C'est à ce moment que les gestionnaires ont reconsidéré l'importance que représentaient les passagers dans l'industrie (Graham, 2014). Ils ont réalisé que s'ils mettaient l'accent sur les passagers, ils pouvaient être en mesure d'augmenter leurs revenus provenant des activités non aéronautiques, c'est-à-dire les activités de consommations effectuées à l'intérieur des terminaux (Francis *et al.*, 2003 ; Lohmann *et al.*, 2009). Ils ont donc commencé à porter une attention particulière aux besoins des passagers dans les terminaux afin que le tout contribue à la réputation de l'aéroport (Edwards, 2005). C'est donc ce qui a amené les gestionnaires à vouloir atténuer les effets négatifs de la complexité des terminaux et à se préoccuper plus

spécifiquement des passagers. Dès lors, l'expérience des passagers est devenue un concept clé pour le développement de projets aéroportuaires (Harrison *et al.*, 2012).

### 1.2.5 Les acteurs présents dans les aéroports

Bien que de nombreux aéroports aient été privatisés, les pouvoirs publics n'ont pas été délaissés de l'écosystème aéroportuaire. En effet, on retrouve de nombreux acteurs, tant privés que publics, avec des rôles et des intérêts bien différents, se côtoyant. De plus, bien que l'industrie du transport aérien ait subi plusieurs phases de déréglementation depuis les années 1970, celles-ci sont majoritairement économiques, où les activités sont passées d'un contrôle du secteur public au secteur privé (Graham, 2014). Toutefois, d'un point de vue réglementaire, le transport aérien est resté une industrie régulée par de nombreux organismes paragouvernementaux et gouvernementaux de différents paliers qui établissent les règles et politiques. La section suivante présente donc les différents acteurs qui interagissent avec les aéroports.

#### 1.2.5.1 L'écosystème international

À l'international, on retrouve une organisation paragouvernementale ainsi que des associations privées qui interagissent avec les aéroports. Bien que chaque organisation possède des fonctions différentes, elles ont toutes pour but de faciliter et standardiser les opérations aériennes à l'échelle internationale. Parmi ces acteurs internationaux, on retrouve l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), institution spécialisée en matière d'aviation de l'Organisation des Nations unies (ONU), qui a pour rôles d'établir des politiques et des recommandations en matière de transport aérien qui seront adoptées à l'ensemble de l'aviation internationale (OACI, 2019). Ses missions principales sont de garantir la sécurité, la sûreté, la responsabilité environnementale, la pérennité économique et l'efficacité du transport aérien dans le monde (OACI, 2019). En ce qui concerne les aéroports, l'OACI produit, par exemple,

des guides et des recommandations pour garantir la sécurité des aéroports (OACI, 2020a).

Contrairement à l'OACI qui représente des États membres (OACI, 2019), l'Association internationale des transporteurs aériens (IATA) a pour rôles de défendre les intérêts des transporteurs aux différentes autorités qui mettent en place les réglementations et politiques et de sensibiliser le monde aux avantages du transport aérien (IATA, 2019). Tout comme l'OACI, l'IATA collabore étroitement avec les aéroports afin de mettre en œuvre une industrie standardisée et prospère (IATA, 2019). En effet, elle offre également plusieurs services d'aide au développement des aéroports (IATA, 2020a; 2020b).

Enfin, les aéroports ont également leur propre association au niveau international, qui les représente, majoritairement, auprès de plusieurs instances comme l'OACI (ACI, 2019). Le Conseil international des aéroports (ACI) a pour rôles de défendre les intérêts des aéroports et de développer des recommandations au sujet de divers enjeux que vivent les aéroports (ACI, 2019). De plus, ils soutiennent les aéroports en fournissant des services de formation, des rapports sur différents sujets concernant l'industrie des aéroports ainsi que du soutien et de l'aide au développement des aéroports (ACI, 2019).

L'implication de ces différents acteurs internationaux présents dans l'écosystème des aéroports montre bien sa complexité puisque les gestionnaires doivent collaborer avec des acteurs avec des rôles complètement différents.

#### 1.2.5.2 L'écosystème canadien

Au Canada, l'écosystème qui entoure les aéroports est assez complexe, puisque les aéroports doivent composer avec de nombreux acteurs publics et privés. Le Schéma 1.1 ci-dessous, montre tous les acteurs qui gravitent autour des aéroports. Comme le soulignent Edwards (2005) et Livingstone *et al.* (2012) la complexité de cet écosystème

s'explique par la présence de nombreux acteurs avec des vocations différentes, le Canada n'y fait pas exception. En effet, en plus des organisations internationales, le transport aérien canadien est régulé par le gouvernement fédéral. Toutefois, les autres paliers de gouvernement possèdent plusieurs intérêts. Ainsi, le gouvernement fédéral possède le rôle le plus important à l'échelle du pays, mais les différents paliers provinciaux et municipaux sont également fort présents dans l'industrie aérienne canadienne.

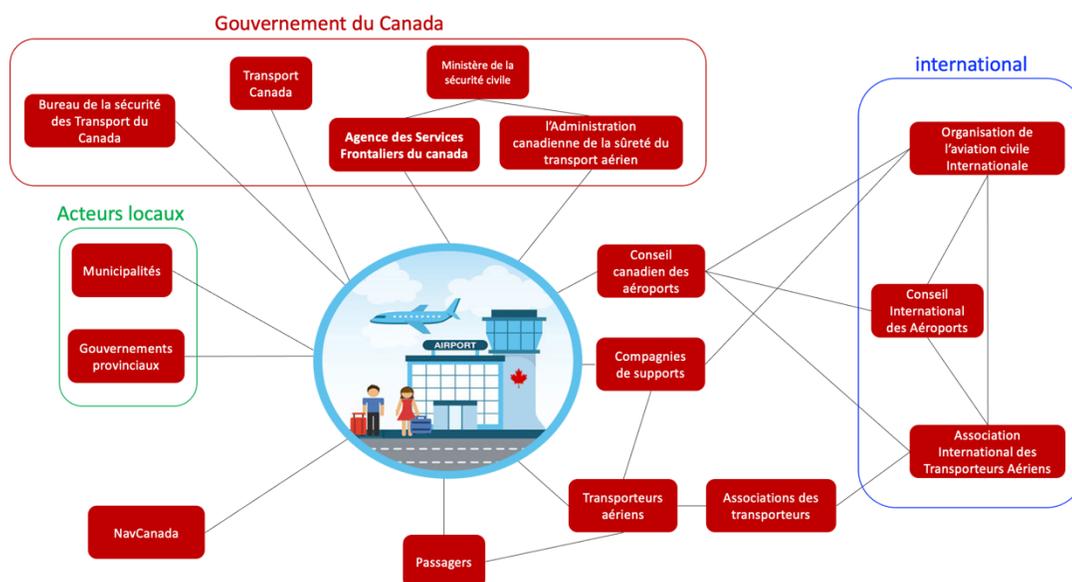


Figure 1.1 Acteurs de l'écosystème des aéroports canadiens (Auteur, 2020)

Comme le schéma le démontre, il y a plusieurs acteurs faisant partie du gouvernement fédéral. L'instance avec la plus grande importance est Transport Canada. Ce ministère a pour rôle la mise en place des réglementations et des politiques en matière de transport aérien au Canada (Transport Canada, 2019). De plus, il a pour responsabilité d'élaborer le cadre législatif des transports et de veiller à ce que toutes les politiques et réglementations soient appliquées correctement (Transport Canada, 2019). Ce ministère a également le rôle de délivrer les licences de pilotes et les immatriculations

d'aéronefs (Transport Canada, 2019). En ce qui concerne les aéroports, Transport Canada est la principale institution responsable des aéroports du Réseau national des aéroports (RNA). En fait, les aéroports faisant partie du RNA sont la propriété du gouvernement fédéral, sous la responsabilité de Transport Canada, et ne sont que loués aux administrations aéroportuaires locales (AAL) qui en assurent leur gestion et leur opération, sauf quatre aéroports qui restent gérés par des gouvernements locaux. Parmi ces aéroports, trois sont gérés par des gouvernements territoriaux, comme l'aéroport de Yellowknife, l'aéroport d'Iqaluit et l'aéroport international Eirik-Nielsen de Whitehorse et un est géré par une ville comme l'aéroport de Kelowna (CAC, 2016). Transport Canada a donc pour rôle d'assurer leur bonne gestion et surveillance et de protéger les actifs fédéraux (BVGC, 2005).

Le ministère de la Sécurité publique est également impliqué dans le transport aérien. En effet, l'Agence des services frontaliers du Canada (AFSC), qui est sous la responsabilité du ministère de la Sécurité publique, joue un rôle important dans l'écosystème, puisqu'elle est responsable de protéger les frontières et le territoire canadien. L'AFSC assure donc le contrôle des personnes, des animaux et des marchandises (AFSC, 2011). De plus, afin de prévenir des activités criminelles dans des zones critiques, l'AFSC met en place des zones de contrôle des douanes (ZCD) dans les aéroports où elle y assure la sécurité (AFSC, 2016). Elle contrôle donc les entrées et les sorties des différentes ZCD afin que seul le personnel autorisé y ait accès (AFSC, 2016). Par leur responsabilité de protéger les citoyens canadiens et le territoire, l'AFSC est un acteur important dans l'écosystème des aéroports.

Toujours sous la responsabilité du ministère de la Sécurité publique, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) est un acteur bien présent dans les aéroports. Cette instance a pour rôle d'assurer le contrôle des passagers, des bagages et des employés dans les zones réglementées des aéroports (ACSTA, 2019). L'ACSTA est donc responsable de la fouille de sécurité que chaque passager doit obligatoirement

effectuer avant d'avoir accès à la zone réglementée de l'aéroport (ACSTA, 2019). Elle est aussi responsable d'émettre et de gérer les cartes d'accès aux zones réglementées des aéroports. L'ACSTA est donc un acteur bien présent et qui œuvre à l'intérieur même des aéroports.

Le Bureau de la sécurité des Transports du Canada (BSTC) est une institution du gouvernement fédéral, son lien important avec les aéroports est pratiquement invisible pour les passagers. Toutefois, contrairement aux institutions précédentes, le BSTC bénéficie d'une pleine indépendance afin d'assurer une impartialité de ses enquêtes (BSTC, 2019). Le BSTC possède principalement trois rôles ; 1) mener des enquêtes sur des incidents survenus sur le territoire canadien ou dans l'espace aérien canadien, 2) mener des enquêtes sur des incidents aériens survenus à l'étranger, dont des documents ont été publiés par le Canada et 3) prendre part aux événements internationaux pour discuter des enjeux de sécurité. (BSTC, 2019). Le BSTC n'est pas un acteur très présent dans les aéroports. Cependant, lorsqu'un incident se produit, les aéroports doivent coopérer avec le BSTC afin de leur permettre de résoudre les enquêtes (BSTC, 2020).

Ensuite, les aéroports canadiens ont une particularité que très peu de pays dans le monde possèdent. Dans les faits, avec L'Irlande, Les Bermudes, les Bahamas, Arruda et les Émirats arabes unis, le Canada possède des installations de la *US Customs and Border Protection Agency* (U. S. Department of Homeland Security, 2020). En effet, lorsque les passagers transitent par les aéroports de Calgary, Edmonton, Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Vancouver, Victoria et Winnipeg, les passagers doivent passer la douane des États-Unis en territoire canadien (U. S. Department of Homeland Security, 2020). Ce fait signifie que les aéroports doivent composer avec un acteur supplémentaire qui œuvre dans leurs installations. En effet, lorsque les voyageurs désirent se rendre aux États-Unis, à partir d'un des aéroports mentionnés, ils doivent se soumettre au contrôle douanier américain à l'intérieur même du territoire canadien.

Bien que selon les autorités américaines, cette procédure procure que des avantages pour les voyageurs lorsqu'ils arrivent à destination (U. S. Department of Homeland Security, 2020), il est possible de penser que cela pose des désavantages aux aéroports canadiens. En effet, il est important de savoir que les aéroports doivent fournir un espace permanent et sécurisé, sans qu'ils reçoivent un loyer de la part des États-Unis (Hiller, 2010). Leurs installations occasionnent donc une perte d'espace et de revenu importants au bon fonctionnement des autres activités aéroportuaires usuelles. De plus, en cas de problème ou de congestion, les compagnies aériennes et les aéroports doivent demander l'intervention des autorités canadiennes afin de demander des réponses aux autorités américaines (Hiller, 2010).

Au Canada, le transport aérien n'est pas un secteur d'activité qui intéresse seulement le gouvernement fédéral. Bien que ce dernier soit très présent et qu'il légifère, le secteur, les gouvernements provinciaux et municipaux sont aussi des acteurs publics bien présents avec des intérêts bien précis. À titre d'exemple, le gouvernement du Québec est un acteur qui possède plusieurs rôles dans le secteur du transport aérien. Tout d'abord, il est lui-même propriétaire de 26 aéroports qui se trouvent majoritairement en zone éloignée ou isolée (Transport Québec, 2020a). La figure 1.2, ci-dessous, montre bien l'importance du gouvernement provincial comme acteur des aéroports, surtout dans le nord de la province. En tant que propriétaire, Transport Québec doit respecter et appliquer les différentes législations mises en place par Transport Canada. De plus, le gouvernement provincial a aussi un rôle du support financier dans l'industrie du transport aérien provincial. En effet, le gouvernement provincial s'implique beaucoup afin d'établir, de développer et d'améliorer l'accès aux régions grâce aux dessertes aériennes régionales (Transport Québec, 2020b). En plus de son rôle financier, il offre des services d'études et de mise en marché à l'industrie (Transport Québec, 2020c). Enfin, il intervient dans la gouvernance des aéroports du RNA. En effet, dans la majorité des cas, le gouvernement provincial possède au moins

un siège sur le conseil d'administration de l'administration aéroportuaire responsable d'un aéroport du RNA (CAC, 2016).

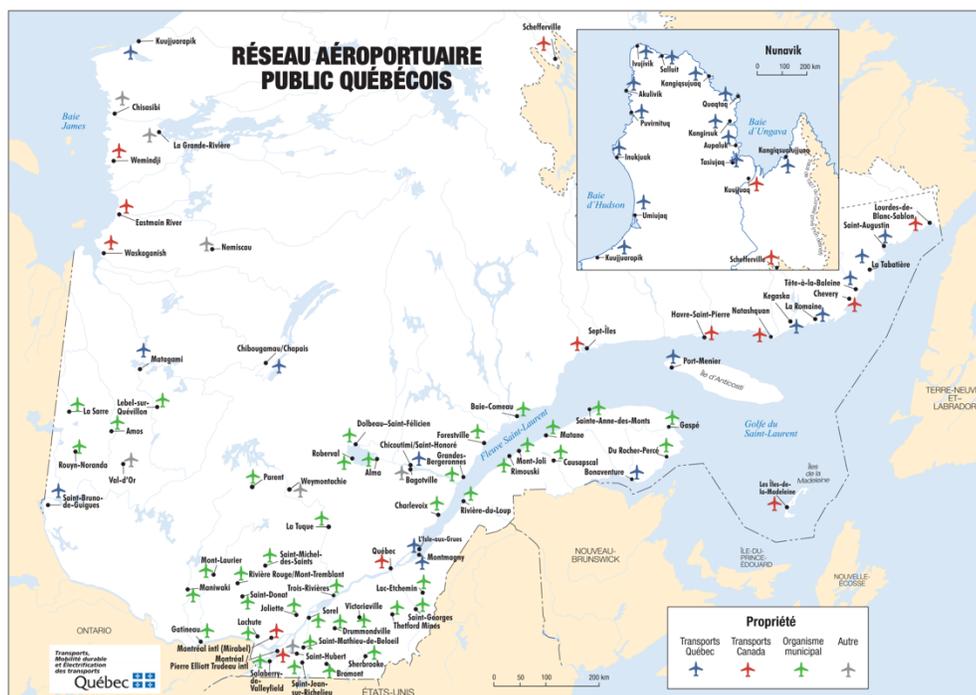


Figure 1.2 Réseau aéroportuaire public québécois (Transport Québec, 2020b).

Les municipalités sont également des acteurs bien présents dans l'écosystème aéroportuaire. En effet, comme la figure 1.2 le démontre, les instances municipales possèdent un bon nombre des aéroports au Québec. De plus, ils sont présents dans la gouvernance des aéroports du RNA (CAC, 2016). Une province comme le Québec a la particularité d'être un vaste territoire, ce qui fait en sorte que beaucoup de communautés éloignées dépendent du transport aérien (UMQ, 2020). Les municipalités sont donc sensibles à ces enjeux et se mobilisent afin d'y assurer son bon développement (UMQ, 2020). Par exemple, on peut penser à leur mobilisation lorsqu'Air Canada a annoncé l'abandon de certaines liaisons aériennes en lien avec la pandémie de 2020 (UMQ, 2020).

Le secteur privé est également bien présent dans l'écosystème des aéroports. En effet, il existe plusieurs acteurs privés bien présents. Tout d'abord, il y a NavCanada, l'organisation responsable de la gestion du trafic aérien au Canada. NavCanada est responsable de la gestion du trafic aérien, d'offrir des services d'informations de vol pour les aéroports où le trafic est faible et qui ne possèdent pas de tours de contrôle (NavCanada, 2019). Elle est aussi responsable d'offrir des informations de vol pour les pilotes qui volent dans l'espace aérien canadien. Elle offre également des services consultatifs aux aéroports pour la gestion du trafic aérien (NavCanada, 2019). De plus, les transporteurs et les aéroports forment également des associations, telles que le Conseil canadien des Aéroports (CAC), le Conseil National des lignes aériennes du Canada (CNLA) ou l'Association du transport aérien du Canada (ATAC). Ces organisations ont pour objectif de défendre leurs membres auprès des instances qui instaurent les politiques et réglementations au Canada (CNLA, 2019 : CAC, 2019). Par exemple, leur rôle est donc de représenter les aéroports et les compagnies aériennes afin d'obtenir une plus grande représentation auprès de Transport Canada.

En somme, l'écosystème du transport aérien est complexe. Le tableau en annexe A fait un récapitulatif de tous les acteurs présents, de leurs rôles ainsi que leurs liens avec les aéroports afin de démontrer clairement la complexité de cet écosystème. Le lecteur peut s'y référer pour mieux comprendre l'étendue de cet écosystème sur plusieurs échelles. Toutefois, il est important de retenir quelques informations concernant ces différents acteurs. Tout d'abord, bien qu'il soit question de déréglementation, les aéroports doivent composer avec une multitude d'acteurs qui réglementent leurs opérations, et ce, tant au niveau international que national. De plus, il est important de retenir que plusieurs acteurs interagissent au même endroit avec des fonctions complètement différentes, ce qui complexifie l'écosystème (Edwards, 2005; Livingstone *et al.*, 2012). La mise en place de l'expérience se veut donc un outil pour réduire la complexité auprès des passagers (Harrison *et al.*, 2012). Comme l'expérience

se déroule principalement à l'intérieur des terminaux (Harrison *et al.*, 2012 ; Popovic *et al.*, 2010), il est donc pertinent de s'y attarder davantage.

### 1.3 Le terminal

Comme il a été décrit dans la section précédente, l'aéroport se compose de plusieurs zones bien distinctes avec des fonctions différentes (Edwards, 2005). De plus, les aéroports doivent composer avec une multitude d'acteurs qui interagissent dans le terminal. En effet, cela s'explique par le fait que le terminal est considéré comme l'élément central, puisque c'est dans cette zone que les passagers vont côtoyer la grande majorité des acteurs et qu'ils vont y vivre pleinement leurs expériences (Edwards, 2005 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

#### 1.3.1 Définition du terminal et de ses rôles

Pour reprendre l'analogie décrite plus haut, le terminal est le centre de la « cité » qu'est l'aéroport. D'un point de vue architectural, le terminal est le bâtiment qui reçoit la plus grande attention esthétique et créative lors de sa conception. Pour ce qui est des autres bâtiments, comme la tour de contrôle ou les hangars, ceux-ci relèvent plutôt des défis techniques et conceptuels (Edwards, 2005). D'un point de vue fonctionnel, le terminal représente la séparation entre le sol et le ciel. Il s'agit de la frontière qui marque le lieu public et le lieu réglementé (Edwards, 2005). Dans la littérature, on retrouve souvent le terminal divisé en deux zones distinctes appelées *landside* et *airside* (Edwards 2005; Livingstone *et al.*, 2012). Le *landside* représente le lieu non réglementé d'un terminal, soit la zone où les passagers peuvent côtoyer des non-passagers. Cette zone commence généralement dès l'entrée du terminal et se termine lorsque les passagers accèdent à la sécurité (Livingstone *et al.*, 2012). La figure 1.3 ci-dessous montre bien le *landside* représenté par la zone grise de l'aéroport Montréal-Trudeau.

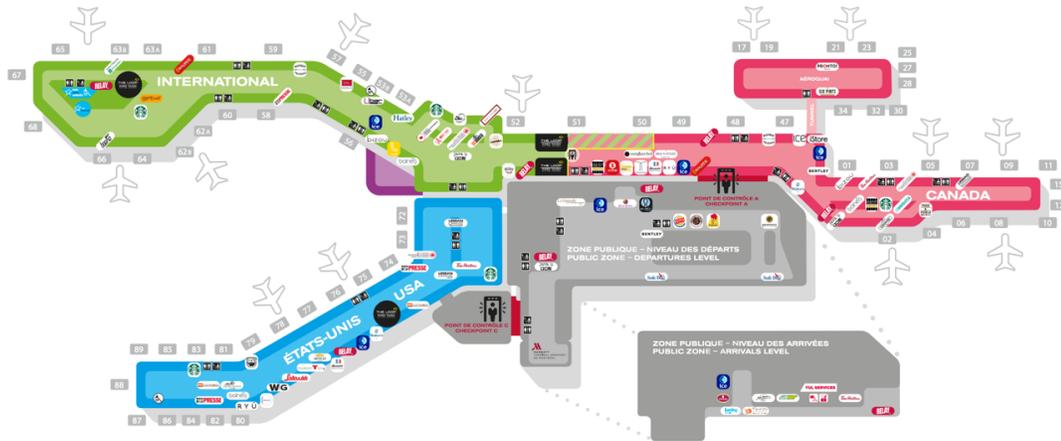


Figure 1.3 Plan du niveau des départs de l'aéroport Montréal-Trudeau (Aéroport de Montréal, 2020)

Pour ce qui est de l'*airside*, cette zone peut être traduite par la zone réglementée du terminal. Linvingstone *et al.* (2012) définissent cette zone comme étant la zone qui n'est accessible qu'aux personnels autorisés et aux passagers, elle débute lorsque les passagers arrivent à la sécurité et se termine lorsqu'ils procèdent à l'embarquement à bord de l'avion. Le *airside* de l'aéroport Montréal-Trudeau est représenté par les zones colorées sur la figure 1.3 ci-dessus.

Edwards (2005) explique que le terminal est le lieu où les passagers vont interagir avec les compagnies aériennes, les autorités et les différents acteurs. « *The terminal building is where the travelling public congregate, exchange currency, buy snacks and gifts uses telephones and internet machines, and savour the experience of travel* » (Edwards, 2005 p.9). Vu leur importance, les terminaux doivent répondre à plusieurs rôles différents, ce qui en fait un environnement complexe. En plus du point de vue fonctionnel, qui est d'offrir toutes les dispositions nécessaires à un voyage, le terminal a un rôle clé dans l'enchantement touristique. Il doit contribuer à la mise en place de l'esprit de voyage et agrémente l'anticipation du voyage aérien (Edwards, 2009).

### 1.3.2 Le terminal : un environnement complexe

La complexité d'un terminal s'explique par plusieurs raisons, telles que la multifonctionnalité (Wattanacharoensil *et al.*, 2016) et l'aménagement de l'espace (Caves et Pickard, 2001; Fewings, 2001). D'une part, dans un terminal, on retrouve une multitude d'acteurs qui remplissent des fonctions différentes. « *[Airports] bringing together people, processes, technologies, government agencies, private companies, spaces, artefacts and information* » (Livingstone *et al.*, 2012). De l'autre, les aéroports regroupent plusieurs fonctionnalités différentes au même endroit, ce qui peut engendrer beaucoup d'effets négatifs chez les passagers (Livingstone *et al.*, 2012; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Le tout explique pourquoi les terminaux d'aéroports sont perçus comme étant des endroits très complexes (Edwards, 2005; Livingstone *et al.*, 2012; Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

#### 1.3.2.1 Le point de rencontre des nombreux acteurs

Dans un premier temps, de nombreux acteurs de l'écosystème se côtoient au quotidien afin de permettre à l'aéroport de remplir ses nombreuses fonctions (Edwards, 2005; Livingstone *et al.*, 2012). On y retrouve la compagnie qui gère l'aéroport, les compagnies aériennes qui le desservent, les passagers qui y transitent, les agences gouvernementales qui gèrent la sécurité, les compagnies qui offrent des services de supports aux activités aériennes (boutiques, restaurations, service de support aux activités aéronautiques et non aéronautiques) (Edwards, 2005; Livingstone *et al.*, 2012). Tous ces acteurs sont importants à chaque instant, mais deux ont une plus grande importance pour la direction de l'aéroport. En effet, les compagnies aériennes et les passagers sont les deux clientèles principales de l'aéroport (Brilha, 2008). La grande majorité des décisions en termes d'opérations, de planification et de développement sur le design des terminaux, les services offerts, l'architecture ainsi que les moyens d'accès tournent autour de ces deux clientèles (Brilha, 2008). Bien entendu, les gestionnaires doivent, tout de même, prendre en considération les demandes effectuées

par des acteurs bien précis, telles que les organismes gouvernementaux présents dans le terminal (Hiller, 2010). De plus, les gestionnaires qui coordonnent les activités de l'aéroport gèrent un défi de taille, puisque les compagnies aériennes et les passagers ont des besoins très différents. Par ailleurs, ces clientèles ont une représentation bien différente du rôle de la direction et de l'aéroport en soi. (Brilha, 2008).

Pour les compagnies aériennes, l'aéroport est un endroit leur permettant de veiller à leurs opérations en plus de leur offrir un accès à un marché potentiel. « *The airport's key function is the provision of infrastructure needed to allow airlines to safely take off and land* » (Brilha, 2008, p. 168). Pour ce faire, les aéroports fournissent plusieurs services, tels qu'un service d'incendie, un contrôle du trafic aérien, de la sécurité et de nombreux autres services destinés spécifiquement aux compagnies aériennes. Cependant, tous n'ont pas les mêmes besoins. En effet, il existe plusieurs types de compagnies aériennes différents, tels que les compagnies régulières (*full-services*), les compagnies *charters* et les compagnies *low cost*. Chacune possède des modèles d'affaires qui leur sont propres, ce qui résulte à des besoins différents (Brilha, 2008). Par exemple, une compagnie *low cost* aura pour besoins de réduire ses coûts d'opération au maximum, dont ses frais aéroportuaires, afin d'être en mesure d'offrir des billets toujours moins dispendieux à ses passagers (Brilha, 2008). Ce type de compagnie va donc opter pour le moins de services possible. Souvent, les compagnies, telles que *Ryanair*, vont choisir d'opérer dans des aéroports plus petits que dans les aéroports internationaux (Brilha, 2008). Toutefois, ce n'est pas toujours le cas. En effet, *Easy jet*, par exemple, continue d'exploiter de grands aéroports comme Roissy-Charles-de-Gaulle. Les aéroports doivent donc composer avec cette réalité (Brilha, 2008). Bref, la direction doit prendre tous ces besoins en considération dans sa gestion.

Aujourd'hui, cette clientèle est la plus importante pour les gestionnaires. Pour reprendre l'analogie au modèle de ville que donne Edwards (2005), le terminal est le centre, l'endroit où les passagers échangent. Il est, en quelque sorte, l'équivalent du

centre commercial dans une ville (Edwards, 2005). Dans certains cas, l'aéroport s'est développé à un point tel qu'il est devenu une destination en lui-même (Lohmann *et al.*, 2009). Tout comme pour les compagnies aériennes, les gestionnaires des aéroports font face à plusieurs types de passagers. En effet, comme il existe plusieurs types de transporteurs, ceux-ci apportent des clientèles différentes qui ont des besoins particuliers (Brilha, 2008). D'un côté, il y a les passagers qui voyagent pour affaires. Ceux-ci seront beaucoup moins sensibles aux prix dans les terminaux, comparativement aux passagers qui voyagent pour le plaisir (Brilha, 2008). Comme dans beaucoup de cas, les voyageurs d'affaires ne payent pas personnellement leurs frais de déplacement, ils peuvent dépenser davantage dans les terminaux (Brilha, 2008). Souvent, ils sont plus demandants que les voyageurs qui voyagent pour le loisir (Brilha, 2008). Ces derniers sont beaucoup plus sensibles aux prix et vont ainsi demander des installations plus abordables (Brilha, 2008). En effet, contrairement aux passagers qui voyagent pour affaires, les touristes vont devoir assumer, eux-mêmes, leurs frais et donc sont plus sensibles au prix de leurs dépenses (Brilha, 2008). En plus de composer avec différents acteurs, les gestionnaires d'aéroports doivent également composer avec une problématique spatiale et fonctionnelle particulière à cette infrastructure.

#### 1.3.2.2 La multifonctionnalité des lieux

Par leurs caractéristiques multifonctionnelles et par leur réaménagement causé par l'augmentation significative de leur fréquentation, les aéroports sont devenus des lieux complexes pour les passagers (Caves et Pickard, 2001 ; Fewings, 2001 ; Livingstone *et al.*, 2012 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Cette complexité a donc eu pour effet d'engendrer beaucoup d'émotions négatives chez les passagers.—Selon Livingstone *et al.* (2012), par leur aspect multifonctionnel, les aéroports sont inconfortables en plus d'être une source de confusion et de stress pour les passagers. L'anxiété ressentie dans les aéroports provoque même des impacts sur la santé psychologique et physique des passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Les activités

nécessaires à l'embarquement, telles que l'enregistrement, la sécurité et la douane, ainsi que l'embarquement dans l'avion, sont souvent les sources principales d'émotions négatives chez les passagers. Wattanacharoensil *et al.* (2016) ont recensé cinq causes pouvant être associées à l'anxiété ressentie par les passagers lorsqu'ils sont dans un aéroport soit : la peur de manquer son avion, l'anxiété provenant des situations imprévisibles (les conditions météorologiques ou les problèmes mécaniques), l'anxiété causée par des problèmes de logistique (la perte des bagages), l'anxiété causée par les autorités (la douane, la sécurité) qui contrôlent l'environnement de l'aéroport ainsi que la peur de prendre l'avion (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). D'autre part, l'aménagement de l'espace est également un facteur de complexité. En effet, le design de l'espace n'est souvent pas adapté au mélange de populations différentes qui transitent par les terminaux. Cette inadaptabilité cause donc une grande incertitude chez les passagers, ce qui ajoute à la complexité des lieux (Caves et Pickard, 2001). De plus, les terminaux ont souvent été construits et par la suite agrandis avec les années et la croissance du transport aérien, rendant l'orientation dans l'espace de plus en plus difficile pour les passagers (Fewings, 2001). En effet, la croissance soutenue du transport aérien a causé la nécessité de la construction de nouvelles infrastructures. À leur début, de nombreux aéroports n'étaient pas désignés pour faire face à une aussi grande capacité de voyageur. Au fil du temps, les terminaux ont été agrandis petit à petit laissant place à une orientation plus complexe pour les passagers (Fewings, 2001 : Cave and Pickard, 2001).

En bref, peu importe le type de passagers qui y transitent et l'aménagement de celui-ci, les gestionnaires doivent considérer la complexité du terminal et tenter de la réduire. Effectivement, l'aéroport est un endroit très complexe pour les individus qui y transitent, pouvant être une source de confusion et d'anxiété pour plusieurs (Edwards, 2005; Kraal *et al.*, 2009; Livingstone *et al.*, 2012). C'est donc ce qui a amené l'idée de repenser l'aménagement des aéroports et d'ainsi mettre en place une expérience pour agrémenter les passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

#### 1.4 L'intérêt pour le phénomène d'expérience dans les aéroports

Plusieurs facteurs ont mené les gestionnaires à s'intéresser davantage au concept d'expérience dans les aéroports. Tout d'abord, le changement occasionné par le dérèglement et la démocratisation de l'industrie aérienne a complètement bouleversé le domaine des aéroports (Graham, 2005; Harrison *et al.*, 2012). L'aéroport est alors devenu une entreprise orientée sur le marché avec des objectifs lucratifs (Graham, 2005). Aussi, les gestionnaires se sont mis à porter un intérêt particulier aux passagers qui transitent par les terminaux (Livingstone *et al.*, 2012 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). La mise en place de l'expérience dans les terminaux peut apporter beaucoup aux différents acteurs de l'industrie. La mise en place d'une bonne expérience est donc devenue un outil de choix pour les gestionnaires puisque les avantages qui y sont associés sont considérables (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). En effet, selon Harrison *et al.* (2012) c'est essentiellement le lien entre le profit et la considération des passagers qui a mené les gestionnaires à s'intéresser au phénomène. De leur côté, Livingstone *et al.* (2012) ont ajouté que la complexité des aéroports était également un facteur qui a mené les gestionnaires à miser sur l'expérience des passagers. De plus, dans la recherche de profitabilité, l'expérience s'est aussi avérée un bon substitut aux revenus classiques des aéroports. En effet, pendant longtemps la majorité des revenus étaient générés par les activités aéronautiques, soit les activités en lien avec les opérations telles que les frais d'atterrissages, les loyers de compagnies aériennes, etc. (Lohmann *et al.*, 2009). Or, comme le transport aérien est un secteur très compétitif, les autorités aéroportuaires ont subi de fortes pressions des transporteurs pour ne pas augmenter les frais associés aux activités aéronautiques (Schulte, 2010). La mise en place d'une bonne expérience des passagers est donc devenue un excellent moyen pour générer davantage de revenus non aéronautiques, c'est-à-dire ceux générés dans les terminaux (activités, nourritures, boutiques, etc.). D'ailleurs, pour certains aéroports, les activités non aéronautiques sont dorénavant la principale source de revenus (Lohmann *et al.*,

2009). Bien que cela puisse paraître contradictoire, l'expérience des passagers contribue aussi à augmenter les revenus provenant des activités aéronautiques sur le tarmac (Lohmann *et al.*, 2009 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). En effet, cela s'explique par le fait que l'expérience, avec le potentiel du marché et des horaires disponibles, fait partie des critères de sélections des compagnies aériennes lorsqu'elles choisissent une destination à desservir (Lohmann *et al.*, 2009). La mise en place d'une bonne expérience permet de créer une distinction par rapport aux autres concurrents, ce qui a pour avantage de générer plus de revenus (Pine et Gilmore, 1998). Évidemment, cela dépend du modèle d'affaire du transporteur. Par exemple, une compagnie *low cost*, c'est-à-dire une compagnie qui offre des services aériens à la carte, ne cherchera pas le même type d'expérience que les compagnies régulières (Brilha, 2008). Pour ces dernières, elles pourraient donc choisir un endroit plutôt qu'un autre pour y installer leurs opérations (Lohmann *et al.*, 2009). Aussi, l'expérience est un excellent moyen d'atténuer l'anxiété ainsi que la complexité de l'aéroport (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Cela affectera donc positivement le retour des touristes dans une destination (Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

Plusieurs aéroports ont mis en place la création d'une expérience pour leurs passagers et l'Aéroport international Changi de Singapour est un excellent exemple. Ils ont mis en place plusieurs aménagements afin de rehausser l'expérience des passagers tels que des jardins thématiques, un cinéma, une piscine ou encore un tour guidé de deux heures de la ville pour les passagers qui effectuent une escale de plus de cinq heures (Changi Airport Singapore, 2020; Lohmann *et al.*, 2009). Ces aménagements ont considérablement changé leurs sources de revenus. Lors de leur ouverture, la majorité des revenus de l'aéroport provenait des activités aéronautiques sur le tarmac. Aujourd'hui, c'est plus de 60% des revenus qui sont générés avec les services offerts aux passagers à l'intérieur des terminaux (Lohmann *et al.*, 2009). En ce qui concerne les activités aéroportuaires, l'expérience des passagers peut également influencer positivement les revenus. En fait, selon Wattanacharoensil *et al.* (2016), la façon dont

les passagers perçoivent leur expérience à l'aéroport lors d'un voyage peut influencer leur choix de transporteur aérien. Cette influence que peuvent avoir les passagers selon l'expérience amène ces derniers à choisir des aéroports qui offrent une expérience positive aux passagers. Ceci a pour effet d'augmenter les revenus aéronautiques des aéroports offrant une expérience aux passagers. L'importance est telle que certaines compagnies aériennes vont prendre en considération l'aménagement de l'aéroport pour choisir où installer leur base dans une région donnée. L'expérience contribue nettement à la différenciation des services offerts par les aéroports. L'image de la destination est également un facteur qui contribue à la pertinence du sujet. En fait, l'aéroport a la particularité d'être souvent la première et la dernière image que les passagers voient d'une destination (Kraal *et al.*, 2009). La mise en place d'une bonne expérience peut donc influencer les passagers à choisir de nouveau la destination (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Dans le cas contraire, une mauvaise expérience vécue peut pousser un passager à ne plus revenir et donc nuire à la destination touristique (Kirk *et al.*, 2014). Pour illustrer cette relation entre le transport aérien et le développement touristique d'une destination, nous citons l'exemple des Émirats arabes unis. La compagnie *Emirates* apporte beaucoup de passagers qui viennent visiter Dubaï (Debbage et Alkaabi, 2008). L'aéroport possède donc un lien intime avec la destination, puisque des installations aéroportuaires plus adéquates et adaptées aux besoins des passagers sont nécessaires et avantagent le développement touristique de la ville (Lohmann *et al.*, 2009). D'ailleurs, des compagnies du Golfe, comme *Emirates*, ont complètement bouleversé le lien entre la destination et l'aéroport. En effet, tirant profit de sa situation géographique, *Emirates* est devenue une plaque tournante pour relier l'Amérique du Nord et l'Europe à l'Asie et l'Océanie (Lohmann *et al.*, 2009). Ces chercheurs vont même qualifier l'aéroport de Dubaï comme une destination en soit, puisque *Emirates* apporte un grand nombre de voyageurs qui ne font que transiter par l'aéroport.

Finalement, il faut noter que l'intérêt pour les besoins des passagers n'est pas exclusif aux aéroports. Les compagnies aériennes ont également porté un intérêt pour

l'expérience des passagers dans les terminaux. Il faut se rappeler que les passagers sont d'abord et avant tout des clients des transporteurs, ils signent un contrat avec eux et reçoivent leurs services en voyageant avec leurs appareils. Edwards (2005, p.9) affirme que : « *[a] Well-designed terminal buildings enhance the reputation of the airline companies that use it, and the airport itself, and ensure that passengers enjoy a comfortable, stress-free start and end to their journey* ». Ainsi, l'aménagement de l'aéroport dans lequel les passagers prennent leur avion peut avoir une influence sur la réputation des compagnies aériennes.

## 1.5 Proposition de recherche

### 1.5.1 L'intérêt pour le sujet de recherche

Bien que la compréhension de la consommation soit un sujet bien étudié et que le concept d'expérience soit bien mis en application, le manque de littérature dans un contexte aéroportuaire à mener les chercheurs à s'intéresser à ce concept de ce milieu (Harrison *et al.*, 2012). Effectivement, les aéroports ont une particularité bien à eux qui rendent l'étude du concept d'expérience différent par rapport à d'autres industries. Comme expliqué précédemment, les aéroports œuvrent dans un des écosystèmes les plus complexes de notre société (Edwards, 2005). Cette complexité s'explique par plusieurs facteurs, dont le caractère anxiogène du voyage en avion (Wattanacharoensil *et al.*, 2016), la présence d'une multitude d'acteurs qui travaillent au même endroit, avec des intérêts et rôles très différents (Edwards, 2005), et de la réglementation de l'industrie qui se fait à l'échelle de plusieurs niveaux (Graham, 2005). Cet élément, particulier au contexte aéroportuaire, a donc amené les chercheurs à s'intéresser à l'expérience des passagers dans le but de le rendre plus efficace (Livingstone *et al.*, 2012).

### 1.5.2 Le manque de perspective dans la littérature

Le phénomène a d'abord fait son entrée dans la littérature scientifique par la discipline du design et de l'aménagement. En effet, l'aménagement de l'espace (Caves et Pickard, 2001) et l'orientation spatiale (Fewings, 2001) ont été principalement les deux premiers thèmes à avoir abordé l'impact de l'expérience dans les aéroports. Par la suite, plusieurs chercheurs ont, à partir de leurs recherches, précisé l'expérience des passagers dans une perspective du design de l'aménagement. Effectivement, Porpovic *et al.* (2009) se sont intéressés aux rôles des activités procédurales sur l'expérience des passagers. Livingstone *et al.* (2012) se sont intéressés aux rôles de l'aménagement de la zone publique du terminal dans l'expérience des passagers. Harrison *et al.* (2012) ont proposé, quant à eux, un premier cadre conceptuel de l'expérience des passagers dans une perspective des passagers afin d'améliorer le design des futurs terminaux. Ainsi, l'aménagement semble être la principale perspective utilisée pour étudier le sujet.

Pour ce qui est des études touristiques, l'étude de ce phénomène n'est encore que peu explorée et se concentre principalement que sur de très grands aéroports (Graham, 2019). Toutefois, dès l'essor du phénomène, quelques auteurs s'étaient intéressés au sujet et à son impact pour l'industrie touristique en s'intéressant à l'impact de l'expérience sur l'image de la destination (Yeh et Kuo, 2003) ou sur l'économie et le rapport de gouvernance (Lohmann *et al.*, 2009). Des auteurs se sont donc attardés davantage au phénomène et ils ont proposé un modèle théorique dans une perspective touristique. Wattanacharoensil *et al.* (2016) ont été les premiers à proposer un modèle qui prenait en considération que le passager d'un aéroport est, d'abord et avant tout, un touriste et qu'il ne consomme pas l'expérience de la même façon qu'un produit ou un service de consommation, puisqu'il est accompagné par un rôle spécifique. Depuis, un seul autre modèle a permis d'approfondir la connaissance du sujet dans une perspective touristique (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

Mis à part les études touristiques et les études du design et de l'aménagement, aucune autre discipline ne sait réellement intéressée au phénomène d'expérience des passagers dans les aéroports. Encore aujourd'hui, très peu de chercheurs ont abordé le phénomène et plusieurs éléments déficitaires demandent qu'on s'y attarde (Graham, 2019).

### 1.5.3 Le manque de littérature sur les aéroports canadiens

Pour arriver à étudier l'expérience des passagers dans les aéroports, les chercheurs se sont basés sur des études de cas dans des aéroports déterminés (Harrison *et al.*, 2012 ; Kirk *et al.*, 2014 ; Kraal *et al.*, 2009 ; Livingstone *et al.*, 2012 ; Lohmann *et al.*, 2009 ; Wattanacharoensil, 2019 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016, 2017). En fait, la majorité des auteurs utilisent l'étude de cas pour étudier l'expérience dans les aéroports. Les aéroports d'Australie sont ceux pour lesquels on dénombre le plus de chercheurs les ayant étudiés (Harrison *et al.*, 2012 ; Jiang et Zhang, 2016 ; Kirk *et al.*, 2014 ; Kraal *et al.*, 2009 ; Livingstone *et al.*, 2012 ; Lloyd, 2003 ; Popovic *et al.*, 2009, 2010 ; Prentice et Kadan, 2019) suivis des aéroports asiatiques (Huang *et al.*, 2018 ; Lohmann *et al.*, 2009 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016, 2017), des aéroports européens (Martín-Cejas, 2006 ; Martín-Domingo et Martín, 2016) et des États-Unis (Paternoster, 2008).

Au Canada, seulement une thèse, provenant de l'université de Calgary, a été rédigée sur l'expérience dans les aéroports et qui portait sur le concept de *Branding* en marketing (Tse, 2007). Or, comme explicitée précédemment, l'expérience touristique est fortement liée à la destination où les activités touristiques se déroulent (Demen-Meyer, 2005; Stamboulis et Skayannis, 2003;). Il est donc pertinent d'explorer le sujet en se concentrant sur le territoire canadien.

C'est donc à partir de ce constat que l'objectif principal de cette recherche est de décrire le phénomène d'expérience des passagers dans les aéroports canadiens, et ce, afin de mieux le comprendre. Pour ce faire, la question de recherche est la suivante : quels sont les éléments qui influencent l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens ?

Dans un premier temps, afin de mieux décrire le phénomène, il sera question de faire ressortir les éléments qui sont les plus rapportés par les passagers. Ensuite, il sera question d'interpréter ces différents éléments afin de mieux comprendre comment les passagers perçoivent leur expérience dans les aéroports. En somme, il sera possible de déterminer quels éléments de leur passage dans le terminal influencent leur expérience.

En terminant, ce chapitre avait pour objectif d'explorer le sujet à l'étude afin d'élaborer la présente question de recherche. Il a été possible de constater que l'environnement des aéroports est complexe et très dynamique. Depuis leur création, jusqu'à aujourd'hui, les aéroports se sont transformés et sont devenus de plus en plus complexes. Combiné au changement paradigmatique, cette complexité a amené les gestionnaires à s'intéresser à phénomène d'expérience et, par le fait même, les chercheurs à s'y intéresser également. Aussi, ce chapitre a identifié le manque de littérature sur le sujet, en particulier dans un contexte canadien. C'est donc à partir de ces constats que les objectifs de cette recherche ont été formulés.

Dans le chapitre suivant, il sera question, dans un premier temps, d'explicitier l'évolution de la pensée sur l'expérience des passagers en présentant les principaux modèles théoriques. Finalement, il sera question de présenter le modèle conceptuel dans le but d'établir les bases de cette recherche en définissant les concepts que compose l'expérience des passagers dans les aéroports.

## CHAPITRE II

### LE MODÈLE THÉORIQUE

Ce chapitre sera divisé en trois sections, qui auront pour but de bien comprendre le phénomène à l'étude. Dans un premier temps, le concept d'expérience sera présenté depuis ses origines jusqu'aux deux principaux modèles qui ont influencé les modèles d'expérience dans les aéroports. Dans un second temps, les différents modèles qui ont tenté de décrire le phénomène dans le milieu aéroportuaire seront présentés. Enfin, ce chapitre définira le modèle théorique qui sera retenu dans le cadre de notre recherche, en plus de présenter la grille de lecture qui servira à l'analyse.

#### 2.1 Le concept d'expérience dans la littérature scientifique

Le concept d'expérience est un sujet qui a été grandement étudié dans la littérature scientifique, et ce, par plusieurs disciplines, dont les sciences humaines. En effet, Carù et Cova (2003) ont retracé les différentes définitions du concept d'expérience à travers plusieurs disciplines. Bien que ces définitions ne soient pas exhaustives, elles ne sont pas approfondies par les auteurs, elles permettent de bien comprendre la différence entre les disciplines. Toutefois, le concept d'expérience en sciences humaines possède une caractéristique commune où, peu importe la discipline, il repose sur une définition subjective, c'est-à-dire un vécu personnel (Carù et Cova, 2003). À titre d'exemple, en philosophie, l'expérience est définie comme étant une construction de plusieurs tests personnels qui transforment l'individu (Carù et Cova, 2003). En philosophie, l'expérience se définit comme étant une situation personnelle qui transforme l'individu. Celle-ci transformera le vécu en connaissance singulière qui est propre à lui et n'est donc pas partagé universellement (Carù et Cova, 2003). Pour qu'il y ait une expérience,

l'individu doit impérativement transformer ce vécu en savoir qui s'accumule tout au long de sa vie, d'où le terme « avoir de l'expérience » (Carù et Cova, 2003, p.269). En sociologie et en psychologie, le concept d'expérience est plutôt défini comme étant une activité cognitive et subjective qui permet aux individus de construire leur propre personnalité (Carù et Cova, 2003). Dans cette perspective, l'expérience est plutôt un construit qui fait référence à un vécu qui apporte quelque chose à un individu (Schmitt *et al.*, 2015). Schmitt *et al.* (2015) ont identifié plusieurs situations qui relèvent de cette perspective, telle que le bien fait sur la santé, comme lors d'une sortie en vélo, ou encore la réflexion qui découle d'une agréable conversation avec un ami lors d'un dîner. Enfin, en anthropologie, l'expérience renvoie à la façon dont un individu vit sa propre culture à travers différents événements (Carù et Cova, 2003). Toutefois, contrairement aux événements qui sont vécus par un monde ou une société, l'expérience est un vécu personnel, une interprétation que l'individu se fait d'un événement qui l'a sorti de l'ordinaire (Carù et Cova, 2003). Ces définitions montrent bien les différences disciplinaires du concept d'expérience dans la littérature.

Dans la recension des écrits de Carù et Cova (2003), ils précisent que dans les sciences administratives le concept est fort présent dans les études sur la consommation et en marketing et que chaque perspective possède également sa propre définition de l'expérience. En fait, il est important de souligner que plusieurs auteurs vont définir le concept d'expérience différemment, souvent, selon leur propre point de vue disciplinaire. Toutefois, ces définitions ont toutes un point commun, elles proviennent toutes du changement paradigmatique de la consommation survenu au tournant des années 1970 (Carù et Cova, 2006).

### 2.1.1 Le concept d'expérience en consommation

Tout d'abord, pour bien comprendre ces différentes définitions, il est important de comprendre comment le concept d'expérience a émergé dans les études marketing. Le concept a fait son entrée dans la littérature marketing lorsque des chercheurs se sont

intéressés à la symbolique de la consommation (Carù et Cova, 2006). En effet, les chercheurs ont réalisé qu'un individu ne consommait pas uniquement un produit, mais aussi le sens du produit, c'est-à-dire l'image de celui-ci. À la suite de cette rupture paradigmatique (Carù et Cova, 2006), Holbrook et Hirschman (1982) ont théorisé cette nouvelle conceptualisation de la consommation avec le concept d'expérience de consommation. Autrefois, le consommateur était perçu comme étant un être rationnel qui faisait des choix basés sur des bénéfices qu'il pouvait tirer d'un produit ou service. Selon Carù et cova (2006, p.100) :

la vue habituelle dite fonctionnelle de la consommation relèv[ait] d'une tradition micro-économique et psychologique (tant behavioriste que cognitiviste) qui se focalis[ait] sur la recherche d'informations et le traitement multi-attribut des mécanismes d'influence pour optimiser une transaction opérée par un individu isolé.

Or, Hoolbrook et Hirschman (1982) ont montré qu'au contraire, la consommation est un processus hédoniste où le consommateur réagit selon des facteurs qui lui sont propres. L'expérience de consommation est donc un événement subjectif, souvent de nature émotionnelle, qui est généré par l'entremise de stimuli provenant de produits ou de services consommés (Carù et Cova, 2003 ; Holbrook et Hirschman, 1982). Le consommateur ne cherche donc pas nécessairement à optimiser les bénéfices fonctionnels, mais plutôt à augmenter la gratification hédoniste, soit l'augmentation d'émotions et de sensations (Carù et Cova, 2006). Ainsi, la consommation est un processus personnel et subjectif qui varie d'un individu à l'autre (Holbrook et Hirschman, 1982 ; Pine et Gilmore, 1998 ; Schmitt, 1999). Le concept d'expérience est donc né de la considération que le consommateur est davantage un être émotionnel, montrant l'importance de mettre l'accent sur le « sensualisme » et le vécu dans la prestation d'un service (Carù et Cova, 2006, p.100).

## 2.2 Définition du concept de l'expérience

Same et Larimo (2012) ont retracé l'apport de différents chercheurs en sciences administratives qui ont défini à leur manière le concept d'expérience, depuis la psychologie avec Maslow, montrant que le concept est complexe et difficile à définir. Les différentes définitions peuvent être représentées comme étant différents niveaux du concept, c'est-à-dire que chaque chercheur s'est basé sur les travaux de ses prédécesseurs pour apporter sa propre conceptualisation du phénomène (Same et Larimo, 2012). De plus, Carù et Cova (2003) insistent sur le fait que la perspective disciplinaire du chercheur est un facteur de complexité, puisqu'elle teint sur la définition du concept. Toutefois, il y a tout de même un consensus sur l'aspect hédoniste de l'expérience (Carù et Cova, 2003 ; Holbrook et Hirschman, 1982 ; Pine et Gilmore, 1998). À titre d'exemple, dans une perspective de consommation, le concept d'expérience est défini comme étant une construction sociale, qui se produit lors d'une interaction entre un individu, un lieu et une pratique de consommation (Bouchet, 2004). Aussi, selon Fornerino *et al.* (2006, p.5), il s'agit : « [d']une expérience personnelle [qui] ne peut [qu']exister que dans l'esprit d'un consommateur qui s'engage à un niveau émotionnel, physique, intellectuel et spirituel ». Schmitt (1999, p.57) aborde également dans le même sens en définissant l'expérience comme : « *a result of encountering, undergoing or living through things. Experiences provide sensory, emotional, cognitive, behavioural, and relational values that replace functional values* ». Toutefois, Schmitt (1999) souligne que la mise en place de l'expérience passe par la mise en place d'un marketing expérientiel. Pour Pine et Gilmore (1998), le concept d'expérience se caractérise plutôt comme étant un nouveau niveau de valeur économique où l'expérience est une mise en scène qui a pour objectif de créer un moment mémorable et extraordinaire. L'expérience n'est donc pas spontanée, mais planifiée. D'ailleurs, cet élément fait une rupture avec la perspective psychologique, puisque dans cette dernière, une expérience purement psychologique

n'est pas une valeur économique et ne peut pas être échangée ou vendue (Schmitt *et al.*, (2015). En prenant l'exemple d'un dîner au restaurant, le consommateur ne peut se faire rembourser son repas parce que la conversation avec son ami n'était pas un moment agréable (Schmitt *et al.*, 2015). Le concept d'expérience est donc un construit intellectuel qui continue d'être enrichi au fur et à mesure que les chercheurs l'étudient (Same et Larimo, 2012). Malgré la diversité d'analyse qui persiste entre les chercheurs, plusieurs auteurs sont d'avis que le concept d'expérience est la nouvelle révolution théorique dans le domaine des sciences administratives (Carù et Cova, 2003 ; Same et Larimo, 2012). À ce titre, l'économie d'expérience de Pine et Gilmore (1998) et le marketing d'expérience de Schmitt (1999) sont reconnus comme étant les deux fondations du concept qui ont le plus d'influence sur les nouvelles théories (Carù et Cova, 2003). L'expérience dans les aéroports ne fait pas exception, puisque les modèles ont été influencés par ces deux perspectives (Harrison *et al.*, 2012; Wattananchaeroensil *et al.*, 2016, 2017). Il est donc pertinent de bien les comprendre afin de mieux définir le concept d'expérience qui est central dans cette recherche.

### 2.2.1 L'économie d'expérience

L'économie d'expérience est un concept qui apparut à la fin des années 1990 par B. Joseph Pine et James H. Gilmore. Ils se sont intéressés à la progression des valeurs économiques où ils ont identifié l'expérience comme étant le quatrième et dernier niveau. Dans cet ordre d'idée, un produit ou service passe par plusieurs phases où la mise en expérience est ce qui permet à un produit de se différencier et de dégager plusieurs bénéfices (Pine et Gilmore, 1998). L'expérience consiste à rendre un moment de consommation bien ordinaire en moment mémorable (Pine et Gilmore, 1998). La transformation de ce moment crée une offre économique distincte par rapport aux produits et services offerts et permet à une entreprise de se démarquer par rapport à la concurrence. Appliquer ce concept aura pour effet de rendre la clientèle disposée à payer encore plus cher pour se procurer ce même bien ou service (Pine et Gilmore,

1999) Il s'agit d'un moment personnel qui se passe uniquement dans la tête du consommateur et qui l'engage à un niveau émotionnel, physique, intellectuel et spirituel (Pine et Gilmore, 1998). Cependant, il est important d'offrir une expérience à la hauteur des attentes des clients afin qu'ils soient disposés à payer plus cher. Ainsi, offrir une expérience est très avantageux pour les entreprises, leur permettant de faire plus de profits avec la mise en scène de leurs produits que par la vente de ceux-ci. Cela s'explique par le fait que les consommateurs ont envie de vivre des moments extraordinaires plutôt que de seulement acheter un service (Carù et Cova, 2006). Suite à l'article publié dans *The Harvard Business Review*, *The experience economy*, Pine et Gilmore (1998) ont créé un modèle théorique de l'expérience qui leur a valu de devenir des pionniers de ce concept (Carù et Cova, 2003). Le concept d'expérience tel que proposé par Pine et Gilmore (1998) est tout de même assez simple et se compose de deux axes (Figure 2.1). L'axe horizontal fait référence à la participation du client. D'un côté, il y a la participation passive où le client ne participe pas dans le processus d'expérience. À l'autre extrémité, il y a la participation active où le client devient co-créateur de l'expérience et où il joue un rôle important (Pine et Gilmore, 1998). L'axe vertical désigne la relation que le client possède avec l'environnement dans lequel il vit l'expérience. D'un côté, on retrouve l'absorption qui consiste à faire vivre l'expérience au client sans pour autant qu'il soit impliqué physiquement. De l'autre côté de l'échelle, il y a l'immersion où le client est physiquement immergé par l'expérience qu'il vit (Pine et Gilmore, 1998). De plus, le modèle possède également quatre dimensions de l'expérience qui se retrouvent de part et d'autre des axes. La figure 1 montre la relation que les dimensions possèdent avec les axes.

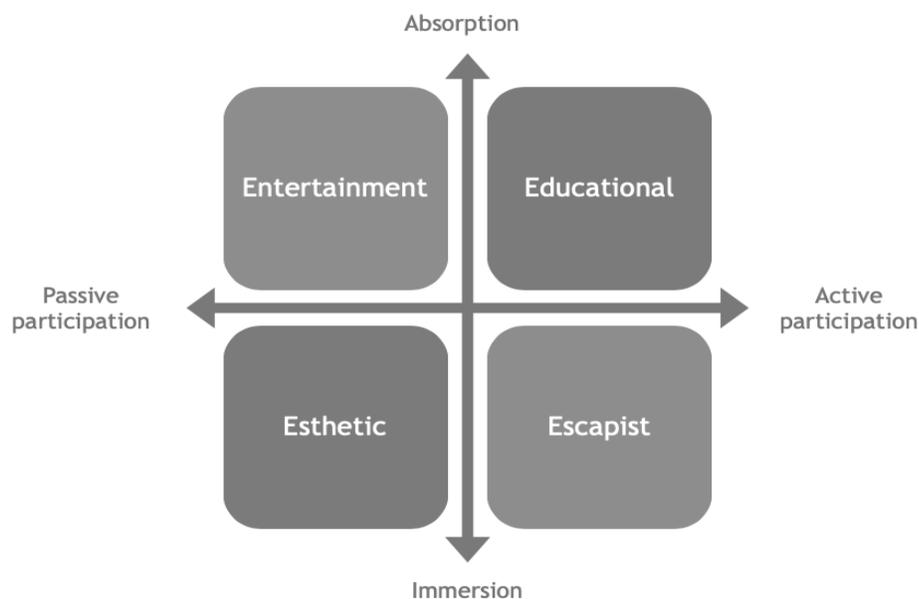


Figure 2.1: Modèle de l'expérience de Pine et Gilmore (1998)

La première dimension renvoie au divertissement. Elle ne nécessite pas que le passager soit actif dans la participation de l'expérience et aucune immersion n'a lieu, car l'expérience se déroule devant ses yeux (Pine et Gilmore, 1998). En prenant l'exemple d'un parc à thèmes tel que donné par Pine et Gilmore (1998), cette dimension peut s'illustrer par un spectateur qui regarde un spectacle d'animation. Dans la seconde dimension, la dimension éducationnelle, le passager n'est toujours pas immergé dans l'expérience, mais il y contribue de manière active. Dans cette dimension, le passager apprend quelque chose (Pine et Gilmore, 1998). Un exemple de cette dimension peut être lorsque le visiteur d'un parc regarde un spectacle où il découvre le rôle des parcs à thèmes dans la conservation des animaux. Ensuite, les deux autres dimensions immergent le passager dans l'expérience, car elle se déroule partout autour de lui. Dans l'évasion, le passager peut également apprendre comme dans la dimension éducationnelle, mais il va vivre une immersion totale (Pine et Gilmore, 1998). Par exemple, lors d'une descente de montagnes russes, le passager se retrouve dans une participation active où il est entouré par l'expérience (Pine et Gilmore, 1998). Enfin, la

dernière dimension du modèle renvoie à l'esthétisme. Les décorations qu'on retrouve dans un parc à thèmes en sont un bon exemple. Les visiteurs vont être émerveillés par les décorations, sans pour autant y être impliqués (Pine et Gilmore, 1998). En résumé, il faut offrir une expérience à la hauteur des attentes des clients pour être en mesure d'en dégager la plus grande valeur ajoutée (Pine et Gilmore, 1998). C'est pourquoi il est important de rencontrer ces quatre dimensions afin d'offrir l'expérience la plus riche possible (Pine et Gilmore, 1998).

### 2.2.2 Le marketing d'expérience

Le marketing d'expérience est également apparu vers la fin des années 1990 avec l'article *Experiential Marketing* de Bernd Schmitt (1999). Cet article propose un cadre conceptuel afin de remplacer le marketing traditionnel par le marketing d'expérience. Selon Schmitt (1999), trois facteurs expliquent l'ascension du concept d'expérience dans tous les domaines de la consommation. Le premier est l'omniprésence des technologies d'informations qui nous entourent. Ces technologies permettent, tant aux compagnies qu'aux consommateurs de partager l'expérience vécue en tout temps (Schmitt, 1999). Le deuxième facteur est la suprématie de la marque et de son image. La marque est partout. Schmitt (1999) avance qu'on retrouve la marque dans toutes les sphères de la vie, et ce, même pour des entreprises qui, traditionnellement, ne possédaient pas une stratégie basée sur la marque (Schmitt, 1999). La suprématie de la marque fait référence à la notion d'engagement. On ne consomme pas une marque pour ses caractéristiques, mais parce qu'elle signifie quelque chose pour soi (Schmitt, 1999). Le dernier facteur est l'ubiquité de la consommation et du divertissement. La communication fait partie intégrante des entreprises. Tout est un moyen de communication. La plupart des entreprises ont pris le chemin d'une philosophie managériale orientée sur le client, sur la communauté (Schmitt, 1999). Tout est soigneusement calculé. Tous les termes sont bien choisis afin de mettre en place la meilleure communication possible et partager la notion de plaisir (Schmitt, 1999).

Aussi, cette communication n'est plus exclusive aux entreprises, les clients possèdent également des moyens pour communiquer leur expérience (Schmitt, 1999). C'est donc ces trois facteurs qui ont mené à l'émancipation de l'expérience.

Cette nouvelle approche de la consommation a donc nécessité un nouveau cadre pour sa gestion marketing. Schmitt (1999) a donc proposé un nouveau cadre qui se base sur quatre dimensions (Figure 2.2) dans lesquels les gestionnaires doivent revoir leur vision du consommateur. La première dimension consiste à voir la consommation comme une expérience holistique. Les gens n'achètent pas seulement un produit pour répondre à un besoin, ils veulent agrémenter leur quotidien (Schmitt, 1999). La deuxième dimension consiste à prendre en considération que le consommateur est un être rationnel, mais aussi émotif. Schmitt (1999) se base sur une réflexion provenant des travaux de Holbrook et Hirschman (1982) où malgré le fait que le consommateur fait des choix rationnels, il est constamment stimulé par des émotions qui le guident vers la recherche du plaisir et de la fantaisie.

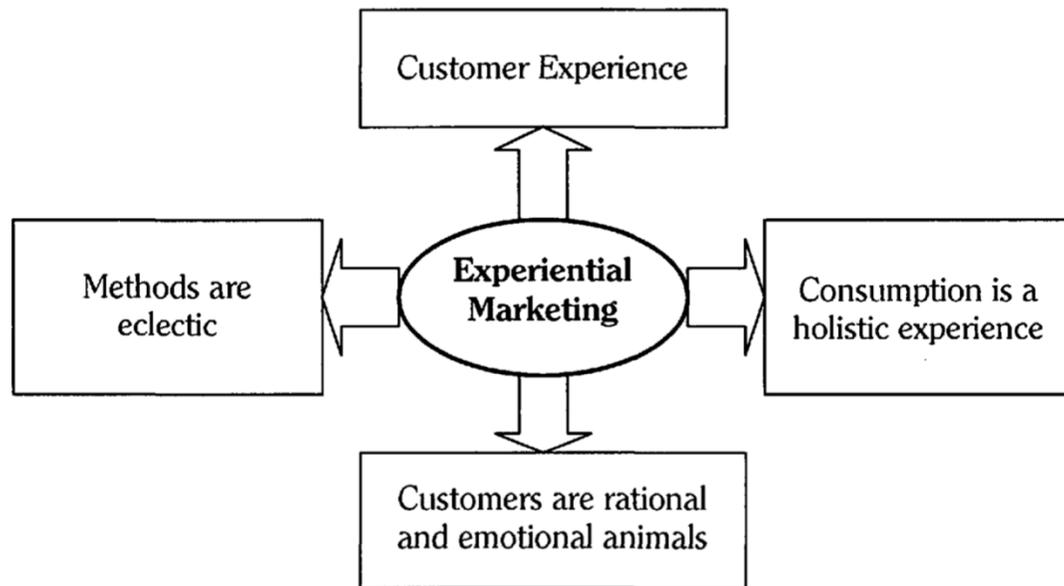


Figure 2.2 Dimensions du marketing d'expérience (Schmitt, 1999).

La troisième dimension du modèle consiste à utiliser des méthodes éclectiques dans l'analyse de l'expérience. Contrairement aux techniques de marketing traditionnel où les praticiens ont l'habitude d'utiliser des méthodes analytiques, quantitatives et verbales, les praticiens du marketing d'expérience doivent varier leurs méthodes pour utiliser diverses méthodes multivariées (Schmitt, 1999). La plus grande différence réside dans le fait que les méthodes peuvent être autant quantitatives et analytiques qu'intuitives et qualitatives. Les praticiens doivent donc varier leurs méthodes d'analyse dans les marketings expérientiels (Schmitt, 1999). La dernière dimension du modèle de Schmitt est l'expérience du consommateur. Selon Schmitt (1999), contrairement au modèle de Pine et Gilmore (1999), le concept d'expérience se divise en plusieurs modules stratégiques expérientiels (SEMs) sur lesquels les gestionnaires peuvent intervenir pour créer la meilleure expérience de consommation. Le tableau ci-dessous montre les différents SEMs ainsi que leur définition.

Tableau 2.1 Définition du modèle des modules stratégiques expérientiels (Schmitt, 1999)

SEMS	Définition
Sense	Fais référence à la mise en place d'une valeur ajoutée des produits ou services par la stimulation des sens. L'activation de l'odorat, des sons, du goût, etc. sont tous des exemples que les gestionnaires peuvent stimuler pour agrémenter l'expérience de consommation.
Feel	Fais référence à la création d'émotions positives chez le consommateur. Les gestionnaires peuvent stimuler le côté affectif des consommateurs pour déclencher un fort engagement émotionnel envers un produit ou une marque. Il est important de bien comprendre ses consommateurs afin de savoir quels stimuli peuvent engager émotionnellement ses consommateurs.
Think	Fais référence à l'aspect rationnel de l'expérience de consommation. Les gestionnaires vont créer une résolution de problème pour engager le consommateur dans une expérience agréable.
Act	Fais référence à l'aspect physique de l'expérience. Les gestionnaires vont démontrer aux consommateurs une nouvelle façon, des procédés, une façon alternative pour réaliser quelque chose qui sera plus facile, qui va créer une valeur ajoutée dans leur expérience. Schmitt fait souvent référence au « <i>Just do it</i> » de Nike comme exemple classique de SEMs.
Relate	Fais référence à plusieurs SEMs précédents que les consommateurs peuvent vivre en même temps. Il s'agit d'un engagement tellement fort

chez les consommateurs qu'ils décident d'en faire un mode vie. L'exemple le plus criant de ce SEMs est Harley-Davidson. Les consommateurs ne possèdent pas seulement une moto, ils ont un mode de vie Harley-Davidson qui se traduit par des vêtements, un tatouage sur le corps, des groupes sociaux, etc.

Afin de mettre en place ces SEMs et de créer la meilleure expérience pour les consommateurs, Schmitt (1999) a identifié plusieurs facteurs d'expérience qu'il nomme *ExPros* (*Experiences Providers*). Ces *ExPros* peuvent être la communication, le visuel et l'identité verbale, la signalisation, le produit en lui-même, la marque, l'environnement spatial, les technologies ou encore des humains (Schmitt, 1999). Afin de créer la meilleure expérience possible pour les consommateurs, les gestionnaires doivent prendre en considération trois critères importants dans l'utilisation des *ExPros*. 1) Ils doivent s'assurer de la cohérence entre chaque *ExPros* (Schmitt, 1999). 2) ils doivent utiliser des *ExPros* tout au long de l'expérience. 3) Ils doivent porter une attention particulière à chaque détail et utiliser les *ExPros* à leur plein potentiel (Schmitt, 1999).

Alors que le modèle de l'économie d'expérience de Pine et Gilmore (1998) cherche à offrir un modèle général de l'expérience (Ali *et al.*, 2018), Schmitt (1999), présente plutôt un modèle de mise en marketing de l'expérience. Cela dit, ces deux modèles sont importants, puisqu'ils sont souvent la référence du concept d'expérience dans la littérature aéroportuaire. En effet, de nombreux auteurs qui traitent de l'expérience dans les aéroports définissent leur concepts à partir de ces modèles (Harrison *et al.*, 2012 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016, 2017).

## 2.3 L'expérience dans les aéroports

### 2.3.1 Un problème de terminologie

Avant même d'aborder la question de l'expérience dans les aéroports, il est important de faire un court retour sur la terminologie dans la littérature scientifique. En effet, puisque le phénomène est assez jeune, celui-ci possède la particularité de ne pas avoir eu une terminologie claire et bien définie (Graham, 2019). Les auteurs qui ont abordé le sujet ont utilisé plusieurs termes qui, d'ailleurs, sont souvent confondus dans la littérature marketing également (Same et Larimo, 2012; Lagueux *et al.*, 2020, juin). Dans la littérature, les auteurs utilisent souvent le concept d'expérience, de satisfaction et de qualité de service sans y faire de distinction (Graham, 2019). Cela a donc pour effet de causer de la confusion, puisque les concepts sont souvent définis de la même façon, c'est-à-dire que les passagers ont des attentes et que leur enchantement, face à leur expérience, repose sur l'atteinte de ce seuil de satisfaction (Graham, 2019 ; Harrison *et al.*, 2012). Dans le cadre de cette recherche, il n'y aura donc pas de distinction entre les différents concepts. En effet, dans une certaine mesure, l'expérience des passagers englobe la qualité de service et la satisfaction des passagers dans un concept plus complexe qui intègre davantage de facteurs (Graham, 2019). D'ailleurs, selon Harrison *et al.* (2012) et Kirk *et al.* (2014) l'expérience des passagers se mesure par la satisfaction des passagers. Au final, le problème de terminologie soulevé peut, et est pour certains, toujours confondant principalement pour un lecteur non familiarisé avec ce domaine d'études.

### 2.3.2 Le point de départ du phénomène

Tenant compte de ce qui précède, certains chercheurs ont décidé de redéfinir le concept d'expérience dans les aéroports en déterminant les principales composantes. Tout d'abord, l'expérience du passager se divise en deux types d'activités. D'un côté, les passagers entreprennent des activités de type « *processings* » (Livingstone *et al.*, 2012).

Il s'agit de toutes les activités qui sont nécessaires à l'embarquement et au bon fonctionnement d'un aéroport. Parmi ces activités, on retrouve l'enregistrement, la fouille de sécurité, le passage à la douane et l'embarquement dans l'avion (Livingstone *et al.*, 2012). Bien qu'elles soient nécessaires, ces activités sont une source d'inconfort et d'anxiété chez les passagers (Livingstone *et al.*, 2012). C'est pourquoi on recommande souvent de rendre ces activités le plus efficaces possible avec la mise en place de technologies libre-service (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Le second type d'activités est « *discretionary* ». Ce type regroupe toutes les activités que les passagers entreprennent pour passer le temps dans les terminaux (Popovic *et al.*, 2009). Lors de leur passage dans un terminal, les passagers passent, en moyenne, 80% de leur temps à effectuer des activités discrétionnaires. Seulement 20% du temps sert à compléter les activités nécessaires (Kirk, 2013). Ensuite, l'expérience se divise en deux zones spatiales bien distinctes dans un terminal. En effet, un terminal se divise en *landingside* et en *airside*. Le *landingside* consiste à être l'espace public qui est accessible à tous dans un terminal. Il commence dès que le passager entre dans l'aérogare et se termine une fois qu'il s'engage dans la file pour la fouille de sécurité (Livingstone *et al.*, 2012). L'*airside*, quant à lui, est l'espace réglementé où les passagers attendent leur vol. Elle commence donc lorsque le passager sort de la zone de sécurité et douanière et se termine une fois que le passager entre dans le tunnel pour monter à bord de l'avion (Livingstone *et al.*, 2012).

### 2.3.3 Le modèle de *Level of Service* (LOS)

Au début des années 2000, l'expérience dans les aéroports est devenue un sujet qui a grandement reçu de l'attention dans l'industrie de l'aviation (Harrison *et al.*, 2012). Plusieurs conférences, spécifiquement liées aux passagers, ont vu le jour, tels que le *Passenger Terminal Expo*, le *Future Travel Experience* ainsi que le *IATA World Passenger Symposium* (Harrison *et al.*, 2012). Cependant, bien que le lien entre l'aménagement et le concept d'expérience soit très bien compris dans d'autres

domaines de la consommation, ce n'est pas le même constat que font Harrison *et al.* (2012) dans le domaine aéroportuaire. En ce qui concerne la création d'expérience pour les passagers lors de l'aménagement des aéroports, les gestionnaires s'en remettaient qu'au *Level of Service* créée par l'IATA (Harrison *et al.*, 2012). L'IATA (2020a) définit le *Level of Service* comme étant : « *a basic airport planning tool that provides a useful framework to support the design and expansion of airport terminal facilities and to monitor the capacity of existing facilities* ». Le modèle LOS a pour principal objectif de définir, de manière quantitative, plusieurs paramètres d'aménagements du terminal dans le but d'offrir la meilleure expérience et le confort optimal pour les passagers (IATA, 2020a).

Les paramètres évalués sont l'espace disponible pour les passagers, le temps d'attente maximal requis pour effectuer une tâche (ex: effectuer l'enregistrement), le nombre de sièges disponibles pour les passagers et le taux d'occupation de l'espace (IATA, 2020a). Le LOS permet d'évaluer ces paramètres dans les différentes zones du terminal qui sont :

- Le hall public des départs;
- La zone d'enregistrement des passagers;
- La zone de sécurité;
- La zone de l'émigration;
- La zone d'attente des départs;
- La zone de l'immigration;
- La zone d'attente des bagages;
- La zone des douanes;
- Le hall public des arrivées;

La figure 2.3 ci-dessous montre quels sont les paramètres optimaux pour chaque zone du terminal. À titre d'exemple, un passager de la classe économique doit être en mesure

d'effectuer son enregistrement dans un délai de dix à vingt minutes au maximum lorsqu'il utilise un comptoir avec service et dans un délai de deux à cinq minutes lorsqu'il utilise une borne libre-service. (IATA, 2020a). De plus, l'espace requis pour un passager dans cette zone doit être de 1,3 à 1,8  $m^2$ . Aussi, en matière de capacité, dans la zone d'attente des départs, entre 50% et 70% des passagers doivent pouvoir s'asseoir en attendant leur embarcation pour respecter la capacité de sièges du LOS (IATA, 2020a). Une fois le terminal évalué par le guide, celui-ci permet d'attribuer une classification aux différentes zones du terminal (IATA, 2020a). Les classes « *under-provided* » et « *sub-optimum* » indiquent aux gestionnaires que des modifications doivent être apportées afin d'offrir une meilleure expérience et un meilleur confort aux passagers (IATA, 2020a). De plus, si en cas contraire, une zone est classée « *Over-design* » cela signifie que gestionnaires utilise trop d'espace et que le terminal peut devenir difficile à opérer et qu'il requiert trop de ressources économiques pour le maintenir (IATA, 2020a). L'IATA (2020a), recommande donc aux gestionnaires de maintenir leurs installations dans la classe « *optimum* » afin d'optimiser le rapport de confort et d'économique du terminal.

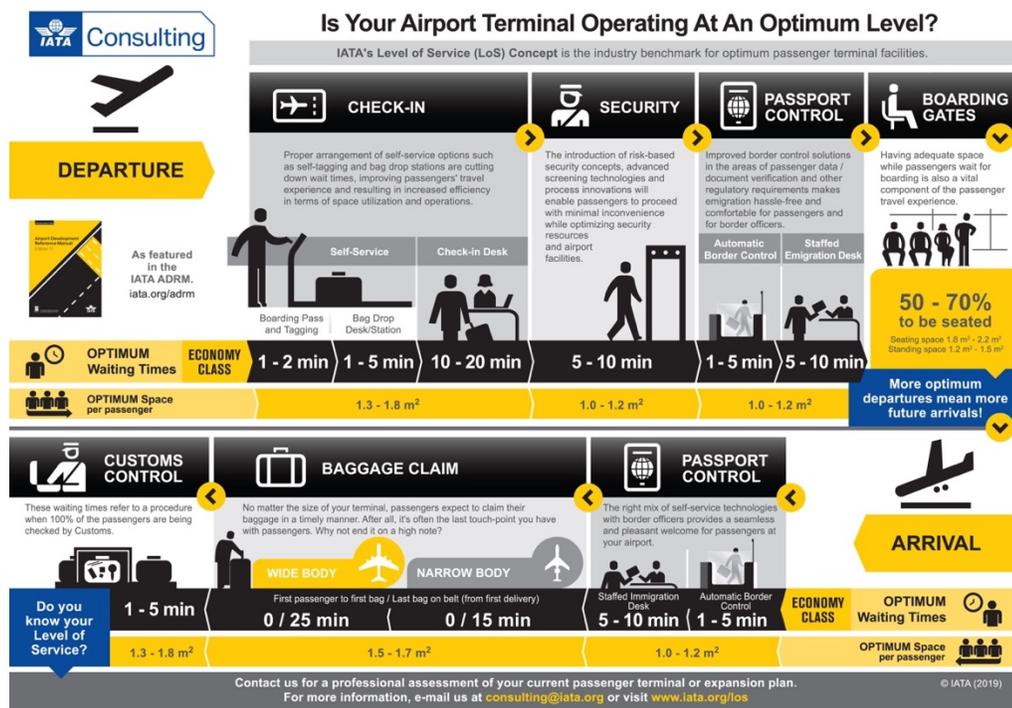


Figure 2.3 : Cadre conceptuel du *Level of Service* (IATA, 2020a).

D'un autre côté, l'utilisation de ce cadre pour définir l'expérience des passagers porte plusieurs limites. Tout d'abord, l'utilisation du LOS est basée sur des mesures métriques objectives, alors que l'expérience est plutôt subjective (Harrison *et al.*, 2012). Effectivement, le LOS utilise des mesures métriques sur l'espace et le temps pour évaluer le niveau d'espace et de confort alloués aux passagers. Cela dit, comme plusieurs auteurs l'ont mentionné (Holbrook et Hirshman, 1982; Pine et Gilmore, 1998; Schmit, 1999), le concept d'expérience est quelque chose de subjectif et d'hédoniste. Il est donc difficile pour un passager d'évaluer sa propre expérience basée sur un temps de progression de deux minutes dans une pièce conçue pour lui attribuer un espace de 1,3m<sup>2</sup> tel que prévue par l'IATA (2020a). Ensuite, le modèle présente une distorsion dans l'interprétation de ce que le confort et l'expérience représentent. En effet, Harrison et al (2012) affirment que les passagers et les gestionnaires n'ont pas la même définition de ce qu'est un espace et un temps suffisent à une bonne expérience. Yen, Teng et Chen

(2001) ont, d'ailleurs, conclu que la définition du temps et de l'espace selon une perspective de passagers et selon une perspective de gestionnaires était différente bien qu'elle soit traitée comme étant équivalente selon le modèle.

#### 2.3.4 Le modèle d'expérience de Harrison *et al.* (2012).

Suite à l'identification des limites du modèle du *Level of Service* (LOS), Harrison *et al.* (2012) ont proposé un modèle qui déconstruit l'expérience du passager en y intégrant la perspective du passager ainsi qu'une optique plus subjective de l'expérience. Ils ont donc pris en considération le fait que l'expérience peut varier selon le passager (Harrison *et al.*, 2012). Le modèle qu'ils ont proposé (voir Figure 2.4) définit l'expérience des passagers en cinq dimensions différentes, soit : 1) la mise en expérience (*staged*); 2) l'expérience passée (*past*); 3) l'expérience attendue (*expected*); 4) l'expérience perçue (*perceived*); ainsi que 5) l'expérience publique (*public*) (Harrison *et al.*, 2012).

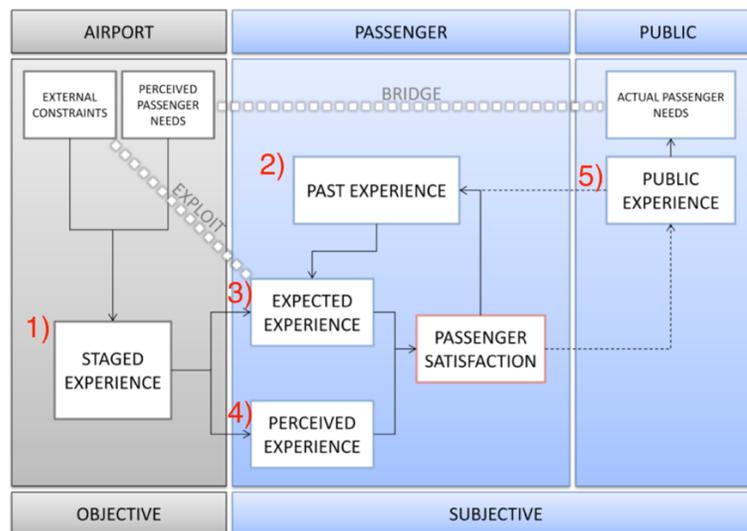


Figure 2.4 Modèle conceptuel de l'expérience des passagers (Harrison *et al.*, 2012)

La figure 2.4 classe les cinq dimensions selon la perspective des différents acteurs. On y retrouve donc, les gestionnaires (*Airport*), les passagers qui effectuent des vols (*Passengers*) et toutes les personnes qui fréquentent l'aéroport sans nécessairement prendre un vol (*Public*) (Harrison *et al.*, 2012). Enfin, les différentes flèches montrent les différentes relations qui sont présentes entre les dimensions qui composent le modèle (Harrison *et al.*, 2012).

#### 2.3.4.1 La perspective des gestionnaires de l'aéroport.

La première perspective du modèle est celle des gestionnaires qui sont responsables de la mise en place de l'expérience. C'est dans cette perspective qu'on retrouve la première dimension du modèle, soit la mise en expérience. Celle-ci se base sur le concept de *Staged Experience* de Pine et Gilmore (1999). Selon Harrison *et al.* (2012) la mise en expérience représente la conception objective de l'expérience afin que les gestionnaires soient en mesure de se comparer à l'industrie. C'est par cette dimension que les gestionnaires vont instaurer des normes, telle l'attente moyenne que les passagers doivent faire pour compléter leur enregistrement au comptoir, afin d'être en

mesure de comparer avec d'autres aéroports (Harrison *et al.*, 2012). Cette dimension repose en partie sur le LOS de l'IATA.

Cette mise en expérience est influencée par deux composantes. Dans un premier temps, les gestionnaires des aéroports sont contraints à prendre en considération trois catégories de facteurs qui peuvent influencer leur mise en expérience. La première catégorie est que les gestionnaires doivent prendre en considération la multitude de mesures, de lois et de réglementations qui entourent le secteur aérien (Harrison *et al.*, 2012). La deuxième catégorie regroupe les contraintes économiques auxquelles les gestionnaires doivent faire face. Ces contraintes économiques incluent des contraintes temporelles, comme le respect des horaires de vols, qui lorsque non respectés engendrent des pertes financières importantes ou encore, des contraintes budgétaires (Harrison *et al.*, 2012). La troisième catégorie regroupe les contraintes spatiales des aéroports. Les gestionnaires doivent souvent prendre en considération que les aéroports ont été construits pour un flux de passagers plus petit (Fewings, 2001; Gordon, 2008) et qu'il y a des limites spatiales lorsque qu'il vient le temps d'agrandir et de reconfigurer les terminaux pour agrémenter l'expérience des passagers (Harrison *et al.*, 2012). Dans un second temps, l'autre composante qui influence les gestionnaires est les besoins des passagers. Harrison *et al.* (2012) n'explicitent pas cette composante et celle-ci fait référence au fait que les besoins des passagers doivent être pris en considération dans la mise en place de l'expérience.

#### 2.3.4.2 La perspective des passagers

La seconde perspective du modèle est celle des passagers. Comme énoncé précédemment, Harrison *et al.*, (2012) ont proposé un cadre afin d'y inclure la perspective du passager qui est plus subjective. Harrison *et al.* (2012) se basent principalement sur la définition de Pine et Gilmore (1999). L'expérience que vit un passager à l'instant présent sera donc influencée par ses expériences vécues précédemment dans un terminal (Harrison *et al.*, 2012). De plus, selon Pine et Gilmore

(1998), les expériences antérieures vont influencer les expériences futures en jouant un rôle direct sur la prochaine dimension du modèle, soit l'expérience attendue par les passagers. Il est également possible d'influencer les attentes des passagers de manière indirecte par le biais du bouche-à-oreille provenant des autres passagers (Harrison *et al.*, 2012). La quatrième dimension du modèle renvoie à l'expérience perçue ou vécue. Il s'agit de l'interprétation que le passager se fait, suite à son passage dans le terminal à un instant donné (Harrison *et al.*, 2012). Cette dimension est directement influencée par les artéfacts, les services offerts, ou encore le terminal lui-même (Harrison *et al.*, 2012). Les deux dernières dimensions ont une influence sur la satisfaction. Dans la littérature marketing, il existe plusieurs définitions de la satisfaction (Ekinci *et al.*, 2008). Toutefois, Lagueux (2014) définit la satisfaction comme l'atteinte d'un seuil où le contentement du client a été atteint. Dans le modèle d'Harrison *et al.* (2012), la satisfaction représente donc le seuil de différence entre l'expérience attendue et l'expérience vécue. Ainsi, si un passager avait des attentes plus grandes que l'expérience qu'il a vécue, il sera insatisfait (Harrison *et al.*, 2012).

#### 2.3.4.3 La perspective du public

La dernière perspective dans laquelle Harrison *et al.*, (2012) décrivent l'expérience du passager est celle de la dimension du public. Elle est définie comme étant le partage des expériences vécues par l'ensemble des passagers qui ont transité par un terminal donné (Harrison *et al.*, 2012). Il s'agit d'une représentation collective de l'expérience (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Aujourd'hui, les touristes peuvent facilement partager leurs expériences via les réseaux sociaux. Il est alors possible de retrouver énormément d'informations informelles sur internet (Munar et Jacobsen, 2014). Ce partage d'information devient donc un moyen, pour les gestionnaires, de comprendre quels sont les besoins de leurs passagers (Harrison *et al.*, 2012).

Bien que le modèle de Harrison *et al.* (2012) ait offert une meilleure compréhension des types d'expérience qui prennent place dans le terminal, de la nature et des

interrelations entre chaque type, il existe une certaine limite à son utilisation (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). En effet, selon Wattanacharoensil *et al.* (2016), le modèle de Harrison *et al.* (2012) n'explore pas les composantes de l'expérience des passagers ainsi que leurs caractéristiques. En effet, par leur orientation disciplinaire, le modèle d'Harrison *et al.* (2012) propose plutôt de remplir l'écart scientifique sur le lien et l'aménagement des aéroports et non pas sur les caractéristiques des passagers.

#### 2.3.5 Le modèle d'expérience de Wattanacharoensil *et al.* (2016).

C'est donc suite à cette critique du modèle de Harrison *et al.* (2012), que Wattanacharoensil *et al.* (2016) ont proposé un modèle qui répond aux lacunes, c'est-à-dire qui n'explore pas les composantes de l'expérience des passagers ainsi que leurs caractéristiques, et qui ne propose également pas d'intégration managériale pour les gestionnaires d'aéroports. De plus, ce modèle a cessé de voir le passager comme un simple client, mais plutôt comme des touristes accompagnés de leur rôle. Leur modèle s'est donc basé principalement sur les travaux de Verhoef *et al.*, (2009) et propose un modèle divisé en trois perspectives différentes, soit sociologique, psychologique ainsi que le service marketing et managérial (voir figure 2.5).

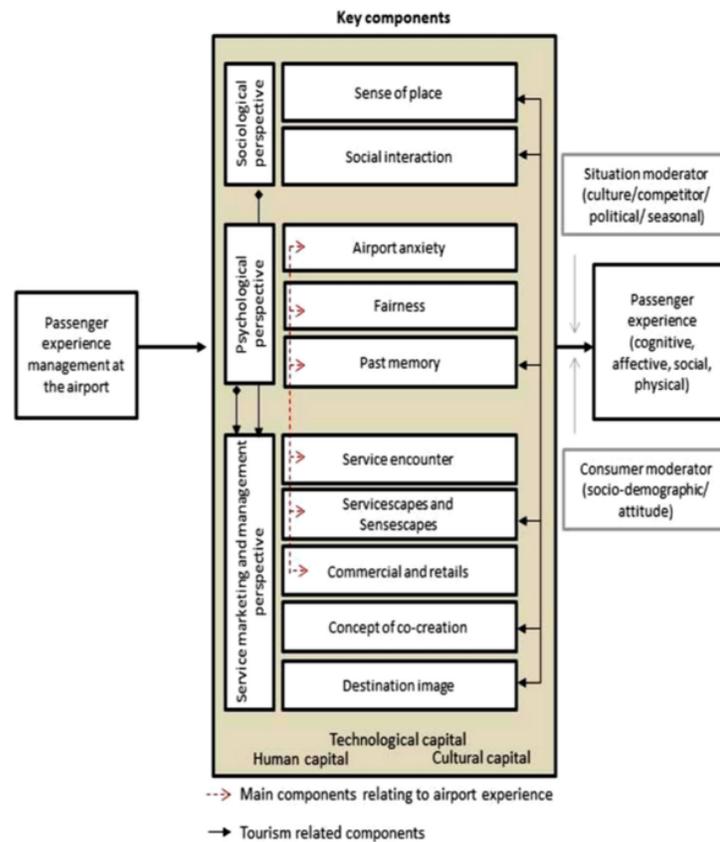


Figure 2.5 Modèle d'expérience des passagers proposés par Wattanacharoensil *et al.*, (2016).

### 2.3.5.1 La perspective sociologique

Wattanacharoensil *et al.* (2016) avance que la perspective sociologique est importante pour bien comprendre l'expérience des passagers, puisque l'aménagement de l'espace influence les comportements sociologiques des passagers. Au travers de sa recension des écrits, elle a identifié deux concepts (Figure 2.5), soit le *sens of place* et les interactions sociales (Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

Pendant longtemps, les aéroports étaient considérés comme des endroits de non-lieu, c'est-à-dire des endroits qui n'avaient pas d'identité reliée à la destination (Augé, 1995;

Lloyd, 2003; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Cependant, dans une perspective où le passager est un touriste, l'aéroport n'est pas seulement un lieu de transit, il fait partie du voyage (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). L'aéroport est l'endroit où le voyage commence (Read, 2004 cité dans Wattanacharoensil *et al.*, 2016). C'est donc ce qui amène la première composante de cette perspective, le concept de *sens of place*. Stedman (2003, p.672) définit ce concept comme un lieu où on incorpore une signification, un attachement et une satisfaction. Le *sens of place* se divise en trois dimensions différentes, soit l'environnement physique, les comportements humains et les processus sociologique et/ou psychologique (Wattanacharoensil *et al.* 2016). Toutefois, appliqué au transport aérien, le concept de *sens of place*, fait principalement référence à la dimension d'environnement physique (Wattanacharoensil *et al.* 2016). Afin d'augmenter les sentiments d'attachement, de signification et de satisfaction, les aéroports ont souvent recours à des artefacts tangibles tels des designs intérieurs, des peintures murales, des caractéristiques locales (souvent liées à la culture), mais également des artefacts non tangibles, tels des événements ou des activités culturelles, qui créent un lien avec la destination et sa culture (Wattanacharoensil *et al.* 2016). Par exemple, l'aéroport Montréal-Trudeau propose un restaurant dans lequel plusieurs artefacts sont en lien avec les Canadiens de Montréal, le club de hockey local de la ville de Montréal (ADM, 2020). La mise en place de ces artefacts, faisant référence au *sens of place*, a pour but d'augmenter la signification des lieux (Wattanacharoensil *et al.* 2016) et l'image de la destination (DKMA, 2014) et de contribuer à l'enchantement de l'expérience touristique en aidant le passager à connecter cognitivement avec la destination que dessert l'aéroport (Wattanacharoensil *et al.* 2016).

Le second concept de cette perspective regroupe les interactions sociales des passagers. Dans le contexte aéroportuaire, les interactions sociales sont cruciales pour la mise en place d'une bonne expérience (Wattanacharoensil *et al.* 2016). Elles ont la possibilité d'agrémenter la satisfaction des vacances. Elles peuvent se faire autant entre passagers qu'entre employés et passagers. Wattanacharoensil *et al.* (2016) entendent par

interactions sociales les interactions que les passagers entreprennent principalement au travers des plateformes numériques et elles peuvent prendre plusieurs formes. Selon Wattanacharoensil *et al.* (2016), une des formes que peuvent prendre les interactions sociales se retrouve à travers les sites et Forums où les passagers peuvent obtenir de l'information et ainsi agrémenter leur expérience. De plus, les interactions entreprises sur les réseaux sociaux sont maintenant considérables dans la construction de l'expérience des passagers (Wattanacharoensil *et al.* 2016). L'émergence des réseaux sociaux où les passagers peuvent partager des photos de leur expérience est un nouveau phénomène important pour l'expérience, puisque cette forme d'interaction contribue à influencer l'expérience de l'EPA (Wattanacharoensil *et al.* 2016).

#### 2.3.5.2 La perspective psychologique

La seconde perspective de ce modèle fait référence à l'état d'esprit des voyageurs lors de leur passage dans un terminal. Plusieurs facteurs explicités dans le premier chapitre peuvent contribuer à créer un d'état d'esprit anxieux ou décontracté chez les passagers (Caves et Pickard, 2001 ; Fewings, 2001 ; Livingstone *et al.*, 2012 ; Popovic *et al.*, 2009 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). La perspective psychologique des passagers est devenue de plus en plus préoccupante dans la mise en place de l'expérience suite aux attentats du 11 septembre 2001 qui a considérablement augmenté l'anxiété des passagers (Wattanacharoensil *et al.* 2016). Dans son modèle, Wattanacharoensil *et al.* (2016) prennent donc en considération trois dimensions psychologiques soit l'anxiété, la justice et la mémoire antérieure des passagers.

Tout d'abord, en ce qui concerne l'anxiété des passagers lors de l'expérience, les passagers font face à plusieurs sources de stress. Comme identifié au chapitre I, Wattanacharoensil *et al.* (2016) ont recensé cinq causes pouvant être associées à l'anxiété ressentie par les passagers lorsqu'ils sont dans un aéroport soit : la peur de manquer son avion, l'anxiété provenant des situations imprévisibles (les conditions météorologiques ou les problèmes mécaniques), l'anxiété causée par des problèmes de

logistique (la perte des bagages), l'anxiété causée par les autorités (la douane, la sécurité) qui contrôlent l'environnement de l'aéroport ainsi que la peur, relative à prendre l'avion (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Les gestionnaires des aéroports doivent donc prendre en considération ces sources d'anxiétés afin de les atténuer. Ainsi, la mise en place d'une bonne expérience contribue à rendre les passagers moins anxieux (Livingstone *et al.*, 2012). Il est donc important que des efforts soient mis en place pour réduire l'anxiété.

Ensuite, la seconde dimension fait référence au sentiment de justice qu'éprouvent les passagers lorsqu'ils sont dans les terminaux. Un sentiment d'injustice perçu chez les passagers peut grandement influencer l'expérience négativement (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Dans le contexte aéroportuaire, il existe trois types de justice susceptible d'influencer le niveau émotionnel des passagers. Premièrement, il y a la justice face aux prix des produits et des services. Si les passagers trouvent que les prix sont beaucoup trop élevés par rapport à leurs attentes, ils vont avoir tendance à être insatisfaits (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Deuxièmement, il y a la justice face aux traitements subis par les autorités en place. Les autorités aéroportuaires possèdent un pouvoir et peuvent, s'ils le désirent, retenir les passagers contre leur gré, voir leur faire manquer leur vol (Rubinstein, 2006). Un passager qui ressent un pouvoir abusif contre sa personne peut donc percevoir une forme d'injustice qui va influencer négativement son expérience (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Dernièrement, la troisième source de justice qui impacte les passagers est la condition face aux processus dans l'aéroport. Par exemple, un passager peut ressentir une forme d'injustice s'il possède un billet avec une priorité d'embarquement, mais qu'il est obligé de monter à bord de l'avion avec les passagers en économie (Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

Enfin la dernière dimension de la perspective psychologique fait référence aux mémoires antérieurs des passagers. L'expérience est un processus mental qui se construit avec les expériences antérieures des consommateurs (Pine et Gilmore, 1998;

Schmitt, 1999). Dans un aéroport, les passagers ont des attentes qui sont construites à partir de visites antérieures ou d'expériences passées dans d'autres aéroports (Harrison *et al.*, 2012). Cela implique donc que les gestionnaires mettent en place une bonne expérience qui influencera, à son tour, les futures visites des passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

### 2.3.5.3 La perspective marketing et managériale

Selon Wattanacharoensil *et al.* (2016), la perspective managériale est le fruit du changement de paradigme dans la philosophie managériale des aéroports. En effet, la mise en place de l'expérience est devenue un moyen de rendre les aéroports plus profitables, au lieu de simple lieu de transit (Graham 2005 ; Graham, 2014). Wattanacharoensil *et al.* (2016) ont donc adapté des concepts, souvent utilisés dans d'autres domaines de la consommation, aux aéroports. On y retrouve le *service encounter*, le *servicescape*, les aspects commerciaux (*retails and commercials*), la co-création de l'expérience et l'image de la destination (Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

Dans ce modèle, le *service encounter* représente les interactions que les passagers entreprennent avec le personnel de service (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Dans le contexte aéroportuaire, il existe deux types de *service encounter*. D'un côté, de nombreux aéroports misent sur un service face à face, c'est à dire, sur des relations entre employés et passagers afin de rehausser l'expérience de ceux-ci (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). De l'autre côté, les aéroports mettent aussi à la disposition des passagers de nombreuses technologies libre-service (*Self Service Technology- SST*). Les SST ont pour avantage de donner plus de contrôle aux passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

Wattanacharoensil *et al.* (2016) définissent la dimension du *servicescape* dans ce modèle essentiellement selon les travaux de Rosenbaum et Massiaiah (2011). L'objectif principal de ce concept est de créer une atmosphère propice à la

consommation et la détente (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Ce concept est donc défini selon quatre dimensions différentes. Tout d'abord, la dimension physique fait référence à tous les éléments physiques que les gestionnaires peuvent mettre en place pour stimuler la consommation (Rosenbaum et Massiah, 2011). Ensuite, il y a la dimension sociale qui fait référence à l'aspect social qui influence la consommation comme les employés ou encore, les autres consommateurs (Rosenbaum et Massiah, 2011). La troisième dimension, quant à elle, fait référence aux symboles et artéfacts qui créent une « atmosphère » (Rosenbaum et Massiah, 2011). Il s'agit ni plus ni moins d'une intégration du *sense of place* dans le *servicescape* (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Enfin, la dernière dimension, la dimension naturelle, a pour objectif d'enchanter la consommation par des éléments naturels. Selon Rosenbaum et Massiah (2011), la présence d'éléments naturels, comme la biodiversité de la faune ou la flore contribue à enchanter l'expérience de consommation. C'est donc ces quatre dimensions qui structurent le concept de *servicescape* et de *sensecape* dans ce modèle.

La co-crédation de l'expérience s'applique aux aéroports, puisque les passagers font partie intégrante du service. Sans leur implication dans la prestation de service, il n'y a pas de services (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Dans ce modèle, la co-crédation des passagers peut se traduire via leur implication dans les transactions via l'utilisation des SST. L'utilisation des technologies libre-service permet aux voyageurs d'avoir le contrôle sur leur expérience et ils sont davantage impliqués dans la prestation de services (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Un autre moyen où l'on retrouve la co-crédation est l'utilisation des réseaux sociaux pour le partage de l'expérience. Effectivement, les passagers peuvent, via différentes plateformes (Instagram, Facebook, etc.) et par différents moyens (Photos, vidéos, tweets) influencer les autres passagers et donc, co-construire l'expérience autour de l'aéroport (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Par exemple, un passager pourrait se prendre en photo devant un artéfact iconique de l'aéroport et influencer ses pairs à faire de même lorsqu'ils visiteront l'aéroport (Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

La dimension commerciale de l'expérience est primordiale à la création d'une bonne expérience (Livingstone *et al.*, 2012; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). En effet, en considérant que les activités discrétionnaires sont celles qui occupent le plus les passagers pendant leur visite à l'aéroport, et qu'il s'agit du moyen par excellence pour influencer leur expérience positivement, il est important qu'elles reçoivent beaucoup d'attention de la part des gestionnaires (Kraal *et al.*, 2009 ; Livingstone *et al.*, 2012). Les activités discrétionnaires font donc référence à toutes activités de consommations qu'entreprennent les passagers dans les terminaux (restaurants, boutiques, activités) (Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

Finalement, la dimension de l'image de la destination est prise en considération, puisque les passagers ont tendance à associer l'aéroport à la ville qu'elle dessert (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). En effet, l'évaluation de l'expérience, par les passagers, va prendre en considération les caractéristiques de la destination. Un aéroport qui dessert une ville reconnue pour être efficiente devra être en mesure d'offrir un service efficient pour répondre aux attentes des passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Cette dimension est importante, puisqu'elle s'inscrit dans l'ordre d'idée de Yeh et Kuo (2003) qui stipule que l'aéroport est la première et dernière image d'une destination et qu'elle peut influencer les intentions de retour des passagers.

Le présent modèle possède quelques limites qui ont conduit les auteurs à créer un nouveau modèle de l'expérience des passagers dans les aéroports l'année suivante (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Tout d'abord, Wattanacharoensil *et al.*, 2017 souligne que le modèle a seulement été testé sur deux aéroports, soit Hong Kong et Bangkok. De plus, le précédent modèle n'explore pas assez l'expérience des passagers dans une perspective touristique ainsi que le lien entre la destination et l'expérience des passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Contrairement au modèle précédent, le nouveau modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2017) prend en considération les différents aspects d'une expérience de consommation en plus d'y intégrer une

dimension touristique. (Helkkula, 2011 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017) En effet, afin de considérer le rôle touristique joué par le passager (Wattanacharoensil *et al.*, 2016), Wattanacharoensil *et al.* (2017), ont intégré au modèle d'expérience de Helkkula (2011) et les phases de résultats de l'expérience touristique de Cutler et Carmichael (2010). À ce jour, il s'agit du modèle conceptuel le plus complet et celui retenu pour ce mémoire.

#### 2.4 Cadre conceptuel de l'étude

Dans l'objectif d'utiliser le modèle qui définit le mieux l'expérience des passagers dans les aéroports, le modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2017) sera pris comme modèle pour le cadre conceptuel de l'étude. Wattanacharoensil *et al.* (2017) présentent donc le concept d'expérience des passagers dans les aéroports selon trois dimensions, soit l'expérience dans les aéroports comme un processus (*AE as a process*), l'expérience dans les aéroports comme étant un phénomène (*AE as phenomenon*), ainsi que l'expérience dans les aéroports comme un extrant (*AE as an outcome*) (Wattanacharoensil, 2019 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017). La figure 2.6 présente le modèle ainsi que les interrelations qui ont servi à leur étude.



Figure 2.6 Cadre conceptuel de l'expérience du passager dans les aéroports (Wattanacharoensil *et al.*, 2017)

#### 2.4.1 L'expérience dans les aéroports comme étant un processus

Tout d'abord, l'expérience est perçue comme un processus qui regroupe toutes les activités que les passagers doivent exécuter pour embarquer dans l'avion. Selon Wattanacharoensil *et al.* (2017), l'Expérience des Passagers dans les Aéroports (EPA) est différente de l'expérience des consommateurs et de l'expérience touristique. En effet, contrairement à ces deux types d'expérience, l'EPA repose davantage sur les aspects de fonctionnalité et de service offerts dans un aéroport. La fonctionnalité des lieux aura une grande importance sur l'aspect mémorable de l'expérience. Lors de l'expérience touristique et de consommation, l'aspect mémorable est plutôt lié aux aspects hédoniques et esthétiques de la consommation qui, eux, sont liés à l'aspect mémorable (Wattanacharoensil *et al.* 2017). La dimension procédurale de l'expérience repose sur différentes composantes qui sont essentielles à la livraison du service (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Cette dimension se compose donc de l'aspect fonctionnel de l'expérience, le personnel de service, le *servicescape* et la signalisation, les technologies libre-service ainsi que les infrastructures de transports (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

#### 2.4.1.1 L'aspect fonctionnel de l'expérience.

Dans un premier temps, il y a la fonctionnalité des lieux. Comme expliqué précédemment, lorsque les passagers entrent dans un terminal, ils doivent se soumettre aux activités nécessaires à l'embarquement (Livingstone *et al.*, 2012 ; Popovic *et al.*, 2009, 2010). La figure 2.7 ci-dessous présente les activités que les passagers entreprennent au départ et à l'arrivée dans un terminal d'aéroport.

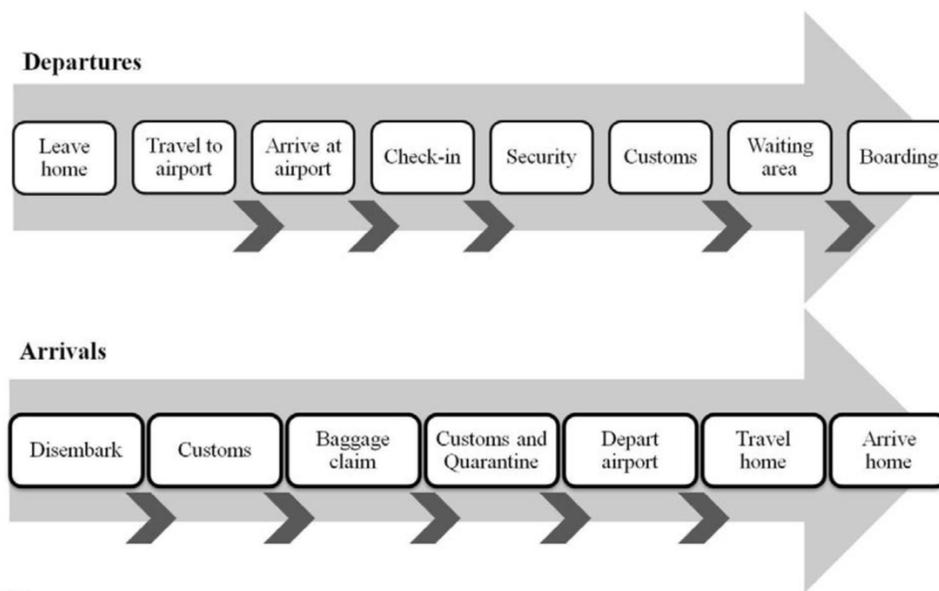


Figure 2.7 Cadre conceptuel des activités procédurales (Popovic *et al.* 2010).

Popovic *et al.* (2010) définissent les *processings activities* comme étant celles qui sont directement liées à la conformité et aux exigences légales et réglementaires d'embarquement dans un avion. Ces activités comprennent : l'enregistrement, remplir tous les documents de départ requis, la négociation de divers points de contrôle de sécurité et d'identité ainsi que l'embarquement à bord de l'avion à la porte d'embarquement. Cette dimension est fondamentale pour l'EPA, puisque selon les travaux de Kirk et al, 2014, les passagers sont capables d'apprécier davantage l'expérience dans un aéroport (en particulier les aspects hédoniques et esthétiques de

l'expérience) seulement lorsqu'ils ont rencontré une satisfaction des aspects fonctionnels de l'expérience (Wattanacharoensil *et al.* 2017). L'étude de Wattanacharoensil *et al.* (2017) a montré que si les passagers avaient une appréhension négative des activités de type « *processing* » causée par des expériences passées, ils seront indisposés à apprécier les dimensions esthétiques et hédoniques de l'expérience actuelle (Wattanacharoensil *et al.* 2017).

#### 2.4.1.2 Le personnel de service

Le personnel de service joue un rôle important dans la satisfaction de l'EPA. En effet, tout comme l'aspect fonctionnel de l'aéroport, les passagers seront en mesure d'apprécier la dimension phénoménale de l'EPA plus facilement si le personnel de service a été satisfaisant pour les passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Dans son modèle, Wattanacharoensil *et al.* (2017) définissent le personnel de service comme étant les interactions sociales que les passagers auront avec les différents acteurs au cours des différents processus de l'arrivée à l'aéroport jusqu'à l'embarquement dans l'avion. Cette composante est complexe pour les gestionnaires, puisqu'il est difficile de standardiser la prestation du personnel de service vu la présence d'une multitude d'acteurs avec des intérêts bien particuliers (Wattanacharoensil *et al.* 2017).

#### 2.4.1.3 Le servicescape et la signalisation

Cette dimension se base principalement sur l'aménagement de l'espace dans l'aéroport. Selon Wattanacharoensil *et al.* (2019, p.179), cette dimension se réfère à : « *the interior of the functional design of the airport, particularly the signage, and the walking distance of the areas for the necessary or functional activities, such as immigration, security, and the boarding gate* ». Cette définition repose essentiellement sur les travaux de Cave et Pickard (2001) et de Fewings (2001) ainsi que sur le LOS de l'IATA. À titre d'exemple, l'aménagement de l'espace peut faire référence aux corridors qui mène aux portes d'embarquement, tandis que la signalisation fait référence aux

panneaux qui fournissent de l'information aux passagers, sur comment s'orienter (Caves et Pickard, 2001 ; Fewings, 2001).

#### 2.4.1.4 Les technologies libre-service

Les technologies libre-service jouent un rôle crucial dans l'EPA (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Effectivement, les *necceseries activities* ont un impact important sur l'anxiété des passagers (Popovic *et al.*, 2010; Livingstone *et al.*, 2012; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Comme ces activités sont nécessaires à l'embarquement des passagers pour des raisons de sécurité, il est impossible de les supprimer (Popovic *et al.*, 2010). Les technologies libre-service vont donc permettre de réduire le temps d'exécution des tâches qui sont source d'anxiété afin de permettre aux voyageurs de profiter davantage des activités discrétionnaires, et donc, de contribuer à l'EPA (Livingstone *et al.*, 2012 ; Popovic *et al.*, 2010 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Ceci s'appliquerait spécialement aux passagers de la génération Y (Gures *et al.*, 2018). À titre d'exemple, on retrouve des bornes d'enregistrement libre-service pour l'enregistrement (Air Canada, 2020) ou encore, des bornes de déclaration de douanes (Agence des Services Frontalier du Canada, 2019). Aussi, Wattanacharoensil *et al.* (2019) ont identifié plusieurs technologies qui peuvent considérablement augmenter l'EPA, dont des *ibeacons*, de la *RFID*, des technologies portables comme les montres intelligentes ou des robots (Wattanacharoensil *et al.*, 2019). Toutefois, puisque leur raison d'être est de permettre un processus plus efficace, si elles ne répondent pas à cette attente, les passagers développeront des émotions négatives, ce qui affectera la perception de l'EPA (Gures *et al.*, 2018 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

#### 2.4.1.5 Les infrastructures de transports

Wattanacharoensil *et al.*, (2017) définissent les infrastructures de transports comme étant toutes les infrastructures permettant l'accès aux terminaux et qui se trouvent à

l'extérieur de ceux-ci. Parmi ces infrastructures, on peut inclure les stationnements, les rampes de débarquement à l'aéroport et l'accès direct à l'aéroport (trains, taxis, bus). De plus, certains aéroports ont intégré des installations pour effectuer son enregistrement en ville, plutôt qu'à l'aéroport, ce qui influence positivement l'EPA (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

#### 2.4.2 L'expérience des passagers, un phénomène

Ensuite, en suivant la logique expérientielle de Holbrook et Hirshman (1982) et de Helkkula (2011), une expérience de consommation aura une dimension hédoniste, dans lequel le passager est le centre du phénomène. Celui-ci se représentera l'expérience comme un phénomène interne, subjectif et spécifique à un événement et un contexte, ce qui est hautement dépendant du jugement des passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Cette dimension « *refers to hedonic and aesthetic aspects in relation to discretionary activities, which cover the leisure activities as well as atmosphere, food, and retail areas, which enhance the passenger hedonic and aesthetic experience.* » (Wattanacharoensil *et al.*, 2019, p.180). Contrairement à la dimension précédente, celle-ci est fortement liée à des émotions positives chez les passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2017 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2019). Cela confirme donc la conclusion de Kirk *et al.* (2010) qui stipule que les activités discrétionnaires entreprises par les passagers sont source d'émotions positives. Cependant, il est important que les passagers soient satisfaits des concepts de la dimension précédente, sans quoi il sera difficile d'apprécier l'hédonisme de l'expérience (Wattanacharoensil *et al.*, 2019). Selon le modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2017), deux concepts regroupent cette dimension, soit l'hédonisme et l'esthétisme.

##### 2.4.2.1 L'hédonisme

Selon Wattanacharoensil *et al.* (2017), l'hédonisme fait référence aux activités discrétionnaires entreprises par les passagers afin d'agrémenter leur temps libre dans

le terminal. Ce concept est essentiellement basé sur la définition de ce type d'activité par Popovic *et al.* (2010). On y retrouve donc toutes les activités récréatives possibles de faire à l'aéroport, les restaurants et les boutiques (Wattanacharoensil *et al.*, 2017 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2019). Puisque les activités discrétionnaires représentent environ 80% du temps passé par les passagers dans un terminal (Popovic *et al.*, 2010), ces activités permettront de rehausser l'expérience des passagers (Wattanacharoensil, 2019 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

#### 2.4.2.2 L'esthétisme

Le concept d'esthétisme, tel que défini par Wattanacharoensil *et al.* (2017), est principalement basé sur le concept de *sens of place* définie précédemment dans le modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2016). Il s'agit donc de tout ce que les passagers peuvent apercevoir dans le terminal pendant leur transit (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Tel que mentionné précédemment, le concept de *sens of place*, dans un cadre d'esthétisme, fait référence à la dimension de l'environnement du concept général (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). L'environnement physique d'un lieu est assez important pour la mise en scène de l'expérience, puisqu'il contribue à créer une immersion chez les passagers (Pine et Gilmore, 1998).

#### 2.4.3 L'expérience des passagers, comme étant un extrait.

Lorsque les passagers vivent une expérience, ils vont être engagés à un stade émotionnel et même mémoriel (Pine et Gilmore, 1998 ; Schmitt, 1999). Selon les travaux de Wattanacharoensil *et al.* (2017), l'EPA, en tant que processus et phénomène, générera des extraits se mesurant par des émotions. Cette dimension est donc définie comme étant « *an outcome refers to the four experiential aspects that can be associated with a passenger as a result of their experiences in the airport terminal* » (Wattanacharoensil *et al.*, 2019). Ce sont donc des extraits cognitifs et affectifs que les passagers ressentent après avoir vécu l'expérience au niveau procédural et phénoménal

(Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Basé sur les travaux de Cutler et Carmicheal (2010), Wattanacharoensil *et al.* (2017) ont adapté quatre types d'extrants que les passagers peuvent ressentir lors de l'EPA. Trois de ces types d'extrants ont la particularité d'être des extrants qui se manifestent par le rôle touristique qui accompagne les passagers (Cutler et Carmicheal, 2010; Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

#### 2.4.3.1 La perception

Premièrement, il y a la perception que les passagers peuvent avoir de leur expérience. Dépendamment de l'EPA vécue, les passagers peuvent avoir une perception positive ou négative d'une compagnie aérienne (Wattanacharoensil *et al.*, 2017; Wattanacharoensil *et al.*, 2019). De plus, puisque l'image de la destination est souvent associée à l'aéroport (Livingstone *et al.*, 2012), celle-ci peut souffrir d'une EPA négative (Wattanacharoensil *et al.*, 2017; Wattanacharoensil *et al.*, 2019). Cet extrant est majoritairement influencé par l'expérience en tant que processus (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

#### 2.4.3.2 Les émotions

Deuxièmement, l'extrant suivant se caractérise par les émotions ressenties par les passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2017; Wattanacharoensil *et al.*, 2019). Parmi les émotions qui peuvent être ressenties, on retrouve toutes celles en lien avec l'anxiété, explicitée précédemment, ainsi que des émotions, telle la joie, la satisfaction, l'insatisfaction ou encore la colère (Helkkula, 2011; Wattanacharoensil *et al.*, 2017; Wattanacharoensil *et al.*, 2019). Cet extrant est majoritairement influencé négativement par l'aspect procédural de l'expérience et positivement par l'aspect phénoménal de l'expérience (Wattanacharoensil *et al.*, 2017; Wattanacharoensil *et al.*, 2019).

#### 2.4.3.3 L'indicateur de souvenir

Troisièmement, l'indicateur de souvenir est un extrant qui est produit suite à l'EPA. En effet, celui-ci se divise en deux facteurs différents. Tout d'abord, il y a l'intention de retour des passagers. Suivant la logique de Martín-Cejas (2005), dans bien des cas, l'aéroport est le commencement du voyage. L'EPA peut donc influencer les passagers à choisir de nouveau la destination (Wattanacharoensil *et al.*, 2016), ou dans un cas contraire, à ne plus revenir, nuisant ainsi à la destination touristique (Kirk *et al.*, 2014). Ensuite, le second facteur est la comparaison avec les autres aéroports. Ce facteur a déjà été décrit dans le modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2016). L'expérience a comme particularité d'être un processus mental qui se construit à partir des expériences antérieures (Pine et Gilmore, 1998; Schmitt, 1999). Dans les aéroports, cette construction s'effectue donc à partir de visites antérieures dans d'autres aéroports (Harrison *et al.*, 2012). La souvenir se construit majoritairement lors de l'expérience procédurale puisque, les passagers vont comparer l'efficacité et l'efficience des processus en place avec ceux qu'ils ont déjà vus précédemment (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

#### 2.4.3.4 La perception de justice

Quatrièmement, la perception de justice se divise en quatre facteurs différents, soit la justice procédurale, la justice interactive, la justice de prix et la justice physique (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). La perception de justice se base principalement sur le modèle de Wattanacharosensil *et al.* (2016), en y ajoutant un nouveau facteur, soit celui de la justice physique. Wattanacharoensil *et al.* (2019) définissent les différents facteurs comme :

- La justice interpersonnelle fait référence à la façon dont les passagers se sentent traité par les différents employés qui œuvrent à l'aéroport;

- La justice procédurale fait référence aux procédures qui sont mises en place, mais qui, selon les passagers, n'apportent pas une valeur ajoutée à l'expérience;
- La justice de prix fait référence au sentiment perçu par les passagers quant au rapport qualité-prix sur des besoins de base, comme la nourriture et les boissons;
- La justice physique fait référence à la perception que se font les passagers de l'utilisation de l'espace, par exemple une porte d'embarquement beaucoup trop loin.

Les extraits produits suite à l'EPA sont importants puisqu'ils auront une incidence directe sur la construction et la perception de futures expériences (Wattanacharoensil *et al.*, 2017; Wattanacharoensil *et al.*, 2019). De plus, selon Cutler et Carmicheal (2010), les extraits influencent également la satisfaction ou l'insatisfaction. Aussi, les extraits sont, en plus d'être influencé par l'expérience vécue par le passager, également influencé par des constructions sociales extérieures, comme les attentes que se font les passagers d'une ville, des images qu'ils reçoivent dans les médias ou des expériences antérieures (Cutler et Carmicheal, 2010). La perception de l'extrait est ainsi, par plusieurs facteurs, différents. C'est donc ces différents éléments du modèle qui constitueront la grille d'observation lors de l'analyse du corpus.

## 2.5 Grille d'analyse

À partir du modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2017), définit précédemment, une grille d'analyse (voir tableau 2.2) a été créé. Cette grille sera au cœur de l'analyse des résultats de cette recherche. Elle constitue donc le cadre qui servira à l'analyse thématique, explicitée davantage dans le prochain chapitre. Ainsi, c'est en partant des trois dimensions, soit la dimension procédurale, la dimension phénoménale et la dimension résultante, que l'analyse sera effectuée. Pour ce faire, les éléments codifiés

seront réunis dans la catégorie « indicateurs » (voir le tableau 2.2) ou dans la catégorie « facteurs » lorsqu'il n'y a pas d'indicateurs (ex. le personnel de service).

Tableau 2.2 Grille de codification de la recherche (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

Dimensions	Facteurs	Indicateurs
Dimension procédurale de l'expérience (Ae as a process)	Activités procédurales	Bagages
		Embarquement
		Enregistrement
		Douane
		Sécurité
	Personnel de service	
	Technologies libre-service	
<i>Servicescape</i>		Signalisation
		La disposition et la navigation
Transport		Infrastructures de transport
		Activités hors du terminal
Dimension phénoménale de l'expérience (Ae as a phenomenon)	Esthétisme	Design de l'aéroport
		<i>Sense of place</i>
	Hédonisme	Activités
		Nourriture et boissons
	Boutiques	
Dimension résultante de l'expérience (Ae as an outcome)	Perception générale	Perception des compagnies aériennes
		Perception des aéroports
		Perception de choix
		Perception de la destination
	Émotions	Émotions liées au bien-être
		Frustration & sentiments désagréables
		Satisfaction & sentiments agréables
		Stress et anxiété
	Perception de justice	Justice interactionnelle
		Justice physique
		Justice procédurale
		Justice de prix
	Souvenirs	Comparaison avec d'autres aéroports
		Comparaison avec des expériences passées
Intention de recommander l'aéroport		
Intention d'éviter ou de retourner à l'aéroport		

## 2.6 L'objectif de l'étude

Le modèle de Wattanacharoensil *et al.*, (2017) représente le modèle de l'EPA le plus complet à ce jour. En effet, reposant sur les travaux de Helkkula (2011), le modèle divise l'expérience selon trois dimensions, soit le processus, le phénomène et les extrants. Toutefois, ce modèle n'a pas été validé dans plusieurs contextes aéroportuaires (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Il existe aussi un large éventail d'aéroports différents, de tailles différentes, ce qui peut influencer la perception de l'EPA (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). De plus, l'EPA est un phénomène qui repose sur des notions théoriques observées majoritairement en Océanie et en Asie. Or, la provenance et la culture des passagers sont importantes dans la mise en scène de l'EPA, puisque l'expérience est grandement influencée par les perceptions et constructions mentales des consommateurs (Pine et Gilmore, 1998). C'est donc ce qui motive cette présente recherche à étudier l'EPA dans le contexte canadien.

Dans une perspective canadienne, il sera intéressant d'analyser les dimensions du modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2017), en analysant les commentaires laissés par les passagers ayant transités dans les aéroports canadiens. Le choix du Canada comme terrain d'études pour un phénomène tel que l'EPA est très intéressant. Dans les faits, le Canada ne possède qu'un seul aéroport, soit Toronto-Pearson, faisant partie des cinquante plus grands aéroports, classé par le nombre de passagers transportés (ACI, 2020). Comme expliqué précédemment, il n'y a donc pas vraiment d'études sur les aéroports canadiens. Cela peut s'expliquer par le fait que les chercheurs s'intéressent principalement aux plus grands aéroports (Graham, 2019). De plus, le pays se retrouve dans un contexte nord-américain où on n'y a très peu étudié l'EPA. Finalement, le Canada évolue dans un écosystème très réglementé (Transport Canada, 2019), ce qui aura pour conséquence d'affecter l'EPA (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Ainsi, dans l'objectif d'établir un portrait plus général du concept d'EPA dans les aéroports canadiens, l'étude portera sur les quatre plus grands aéroports du pays, soit : l'Aéroport

international Montréal-Trudeau, l'Aéroport international Toronto-Pearson, l'Aéroport international de Vancouver et l'Aéroport international de Calgary. Dans le chapitre suivant, la posture intellectuelle et les méthodes de recherche seront présentées afin d'être en mesure de répondre à ces objectifs.

## CHAPITRE III

### MÉTHODOLOGIE DE RECHERCHE

Dans ce troisième chapitre, il sera question d'exposer la stratégie méthodologique entreprise pour la réalisation de cette recherche. Pour débiter, le type de recherche sera présenté en explicitant la posture ontologique, épistémologique et méthodologique de la recherche. Par la suite, le processus méthodologique sera exposé en présentant la collecte de données, le choix des plateformes de commentaires comme terrain d'études et l'analyse de contenu.

#### 3.1 Le type de recherche

##### 3.1.1 Le paradigme de recherche

Il existe quatre grands paradigmes majeurs qui structurent la recherche scientifique. Ces paradigmes ont pour objectif de relier la théorie et la méthode et d'aider à déterminer la structure de la recherche (Goodson et Phillmore, 2004). Tout d'abord, on retrouve les approches positivistes et post-positivistes où le chercheur croit seulement en l'observation du monde du réel, c'est-à-dire du monde observable (Goodson et Phillmore, 2004). Selon Tribe (2007, p.30), cette approche sépare les moyens et les fins, les faits et les valeurs, la théorie et la pratique afin qu'il ne reste que les moyens, les faits, et la théorie. Toutes questions morales et esthétiques sont exclues de la recherche (Goodson et Phillmore, 2004). De plus, comme il s'agit d'observer un monde réel, le chercheur ne peut être que séparé de l'environnement et donc d'observer le monde de manière objective. La substitution d'un chercheur par un autre ne causerait donc aucun biais dans la reproduction d'une enquête (Goodson et Phillmore, 2004). Cette méthode est particulièrement utilisée lors de recherches quantitatives en

tourisme. À l'instar du positivisme, la théorie critique permet, et il est même souhaitable, d'inclure des problèmes moraux, des répercussions et des valeurs lors de réflexion sur la connaissance (Tribe, 2007). La théorie critique est d'abord et avant tout intéressée aux relations de pouvoirs. Selon Tribe (2007, p.30), «*[p]ower is a key issue to be researched and a critical approach to tourism would seek to expose whose interests are served and the exercise of power and the influence of ideology in the researched situation and research itself* ». Enfin, le dernier paradigme prend en considération que le monde est complexe et social et que peu importe qui étudie le monde, il l'étudie en impliquant sa perspective du monde.

Dans le cadre de cette recherche, la perspective qui convient le mieux à l'interprétation de la connaissance est la posture constructiviste. Dans le constructivisme, il n'y a pas de séparation objective entre le chercheur et l'environnement, comme dans le positivisme (Goodson et Phillimore, 2004). La connaissance qui émerge de ce paradigme est une construction du chercheur et de son sujet. Le constructivisme se distingue également de la théorie critique dans la mesure où le chercheur est influencé par la réalité qui l'entoure, puis l'interprète en partie de son propre construit social (Tribe, 2004). Cela s'explique principalement par le fait que le chercheur et les sujets sont complices dans la production de la connaissance (Goodson et Phillimore, 2004). En effet, la production du savoir est générée par une interprétation de l'expérience vécue par les passagers dans les aéroports par l'intermédiaire de contenu sémantique. Les passagers des aéroports étudiés sont donc complices de la production de la connaissance. Afin de bien comprendre comment il représente le phénomène, le chercheur doit être en mesure d'étudier en profondeur le phénomène en question (Goodson et Phillimore, 2004). C'est donc le paradigme qui est le plus adéquat à la réalisation de cette recherche.

### 3.1.2 La posture ontologique

L'ontologie peut être définie comme étant les questions qui ont trait aux préoccupations et aux perspectives qui aident à désigner la nature de la connaissance au sens profond. Cela peut se traduire par la connaissance de la réalité en terme « d'être », « devenir » et de « sens » (Hollinshead, 2004, p.75). Définir la posture ontologique est particulièrement important dans la recherche touristique. En effet, par le caractère multidisciplinaire et transdisciplinaire du tourisme (Tribe, 2004), les chercheurs dans le domaine doivent généralement prendre en compte les impacts et les influences du tourisme sur des groupes avec des caractéristiques régionales, ethniques, religieuses, sous-culturelles, et à intérêts spéciaux et différents (Hollinshead, 2004, p.64). De plus, Hollinshead (2004, p.64) insiste également sur le fait que le tourisme est souvent perçu comme étant une force magnétique dans les communautés et donc, qu'il est important d'avoir une réflexion du caractère ontologique du tourisme. Dans la présente étude, l'approche ontologique privilégiée est le relativisme qui s'inscrit dans l'approche constructiviste (Hollinshead, 2004). Hollinshead (1993, p.57, cité dans Hollinshead, 200, p.76) définit le relativisme comme : « *realities exist in the form of multiple mental constructions – socially and experientially based, local and specific, dependent for their form and content on the persons who hold them* ». Ce choix s'explique par la problématique de recherche qu'est l'expérience dans les aéroports. En effet, le caractère subjectif des expériences vécues est une construction mentale propre à chacun (Pine et Gilmore, 1999, Helkkula 2011). L'interprétation des commentaires dépend donc des commentaires laissés par les voyageurs, par exemple, sur des sites de commentaires (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

### 3.1.3 La posture épistémologique.

L'épistémologie est une science qui, somme toute complexe, est un travail d'évaluation des connaissances scientifiques (Kadri, 2012, p.39). Ce travail s'organise autour de trois principales questions qui entrent dans la réflexion épistémologique : 1) la question

gnoséologique qui définit l'étude, la genèse, la nature et la forme de la connaissance; 2) la question méthodologique qui définit comment la connaissance est engendrée et constituée; et 3) la question éthique qui définit la valeur et la validité de la connaissance (Le Moigne, 2012, p.8.). Ces questions s'accordent avec la définition de Nadeau (1999, p.209, cité dans Kadri, 2012, p.39) qui définit l'épistémologie comme étant une :

Branche de la philosophie des sciences qui étudie de manière critique la méthode scientifique, les formes logiques, et modes d'inférence utilisés en science, de même que les principes, concepts fondamentaux, théories et résultats des diverses sciences, et ce, afin de déterminer leur origine logique, leur valeur et portée objective.

L'épistémologie permet donc de mieux comprendre la relation entre le chercheur et la connaissance (Hollinshead, 2014). La posture épistémologique adoptée dans le présent travail de recherche se veut une approche interprétative constructiviste. En effet, par définition, cela signifie que l'enquêteur et l'enquêté fusionnent pour créer une seule entité qui mène à la production de la connaissance (Goodson et phillimore, 2004, p.36; Hollinshead; 2004, p.75). L'instrument de recherche n'est, ici, nul autre que le chercheur qui fait une interprétation de l'expérience vécue par les passagers à travers l'analyse d'arguments et de discussions (Goodson et Phillimore, 2004, p.36).

#### 3.1.4 La posture méthodologique

La posture méthodologique, influencée à la fois par l'ontologie et l'épistémologie, consiste à une pratique privilégiée que l'on se doit de suivre et de respecter lors de l'élaboration de nouvelles connaissances via une approche et une méthode particulière sélectionnée (Hollinshead, 2004, p.75). Simultanément, à partir des postulats définis précédemment, il est important de choisir un devis de recherche approprié au sujet de recherche. « Le devis est un plan logique tracé par le chercheur en vue d'établir une manière de procéder susceptible de mener à la réalisation des objectifs, c'est-à-dire trouver des réponses aux questions de recherche ou vérifier des hypothèses ». (Fortin

et Gagnon, 2016, p.49). Puisque l'objectif principal de cette recherche est de comprendre comment les passagers se représentent l'expérience qu'ils ont vécue dans un aéroport canadien, il semble approprié d'adopter un devis d'étude descriptive simple. Par définition, le devis d'études descriptives simple sert à étudier et préciser un phénomène particulier et peu étudié (Fortin et Gagnon, 2016, p.208). Il s'agit donc du meilleur devis, puisque le chercheur tente de décrire un phénomène précis, soit l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens, ainsi que ses caractéristiques associées. Ce choix est favorisé à l'étude descriptive comparative, puisqu'il n'aura aucune comparaison entre plusieurs groupes, ou échantillons, différents (Fortin et Gagnon, 2016, p.209).

Pour ce qui est de l'approche méthodologique, celle-ci est d'abord qualitative. En effet, la recherche qualitative est « un terme générique qui se concentre sur l'étude des phénomènes sociaux dans leur contexte ordinaire et habituel. Elle permet de faire ressortir de nouvelles données et de les traiter de façon qualitative, contrairement aux devis quantitatifs qui soumettent leurs données à des épreuves statistiques (Deslauriers, 1982). Ce choix s'explique par la nature narrative des données récoltées et des objectifs de la recherche (Fortin et Gagnon, 2016). L'approche sera également de type phénoménologique herméneutique. Cette approche consiste à : « [mettre] plus l'accent sur la compréhension et l'interprétation des expériences diverses vécues, déjà disponibles dans une forme écrite, plutôt que sur la description proprement dite » (Gagnon et Fortin, 2016). Une fois de plus, le choix de cette approche s'intègre entièrement dans une perspective constructiviste, puisqu'elle se base sur l'interprétation des constructions individuelles et tente de faire ressortir un consensus général sur le phénomène à l'étude (Hollinshead, 2004). Le choix de la phénoménologie herméneutique est favorisé dans cette recherche, puisque la méthode repose essentiellement sur l'interprétation de l'expérience vécue par les passagers (Helkkula, 2011 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016).

Enfin, cette recherche s'inscrit dans un raisonnement inductif. En effet, Fortin et Gagnon (2016, p.13) définissent le raisonnement inductif comme « étant un raisonnement qui consiste à aller du particulier au général. Il s'agit d'un processus qui conduit à des généralisations à partir d'une série observable ». Cela s'accorde parfaitement avec le sujet de cette présente étude, puisqu'elle a pour principal objectif d'interpréter la représentation de l'expérience dans les aéroports canadiens (un contexte particulier) afin de voir qu'elles sont les composantes du contexte du modèle d'expérience dans les aéroports de Wattanacharoensil *et al.* (2017) qui ressort le plus (contexte général).

## 3.2 La méthode

### 3.2.1 La collecte de données

Afin de récolter les données pour l'étude, le choix des sites de commentaires semble être le choix le plus approprié. Plusieurs auteurs ont eu recours à cette méthodologie par le passé pour étudier l'expérience (Craig, 2007; Vo Thanh et Kirova, 2018; Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Cela s'explique par le fait que les expériences vécues par les êtres humains sont des phénomènes narratifs (Craig, 2007). De nombreuses disciplines (c.-à-d. psychologie, médecine, géographie, histoire, marketing, etc.) « *have come to recognize narrative as the most likely medium to capture the contingencies of human experience as lived in context and over time* » (Craig, 2007, p.174). L'utilisation des récits remonte bien avant notre monde post-moderne. En effet, même au début de l'humanité, les êtres humains utilisaient les pictogrammes pour raconter leurs expériences. Ensuite, dans une forme un peu plus touristique, les explorateurs utilisaient également le récit pour raconter leurs expériences de voyages (Craig, 2007). Ce n'est donc pas surprenant que cette méthodologie ait déjà été utilisée dans plusieurs recherches sur l'expérience des passagers dans les aéroports (Wattanacharoensil *et al.*, 2016, 2017 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2019).

En ce qui concerne la présente recherche, le terrain d'étude consiste à analyser les commentaires rédigés par des passagers sur le site *Skytrax*. *Skytrax* est la plus grande plateforme indépendante du milieu de l'aviation où les passagers peuvent laisser une évaluation de leurs expériences. Les passagers peuvent évaluer autant la majorité des compagnies aériennes que les différents aéroports internationaux à travers le monde (*Skytrax*, 2020a). Lorsqu'un passager désire écrire une évaluation d'un aéroport, il doit seulement aller sur le site et cliquer sur l'onglet « écrire une évaluation ». Une fois sur la page d'évaluation, celui-ci doit fournir des renseignements obligatoires, tels que l'adresse courriel, le nom et le prénom, le pays de résidence, etc. Une fois que le formulaire est rempli, le passager peut rédiger son commentaire dans une boîte permettant 3500 caractères maximum (*Skytrax*, 2020b). Il est important de souligner qu'un passager peut écrire une évaluation au moment de son choix, que ce soit pendant ou après l'expérience vécue. D'ailleurs, lors de l'analyse des résultats, quelques passagers ont indiqué qu'ils étaient à l'aéroport pendant qu'ils rédigeaient leur commentaire.

Il existe d'autres plateformes en ligne sur lesquels les passagers peuvent laisser leurs commentaires. Toutefois, le choix de *Skytrax* comme plateforme pour l'étude de l'expérience des passagers s'explique par plusieurs raisons. Tout d'abord, *Skytrax* est une plateforme mondiale qui possède un système de vérification des passagers. Lorsque des passagers veulent laisser une évaluation sur le site, ils doivent obligatoirement fournir leur adresse courriel, ce qui assure une certaine validité des commentaires laissés par les passagers (*Wattanacharoensil et al.*, 2017). De plus, *Skytrax* met en place un sceau « *Trip verified* » qui signifie qu'un éditeur du site a analysé une copie d'un billet d'avion électronique, une copie détaillée de la réservation ou une carte d'embarquement fournie par les passagers afin d'augmenter la validité du commentaire et de l'évaluation (*Skytrax*, 2020c). Aussi, cette plateforme permet aux chercheurs d'analyser les expériences des passagers de manière plus complète que par des entretiens avec des passagers. En effet, elle permet de représenter une plus grande

vue de la réalité en ayant accès à un plus grand échantillon de personnes contrairement à la méthode d'entretien (nombre de personnes interrogées, temps et coût), qui pourrait être un facteur de dissuasion à recueillir de plus grand nombre de récits des expériences des passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Également, ces commentaires permettent d'avoir un élément riche qui contient beaucoup de détails sur l'expérience vécue par les passagers et sont donc une excellente source de données pour la recherche en consommation touristique (Bosangit *et al.*, 2009). Par ailleurs, le fait que le chercheur ne soit pas présent lorsque le passager raconte son expérience vécue, et que celui-ci le fasse de manière totalement volontaire, réduit les risques de biais qu'il peut y avoir sur le passager et l'environnement (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Enfin, l'analyse des commentaires provenant de Skytrax permet au chercheur d'avoir accès à un échantillon d'aéroport plus grand afin d'étudier l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens (Stamolampros *et al.*, 2019 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Autrement, par le manque de ressources, il serait impossible d'étudier le contexte canadien avec autant d'aéroports.

Pour ce qui est des aéroports canadiens, objet d'étude dans la présente recherche, le choix est basé principalement sur les quatre plus grands aéroports canadiens en termes de passagers transportés en 2018. Le tableau 3.1 ci-dessous présente les aéroports sélectionnés ainsi que le nombre de voyageurs transportés pour l'année 2018.

Tableau 3.1 Échantillon des aéroports sélectionnés (Auteur, 2020)

Aéroports	Nombres de passagers transportés (2018)
Aéroport international Toronto-Pearson (YYZ)	48 269 345
Aéroport international de Vancouver (YVR)	25 128 409
Aéroport international Montréal-Trudeau (YUL)	18 749 586
Aéroport international de Calgary (YYC).	16 606 209

En sus du nombre de passagers, d'autres raisons motivent le choix de ces quatre aéroports. Tout d'abord, à eux seuls, ils représentent 108 753 549 passagers transportés, ce qui représente 68,3% du nombre de passagers ayant transité par avion dans les aéroports canadiens en 2018 (Statistique Canada, 2019). Ces quatre aéroports ont aussi le plus de commentaires où les passagers racontent leur expérience. En effet, l'échantillon des commentaires représente 945 commentaires réparti comme suit : YYZ = 495, YVR = 207, YUL = 112 et YYC = 131 (SkyTrax, 2020d). Selon Fortin et Gagnon (2016), en recherche qualitative, la taille de l'échantillon est rarement prédéterminée, puisqu'on cesse de recruter lorsqu'on arrive à saturation des données. De plus, l'échantillon de quatre aéroports s'explique aussi par le nombre insuffisant de commentaires dans les autres aéroports internationaux canadiens (Skytrax, 2020d). C'est donc pour prévenir une sous-représentation de l'aéroport dans l'échantillon final et, par conséquent, un biais méthodologique que l'échantillon se limite aux quatre aéroports mentionnés plus haut (Fortin et Gagnon, 2016). L'aéroport international d'Ottawa, par exemple, ne fait pas partie de l'échantillonnage, puisqu'il y avait seulement 30 commentaires (Skytrax, 2020d). Aussi, tout comme dans les études qui utilisent cette méthode, le nombre de commentaires sélectionnés à des fins d'analyses avait tous, au minimum, 50 mots afin d'être en mesure d'avoir une meilleure validité lors de l'analyse (Vo Thanh et Kirova, 2018 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

### 3.2.2 L'analyse des données

Considérant que l'expérience des passagers se traduit par un phénomène narratif (Craig, 2007) et que par conséquent, les données collectées sont strictement narratives, l'analyse des données est effectuée par une analyse de contenu. Conformément à Fortin et Gagnon (2016, p.364), « [ce] type d'analyse consiste à traiter le contenu des données narratives de manière à en découvrir les thèmes saillants et les tendances qui s'en dégagent ». Le processus d'analyse s'effectue en fragmentant les données narratives en plus petites unités afin d'être en mesure de se soumettre au codage. Une fois réalisé, le

codage associe les unités de données aux concepts et caractéristiques liées au contexte théorique de la recherche (Fortin et Gagnon, 2016). En vue de permettre une analyse fiable et crédible des données, il est important de s'assurer que les données collectées soient fiables (Fortin et Gagnon, 2016). C'est donc pourquoi il est primordial d'utiliser les commentaires ayant au minimum 50 mots afin d'avoir assez de contenu à analyser (Vo Thanh et Kirova, 2018 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

L'analyse de contenu est réalisée à l'aide d'un logiciel, dans ce cas-ci, *Nvivo*. Le contenu est traité par le logiciel sous forme de texte, mots et phrases (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). À terme, l'objectif principal de cette méthode est de « reconstruire la réalité, de la recréer, de découvrir les processus sociaux psychologiques structurels » (Glaser, 1978, cité dans Deslauriers 1991, p.82). Puisque l'objectif de cette recherche est de décrire le phénomène qu'est l'expérience dans les aéroports canadiens, l'analyse de contenu reste privilégiée pour approfondir ce phénomène. C'est donc pourquoi la méthodologie adoptée est la netnographie. De plus, dans l'optique de réduire le biais méthodologique, une analyse thématique vient compléter la netnographie (Bouchez, 2019).

### 3.2.2.1 L'analyse thématique

Dans l'objectif de mieux structurer les données et de faciliter l'analyse de celles-ci, l'utilisation d'une analyse thématique s'avère donc nécessaire. L'analyse thématique, aussi appelée typologie, consiste à :

[F]aire appel, pour résumer et traiter son corpus, à des dénominations que l'on appelle les « thèmes » (ou, expression synonyme, les « thématisations » ; on parle aussi parfois de « sous-thèmes » pour se référer à la décomposition de certains thèmes). Il s'agit, en somme, à l'aide des thèmes, de répondre petit à petit à la question générique type, rencontrée dans divers projets d'analyse (Paillé et Mucchielli, 2016, p.235).

Bien qu'elle puisse être utilisée seule, l'analyse thématique est souvent une opération préliminaire dans le but de soumettre son corpus à une autre méthodologie. Par conséquent, Paillé et Mucchielli (2016, p.235) avancent qu'il n'est pas nécessaire qu'elle soit très exhaustive et que poser une question telle que « Qui a-t-il de fondamental dans ce propos, dans ce texte, de quoi y traite-t-on ? » peut être suffisant lorsqu'on découple l'analyse d'une autre méthodologie. Elle permet donc de faire un premier nettoyage de ses données avant d'entamer la méthodologie désirée.

L'analyse thématique peut avoir deux fonctions différentes. En effet, dans un premier temps, elle peut servir à faire de la documentation sur un phénomène particulier. Dans un second temps, la deuxième fonction, soit celle de repérage, est utilisée pour traiter le corpus (Paillé et Mucchielli, 2016). « La tâche est [donc] de relever tous les thèmes pertinents, en lien avec les objectifs de la recherche, à l'intérieur du matériau à l'étude » (Paillé et Mucchielli, 2016, p.236). Une fois l'analyse complétée, les données se retrouvent donc préparées pour être soumises à l'analyse netnographique.

Ce type de méthodologie présente de nombreux avantages dans certaines recherches. Effectivement, Grémy et Le Moan, (1977, p.16) relèvent cinq raisons qui amènent les chercheurs à user de l'analyse thématique : 1) « les exigences de l'application » qui a pour objectif de classer les commentaires en fonction des modes d'actions à entreprendre par la suite; 2) « l'importance du volume des données à traiter » dans une recherche et qu'il est nécessaire de réduire le corpus pour en faciliter l'analyse; 3) « l'impossibilité d'aboutir à un modèle unique » d'une étude et qu'il est nécessaire de fragmenter les données pour être en mesure de les cibler davantage selon ses objectifs d'observation afin de proposer un modèle théorique particulier; 4) « l'inefficacité du modèle explicatif général » se veut une variante de la raison précédente, mais que dans le cas où un modèle unique soit construit et qu'il soit trop général pour en récolter un usage pratique, il permet au chercheur de modifier un modèle afin de créer un sous-ensemble de modèles; 5) « la dynamique interne du système étudié, qui impose de

penser en termes de typologie » puisque certaines recherches sont soumises à des phénomènes évolutifs qui impliquent des forces antagonistes qui requièrent de, naturellement, classer les données selon des thématiques. C'est donc pour les trois premières raisons et, dans une certaine mesure, de valider la quatrième raison que l'analyse thématique s'avère très utile à la problématique soulevée dans le chapitre 1 sur l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens.

Cela dit, bien que l'utilisation d'une analyse puisse paraître anodine, spécialement dans la fonction de préparation des données à une utilisation ultérieure, il y a plusieurs obstacles dont le chercheur doit se soucier (Paillé et Mucchielli, 2016). Paillé et Mucchielli (2016, p.237) ont recensé plusieurs obstacles à l'utilisation de cette méthodologie.

- La méconnaissance des questions d'entrevue (surtout si le chercheur n'a pas collaboré aux entretiens ou à l'élaboration du questionnaire);
- La méconnaissance des objectifs de la recherche;
- La connaissance des techniques pour être en mesure de bien comprendre le processus de réalisation de l'analyse thématique;
- De bien comprendre et définir les thèmes recherchés;
- La méconnaissance des techniques existantes pour réaliser l'analyse thématique.

Dans le but de pallier ces obstacles, il est important de bien décrire la procédure qui est mise en application dans ce projet de recherche. Pour y parvenir, trois étapes sont importantes dans la démarche procédurale, soit décrire « la nature du support matériel » utilisé pour l'analyse, « le mode d'inscription des thèmes » et « le type de démarche de thématisation ». (Paillé et Mucchielli, 2016, p. 239).

Bien qu'un support manuel puisse être utilisé, il est préférable d'utiliser un support logiciel pour effectuer cette analyse. En effet, vu la grande quantité de données à analyser, l'utilisation d'un logiciel informatique, dans ce cas-ci *Nvivo*, offre une plus grande convivialité à la réalisation des tâches (Zamawe, 2015). De plus, l'utilisation d'un logiciel offre au chercheur une systématisation de la démarche, une possibilité de programmer des fonctions automatiques et d'économiser du temps et des ressources (Paillé et Mucchielli, 2016). Cela lui permet donc d'être plus attentif dans la l'interprétation des données (Zamawe, 2015). Toutefois, il est important que le chercheur doive rester au fait qu'il existe quelques désavantages à l'utilisation du logiciel. Effectivement, l'utilisation de cette ressource demande un apprentissage en amont de l'utilisation de celui-ci par le chercheur. Aussi, le plus grand inconvénient est la rigidité du logiciel. Malheureusement, le chercheur doit prendre en considération que le logiciel demande d'être manipulé selon des directives bien précises et qu'en cas d'oubli d'une étape, il peut s'avérer difficile, voir impossible, de revenir en arrière. L'attention du chercheur au respect de la hiérarchisation des étapes est donc de mise constamment (Paillé et Mucchielli, 2016).

Pour ce qui est du mode d'inscription des thèmes, il est important de choisir le mode d'inscription le plus adéquat au sujet de recherche étudiée. Paillé et Mucchielli (2016) décrivent les trois modes les plus fréquemment utilisés dans la recherche. Premièrement, il y a le mode d'inscription en marge. Cette méthode consiste à inscrire le thème associé en marge ou dans une boîte à droite ou à gauche du texte. Il s'agit du mode le plus naturel et le plus pragmatique (Paillé et Mucchielli, 2016). Deuxièmement, il y a le mode d'inscription en inséré, qui consiste à insérer le thème à l'intérieur même du texte analysé. Elle offre un avantage lorsqu'il y a une grande partie de texte et qu'elle peut faciliter les opérations de recherche, de regroupement et de sélection (Paillé et Mucchielli, 2016). Troisièmement, il y a le mode d'inscription sur fiche qui consiste à inscrire les thèmes sur une fiche distincte du texte. Un système de repérage permet de retrouver facilement le texte qui a été thématiqué. Ce mode offre l'avantage de toujours

laisser le texte intact et permet de faciliter l'attribution de plusieurs thèmes à un seul extrait (Paillé et Mucchielli, 2016). Dans le cadre de ce projet de recherche, le mode d'inscription privilégié est le mode d'inscription en marge. En plus d'être le mode le plus utilisé (Paillé et Mucchielli, 2016), il a déjà été utilisé dans le cadre d'une recherche sur l'expérience des passagers effectués précédemment (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

Enfin, la dernière étape de l'analyse thématique est d'explicitier le type de démarche de thématization. Pour ce faire, il faut choisir entre la thématization en continu et la thématization en séquenciée (Paillé et Mucchielli, 2016). La thématization en continu consiste à attribuer des thèmes sans s'arrêter en même temps que de construire son arbre thématique en parallèle. Cela permet de :

[d']identi[er] et not[er] au fur et à mesure de la lecture du texte, puis regroup[er] et fusionn[er] au besoin, et finalement hiérarchis[er] sous la forme de thèmes centraux regroupant des thèmes associés, complémentaires, divergents, etc., comme on le verra. Ce qui caractérise la démarche de thématization continue, c'est que cet arbre est construit progressivement, tout au long de la recherche, et n'est véritablement parachevé qu'à la toute fin de l'analyse du corpus (Paillé et Mucchielli, 2016, p.241).

Cette démarche de thématization propose comme avantage d'offrir une analyse fine et riche du corpus. Cela dit, elle est beaucoup plus complexe et longue à effectuer que la thématization séquenciée (Paillé et Mucchielli, 2016). Cette dernière, quant à elle, procède par une logique hypothético-déductive qui se divise en deux étapes. Dans un premier temps, le chercheur effectue l'analyse d'un seul échantillon de corpus sélectionné au hasard. Ensuite, le chercheur construit une fiche thématique, correspondant à une liste des thèmes préalablement définis au chapitre précédent, lui permettant d'identifier les thèmes dans le texte (Paillé et Mucchielli, 2016). Dans un second temps, une fois que la fiche thématique présente un niveau satisfaisant pour le chercheur, celui-ci recommence l'étape à l'entièreté du texte de façon rigoureuse. Il

peut s'avérer normal que des thèmes se rajoutent en cours de procédure (Paillé et Mucchielli, 2016). Cette démarche offre comme avantage d'effectuer une analyse efficace et uniforme du corpus. Toutefois, on peut omettre d'analyser des détails et il peut être facile de perdre des aspects importants par sa logique séquentielle (Paillé et Mucchielli, 2016). Pour cette recherche, la seconde démarche est favorisée, puisqu'elle permet une lecture efficace et uniforme dans un délai inférieur à la première démarche (Paillé et Mucchielli, 2016). Comme il ne s'agit que d'une méthode de recherche doublée à l'analyse netnographique, il n'est pas nécessaire de choisir la première.

### 3.2.2.2 La Netnographie

Une fois les commentaires codifiés sous forme de thématiques, le corpus peut être mieux soumis à un autre type d'analyse (Paillé et Mucchielli, 2016). Dans ce cas, la seconde méthode de recherche choisie pour l'analyse des données pour cette recherche est la netnographie, aussi appelée ethnographie virtuelle (Bouchez, 2019). Il s'agit d'une méthode issue des études marketing assez récentes, qui a vu le jour dans la seconde moitié des années 1990 par Robert V. Kozinets. Kozinets (1998, p.1). Celui-ci définit la netnographie comme étant :

*[A] written account resulting from fieldwork studying the cultures and communities that emerge from on-line, computer mediated, or Internet-based communications, where both the field work and the textual account are methodologically informed by the traditions and techniques of cultural anthropology.*

C'est donc une méthode d'enquête qualitative qui utilise le contenu publié sur internet comme source de données en s'appuyant principalement sur des communautés virtuelles de consommations (Bernard, 2004). Elle s'intéresse principalement aux communautés virtuelles qui, par définition, sont des groupes de personnes qui partagent des intérêts communs de nature culturelle ou autres se regroupant sur le web afin de discuter et partager en communauté (Kozinets, 1998). Cette méthode analyse

principalement les actes communicationnels en leur donnant un sens afin de répondre à un problème de recherche. Toutefois, il est également important de noter qu'elle peut être utilisée à des fins autres que communicationnelles (Bernard, 2004). Les données analysées peuvent prendre plusieurs formes. Bernard (2004, p.4) recense que des courriers électroniques, des messages postés sur des forums ou encore, des messages échangés entre personnes dans un clavardage sont parmi les données les plus analysées par la netnographie. Dans le cas de cette présente recherche, les données analysées seront les commentaires laissés sur *Skytrax*, donc un forum.

Née de l'émergence d'internet, la netnographie puise principalement ses racines dans deux méthodes bien installées dans la recherche qualitative, soit l'ethnographie classique et la théorie enracinée (Bernard, 2004). L'ethnographie est une méthode de recherche en sciences humaines qui vise à la compréhension des sociétés par « [l'analyse] des sociétés dans son rapport au temps, à l'espace, à l'autre, à lui-même, au matériel et à l'immatériel » qui est souvent utilisée dans les études touristiques. (Fourcade, 2012, p.57). Reposant sur ce fond, la netnographie est principalement une adaptation pour être en mesure de récolter et analyser des données issues d'internet (Bernard, 2004). Cependant, bien qu'elle repose sur l'ethnographie, il y a tout de même plusieurs différences. En effet, contrairement à l'ethnographie qui se limite à décrire une communauté, la netnographie possède l'ambition de créer de nouvelles connaissances sur un phénomène de consommation (Bernard, 2004). De plus, la netnographie analyse exclusivement les données narratives sur le web et non le comportement complet des sujets comme l'ethnographie (Bernard, 2004). La netnographie partage aussi plusieurs similarités avec la théorie enracinée (Bernard, 2004).

Suivant un processus de recherche inductif, la netnographie se base essentiellement sur des données littéraires, dont le texte narratif. De plus, le travail d'analyse peut s'insérer dans une approche phénoménologique herméneutique (Bernard, 2004).

L'objectif principal qui accompagne l'utilisation de cette méthodologie est « de produire une interprétation raisonnable du phénomène de consommation, en suivant une procédure conventionnelle préalablement établie » (Bernard, 2004, p.5). Dans le cas de cette recherche, il est donc question d'interpréter comment les membres de la communauté étudiée (les passagers voyageant dans les aéroports canadiens) perçoivent leurs expériences dans les aéroports canadiens. Le résultat final a donc pour but de créer de la connaissance sur le phénomène par la compréhension du sens de leur récit laissé sur Skytrax (Bernard, 2004).

L'utilisation de la netnographie apporte plusieurs avantages à la présente recherche. Tout d'abord, étant donné le contexte d'études de deuxième cycle auquel le chercheur est soumis, la contrainte de temps est un facteur non négligeable dans le processus de recherche. Cette méthode offre la possibilité d'avoir accès à une plus grande communauté pour permettre une meilleure analyse du phénomène étudié (Bernard, 2004). De plus, l'accessibilité à la communauté est également beaucoup plus facile que d'avoir opté pour des entrevues (Bernard, 2004). En effet, le chercheur dispose d'un nombre de personnes provenant de plusieurs aéroports, chose qui aurait été très difficile autrement. Ensuite, la netnographie permet de ne pas avoir d'influence sur l'environnement, puisque le chercheur ne fabrique pas de contexte synthétique pour obtenir les données et ne perturbe pas la réflexion du passager (Bernard, 2004; Wattanacharoensil *et al.*, 2017). De plus, avec les caractéristiques de sécurité auxquelles les aéroports sont soumis (Graham, 2005) il est plus facile d'obtenir les données, puisque le chercheur n'a pas besoin d'obtenir des accréditations, qu'il aurait dû obtenir avec une autre méthodologie (Bernard, 2004).

Comme toutes méthodes, la netnographie présente également différents biais méthodologiques. Tout d'abord, la transférabilité des données peut être compromise, puisqu'il est difficile de généraliser une communauté web à une autre (Cardoso, 2020). De plus, comme il s'agit de l'interprétation de corpus narratif, l'analyse repose sur

l'interprétation du chercheur, ce qui peut, encore une fois, limiter la portée de l'étude. Enfin, le volume important de données textuelles récoltées, en utilisant cette méthodologie, complexifie l'analyse des données (Cardoso, 2020). C'est donc pourquoi cette étude combine la netnographie avec l'analyse thématique.

Ce présent chapitre avait pour objectif d'explicitier la posture intellectuelle et la méthodologie de recherche qui sert de guide à la réalisation de ce mémoire. La posture intellectuelle repose donc sur un paradigme constructiviste, puisque la production de connaissances repose essentiellement sur le chercheur en tant qu'instrument. De plus, puisque l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens se traduit par un récit, l'analyse qui s'en dégage est ni plus ni moins qu'une interprétation d'un phénomène narratif. C'est ce qui amène le chercheur à opter pour une approche phénoménologique herméneutique. La collecte de données, quant à elle, s'effectue par une collecte de commentaires de passagers laissés sur un forum d'aviation. Ces données seront soumises à une analyse de contenu par une méthodologie netnographie précédée d'une analyse thématique. C'est donc ce qui encadrera l'analyse des résultats au chapitre suivant.

## CHAPITRE IV

### PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Comme l'expérience des passagers est un phénomène narratif (Craig, 2007), l'étude s'est donc concentrée sur l'analyse de données sémantiques (Fortin et Gagnon, 2016) traduites par des récits des expériences des passagers sur le site de commentaires spécialisés sur le transport aérien *Skytrax*. Tout d'abord, ce présent chapitre explicitera le processus de préparation des données auquel les commentaires ont été soumis afin d'être analysés dans le logiciel *Nvivo 12*. Le tout permettra d'expliquer le processus de codage des données qui a mené à l'analyse thématique. Ensuite, les résultats de l'analyse thématique seront présentés afin de relever les principales thématiques qui construisent l'expérience des passagers. Dans un troisième temps, les résultats de l'analyse netnographique seront présentés selon les dimensions qui structurent l'expérience des passagers dans les aéroports, selon le modèle de Wattanacharoensil *et al.*, (2017).

#### 4.1 Préparation à l'analyse des données

##### 4.1.1 Préparation des données

Lors de la réalisation du terrain de recherche, les commentaires, écrits entre 2005 et 2020, ont été prélevés au début du mois de mars 2020 sur le site de *Skytrax*. Sur le site de *Skytrax*, les passagers laissent une évaluation de leur expérience qui se traduit à la fois par une évaluation quantitative, sous forme d'échelle de 1 à 5, et d'une évaluation qualitative, sous forme sémantique, dans laquelle le passager raconte le récit de son expérience (voir la figure 4.1) (Skytrax, 2020e). Il est important de soulever, qu'à ce

moment, aucune mesure ou commentaire en lien avec la pandémie de la *Covid-19* n'avait été répertorié sur les quatre aéroports ayant servi de terrain à l'étude.

**3/10** **"no effort was put to accommodate incoming/returning travellers"**

 **Trip Verified** | I'm writing this review as I am waiting for the baggage claim to finally deliver our luggage. Being the only airport in Montreal, it feels as though no effort was put to accommodate incoming/returning travelers. I have been lucky enough to visit quite a few other airports in the past and Montreal Trudeau has one of the slowest luggage delivery I have ever seen. This is a shame as I am from the region and am stuck with this situation, I can only imagine how incoming tourists must feel about Montreal when they have to wait 1+ hour for incoming luggage. I could forgive a single occurrence but this is not an isolated incident as previously stated.

Experience At Airport	Arrival and Departure
Date Visit	March 2020
Type Of Traveller	Solo Leisure
Queuing Times	 
Terminal Cleanliness	 
Terminal Seating	 
Terminal Signs	 
Food Beverages	 
Wifi Connectivity	 
Recommended	

Figure 4.1: Commentaire d'un passager sur Skytrax (Skytrax, 2020e)

Dans l'objectif de répondre à la question de recherche et de mieux comprendre le phénomène qu'est l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens, les données quantitatives ont été retirées afin de conserver que les données sémantiques des évaluations. Cela s'explique, principalement, par la posture constructiviste choisie par le chercheur. En effet, par sa posture, il est préférable d'analyser les données strictement sémantiques, puisque le chercheur est l'instrument de recherche et que son analyse repose sur son bagage personnel (Goodson et Phillimore, 2004). Chaque commentaire a donc été copié-collé dans un logiciel de traitement de texte (*Word*). On retrouve dans chaque document *Word*, tous les commentaires pour un même aéroport. Un total de quatre documents *Word* ont été créés, avec les commentaires des quatre

aéroports, soit un pour chaque aéroport comprenant leurs commentaires respectifs. Pour chaque document, une première analyse a été réalisée afin de supprimer les commentaires qui ne respectaient pas la norme minimale de 50 mots, préétablis dans la méthodologie. Le retrait de ces commentaires, constitués de 49 mots et moins, avait pour objectif de permettre à l'analyse de limiter les commentaires qui n'offraient pas assez d'informations sur l'expérience vécue par les passagers (Vo Thanh et Kirova, 2018 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

#### 4.1.2 Le codage des données

Afin de réaliser l'analyse des données, les documents *Word* ont été importés dans le logiciel *Nvivo 12*. Ensuite, des nœuds, aussi appelés catégories, ont été créés dans le logiciel afin de procéder à une analyse thématique. Les catégories ont été construites à partir du modèle théorique de l'expérience dans les aéroports de Wattacharoensil *et al.*, (2017). Pour rappel, la figure 4.2 ci-dessous représente les catégories définies précédemment au chapitre II.

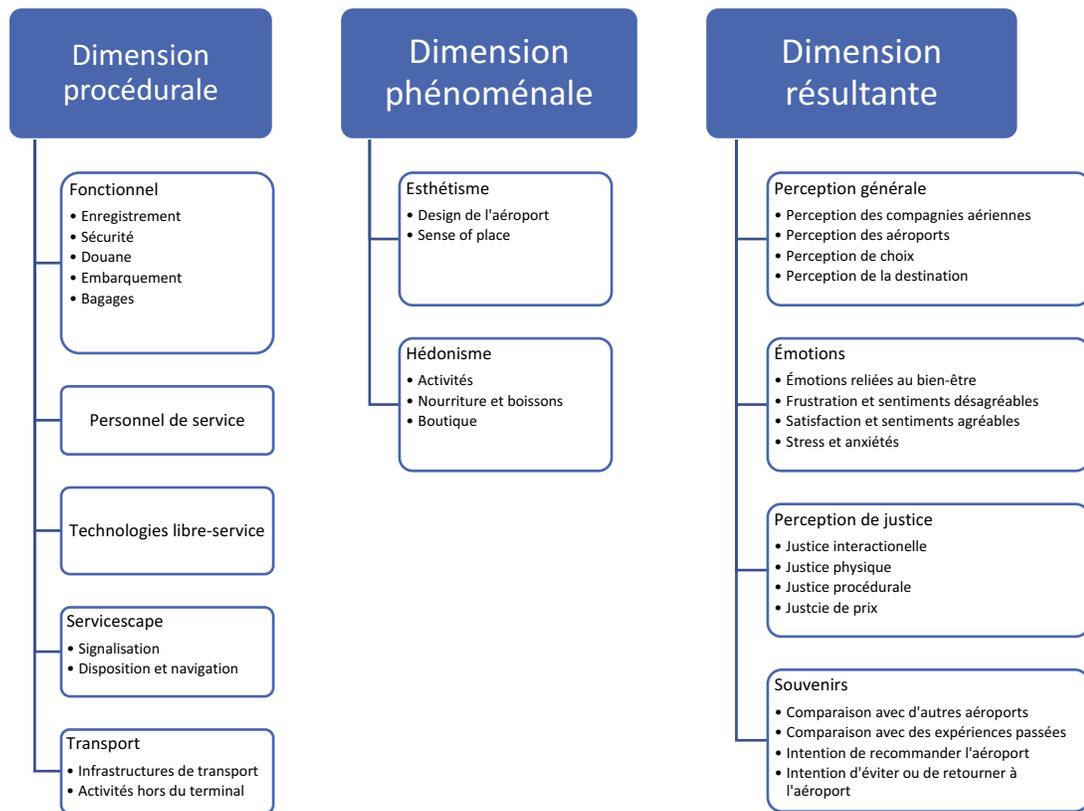


Figure 4.2: Modèle de catégorisation des commentaires (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

La réalisation du codage s'est effectuée en deux temps. Tout d'abord, les commentaires ont été lus une première fois par le chercheur afin de bien comprendre ce que le passager voulait exprimer. Une fois cette première lecture complétée, les commentaires ont été lus une seconde fois, moment où la catégorisation a été réalisée. Le chercheur a alors sélectionné une partie du commentaire et il l'a catégorisé dans un nœud. Il est important de souligner que la codification pouvait être en lien avec une phrase, un groupe de mots ou encore un seul mot. Le tout dépendant essentiellement de ce que le passager avait écrit. La figure 4.3 ci-dessous est un exemple de catégorisation effectué dans *Nvivo 12*.

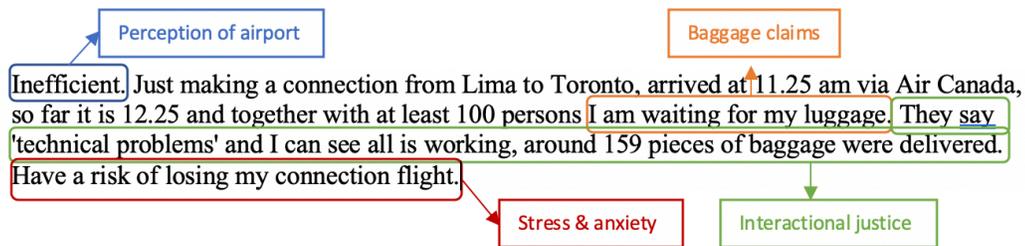


Figure 4.3 Exemples de catégorisation d'un commentaire (Auteur, 2020)

Trois facteurs différents ont influencé le nombre de commentaires codifiés. Tout d'abord, comme mentionné précédemment, plusieurs commentaires ont été retirés parce qu'ils ne contenaient pas le nombre de mots nécessaires (Wattanacharoensil *et al.*, 2017; Vo Thanh et Kirova, 2018). Ensuite, des commentaires n'ont pas été considérés pour le codage, puisque suite à la première lecture, le commentaire du passager ne correspondait pas à une évaluation de son expérience dans les aéroports. Par exemple, un passager écrit une évaluation de son vol abord d'Air Canada, le tout n'ayant pas de lien avec une évaluation de l'aéroport Toronto-Pearson. Enfin, pour ce qui est de l'aéroport de Toronto-Pearson, les commentaires ont été codifiés jusqu'à ce qu'il y ait une saturation des données. Dans les faits, après plus de 220 commentaires, chaque évaluation se ressemblait et il y avait une redondance des mêmes thématiques. Le chercheur a donc pris la décision d'arrêter de codifier de nouvelles évaluations dans le but de prévenir une disproportion de certaines thématiques en raison de la saturation des données. Le nombre de commentaires analysé pour chaque aéroport est présenté dans le tableau 4.1 ci-dessous.

Tableau 4.1 Nombre de commentaires codifiés (Auteur, 2020)

Aéroports	Nombre de commentaires analysés
Aéroport international Montréal-Trudeau	99
Aéroport international de Vancouver	176
Aéroport international de Calgary	114
Aéroport international Toronto-Pearson	221
Total* :	610

#### 4.2 La thématisation de l'expérience des passagers dans les aéroports.

Sur un total de 945 commentaires, 335 ont été rejetés. Suite à la codification des 610 commentaires retenus, provenant des quatre aéroports d'études, l'analyse thématique a rendu possibles plusieurs observations. Tout d'abord, le graphique hiérarchique, qui présente les thématiques selon leur prédominance de codification (figure 4.4) démontre une prédominance de la dimension procédurale (*Ae as a process*) dans l'analyse thématique de l'expérience des passagers dans les aéroports. En effet, il y a eu un total de 2 282 éléments de codifié pour cette dimension. Il n'est pas surprenant de constater ce résultat. En effet, si les passagers éprouvent de l'insatisfaction ou de la frustration durant les activités procédurales, ils seront peu enclins à apprécier la dimension phénoménale (*Ae as a phenomenom*) (Wattacharoensil *et al.*, 2017).

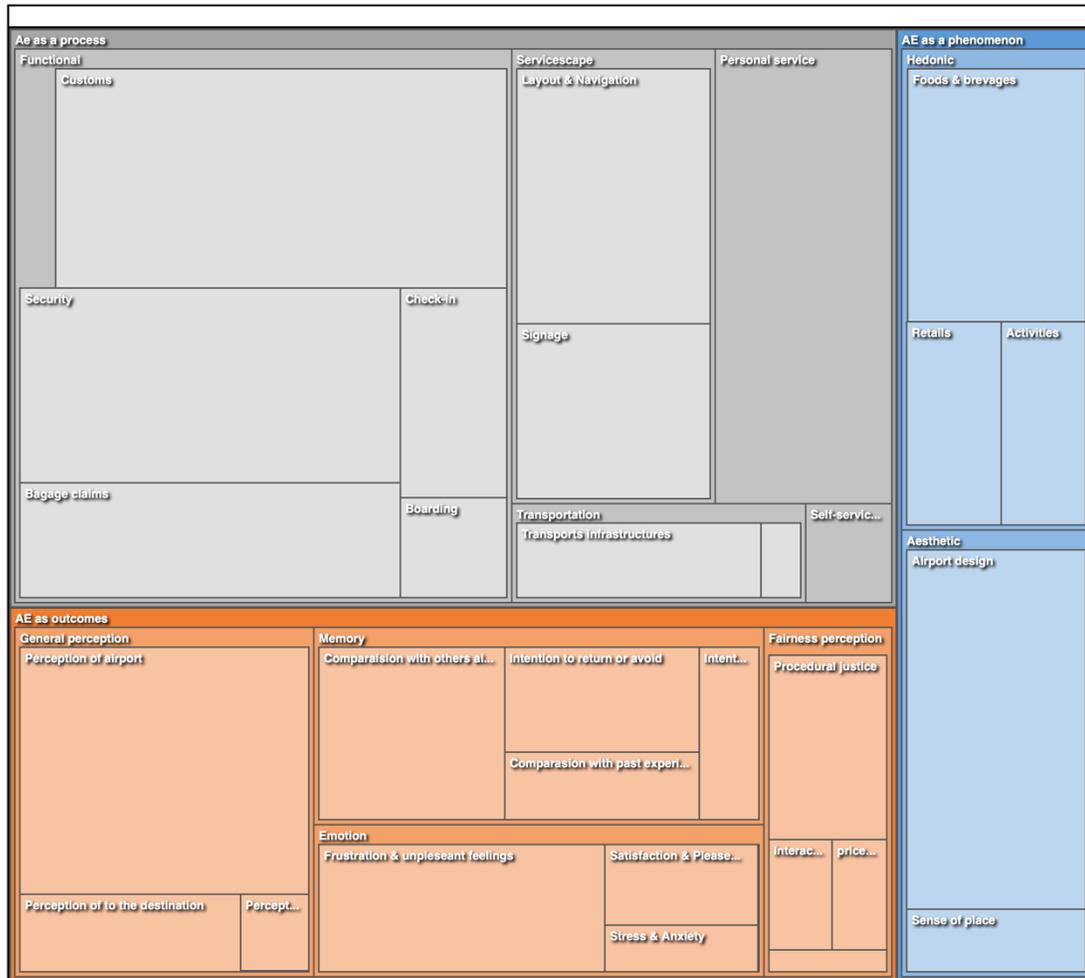


Figure 4.4 Graphique hiérarchique de la catégorisation (Auteur, 2020).

Selon le tableau de codification produit par Nvivo (voir annexe B), on constate que le facteur fonctionnel de l'expérience a été codifié le plus souvent. En effet, la douane (*customs*) a été encodée 496 fois, devant la sécurité (*security*) (372), la réclamation des bagages (*bagages claims*) (219), l'enregistrement (*Boarding*) (112) et l'embarquement (*boarding*) (55). Le *servicescape* est le deuxième facteur de cette dimension qui est ressortie le plus souvent, soit 434 fois. La disposition et la navigation (*Layout & navigation*) ainsi que la signalisation (*signage*), indicateurs du *servicescape* ont été codé respectivement 258 fois et 176 fois. Le troisième facteur de la dimension

procédurale revenu le plus souvent est le personnel de service (*personal service*). En effet, 378 éléments ont été codifiés à ce facteur. Les facteurs des transports, qui se composent des infrastructures de transports (*Transport infrastructures*) et des activités qui se réalisent à l'extérieur du terminal (*out of terminal activities*) ont été codés 137 fois, soit respectivement 118 fois et 19 fois. Suite à ces résultats, on peut conclure que les activités réalisées à l'extérieur des terminaux ne sont pas des indicateurs de l'expérience des passagers, puisque peu de passagers en ont fait état dans leur commentaire. Enfin, le dernier facteur qui a été encodé le moins souvent est les technologies libre-service (*Self-Services Technologies*). Ce résultat peut s'expliquer par le fait que dans la plupart des cas, ces technologies étaient associées à des procédures telles que les bornes d'enregistrements et/ou de déclaration douanière et que le chercheur a plutôt codifié ces éléments dans les catégories procédurales, puisque le lien avec la critique était souvent en rapport avec le processus fonctionnel.

Après la dimension procédurale de l'expérience, c'est la dimension résultante de l'expérience soit « *As an outcomes* », qui a été la plus codifiée. En effet, il y a eu 1 471 éléments qui ont été catégorisés pour cette dimension. Divisée en quatre facteurs différents, la perception générale (*general perception*) est celle qui a été la plus encodée avec 501 éléments différents. La majorité de ces codifications faisaient référence à la perception que les passagers ont de l'aéroport (*perception of airport*) (381), suivi de la perception de la destination (*perception of the destination*) (91), de la perception de la compagnie aérienne (*perception of airlines*) (28) et de la perception de choix (*perception of choice*) (1). Le second facteur de cette dimension qui est revenu le plus souvent dans l'analyse des commentaires est le souvenir avec 436 codifications. Les passagers ont effectué des comparaisons avec différents aéroports à travers le monde (*comparaison with other airports*) à 180 reprises. Ils ont ensuite mentionné leur intention d'éviter ou de retourner (*Intention to avoid or to return*) à un des quatre aéroports étudiés à 155 reprises. Aussi, certains ont fait des comparaisons avec une expérience vécue précédemment (*comparaison with past experience*), soit 73 fois.

L'indicateur « intention de recommander l'aéroport » (*intention to recommend the airport*) a été codé 58 fois. Le troisième facteur en importance selon sa fréquence de codification a été les émotions ressenties par les passagers pendant leur expérience (329). La majorité des éléments encodés pour ce facteur étaient des frustrations et des sentiments négatifs (*frustration/unpleasant feelings*) ressentis par les passagers avec un total de 214 éléments codifiés. Ils ont été suivis des « sentiments agréables et de satisfaction » (*satisfaction/pleasant feelings*) avec 72 éléments, du stress et de l'anxiété (*stress/anxiety*) avec 42 éléments et des « sentiments de bien-être » avec un élément. La faible présence d'éléments de bien-être (*feelings related to well-being*) peut s'expliquer par plusieurs facteurs. Comme pour la perception de choix (*perception of choice*), le premier facteur reste la posture de recherche constructiviste qui est fondée sur l'interprétation du chercheur à sa lecture des commentaires, ce qui reste donc un biais dans l'analyse des données (Goodson et Phillimore, 2004). La seconde cause potentielle peut s'expliquer par le fait que la majorité des commentaires avaient une tendance négative vis-à-vis l'expérience vécue par les passagers. Enfin, le facteur ayant reçu le moins de fréquence de codification a été la « perception de justice » (*fairness perception*). Effectivement, ce facteur a été encodé seulement 215 fois. Les éléments les plus codifiés de ce facteur ont été la justice procédurale (*procedural justice*) (122) (p. ex. le nombre de fois que le passeport a été vérifié), la justice interactionnelle (*interactional justice*) (39) (p. ex. la précision des informations données par un employé), la justice de prix (*price justice*) (34) (p. ex. les prix sont élevés) et la justice physique des lieux (*physical justice*) (15) (p. ex. la dimension de l'espace).

La dimension phénoménale de l'expérience (*As as a phenomenom*) est la dimension qui semble avoir eu le moins d'importance pour les passagers des aéroports analysés. En effet, seulement 843 éléments ont été codifiés pour cette dimension (voir annexe B). Contrairement aux deux autres dimensions, le partage de fréquence a été presque équitable entre les deux facteurs qui composent cette dimension. Le facteur esthétique (*asthetic*) a été codifié 437 fois, alors que le facteur hédonique (*hedonic*) a été codé 407

fois. L'aspect esthétique de l'expérience a été dominé par le design de l'aéroport (*airport design*), codé 345 fois, suivi du Sens of place, codé 60 fois. L'aspect hédonique de l'expérience a été prédominé par la thématique de nourriture (*food & brevage*). En effet, sur les 437 codifications, « nourriture et boissons » ont été codées 240 fois. Les deux autres indicateurs, soit les boutiques (*retails*) et les activités (*activites*), ont été encodés respectivement 103 fois et 92 fois.

Le manque de codification dans certaines catégories peut s'expliquer par deux facteurs. D'une part, les passagers ne se sont pas exprimés sur ces différents indicateurs, et d'autre part, le chercheur a suivi une catégorisation où un élément ne pouvait être encodé qu'une seule fois. Par exemple, lorsqu'un passager se plaignait, par exemple, du choix de la nourriture, celui-ci était codifié dans la thématique nourriture et boissons. Ce cas précis démontre une limite de l'analyse thématique.

L'utilisation de l'analyse thématique avait plusieurs objectifs. Tout d'abord, elle a permis de faire ressortir un point important de cette recherche, soit la prédominance de la dimension procédurale de l'expérience. En effet, le graphique hiérarchique (figure 4.4) montre clairement que la thématique dont les passagers ont le plus discuté est la dimension procédurale de l'expérience. Cela permet donc de soulever l'importance de cette dimension pour les gestionnaires. De plus, les résultats de cette analyse montrent également que la dimension phénoménale de l'expérience n'est pas un thème dont les passagers ont souvent abordé. Cela peut s'expliquer, comme mentionné précédemment, par le fait que les passagers ne sont pas en mesure d'apprécier la dimension phénoménale de l'expérience lorsqu'ils éprouvent de l'insatisfaction pour la dimension procédurale (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Aussi, comme définie dans le chapitre précédent, la catégorisation des trois dimensions avait pour principal objectif de permettre de mieux structurer l'analyse netnographique en faisant ressortir les thématiques qui revenaient le plus souvent dans les commentaires des passagers (Paillé et Mucchielli, 2016). Elle a permis de pallier une limite de la netnographie, soit

mettre en place un fils conducteur entre les commentaires des passagers, afin de mieux en interpréter le contenu (Kozinets, 2010). L'analyse thématique a donc permis de mieux structurer l'interprétation des commentaires pour les sections suivantes.

#### 4.3 L'expérience dans les aéroports canadiens

Suite à l'analyse thématique, plusieurs constats ont été réalisés par le chercheur, lors de l'analyse netnographique, sur l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens étudiés. Bien que chaque aéroport possède ses propres défis et points forts, il y a tout de même des constats qui, parfois, sont partagés. Il existe une tendance qui semble se dégager et être partagée entre tous les aéroports sur la négativité des commentaires. En fait, la majorité des évaluations laissées sur la plateforme des aéroports étudiés étaient négatives. Il y a eu très peu de commentaires positifs. Toutefois, il est important de mentionner que plusieurs évaluations comportaient des éléments à la fois négatifs et positifs. Afin de soulever leur insatisfaction face à leur expérience vécue, les passagers ont utilisé des qualificatifs assez forts contre les aéroports. À titre d'exemple, l'expression *worst airports* est revenue à 48 fois pour tous les aéroports, dont 39 fois seulement à Toronto-Pearson. L'expression *worst experience* est revenue, quant à elle, à 21 reprises pour l'ensemble des aéroports, dont 17 fois à l'aéroport Toronto-Pearson. De plus, plusieurs passagers ont aussi utilisé l'expression *third world* pour décrire les aéroports (voir la figure 4.5). Cette expression, utilisée de façon péjorative, est revenue plus d'une vingtaine de fois où l'aéroport était comparé au tiers monde ou bien décrit d'aéroport du tiers monde.

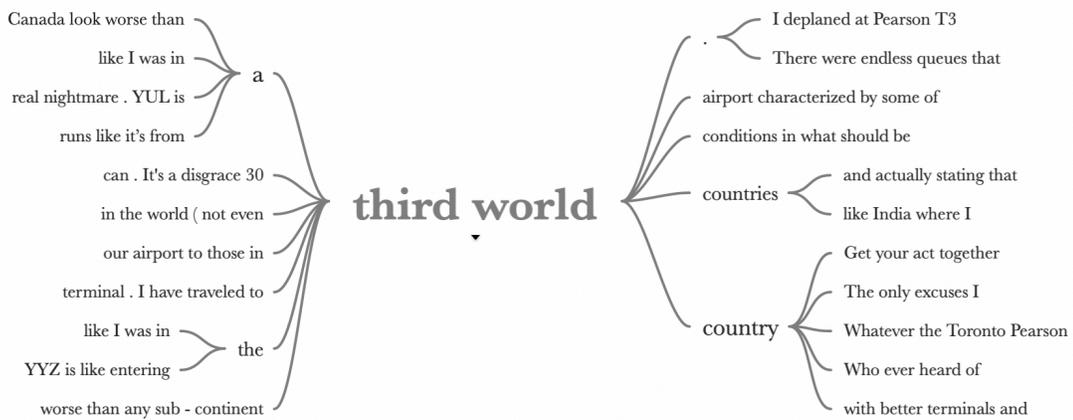


Figure 4.5: Synapsie de l'expression *third world* (Sortie du logiciel *Nvivo*, 2020).

Aussi, l'insatisfaction des passagers est percevable au travers de plusieurs extrants. Les indicateurs portant sur l'intention de revenir ou d'éviter l'aéroport ou l'intention de recommander l'aéroport aux autres sont assez explicites, les mots les plus fréquents étaient *avoid* et *never* (voir la figure 4.6). Un des mots qui revient le plus souvent, en termes de fréquence, est le mot « *avoid* ». En effet, selon les nuages de mots tirés de Nvivo, figure 4.6, le mot *avoid* fait partie des mots les plus codifiés.



Figure 4.6 : Nuage de mots - Retour et éviter (Sortie du logiciel *Nvivo*, 2020).

Ensuite, tel que décrit précédemment, le facteur fonctionnel et ses *processings activities*, tel que défini par Popovic *et al.* (2010), a été celui qui a causé le plus d’insatisfaction auprès des passagers ayant déposés une évaluation sur *Skytrax*. En fait, le facteur a été codifié 500 fois pour Toronto, 204 fois pour Calgary, 407 fois pour Vancouver et 182 fois pour Montréal. Toutefois, il est important de noter que pour chaque aéroport ce n’est pas la même étape du processus d’embarquement qui a posé problème. Ces quelques résultats sont partagés par l’ensemble des aéroports. Cela dit, chaque aéroport a leurs propres spécificités. La section suivante présente donc l’analyse netnographique pour chaque aéroport à l’étude<sup>2</sup>.

#### 4.3.1 L’aéroport international Montréal-Trudeau

Suivant la tendance générale, la dimension procédurale est la grande thématique qui a prédominé la discussion des passagers. En effet, 356 éléments des commentaires ont été codifiés. La dimension résultante de l’expérience a, quant à elle, a été codée 221 fois, ce qui en fait la deuxième grande thématique. Pour ce qui est de la dimension,

---

<sup>2</sup> La présentation des aéroports suit l’ordre de leur code de l’IATA.



plaints sur le temps d'attente avant de passer devant un agent de l'immigration. À titre d'exemple, plusieurs voyageurs ont raconté cette problématique comme :

Line up all the way up to the second level long before even seeing the customs hall. (Commentaire n°29).

Worst queuing for security and immigration: each queue was about 45 minutes in all, more than 90 minutes. (Commentaire, n°36).

I had a terrible experience when i went through the Custom in the YUL airport to come back to US. The waiting line was long about 300 passengers were waiting but only 3 custom windows were open. (Commentaire n° 70).

Dans un second temps, la courtoisie des agents de l'AFSC pose également préjudice à l'expérience des passagers. Plusieurs commentaires font ce constat. Les agents sont peu courtois et parfois même irrespectueux. En effet, plusieurs commentaires parlent d'eux-mêmes :

There was a bitter woman at customs who went on a power trip today and took me to a back room because I had forgotten about a banana in my purse. She yelled at me and behaved rudely. I fly internationally on a regular basis and was only in Montreal for five days for a conference. I enjoyed the city but this experience and this woman's lack of professional etiquette was the worst I've witnessed. (Commentaire n°11).

Then the ever cooperative and welcoming customs agents send you back into another line...again (Commentaire n°29).

Worst customs/border experience ever. Staff were uninformative and non-helpful to the crowds of folks waiting in line with us. (Commentaire n°61)

La sécurité est la deuxième activité la plus fréquente pour laquelle les passagers font une évaluation dans leur commentaire. Tout comme la douane, il semble y avoir une tendance négative en lien avec la sécurité, et ce, pour les mêmes raisons. En effet, suite à l'analyse des données, deux tendances sont ressorties, soit le temps d'attente pour

procéder à l'inspection de sécurité et la courtoisie des agents de l'ACSTA. Dans plusieurs commentaires, les passagers se sont plaints de la vitesse à laquelle les files d'attente avancent et le temps dont ils ont dû patienter avant d'arriver à la procédure de sécurité.

Third rate. Absolute chaos! We joined an ever-expanding snake of people to get to security: this took 2 hours and is unacceptable. (Commentaire n°16).

There was a 40 minute waiting time for clearing security (even if I went through priority lane, just to find it took some time because it was poorly indicated). (Commentaire n°20).

Aussi, la politesse et la courtoisie sont également des éléments problématiques de l'expérience des passagers. En effet, plusieurs commentaires ont fait état de ce constat. Des extraits de ces commentaires tels que : « *that security staff at Trudeau-Dorval to be some of the rudest* » ou encore « *staffed by extremely rude personnel who get nastier* » (Sortie du logiciel *Nvivo*, 2020) démontrent, effectivement, que les passagers n'apprécient pas le comportement du personnel de l'ACSTA. Certains commentaires sont très critiques envers le personnel de l'ACSTA :

« Security Clearance at the Montreal Airport is a joke. Given the present practices, they would never catch any bad guys. The selection of people for extra screening (X-Ray machine) is not done randomly. In fact, they routinely pick up people who are not from Montreal. What a way to sabotage the Tourism business in Montreal. Give them an unforgettable bad experience. Make them feel they are not being fairly treated. Make them not coming back for another visit. I am a frequent flyer. I know when Security Agents are not doing their job properly. » (commentaire n°15).

« Departure to United States destination: agonizingly slow security line staffed by extremely rude personnel who get nastier when (as I overheard) a person would rather speak a foreign language (one other than English or French). » (Commentaire n°53).



encodé dans le facteur esthétique s'explique par l'absence du *sens of place*. En fait, les passagers n'ont jamais fait référence au *sens of place* dans leur commentaire. Ce qui retient le plus l'attention dans l'analyse de cette dimension à Montréal-Trudeau, c'est que les passagers ont majoritairement discuté du design de l'aéroport et de la nourriture.

En ce qui concerne la nourriture, plusieurs passagers se plaignent sur la variété de l'offre. En effet, la figure 4.9 présente quelques éléments codifiés dans la catégorie nourriture et la majorité de ces phrases font le constat d'un manque de variété dans l'offre nourriture :

Although the airports of Halifax and Ottawa are smaller, they are at least aesthetically pleasing and have affordable options for food. Paid \$39 in Montreal for a pint of beer and a poutine, ridiculous. (Commentaire n°19).

The availability of food service airside is rather limited and the quality is dismal. (Commentaire n°63).

Poor concessions within secure area with some limited choices for food and a couple bars. (Commentaire n°91).

De plus, les passagers font aussi le constat que le prix de la nourriture est élevé pour ce qu'ils obtiennent. Plusieurs éléments codifiés dans la justice de prix font également ce reproche sur les prix de la nourriture.

There was not much food choices.	Référence 4: couverture 0.08%
Paid \$39 in Montreal for a pint of beer and a poutine, ridiculous.	Référence 5: couverture 0.06%
Third rate shopping and eating/drinking.	Référence 6: couverture 0.05%
I do wish there were more options for food	Référence 7: couverture 0.17%
If I wanted something nourishing to eat, a walk from the gate I'm at would be a 10-15 minute walk, so I settled for chips and a drink.	Référence 8: couverture 0.05%
lack of options for food etc spread	Référence 9: couverture 0.07%
. Very modest offering when it comes to restaurants,	Référence 10: couverture 0.07%
Restaurant choices have improved in the last years	Référence 11: couverture 0.02%
prices are high	Référence 12: couverture 0.05%
food choices are bland and uninspiring.	Référence 13: couverture 0.11%
he availability of food service airside is rather limited and the quality is dismal	Référence 14: couverture 0.02%
many restaurants	

Figure 4.9 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « nourriture et breuvages » (Sortie du logiciel *Nvivo*, 2020).

Le design de l'aéroport est aussi un indicateur pour lequel les passagers ont souvent discuté, lorsqu'ils abordaient la dimension phénoménale de l'expérience. L'espace du terminal qui a été le plus évalué par les passagers est la zone contrôlée (*airside*). En effet, les évaluations discutaient majoritairement des toilettes, des places assises et de la lumière présente dans le terminal. Pour ce qui est des toilettes, plusieurs passagers se sont plaints de la propreté de ces dernières et de leur nombre jugé insatisfaisant. Pour ce qui est des places assises, il semble qu'on n'en trouve pas en nombre suffisant et qu'ils auraient besoin d'être mis à jour esthétiquement. Enfin, les commentaires sur le design du terminal font état d'un endroit où il y a un manque de lumière naturelle et plutôt intemporel, ce qui ne plaît pas vraiment aux passagers.

Pour ce qui est des autres indicateurs de la dimension phénoménale, les passagers ont peu discuté des activités à faire dans le terminal. En fait, le seul point évalué est le Wifi dans le terminal. À ce sujet, ils étaient vraiment insatisfaits des performances du Wifi. Plusieurs passagers ont mentionné qu'ils n'étaient pas capables de se connecter au réseau. Pour ce qui est de l'indicateur des boutiques, les passagers ont apprécié la diversité et le nombre de boutiques. Par contre, le prix semble avoir été un facteur d'insatisfaction. Plusieurs passagers se sont plaints de prix trop élevés.

#### 4.3.1.3 Ce que les passagers retiennent de leur passage à Montréal-Trudeau

Comme mentionné dans la sous-section précédente, la dimension résultante de l'expérience a été codifiée à 221 reprises. Ce qui est ressorti le plus dans les évaluations est la perception de l'aéroport, la comparaison de Montréal-Trudeau avec d'autres aéroports et du sentiment de frustration.

Tout d'abord, beaucoup de passagers ont laissé savoir quelle était leur perception de Montréal-Trudeau. La perception de l'aéroport, que les passagers se sont construite lors de leur expérience, est plutôt négative. En effet, ce n'est pas vraiment surprenant, contenu du fait que la majorité des évaluations étaient négatives. Toutefois, quelques commentaires sont plus positifs envers l'aéroport de Montréal, mais la tendance est plus négative. On retrouve plusieurs évaluations qui font preuve de mots tels que « *worst* », « *very desappointed* », « *inefficient* », « *chaos* » ou encore, « *mess* » pour qualifier leur expérience. Voici quelques commentaires qui illustrent bien ces résultats :

Worst airport I've ever been to in my life solely because of the staff.  
(Commentaire n°10).

It was by far the worst I have experienced on any airport. (Commentaire n°28).

We have travelled extensively and found Montreal the worst airport in any country we have visited. (Commentaire n°39).

Ensuite, beaucoup de passagers ont fait des comparaisons avec d'autres aéroports. La majorité des comparaisons compare Montréal-Trudeau sur la dimension procédurale avec d'autres aéroports canadiens, dont les plus cités sont Toronto, Vancouver et Ottawa. La comparaison avec Toronto et Vancouver peut s'expliquer par le fait qu'ils sont des aéroports qui accueillent le plus de passagers avec Montréal-Trudeau (Statistique Canada, 2019). Pour ce qui est d'Ottawa, ce résultat peut s'expliquer par la proximité des deux aéroports, séparé par plus ou moins deux heures de route.

Pour ce qui est des autres indicateurs, résultants de l'expérience selon le modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2017), ils ont été très peu codifiés. En effet, l'annexe B démontre bien que plusieurs indicateurs sont très peu discutés par les passagers. Toutefois, on constate qu'il y a eu plus d'éléments reliés à l'insatisfaction qu'à la satisfaction. De plus, plusieurs passagers ont fait mention de la justice procédurale. En effet, ce qui semble avoir posé le plus de problèmes est le non-respect des accès prioritaires donné à certains programmes comme *NEXUS* ou le *Star Alliance Program*.

Ce qu'il faut retenir de cette analyse de l'expérience de Montréal-Trudeau, c'est que la dimension procédurale est vraiment importante et génère beaucoup de commentaires négatifs sur l'aéroport Montréal-Trudeau. De plus, on constate que la dimension phénoménale de l'expérience n'est pas très récurrente dans le récit des passagers. Enfin, les passagers ont majoritairement obtenu des résultats négatifs de leurs expériences à Montréal-Trudeau. Cela s'exprime par une perception négative, des comparaisons avec d'autres aéroports où l'expérience semble être meilleure et par des frustrations vécues par les passagers.

#### 4.3.2 L'aéroport international de Vancouver

Tout comme pour Montréal-Trudeau, le grand thème le plus récurrent pour l'aéroport de Vancouver est la dimension procédurale de l'expérience. Effectivement, 651 éléments ont été encodés pour cette thématique. La seconde thématique pour laquelle

les passagers ont le plus discuté est la dimension résultante de leur expérience avec 354 éléments codifiés. Notons, toutefois, que les passagers de Vancouver ont partagé davantage leur appréciation de la dimension phénoménale de leur expérience, 278 éléments ont été codés dans cette thématique.

#### 4.3.2.1 Les processus à Vancouver

La dimension procédurale prédomine la discussions dans les évaluations des passagers. Encore une fois, le facteur fonctionnel défini par les activités procédurales est celui qui est le plus discuté. Selon l'analyse thématique, un total de 407 éléments a été codifié pour ce facteur, soit plus que la dimension résultante et la dimension phénoménale. Les indicateurs qui ont obtenu le plus de fréquences sont la douane (171), la sécurité (130), suivit loin derrière par la réclamation des bagages (54) et l'enregistrement (38). Pour ce qui est de l'embarquement (boarding), seulement 2 éléments ont été codés. Les passagers n'ont pratiquement pas fait état de leur expérience lors du processus d'embarquement.

La douane semble être le point le plus critique de l'expérience des passagers. Après interprétation des commentaires, plusieurs constats ont émergé. Tout d'abord, plusieurs passagers ont mentionné que le délai d'attente et le temps trop long pour la réalisation de cette activité procédurale. L'utilisation des machines libre-service pour effectuer un prédédouanement ne me semble pas faire l'unanimité, alors que sa mise en place est censée améliorer l'expérience (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). En effet, les passagers se sont plaints de faire des étapes inutiles, puisqu'ils doivent remplir un formulaire sur la borne et ensuite se faire interroger par un douanier. De plus, ces étapes augmentent le nombre de queues, ce qui n'a pas été apprécié par les utilisateurs. Aussi, plusieurs passagers ont critiqué le manque de personnel de l'AFSC, en les accusant de rallonger le délai d'attente. La figure 4.10 évoque bien ces critiques. En effet, dans les mots ayant le plus de fréquence, on constate les mots « *lines* », « *long* », « *waits* » ou encore « *queues* ».



support their own child's basic living expenses? Asking me for I-20 when I am no longer F1 student. Luckily I brought it with me. And later told me that I don't need to show it to them. Maybe it's their job to ask questions, but they had no right to judge people. Especially when they knew that I had worked before, but because of my current status, I cannot work in US. Finally, they called me the last time and let me go, when it's five minutes after my departure time. No apology. My airplane was gone. Truly awful experience! (Commentaire n°35).

Then we had the US Customs and Border Patrol process with all of its redundancy, but that's not Vancouver Airport's problem. (Commentaire n°53).

However if you are travelling into the US then you undergo US customs and immigration at YVR and the queuing times were awful and staff not friendly. There needs to be a way for passengers to have something to drink while waiting in this queue for up to an hour. (Commentaire n°164).

Plusieurs passagers ont même pensé qu'ils allaient manquer leur correspondance, ce qui a généré de l'anxiété et de la frustration et par le fait même, nuit à l'expérience selon Wattanacharoensil *et al.* (2016).

La sécurité est la seconde activité pour laquelle les passagers ont le plus discuté. Ce qui ressort de l'analyse des données n'est pas vraiment différent de la douane, c'est-à-dire que les commentaires sont négatifs. En effet, les passagers trouvent que le délai d'attente et le temps de procédure sont trop longs :

Overall the airport is good but customs lines and security is always a nightmare. Long lines, slow security personnel. (Commentaire n°2).

Slow and long lines for security while departing. (commentaire n°3).

Security: huge line! There were only 2 security points out of 5 open at 8am with many flights. Line was 40 minutes for us, later I saw the line almost out the front door. Nexus line was closed till 10, as was Visa Infinite line. (Commentaire n°19).

Selon eux, les agents de l'ACSTA prennent beaucoup trop de temps pour exécuter une fouille. De plus, la justice procédurale est également un point que les passagers ont soulevé. Ils ne comprennent pas pourquoi ils doivent se soumettre à nouveau à un contrôle de sécurité alors qu'ils débarquent à peine de l'avion. Aussi, plusieurs ont soulevé l'impolitesse et le manque de courtoisie de la part des agents.

Pour ce qui est des autres activités procédurales, ce ne sont pas des points qui ont été beaucoup discutés par les passagers de Vancouver. Pour ce qui est de la réclamation des bagages, la majorité des éléments codifiés faisaient référence au temps d'attente trop long avant que les passagers puissent recevoir leurs bagages. Quant à l'enregistrement, beaucoup de passagers ont été satisfaits de la procédure, alors que d'autres ont reproché qu'il y a eu trop de gens en ligne et que le délai était trop long.

Ensuite, pour ce qui est du personnel de services, les commentaires sont beaucoup plus mitigés comparativement à l'aéroport Montréal-Trudeau. En effet, autant certains passagers ont exprimé avoir eu un mauvais service, que d'autres ont plutôt aimé le service offert par le personnel en général. Toutefois, une critique est ressortie sur le personnel, et ce, seulement à l'aéroport de Vancouver. Plusieurs passagers étant âgée ou en fauteuil roulant, par exemple, et qui ont besoin d'une assistance particulière, se sont plaints de ne pas être en mesure d'avoir du personnel pour les aider.

Par la suite, le *servicescape* est un facteur qui a été source de mécontentement dans les commentaires des passagers. En effet, beaucoup de passagers se sont plaints du manque de signalisation ou d'une signalisation ambiguë (voir figure 4.11). Cependant, plusieurs autres passagers ont été satisfaits de la signalisation. La signalisation ne semble donc pas être un élément majeur qui nuit à l'expérience des passagers. Pour ce qui est de l'aménagement et de la navigation, le tout est moins mitigé dans les commentaires. Premièrement, la distance de marche est une source de mécontentement. Plusieurs passagers se sont plaints de la distance de marche qu'ils devaient faire avant de

rejoindre leur porte d'embarquement ou avant de rejoindre la salle de la douane. Certains passagers ont utilisé de grandes métaphores pour exprimer l'ampleur de la distance. Il a été possible de lire: « *I literally saw an old man almost have a heart attack his gate was so far away* », ou encore, « *This airport has been designed by a marathon runner* ». L'expression « *very long walk* » a aussi été souvent utilisée par les passagers.

	Référence 8: couverture 0.02%
big and clean signage	
	Référence 9: couverture 0.04%
No signals or signs to see which kiosk was available or not	
	Référence 10: couverture 0.05%
Needs labelled zones and active screens as at most major airports	
	Référence 11: couverture 0.03%
There were no clear instructions anywhere.	
	Référence 12: couverture 0.14%
The terminal has some odd numbering schemes for gates that require rapt attention to ensure, despite being on a relatively linear setup, that you are proceeding to the correct one	
	Référence 13: couverture 0.02%
The signage is perfect,	
	Référence 14: couverture 0.01%
clear signage	
	Référence 15: couverture 0.02%
Routes are well signposted	
	Référence 16: couverture 0.07%
When we attempted to locate our connecting flight, in the absence of adequate signage,	

Figure 4.11 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « signalisation » (Sortie du logiciel *Nvivo*, 2020).

Enfin, pour ce qui est des autres indicateurs de la dimension procédurale, ils n'ont pas été très présents dans le récit des passagers de Vancouver. Les passagers ont parlé des technologies libre-service, mais c'était majoritairement en lien avec une activité procédurale, ils ont donc été catégorisés avec eux. Pour ce qui est des infrastructures

de transports, plusieurs passagers ont été agréablement surpris de la correspondance entre l'aéroport et le centre-ville de Vancouver via le *Canada Line*.

#### 4.3.2.2 La dimension phénoménale est la plus appréciée

L'aéroport international de Vancouver est l'aéroport pour lequel les passagers ont le plus évalué la dimension phénoménale de leur expérience. Cela peut s'expliquer, en partie, par une surreprésentation de l'indicateur *Sense of place* du facteur esthétique dans les commentaires analysés. Il y a eu 41 éléments codifiés dans cet élément comparativement à 4 pour Toronto-Pearson, 14 pour Calgary ou seulement 1 pour Montréal-Trudeau. Pour cette surreprésentation, le facteur hédonique est celui dont les passagers ont le plus discuté avec 146 éléments encodés contre 132 pour le facteur esthétique.

Ce qui a le plus été discuté par les passagers pour le facteur hédonique est la nourriture. En effet, 80 éléments ont été codifiés dans cet indicateur. À la lecture des éléments encodés, le point de vue des passagers est plutôt partagé. Plusieurs sont d'avis que le nombre et la variété des restaurants sont satisfaisants pour un terminal. De l'autre côté, plusieurs sont d'avis contraire. Pour eux, il y a un manque de diversité dans l'offre de restauration à Vancouver. De plus, de ce groupe, plusieurs se sont plaints d'avoir seulement que des machines distributrices à leur disposition. Pour ce qui est des boutiques, la majorité des éléments codifiés font état d'une satisfaction au niveau des boutiques. À ce titre, la majorité des commentaires qui ont fait l'évaluation des boutiques sont plutôt positifs. De plus, certains ont même été surpris de voir un dentiste à la disposition des voyageurs :

Full range of stores and services available even a dentist's office.  
(Commentaire n°179).



<i>Référence 32: couverture 0.11%</i>
In international arrivals you are greeted by a beautiful waterfall and massive totem poles evoking British Columbia's natural beauty and history.
<i>Référence 33: couverture 0.09%</i>
Waterfalls wide open sightlines beautiful landscaping and many nice areas to sit and relax before or in transit flights
<i>Référence 34: couverture 0.03%</i>
Shown the way by smart Red coated "greeters"
<i>Référence 35: couverture 0.09%</i>
everything from forests waterfalls an aquarium and well chosen sculptures to provide a proper welcome to the region.
<i>Référence 36: couverture 0.07%</i>
he arrivals hall the ambience was very pleasant lots of greenery and water fall features.
<i>Référence 37: couverture 0.05%</i>
it is through a bright clean and imaginatively decorated terminal.
<i>Référence 38: couverture 0.06%</i>
he creeks and waterfalls make for a peaceful arrival after a long flight.
<i>Référence 39: couverture 0.09%</i>
One of the nicest interiors I've seen with numerous water features angled lighting an aquarium and plenty of trees

Figure 4.13 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « Sense of place » (Sortie du logiciel *Nvivo*, 2020).

Toutefois, cette appréciation est vite devenue une source de frustration lorsque l'expérience vécue de la dimension procédurale était négative. En fait, plusieurs passagers ont éprouvé de la frustration envers les artéfacts lorsqu'ils étaient insatisfaits des activités procédurales. Ils ont remis en question la nécessité de dépenser de l'argent pour des éléments de décors, alors que l'aéroport n'est pas fonctionnel.

#### 4.3.2.3 Les résultats de l'expérience

Tout comme pour Montréal-Trudeau, la dimension résultante de l'expérience est la seconde grande thématique pour laquelle les voyageurs ont discuté. En effet, un total de 354 éléments sémantiques a été codifié dans cette thématique. Ce dont les passagers ont le plus discuté dans leurs commentaires a été la perception qu'ils avaient de



Ensuite, le second facteur pour lequel les voyageurs ont le plus discuté dans leur évaluation est le facteur d'émotion. 63 éléments ont été codés dans les frustrations alors que 40 ont été encodés dans les satisfactions. Seulement 6 éléments ont été codés dans le stress, alors qu'aucun n'a été codé dans l'indicateur de bien-être. Pour ce qui est des frustrations, celles-ci semblent être générées, d'abord et avant tout, par le temps d'attente et les activités procédurales. Vancouver n'est pas différent des autres aéroports. La frustration est principalement générée par le temps des procédures, et les délais d'attente pour les réaliser. Aussi, comme pour la perception de l'aéroport, les passagers sont partagés sur les émotions ressenties. En effet, la satisfaction a été générée pour les mêmes raisons que la frustration. Plusieurs passagers ont mentionné avoir été satisfaits des procédures et de sa rapidité. Aussi, la variété de services offerts aux passagers semble avoir été un élément de satisfaction.

Pour ce qui est du facteur de souvenirs, la comparaison avec les autres aéroports a été l'indicateur le plus récurrent avec 48 codifications. Un point qui émerge de cet indicateur est que la comparaison s'effectue énormément selon la situation géographique de l'aéroport. En effet, Vancouver a été le plus souvent comparé avec trois régions du monde, soit la côte ouest-américaine, l'Asie-Pacifique et l'Océanie. La majorité des comparaisons avaient pour sujet les activités procédurales.

Enfin, en ce qui concerne le facteur de justice, l'indicateur qui a été le plus discuté est la justice procédurale. Encodés 32 fois, la majorité des éléments discutés avaient pour sujet les activités procédurales. En effet, plusieurs passagers ont perçu qu'il y avait préjudices sur les procédures. Un exemple qui est revenu souvent est la file d'attente. Plusieurs voyageurs ont mentionné que les autorités ne respectaient pas les programmes, tels que *la Business class* ou *Nexus*:

Nexus line was closed till 10, as was Visa Infinite line (Commentaire n°19).

Firstly we were traveling Business Class but the first agent did not recognize Air New Zealand boarding passes and we were directed through the general lane. (Commentaire n°30).

Aussi, le processus de dédouanement américain a été remis en question par plusieurs voyageurs, qui ne semblent pas aimer leur expérience avec cette procédure. Pour ce qui est de la justice de prix, peu de passagers en ont discuté. Pour la nourriture, le principal sujet était son prix élevé. La justice interactionnelle n'est pas un indicateur dont les passagers ont beaucoup discuté. Seulement 7 références sont ressorties de l'analyse thématique. La majorité de ces éléments concernait des employés ayant fourni les mauvaises indications.

Pour conclure, l'aéroport international de Vancouver est le lieu pour lequel les passagers ont le plus discuté de la dimension phénoménale de l'expérience, et ce, en partie à cause du concept de *sense of place* qui semble être bien présent. Toutefois, il est évident que ce qui ressort le plus de cette analyse est la prédominance de la dimension procédurale de l'expérience. Même la dimension résultante de l'expérience concerne des éléments qui ont trait à la dimension procédurale.

#### 4.3.3 L'aéroport international de Calgary

Tout comme pour Montréal-Trudeau et Vancouver, le grand thème le plus fréquent pour l'aéroport de Calgary est la dimension procédurale de l'expérience. En fait, 377 éléments ont été encodés dans cette thématique. Encore une fois, la seconde thématique pour laquelle les passagers ont le plus discuté est la dimension résultante de leur expérience avec 273 éléments codifiés. Par ailleurs, les passagers de Calgary ont partagé autant leur appréciation de la dimension phénoménale de leur expérience que Vancouver en considérant le nombre de commentaires analysé. Effectivement, 273 éléments ont été codés dans cette thématique contre 278 pour Vancouver.

#### 4.3.3.1 La dimension procédurale de l'expérience

Tout comme pour Montréal-Trudeau et Vancouver, il y a une prédominance de la dimension procédurale dans le récit des passagers. De plus, le facteur fonctionnel défini par les activités procédurales est encore celui qui est le plus discuté. Selon l'analyse thématique, un total de 204 éléments a été codifié pour ce facteur. Les indicateurs qui ont obtenu le plus de fréquences sont la sécurité (74), la douane (72), suivie par la réclamation des bagages (28), l'embarquement (15) et l'enregistrement (14).

Contrairement aux deux aéroports précédents, la sécurité est l'activité procédurale dont les passagers ont le plus discuté. Toutefois, il est important de préciser que seulement deux éléments ont été codifiés de plus que la douane. À la suite de l'analyse netnographique, ce qui émerge des commentaires concernant la sécurité est semblable aux autres aéroports. Les passagers sont d'avis que le délai d'attente et le temps de procédure sont trop longs. De plus, plusieurs ont mentionné qu'il n'avait pas beaucoup d'agents de l'ACSTA en poste. Souvent, une ou deux lignes étaient ouvertes, et ce, même si plusieurs vols allaient décoller dans les heures qui suivaient. De plus, les agents de l'ACSTA semblent prendre trop de temps pour exécuter leurs tâches. Enfin, la courtoisie des agents est aussi un indicateur qui cause préjudice à l'expérience des passagers. Plusieurs voyageurs se sont plaints d'un manque de respect et de politesse de la part des agents de l'ACSTA. La figure 4.15 ci-dessous montre bien ce que les passagers pensent de la sécurité à YYC.

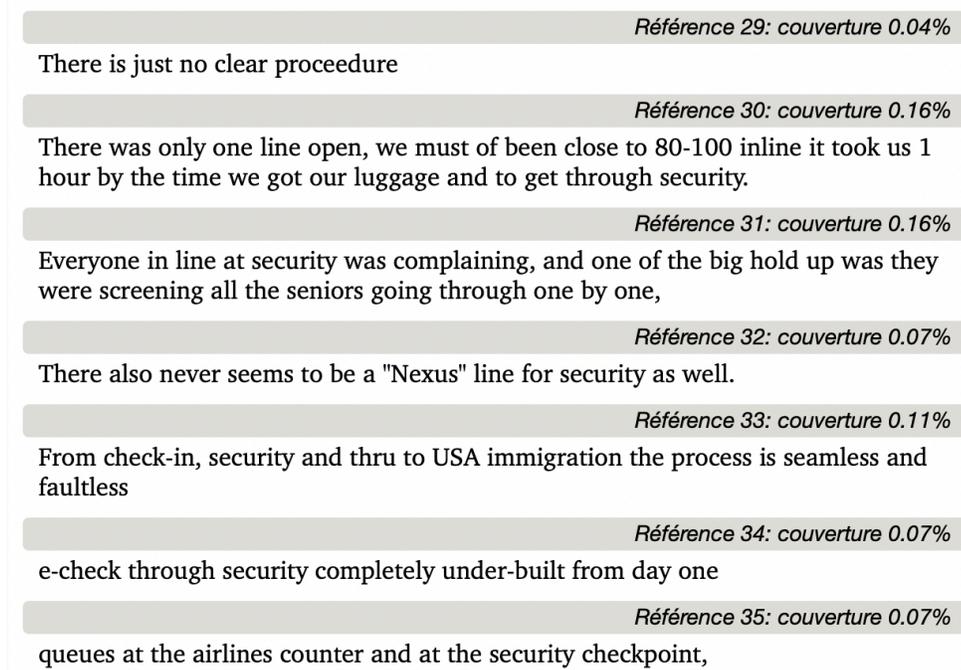


Figure 4.15 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « sécurité » (Sortie du logiciel *Nvivo*, 2020).

Pour les résultats concernant la douane, plusieurs constatations émergent. Dans un premier temps, les files d'attente et les délais d'attente à la douane sont des indicateurs qui nuisent à l'expérience des passagers. En effet, plusieurs passagers se sont plaints à ce niveau dans leur évaluation de Calgary, la figure 4.16 démontre clairement que ce point.



entendu, certains passagers ont trouvé que la courtoisie était négative, mais plusieurs autres ont mentionné l'inverse. Il est donc difficile d'en conclure quelque chose.

Par la suite, le *servicescape* est un facteur qui a été source de mécontentement dans les commentaires des passagers. En effet, beaucoup de passagers ont exprimé un manque de signalisation ou une signalisation ambiguë. Sur 33 éléments codifiés dans l'indicateur de la signalisation, 24 faisaient le constat d'une signalisation déficiente. La figure 4.17 montre bien quelques exemples où des passagers se sont plaints d'une signalisation déficiente.

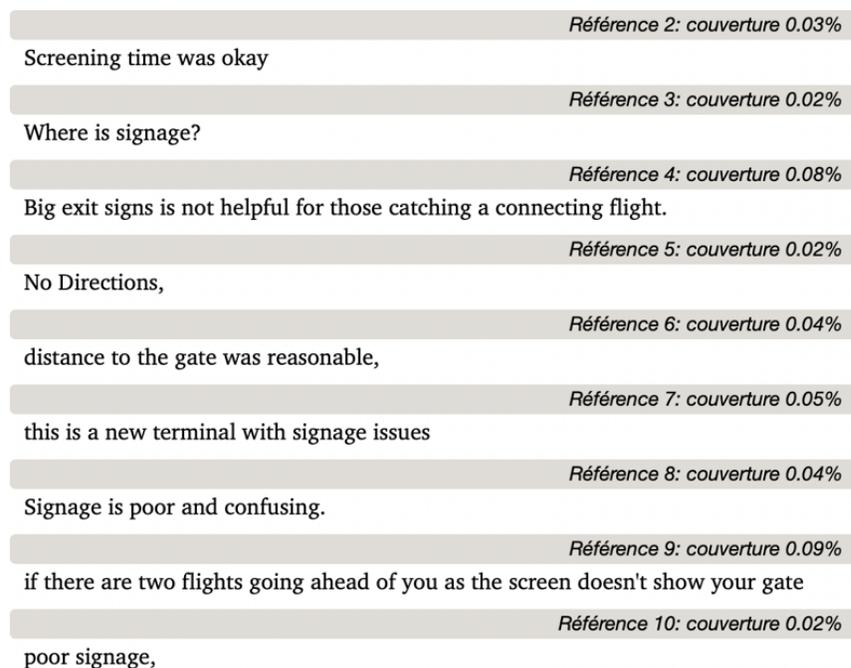


Figure 4.17 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « signalisation » (Sortie du logiciel *Nvivo*, 2020).

Pour ce qui est de l'aménagement et de la navigation, le tout est moins mitigé dans les commentaires. Tout comme pour Vancouver, la distance de marche est une source de mécontentement. Plusieurs passagers se sont plaints de la distance de marche qu'ils

devaient faire avant de rejoindre leur porte d'embarquement. Aussi, il semble qu'il y ait un manque de trottoir mécanique. Plusieurs passagers ont fait ce constat dans leur évaluation de Calgary.

Enfin, pour ce qui est des autres indicateurs de la dimension procédurale, ils n'ont pas été très présents dans les commentaires des passagers de Calgary. En ce qui concerne les technologies libre-service, le constat est le même pour tous les aéroports, ils ont été majoritairement codifiés dans les activités procédurales. Il n'est donc pas possible de conclure à des résultats. Pour ce qui est des infrastructures de transports, seulement 11 éléments ont été codifiés, ce qui représente 0,93% du corpus. Il n'y a donc pas de conclusion possible à faire, excepté pour ce qui concerne le prix dispendieux du taxi.

#### 4.3.3.2 La dimension phénoménale à Calgary

L'aéroport international de Calgary est le deuxième aéroport pour lequel les passagers ont le plus évalué la dimension phénoménale de leur expérience, derrière Vancouver. Le facteur esthétique est celui dont les passagers ont le plus discuté avec 122 éléments encodés contre 109 pour le facteur hédonique.

Pour ce qui est du facteur esthétique, Calgary est l'aéroport pour lequel les passagers ont le plus évalué le design de l'aéroport. La codification de cet indicateur représente 7,41% du corpus, alors que les autres aéroports tournent entre 2 et 4 % du corpus. Plusieurs points sont donc ressortis de l'analyse. Tout d'abord, le design de l'aéroport semble être très apprécié par les passagers. En effet, la figure 4.18 démontre que les passagers aiment bien le design de l'aéroport, puisque les mots utilisés le décrivant sont plutôt positifs. Tant au niveau de l'architecture que de l'espace d'attente près des portes d'embarquement, les passagers ont apprécié la contemplation du design de Calgary.



Overall Calgary is a pretty good airport but food service on the international side is horrendous. "The Pub" (why it's named that I have no idea) is some of the worst food you will have in an airport. (Commentaire, n°79).

De plus, plusieurs passagers ont laissé savoir qu'il n'y avait pas assez de fontaines d'eau. En effet, selon les résultats, il est difficile de trouver un point d'eau à Calgary. Pour ce qui est des boutiques, la majorité des éléments codifiés fait état d'une satisfaction plutôt mitigée chez les voyageurs. En fait, seule la variété des boutiques a été abordée et celle-ci semble être adéquate pour bon nombre de passagers, alors que pour d'autres, c'est le contraire. Enfin, pour ce qui est des activités, très peu d'éléments sont en lien avec cet indicateur dans le corpus. Toutefois, comme pour Montréal-Trudeau, les passagers étaient insatisfaits du Wifi. En effet, les commentaires qui ont abordé le réseau internet étaient très négatifs. Plusieurs ont même affirmé avoir utilisé leurs données cellulaires tellement ils trouvaient le réseau médiocre.

#### 4.3.3.3 La dimension résultante de l'expérience

Comme pour les deux autres aéroports, la dimension résultante de l'expérience est la seconde grande thématique pour laquelle les voyageurs ont discuté. En effet, un total de 273 éléments sémantiques a été codifié pour cette thématique. Ce dont les passagers ont le plus discuté dans leurs commentaires a été la perception générale qu'ils avaient de l'aéroport (101), devant les souvenirs (80), la perception de justice (49) et les émotions (40).

La perception générale de l'aéroport de Calgary a été essentiellement présente au travers de l'indicateur de perception de l'aéroport. En effet, 83 des 101 éléments du facteur de perception générale proviennent de cet indicateur. Ce qui émerge de l'analyse de la perception de l'aéroport est plutôt partagé. En effet, deux principaux qualitatifs ont reçu la même fréquence, soit 53. Il s'agit des mots « *worst* » et « *good* ».

De plus, en regardant la fréquence de mots (voir figure 4.19), on constate la présence de plusieurs mots positifs, mais aussi de plusieurs mots négatifs.



Figure 4.19 Fréquence de mots dans la catégorisation « Perception de l'aéroport » de YYC (Sortie du logiciel *Nvivo*, 2020)

Ensuite, le facteur de souvenirs est le deuxième facteur pour lequel les passagers ont le plus discuté. Les passagers ont majoritairement fait des comparaisons avec l'aéroport de Vancouver et de Toronto. Effectivement, ces aéroports ont été cités 29 et 20 fois. Contrairement à Toronto-Pearson, la comparaison était plus positive envers Calgary. Cela dit, il est important de mentionner que la comparaison était souvent faite avec des aéroports beaucoup plus gros que Calgary. Pour ce qui est de la comparaison avec les expériences passées, il n'y a pas eu assez d'éléments pour pouvoir en conclure des résultats.

Par la suite, le facteur de perception de justice est le troisième facteur en importance pour lequel les gens ont commenté. En effet, il y a eu 49 codifications pour ce facteur. Comme pour les deux autres aéroports, l'indicateur le plus fréquent a été la justice procédurale. Ce qui ressort de l'analyse est essentiellement contre les agents de l'ASFC qui se font accuser de poser des questions trop intimes. En effet, plusieurs passagers

ont remis en cause la nécessité de se faire poser des questions qui, selon leur jugement, est une violation de leur vie privée. Les commentaires faisant référence à la justice de prix portaient principalement sur les frais d'amélioration de l'aéroport qui sont trop élevés. D'ailleurs, il est intéressant de constater que Calgary et Toronto sont les deux seuls aéroports où les passagers ont partagé une opinion sur les frais d'amélioration aéroportuaires (FAA)<sup>3</sup>. Pour ce qui est de la justice interactionnelle, les passagers se sont plaints que les employés leur remettaient la pleine responsabilité en cas d'erreur. Enfin, les passagers n'ont pas permis d'en dégager des conclusions.

Pour terminer, le dernier facteur, celui ayant reçu le moins de codification, a été le facteur d'émotions. Parmi les émotions ressenties, la frustration est celle qui a été le plus exprimée dans les commentaires. La déception envers le nouveau terminal est l'élément fréquent de l'analyse. Pour ce qui est de la satisfaction, les passagers ont essentiellement fait référence à leur expérience en général sans vraiment préciser de point spécifique. Pour ce qui est du stress, de l'anxiété et du bien-être, très peu d'éléments ont été codifiés ne permettant pas de conclure des résultats.

#### 4.3.4 L'aéroport international Toronto-Pearson.

Comme pour tous les autres aéroports, le grand thème le plus fréquent est la dimension procédurale de l'expérience. Au total, 898 éléments ont été encodés pour cette thématique. Encore une fois, la seconde thématique pour laquelle les passagers ont le plus discuté est la dimension résultante de leur expérience, avec 623 éléments codifiés. Enfin, les passagers de Toronto-Pearson ont moins partagé leur appréciation de la

---

<sup>3</sup> Les frais d'amélioration aéroportuaires sont des frais que tous les passagers transitant par l'aéroport doivent payer directement sur leur billet d'avion et qui est réinvestit dans des améliorations immobilières de l'aéroport (Greater Toronto Pearson Authority, 2020).

dimension phénoménale de leur expérience, en considérant le nombre de commentaires analysé, que Vancouver et Calgary. Effectivement, seulement 245 éléments ont été codés pour cette thématique, contre 278 pour Vancouver et 273 pour Calgary alors que beaucoup plus de commentaires ont été analysés pour ces deux dernières.

#### 4.3.4.1 La dimension procédurale de l'expérience

L'aéroport international Toronto Pearson ne fait pas exception face aux résultats précédents. La dimension procédurale était prédominante la discussion dans les évaluations des passagers, le facteur fonctionnel étant le plus récurrent. Selon l'analyse thématique, un total de 500 éléments a été codifié pour ce facteur. Les indicateurs qui ont obtenu le plus de fréquences sont la douane (170) et la sécurité (118), suivie par la réclamation des bagages (115), l'enregistrement (45) et l'embarquement (34). Les temps d'attentes sont très problématiques à Toronto-Pearson. D'ailleurs, plusieurs voyageurs ont manqué leur correspondance, due au temps nécessaire pour effectuer les activités procédurales.

La douane semble être un des points les plus critiques de l'expérience des passagers à Toronto-Pearson (YYZ). Après interprétation des commentaires, plusieurs constats ont émergé. Tout d'abord, plusieurs passagers ont mentionné que le délai d'attente et les temps de procédure sont trop longs pour la réalisation de cette activité procédurale. La figure 4.15 démontre bien que les qualitatifs reliés au temps sont parmi les mots les plus récurrents. Les termes « *times* », « *long* », « *lines* » et « *hours* » sont les mots plus fréquents.



La sécurité est la seconde activité pour laquelle les passagers ont le plus discuté. Ce qui ressort de l'analyse des données n'est pas vraiment différent de la douane. En effet, les passagers trouvent que le délai d'attente et le temps de procédure sont trop longs. Les files d'attente longues sont ce qui a le plus émergé dans les commentaires. De plus, comme pour la douane, les agents de l'ACSTA se sont accusés de ne pas être efficaces par le voyageur et accusé de rendre les opérations encore plus pénibles.

L'aéroport Toronto-Pearson est l'aéroport où les passagers ont le plus discuté de la réclamation des bagages. Ce qui émerge des commentaires est vraiment négatif. En effet, les passagers sont vraiment insatisfaits du temps d'attente nécessaire afin de récupérer leurs bagages. C'est essentiellement ce point qui est resté dans l'esprit des voyageurs.

Comme pour la douane, les bornes libre-service ont également posé problème lors de l'enregistrement. Effectivement, plusieurs passagers se sont plaints des machines libre-service pour s'enregistrer et pour déposer leurs bagages. Les causes énoncées par les passagers étaient, en premier lieu, que les autres voyageurs ne savent pas les utiliser, en second lieu, que les machines ne sont pas *Userfriendly* et finalement, qu'il y a peu de personnel disponible pour leur venir en aide.

L'embarcation est l'activité fonctionnelle pour laquelle les passagers ont le moins discuté. Toutefois, plusieurs ont manifesté leur mécontentement quant à la gestion du processus d'embarquement qui semble être chaotique. En effet, il a été difficile pour les voyageurs de bien comprendre les indications du personnel et, dans plusieurs cas, les passagers se concentrent près de la porte d'embarquement rendant les opérations plus difficiles.

Ensuite, le personnel de service est l'indicateur le plus récurrent de l'analyse après la douane. Suite à l'analyse des commentaires, ce qui ressort le plus est la courtoisie du

personnel. En effet, plusieurs voyageurs ont fait le constat que le personnel de l'aéroport est peu courtois, peu intéressé et peu respectueux. Par exemple, certains passagers affirment que :

The staff in this airport have very poor customer service skills that many other airports are very strong in (especially in Narita Japan). This airport needs to fund the training for their staff or needs to discipline those that have poor skills. Unacceptable behaviours. Not Canadian at all. (Commentaire n°34).

They don't have any family or special need lines and to make people suffer even more, the staff were not helpful, rude and had a bad attitude. (Commentaire n°39).

De plus, plusieurs reprochent le manque de personnel disponible pour aider les voyageurs dans l'aéroport et que ceux qui étaient en fonction n'étaient pas très serviable. Aussi, beaucoup de passagers se sont plaints que lorsqu'ils demandaient des renseignements au personnel, il arrivait qu'ils se fassent hurler dessus ou ils se faisaient répondre avec une certaine attitude. Le constat de Toronto-Pearson n'est donc pas très différent de Montréal-Trudeau pour le personnel de service.

En ce qui concerne le *servicescape*, les deux indicateurs ont été codifiés le même nombre de fois, soit 80 fois. Pour ce qui est de la signalisation, ce qui ressort est le même constat que pour les autres aéroports, les passagers semblent trouver que la signalisation n'est pas très adéquate et qu'il en faudrait plus. Pour ce qui est de l'aménagement et de la navigation, c'est le même constat qui émerge que pour les autres aéroports. Les distances sont longues à parcourir et 'il est difficile de s'orienter dans l'espace, causant de la confusion chez les passagers.

Enfin, pour ce qui a trait aux transports, les gens ne font pas beaucoup de références à ce qui se passe à l'extérieur du terminal. Toutefois, l'accès au centre-ville de Toronto est très bien desservi. Cela dit, en dehors du centre-ville, il n'y a pas vraiment d'option.

De plus, les infrastructures routières semblent être chaotiques. Plusieurs passagers ont mentionné qu'il était difficile de se rendre à l'aéroport avec sa voiture.

#### 4.3.4.2 L'expérience comme un phénomène à Toronto

L'aéroport international Toronto-Pearson n'est pas un aéroport où les passagers ont beaucoup évalué la dimension phénoménale de leur expérience. En effet, on dénombre seulement 245 codifications pour cette dimension. Les passagers ont discuté des deux facteurs de façon assez identique. Il y a 123 éléments encodés dans le facteur hédonique et 122 dans le facteur esthétique.

En ce qui concerne le facteur hédonique, ce qui a le plus été discuté par les passagers est, comme pour tous les aéroports, la nourriture et les boissons. En effet, 77 éléments ont été codifiés pour cet indicateur. Suite à l'analyse, le point de vue des passagers sur l'offre alimentaire est comme pour les autres aéroports. Plusieurs passagers trouvent que le nombre et la variété des restaurants ne sont pas satisfaisants. Aussi, la question des prix est également un sujet qui est ressorti (voir figure 4.21).

single fast food only option,	Référence 1: couverture 0.01%
little selection and over priced (yes even for an airport) food,	Référence 2: couverture 0.02%
Gouging on food, very little choice of restaurants	Référence 3: couverture 0.01%
The food and beverages are so out of control	Référence 4: couverture 0.01%
The restaurant selection was very good, but as all airports, pretty over-expensive	Référence 5: couverture 0.02%
Small choice for food	Référence 6: couverture 0.01%
Not many options for food	Référence 7: couverture 0.01%
Everywhere in the airport all the food was served on disposable plates with disposable cutlery and drinks were served in disposable cups	Référence 8: couverture 0.04%
Conventional reusable china plates and cups seem to be non-existent. It does not need to be like this. This is not sustainable. What happens to all this waste?	Référence 9: couverture 0.04%
The restaurants looked pretty bad, I will not eat at them.	Référence 10: couverture 0.02%

Figure 4.21 Éléments de commentaires codifiés dans la catégorie « nourriture et boissons » (Sortie du logiciel Nvivo, 2020).

En effet, beaucoup de voyageurs ont laissé savoir que les prix étaient élevés. Au sujet des boutiques, la majorité des éléments codifiés font état d'une satisfaction plutôt mitigée de la variété de boutiques. Pour certains, il y a plusieurs boutiques et ils en sont plutôt satisfaits, mais pour bien d'autres, la variété de boutiques est décevante. Malgré ce litige, une tendance ressort, on s'accorde pour dire que le prix des articles dans les boutiques est assez dispendieux. Pour ce qui concerne les activités à faire dans le terminal, les passagers ont, comme pour les autres aéroports, manifesté leur déception quant au réseau wifi. En effet, plusieurs trouvent que le réseau wifi est mauvais et qu'il est difficile de se connecter. De plus, quelques voyageurs ont manifesté qu'ils auraient aimé voir des modules de jeux pour les enfants et qu'il n'avait rien pour les tous petits. Par ailleurs, d'après les passagers, Toronto-Pearson a mis en place des tablettes électroniques où les passagers peuvent effectuer plusieurs tâches comme commander

de la nourriture, jouer à des jeux où naviguer sur internet. Les passagers ont vraiment apprécié ce dispositif. Plusieurs passagers ont utilisé les *Ipads* pour donner un exemple positif à leur évaluation.

Pour ce qui est du facteur esthétique, les passagers de Toronto n'ont presque pas abordé l'indicateur du *sense of place*. En fait, sur les 123 codifications du facteur, 118 sont associés au design de l'aéroport. Suite à l'analyse des éléments du design de l'aéroport, plusieurs points sont ressortis. Tout d'abord, les passagers ont beaucoup partagé sur le manque de sièges. En effet, ils se sont plaints sur le fait qu'il n'avait pas assez de sièges lorsqu'ils attendaient avant de prendre l'avion ou que le design des sièges laissait à désirer. Ensuite, la propreté des installations, en particulier les toilettes, est un sujet qui est revenu fréquemment. En fait, plusieurs personnes se sont plaintes que les toilettes n'étaient pas présentes en nombre suffisant, que leur installation n'était pas adéquate à un aéroport (seulement une toilette et un urinoir) ou encore, que leur propreté était discutable. Enfin, plusieurs voyageurs ont trouvé que les installations étaient dépassées et qu'elles auraient besoin d'être remises à jour.

#### 4.3.4.3 Les résultats de l'expérience à Toronto

Comme pour tous les aéroports, la dimension résultante de l'expérience est la seconde grande thématique pour laquelle les voyageurs ont discuté. En effet, un total de 623 éléments sémantiques a été codifié pour cette thématique. Ce dont les passagers ont le plus discuté dans leurs commentaires a été la perception qu'ils avaient de l'aéroport (143), devant de la frustration (116), de la comparaison avec d'autres aéroports (64) et de la justice procédurale (40). Les autres indicateurs ont été encodés que très peu de fois et n'ont donc pas été des éléments décisifs de l'expérience à l'aéroport Toronto-Pearson.



indicateurs de cette dimension, le sujet dont les voyageurs ont le plus fait de comparaisons a été les activités procédurales, dont le mot douane et sécurité font partie des plus cités. Bien entendu, la comparaison était souvent défavorable à Toronto-Pearson. L'aéroport a été comparé le plus souvent avec des aéroports asiatiques, tels que Hong Kong, Bangkok et Narita. Pour ce qui est de l'Europe, l'Allemagne, surtout Munich, a souvent été citée. Au Canada, Vancouver et Montréal-Trudeau sont les aéroports pour lesquelles les passagers ont le plus comparé avec 29 et 21 comparaisons respectivement. Pour ce qui est de la comparaison avec les expériences passées, plusieurs passagers ont exprimé que la situation actuelle ne s'était pas améliorée avec le temps.

Enfin, le facteur de perception justice a été codifié 99 fois. L'indicateur le plus récurrent a été la justice procédurale. C'est sans surprise que la raison première de ce résultat est liée à l'insatisfaction des activités procédurales. En effet, ce qui émerge de l'analyse sémantique est la remise en question de la gestion des installations. Effectivement, plusieurs ont remis en cause la façon dont la situation était gérée par l'aéroport. Comme à Vancouver, les passagers ont remis en question le besoin de passer la douane canadienne pour une correspondance aux États-Unis. Pour ce qui est de la justice interactionnelle, les passagers ont surtout remis en cause le bien-fondé des excuses données par les employés de Toronto-Pearson. Pour ce qui est de la justice de prix, les passagers ont trouvé que les prix étaient surélevés dans les restaurants et les boutiques. De plus, ils ont aussi mentionné que les frais d'amélioration aéroportuaires étaient parmi les plus élevés et qu'ils se demandaient où allait l'argent. La justice physique, quant à elle, n'a pas été codifiée de façon à en retirer des résultats.

#### 4.4 Sommaire de l'analyse

L'objectif du présent chapitre était de présenter les résultats de l'analyse thématique et de l'analyse netnographique pour chaque aéroport. Celle-ci a permis de faire émerger

plusieurs constats intéressants et qui, dans une certaine mesure, permettent de mieux comprendre le phénomène dans les aéroports canadiens. Dans un premier temps, la figure 4.23 ci-dessous montre bien la surreprésentation de la dimension procédurale par rapport aux deux autres dimensions dans les commentaires des passagers. En effet, cette dimension représente entre 25% et 40% du contenu des commentaires laissés par les passagers.

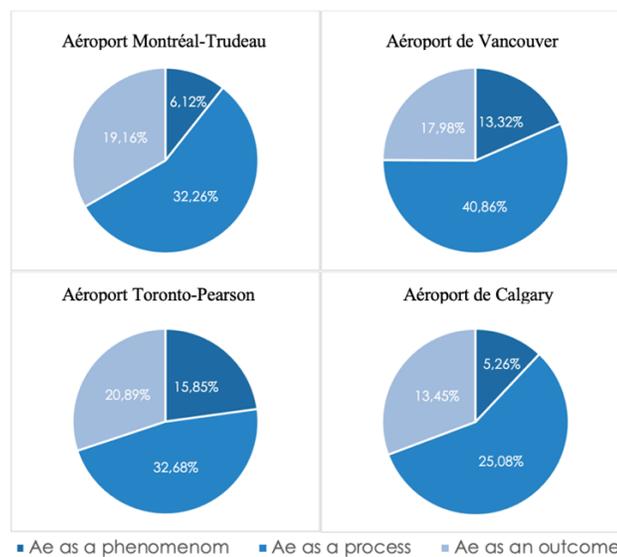


Figure 4.23 Fréquence des codifications en pourcentage (Auteur, 2020).

De plus, les résultats ont démontré que la dimension procédurale de l'expérience dans les aéroports canadiens est vectrice d'expérience négative. En effet, les indicateurs de résultats ont permis de constater que la source principale qui nuit à l'expérience des passagers provenait de cette dimension. De plus, les activités procédurales de Popovic *et al.*, (2009), en particulier la douane et la sécurité, sont celles qui causent le plus de commentaires négatifs. Dans un deuxième temps, il a été possible de constater que, bien qu'il y ait des spécificités propres à chaque aéroport, il y a une tendance sur les causes potentielles de la création d'une mauvaise expérience, soit les activités procédurales et le personnel de service. Finalement, l'analyse a également permis de

constater que les passagers n'avaient pas vraiment discuté de la dimension phénoménale de l'expérience. En effet, selon la figure 4.17, on constate que la dimension phénoménale a été codifiée vraiment moins souvent que les deux autres. Les commentaires sur la dimension phénoménale représentent à peine 5% du corpus pour l'aéroport Montréal-Trudeau (YUL) et l'aéroport Toronto-Pearson (YYZ).

Le prochain chapitre aura pour objectif de reprendre les résultats et de les mettre en lien avec ce qui a été dégagé de la recension des écrits sur l'expérience des passagers dans les aéroports et en dégager des conclusions en lien avec le contexte canadien afin de répondre à la question de recherche. Bref, il sera question de présenter les conclusions de cette recherche et de ce qu'elles apportent dans la compréhension du phénomène étudié.

## CHAPITRE V

### DISCUSSION DES RÉSULTATS

Dans ce chapitre, il est question de discuter des résultats obtenus lors de l'analyse thématique et netnographique afin de faire le lien avec la littérature. De plus, nous aborderons les principales conclusions de cette recherche ainsi que les éléments à retenir. Finalement, nous terminerons ce chapitre avec une présentation des limites de la recherche et discuterons de pistes de recherche intéressantes qui se dégagent de la présente réflexion.

#### 5.1 Que peut-on retenir des résultats ?

Dans le chapitre précédent, les résultats ont démontré plusieurs constats intéressants pour lesquels une discussion s'impose. Concrètement, les résultats ont démontré que, bien que chaque aéroport ait eu des petites spécificités différentes, les indicateurs pour lesquels les passagers ont le plus discuté à travers leurs commentaires étaient les mêmes. De plus, les causes qui nuisent à l'expérience ont également été similaires pour les quatre aéroports. Enfin, les résultats ont également démontré que les passagers apportaient une grande importance à la dimension procédurale de l'expérience.

##### 5.1.1 La prédominance de la dimension procédurale de l'expérience.

Pour tous les aéroports, la dimension qui a prédominé le récit des voyageurs a été la dimension procédurale. Ce constat n'est pas surprenant, considérant la négativité des commentaires analysés ainsi que les travaux concluent par Wattanacharoensil *et al.* (2017). Dans un premier temps, la dimension procédurale, en particulier les activités procédurales, est une source de frustration, d'anxiété et d'émotions négatives

(Livingstone *et al.*, 2012). Il est donc logique que les passagers aient davantage écrit sur cette dimension. Dans un deuxième temps, les travaux de Wattanacharoensil *et al.* (2017) avaient déjà démontré une prédominance de ces résultats dans le récit des voyageurs. De plus, la principale source d'insatisfaction pour les activités procédurales, soulevée par les passagers, a été le temps requis de procédures. Ce résultat n'est pas surprenant, puisque selon les travaux de Kirk *et al.* (2014), les passagers basent leurs attentes des activités procédurales en grande partie sur les files d'attente. Si celles-ci sont plus longues qu'attendu, soit environ 30 minutes, cela génère de l'insatisfaction chez les passagers. Or, si les voyageurs sont conscients du délai d'attente, ils modifieront leurs attentes (Kirk *et al.*, 2014). D'ailleurs, plusieurs aéroports ont déjà mis en place de l'affichage sur leur temps d'attentes (ACSTA, 2020) dans l'objectif, de justement de limiter les attentes des passagers et plus particulièrement lorsque le délai est important. En effet, l'ACSTA met maintenant à la disposition des passagers une application mobile qui offre le temps d'attentes dans la plupart des aéroports canadiens (ACSTA, 2021). Afin d'offrir une meilleure expérience aux passagers, il est impératif de rendre les procédures les plus efficaces et les plus efficaces possibles, puisque les activités procédurales influencent beaucoup l'expérience des passagers (Kirk *et al.*, 2014 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Bien que ces activités représentent entre 20% et 36% du temps passé dans un terminal selon Kirk *et al.* (2014) et Livingstone *et al.* (2012), il faut les réduire au maximum afin de permettre aux voyageurs de consacrer le plus de temps aux activités discrétionnaires et de générer davantage d'émotions positives (Kirk *et al.*, 2014 ; Livingstone *et al.*, 2012). Maximiser le temps dédié aux activités discrétionnaires est primordial puisque c'est ce qui permet aux passagers de créer des moments extraordinaires qui transformeront leur passage dans l'aéroport mémorable (Pine et Gilmore, 1998). Lorsque ce n'est pas possible de réduire ces temps de procédures ou d'attentes, il faut offrir de l'information aux passagers sur les temps de procédures et d'attente afin qu'ils modifient leurs attentes ou il faut les engager dans une activité pour réduire leur perception du temps (Kirk *et al.*, 2014).

Pour ce qui est du facteur personnel de service, les résultats obtenus confirment également les travaux de Wattanacharoensil *et al.* (2017). En effet, il s'agit du deuxième facteur pour lequel les passagers ont le plus partagé dans leurs commentaires après le facteur procédural. Les conclusions générées pour ce facteur ont été semblables pour tous les aéroports. La majorité des résultats démontraient la présence d'une insatisfaction face à la courtoisie du personnel aéroportuaire, en particulier, les agents de l'ASFC et de l'ACSTA. Aussi, comme les activités procédurales représentent l'endroit où les passagers ont le plus d'interactions avec du personnel, il en va de soi que l'appréciation du personnel est négative, considérant que les passagers ont vécu une mauvaise expérience lors des activités procédurales (Wattanacharoensil *et al.*, 2019). Les résultats ont montré que dans tous les aéroports étudiés, la courtoisie du personnel a été le plus grand facteur d'insatisfaction envers cet indicateur. Cela s'explique par le fait que le personnel de service joue un grand rôle sur la perception de l'expérience par les passagers. Autant ils peuvent contribuer à augmenter l'expérience, autant ils peuvent également y nuire (Ali *et al.*, 2018; Cutler et Carmicheal, 2010; Zomerdjik et Voss, 2010). Selon les résultats obtenus, les agents auraient pu atténuer l'insatisfaction liée aux délais, mais, au contraire, ils ont plutôt renforcé cette insatisfaction. Il serait pertinent que les gestionnaires soulèvent l'importance du personnel dans la mise en place de l'expérience. En effet, les différents agents ont tous des rôles différents et ne sont peut-être pas en mesure de bien comprendre leur relation avec les passagers ainsi que leur impact sur la mise en place d'une bonne expérience (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Il serait pertinent que le gestionnaire développe un rôle fédérateur entre tous les différents acteurs qui influencent l'expérience, en particulier ceux qui influencent la dimension procédurale.

Bien que très peu d'éléments liés à l'indicateur des technologies libre-service ont été codifiés, lors de l'analyse thématique, l'analyse netnographique a permis de faire ressortir des résultats intéressants à ce sujet. Cela s'explique par le fait que les commentaires liés aux technologies étaient, d'abord et avant tout, en lien avec les

activités procédurales, ils ont donc été encodés dans ce facteur. En effet, principalement discuté par les passagers de Toronto-Pearson et Calgary, les passagers ont manifesté un mécontentement face aux technologies libre-service. Bien que la mise en place de technologies libre-service soit un moyen de rendre les activités procédurales plus efficaces, les résultats ont démontré qu'ils ne sont pas une garantie de succès auprès des passagers s'ils ne sont pas en mesure de les comprendre (Wattanacharoensil, 2019 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Les résultats de cette étude abordent dans le même sens puisque plusieurs passagers ont mentionné que les bornes pour l'enregistrement et la douane étaient compliquées. De plus, le recours à ces technologies doit être un moyen servant à réduire les interactions sociales afin de permettre aux passagers d'exécuter la tâche plus rapidement qu'avec un être humain (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Toutefois, ce n'est pas ce que les passagers perçoivent de l'utilisation de ces bornes, spécifiquement à la douane. En effet, par le fait de devoir répondre à des questions sur une borne et de devoir attendre à nouveau afin de voir un agent de l'ASFC, les passagers ont la perception que c'est une perte de temps et un processus inefficace. Le mécontentement se base donc sur un non-respect de l'objectif premier d'une technologie libre-service en milieu aéroportuaire.

Le facteur de *servicesscape* a aussi été un élément qui a généré une mauvaise expérience pour les aéroports étudiés. La principale source de ce mécontentement tenait principalement dans l'aménagement de l'aéroport. En effet, les résultats ont démontré que beaucoup de passagers, surtout ceux de Vancouver et de Toronto-Pearson, trouvaient l'aménagement de l'espace déficiente, principalement en ce qui a trait à la distance de marche. Ces résultats s'expliquent par le fait que lorsque les passagers naviguent dans un terminal ils veulent trouver leur destination le plus rapidement possible, sans quoi, ils tendront à moins apprécier leur expérience de navigation (Fewings, 2001). De plus, le contexte aéroportuaire dans lequel évolue le passager accompagné par la dimension temporelle de prendre sa correspondance joue un grand rôle sur l'expérience. Dès qu'un passager se sent pressé, il se concentre

principalement sur la dimension fonctionnelle de la navigation où la distance devient un facteur de mécontentement pour se rendre d'un endroit A à B (Fewings, 2001). De plus, lorsque les passagers naviguent dans un environnement aussi grand et souvent inconnu qu'est un terminal d'aéroport, il est important que, pour des raisons d'atténuation de stress et d'enchantement de l'expérience, les passagers soient en mesure d'avoir accès à une signalisation fonctionnelle et facile à comprendre par les voyageurs (Caves et Pickard, 2001 ; Fewings, 2001). Selon les résultats obtenus, il apparaît que ce n'est pas le cas pour les aéroports canadiens étudiés. Effectivement, la signalisation a également joué un rôle dans l'insatisfaction de l'expérience des passagers. Plusieurs ont exprimé un mécontentement suite à la confusion générée par la signalisation.

Enfin, pour ce qui est de l'indicateur de transport, les passagers ont très peu discuté de cet élément dans leur récit de l'expérience. Il est difficile de faire des liens avec les travaux de Wattacharosensil *et al.* (2017) vu le faible nombre d'éléments codifiés pour tous les aéroports. Toutefois, les aéroports internationaux de Vancouver et de Toronto-Pearson ont démontré que la mise en place d'un projet de transport qui relie facilement l'aéroport au centre-ville semble être un vecteur d'une bonne expérience. Cette constatation semble appuyer les travaux de Wattanacharoensil *et al.*, (2017). Il serait donc intéressant, dans une future recherche, d'explorer le lien de tels projets sur l'EPA.

### 5.1.2 La dimension phénoménale, peu présente

Cette recherche a démontré que la dimension phénoménale de l'expérience n'était pas une dimension vectrice de l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens. Toutefois, une nuance doit être apportée à ce résultat. En fait, la majorité des commentaires étaient négatifs et portaient essentiellement sur la dimension procédurale de l'expérience. Cela peut s'expliquer par le fait qu'ils influencent grandement la perception de l'expérience (Kraal *et al.*, 2009 ; Livingstone *et al.*, 2012 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017). De plus, si un passager n'a pas vécu une bonne

expérience dans la dimension procédurale, il ne sera pas en mesure d'apprécier la dimension phénoménale de l'expérience (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Malgré tout, plusieurs résultats intéressants émergent de cette recherche.

Dans un premier temps, le facteur esthétique a été largement monopolisé par le design de l'aéroport. La majorité des commentaires en lien avec le design de l'aéroport portait sur le hall des départs. Cela s'explique par fait qu'un passager apprécie davantage son expérience d'un point de vue phénoménale lorsqu'il a terminé les activités procédurales (Livingstone *et al.*, 2012). Aussi, c'est également pour cette partie de l'aéroport, appelé *airside*, que les passagers passent le plus de temps (Livingstone *et al.*, 2012). De plus, ils ont plus de temps libre et peuvent donc admirer le design de l'aéroport (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Pour ce qui du *sens of place*, peu de passagers ont discuté de cet indicateur dans leurs commentaires. En fait, l'indicateur a été pratiquement absent pour les aéroports de Montréal-Trudeau et de Toronto Pearson. Malgré que le concept de *sens of place* a été complètement absents dans les commentaires des passagers, il serait fort intéressant de reconduire la même recherche dans quelques années. En effet, depuis 2019, Aéroport de Montréal a complètement revu son image de marque afin de mieux s'arrimer avec la destination (ADM, 2020, 19 juin). De plus, en 2019, plusieurs modifications ont été apportées aux installations dans le terminal de l'aéroport Montréal-Trudeau. À titre d'exemple, plusieurs pièces d'arts ont été ajoutées afin d'apporter un caractère plus « montréalais » à l'aéroport. De plus, l'aéroport a aussi mis, à la disposition des enfants des livres à colorier créés par des artistes québécois (ADM, 2020, 19 juin). Reconduire cette recherche, dans quelques années, afin de voir si le concept de *sens of place* est plus présent dans le discours des passagers, serait fort intéressant. L'Aéroport international de Vancouver est celui pour lequel les passagers ont le plus discuté du *sens of place*. Les résultats démontrent que les voyageurs ont vraiment apprécié les éléments liés à ce concept. Ces résultats peuvent confirmer les travaux de Pine et Gilmore (1998) où le décor influence la perception de l'expérience. D'ailleurs, de nombreux aéroports misent de plus en plus

sur l'intégration du *sense of place* afin de créer une identité au lieu (Graham, 2019; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Cependant, le fait que peu de passagers en ont discuté globalement peut s'expliquer par le fait que la dimension procédurale était une problématique et qu'ils n'étaient pas en mesure d'apprécier la dimension phénoménale (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). D'ailleurs, quelques passagers ont reproché à Vancouver d'avoir dépensé trop d'argent dans des éléments d'art locaux sans être en mesure d'offrir des installations fonctionnelles. Malgré ce reproche, il est pertinent de mettre en place des éléments du *sens of place*. En effet, la mise en place d'une identité locale forte contribue à augmenter l'expérience des passagers (Graham, 2019).

Dans un deuxième temps, le facteur hédonique a été le facteur de cette dimension le plus discuté par les passagers. La nourriture et les breuvages ont été, tous aéroports confondus, l'indicateur qui a reçu le plus d'attention de la part des passagers. Le principal constat fait état d'un manque dans la variété de choix de l'offre alimentaire. Ce constat rejoint les travaux de Wattanacharoensil *et al.* (2017). Plus l'offre alimentaire est variée et qu'elle convient aux différents types de voyageurs, plus sa contribution sera positive à l'expérience des passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). En effet, il est important d'avoir une offre alimentaire qui sera en mesure de convenir aux différents passagers, considérant qu'ils n'ont pas tous la même flexibilité face aux prix (Brilha, 2008). Pour ce qui est des boutiques, celles-ci ont reçu une appréciation plutôt partagée pour les différents aéroports. Pour plusieurs, l'offre était satisfaisante et pour d'autres, c'était le contraire. La mise en place de boutiques est importante pour l'expérience, puisqu'il s'agit d'une des principales activités discrétionnaires que les passagers vont entreprendre (Graham, 2019 ; Kirk *et al.*, 2014 ; Kraal *et al.*, 2009 ; Popovic *et al.*, 2010). En effet, Livingstone *et al.* (2012) mentionnent que l'expérience était positivement influencée lorsque les passagers faisaient des achats dans des boutiques. Afin d'agrémenter l'expérience de tous les passagers, il est important, comme l'offre alimentaire, d'avoir une gamme de prix variée pouvant convenir à tous les types de passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Enfin, les passagers ont moins

discuté des activités à réaliser dans le terminal. Cela peut s'expliquer par le fait que les principales activités discrétionnaires sont de magasiner et de manger (Graham, 2019 ; Kirk *et al.*, 2014). Toutefois, il importe de ne pas négliger l'importance des activités récréatives dans les aéroports. En effet, l'aéroport international de Changji à Singapour a mis en place de nombreuses activités, telles qu'une piscine, des salles de jeux, ou encore, des jardins thématiques, ce qui contribue à enchanter l'expérience (Lohmann *et al.*, 2009). Il peut donc être pertinent d'implanter ce type d'activité dans les aéroports canadiens, puisqu'il s'agit d'activités à valeurs ajoutées (Schmitt, 1999).

### 5.1.3 La dimension résultante est intimement liée à la dimension procédurale

Les résultats obtenus lors de cette recherche abordent dans le même sens que les travaux de Wattanacharoensil *et al.* (2017). En effet, la dimension résultante de l'expérience a été majoritairement influencée par la dimension procédurale. Encore une fois, cela peut s'expliquer par le fait que les passagers ont exprimé des commentaires négatifs en lien à leur expérience (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

Tout d'abord, le facteur de perception générale est celui qui a le plus émergé dans les commentaires des passagers. En effet, autant pour Vancouver que pour les trois autres, la perception générale est le facteur qui a reçu le plus d'éléments codifiés, dont la majorité fait partie de l'indicateur de la perception de l'aéroport. Ce qui est ressorti était assez négatif. En fait, la perception que les voyageurs avaient des aéroports n'était pas très positive. Encore une fois, cela s'explique essentiellement par le fait que les activités procédurales sont vectrices d'émotions négatives (Livingstone *et al.*, 2012). Comme cette dimension est essentiellement influencée par la dimension procédurale de l'expérience et que celle-ci n'était pas du tout favorable, il est normal que la perception soit défavorable également. Pour ce qui est de la perception des compagnies aériennes, peu de passagers ont émis cette perception dans leurs commentaires. Il semble donc, contrairement aux résultats de Wattanacharoensil *et al.* (2017), qui avaient démontré un lien avec le facteur fonctionnel, que les passagers des aéroports

canadiens ne semblent pas associer leur expérience dans les aéroports aux compagnies aériennes, même si le facteur fonctionnel a dominé le récit. La perception de la destination a suivi la perception de l'aéroport. En effet, les passagers ont souvent fait un lien avec la destination canadienne, surtout lorsqu'ils discutaient de la courtoisie des employés. Ils ont souvent utilisé le stéréotype canadien, que les Canadiens sont polis, pour comparer le service reçu à l'aéroport en mentionnant que ce n'était pas l'idée qu'ils s'étaient fait du Canada. Les résultats obtenus pour cet indicateur abordent dans le même sens que les travaux de Wattanacharoensil *et al.* (2017). Selon leur étude, la perception de la destination était majoritairement donnée lorsque les passagers discutaient du facteur fonctionnel (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). De plus, ces résultats abordent aussi dans le même sens que les travaux de Kuo et Yeh (2003) où l'aéroport représente l'image de la destination. Enfin, la perception de choix n'a presque pas été codifiée. Cela s'explique principalement par le fait que lorsque les passagers faisaient référence au choix, ils parlaient majoritairement de la nourriture et des boutiques. Les éléments ont donc été catégorisés dans le facteur hédonique. Toutefois, cela semble également dans le sens que la perception de choix est majoritairement liée aux facteurs hédoniques (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

Ensuite, le second facteur qui a le plus fréquent de l'analyse thématique est le souvenir. Contrairement à Wattanacharoensil *et al.* (2017), l'indicateur qui a été le plus utilisé par les voyageurs a été la comparaison avec les autres aéroports. En effet, les passagers ont beaucoup comparé les aéroports canadiens avec d'autres aéroports. Les aéroports ayant servi de comparatif ont, toutefois, été différents selon l'aéroport. La plupart des comparaisons avaient pour objectif de rabaisser les aéroports canadiens sur la gestion des activités procédurales. Le second indicateur a été l'intention de retourner ou d'éviter l'aéroport. Vu les commentaires négatifs, il n'a pas été surprenant de voir que les passagers voulaient les éviter, puisque les activités procédurales ont généré des sentiments négatifs (Kirk *et al.*, 2014). Les résultats obtenus de la recommandation à fréquenter ou éviter l'aéroport ont été les mêmes que les intentions de retour ou

d'évitement. En effet, la majorité des passagers ont recommandé d'éviter les aéroports pour les mêmes sujets. Pratiquement aucun élément de la dimension résultante ne faisait état de la dimension phénoménale. Ces résultats sont en accord avec les travaux de Wattanacharoensil *et al.* (2017) et qui ont démontré que le facteur de souvenirs était associé à la dimension procédurale.

En ce qui concerne le facteur émotionnel, c'est sans surprise que les résultats ont été majoritairement codifiés dans l'indicateur de frustration et d'émotions négatives. En effet, comme le souligne Wattanacharoensil *et al.* (2017), la frustration est majoritairement associée à la dimension procédurale, il est donc normal de voir une surreprésentation des émotions négatives, considérant que les activités procédurales sont le facteur qui génèrent le plus d'émotions négatives (Kirk *et al.*, 2014). Pour ce qui est de la satisfaction et des émotions positives, elles ont été majoritairement associées à la dimension phénoménale, ce qui est normal vu que cette dimension génère généralement des émotions positives (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). De plus la dimension phénoménale est constituée d'activités discrétionnaires à valeur ajoutée. Tant le design de l'aéroport, que la nourriture ou les boutiques sont des activités qui éveillent les sens et donc, qui agrémentent l'expérience des voyageurs (Schmitt, 1999). Le stress et l'anxiété ont été beaucoup rapportés lorsque les passagers racontaient leur processus de correspondance et qu'ils avaient peur de manquer leur vol dû au processus. Ces résultats ne sont pas surprenants, considérant que la peur de manquer son vol fait partie des principales sources de stress et d'anxiété identifiées par les auteurs (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Aucun commentaire n'a fait état de bien-être, cela peut s'expliquer en partie par le fait que ces sentiments sont associés à la dimension phénoménale et que les passagers en ont très peu discuté dans leur récit (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Notons que la codification de l'auteur a également eu un rôle sur ces résultats.

Enfin, le facteur pour lequel les passagers ont le moins discuté a été la perception de justice. Pour ce facteur, ce qui a été le plus récurrent est l'indicateur de justice procédurale. Tout comme Wattanacharoensil *et al.* (2017), la justice procédurale a été associée avec la dimension procédurale. Il est donc normal que cet indicateur ait été le plus récurrent. Le second indicateur pour lequel les passagers ont fait le plus de mentions a été la justice interactionnelle, qui a été majoritairement associée au personnel de service. Puisque la justice interactionnelle remet en cause la parole et les actes des employés, il est donc normal qu'il ait été associé avec ce facteur (Wattanacharoensil, 2019 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Pour ce qui est de la justice physique et de la justice de prix, presque aucun élément n'a été codifié pour ces indicateurs. Cela peut s'expliquer par la limite de l'analyse thématique et par le fait qu'ils ont été codifiés à l'intérieur d'autres catégories (Kozinets, 2010).

La dimension résultante de l'expérience a permis donc de constater deux choses. Premièrement, les résultats obtenus correspondent à ce qui a émergé des travaux de Wattanacharoensil *et al.* (2017). Deuxièmement, il est impératif d'améliorer la dimension procédurale si les gestionnaires veulent changer les résultats de cette dimension.

## 5.2 Recommandations et implications managériales

À la lumière des résultats et de la discussion, cette recherche permet de mieux comprendre le phénomène d'expérience des passagers dans les aéroports canadiens. De ce fait, il est donc possible d'émettre des recommandations qui, dans une certaine mesure, peuvent contribuer à agrémente l'expérience des passagers dans les aéroports.

Tout d'abord, cette étude a montré que les activités procédurales, en particulier la douane et la sécurité, étaient parmi les plus grandes sources d'insatisfaction et que par conséquent, ils s'avèrent être une nuisance à l'expérience des passagers. Il serait

pertinent que les gestionnaires entreprennent des actions pour améliorer cette insatisfaction. Comme expliqué précédemment, les activités procédurales engendrent, chez le passager, des émotions négatives, mais sont nécessaires pour garantir la sécurité et le respect des lois et de la réglementation. Malgré l'obligation de ces activités, il serait pertinent de fédérer et sensibiliser les acteurs responsables pour tenter d'améliorer leurs procédures afin d'avoir un impact positif sur l'EPA (Harrison *et al.*, 2012). En pratique, l'application de cette mesure peut s'avérer particulièrement complexe compte tenu de l'écosystème des aéroports. En effet, il faut se rappeler que les organisations responsables de la sécurité aérienne et de l'immigration, soit l'ACSTA et l'AFSC respectivement, sont des institutions gouvernementales qui ne sont pas sous la juridiction des gestionnaires aéroportuaires et qui ont des rôles et des cultures organisationnelles différentes (ACSTA, 2019; AFSC, 2011). Cela dit, les aéroports peuvent tout de même présenter un constat de la situation afin de sensibiliser ces organismes à l'importance de leur rôle dans la mise en scène expérientielle des passagers. En effet, comme le mentionnent Zomerdijk et Voss (2010), les agents de l'ASFC ou de l'ACSTA pourraient, par leur implication humaine, agrémenter l'expérience des passagers avec un comportement plus courtois et serviable, malgré leurs tâches purement fonctionnelles. Bien qu'ils ne soient pas dans une logique orientée sur le service à la clientèle, ces organismes œuvrent dans la chaîne de production de l'EPA. Fournir un meilleur service aux passagers aura pour impact d'améliorer l'image du Canada (Yeh et Kuo, 2003).

De plus, de leur côté, les aéroports peuvent entreprendre des actions pour agrémenter l'expérience des passagers lors de ces activités procédurales. À titre d'exemple, le temps d'attente a été un élément problématique chez les passagers. Afin de réduire cette perception, une campagne publicitaire pourrait être mise en place afin de mieux faire connaître les applications mobiles des organisations responsables de ces activités. En effet, Kirk *et al.*, (2014) ont montré que faire connaître le temps d'attente permettait de réduire l'insatisfaction des passagers. Ces chercheurs proposent également aux

questionnaires d'occuper les passagers pendant qu'ils patientent. Pour ce faire, une solution serait d'améliorer l'esthétisme du décor. En effet, selon Becker et Douglas (2008), la qualité de l'esthétisme de l'environnement influence positivement l'expérience d'attente des passagers, ce qui concorde avec le concept d'esthétisme du modèle de Pine et Gilmore (1998).

De plus, comme discuté précédemment, les résultats ont démontré qu'une des plus grandes sources de stress, principalement à Toronto-Pearson, s'avère être la peur de manquer son vol. Afin d'atténuer cette émotion désagréable, il pourrait être pertinent de mettre en place une meilleure signalisation, avec les étapes à suivre pour effectuer sa correspondance. Cela aurait pour effet de modifier le facteur inconnu du processus de correspondance dans le but de mieux gérer leurs attentes (Kirk *et al.*, 2014). Un exemple concret de mesure peut être le recours aux technologies d'informations et de communication (TIC), comme la conception d'une application numérique où les passagers peuvent suivre les étapes du processus de correspondance sur leur téléphone (Wattanacharoensil, 2019). De plus, afin de faciliter le processus des passagers, les aéroports pourraient envisager la mise en place d'installations destinées exclusivement aux passagers en correspondance, dans l'objectif de leur permettre de procéder plus rapidement au travers des activités procédurales. D'ailleurs, l'analyse des résultats a démontré que de nombreux passagers ont mentionné vivre un stress lors de leur correspondance vers les États-Unis, parce qu'ils devaient faire la file pour se faire dédouaner avec les passagers à destination du Canada. L'intégration d'installations réservées strictement aux passagers en correspondance aurait pour effet de réduire considérablement le facteur de stress et d'anxiété.

Enfin, bien que les données narratives analysées n'aient pas démontré que les passagers portaient une attention particulière à la dimension phénoménale de l'expérience, certains constats ont émergé et méritent certaines recommandations. En effet, l'absence de cette dimension s'explique principalement par le fait que les passagers ont vécu une

mauvaise expérience dans la dimension procédurale de l'EPA (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Il est donc important que les gestionnaires travaillent continuellement sur cette dimension afin d'offrir la meilleure expérience possible. Dans ce sens, deux recommandations portant sur cette dimension pourraient aider les décideurs dans l'objectif de rehausser l'EPA.

En analysant les données, plusieurs passagers, et ce, dans tous les aéroports étudiés, se sont plaints de la diversité de l'offre alimentaire, tant en termes de choix que de prix. Pourtant, Wattanacharoensil *et al.*, (2017) sont d'avis qu'il est important de mettre en place une offre de boutiques et de restaurants plus variés afin d'agrémenter tous types de passagers. En effet, cela permettra de mieux convenir aux différents passagers comme ceux qui voyagent pour des raisons de loisir et qui sont beaucoup plus sensibles au prix que les voyageurs d'affaires (Brilha, 2008). (Brilha, 2008). Bien que les aéroports semblent déjà travailler sur cette question, notamment l'aéroport Montréal-Trudeau qui a diversifié son offre alimentaire récemment, il est important qu'ils continuent dans ce sens en ajoutant davantage de diversités alimentaires.

De plus, les gestionnaires se doivent de renforcer le *sense of place*, puisqu'il est prouvé que la création d'une identité locale forte améliore l'expérience et permet également aux aéroports de dégager davantage de revenus non aéronautiques (Graham, 2019; Lohmann *et al.*, 2009). D'ailleurs, les passagers de l'aéroport de Vancouver ont montré l'importance de cette dimension, puisqu'ils ont été plusieurs à s'exprimer favorablement sur les différents éléments du *sense of place* dans l'aéroport.

Miser sur la dimension phénoménale de l'expérience peut apporter beaucoup de revenus aux aéroports si on se réfère à ce qui est fait dans le monde. En effet, l'aéroport international de Dubaï aux Émirats arabes unis et l'aéroport de Changji à Singapour sont de bons exemples, puisqu'ils ont beaucoup investi sur la création d'une expérience par l'intégration de mesures qui s'insèrent dans la dimension phénoménale. En effet,

ces aéroports offrent de nombreuses activités, boutiques et restaurants dans un décor très esthétique (Lohmann *et al.*, 2009). Ces investissements ont été payants économiquement, puisqu'ils leur ont permis d'augmenter la proportion de leurs revenus non aéronautiques, tout en augmentant également leurs revenus aéronautiques. Il faut savoir que déjà en 2009, plus de 60% de leurs revenus provenaient déjà de leurs activités non aéronautiques (Lohmann *et al.*, 2009). Depuis, ils continuent de renforcer cette dimension de l'expérience. Au Canada, les aéroports ne sont pas du tout dans cette logique avec leur structure de revenu qui s'avère encore bien différente. Par exemple, pour l'année 2019, l'aéroport de Montréal n'avait que 31% de ses revenus qui provenaient des activités non aéronautiques (ADM, 2020, 19 juin). Pour ce qui est de Toronto-Pearson, en 2019, les activités non aéronautiques représentaient 36% des revenus (GTA, 2020).

En somme, des améliorations, tant au niveau de la dimension procédurale que de la dimension phénoménale de l'EPA, pourraient apporter de grands avantages tant aux passagers qu'aéroports. Un effort et une préoccupation plus spécifique des activités procédurales sont donc fortement recommandés, puisqu'il s'agit du plus grand préjudice à l'expérience des passagers.

### 5.3 Les limites de la recherche

Comme toutes recherches, plusieurs facteurs peuvent limiter la transférabilité des résultats. En effet, cette recherche n'a pas la prétention de faire exception à la règle. Plusieurs facteurs peuvent venir limiter la portée de cette recherche. Cette section a donc pour objectif de mettre en lumière des causes probables de limites.

Tout d'abord, bien que le chercheur soit soucieux, par la caractéristique d'une recherche qualitative, celui-ci devient, par nature, une des limites de l'étude (Fortin et Gagnon, 2016). Ajoutons également comme limite, la posture de la recherche. Expliqué

précédemment, ce mémoire s'insère dans une posture constructiviste où la connaissance repose sur le chercheur (Goodson et Philmore, 2004). Ici, l'instrument de recherche n'était nul autre que le chercheur, qui avait pour rôle d'interpréter le récit des passagers sur leur expérience dans les aéroports. La production des connaissances a donc reposé sur l'expérience du chercheur, ce qui génère un biais, puisque la recherche repose sur sa subjectivité (Goodson et Philmore, 2004). Il est fort probable qu'un autre chercheur, avec les mêmes intentions de comprendre ce phénomène, aurait interprété les commentaires de manière différente.

De plus, le modèle conceptuel utilisé porte une certaine limite dans le contexte aéroportuaire canadien. En effet, lors de l'analyse des résultats, les passagers ont soulevé des éléments qui n'étaient pas pris en considération par le modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2017). Premièrement, les activités procédurales ne font pas de distinction entre la douane américaine et la douane canadienne. Cela a donc posé un biais dans l'interprétation des résultats, puisque la catégorisation des données, basée sur le modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2017), n'a pas permis de faire une distinction entre les deux entités. Également, deux éléments sont ressortis, principalement à l'aéroport de Toronto-Pearson, qui n'était pas pris en considération par le modèle. Le premier élément était l'interaction des voyageurs dans la construction de l'expérience. Par exemple, un des passagers s'est plaint que les autres passagers se comportaient de manière non civilisée. Deuxièmement, lors de l'étude des commentaires de l'aéroport de Toronto-Pearson, plusieurs passagers ont manifesté un mécontentement envers les activités aéronautiques sur le tarmac. Or, le modèle de Wattanacharosensil *et al.* (2017), ne prends pas en considération ces éléments qui, selon les résultats obtenus, semble jouer un rôle dans l'appréciation de l'expérience de passagers.

Enfin, bien que l'utilisation de la méthodologie netnographique possède plusieurs avantages, explicités dans le chapitre III, celle-ci comporte certaines limites. Premièrement, la transférabilité des résultats est limitée par le fait que le chercheur a

étudié une communauté virtuelle, dans ce cas-ci *Skytrax*. Par ce fait, le chercheur a étudié un échantillon réuni au sein d'une communauté et n'a pas interprété l'ensemble des voyageurs des aéroports étudiés (Bernard, 2004). En effet, il existe d'autres plateformes où les passagers peuvent laisser des commentaires sur leur expérience. N'étudier qu'une seule plateforme limite la perspective sur la compréhension du phénomène (Phillips *et al.*, 2017). Deuxièmement, encore une fois, l'analyse netnographique repose sur la distanciation du chercheur par rapport à son sujet et celui-ci peut porter un certain biais (Bernard, 2004). Bien que cette méthodologie permette de décrire et comprendre un phénomène social par le moyen des communautés virtuelles, il est difficile d'arriver à des conclusions définitives (Bernard, 2004). Enfin, l'utilisation de commentaire comme données d'analyse limite la portée de cette recherche. En effet, Harris *et al.* (2016) ont conduit une étude sur la véracité des commentaires en lignes et ils ont conclu qu'il est possible que des consommateurs exagérassent leurs commentaires lorsqu'ils avaient vécu une mauvaise expérience. Cela peut donc limiter la véracité du contenu analysé. De plus, comme la majorité des commentaires étaient négatifs, la compréhension du phénomène est limitée puisque les résultats concernant l'aspect phénoménal de l'expérience ont été limités. Une autre limite de cette étude réside dans l'utilisation des commentaires qui ne font aucune distinction culturelle entre les passagers. En effet, l'utilisation de données primaires permet de faire un premier contrôle dans le but de regrouper les données selon des caractéristiques démographiques (Stamolampros *et al.*, 2019). Or, l'utilisation de commentaires virtuels ne permet pas d'identifier les gens par des caractéristiques démographiques (Stamolampros *et al.*, 2019). Cela pose donc une limite à l'étude, puisque la perception des passagers est influencée par la nationalité des voyageurs (Pantouvakis et Renzi, 2016). Il y aurait une pertinence à refaire l'étude en choisissant une autre méthodologie afin de distinguer les différents bagages culturels à prendre en considération dans l'expérience des passagers. Malgré ces limites, ce mémoire espère avoir contribué à la production des connaissances sur le phénomène de l'expérience

dans les aéroports et a apporté des pistes de recherches futures qui auront pour tâche d'explorer davantage ce phénomène.

#### 5.4 Futures pistes de recherche

Lors de la rédaction de ce mémoire, le monde entier a été affecté par une pandémie de coronavirus, la Covid-19, causé par le SAR-COV-2. L'industrie du transport aérien y a connu sa plus grande crise de son histoire. La demande pour le transport a chuté drastiquement laissant les aéroports vides et sans passager. Au moment de rédiger ces lignes, l'estimation de l'impact de la pandémie en Amérique du Nord était déjà très considérable. En effet, par rapport à 2019, la demande internationale a chuté de 116 millions de passagers, le nombre de sièges disponibles a chuté de 52% pour une perte totale de 31 milliards en dollars américains. Pour ce qui est du marché domestique (OACI, 2020b), les chiffres sont encore plus impressionnants, laissant prévoir une perte de 513 millions de passagers avec une réduction de sièges disponibles de 40% pour un total de perte de 61 milliards de dollars américains (OACI, 2020b). Afin de limiter au maximum la chute de l'industrie du transport aérien, L'OACI a émis plusieurs guides afin que les compagnies aériennes, les aéroports et les autres acteurs du milieu puissent offrir une sécurité sanitaire aux voyageurs (OACI, 2020a). La mise en place des mesures sanitaires proposées par l'OACI affectera l'expérience des passagers dans les aéroports. En effet, tout élément servant à contrôler davantage les lieux est un facteur d'anxiété et de stress (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). De plus, la littérature ainsi que cette recherche ont démontré que les contrôles de sécurité sont une des sources principales de mauvaises expériences. Une première piste de recherches futures pourrait donc être d'utiliser cette recherche à titre de référence afin de comparer l'évolution et l'adaptation de l'expérience des passagers dans les aéroports lors de la reprise complète des activités aérienne suite à la pandémie actuelle.

Cette recherche a également démontré que l'utilisation d'un modèle théorique ne convient pas à tous les pays. Effectivement, par son écosystème très complexe (Edwards, 2005), chaque aéroport possède ses propres spécificités qui influenceront l'expérience des passagers. Il serait donc pertinent de mettre en place un modèle théorique adapté au contexte aéroportuaire canadien. Une des modifications à apporter au modèle de Wattanacharoensil *et al.* (2017), serait d'inclure une discrimination entre la douane américaine de la douane canadienne, afin d'être en mesure de bien interpréter les résultats provenant du récit des passagers. De plus, comme constatée à Toronto-Pearson, dans bien des situations, l'expérience a été influencée par les activités aéronautiques sur le tarmac. Aussi, plusieurs passagers ont mentionné avoir été importunés par le comportement des autres voyageurs, alors que le présent modèle ne prend pas en considération les interactions des passagers. Il serait donc pertinent de prendre en considération ces deux variables et de tester un nouveau modèle théorique afin de mieux comprendre le phénomène.

En ce qui concerne l'aéroport Montréal-Trudeau, la direction de l'administration aéroportuaire, Aéroport de Montréal (ADM) a mis en place plusieurs aménagements dans la dernière année afin de rehausser l'expérience de ses passagers. En effet, selon son rapport annuel de 2019, Montréal-Trudeau affirme avoir mis en place de nombreuses innovations en termes d'expérience client, tel que la mise en place d'un clavardage afin que les passagers puissent poser leurs questions en temps réel. Il serait intéressant d'évaluer ce clavardage afin de s'assurer qu'il remplit sa fonction correctement et qu'il soit en mesure d'améliorer l'expérience des passagers (Wattanacharoensil *et al.*, (2017). De plus, elle a aussi mis en place une foire aux questions, à la disposition de leurs employés d'accueil, qui regroupe les 425 questions les plus fréquentes de passagers. Ces questions ont pour but d'améliorer l'efficacité de leur personnel (ADM, 2020). Il s'agit d'une excellente initiative, puisqu'il faut rappeler que cette étude a démontré que le personnel était une source d'expérience négative. Au niveau procédural, ADM affirme avoir de nouveaux aménagements dans le but de

faciliter le parcours des passagers (ADM, 2020). Elle a donc ajouté de nouveaux points de dépôts à bagages, mis en place un projet pilote sur l'utilisation de la biométrie faciale, dans le but de faciliter la sécurité, la mise en place d'un nouveau centre de correspondance pour les passagers qui font qu'une escale à Montréal, etc. (ADM, 2020). Ces aménagements répondent à de nombreuses sources d'expériences négatives soulevées par les passagers lors de l'analyse. Il serait donc intéressant de voir si ces aménagements auront un impact positif sur les futurs commentaires des passagers.

Enfin, il serait intéressant se pencher sur le rôle des aéroports dans l'offre touristique. En effet, selon plusieurs chercheurs, l'aéroport est intimement lié à la destination qu'il dessert (Lohmann *et al.*, 2009 ; Martín-Cejas, 2006 ; Popovic *et al.*, 2010 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2017 ; Yeh et Kuo, 2003). À certains moments, ils permettent d'attirer des touristes dans une destination (Lohmann *et al.*, 2009), alors qu'à d'autres, ils peuvent influencer la rétention de touristes (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). Toutefois, la littérature sur le lien entre les aéroports et la destination reste assez limitée dans les études touristiques. Le rôle de l'aéroport dans l'image de la destination serait donc un sujet à explorer davantage.

Ce travail de recherche avait pour principal objectif de répondre à la question : quels sont les éléments qui influencent l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens ? Pour y arriver, deux objectifs de recherche ont été émis. Tout d'abord, il a été question de relever les principales thématiques qui construisent l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens. Cette recherche a donc démontré que ce qui retient principalement l'attention des passagers est la dimension procédurale de l'expérience et plus précisément, les activités procédurales de Popovic *et al.* (2010), dont la douane et la sécurité. De plus, la dimension phénoménale de l'expérience est une thématique sur laquelle les passagers ne se sont pas beaucoup exprimés. Ensuite le deuxième objectif était d'interpréter leurs commentaires afin de comprendre comment les passagers perçoivent leur expérience dans les aéroports canadiens. Les résultats de

cette recherche montrent que les passagers ont une mauvaise perception de leur expérience, principalement en lien avec la dimension procédurale. En effet, les passagers ont manifesté beaucoup de frustrations à la suite de leur expérience vécue.

À la suite de l'analyse de ces résultats, il est possible de répondre à la question en identifiant plusieurs éléments qui ont influencé l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens. Tout d'abord, les activités procédurales de Popovic *et al.* (2010), et en particulier la douane, la sécurité et la réclamation des bagages ont grandement influencé la perception de l'expérience des passagers. Aussi, le personnel de service est un élément qui a également influencé l'expérience des passagers. Les passagers se sont beaucoup exprimés sur la courtoisie du personnel de service, dont il semble qu'il a contribué à une mauvaise expérience. Ces résultats permettent de confirmer que dans un contexte canadien, la dimension procédurale est un élément qui influence grandement la perception de l'expérience, comme cité dans les travaux Kraal *et al.* (2009), Livingstone *et al.* (2012) et Wattanacharoensil *et al.* (2017). Il semble donc ne pas avoir une spécificité canadienne, comparativement aux autres aéroports qui ont été le sujet d'une étude, sur les éléments qui structurent l'expérience des passagers dans les aéroports. Toutefois, il est important de souligner que ces résultats ne sont qu'une brique dans la compréhension du phénomène et qu'il faudrait faire davantage de recherche pour être en mesure de bien le comprendre. En effet, le portrait des passagers n'est pas assez complet pour être en mesure de conclure des résultats définitifs sur ce phénomène.

## CONCLUSION

À partir du constat que le phénomène de l'expérience des passagers était un phénomène lié à la destination (Wattanacharoensil *et al.*, 2017) et qu'il a été très peu étudié dans un contexte nord-américain, l'objectif principal de ce mémoire était donc de comprendre davantage et de déterminer quels sont les éléments qui structurent l'expérience des passagers dans les aéroports canadiens.

Les aéroports évoluent dans un écosystème complexe et très dynamique. Depuis les années 1970, l'industrie du transport aérien a évolué à une vitesse incroyable, ce qui a eu pour conséquence de bouleverser à plusieurs niveaux les aéroports. En effet, la déréglementation de l'industrie, combiné avec l'augmentation exponentielle du nombre de passagers voyageant en avion et, un peu plus tard, à la démocratisation de cette industrie, a porté un profond changement paradigmatique sur la perception de l'aéroport (Graham, 2005). C'est alors que les gestionnaires ont cessé de voir l'aéroport comme étant une simple utilité publique. Dès lors, ils ont compris l'importance que les passagers représentaient sur la généralisation de revenus (Brilha, 2008 ; Lohmann *et al.*, 2009). Cela dit, l'aéroport s'est aussi avéré être un des lieux les plus complexes des sociétés modernes (Edwards, 2005). En effet, tant l'environnement spatial (Cave *et al.*, 2014 ; Fewings, 2001), que le fait de voyager en avion (Wattanacharoensil *et al.*, 2016) et que le nombre élevé d'acteurs qui interagissent au même endroit avec des fonctions complètement différentes (Livingstone *et al.*, 2012), font de cet environnement un des plus complexes. Pour pallier ce problème et rendre l'aéroport plus compétitif, les gestionnaires se sont donc intéressés aux passagers et, par le fait même, à leur consommation afin d'augmenter leurs revenus (Francis *et al.*, 2003 ; Lohmann *et al.*, 2009). Faisant partie de l'industrie du transport aérien, les aéroports ont grandement

été bouleversés par la déréglementation de cette industrie (Graham, 2005). Combiné avec sa croissance, le transport s'est déréglementé à partir des années 1970, pour ensuite, se démocratiser. Parallèlement, les aéroports ont également modifié leur rôle et revu leur philosophie managériale (Graham, 2005). Ainsi, ce changement de paradigme a complètement modifié la vision des gestionnaires. L'aéroport est donc passé d'une simple utilité publique à une entreprise ayant une vision orientée sur le marché (Graham, 2005). C'est à ce moment que les gestionnaires ont reconsidéré l'importance que représentaient les passagers dans l'industrie (Graham, 2014). Ils ont réalisé que s'ils mettaient l'accent sur les passagers, ils pouvaient être en mesure d'augmenter leurs revenus provenant des activités non aéronautiques, c'est-à-dire les activités de consommations effectuées à l'intérieur des terminaux.

La mise en place de l'expérience des passagers dans les aéroports s'est donc avérée un outil intéressant pour la création de nouveaux revenus et la compétitivité régionale de l'aéroport (Graham, 2005 ; Lohmann *et al.*, 2009 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). C'est ce qui a amené le chercheur à présenter les différents modèles d'expérience qui ont eu un impact sur la compréhension du phénomène. Depuis son introduction dans la littérature marketing par Holbrook et Hirshman (1982), Pine et Gilmore (1998) ainsi que Schmitt (1999) ont considérablement influencé la construction du phénomène d'expérience dans les aéroports (Harrison *et al.*, 2012 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Au cours des dernières années, plusieurs auteurs se sont succédés afin de produire des modèles d'expérience spécifiquement appliqués au phénomène d'expérience des passagers dans les aéroports (Harrison *et al.*, 2012 ; Wattanacharoensil *et al.*, 2016, 2017). C'est le modèle théorique le plus récent et le plus complet qui a servi de cadre de références pour l'analyse des données de cette étude. Celui-ci présente l'expérience des passagers selon trois dimensions, soit la dimension procédurale, la dimension phénoménale et la dimension résultante (Wattanacharoensil *et al.*, 2017).

L'analyse des résultats a permis de répondre à l'objectif de cette recherche qui était de comprendre quels sont les éléments vecteurs de l'expérience dans les aéroports canadiens et quel est leur impact sur la perception de l'expérience. La première analyse réalisée a permis de faire ressortir une prédominance de la dimension procédurale de l'expérience dans le discours des passagers. En effet, les activités procédurales de Popovic *et al.* (2009), dont la douane et la sécurité ont été les indicateurs qui ont le plus été commentés dans les récits des passagers. De plus, l'analyse thématique a également démontré que très peu de passagers ont pris en considération la dimension phénoménale dans leur évaluation de l'expérience. Cela s'est principalement expliqué par le caractère négatif des commentaires et par le fait que les passagers n'étaient pas en mesure d'apprécier la dimension phénoménale de leur expérience lorsque la dimension fonctionnelle était une source d'insatisfaction (Wattanacharoensil *et al.*, 2017). La seconde analyse, quant à elle, a permis d'interpréter les commentaires et de faire ressortir les éléments qui ont un impact sur l'expérience des passagers. Les résultats ont démontré que les activités procédurales étaient la principale cause d'insatisfaction chez les voyageurs. En effet, la courtoisie et les délais d'attente sont les causes qui ont généré cette insatisfaction et, par conséquent, nuisent à l'expérience.

De plus, le facteur de transport n'a pas été un vecteur de la dimension procédurale important de l'expérience. Pour ce qui est de la dimension phénoménale, les résultats ont démontré que les passagers voulaient avoir plus de variété dans l'offre alimentaire et de boutiques. De plus, le design de l'aéroport est important, surtout dans le hall de départ. Les passagers veulent avoir plus d'endroits pour s'asseoir et se reposer. Enfin, le *sense of place*, bien que très peu discuté, semble avoir un impact positif sur l'expérience des passagers dans la mesure où les activités procédurales ne sont pas considérées comme chaotiques par les passagers.

Enfin, la dimension résultante a été largement influencée par la dimension procédurale de l'expérience. Le facteur fonctionnel est celui qui a eu le plus d'impact sur cette

dimension. En effet, tant la perception générale que le souvenir, la justice et les émotions ont été influencés par ce facteur. Les résultats ont démontré que les passagers avaient généré plus de frustration que d'émotions positives lors de leur expérience. De plus, la perception des aéroports était tout aussi négative. Cela a été causé principalement par les activités procédurales. Ces résultats ont donc permis de mieux comprendre l'importance de rendre l'aéroport efficient au niveau fonctionnel.

Comme toutes recherches, plusieurs facteurs ont limité la possibilité de transférabilité des résultats. En effet, cette recherche n'a pas la prétention de faire exception à la règle. Plusieurs facteurs peuvent venir limiter la portée de cette recherche. Tout d'abord, par la caractéristique d'une recherche qualitative et par la posture épistémique, le chercheur, lui-même, bien que soucieux, représente un biais important de cette recherche (Fortin et Gagnon, 2016 ; Goodson et Phillmore, 2004). De plus, l'utilisation d'un modèle générique de l'expérience n'a pas permis d'interpréter tous les commentaires. En effet, les résultats ont démontré qu'il y avait des facteurs, tels que les activités aéronautiques ou les interactions des passagers, qui n'étaient pas pris en considération par le modèle et donc ont limité l'interprétation des résultats. Enfin, l'utilisation de la méthodologie a comporté des limites. En effet, bien qu'elle comportait plusieurs avantages, elle a aussi offert des désavantages (Bernard, 2004). La concentration du chercheur sur une communauté virtuelle n'a pas pris en considération tous les passagers et leurs récits de leur expérience font en sorte qu'il est difficile d'arriver à une conclusion définitive (Bernard, 2004). Cela dit, ce mémoire a tout de même contribué à la production des connaissances sur le phénomène de l'expérience dans les aéroports et a apporté des pistes de recherche futures qui auront pour tâche d'explorer davantage ce phénomène.

Le contexte pandémique qui a secoué l'industrie du transport aérien lors de la rédaction de ce mémoire aura un impact considérable sur l'expérience des passagers. Déjà, en juillet 2020, l'OACI a mis en place un guide de mesure de sécurité sanitaire pour les

aéroports (OACI, 2020a). Par leur caractéristique de contrôler, ces mesures seront une nouvelle source de stress et d'anxiété pour les passagers (Wattanacharoensil *et al.*, 2016). Cette recherche pourrait agir à titre de référence afin de comparer l'évolution et l'adaptation de l'expérience des passagers pour les prochaines années. De plus, l'utilisation d'une communauté virtuelle a été un facteur limitant la portée de l'étude (Bernard, 2004). Il serait donc intéressant de refaire cette étude avec une nouvelle méthodologie afin de la compléter, surtout en ce qui concerne la dimension phénoménale.

À la lueur de ces résultats, ce mémoire se veut un point de départ dans le but de mieux comprendre le phénomène d'expérience et surtout, d'offrir une aide considérable dans la compréhension du phénomène dans un contexte canadien. Bien entendu, ce mémoire n'a aucune prétention d'avoir apporté des conclusions définitives au phénomène, mais il a permis de soulever des pistes qui auront pour but de mieux comprendre ce phénomène fascinant.

## ANNEXE A

**TABLEAU : RÉCAPITULATIF DES ACTEURS DE L'ÉCOSYSTÈME DU  
TRANSPORT AÉRIEN AU CANADA**

<b>Acteurs</b>	<b>Rôles dans le transport aérien canadien</b>	<b>Lien avec les aéroports</b>
Airport Council International (ACI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Défendre les intérêts des aéroports</li> <li>• Faire des recommandations en matière de transport aérien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutenir le développement des aéroports</li> <li>• Fournir des formations aux aéroports</li> </ul>
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACTSA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer le contrôle de sécurité des passagers</li> <li>• Assurer le contrôle des bagages</li> <li>• Assurer le contrôle des employés en zones réglementées des aéroports</li> <li>• Émission et gestion des cartes d'accès aux zones réglementées</li> <li>• Sous la responsabilité du ministère de la sécurité publique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protéger le public</li> <li>• Offrir un service de sûreté professionnel</li> <li>• Respecter ou surpasser les normes établies par Transport Canada</li> </ul>
Agence des Services frontaliers du Canada. (ASFC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la protection des frontières</li> <li>• Gérer la libre circulation des personnes et des marchandises</li> <li>• Sous la responsabilité du ministère de la sécurité publique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protection du territoire canadien</li> <li>• Protection des ZCD</li> <li>• Assurer la sécurité publique</li> </ul>
Association Internationale des Transporteurs aériens (IATA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Défendre les transporteurs aériens auprès d'autorités qui instaurent les réglementations et les politiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développe des directives pour le confort des passagers</li> </ul>
Autorités aéroportuaires locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offrir les équipements nécessaires aux fonctionnements des activités aériennes</li> <li>• Offrir des installations pour les passagers</li> <li>• Offrir des installations pour les différents acteurs (Sécurité, douanes, compagnies de supports)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être plus compétitif</li> <li>• Offrir un endroit sécuritaire</li> <li>• Avoir des installations de qualités</li> </ul>
Bureau de la sécurité des transports du Canada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mener des enquêtes sur des incidents survenus sur le territoire canadien ou dans l'espace aérien canadien</li> <li>• Mener des enquêtes sur des incidents aériens survenus à l'étranger dont des documents ont été publiés par le Canada</li> <li>• Prendre part aux événements internationaux pour discuter des enjeux de sécurités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendre les transports canadiens plus sécuritaires</li> <li>• Assurer une impartialité dans les enquêtes</li> <li>• Collabore avec les aéroports pour la réalisation d'enquêtes</li> </ul>

Municipalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le développement de l'industrie du transport aérien (particulièrement dans les régions éloignées)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propriétaires de plusieurs aéroports</li> <li>Assure une participation dans la gouvernance des aéroports du RNA</li> </ul>
NavCanada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle de la circulation aérienne</li> <li>Offrir des services consultatifs aux aéroports</li> <li>Offrir un service d'information de vol où il n'y a pas de contrôle aérien.</li> <li>Offrir des informations aéronautiques aux pilotes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir des services consultatifs aux aéroports</li> <li>Gestion du trafic au sol</li> </ul>
Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir des politiques et réglementations en matière de transport</li> <li>Standardiser les politiques</li> <li>Veiller à la cohésion du transport aérien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir la sécurité, la sûreté, la responsabilité environnementale, la pérennité économique et l'efficacité du transport aérien dans le monde</li> <li>Offre des guides et des recommandations aux aéroports</li> </ul>
Passagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bénéficier d'un service de transport aérien moyennant un des frais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir son vol dans les temps</li> <li>Obtenir un bon service</li> <li>Ne pas perdre ses bagages</li> <li>Être en mesure de prendre un vol sécuritaire</li> </ul>
Transporteurs aériens	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir des services de transport aérien en échange de frais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre le transport aérien plus sécuritaire</li> <li>Rendre le marché du transport aérien plus compétitif</li> <li>Être en mesure d'effectuer leurs activités</li> </ul>
Transport Canada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place les politiques et réglementations</li> <li>Élabore le cadre législatif</li> <li>Effectuer la surveillance des transports</li> <li>Réglemente les aéroports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la sécurité et la sûreté du transport aérien au Canada.</li> <li>Protéger les Canadiens</li> <li>Assurer que les actifs aéroportuaires sont bien gérés par les administrations aéroportuaires</li> <li>Veiller à un respect de l'environnement</li> </ul>
Transport Québec	<ul style="list-style-type: none"> <li>Support financier à l'industrie</li> <li>Possède des infrastructures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer un développement de l'industrie</li> <li>Propriétaire de plusieurs aéroports</li> <li>Rôle dans la gouvernance des aéroports du RNA</li> </ul>
Office des transports du Canada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à ce que les personnes handicapées aient accès au transport</li> <li>Offrir un régime de protection du consommateur au consommateur</li> <li>Veiller à ce que le réseau de transport fonctionne de manière harmonieuse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le respect d'accessibilité des transports</li> <li>Protéger les droits des voyageurs</li> </ul>
US Customs and Border Protection	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôler les entrées de passagers sur le territoire des États-Unis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protection du territoire des États-Unis</li> <li>Assurer la sécurité publique</li> <li>Prédédouanement aux aéroports</li> </ul>

Source : Création de l'auteur à partir de la recension des écrits (2020).

## ANNEXE B

TABLEAU DES CODIFICATIONS (SORTIE DU LOGICIEL *NVIVO*, 2020).

Nœuds	Nombre de références d'encodage
Nodes\Ae as a process	2282
Nodes\Ae as outcomes	1472
Nodes\Ae as a process\Fonctional	1293
Nodes\Ae as a phenomenon	843
Nodes\Ae as outcomes\General perception	501
Nodes\Ae as a process\Fonctional\Customs	496
Nodes\Ae as a phenomenon\Hedonic	437
Nodes\Ae as a process\Servicescape	434
Nodes\Ae as outcomes\Memory	426
Nodes\Ae as a phenomenon\Aesthetic	406
Nodes\Ae as outcomes\General perception\Perception of airport	381
Nodes\Ae as a process\Personal service	378
Nodes\Ae as a process\Fonctional\Security	372
Nodes\Ae as a phenomenon\Aesthetic\Airport design	346
Nodes\Ae as outcomes\Emotion	330
Nodes\Ae as a process\Servicescape\Layout & Navigation	258
Nodes\Ae as a phenomenon\Hedonic\Foods & beverages	240
Nodes\Ae as a process\Fonctional\Baggage claims	219
Nodes\Ae as outcomes\Fairness perception	215
Nodes\Ae as outcomes\Emotion\Frustration & unpleasent feelings	214
Nodes\Ae as outcomes\Memory\Comparaision with others airports	180
Nodes\Ae as a process\Servicescape\Signage	176
Nodes\Ae as a process\Transportation	137
Nodes\Ae as outcomes\Fairness perception\Procedural justice	122

<b>Nodes\Ae as a process\Transportation\Transports infrastructures</b>	118
<b>Nodes\Ae as outcomes\Memory\Intention to return or avoid</b>	115
<b>Nodes\Ae as a process\Fonctional\Check-in</b>	112
<b>Nodes\Ae as a phenomenon\Hedonic\Retails</b>	103
<b>Nodes\Ae as a phenomenon\Hedonic\Activities</b>	92
<b>Nodes\Ae as outcomes\General perception\Perception of to the destination</b>	91
<b>Nodes\Ae as outcomes\Memory\Comparasion with past experience</b>	73
<b>Nodes\Ae as outcomes\Emotion\Satisfaction &amp; Pleaseant feelings</b>	72
<b>Nodes\Ae as a phenomenon\Aesthetic\Sense of place</b>	60
<b>Nodes\Ae as outcomes\Memory\Intention to recommand the airport to others</b>	58
<b>Nodes\Ae as a process\Fonctional\Boarding</b>	55
<b>Nodes\Aeronautical opérations</b>	52
<b>Nodes\Ae as outcomes\Emotion\Stress &amp; Anxiety</b>	43
<b>Nodes\Ae as a process\Self-service technologies</b>	40
<b>Nodes\Ae as outcomes\Fairness perception\Interactional justice</b>	39
<b>Nodes\Ae as outcomes\Fairness perception\price justice</b>	34
<b>Nodes\Ae as outcomes\General perception\Perception of to the airlines</b>	28
<b>Nodes\Ae as a process\Transportation\Out of terminal activities</b>	19
<b>Nodes\Ae as outcomes\Fairness perception\Physical justice</b>	15
<b>Nodes\Ae as outcomes\Emotion\Emotions related to well-being</b>	1
<b>Nodes\Ae as outcomes\General perception\Peception of choices</b>	1

## RÉFÉRENCES

- Administration canadienne de la sûreté du transport aérien – ACSTA. (2019). Au sujet de l'ACSTA. *Dans CATSAT – ACSTA*. Récupéré de <https://www.catsa-acsta.gc.ca/fr/au-sujet-de-lacsta>
- Administration canadienne de la sûreté du transport aérien – ACSTA (2020). Montréal-Trudeau International Airport wait times. *Dans CATSAT – ACSTA*. Récupéré de <https://www.catsa-acsta.gc.ca/en/airport/montreal-trudeau-international-airport>
- Administration canadienne de la sûreté du transport aérien – ACSTA (2020). Application mobile « Passez rapidement à la sécurité ». *Dans CATSAT – ACSTA*. Récupéré de <https://www.catsa-acsta.gc.ca/fr/app-mobile>
- Aéroport de Montréal – ADM. (2020) Avenue des Canadiens \$\$\$ *Dans YUL Aéroport international Montréal-Trudeau*. Récupéré de <https://www.admtl.com/fr/node/12636>
- Aéroport de Montréal – ADM. (2020, 19 juin). *Rapport annuel 2019*. Récupéré de [https://www.admtl.com/sites/default/files/2020/ADM\\_Rapport%20Annuel%202019\\_FR2.pdf](https://www.admtl.com/sites/default/files/2020/ADM_Rapport%20Annuel%202019_FR2.pdf)
- Agence des Services frontaliers du Canada – ASFC. (2011). À propos de l'AFSC : Qui nous sommes. *Dans Agence des Services frontaliers du Canada*. Récupéré de <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/who-qui-fra.html>
- Agence des Services frontaliers du Canada – ASFC. (2016). Zones de contrôle des douanes *Dans Agence des Services frontaliers du Canada*. Récupéré de <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/security-securite/cca-zcd/menu-fra.html>
- Agence des Services frontaliers du Canada – ASFC. (2019). Voyageurs : Bornes de Contrôle frontalier automatisé. *Dans Agence des Services frontaliers du Canada*. Récupéré de <https://www.cbsa-asfc.gc.ca/travel-voyage/abc-cfa-fra.html>

- Air Canada. (2020). Bornes libre-service. *Dans Air Canada*. Récupéré de <https://www.aircanada.com/content/aircanada/ca/fr/aco/home/fly/at-the-airport/self-service-kiosks.html>
- Airport Council International – ACI. (2019). Overview – The community of airports. *Dans Airport Council International*. Récupéré de <https://aci.aero/about-aci/overview/>
- Ali, F., Kim, W. G. et Ryu, K. (2016). Make it delightful: Customers' experience, satisfaction and loyalty in Malaysian theme parks. *Journal of Destination marketing & Management*, 57, 213-224. doi : [10.1016/j.tourman.2016.06.004](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.06.004)
- Ali, F., Kim, W. G., Li, J. et Jeon. (2018). The effect of physical environment on passenger delight and satisfaction: Moderating effect of national identity. *Tourism Management*, 7, 1-11. doi : [10.1016/j.jdmm.2016.05.003](https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.05.003)
- Association Internationale des Transporteurs Aériens – IATA. (2019). Vision and Mission. Association Internationale des Transporteurs Aérien. *Dans IATA*. Récupéré de <https://www.iata.org/about/pages/mission.aspx>
- Augé, M. (1995). *Non-places: An anthropology of supermodernity* London: Verso. Londres : Verso.
- Becker, F. et Douglas, S. (2008). The Ecology of the Patient Visit : Physical Attractiveness, WaitingTimes, and Perceived Quality of Care. *The Journal of ambulatory care management*, 31(2), 128-141.
- Bernard, Y. (2004). La netnographie : une nouvelle méthode d'enquête qualitative basée sur les communautés virtuelles de consommation. *Décisions Marketing*, 36, 49-62. doi: [10.7193/dm.036.49.62](https://doi.org/10.7193/dm.036.49.62)
- Bilotkach, V., Clougherty, J. A., Mueller, J. et Zhang, A. (2012). Regulation, privatization, and airport charges: Panel data evidence from European airports. *Journal of Regulatory Economics*, 42(1), 73-94. doi: [10.1007/s11149-011-9172-1](https://doi.org/10.1007/s11149-011-9172-1)
- Bosangit, C., McCabe, S. et Hibbert, S. (2009). What is Told in Travel Blogs? Exploring Travel Blogs for Consumer Narrative Analysis. Dans W. Höpken, U. Gretzel et R. Law (dir.), *Information and Communication Technologies in Tourism 2009 : Proceedings of the International Conference in Amsterdam, The Netherlands, 2009* (p. 61-71). Amsterdam : Springer Wein New York. doi: [10.1007/978-3-211-93971-0\\_6](https://doi.org/10.1007/978-3-211-93971-0_6)

- Bouchet, P. (2004). L'expérience au cœur de l'analyse des relations magasin-magasinier. *Recherche et Applications en Marketing*, 19(2), 1-19.
- Bouchez, A. (2019). *Les Pratiques touristiques du voyage en famille : Une analyse au travers des blogues*. (Mémoire de maîtrise). Université du Québec à Montréal. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/12679/>
- Brilha, N. M. (2008). Airport Requirements for Leisure Travellers. Dans A. Graham, A. Papatheodorou et P. Forsyth (dir.), *Aviation And Tourism : Implications for Leisure Tourism* (p. 167-176). Hamshire : Ashgate Publishing Limited.
- Bureau de la sécurité et des transports du Canada – BSTC. (2019). Transport aérien. Dans *Bureau de la sécurité et des transports du Canada*. Récupéré de <http://www.bst-tsb.gc.ca/fra/aviation/index.html>
- Bureau de la sécurité et des transports du Canada – BSTC. (2020). Rapport d'enquête sur la sécurité du transport aérien. (Rapport A19Q0015). Récupéré de <https://www.bst-tsb.gc.ca/fra/rapports-reports/aviation/2019/a19q0015/a19q0015.pdf>
- Bureau du vérificateur général du Canada – BVGC. (2005). Rapport : Le point de la vérificatrice générale du Canada. Récupéré de [https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl\\_oag\\_200502\\_02\\_f\\_14922.html](https://www.oag-bvg.gc.ca/internet/Francais/parl_oag_200502_02_f_14922.html)
- Cambridge Dictionary. (2020). Meaning of airport in English. Dans *Cambridge Dictionary*. Récupéré de <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/airport>
- Cardoso, b. (2020). *A netnography study on the slow fashion online community*. (dissertation de maîtrise). Universidade Católica Portuguesa. Récupéré de : [https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/29690/1/152118121\\_Barbara%20Cardoso\\_DPDFA.pdf](https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/29690/1/152118121_Barbara%20Cardoso_DPDFA.pdf)
- Carù, A. et Cova, B. (2003). Revisiting consumption experience: A more humble but complete view of the concept. *Marketing Theory*, 3(2), 267-286. doi: [10.1177/14705931030032004](https://doi.org/10.1177/14705931030032004)
- Carù, A. et Cova, B. (2006). Expériences de consommation et marketing expérientiel. *Lavoisier: Revue française de gestion*, 3(162), 99-113. Récupéré de <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2006-3-page-99.htm>
- Cave, A., Blackler, A., Popovic, V. et Kraal, B. (2014). Examining intuitive navigation in airports. Dans Y. K. Lim et K. Niedderer (dir.), *Proceedings of the Design Research Society 2014 Conference*. (p. 293-311). Sweden: Queensland University

- of Technology. Récupéré de <https://eprints.qut.edu.au/71897/>
- Caves, R. E. et Pickard, C. D. (2001). The satisfaction of human needs in airport passenger terminals. *Proceedings of the Institution of Civil Engineers: Transport*, 147(1), 9-15. doi: [10.1680/tran.2001.147.1.9](https://doi.org/10.1680/tran.2001.147.1.9)
- Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales – CNRTL (2019). Lexicographie. Dans *Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales*. Récupéré de <https://cnrtl.fr/definition/a%C3%A9roport>
- Changi Airport Singapore. (2020). Attractions. Dans *Changi Airport Singapore*. Récupéré de <https://www.changiairport.com/en/discover/attractions.html#/filter?tab=all>
- Coleman, C. (2020). What Are The Common Airport Operations? Dans *Everglades University*. Récupéré de <https://www.evergladesuniversity.edu/common-airport-operations/>
- Commission européenne. (2014) *Communication de la Commission : Lignes directrices sur les aides d'État aux aéroports et aux compagnies aériennes* (2014/C 99/03) Récupéré de [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014XC0404\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:52014XC0404(01)&from=EN)
- Conseil des aéroports du Canada – CAC (2016). Les aéroports nationaux du Canada : introduction au Réseau national des aéroports du Canada. Dans *Conseil canadien des aéroports*. Récupéré de [http://cyqm.ca/wp-content/uploads/2016/07/CAC-Les\\_aeroports\\_nationaux\\_du\\_Canada\\_Introduction\\_FINALE\\_FR.pdf](http://cyqm.ca/wp-content/uploads/2016/07/CAC-Les_aeroports_nationaux_du_Canada_Introduction_FINALE_FR.pdf)
- Conseil National des Lignes aériennes du Canada – CNLA. (2016). Maximiser le pouvoir de l'aviation : emplois, commerce et tourisme. [Rapport prébugétaire] Récupéré de <https://www.ourcommons.ca/Content/Committee/421/FINA/Brief/BR8126589/b-r-external/NationalAirlinesCouncilOfCanada-f%209302729.pdf>
- Conseil National des Lignes aériennes du Canada – CNLA. (2019). Nos priorités. Dans *CNLA*. Récupéré de <https://airlinecouncil.ca/fr/nos-priorites/>
- Craig, C. J. (2007). Story constellations: A narrative approach to contextualizing teachers' knowledge of school reform. *Teaching and Teacher Education*, 23(2), 173-188. doi: [10.1016/j.tate.2006.04.014](https://doi.org/10.1016/j.tate.2006.04.014)
- Crocker, D. (2005). *Dictionary of Aviation*. (2<sup>e</sup> éd.). Londres : A & C Black. doi:

10.1021/jf9037387

- Cutler, S. Q. et Carmicheal, B. A. (2010). The dimensions of the tourist expérience. Dans M. Morgan et J. B. Ritchie (dir), *The Tourism and Leisure Experience: Consumer and Managerial Perspectives* (p. 25-49). North York : Chanel View Publication.
- Debbage, K. G. et Alkaabi, K. (2008). Market power and vertical (dis)integration? Airline networks and destination development in the United States and Dubai. Dans A. Graham, A. Papatheodorou et P. forsyth (dir.), *Aviation and Tourism: Implications for Leisure Travel* (p. 147-163). Hampshire : Ashgate.
- Deslaurier, J-P. (1982). «Guide de recherche qualitative», Bulletin de recherche, n°62, Sherbrooke: Université de Sherbrooke.
- Deslauriers. J-P. (1991). *Recherche qualitative : Guide pratique*. Montréal : McGraw-Hill.
- DKMA. (2014). Why focus on improving the passenger experience ?: 9 great reasons to make customer service a top priority. Dans DKMA. Récupéré de <http://www.dkma.com/en/images/downloads/customer-service/Why%20focus%20on%20the%20passenger%20experience.pdf>
- Edwards, B. (2005). *The Modern Airport Terminal* (2e éd.). New York : Spon Press.
- Ekinci, Y., Dawes, P. L. et Massey, G. R. (2008). An extended model of the antecedents and consequences of consumer satisfaction for hospitality services. *European Journal of Marketing International J*, 42(7), 35-68. Récupéré de <https://doi.org/10.1108/03090560810840907351>
- Federal Aviation Administration – FAA. (2020). Airport Categories. Dans *Federal Aviation Administration*. Récupéré de [https://www.faa.gov/airports/planning\\_capacity/passenger\\_allcargo\\_stats/categories/#:~:text=An%20airport%20is%20defined%20in,with%20the%20buildings%20and%20facilities.](https://www.faa.gov/airports/planning_capacity/passenger_allcargo_stats/categories/#:~:text=An%20airport%20is%20defined%20in,with%20the%20buildings%20and%20facilities.)
- Fewings, R. (2001). Wayfinding and Airport Terminal Design. *Journal of Navigation*, 54(2), 177-184. doi: [10.1017/S0373463301001369](https://doi.org/10.1017/S0373463301001369)
- Fornerino, M., Helme-Guizon, A. et Gotteland, D. (2006). Mesurer l'immersion dans une expérience de consommation. Dans *le 22<sup>e</sup> Congrès de l'Association Française de Marketing.*, (p. 1-21). Nancy, France : HAL. Doi : [halshs-00192979](https://doi.org/10.3389/978-2-344-01929-7)
- Fortin, M.-F. et Gagnon, J. (2016). *Fondements et étapes du processus de recherche :*

*Méthodes quantitatives et qualitatives*. (3<sup>e</sup> éd.). Montréal : Chenelière Éducation.

Fourcade, M-A. (2012). Enquêtes et conquêtes de terrains touristiques : regards d'ethnologue. Dans L. K. Morisset, B. Sarrasin et G. Éthier (dir.), *Épistémologie des études touristiques* (p. 53-69). Québec : Presses de l'Université du Québec.

Francis, G., Fidato, A. et Humphreys, I. (2003). Airport-airline interaction: The impact of low-cost carriers on two European airports. *Journal of Air Transport Management*, 9(4), 267-273. doi: [10.1016/S0969-6997\(03\)00004-8](https://doi.org/10.1016/S0969-6997(03)00004-8)

Goodson, L. et Phillmore, J. (2004). *Qualitative Research in Tourism. Qualitative Research in Tourism*. New York : Routledge. doi: [10.4324/9780203642986](https://doi.org/10.4324/9780203642986)

Gordon, A. (2008). *Naked Airport: A Cultural History of the World's Most Revolutionary Structure*. Chicago : The University of Chicago Press.

Graham, A. (2005). Airport Benchmarking: A Review of the Current Situation. *Benchmarking: an international journal*., 12(2), 99-111.

Graham, A. (2014). *Managing Airports : An international perspective* (4<sup>e</sup> éd.). New York : Routledge.

Graham, A. (2019). Aerotropolis: London's Airports as Experiences and Destinations. Dans Smith, A. et Graham, A. (dir), *Destination London : The Expansion of the Visitor Economy* (p.61-89). Londres : University of Westminster Press. doi: [10.16997/book35.d](https://doi.org/10.16997/book35.d)

Grémy, J. et Le Moan, M. (1977). Analyse de la démarche de construction de typologies dans les sciences sociales. *Informatique et Sciences humaines*., 35, « s. p.». Récupéré de <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00650400>

Greater Toronto Pearson Authority – GTAA. (2020) Frais. Dans *Toronto Pearson*. Récupéré de <https://www.torontopearson.com/fr/entreprise/qui-nous-sommes/frais> (Consulté le 17 août 2020).

Greater Toronto-Pearson Airport Authority – GTAA. (2020) *Rapport annuel 2019*. Récupéré de <https://www.torontopearson.com/ar2019/downloads/GTAA-Annual-Report-2019.pdf>

Gures, N., Inan, H. et Arslan, S. (2018). Assessing the self-service technology usage of Y-Generation in airline services. *Journal of Air Transport Management*, 71, 215-219. doi : [10.1016/j.jairtraman.2018.04.008](https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2018.04.008)

Harris, L. C., Fisk, R. P. et Sysalova, H. (2016). Exposing Pinocchio customers:

investigating exaggerated service stories. *Journal of Service Management*, 27(2), 63-90. doi: [10.1108/JOSM-06-2015-0193](https://doi.org/10.1108/JOSM-06-2015-0193)

Harrison, A., Popovic, V., Kraal, B. J. et Kleinschmidt, T. (2012). Challenges in passenger terminal design : A conceptual model of passenger experience. Dans P. Israsena, J. Tangsantikul et D. Durling (dir.), *Proceedings of the Design Research Society* (p. 344-356). Bangkok : Faculty of Architecture, Chulalongkorn University.

Helkkula, A. (2011). Characterising the concept of service experience. *Journal of Service Management*, 22(3), 367-389. doi: [10.1108/09564231111136872](https://doi.org/10.1108/09564231111136872)

Hiller, H. H. (2010). Airports as borderlands: American preclearance and transitional spaces in Canada. *Journal of Borderlands Studies*, 25(3-4), 19-30. doi: [10.1080/08865655.2010.9695769](https://doi.org/10.1080/08865655.2010.9695769)

Hoffman, P. (1973). Arab guerrillas kill 31 in rome during attack on u.s. airliner, take hostages to athens, fly on. Dans le New York Times. Récupéré de <https://www.nytimes.com/1973/12/18/archives/arab-guerrillas-kill-31-in-rome-during-attack-on-us-airliner-take.html>. (Consulté le 13 janvier 2021).

Holbrook, M. B. et Hirschman, E. C. (1982). The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings and Fun. *The Journal of Consumer Research*, 9(2), 132-140.

Hollinshead, K. (2004). A primer in ontological craft: the creative capture of people and places through qualitative research. Dans J. Phillmore et L. Goodson (dir.), *Qualitative Research in Tourism: Ontologies, epistemologies and methodologies* (p. 63-82). Londres : Routledge.

Huang, W. J., Xiao, H. et Wang, S. (2018). Airports as liminal space. *Annals of Tourism Research*, 70, 1-13. doi: [10.1016/j.annals.2018.02.003](https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.02.003)

International Air Transport Association – IATA. (2019). Vision and Mission. Association Internationale des Transporteurs Aérien. Dans *Association Internationale des Transporteurs Aériens* Récupéré de <https://www.iata.org/about/pages/mission.aspx>

International Air Transport Association – IATA. (2020a). IATA Level of Service (LoS) Best Practice. Dans *IATA*. Récupéré de <https://www.iata.org/contentassets/d1d4d535bf1c4ba695f43e9beff8294f/airport-development-level-service-best-practice.pdf>

International Air Transport Association – IATA. (2020b). Airports. Dans *IATA*.

Récupéré de <https://www.iata.org/en/youandiata/airports/>

- Jafari, J. (1988). Le Système du Touriste: Modèles Socio-Culturels en vue d'applications théoriques et Pratiques. *Loisir et Société*. 11(1), 59-80 doi: [10.1080/07053436.1988.10715290](https://doi.org/10.1080/07053436.1988.10715290)
- Jiang, H. et Zhang, Y. (2016). An assessment of passenger experience at Melbourne Airport. *Journal of Air Transport Management*, 54, 88-92.
- Kadri, B. (2012). Réflexion sur l'épistémologie du tourisme: La perspective constructivisme. Dans L. K. Morisset, B. Sarrasin et G. Éthier (dir.), *Épistémologie des études touristiques* (p. 25-50). Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Kasarda, J. et Lindsay, G. (2011). *Aerotropolis*. Toronto : Penguin Group.
- Kirk, P. J. (2013). *Passenger experience at airports: an activity-centred approach*. (thèse de doctorat). Queensland University of Technology. Récupéré de <https://eprints.qut.edu.au/60803/>
- Kirk, P. J., Harrison, A., Popovic, V. et Kraal, B. (2014). Deconstructing Expected Passenger Experience in Airports. Dans Lim, Y. K. et Niedderer, K. (dir.), *DRS2014 International Conference of the Design Research Society Proceedings* (p.16-30). Suède : Umea Institute of design. Récupéré de <https://eprints.qut.edu.au/82911/1/DRS2014-submitted.pdf>
- Kozinets, R. (1998). On Netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture. *ACR North American Advances*, 25(1), 366-371.
- Kozinets, R. (2010) *Netnography : Doing Ethnographic Research Online*. Londres : Sage.
- Kraal, B., Popovic, V. et Kirk, P. J. (2009). Passengers in the airport: Artefacts and activities. Dans Paay, J., Viller, S., et J. Kjeldskov (dir.), *Proceedings of the 21st Annual Conference of the Australian Computer-Human Interaction Special Interest Group - Design: Open 24/7, OZCHI '09* (vol. 411, p. 349-352). « s. 1.» CHISIG. doi: [10.1145/1738826.1738894](https://doi.org/10.1145/1738826.1738894)
- La Banque Mondiale. (2020). Transport aérien, voyageurs transportés. Dans *La Banque Mondiale*. Récupéré de <https://donnees.banquemondiale.org/indicateur/IS.AIR.PSGR>
- Lagueux, J. (2014). *Antécédents et conséquences de la vente personnalisée en restauration : dimensions cognitives et comportementales*. (thèse de doctorat). Université du Québec à Montréal. Récupéré de <https://archipel.uqam.ca/6687/>

- Lagueux, J., Khomsi, M. R. et Delorme, K. (2020, juin) *La satisfaction dans les attraits touristiques : le cas de l'offre diversifiée d'un parc animalier*. Communication présentée au 48<sup>ème</sup> congrès annuel de l'Association des Sciences Administratives de Canada, Saint-John, Terre-Neuve-et-Labrador.
- Le Moigne, J. L. (2012). *Les épistémologies constructivistes. Que sais-je?* Paris : Presses universitaires de France.
- Livingstone, A., Popovic, V., Kraal, B. et Kirk, P. J. (2012). Understanding the Airport Passenger Landside Retail Experience. Dans Durling, D., Israsena, P., et J. Tangsantikul (dir.), *DRS 2012 Bangkok–Research: Uncertainty, Contradiction and Value*, (p.1-18). Chulalongkorn, Thaïlande : Department of Industrial Design, Faculty of Architecture, Chulalongkorn University. Récupéré de <https://eprints.qut.edu.au/54334/>
- Lloyd, J. (2003). Airport technology, travel, and consumption. *Space and Culture*, 6(2), 93-109. doi: [10.1177/1206331203251254](https://doi.org/10.1177/1206331203251254)
- Lohmann, G., Albers, S., Koch, B. et Pavlovich, K. (2009). From hub to tourist destination - An explorative study of Singapore and Dubai's aviation-based transformation. *Journal of Air Transport Management*, 15(5), 205-211. doi: [10.1016/j.jairtraman.2008.07.004](https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2008.07.004)
- Mariana, V. et Serra, D. (2003). Location models for airline hubs behaving as M/D/c queues, *Computers and Operations Research*, 30(7), 983-1003. doi : [10.1016/S0305-0548\(02\)00052-7](https://doi.org/10.1016/S0305-0548(02)00052-7)
- Martín-Cejas, R. R. (2006). Tourism service quality begins at the airport. *Tourism Management*, 27(5), 874-877. doi: [10.1016/j.tourman.2005.05.005](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.05.005)
- Martin-Domingo, L. et Martín, J. C. (2016). Airport mobile internet an innovation. *Journal of Air Transport Management*, 55, 102-112. doi: [10.1016/j.jairtraman.2016.05.002](https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.05.002)
- Munar, A. M. et Jacobsen, J. K. S. (2014). Motivations for sharing tourism experiences through social media. *Tourism Management*, 43, 46-54. doi : [10.1016/j.tourman.2014.01.012](https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.01.012)
- NavCanada. (2019) À propos de Nav Canada. NavCanada. *Dans NavCanada*. Récupéré de <http://www.navcanada.ca/FR/about-us/Pages/who-we-are.aspx>
- Organisation de l'Aviation Civile Internationale – OACI. (2017). Annexe 9 à la convention de l'aviation civile internationale : Quinzième édition, octobre 2017 (AN9). Récupéré de

[https://www.icao.int/WACAF/Documents/Meetings/2018/FAL-IMPLEMENTATION/an09\\_cons\\_fr.pdf](https://www.icao.int/WACAF/Documents/Meetings/2018/FAL-IMPLEMENTATION/an09_cons_fr.pdf)

Organisation de l'Aviation Civile Internationale – OACI. (2018). Forte croissance du trafic passagers et demande de fret aérien modérée en 2018. *Dans Organisation de l'Aviation Civile Internationale*. Récupéré de <https://www.icao.int/Newsroom/Pages/FR/Solid-passenger-traffic-growth-and-moderate-air-cargo-demand-in-2018.aspx>

Organisation de l'Aviation Civile Internationale – OACI. (2019). Au sujet de l'OACI. *Organisation de l'Aviation Civile Internationale*. Récupéré de <https://www.icao.int/about-icao/Pages/default.aspx>

Organisation de l'Aviation Civile Internationale – OACI. (2020a). Guidance for Air Travel through the COVID-19 Public Health Crisis. *Dans Organisation de l'Aviation Civile Internationale*. Récupéré de <https://www.icao.int/covid/cart/Pages/CART-Take-off.aspx>

Organisation de l'Aviation Civile Internationale – OACI. (2020b). Economic Impacts of COVID-19 on Civil Aviation. *Dans Organisation de l'Aviation Civile Internationale*. Récupéré de <https://www.icao.int/sustainability/Pages/Economic-Impacts-of-COVID-19.aspx>

OCTANT. (2017, 25 mai). *Analyse comparative du coût du billet d'avion : Rapport final*. OCTANT. [Étude de marché]. Récupéré de <https://umq.qc.ca/wp-content/uploads/2017/05/rapport-octant-billet-avion-25mai17.pdf>

Oum, T. H., Adler, N., & Yu, C. (2006). Privatization, corporatization, ownership forms and their effects on the performance of the world's major airports. *Journal of Air Transport Management*, 12(3), 109-12. doi : [10.1016/j.jairtraman.2005.11.003](https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2005.11.003)

Paillé, P. et Mucchielli, A. (2016). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. (4<sup>e</sup> éd.) Malakoff : Armand Colin.

Pantouvakis, A. et Renzi, M. F. (2016). Exploring different nationality perceptions of airport service quality. *Journal of Air Transport Management*, 52, 90-98. Doi : [10.1016/j.jairtraman.2015.12.005](https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.12.005)

Paternoster, J. (2008). Excellent airport customer service meets successful branding strategy. *Airport Management*, 2(3), 218-226.

Phillips, P., Barnes, S., Zigan, K. et Schegg, R. (2017). Understanding the Impact of

- Online Reviews on Hotel Performance: An Empirical Analysis. *Journal of Travel Research*, 56(2), 235-249. doi : [10.1177/0047287516636481](https://doi.org/10.1177/0047287516636481)
- Pine, B. J. et Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the Experience Economy. *Harvard Business Review*, 76, 97-105.
- Popovic, V., Kraal, B. et Kirk, P. (2009). Passenger experience in an airport: an activity-centred approach. Dans Lee, K. (dir.), *International Association of Societies of Design Research 2009 Proceedings: Design Rigor and Relevance*. (p. 18-22). Séoul, Corée du Sud : COEX. Récupéré de <https://eprints.qut.edu.au/30226/>
- Popovic, V., Kraal, B. et Kirk, P. (2010). Towards airport passenger experience models. Dans Sato, K., Desmet, P., Ludden, G., Mathew, A., et P. Hekkert (dir.), *Proceedings of the 7th International Conference on Design and Emotion* (p. 1-11). Chicago : Spertus Institute.
- Prentice, C. et Kadan, M. (2019). The role of airport service quality in airport and destination choice. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 40-48. doi : [10.1016/j.jretconser.2018.10.006](https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.10.006)
- Prideaux, B. (2000). The role of the transport system in destination development. *Tourism Management*, 21(1), 53-63. doi : [10.1016/S0261-5177\(99\)00079-5](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(99)00079-5)
- Rosenbaum, M. S. et Massiah, C. (2011). An expanded servicescape perspective. *Journal of Service Management*, 22(4), 471-490. doi : [10.1108/095642311111155088](https://doi.org/10.1108/095642311111155088)
- Roy, J. et Nadeau, M. (2014) *La gouvernance des aéroports au Canada : enjeux et recommandations*. (Rapport) Récupéré du site web de l'IGOPP: <https://igopp.org/la-gouvernance-des-aeroports-au-canada-enjeux-et-recommandations/>
- Rubinstein, G. (2006). Authoritarianism among border police officers, career soldiers, and airport security guards at the Israeli border. *Journal of Social Psychology*, 146(6), 751-761. doi : [10.3200/SOCP.146.6.751-761](https://doi.org/10.3200/SOCP.146.6.751-761)
- Same, S. et Larimo, J. (2012). Marketing Theory: Experience Marketing and Experiential Marketing. Dans *7th International Scientific Conference "Business and Management 2012"* (p. 480-487). Vilnius, Lituanie : Vilnius Gediminas Technical University. doi : [10.3846/bm.2012.063](https://doi.org/10.3846/bm.2012.063)
- Schmitt, B. H. (1999). Experiential Marketing. *Journal of Marketing Management* ISSN:, 15(1-3), 53-67.

- Schmitt, B. H. Joško Brakus, J., et Zarantonello, L. (2015). From experiential psychology to consumer experience. *Journal of Consumer Psychology*, 25(1), 166–171. doi : <https://doi.org/10.1016/j.jcps.2014.09.001>
- Schulte, S. (2010). Financing Airport Infrastructure – The Airport Perspective. Dans International Transport Forum, & Organisation for Economic Co-operation and Development. (dir), *Airport Regulation Investment & Development of Aviation* (p.45-54). Paris : OCDE Publishing.
- Skytrax (2020a) Our Background. Dans *Skytrax*. Récupéré de <https://www.airlinequality.com/about-us/>
- Skytrax (2020b) Submit your airport review Dans *Skytrax*. Récupéré de <https://www.airlinequality.com/write-a-review/>
- Skytrax (2020c) Verified Airlines and Airports Reviews. Skytrax. Dans *Skytrax*. Récupéré de <https://www.airlinequality.com/verified-reviews/>
- Skytrax (2020d) A-Z airport reviews. Dans *Skytrax*. Récupéré de <https://www.airlinequality.com/review-pages/a-z-airport-reviews/>
- Skytrax. (2020e). Montréal Airport Customer Reviews. Dans *Skytrax*. Récupéré de <https://www.airlinequality.com/airport-reviews/montreal-trudeau-airport>
- Stamolampros, P., Korfiatis, N., Kourouthanassis, P. et Symitsi, E. (2019). Flying to Quality: Cultural Influences on Online Reviews. *Journal of Travel Research*, 58(3), 496-511. doi : [10.1177/0047287518764345](https://doi.org/10.1177/0047287518764345)
- Statistique Canada. (2019). *Tableau : 23-10-0253-01 Trafic aérien de passagers aux aéroports canadiens, annuel* [Tableau]. Récupéré de <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=2310025301>
- Stedman, R. C. (2003). Is It Really Just a Social Construction?: The Contribution of the Physical Environment to Sense of Place. *Society & Natural Resources*, 16(8), 671-685. doi : [10.1080/08941920309189](https://doi.org/10.1080/08941920309189)
- Transport Canada (2004). *Un ciel à partager : Guide de l'industrie de l'aviation à l'intention des gestionnaires de la faune* Gouvernement du Canada (T52-4/6-2004F). Récupéré de <https://tc.canada.ca/sites/default/files/migrated/tp13549f.pdf>
- Transport Canada (2010). Glossaire. Dans *Gouvernement du Canada*. Récupéré de : <https://tc.canada.ca/fr/aviation/publications/glossaire-0?pedisable=false>

- Transport Canada. (2018). Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités. Transport Canada. *Dans Gouvernement du Canada*. Récupéré de : <https://www.tc.gc.ca/fra/services-generaux/raison-etre-mandat-role.html>
- Transport Québec. (2020a). Infrastructures aéroportuaires. *Dans transport Québec*. Récupéré de <https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/projets-infrastructures/structures-infrastructures/infrastructures-aeroportuaires/Pages/infrastructures-aeroportuaires.aspx>
- Transport Québec. (2020b). Réseau aéroportuaire public québécois. *Dans transport Québec*. Récupéré de <http://transports.atlas.gouv.qc.ca/PDF/ResAeroportPublicQc20170628.pdf>
- Transport Québec. (2020c). Programme d'aide pour les dessertes aériennes régionales. *Dans transport Québec*. Récupéré de <https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/aide-finan/programmes-aide/Pages/programme-aide-dessertes-aeriennes-regionales.aspx>
- Tribe, J. (2004). Knowing about tourism: epistemological issues. Dans J. Phillmore et L. Goodson (dir.), *Qualitative Research in Tourism : Ontologies, epistemologies and methodologies* (p. 46-62). Londres : Routledge.
- Tribe, J. (2007). Critical Tourism: Rules and Resistance. Dans I. Ateljevic, A. Pritchard et N. Morgan (dir.), *The Critical Turn in Tourism Studies: Innovative Research Methods* (p. 29-39). Oxford : Elsevier.
- Tse, I. A. (2007). An Empirical Study of Airport Branding at Selected Canadian International Airports. (thèse de doctorat). University of Calgary. Récupéré de <https://prism.ucalgary.ca/handle/1880/102851>
- Union des municipalités du Québec – UMQ. (2020). *Mémoire sur le transport aérien régional au Québec*. (mémoire). Récupéré de <https://umq.qc.ca/publication/memoire-sur-le-transport-aerien-regional-au-quebec/>
- U. S. Department of Homeland Security (2020). CBP Preclearance: Preclearance : Smart Travel. *Dans US Border Customs Protection*. Récupéré de <https://www.cbp.gov/border-security/ports-entry/operations/preclearance>
- U. S. Department of Transportation (2020). Our Administrations. *Dans U. S. Department of Transport*. Récupéré de <https://www.transportation.gov/administrations#FAA>
- Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M. et

- Schlesinger, L. A. (2009). Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31-41. doi : [10.1016/j.jretai.2008.11.001](https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001)
- Vo Thanh, T. et Kirova, V. (2018). Wine tourism experience: A netnography study. *Journal of Business Research*, 83, 30-37. doi: [10.1016/j.jbusres.2017.10.008](https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2017.10.008)
- Wattanacharoensil, W. (2019). The airport experience. Dans A. Graham et F. Dobruszkes (dir.), *Air Transport - A Tourism Perspective* (p. 177-189). Amsterdam : Elsevier Inc. doi : [10.1016/B978-0-12-812857-2.00013-0](https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812857-2.00013-0)
- Wattanacharoensil, W., Schuckert, M. et Graham, A. (2016). An Airport Experience Framework from a Tourism Perspective. *Transport Reviews*, 36(3), 318-340. doi : [10.1080/01441647.2015.1077287](https://doi.org/10.1080/01441647.2015.1077287)
- Wattanacharoensil, W., Schuckert, M., Graham, A. et Dean, A. (2017). An analysis of the airport experience from an air traveler perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32, 124-135. doi : [10.1016/j.jhtm.2017.06.003](https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.06.003)
- Yeh, C. H. et Kuo, Y. L. (2003). Evaluating passenger services of Asia-Pacific international airports. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 39(1), 35-48.
- Yen, J. R., Teng, C. H. et Chen, P. S. (2001). Measuring the level of services at airport passenger terminals: Comparison of perceived and observed time. *Transportation Research Record*, (1744), 17-23. doi : [10.3141/1744-03](https://doi.org/10.3141/1744-03)
- Zamawe, F. C. (2015). The implication of using NVivo software in qualitative data analysis: Evidence-based reflections. *Malawi Medical Journal*, 27(1), 13-15. doi : [10.4314/mmj.v27i1.4](https://doi.org/10.4314/mmj.v27i1.4)
- Zomerdijk, L. G. et Voss, C. A. (2010). Service design for experience-centric services. *Journal of Service Research*, 13(1), 67-82. doi : [10.1177/109467050](https://doi.org/10.1177/109467050)