



Engager la conversation avec les passagers, comment Hubway transforme l'information en levier de performance aéroportuaire

Entretien avec **Samuel Chekroun**, fondateur de Hubway, startup française spécialisée dans l'intelligence artificielle conversationnelle.

Quels sont le rôle et l'objectif de votre solution ?
Samuel Chekroun : Dans un aéroport, chaque décision compte : où aller, combien de temps il reste, quels services sont accessibles... Notre ambition est de transformer ces informations en véritable dialogue. L'objectif est simple : chaque questionnement doit devenir une interaction personnalisée, capable d'accompagner le passager 24/7, comme le ferait un agent humain, mais avec une capacité à gérer de gros volumes de demandes.

Concrètement, comment ça fonctionne ?

S.C. : L'agent conversationnel est accessible via des QR codes sur des panneaux (exemple ci-dessus) placés aux endroits stratégiques de la plateforme. Il devient alors un véritable

« point d'information ». Avec son smartphone et sans application, le passager pose alors ses questions, dans plus de 90 langues, et reçoit, en quelques secondes, des réponses personnalisées : orientation pas à pas, infos vols, services à proximité ou gestion des perturbations.

Comment l'innovation Hubway agit-elle sur la performance commerciale de l'aéroport ?

S.C. : Notre innovation technologique, l'**Indoor Semantic Map**, constitue le socle de la solution Hubway. Elle permet de guider les passagers dans les terminaux à l'aide de points de repères visuels, plutôt que via des cartes 2D ou 3D souvent complexes à interpréter. En comprenant en temps réel la position et le besoin du voyageur, l'agent Hubway délivre une assistance claire et contextualisée. Lorsque la situation s'y prête, il peut recommander un salon, un restaurant ou un service adapté, de manière fluide et non intrusive. Cette approche améliore significativement la satisfaction des passagers tout en générant des résultats commerciaux solides, avec des **taux d'engagement observés proches de 15 %** dès les premiers déploiements.

Quel impact sur les équipes terrain ?

S.C. : Nous ne remplaçons pas les agents, nous les soutenons. Les demandes simples sont prises en charge par l'IA, laissant plus de temps pour les interventions critiques. Chaque interaction génère des données anonymisées qui aident à optimiser les flux, prioriser les investissements et améliorer la performance globale, en accord avec les standards ASQ.

Quelle est votre vision de « l'aéroport de demain » ?

S.C. : Un aéroport qui comprend, anticipe et agit. La conversation deviendra un point d'entrée majeur pour améliorer l'expérience, activer la performance commerciale et enrichir la connaissance opérationnelle. Les terminaux deviendront plus lisibles, fluides et intelligents. ●



CONTACT
 Samuel Chekroun
 samuel@hubway.ai



Hubway

Extrait de

INTERVIEW DE
Rémi Maumon
de Longevialle,
directeur général de
VINCI Airports



L'UAF & FA
publie son
**RAPPORT
D'ACTIVITÉ**
DE L'ANNÉE
2025



L'ACTUALITÉ DES **AÉROPORTS**
FRANCOPHONES

aéroport lemag

N°122

JANVIER-FÉVRIER
2026

DURABILITÉ À GRANDE ALTITUDE :

la **CSRD**
transforme
les aéroports



SITE D'ACTUALITÉS
KIOSQUE - LINKEDIN

POURSUIVEZ
L'EXPÉRIENCE
AÉROPORT LEMAG
EN DIGITAL



www.aeroportlemag.fr