

Enquête nationale auprès des passagers aériens

Résultats annuels 2014 – 2015

Octobre 2015



SDE1 – 2311h

Direction générale de l'Aviation civile

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

Enquête Nationale auprès des Passagers Aériens 2014 - 2015

29 octobre 2015

L'enquête 2014-2015 a été réalisée auprès de plus de 43 500 passagers aériens dans les salles d'embarquement de 15 aéroports de la métropole, en trois vagues.

Quels sont les principaux enseignements de l'enquête de la DGAC ?

Les passagers aériens au départ des principaux aéroports français :

- sont en courte majorité des hommes (54%)
- ont, pour 65% d'entre eux, entre 26 et 55 ans
- sont, pour plus de la moitié, de nationalité française, mais les résidents dans Union Européenne (hors France) constituent au moins 16% des passagers
- les passagers réservent leurs billets en moyenne plus de 45 jours à l'avance, et voyagent majoritairement seuls (dans 57% des cas).

Le transport aérien commercial a, en France, une clientèle qui voyage majoritairement pour des motifs de loisirs (vacances, achats, événements sportifs ou culturels : 43%). Les motifs professionnels représentent 28% des voyages.

De fait, 66% des passagers ont payé eux-mêmes leur billet (dans 21% des cas c'est leur entreprise).

De plus, si 3 voyageurs sur 10 adhèrent à un programme de fidélité, peu de billets d'avion semblent achetés avec des points fidélité (6%).

La durée moyenne des séjours des passagers enquêtés est de 20 jours, avec une dépense moyenne de 1186€ par séjour.

L'enquête fournit également de nombreuses informations sur l'utilisation des aéroports français :

Les principaux modes d'accès à l'aéroport sont la voiture (42% dont 28% en mode dépose) et les transports en commun (28%).

Deux modes d'enregistrement coexistent : internet (44%) et le comptoir de la compagnie (43%), encore très utilisé notamment car, dans 68% des cas, des bagages ont été enregistrés.

Enfin, 23% des voyageurs sont en correspondance dans l'aéroport, avec de grandes disparités entre les aéroports concernés.



Quel contexte ?

- La Direction du Transport Aérien (DTA) de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) réalise depuis 2009 une enquête **auprès de passagers aériens sur les aéroports français**.
- En 2014 - 2015, cette enquête a été confiée à la société BVA.
- En 2014 - 2015 cette enquête a été menée auprès de **15 aéroports français** (Aéroports de Paris et 13 aéroports de Province), **en 3 vagues d'enquêtes** afin de recueillir un minimum de **43 500 questionnaires** au total.
- Les résultats de l'enquête permettent d'améliorer la connaissance des déplacements aériens en France, ainsi que calibrer des outils de choix modaux, dans un contexte de complémentarité croissante entre les modes de transport.



Pourquoi une enquête ?

Objectifs globaux

Cette enquête auprès des passagers aériens au départ des aéroports français doit permettre de :

- Déterminer **les caractéristiques des passagers** au départ (données socio-démographiques, motif du voyage, voyageur seul ou accompagné...)
- Identifier **les caractéristiques du voyage** (lieu d'origine du voyage, lieu de destination, utilisation ou non de correspondances, aéroport de correspondance, raisons du choix de l'aéroport utilisé, de la compagnie aérienne, prix du billet, etc.)
- Définir **les modes d'accès à l'aéroport et de post acheminement vers la destination finale**
- Mesurer **la perception des temps d'attente en aéroport** par les passagers aux différentes étapes du parcours-client (contrôles, enregistrement...)
- **Suivre l'évolution de ces résultats dans le temps**, par vague et par année, grâce à un noyau de questions dites « obligatoires »



Comment ?

La méthodologie



Mode de recueil

42 237 enquêtes, en 6 langues, collectées en salle d'embarquement en **3 vagues d'enquêtes** : du 23 au 29 juillet 2014 ; du 1^{er} au 7 octobre 2014 et du 11 au 17 mars 2015

Des supports et des modes de collecte différenciés par aéroport :

- Pour les 2 aéroports parisiens : des enquêtes sur tablette en face-à-face.
- Pour les 13 aéroports de province : des enquêtes sur support papier en partie en face à face, en partie auto-administrées



La cible

- Des passagers aériens en transit ou au départ des vols réguliers ou charters.
- Des passagers âgés de 15 ans et plus voyageant seul, en famille, à plusieurs ou en groupe, et ce, quels que soient le motif, la zone d'habitat, la nationalité et le mode d'accès à l'aéroport.
- Un plan de sondage pour chaque aéroport, stratifié selon le type de jours, les tranches horaires, le type de destination, le type de compagnies.



Arrivals



Departures



Résultats synthétiques

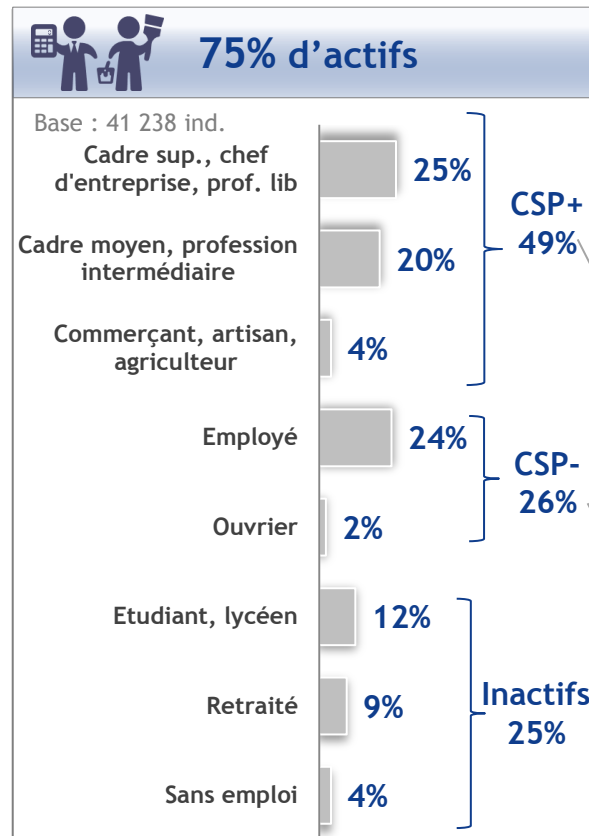
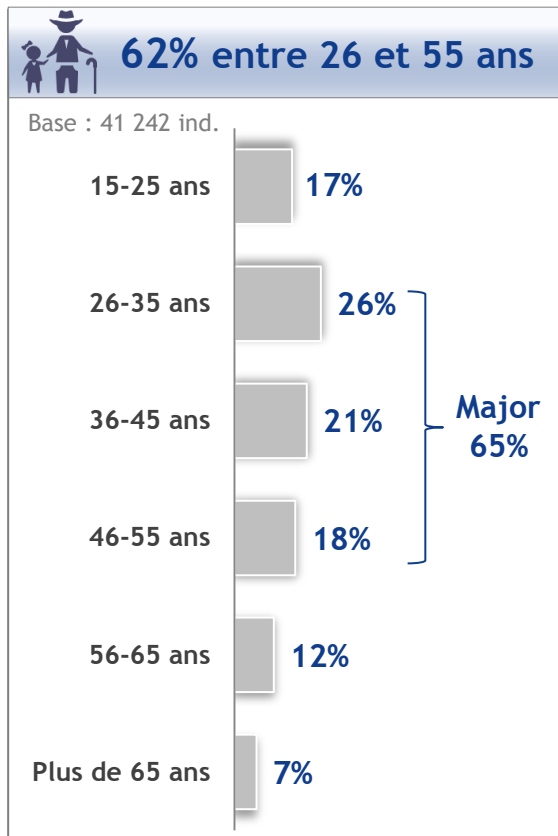
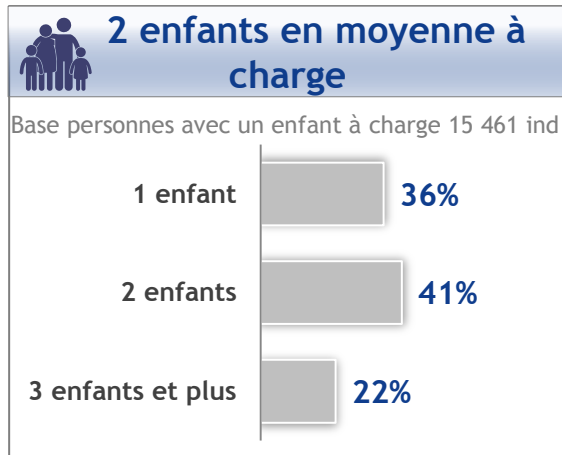
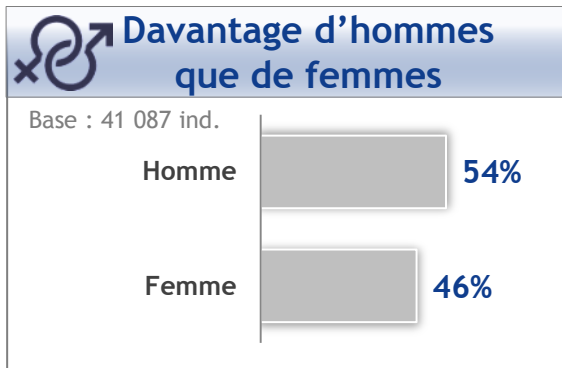
1. Quel est le profil des passagers aériens ?



Profil socio-démographique

Une clientèle majoritairement masculine, active, major, et ayant des enfants à charge

Q49/Q50/Q51/Q52. Vous êtes ... Quelle est votre situation professionnelle actuelle ? Combien d'enfants à charge financièrement avez-vous ? Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

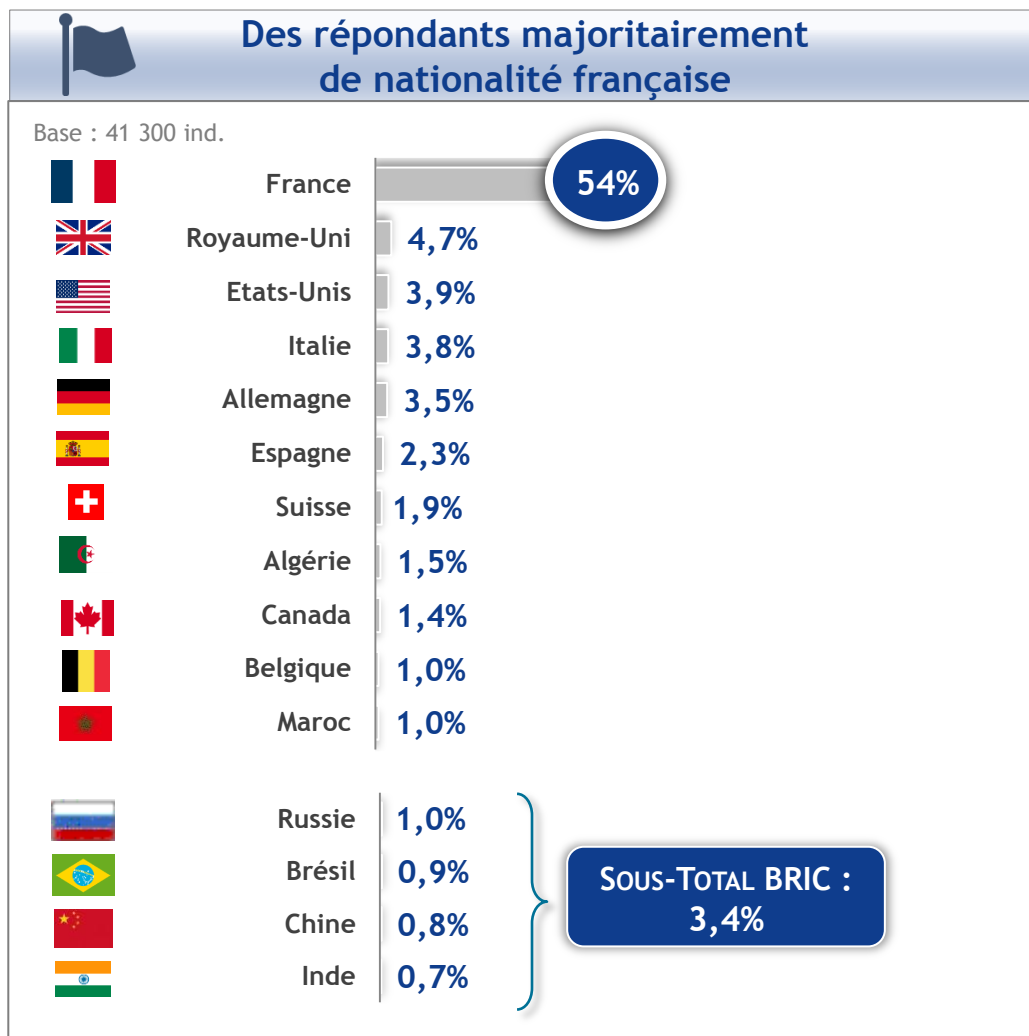


* Question modifiée en vague 2 (ajout du terme financièrement)

Nationalité

Plus de la moitié des passagers aériens sont de nationalité française mais les résultats sont différents selon les aéroports enquêtés

Q30. Quelle est votre nationalité ?

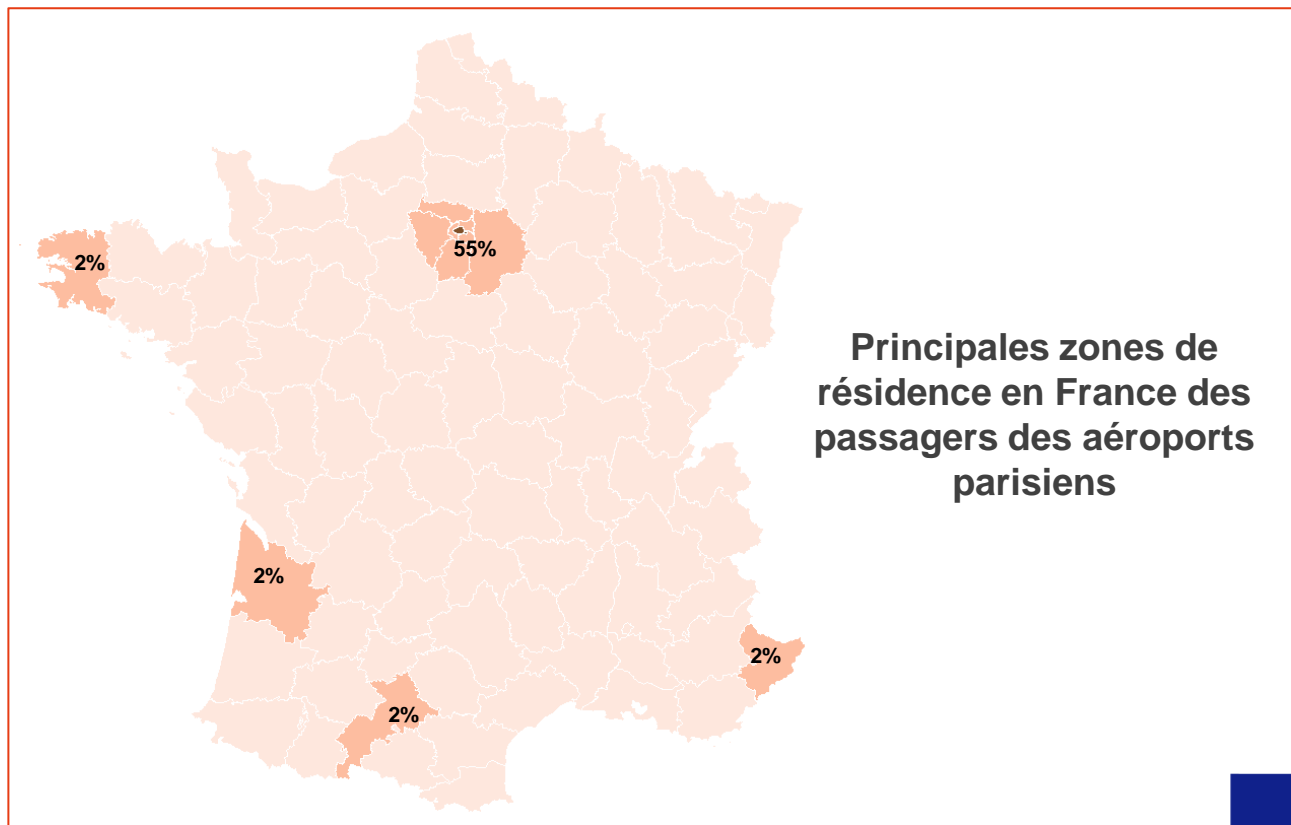
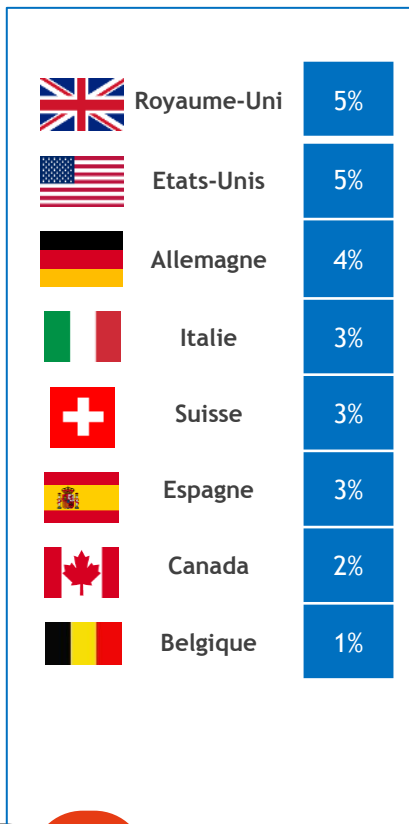
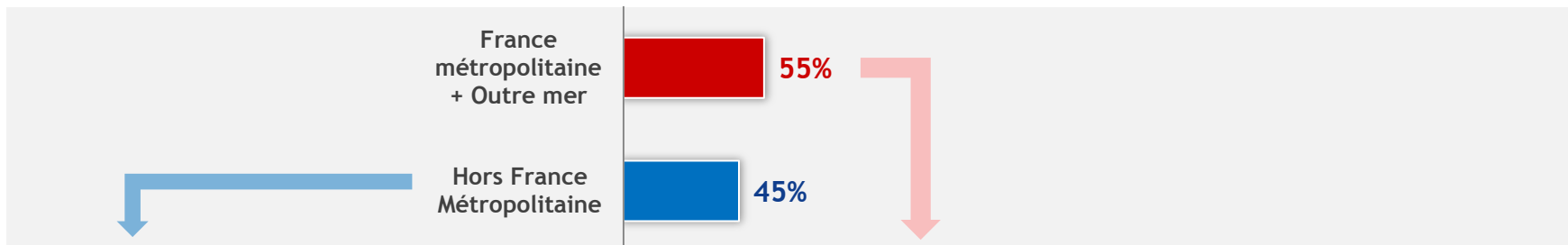


Zone de résidence

Plus de la moitié des passagers résident en France

Q27. Dans quel pays avez-vous habité le plus longtemps au cours des 12 derniers mois ?

Base : 16 092 ind.



Les habitudes de déplacements des personnes résidant principalement en France

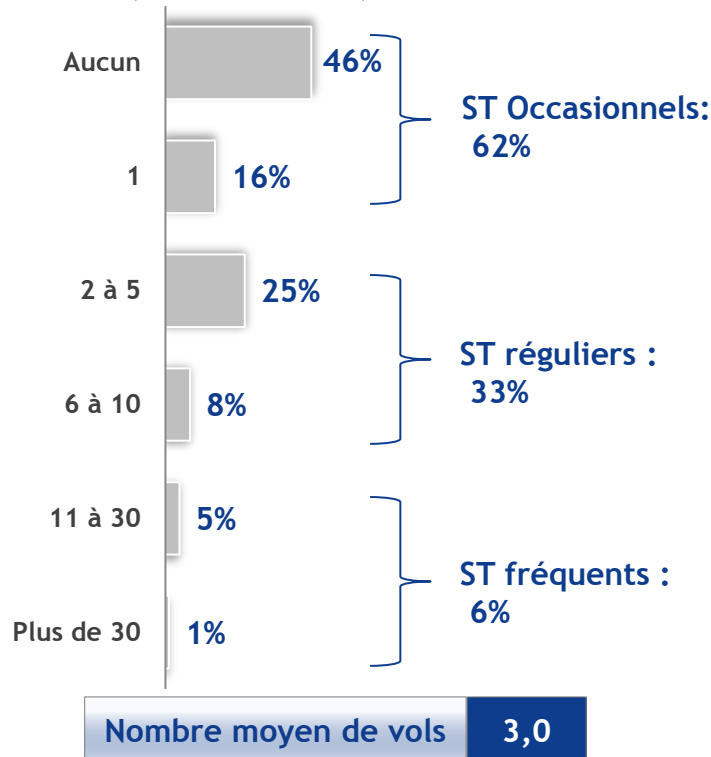
Des voyages occasionnels que ce soit au départ de l'aéroport du jour ou non.



Au départ de l'aéroport, quelle que soit la destination

Q28.1. Au cours des 12 derniers mois, sans tenir compte du vol d'aujourd'hui, combien de vols avez-vous effectués ... au départ de cet aéroport, quelle que soit votre destination ?

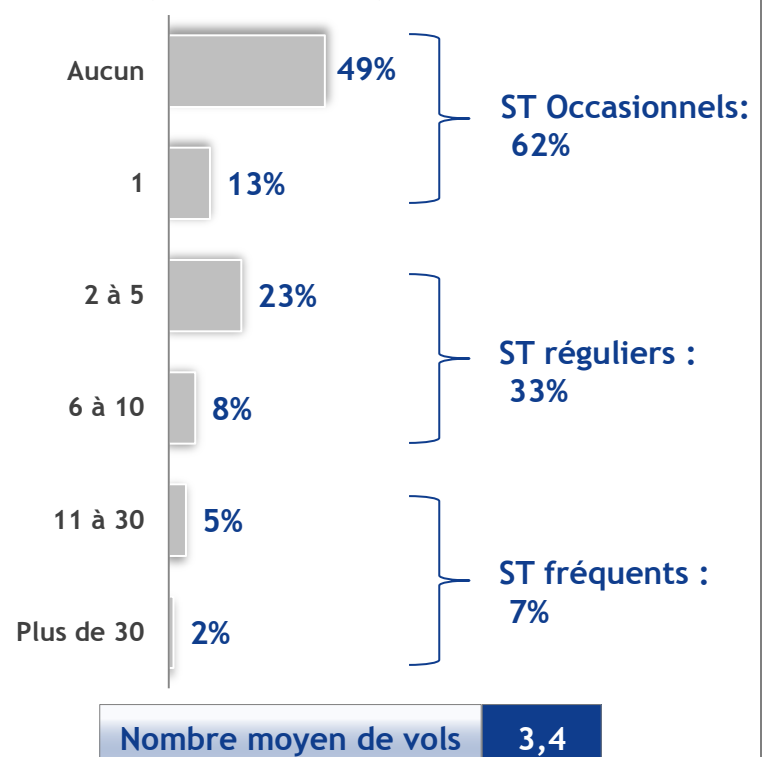
Base : 9 534 ind (résidents en France)



Au départ d'un aéroport français, quelle que soit la destination

Q28.2. Au cours des 12 derniers mois, sans tenir compte du vol d'aujourd'hui, combien de vols avez-vous effectués ... au départ d'un aéroport français, quelle que soit votre destination ?

Base : 9 532 ind (résidents en France)



ST : sous total

Les habitudes de déplacements des personnes résidant principalement en France

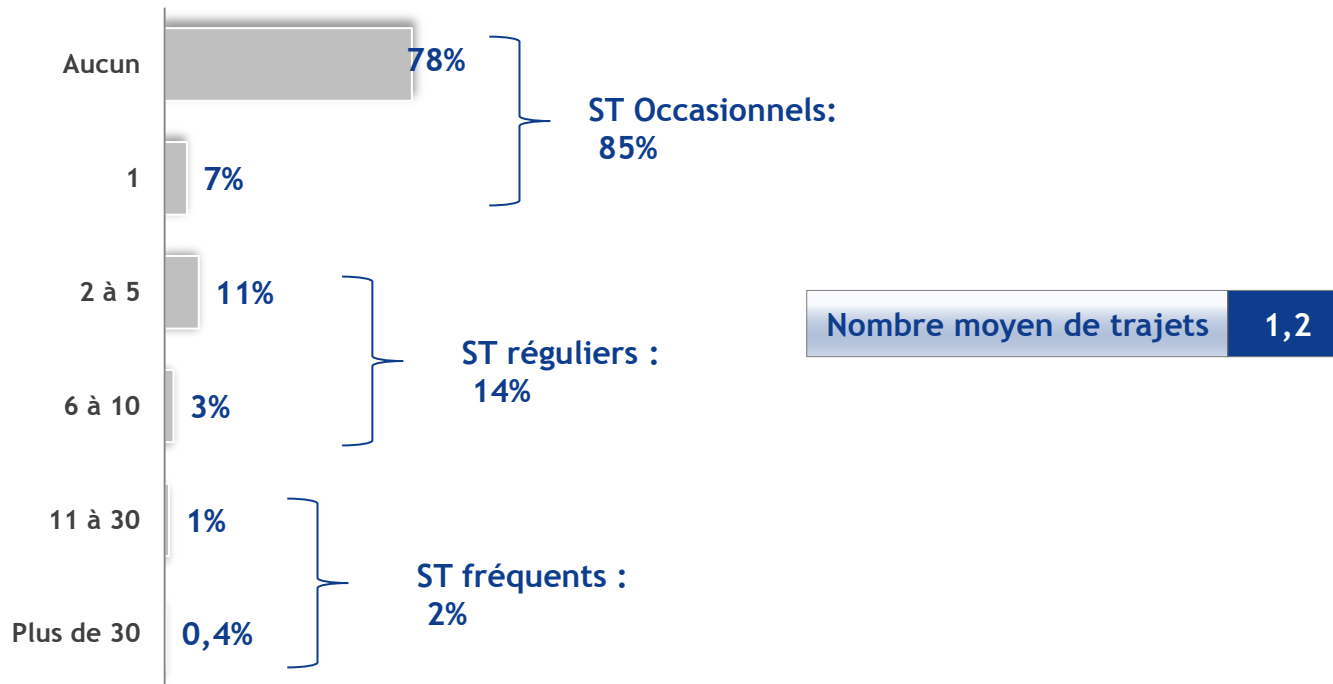
22% des voyageurs ont effectué le même trajet en train au cours des 12 derniers mois



Réalisation du même trajet en train au cours des 12 derniers mois

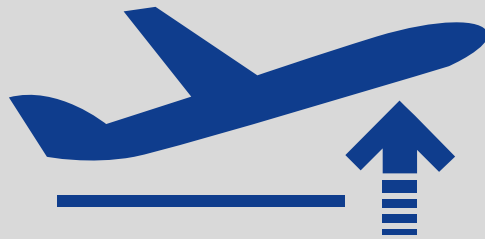
Q29. Toujours au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous pris le train de la ville où vous vous trouvez vers votre destination de ce jour ?

Base : ceux qui voyagent vers la France ou l'Europe : 22 547 ind.

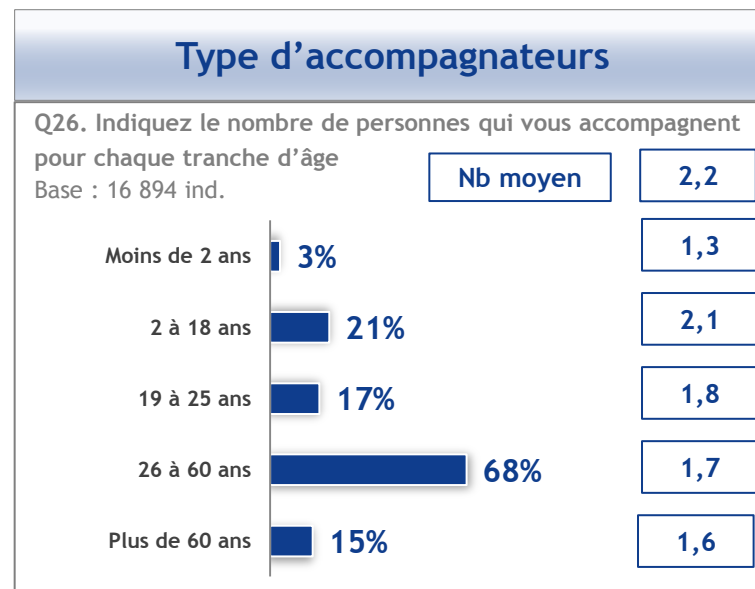
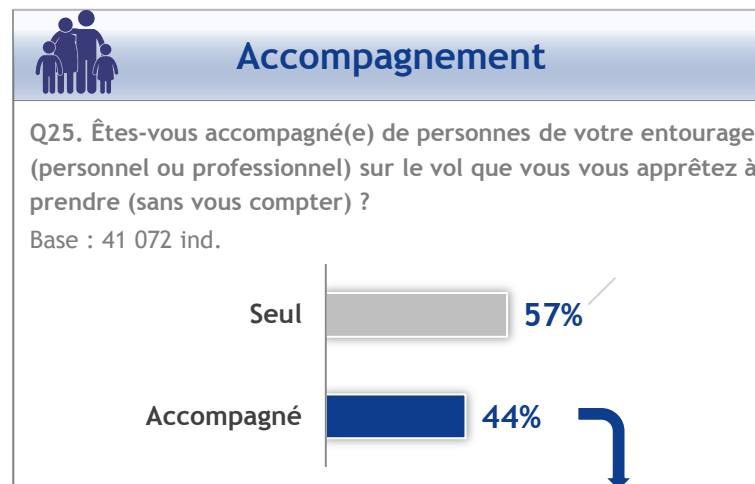
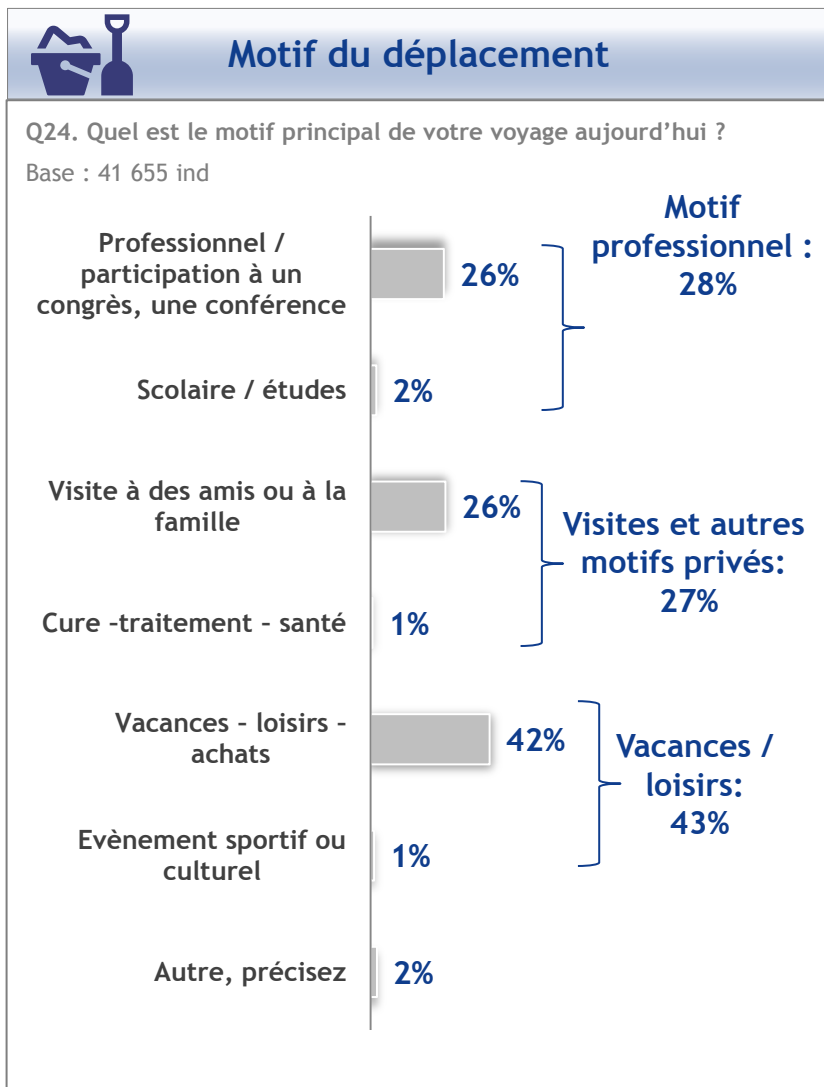


ST : sous total

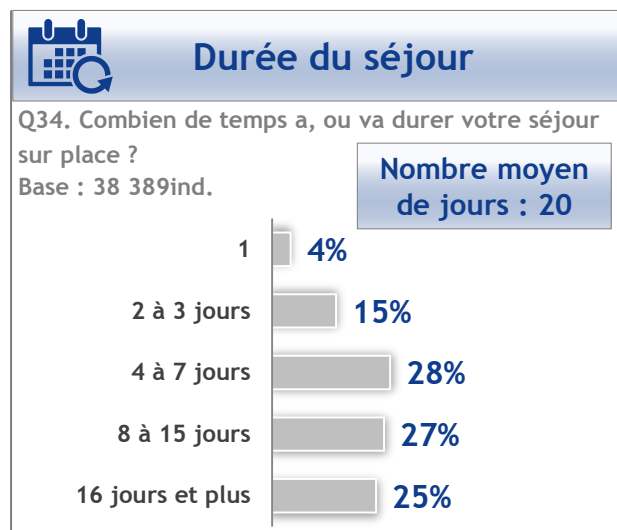
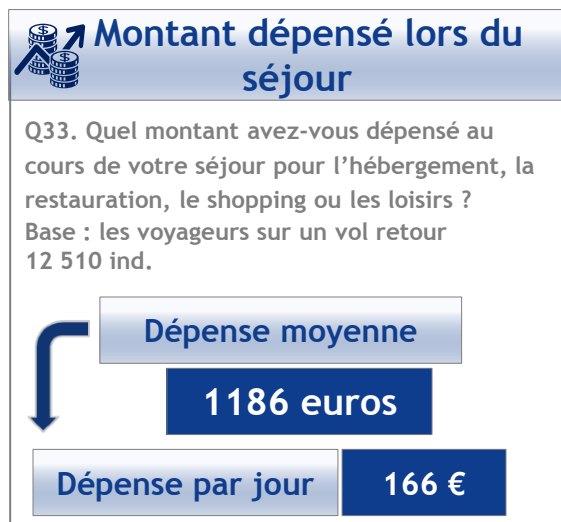
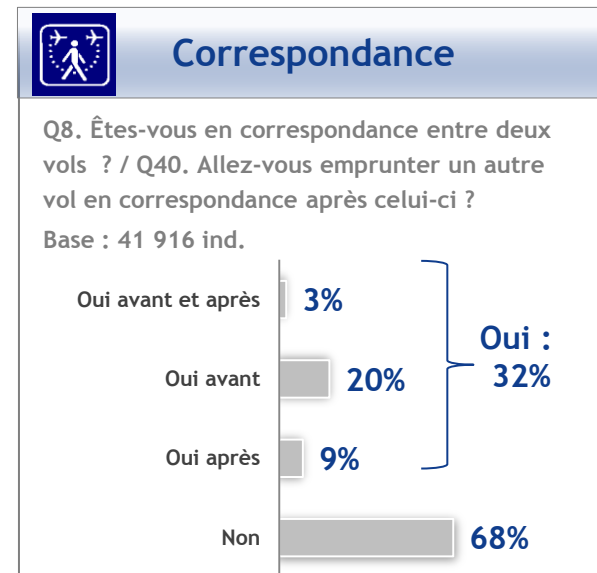
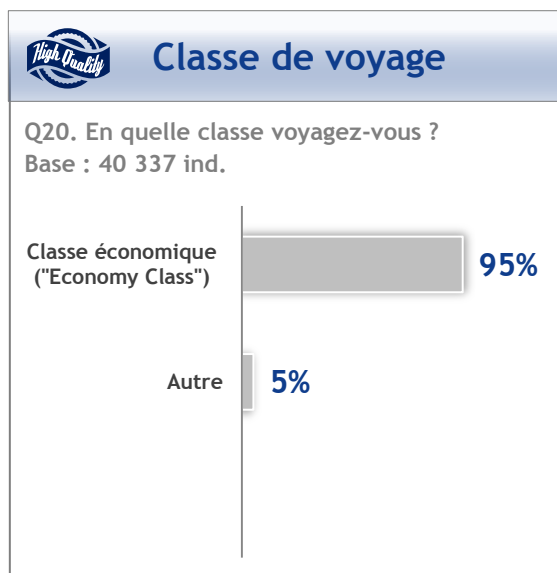
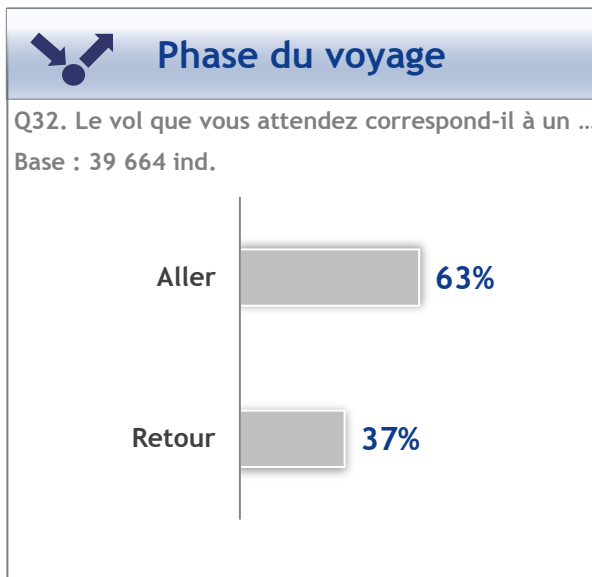
2. Quel type de voyage le jour de l'enquête ?



Caractéristiques du voyage : des voyages pour motif majoritairement privé ou loisirs, réalisés seuls pour plus d'un voyageur sur 2.



Caractéristiques du voyage : des vols « aller » pour la plupart, réalisés en classe éco et une durée moyenne de séjour de 20 jours

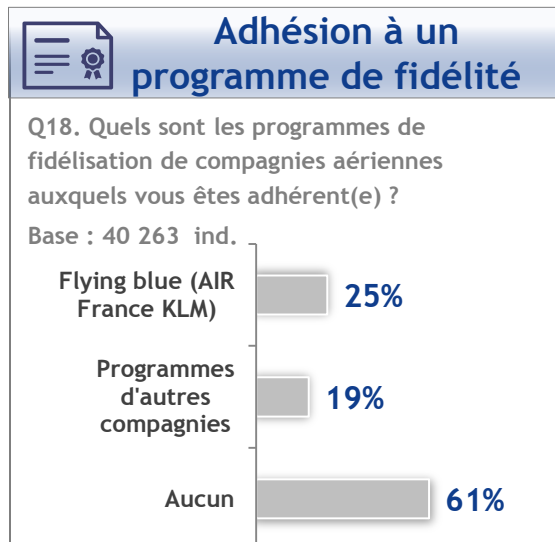
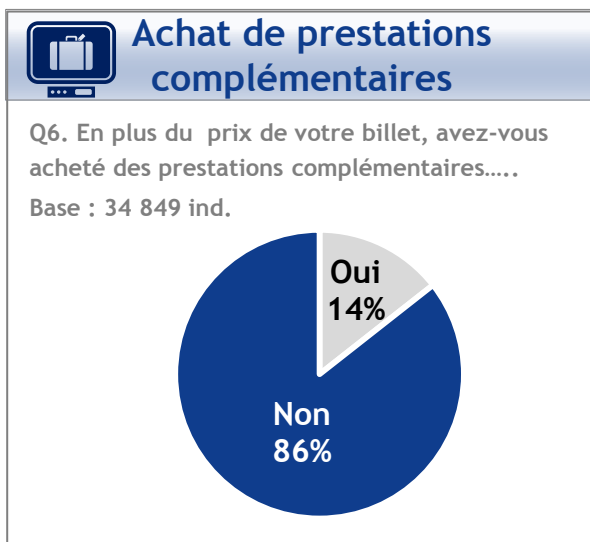
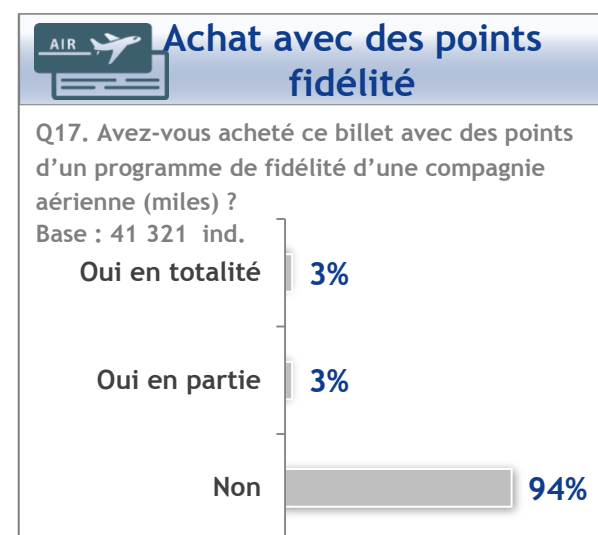
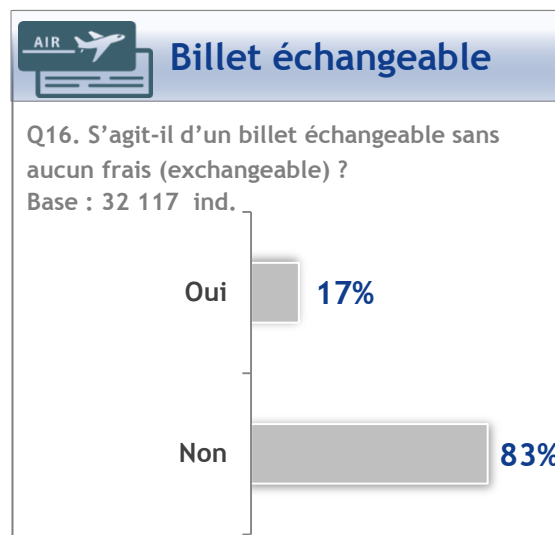
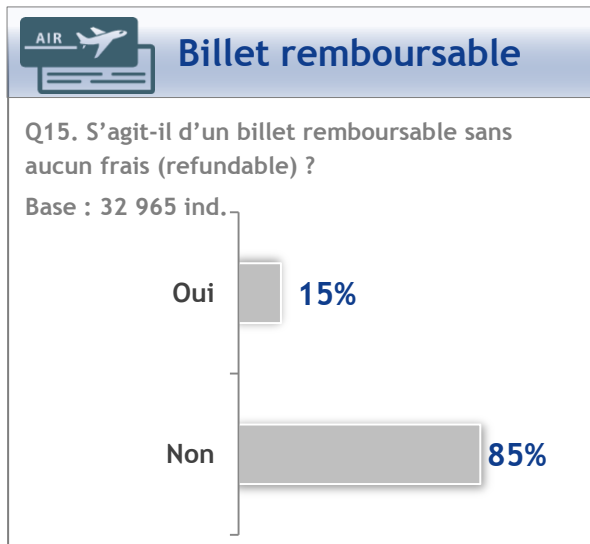


Nombre moyen de jours pour ceux qui ont dépensé (base 10 998) : 16 jours

3. Quel type de billet ?

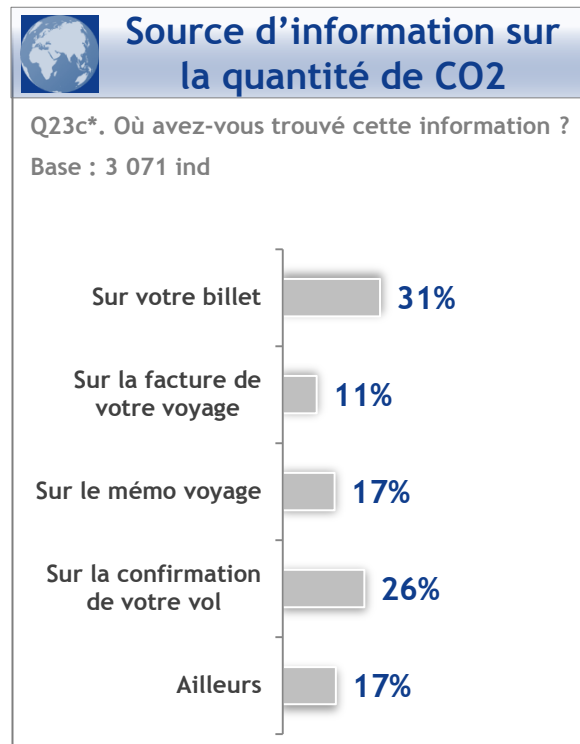
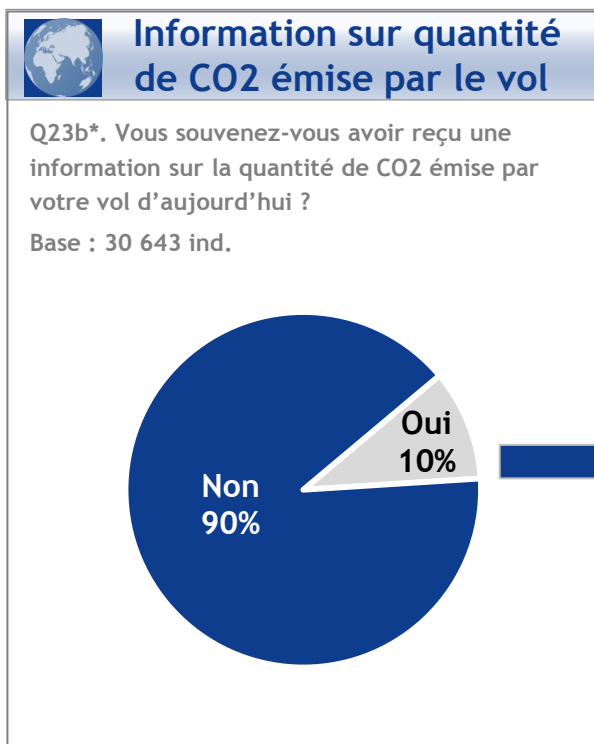


Caractéristiques du billet : un billet majoritairement non échangeable ni remboursable. 1/4 des voyageurs possèdent la carte Flying blue. 14% ont payé des prestations complémentaires.



Caractéristiques du billet

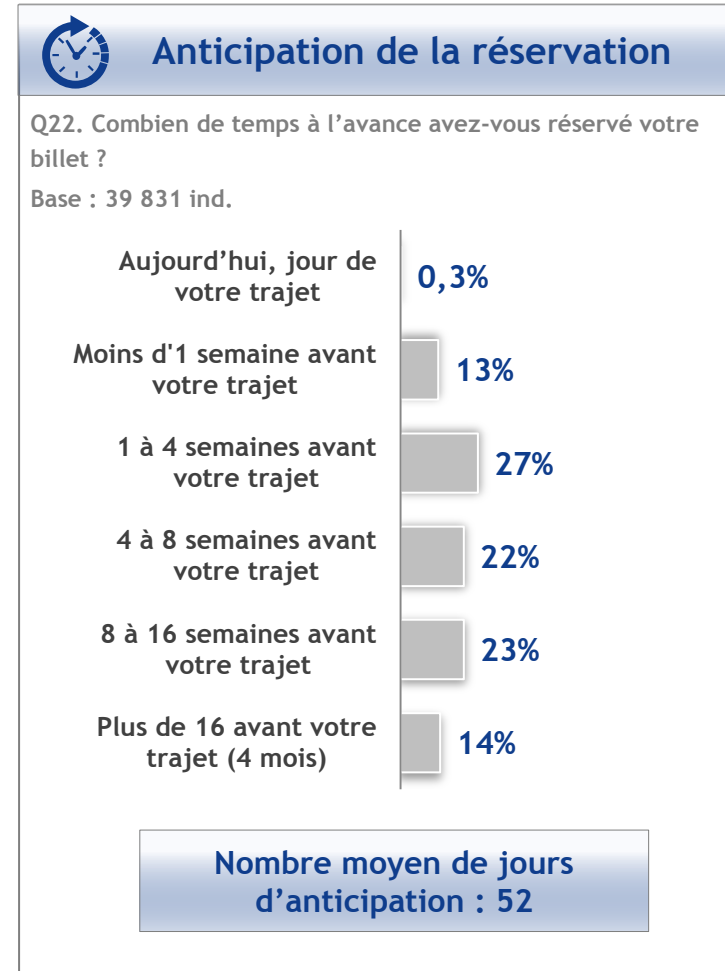
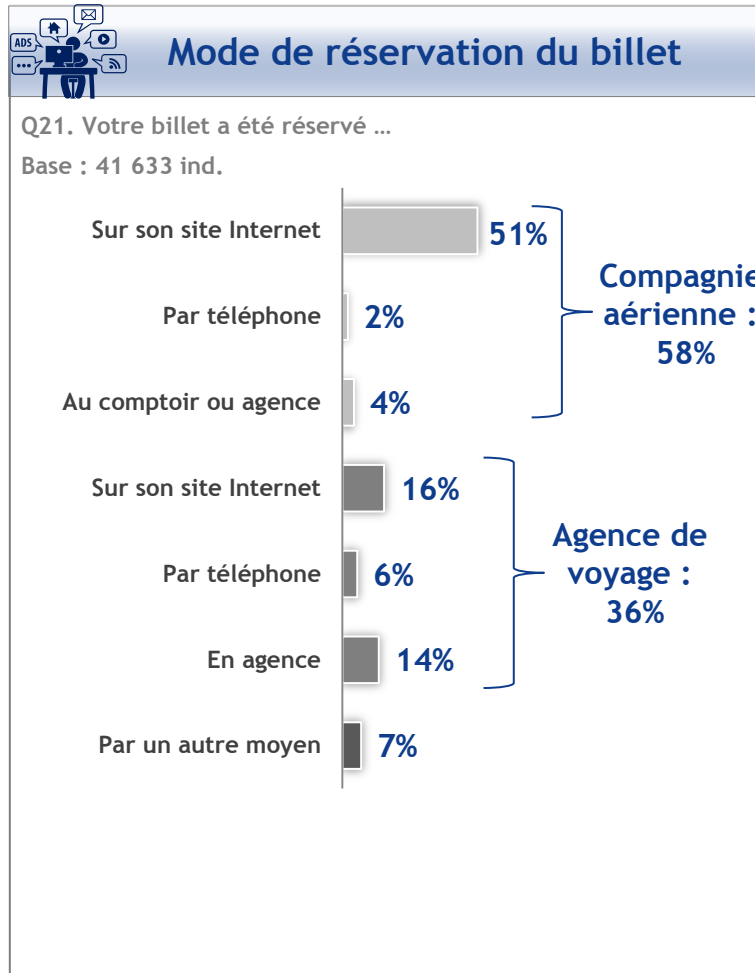
1 voyageur sur 10 seulement se souvient avoir reçu de l'information sur la quantité de CO2 émise par leur vol, soit sur le billet, soit sur la confirmation du vol



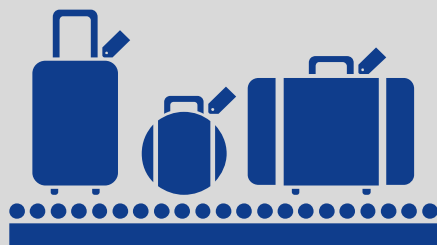
* Questions ajoutées lors de la vague 2

Réservation du billet:

Dans 1 cas sur 2 sur le site internet de la compagnie aérienne et un mois et demi avant le vol



4. La sûreté



Opinion à l'égard des mesures de sûreté appliquées aux postes d'inspection : de très bons niveaux de satisfaction

Q47. Concernant les mesures de sûreté appliquées aux postes d'inspection filtrage (contrôle des bagages et des personnes), êtes-vous d'accord avec les propositions suivantes ?

Ces mesures de sûreté sont ...

Bien appliquées par le personnel de l'aéroport

Base : 40 512 ind.

Adaptées aux circonstances

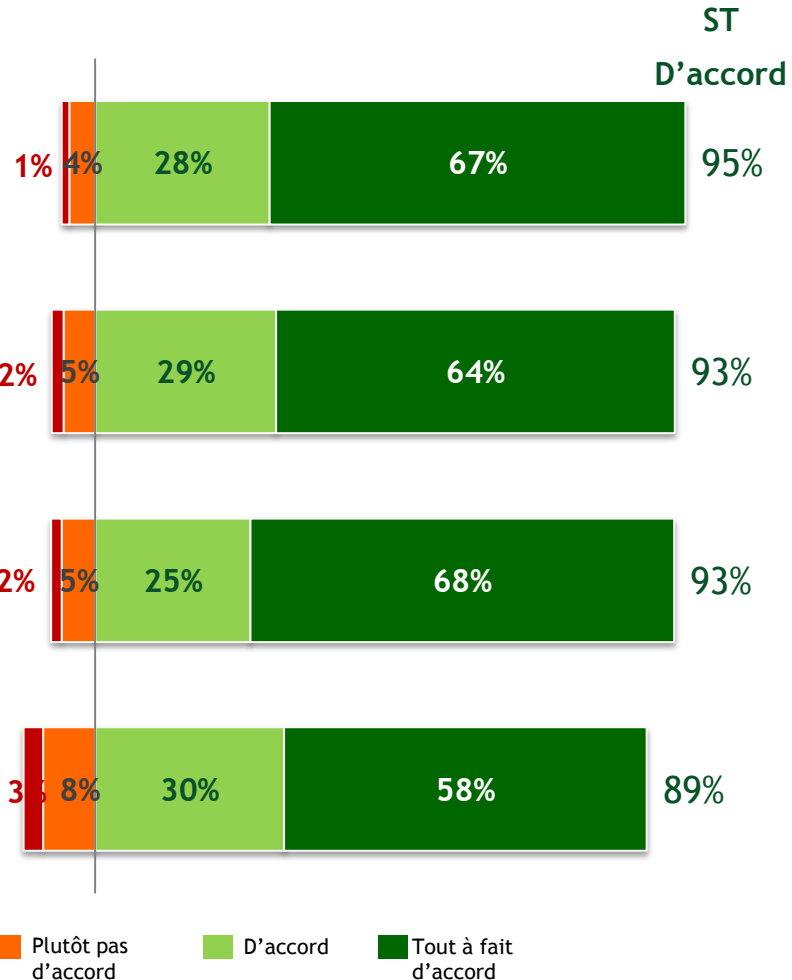
Base : 40 735 ind.

Utiles

Base : 40 603 ind.

Rassurantes

Base : 40 518 ind.

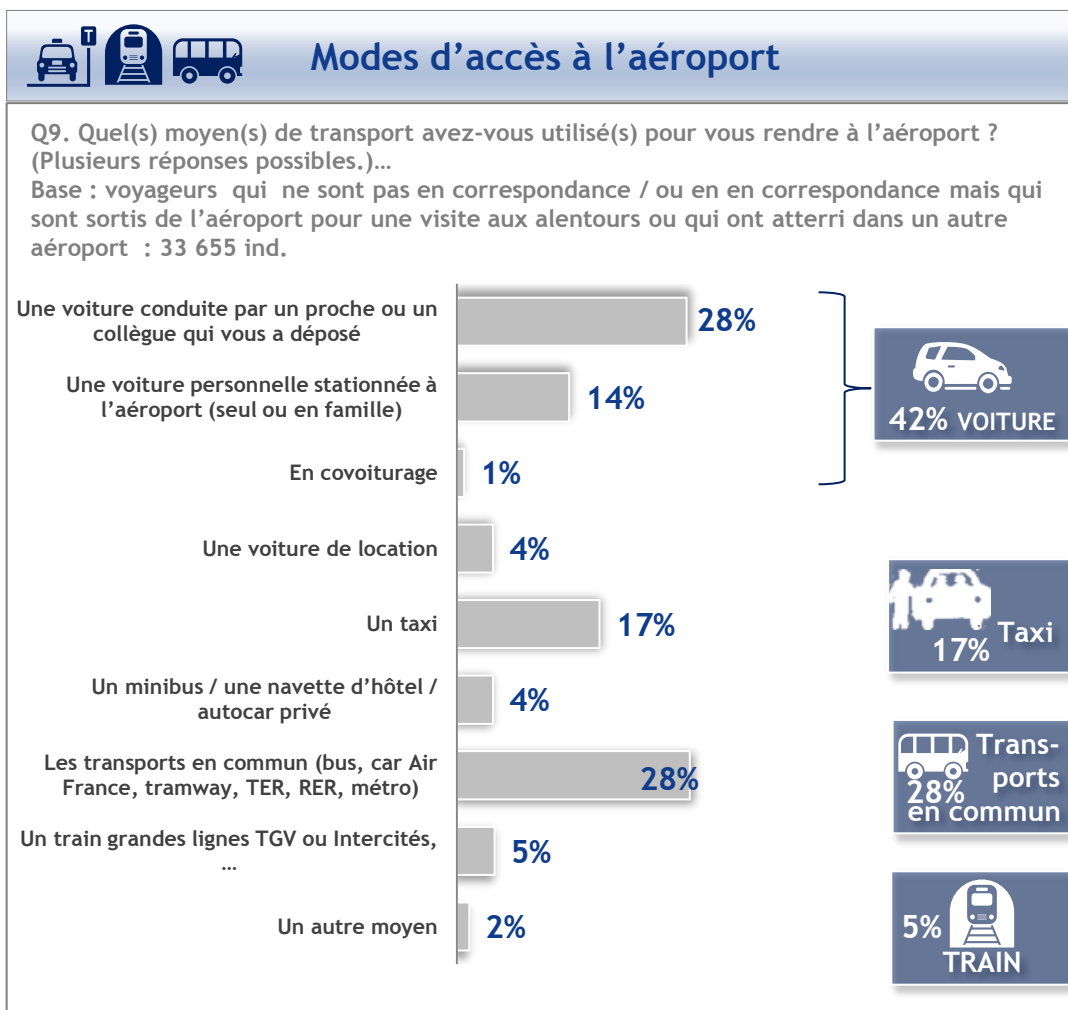


ST : sous total

5. L'accès à l'aéroport



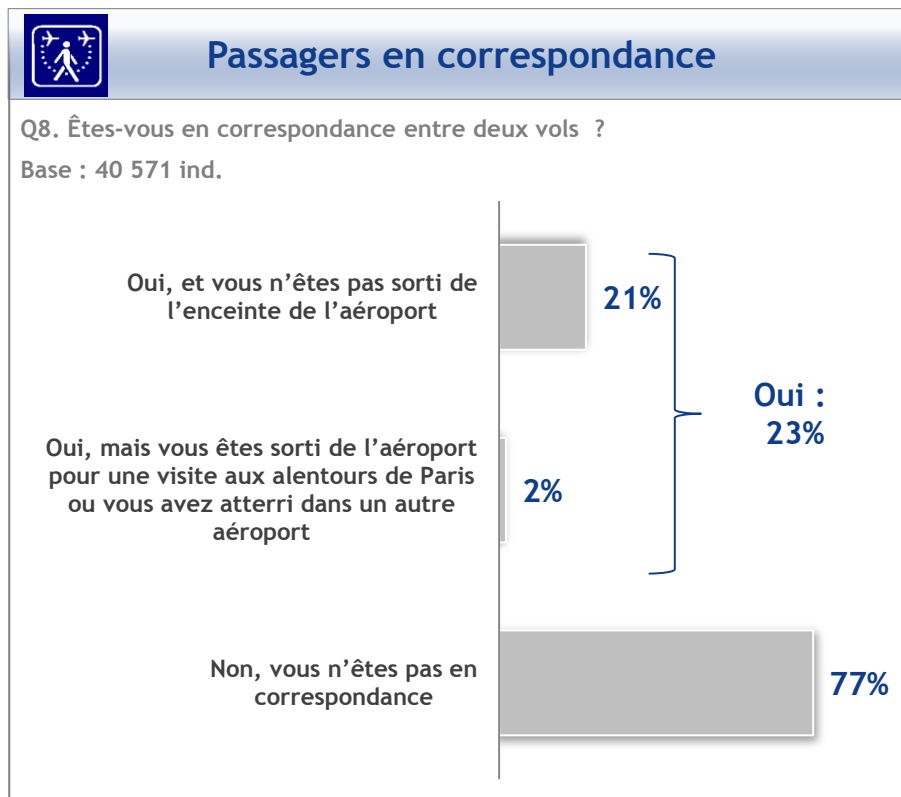
Les modes de transports utilisés pour accéder à l'aéroport : la voiture (conduite par un proche) et les transports en commun majoritairement



6. Les passagers en correspondance (avant ou après le vol enquêté)



Part des passagers en correspondance dans l'aéroport enquête : 23%





Arrivals



Departures



La société BVA a réalisé cette enquête pour le compte de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC).
Pour tout renseignement concernant cette enquête, vous pouvez contacter le Bureau prévision,
prospectif et veille stratégique de la Direction du transport aérien.
(DGAC / DTA / SDE1 - tel : +33 1 58 09 40 90).