

DGAC/DTA/SDE

Sous-direction des Etudes, des
Statistiques et de la Prospective

Bureau de la Prospective et de
la Veille Stratégique

Août 2012

Enquête Nationale des Passagers Aériens – 2011

Résultats de l'enquête pour l'ensemble des aéroports de métropole



Direction générale de l'Aviation civile

Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie

Enquête Nationale des Passagers Aériens - 2011

16 août 2012 (mis à jour le 8 juillet 2013)

L'enquête 2011 a été réalisée auprès de plus de 50 000 passagers aériens dans 13 aéroports de la métropole et 2 aéroports d'Outre-mer¹.

Les résultats de cette enquête apportent quelques éclairages sur les passagers, leurs destinations et leurs façon de voyager. L'année 2011 s'est caractérisée par une forte reprise du transport aérien (6,7%) qui a particulièrement bénéficié au trafic intérieur (+6,5%) et à l'Union européenne (+11,2%).

1 - Les passagers des aéroports de métropole :

- 60,5% des passagers aériens empruntant un vol au départ de la métropole sont de nationalité française et 59% résident en France, et respectivement 51% et 52% pour le seul trafic international ;
- 19,4% des passagers sont de nationalité européenne, 6,2% nord-américaine. Les passagers de nationalités asiatiques représentent moins de 2% de l'ensemble des passagers ;
- ces passagers sont en majorité des hommes (54%) et plus de 60% sont âgés de moins de 45 ans ;
- les passagers aériens sont, pour près de 48% d'entre-eux, des « Cadres supérieurs, chef d'entreprises, profession libérale, Cadre moyen, profession intermédiaire ». 10,4% sont des retraités ;
- près des 2/3 des passagers se déplacent pour des motifs personnels (40,2% pour « vacances/loisirs », 24,6% pour « visites et autres motifs privés »). 31% des passagers se déplacent pour motif « professionnel », mais ce taux est plus élevé pour les déplacements intérieurs (47% des passagers) ;
- 45% des passagers (23% souvent, 22% rarement) ont utilisé la visioconférence au cours des douze derniers mois afin d'éviter un déplacement. Pour 42% d'entre eux, c'était pour des trajets longs (plus de 5h) et pour 42% également pour des trajets courts (moins de 2h) ;
- concernant le voyage effectué au moment de l'enquête : 86% des passagers déclarent qu'ils n'auraient pas pu utiliser la visioconférence afin d'éviter le déplacement. Parmi les 8% des passagers qui auraient pu l'utiliser, 50% ont préféré un contact direct ;
- 31% des passagers utilisent un transport en commun pour se rendre à l'aéroport, une situation très variable d'un aéroport à l'autre ;
- plus de 83% des passagers utilisent un billet électronique et près de 54% avaient réservé leur billet via internet.

2 - Les passagers des aéroports de Fort-de-France et de Pointe-à-Pitre :

- L'essentiel des passagers est de nationalité française : de 80% à 95% selon la période d'enquête ; les passagers européens, nord-américains, voire sud-américains/Caraïbes (à Pointe-à-Pitre en particulier) sont les principaux passagers internationaux fréquentant ces aéroports ;
- selon la période de l'année, le lieu de résidence des passagers « Métropole /Outre-Mer/Pays étrangers » est très différent : en saison touristique (enquête réalisée en mars), les passagers résidant en Métropole beaucoup plus nombreux que ceux résidant Outre-mer sont majoritaires dans les autres vagues ;
- le profil des passagers est très différent au cours de l'année, là encore marqué par la saison touristique. Ainsi, en mars, plus d'1/4 des passagers sont des retraités, 1/5 en octobre mais moins d'1/10 en juillet (un taux comparable à ce que l'on observe en métropole sur l'ensemble de l'année). 7 passagers sur 10 en mars se déplacent pour les « Vacances/loisirs » contre 3 à 4 sur 10 en juillet et en octobre ; c'est d'ailleurs à cette période que les déplacements pour raisons professionnelles sont les plus fréquents (36% des passagers) ;
- la durée du séjour est en moyenne de 12 à 14 jours, deux fois plus longue que pour les passagers des aéroports de métropole ;
- des résultats plus détaillés sur l'ensemble de cette enquête seront fournis dans une publication à paraître.

Les enquêtes ont été réalisées en trois vagues : la première du 14 au 20 mars 2011, la deuxième du 4 au 10 juillet 2011 et la troisième du 3 au 9 octobre 2011.

¹*Les 13 aéroports de métropole enquêtés en 2011 étaient Paris-CDG, Paris-Orly, Lyon-Saint-Exupéry, Marseille-Provence, Nice-Côte d'Azur, Toulouse-Blagnac, Bâle-Mulhouse, Beauvais, Bordeaux-Mérignac, Nantes-Atlantique, Strasbourg, Montpellier-Méditerranée, Limoges. L'enquête a également été menée à Pointe-à-Pitre et Fort-de-France.*

- La DGAC réalise maintenant chaque année une enquête auprès des passagers aériens (ENPA) utilisant les aéroports de métropole.
- Cette enquête a pour objectif de connaître précisément la typologie des passagers selon le vol emprunté (destination, compagnie aérienne, prix du billet, etc.), le voyage réalisé (motif, destination finale, durée du séjour, accompagnement, correspondance, etc.) ainsi que leurs caractéristiques sociologiques (nationalité, lieu de résidence, catégorie socioprofessionnelle, etc.). Les modes d'accès et de post acheminement font également l'objet d'une attention particulière du fait de leurs implications environnementales.
- Ce dispositif vient compléter les statistiques de trafic collectées, traitées et publiées par la DGAC qui concernent les flux de trafic de passagers, mouvements et fret entre les aéroports, exprimées en nombre de passagers, passagers-kilomètres-transportés, nombre de mouvements, tonnes, tonnes-kilomètres-transportées, etc... ; le trafic en passagers, mouvements, fret de chacun des aéroports en France, etc...

Méthodologie

Résultats de l'étude pour les aéroports enquêtés

Le profil des voyageurs

Les caractéristiques du voyage

Les modes d'accès aux aéroports

La partie précédente du voyage

La suite du voyage

Le billet

Méthodologie



Conception de l'enquête – Champ de l'étude

L'enquête s'est déroulée dans 15 aéroports (13 en métropole et 2 dans les « DOM »), aux mêmes périodes, avec des questionnaires identiques (sauf exception).

Les passagers sont enquêtés **en salle d'embarquement**, au départ d'un vol.

Toutes les personnes présentes en salle d'embarquement sont susceptibles d'être interrogées selon la méthode aléatoire des pas de tirage.

L'échantillon de voyageurs est construit de façon à assurer une représentativité optimale au regard de la population des passagers aériens.

Les aéroports enquêtés en 2011

L'étude est à destination des passagers au départ ou en correspondance dans un aéroport français.

Le choix des aéroports a été déterminé par le commanditaire avec la volonté que chaque type d'aéroport soit représenté :

✓ Aéroports dits « internationaux » :

- ✓ Paris-CDG
- ✓ Paris-Orly

✓ Aéroports dits « européens » :

- ✓ Lyon-Saint-Exupéry
- ✓ Marseille-Provence
- ✓ Nice-Côte d'Azur
- ✓ Toulouse-Blagnac

✓ Aéroports dits « nationaux » :

- ✓ Bâle-Mulhouse
- ✓ Beauvais
- ✓ Bordeaux-Mérignac
- ✓ Nantes-Atlantique
- ✓ Strasbourg

✓ Aéroports dits « régionaux » :

- ✓ Montpellier-Méditerranée
- ✓ Limoges

✓ Aéroports « DOM » *:

- ✓ Pointe-à-Pitre
- ✓ Fort-de-France

* : Ce rapport comprend uniquement les résultats des aéroports de métropole et ne comprend pas les résultats des aéroports DOM

La DGAC tient à remercier tout particulièrement les responsables des aéroports qui ont contribué à cette enquête, en facilitant notamment l'accès des salles d'embarquement aux enquêteurs.

Administration du questionnaire

Le questionnaire a été traduit en plusieurs langues :

- français
- anglais
- allemand
- espagnol.
- italien
- japonais
- arabe

L'administration du questionnaire répond à une méthodologie auto-administrée (les voyageurs répondent eux-mêmes aux questions) sauf pour les questions relatives aux billets d'avion qui sont traitées en face-à-face (les questions sont posées directement aux voyageurs par les enquêteurs qui recueillent les réponses).

Conditions de réalisation de l'enquête

Les enquêtes ont eu lieu dans chaque aéroport au cours de 3 vagues :

- une vague « basse saison » réalisée entre le lundi 14 et le dimanche 20 mars 2011,
- une vague « haute saison » réalisée entre le lundi 4 juillet et le dimanche 10 juillet 2011,
- une vague « moyenne saison » réalisée entre le lundi 3 octobre et le dimanche 9 octobre 2011.

Au total, 54 085 questionnaires ont été recueillis.

Les données collectées sont redressées par aéroport et par zones de destinations géographiques des vols enquêtés (14 zones prises en compte), en fonction des données de trafic fournies par la DGAC et en tenant compte de la part des compagnies à bas-coût ; l'objectif étant de reconstituer le trafic total annuel (sans double compte) des aéroports enquêtés.

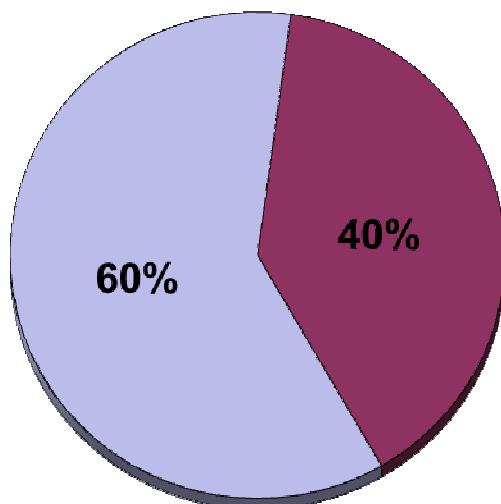
Tous les résultats de cette enquête ne sont pas publiés,

- soit qu'ils constituent des informations peu ou prou commerciales,
- soit que leur fiabilité ne soit pas totalement satisfaisante.

Résultats de l'Enquête Nationale auprès des Passagers Aériens 2011 (ENPA 2011)

Le profil des voyageurs

Nationalité des voyageurs



■ Française ■ Autres nationalités

NATIONALITÉ	%
Française	60.5%
Union Européenne	19.4%
Europe hors UE	3.5%
Amérique du Nord	6.2%
Amérique latine et Caraïbes	2.7%
Maghreb	2.7%
Autres afrique	1.8%
Moyen-Orient	0.8%
Asie	1.7%
Océanie Pacifique	0.8%

Base répondants : 49504
(ensemble des passagers)

Taux de réponse :97 %

Nationalité des voyageurs – détail par pays

EUROPE : 22.9%

ANGLETERRE	4.1%
ITALIE	3.2%
ALLEMAGNE	3.1%
ESPAGNE	2.9%
SUISSE	1.6%
BELGIQUE	0.9%
PORTUGAL	0.8%
IRLANDE	0.7%
SUEDE	0.7%
HOLLANDE	0.7%
Europe hors UE	4.2%

AMERIQUES : 8.9%

ETATS UNIS	4.3%
CANADA	1.9%
BRESIL	0.7%
MEXIQUE	0.5%
ARGENTINE	0.3%
AUTRES AMERIQUES	1.2%

AFRIQUE : 4.5%

ALGERIE	1.1%
MAROC	1.0%
TUNISIE	0.6%
CAMEROUN	0.2%
AFRIQUE DU SUD	0.1%
AUTRES AFRIQUE	1.5%

MOYEN ORIENT : 0.8%

LIBAN	0.4%
ISRAEL	0.1%
ARABIE SAOUDITE	0.1%
AUTRES MO	0.2%

ASIE : 1.7%

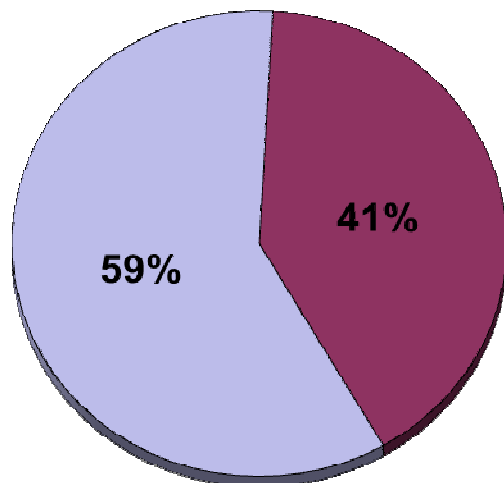
INDE	0.5%
JAPON	0.4%
CHINE	0.4%
AUTRES ASIE	0.4%

Base répondants : 49054
(ensemble des passagers)

Taux de réponse :96%

Pays de résidence au cours des 12 derniers mois

Dans quel pays avez-vous habité le plus longtemps au cours des 12 derniers mois ?



□ Métropole, Outre mer ■ Autre pays

Pays de résidence	%
France Métropolitaine	57.8%
Outre mer	1.4%
Union Européenne	19.9%
Europe hors UE	3.9%
Amérique du Nord	7.6%
Amérique latine et Caraïbes	2.5%
Maghreb	1.6%
Autres Afrique	1.7%
Moyen-Orient	1.1%
Asie	1.8%
Océanie Pacifique	0.8%

Base répondants : 49856
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 96%

Pays de résidence au cours des 12 derniers mois

EUROPE : 23.8%

ANGLETERRE	4.1%
ESPAGNE	3.5%
ALLEMAGNE	3.2%
ITALIE	2.9%
SUISSE	2.2%
IRLANDE	0.9%
BELGIQUE	0.8%
HOLLANDE	0.8%
SUEDE	0.7%
NORVEGE	0.5%
Europe hors UE	4.2%

OCEANIE : 0.8%

AUSTRALIE	0.7%
-----------	------

AMERIQUES : 10.1%

ETATS UNIS	5.3%
CANADA	2.3%
BRESIL	0.7%
MEXIQUE	0.5%
ARGENTINE	0.3%
AUTRES AMERIQUES	1.0%

ASIE : 1.8%

CHINE	0.5%
JAPON	0.5%
INDE	0.4%
AUTRES ASIE	0.4%

Base répondants : 46842
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 92%

AFRIQUE : 3.3%

MAROC	0.6%
ALGERIE	0.6%
TUNISIE	0.4%
AFRIQUE DU SUD	0.2%
CAMEROUN	0.1%
AUTRES AFRIQUE	1.4%

MOYEN ORIENT : 1.1%

LIBAN	0.4%
EMIRATS ARABES UNIS	0.3%
ISRAEL	0.1%
AUTRES MO	0.3%



Département de résidence (Métropole + Outremer) au cours des 12 derniers mois

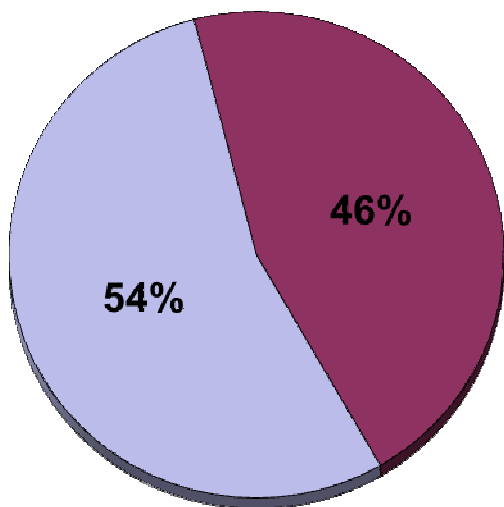
DEPARTEMENT	%
75 Paris	12.8%
92 Hauts-de-Seine	5.2%
06 Alpes-Maritimes	4.8%
31 Haute-Garonne	4.1%
13 Bouches-du-Rhône	3.9%
78 Yvelines	3.6%
69 Rhône	3.4%
93 Seine-Saint-Denis	3.3%
94 Val-de-Marne	3.0%
33 Gironde	2.8%
91 Essonne	2.7%
77 Seine-et-Marne	2.4%
95 Val-d'Oise	2.4%
44 Loire-Atlantique	2.4%
97 Outremer	2.1%
34 Hérault	2.0%
83 Var	1.8%
59 Nord	1.6%
38 Isère	1.6%
67 Bas-Rhin	1.5%
76 Seine-Maritime	1.4%
Autres départements	30.8%
Total	100.0%
Total Ile de France	35.4%

Base répondants : 29382
(ensemble des passagers résidant
en France)

Taux de réponse :96%

Caractéristiques sociodémographiques

Sexe du répondant

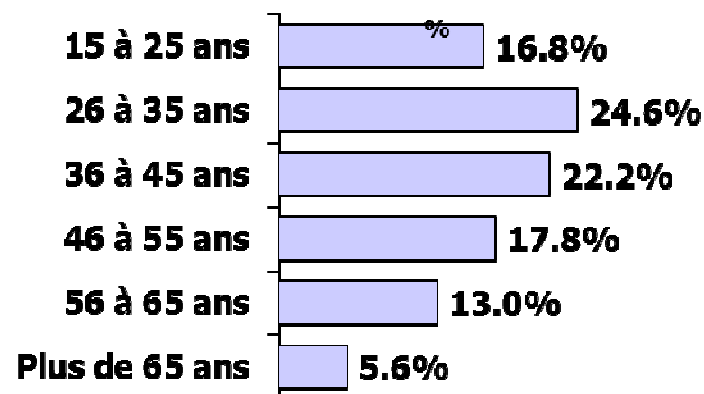


■ Un homme ■ Une femme

Base répondants : 48897
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 96%

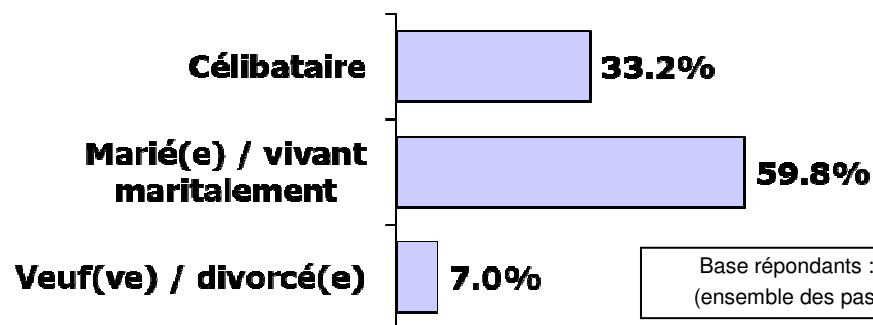
Tranche d'âge



Base répondants : 49023
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 96%

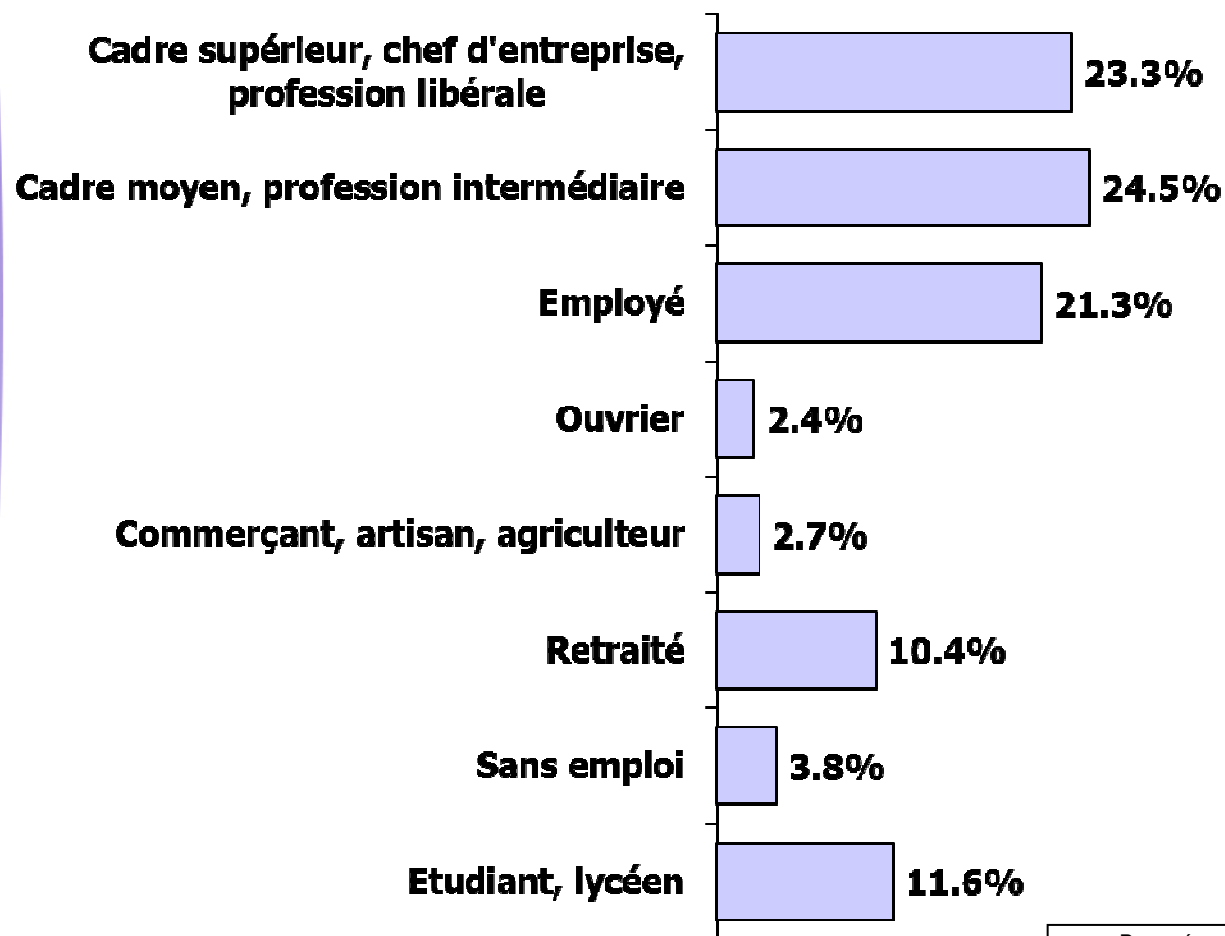
Situation familiale



Base répondants : 49269
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 96%

Situation professionnelle



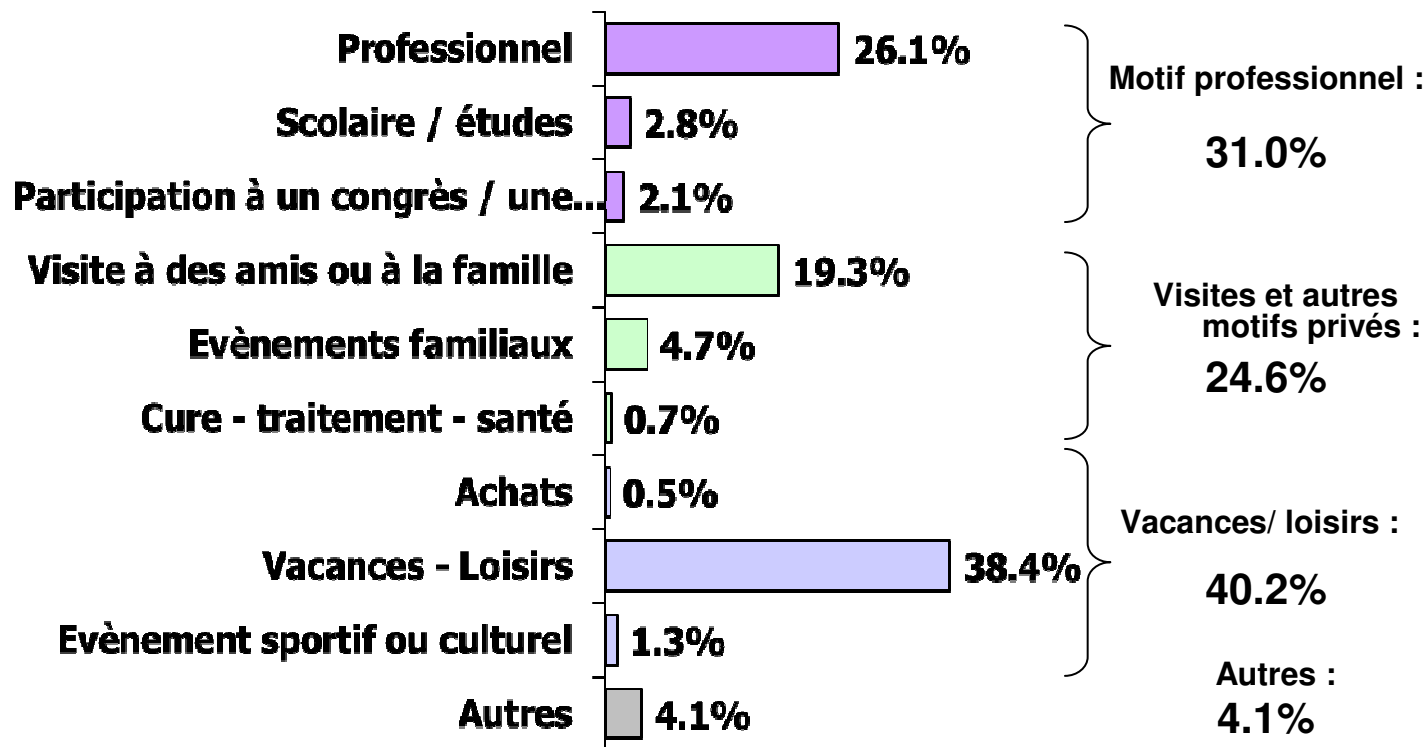
Base répondants : 48711
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 95%

Les caractéristiques du voyage

Le motif du voyage

Quel est le motif principal de votre voyage aujourd'hui ?



Base répondants : 50684
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 99%

Le motif du voyage

Quel est le motif principal de votre voyage aujourd'hui ?

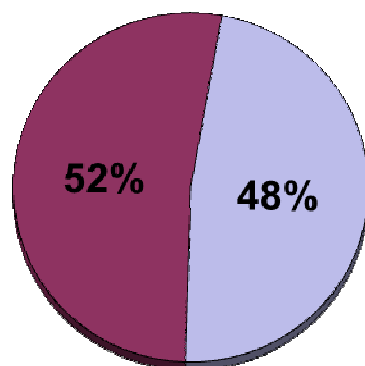
	Skyteam	Autre compagnie classique	Compagnies à bas coût	Charter	Total
Professionnel	35%	21%	17%	5%	26%
Scolaire / études	3%	3%	3%	2%	3%
Participation à un congrès / une conférence	3%	2%	2%	1%	2%
Total motifs professionnels	41%	26%	22%	8%	31%
Visite à des amis ou à la famille	17%	21%	24%	11%	19%
Evènements familiaux	4%	6%	4%	4%	5%
Cure - traitement - santé	1%	1%	0%	1%	1%
Total motifs privés	22%	27%	29%	16%	25%
Achats	0%	0%	1%	0%	1%
Vacances - Loisirs	31%	42%	43%	71%	38%
Evènement sportif ou culturel	1%	1%	2%	1%	1%
Total motifs loisirs	33%	43%	45%	73%	40%
Autres	5%	4%	4%	3%	4%

Base répondants : 50684
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 99%

L'accompagnement des voyageurs

Etes-vous accompagné(e) de personnes de votre entourage (personnel ou professionnel) sur ce vol au départ de Paris (sans vous compter) ?



Oui, je voyage accompagné(e)
 Non, je voyage seul(e)

Base répondants : 51085
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 100%

Parmi les personnes voyageant accompagnées, part de personnes voyageant avec au moins :

- 1 enfant de moins de 2 ans	3.1%
- 1 enfant de 2 à 18 ans	19.6%
- 1 personne de 19 à 25 ans	15.0%
- 1 personne de 26 à 60 ans	67.5%
- 1 personne de plus de 60 ans	16.3%

	Vol intérieur	Vol vers Europe Méditerranée	Vol long courrier
Oui, je voyage accompagné(e)	32.6%	50.3%	51.8%
Non, je voyage seul(e)	67.4%	49.7%	48.2%

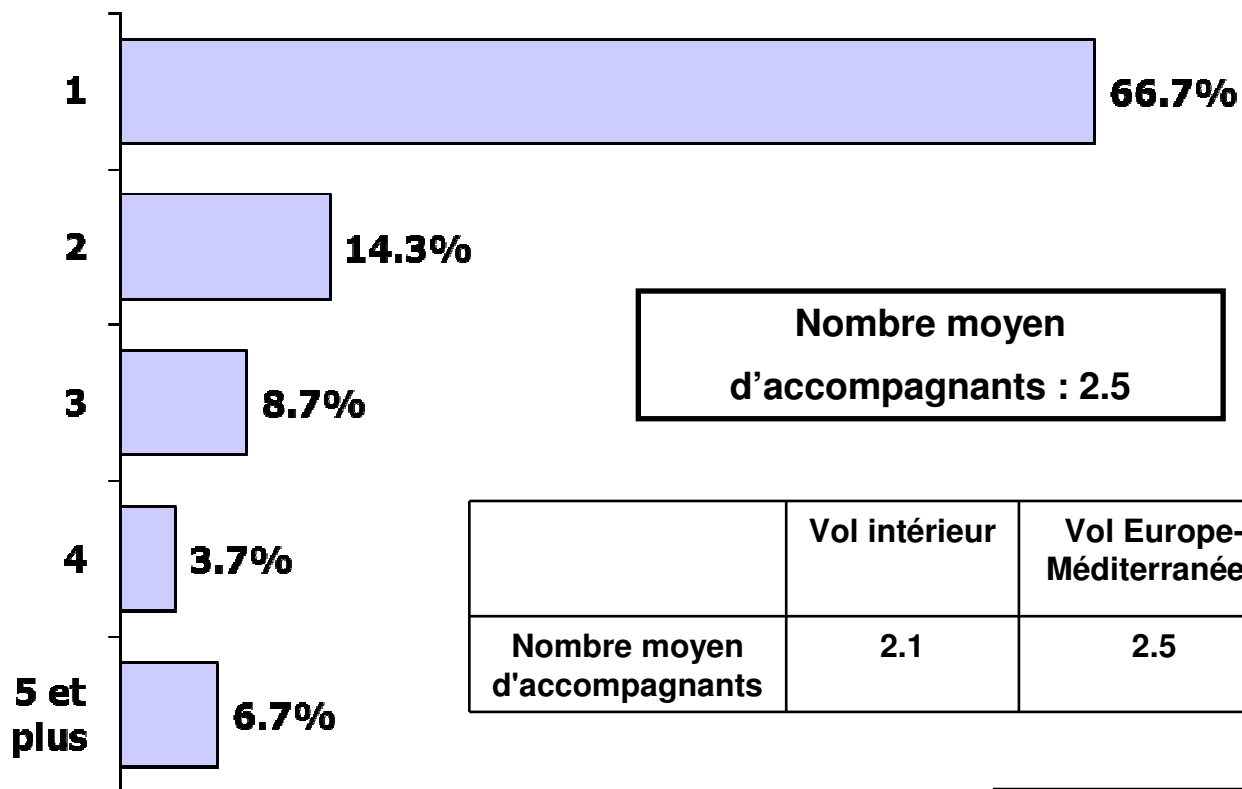
Total supérieur à 100% - Plusieurs réponses possibles

Base répondants : 23492
(Ensemble des passagers voyageant accompagnés)

Taux de réponse : 96%

Nombre d'accompagnants quel que soit l'âge

Si accompagné : Combien de personnes de votre entourage (personnel ou professionnel) vous accompagne sur ce vol au départ de Paris (sans vous compter) ?



	Vol intérieur	Vol Europe-Méditerranées	Vol long courrier
Nombre moyen d'accompagnants	2.1	2.5	2.6

Base répondants : 23492
(ensemble des passagers voyageant accompagnés)

Taux de réponse : 96%

Nombre d'accompagnants quel que soit l'âge en fonction de la raison du voyage

Etes-vous accompagné(e) de personnes de votre entourage (personnel ou professionnel) sur ce vol au départ de Paris (sans vous compter) ?

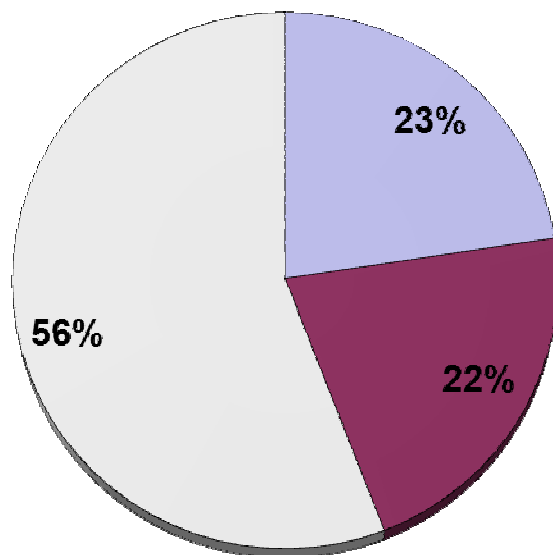
	Professionnel / études	Visites / motifs privés	Vacances / loisirs	Total
1	64%	67%	67%	67%
2	15%	18%	13%	14%
3	6%	8%	10%	9%
4	2%	4%	4%	4%
5 et plus	13%	4%	6%	7%

Base répondants : 23492
(ensemble des passagers
voyageant accompagnés)

Taux de réponse : 96%

Utilisation de la visioconférence

Avez-vous utilisé la visioconférence au cours des 12 derniers mois afin d'éviter un déplacement ?

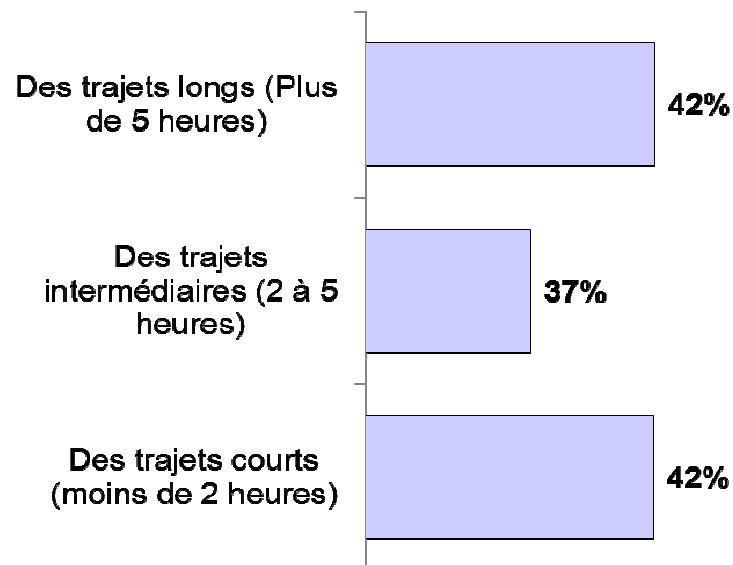


Oui, souvent
 Oui, rarement
 Non, jamais

Base répondants : 14174
(ensemble des voyageurs réalisant un voyage pour une raison professionnelle)

Taux de réponse : 83%

Si oui, pour quel(s) type(s) de déplacement ?

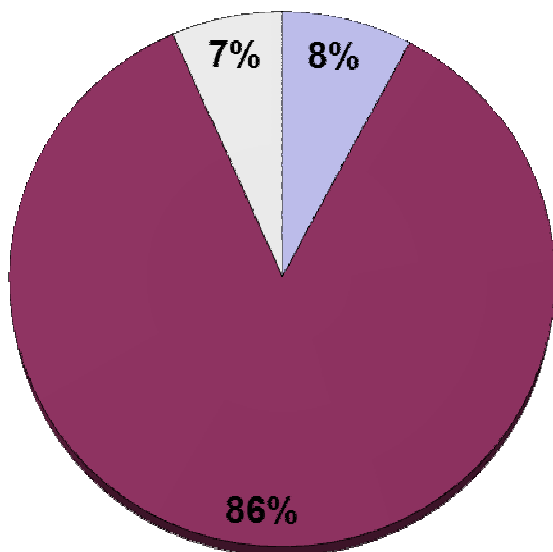


Base répondants : 6555
(ensemble des passagers ayant utilisé La visioconférence dans les 12 derniers mois)

Taux de réponse : 100%

Utilisation de la visioconférence

Auriez-vous pu utiliser la visioconférence afin d'éviter votre déplacement d'aujourd'hui ?

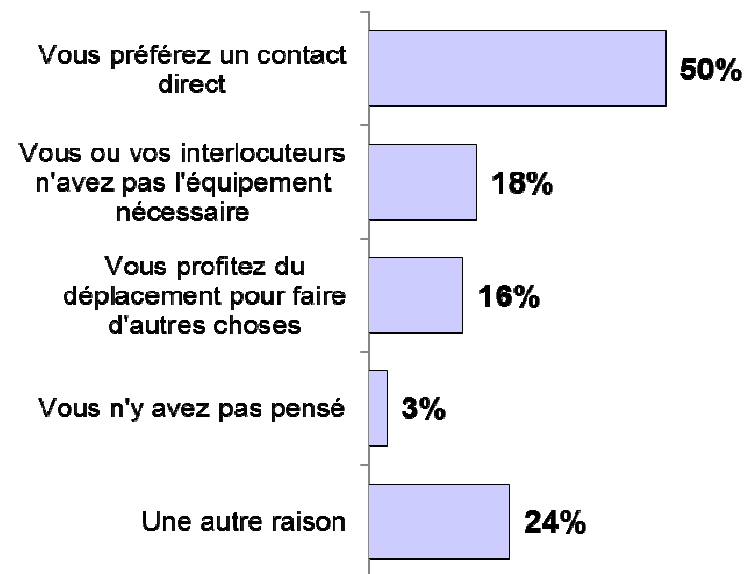


Oui
 Non
 Vous ne savez pas

Base répondants : 13421
(ensemble des voyageurs réalisant un voyage pour une raison professionnelle)

Taux de réponse : 79%

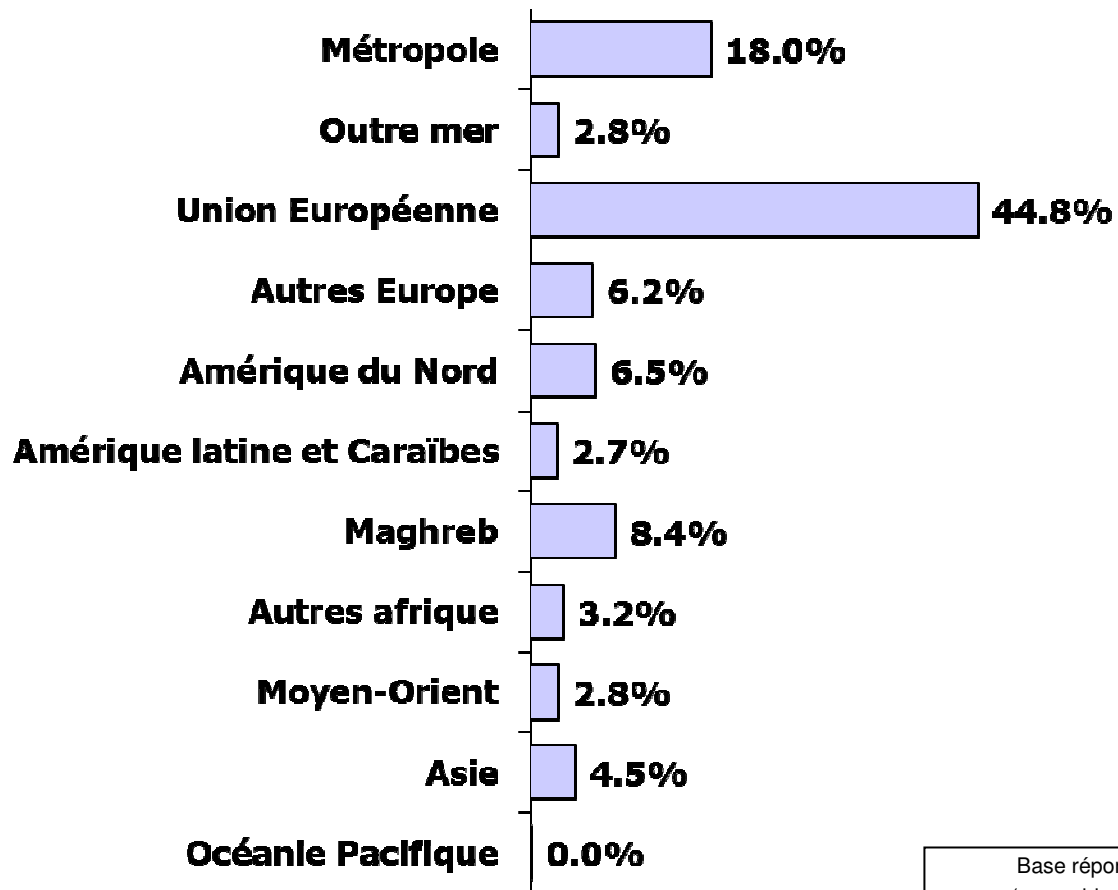
Si oui, pour quelle(s) raison(s) n'avez-vous pas utilisé la visioconférence ?



Base répondants : 835
(ensemble des passagers qui auraient pu utiliser la visioconférence à la place de prendre l'avion)

Taux de réponse : 94%

La destination du vol à partir des aéroports français



Base répondants : 51085
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 100%

La destination du vol – détail par pays

EUROPE : 51.0%

ESPAGNE	8.8%
ALLEMAGNE	6.8%
ITALIE	6.6%
ANGLETERRE	6.1%
PORTUGAL	2.6%
SUISSE	2.4%
HOLLANDE	2.3%
TURQUIE	1.5%
IRLANDE	1.5%
AUTRICHE	1.3%
Europe hors UE	11.1%

AMERIQUES : 9.2%

ETATS UNIS	4.2%
CANADA	2.3%
REPUBLIQUE DOMINICAINE	0.5%
MEXIQUE	0.4%
BRESIL	0.4%
AUTRES AMERIQUE	1.4%

AFRIQUE : 11.6%

MAROC	3.8%
TUNISIE	2.3%
ALGERIE	2.3%
MAURICE	0.7%
EGYPTE	0.4%
AUTRES AFRIQUE	2.1%

ASIE : 4.5%

CHINE	1.0%
THAILANDE	0.9%
SINGAPOUR	0.5%
AUTRES ASIE	2.1%

MOYEN ORIENT : 2.8%

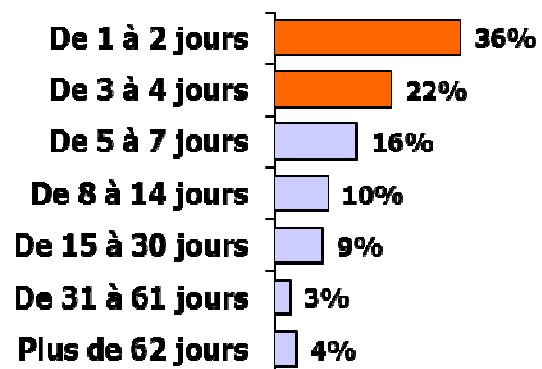
EMIRATS ARABES UNIS	0.8%
LIBAN	0.7%
ISRAEL	0.4%
AUTRES M.O	0.9%

Base répondants : 51085
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 100%

Durée du séjour selon le motif du voyage

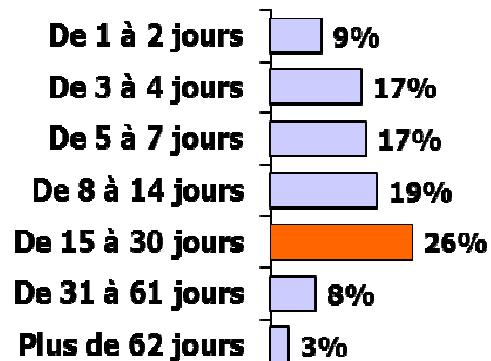
RAISONS PROFESSIONNELLES



Médiane : 4.0 jours
Moyenne : 6.0 jours

N = 14853

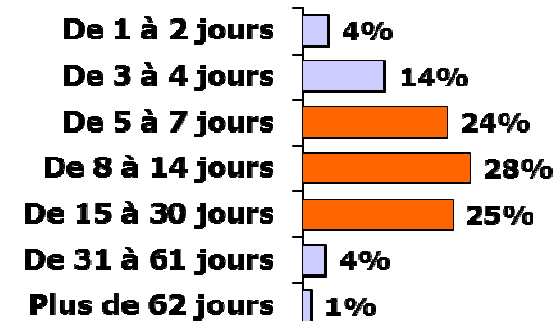
VISITES A DES PARENTS / AMIS



Médiane : 10.0 jours
Moyenne : 19.3 jours

N = 10664

VACANCES / LOISIRS

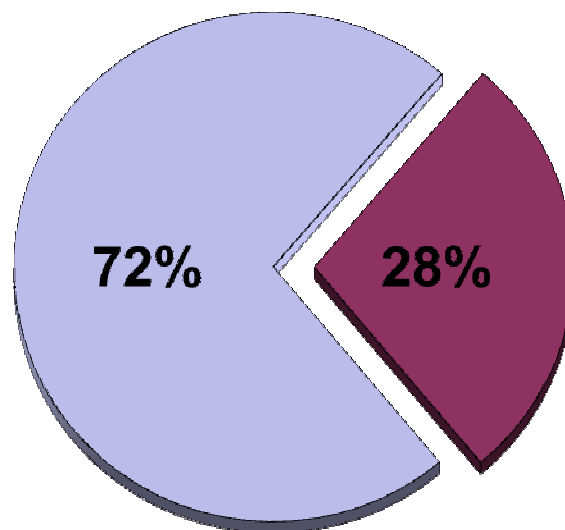


Médiane : 8.0 jours
Moyenne : 14.4 jours

N = 17074

L'enregistrement des bagages

Avez-vous enregistré des bagages (qui voyagent en soute) ?



■ Oui ■ Non

Base répondants : 47428
(ensemble des passagers)

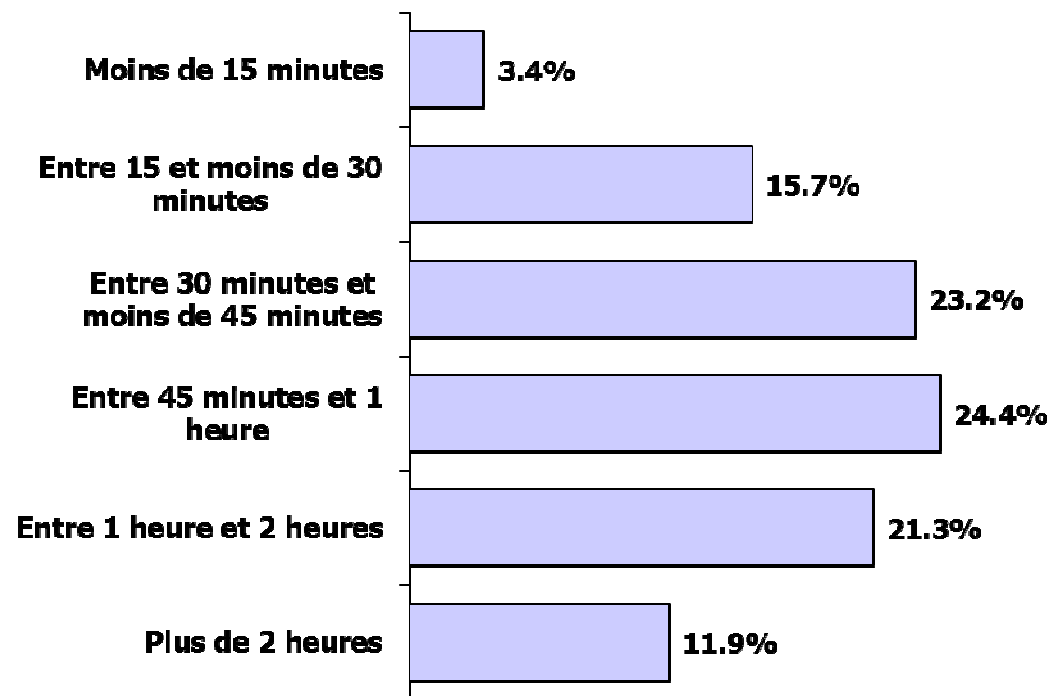
Taux de réponse : 93%

Les modes d'accès aux aéroports enquêtés

Temps d'accès à l'aéroport des voyageurs

80% des voyageurs ne sont pas en correspondance. Ils attendent le premier, ou le seul, vol de leur voyage.

Combien de temps avez-vous mis pour rejoindre l'aéroport depuis votre point de départ ?



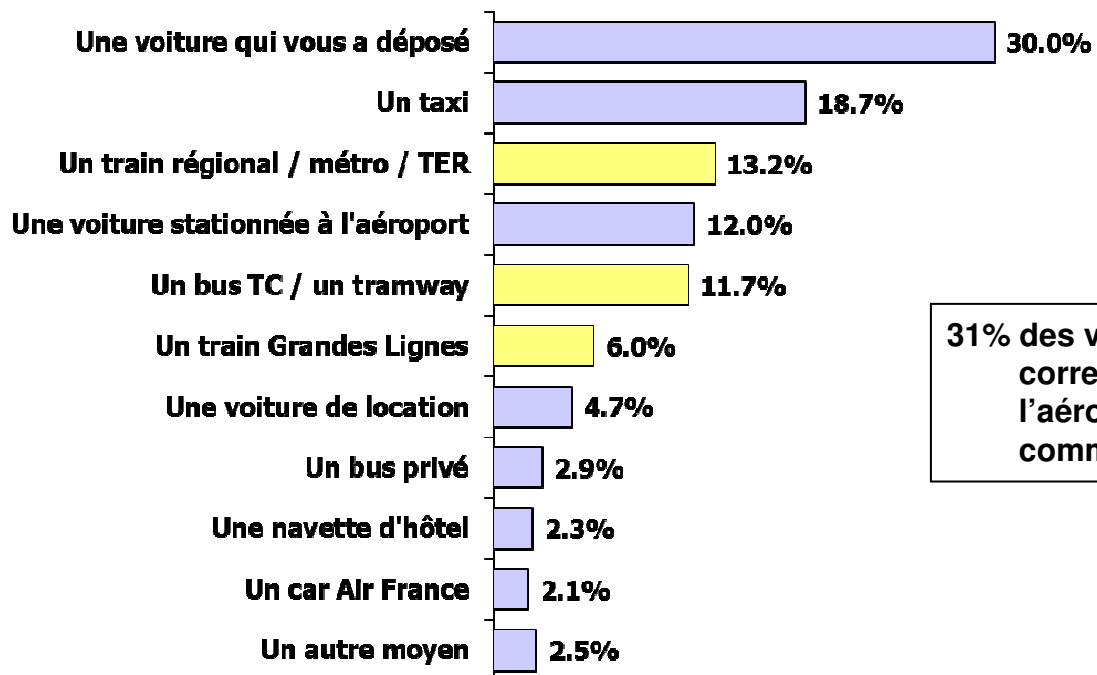
Un voyageur met en moyenne 71 minutes à rejoindre l'aéroport

Base répondants : 37365
(ensemble des passagers dont c'est le 1^{er} vol du voyage)

Taux de réponse : 92%

Mode d'accès à l'aéroport des voyageurs

Quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisé pour vous rendre à l'aéroport ?



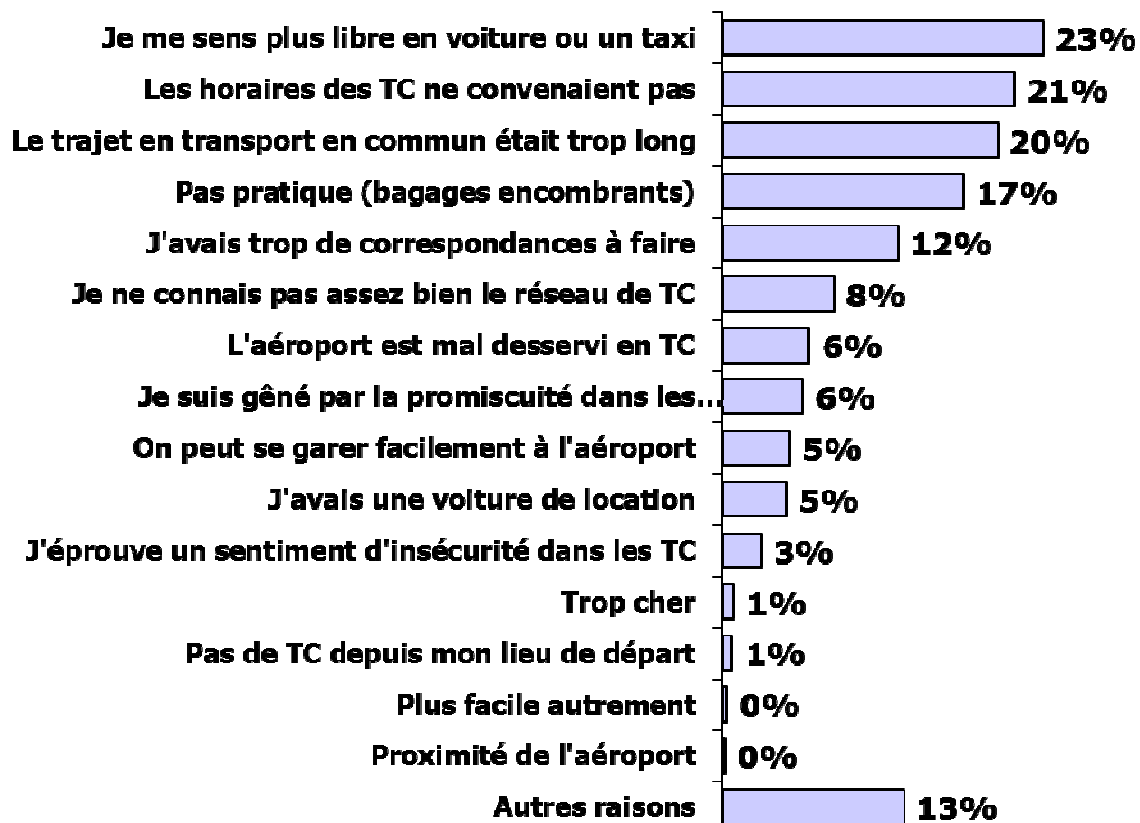
31% des voyageurs qui ne sont pas en correspondance se rendent à l'aéroport en transports en commun

Plusieurs réponses possibles
total supérieur à 100%

Base répondants : 38537
(ensemble des passagers dont c'est le 1^{er} vol du voyage)

Taux de réponse : 95%

Les raisons de non utilisation des transports en commun



Plusieurs réponses possibles
total supérieur à 100%

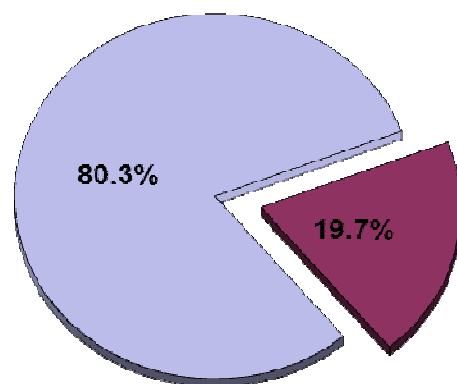
Base répondants : 23500
(ensemble des passagers dont c'est
le 1^{er} vol du voyage et qui n'ont pas
pris les TC)

Taux de réponse : 89%

Les passagers en correspondance

Les passagers en correspondance

Le vol que vous attendez est-il...?

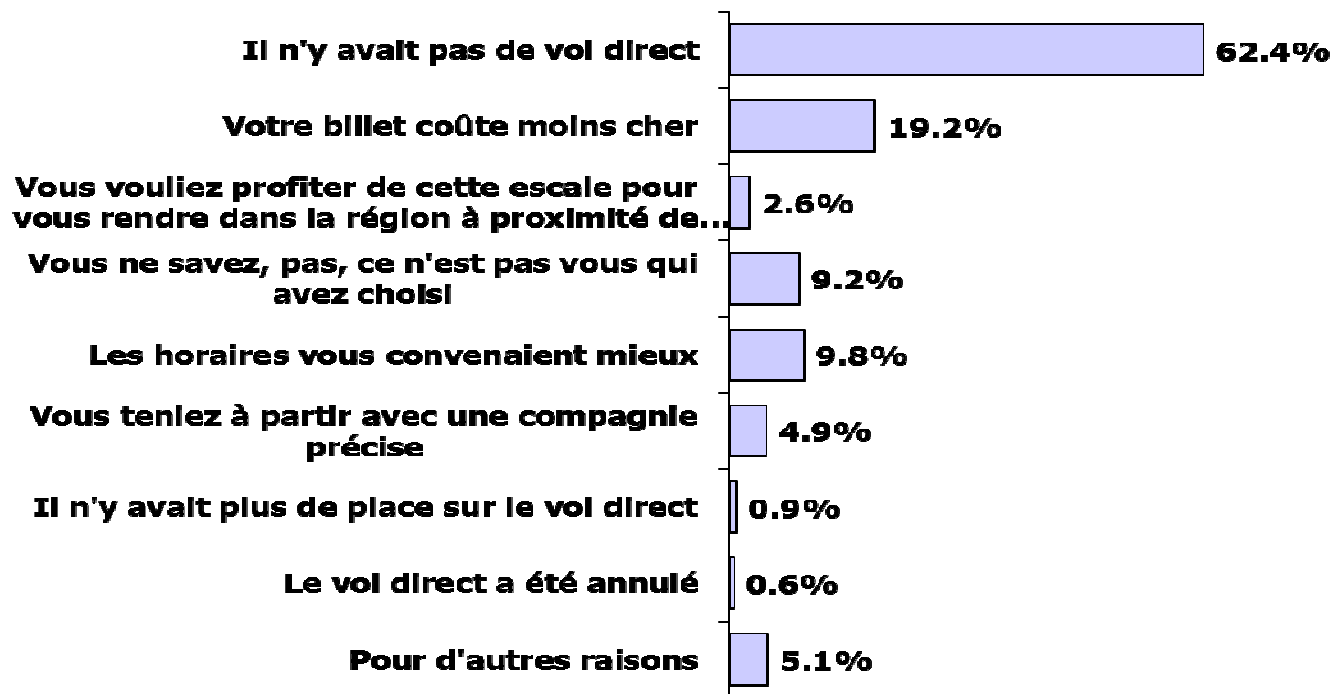


■ Le 1er ou seul vol ■ Suite à une correspondance



Les passagers en correspondance en France

Pour quelles raisons avez-vous choisi de faire escale dans cette ville ?



Plusieurs réponses possibles
total supérieur à 100%

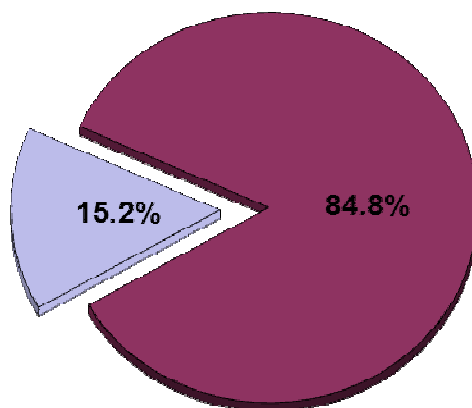
Base répondants : 8889
(ensemble des passagers en
correspondance en France)

Taux de réponse : 88%

La suite du voyage

Part des passagers avec une correspondance après le vol au départ de la France

Allez-vous emprunter un autre vol en correspondance après celui-ci?



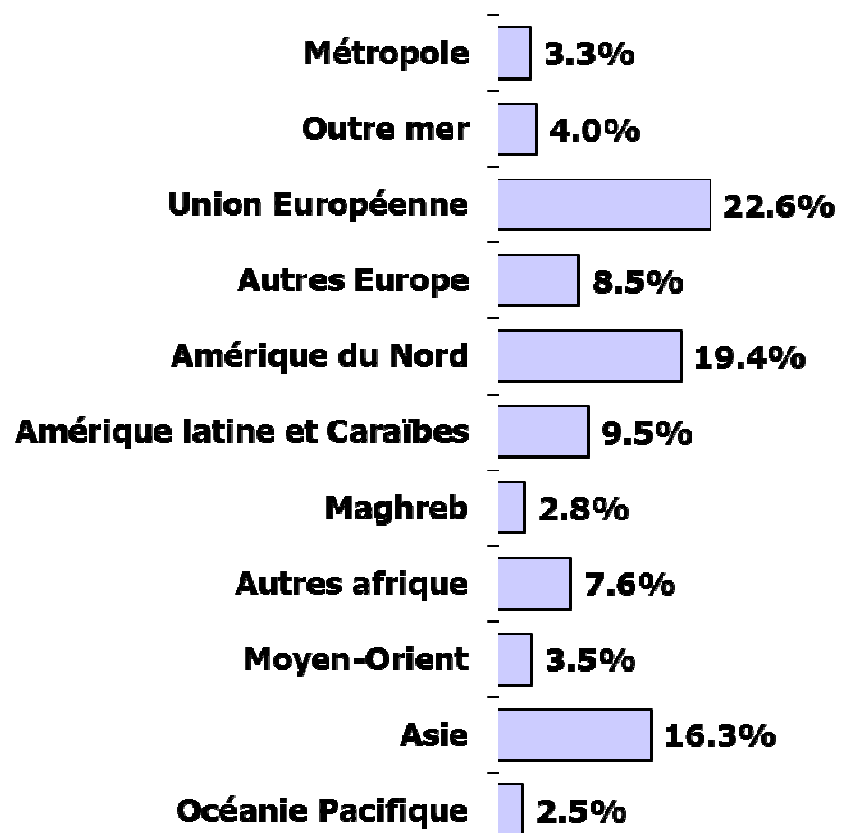
■ Oui

■ Non

Base répondants : 50273
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 98%

Les destinations des passagers avec une correspondance après le vol au départ de la France

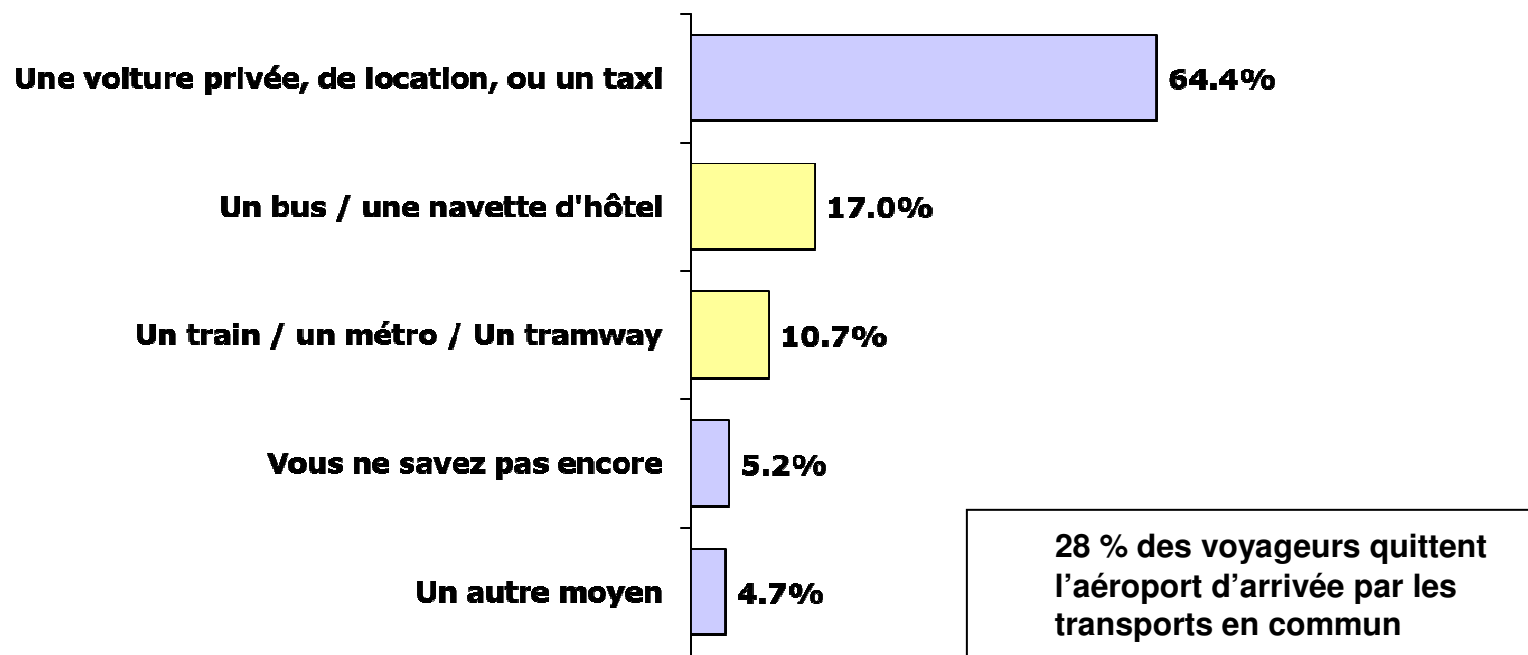


Base répondants : 6967
(ensemble des passagers ayant une correspondance après le vol qu'ils s'approprient à prendre)

Taux de réponse : 89%

Mode de post acheminement de l'aéroport d'arrivée

Quel(s) moyen(s) de transport allez-vous utiliser pour vous rendre depuis l'aéroport où se termine votre voyage en avion jusqu'à votre destination finale ?



Plusieurs réponses possibles
total supérieur à 100%

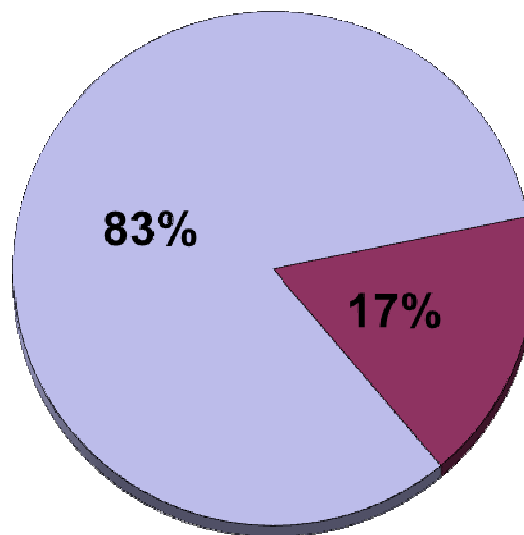
Base répondants : 47495
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 93%

Le billet d'avion

L'achat du billet

Avez-vous acheté votre billet seul (vol sec) ou inclus dans un package « tout compris » (vol + hôtel, circuit, location de voiture ...) ?



■ Seul

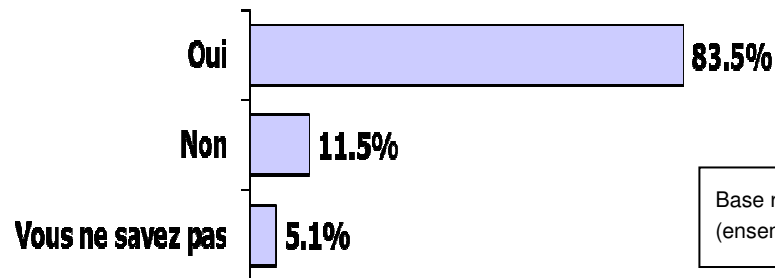
■ Package tout compris

Base répondants : 50780
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 99%

Le type de billet

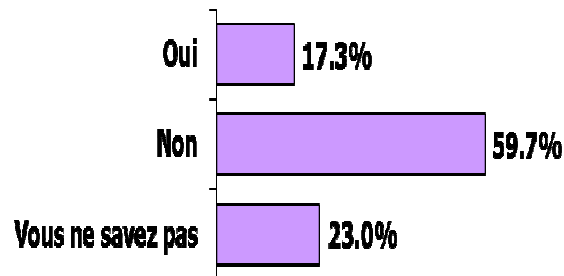
Electronique



Base répondants : 50270
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 98%

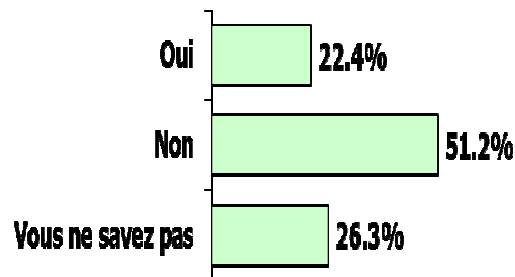
Remboursable



Base répondants : 49166
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 96%

Echangeable

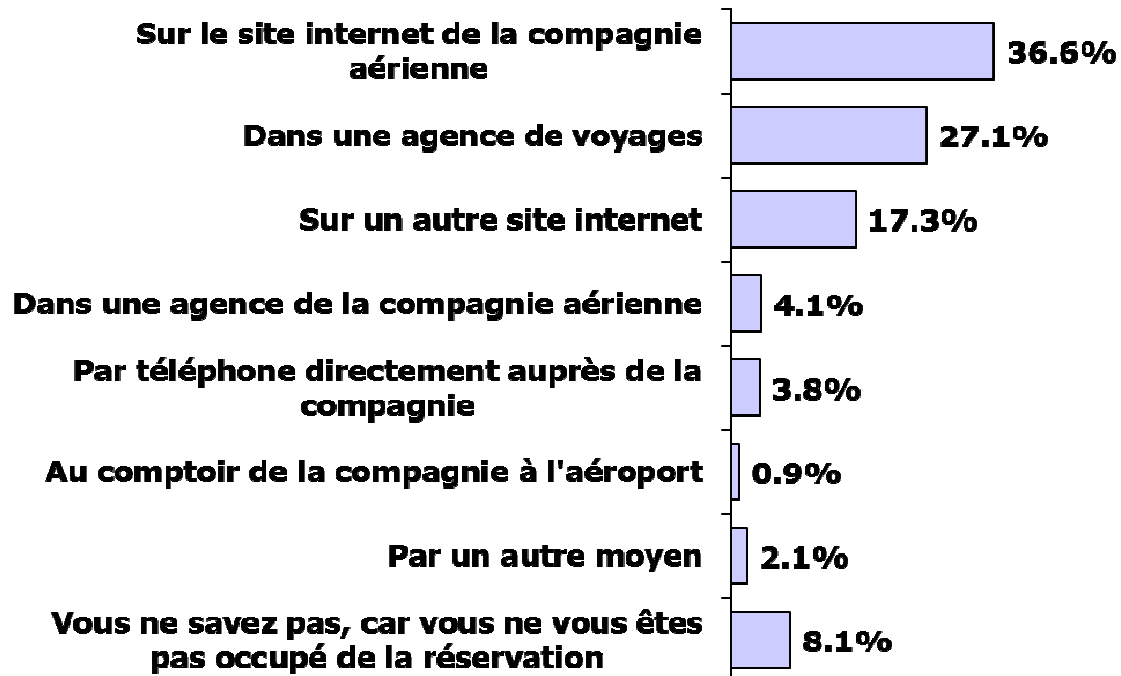


Base répondants : 49000
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 96%

L'achat du billet

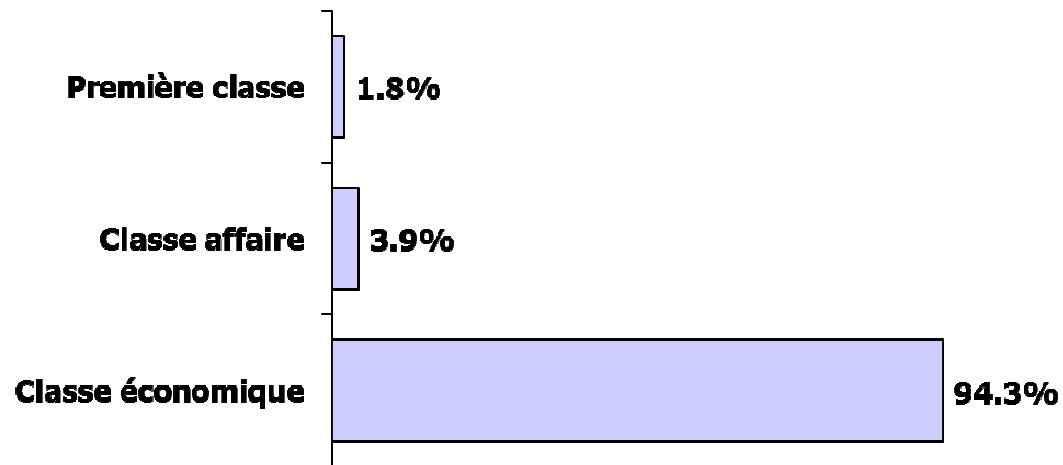
Comment a été réservé votre billet?



Base répondants : 50515
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 99%

Les conditions de confort du voyage

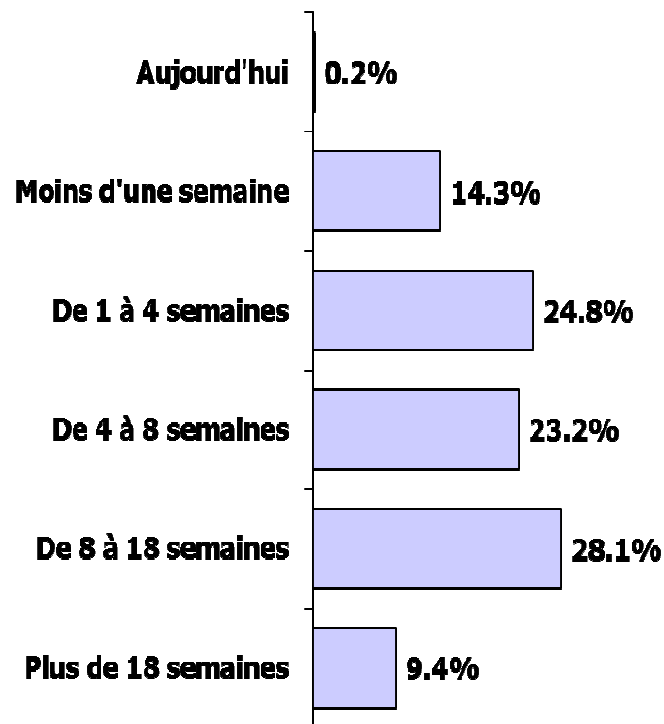


Base répondants : 49808
(ensemble des passagers)

Taux de réponse : 98%

La réservation du billet

Combien de temps à l'avance avez-vous réservé votre billet?



En moyenne, les billets sont réservés 52 jours à l'avance

15% ne savent pas quand le billet a été réservé

Base répondants : 46031
(ensemble des passagers sachant quand le billet a été réservé)

Taux de réponse : 85%