

Enquête nationale auprès des passagers aériens

Résultats annuels 2015-2016

Décembre 2017

SDE1-3011



Direction générale de l'Aviation civile

Ministère de la Transition écologique et solidaire

Enquête Nationale auprès des Passagers Aériens (ENPA) 2015 - 2016

L'enquête 2015-2016 a été réalisée auprès de presque 41 000 passagers aériens dans les salles d'embarquement de 12 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 (53 %), et à une courte majorité des femmes (53 %) parmi les passagers ne voyageant pas pour motif professionnel
- 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
- ont majoritairement pour destination finale l'Union Européenne (64 %), dont 16,3 % pour la métropole.
- les passagers réservent leurs billets en moyenne 53 jours à l'avance, et voyagent majoritairement accompagnés (dans 52 % des cas).

Le transport aérien commercial a, en France, une clientèle qui voyage majoritairement pour des motifs de loisirs (vacances, achats, évènements sportifs ou culturels : 49 %). Les motifs professionnels représentent 28% des voyages.

De fait, 65 % des passagers ont payé eux-mêmes leur billet (dans 21% des cas c'est leur entreprise).

De plus, si 4 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 18 jours, avec une dépense moyenne de 901 € 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 (43 % dont 29 % en mode dépose) et les transports en commun (23 %). Deux modes d'enregistrement coexistent : internet (48 %) et le comptoir de la compagnie (37 %), encore très utilisé notamment car, dans 64% des cas, des bagages ont été enregistrés.

Enfin, 30 % des voyageurs sont en correspondance dans l'aéroport, avec de grandes disparités entre les aéroports concernés.

1. PRÉAMBULE



CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

En vue d'une aide aux prévisions trafic à venir la Direction du Transport Aérien (DTA) de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) a mis en place depuis 2009 une étude barométrique annuelle « enquête nationale auprès des passagers aériens » laquelle a été reconduite en 2010, 2011, 2012, 2013, 2014.

Cette étude est une aide précieuse pour la DTA qui peut ainsi observer de manière fine la progression du trafic aérien en France, son évolution au regard des modifications de l'offre (destinations, compagnies,...), connaître le profil et comportements des passagers aériens et ainsi évaluer le positionnement de l'aérien vs les autres modes de transport (fer, route, maritime).

L'objectif de cette étude est de connaître les caractéristiques des déplacements aériens dans les aéroports de l'Hexagone et leur évolution, et ce, sur schématiquement quatre registres principaux que sont :

- **Le profil sociologique des passagers aériens** (sexe, âge, activité, lieu de résidence),
- **Les pratiques aériennes** (motif, situation d'accompagnement, correspondance,...),
- **Le circuit d'achat du billet** et tarif associé,
- **Les modes de pré et post acheminement.**



En 2015, la DTA a souhaité reconduire cette enquête qui se déroule de manière glissante entre 2015 et 2016, en 3 vagues distinctes (été, automne, printemps), et selon les mêmes protocoles méthodologiques que les vagues précédentes afin de comparer les résultats.

Aux 10 aéroports traditionnellement enquêtés (Paris CDG, Paris Orly, Lyon Saint Exupéry, Marseille Provence, Nice Côte d'Azur, Toulouse Blagnac, Bâle-Mulhouse, Beauvais Tillé, Bordeaux Mérignac et Nantes Atlantique) se sont ajoutés trois autres aéroports : Toulon Hyères, Carcassonne Salvaza, St Denis de la Réunion Roland Garros.

MÉTHODOLOGIE (1/2)

- **Type d'étude** : enquête quantitative.
- **Cible** : passagers aériens âgés de 15 ans et +, au départ des vols des opérateurs de l'alliance internationale SkyTeam, d'autres compagnies dites régulières, des compagnies à bas coûts et des vols Charters, des 13 aéroports enquêtés.
- **Répartition des vacances enquêteurs** : les vacances ont été planifiées en fonction du trafic réel observé de la même époque l'année précédente et des plans de vols communiqués par les aéroports, par type de jour, tranche horaire, type de destination des vols et type de compagnie.
- **Mode d'administration** : enquête sur papier, en partie en face à face et en partie auto administrée (entièrement en auto administrée lorsque l'enquêteur ne parle pas la langue, ex : chinois, japonais, russe, arabe, italien, espagnol, allemand,...), en salle d'embarquement.
- **Questionnaire** : une version 'ADP' (CDG et Orly) et une version 'Province' pour les autres aéroports, chacune déclinée en 9 langues : français, anglais, allemand, espagnol, italien, russe, chinois, japonais, arabe.

MÉTHODOLOGIE (2/2)

- **Échantillon** (répartis entre les 13 aéroports d'enquêtes) :
 - ♦ **Octobre 2015** : **13 240 questionnaires**, dont 55,1% réalisés à ADP (43,6% à CDG et 11,5% à Orly),
 - ♦ **Mars 2016** : **14 618 questionnaires**, dont 56,8% réalisés à ADP (45,4% à CDG et 11,4% à Orly),
 - ♦ **Juillet 2016** : **14 593 questionnaires**, dont 55,1% réalisés à ADP (43,8% à CDG et 11,3% à Orly).

➡ **42 451 questionnaires au total**

- **Période d'enquête** (tous les jours du lundi au dimanche, de 06h00 à 24h00) :
 - ♦ **Octobre 2015** : du 1er au 7 octobre 2015,
 - ♦ **Mars 2016** : 14 au 20 mars 2016,
 - ♦ **Juillet 2016*** : du 25 au 31 juillet 2016.

** Les enquêtes de juillet ont été affectées par la grève d'Air France qui s'est déroulée du 27 juillet au 2 août 2016.*

Ce mouvement social a eu pour effet de pénaliser le déroulement des enquêtes : volume d'enquêtes réalisé en deçà de l'objectif sur certains aéroports.

** Aéroport de Lyon : Plusieurs enquêtes se déroulaient au moment de l'étude. L'aéroport ne nous a pas autorisés à enquêter sur tous les vols requis pour cette vague.*

- **Dans ce rapport sont présentés les résultats des vols au départ de la Métropole, ainsi les questionnaires réalisés à l'aéroport de la Réunion ne sont pas inclus dans le total.**

➡ **40 991 questionnaires au total**



II. RÉSULTATS DÉTAILLÉS DE L'ENQUÊTE POUR LA MÉTROPOLE (APRÈS REDRESSEMENT)



II.1. PROFIL DES PASSAGERS AÉRIENS

(ÉCHANTILLON GLOBAL REDRESSÉ)

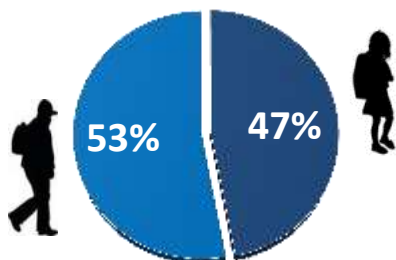


PROFIL SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE

- Les hommes sont davantage présents, une majorité d'actifs (74%) et de moins de 55 ans (80%).
- Plus de la moitié (57%) n'a pas d'enfant à charge.

Genre

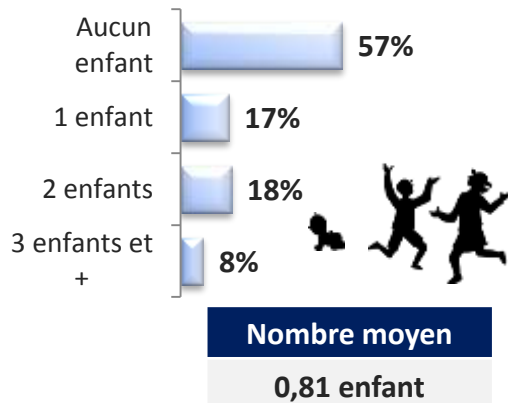
Base : 39 757p



Q52. Vous êtes...

Enfants à charge

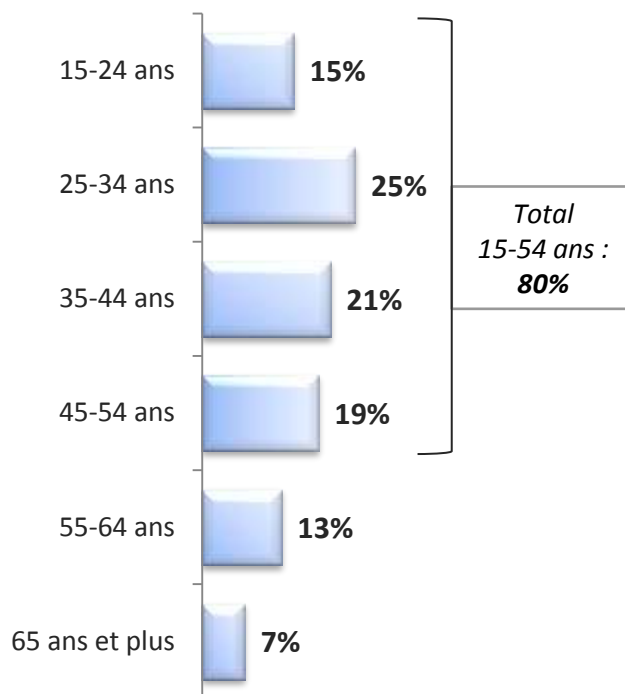
Base : 33 265p



Q54. Combien d'enfants avez-vous financièrement à charge ?

Âge

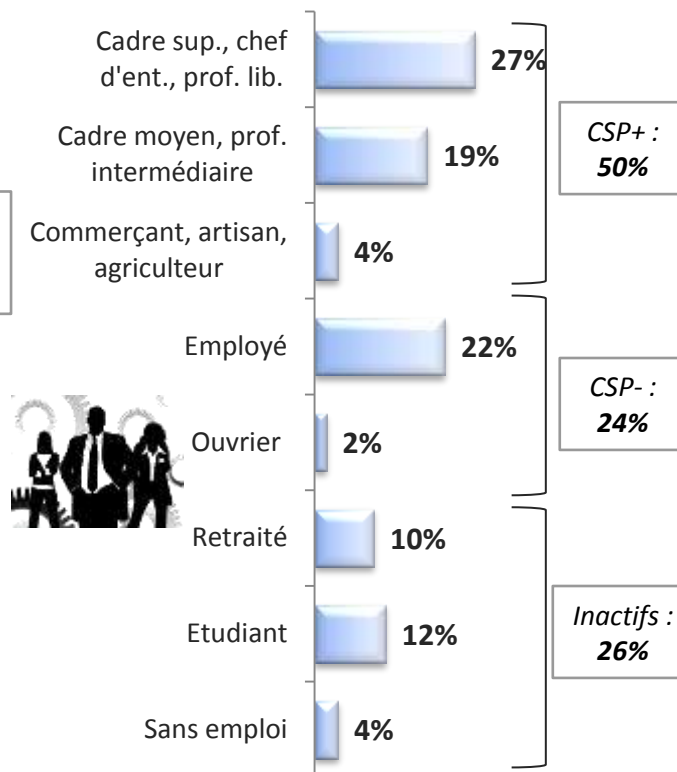
Base : 39 482p



Q55. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

CSP

Base : 39 270p



Q53. Quelle est votre situation professionnelle actuelle ?

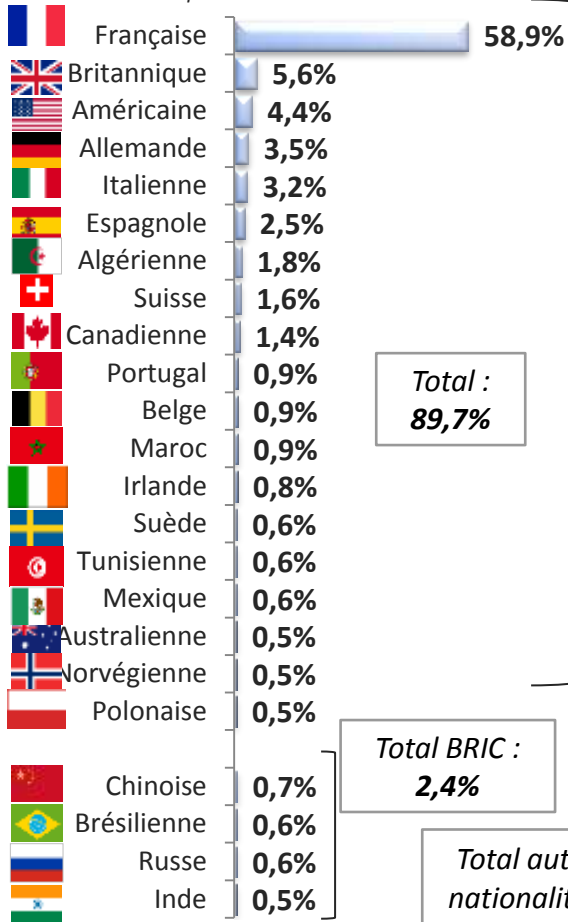
NATIONALITÉ ET ZONE DE RÉSIDENCE



- Une majorité de Français (59%) et de résidents en France (59%) avec 34% de Franciliens et en particulier 14% de Parisiens.

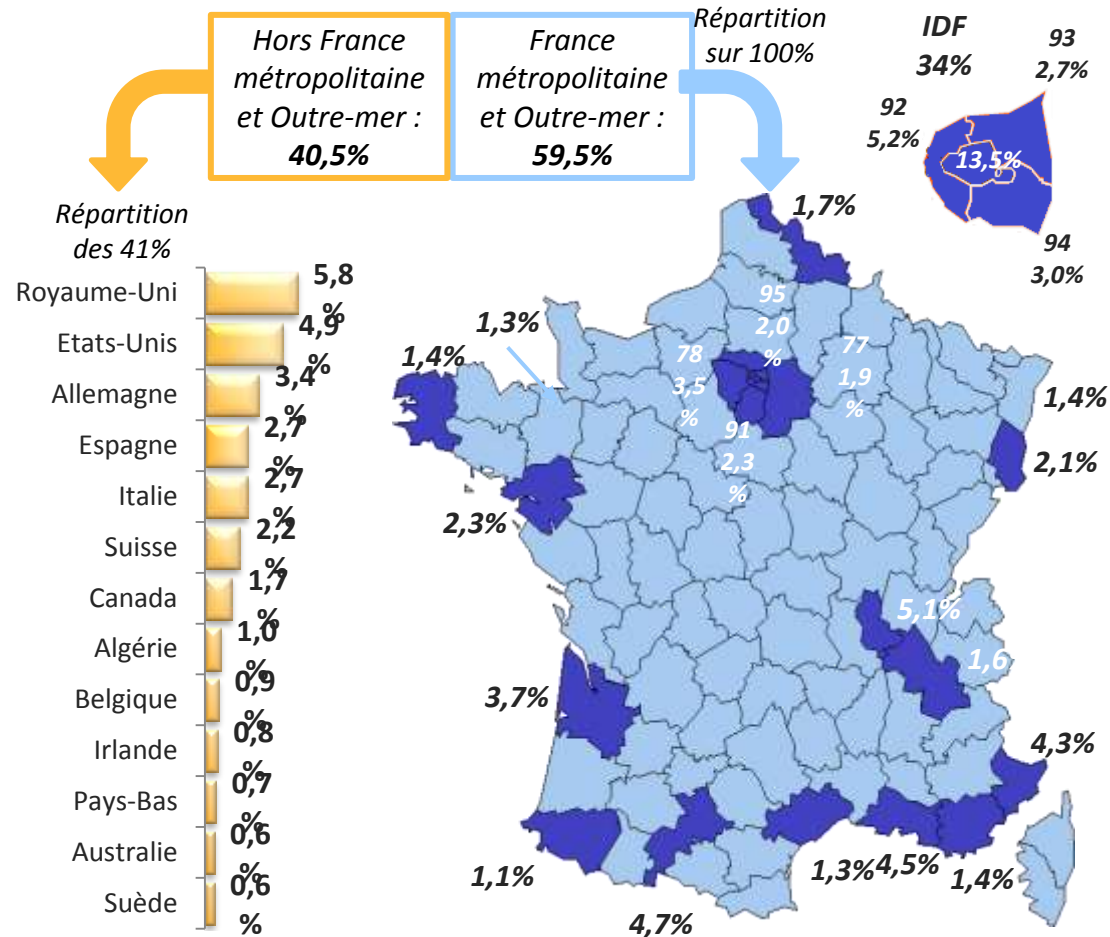
Nationalité*

Base : 39 584p



Zone de résidence

Base : 39 475p



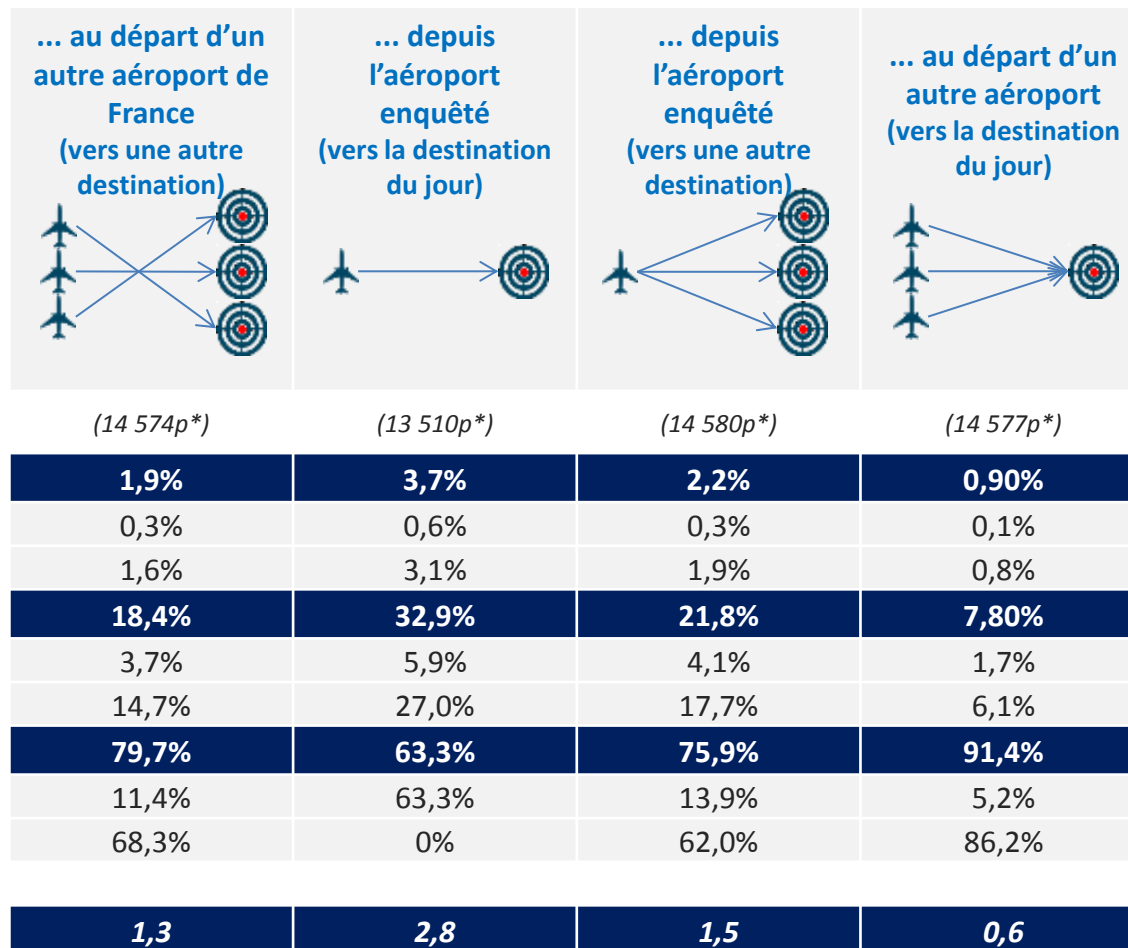
Q51. Quelle est votre nationalité ?

* Une seule nationalité considérée pour les binationaux, celle du pays de résidence

Q48. Dans quel pays avez-vous habité le plus longtemps au cours des 12 derniers mois ?

HABITUDES DE DÉPLACEMENTS DES PASSAGERS RÉSIDANTS EN FRANCE

Nombre de vols au cours des 12 derniers mois (avec le vol du jour)...



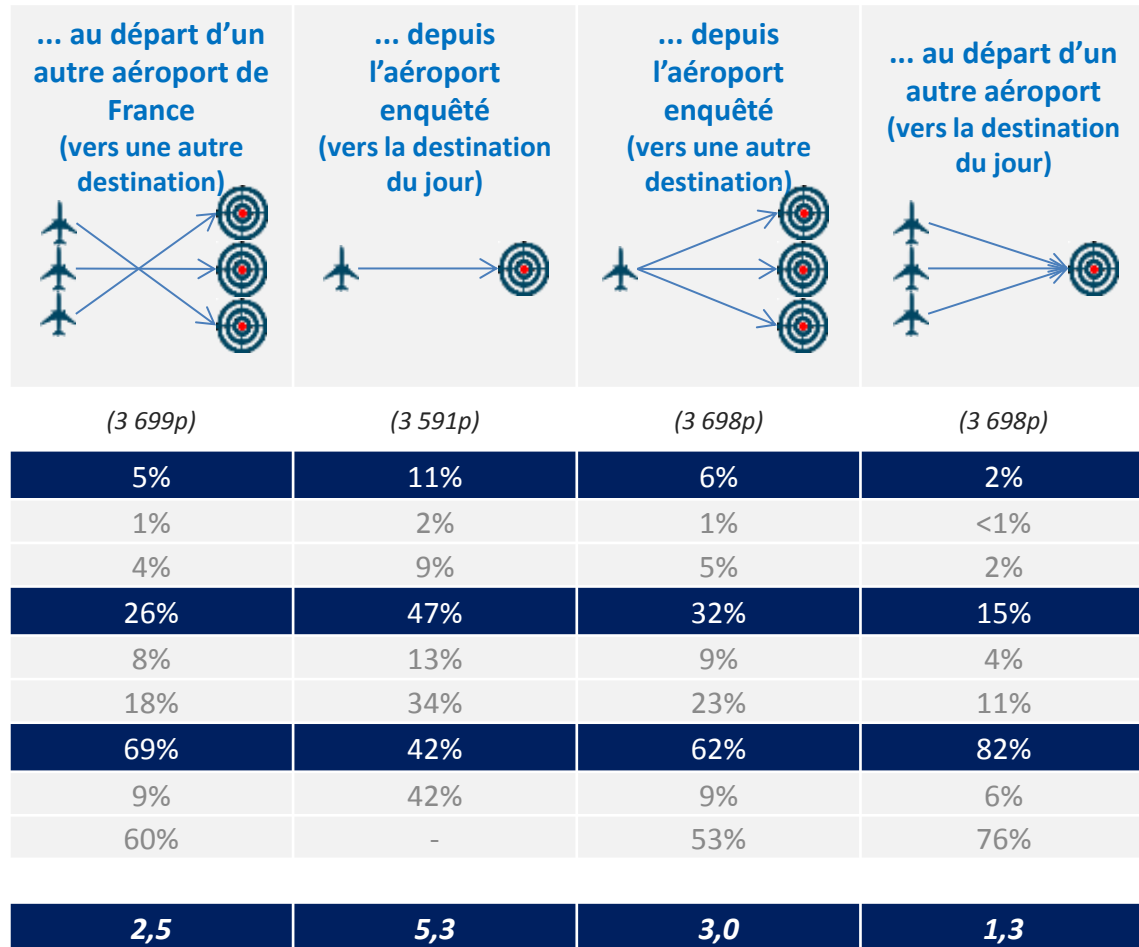
Q49. Au cours des 12 derniers mois, avec le vol d'aujourd'hui, combien de vols avez-vous effectués au départ... (ne comptez pas le vol retour)

* Modifiée après la vague d'octobre 2015 – base sur mars et juillet 2016

TRAJETS PROFESSIONNELS

- Au global, le nombre moyen de vols annuels est plus élevé pour les voyageurs interrogés lors d'un déplacement professionnel.

Nombre de vols au cours des 12 derniers mois (avec le vol du jour)...



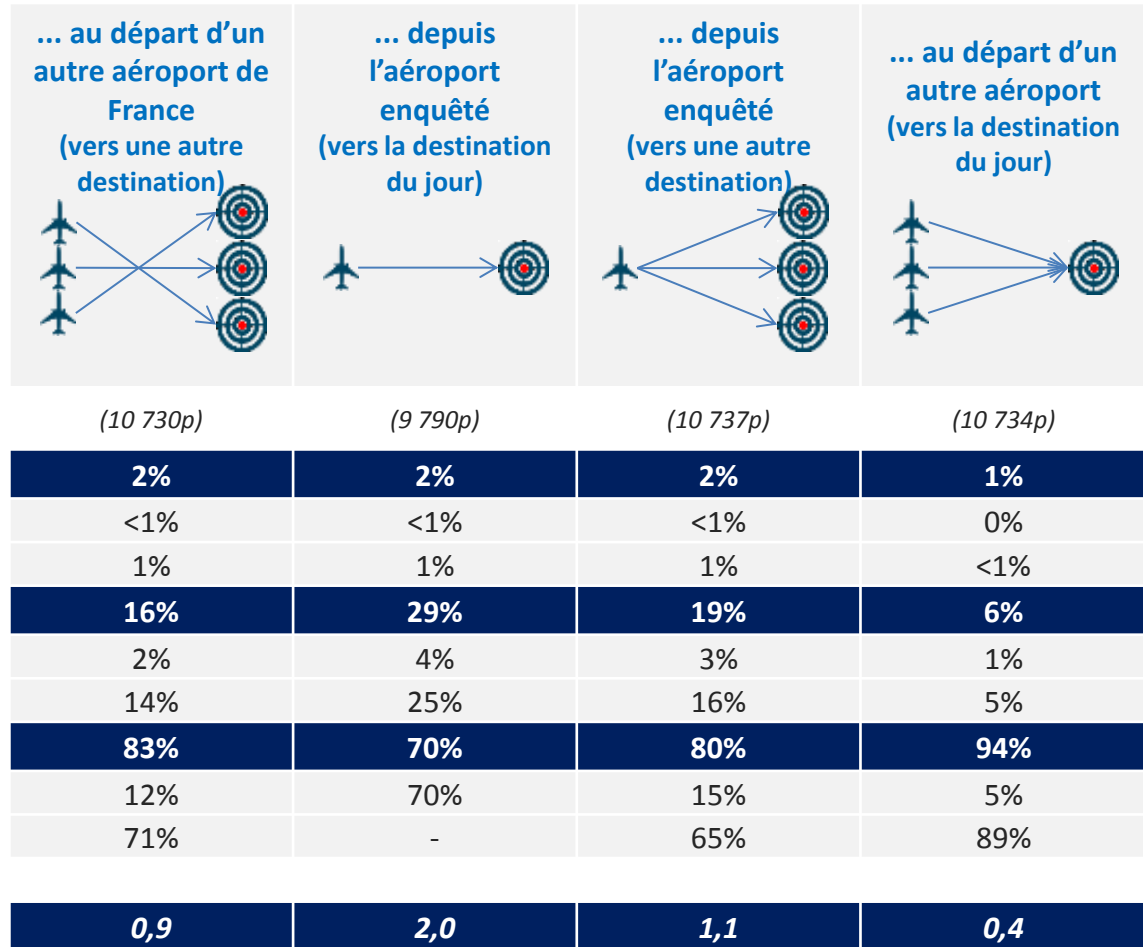
Q49. Au cours des 12 derniers mois, avec le vol d'aujourd'hui, combien de vols avez-vous effectués au départ... (ne comptez pas le vol retour)

* Modifiée après la vague d'octobre 2015 – base sur mars et juillet 2016

HABITUDES DE DÉPLACEMENTS DES PASSAGERS RÉSIDANTS EN FRANCE

TRAJETS PRIVÉS

Nombre de vols au cours des 12 derniers mois (avec le vol du jour)...



Q49. Au cours des 12 derniers mois, avec le vol d'aujourd'hui, combien de vols avez-vous effectués au départ... (ne comptez pas le vol retour)

* Modifiée après la vague d'octobre 2015 – base sur mars et juillet 2016

II.2. RÉSERVATION DU BILLET

(ÉCHANTILLON GLOBAL REDRESSÉ)



RÉSERVATION DU BILLET

- Les billets sont achetés en moyenne 53 jours avant le départ.
- Les billets sont réservés majoritairement auprès de la compagnie aérienne directement (63%) et principalement sur leur site internet (54%).
- 65% des passagers ont acheté eux-mêmes leur billet (pour 21%, l'entreprise s'en est occupé).

Anticipation de la réservation

Base : 37 571p



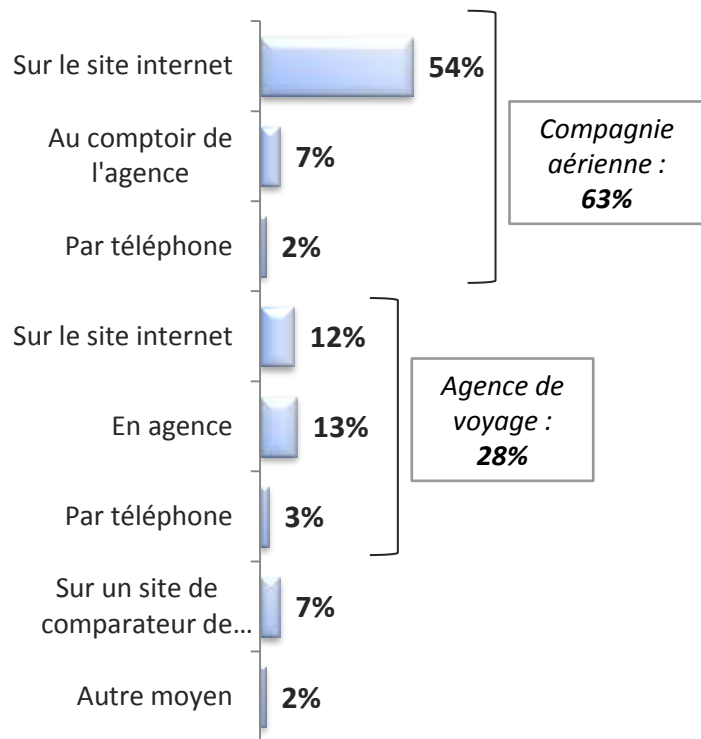
Durée moyenne

53 jours à l'avance

Q18. Combien de temps à l'avance avez-vous réservé votre billet ?

Mode d'achat du billet

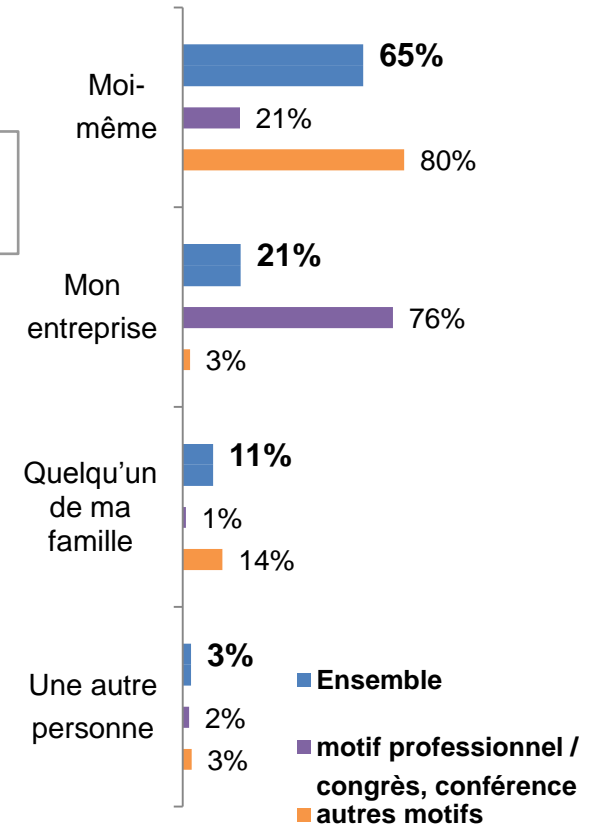
Base : 38 738p



Q17. Votre billet a été réservé...

Payeur du billet

Base : 40 000



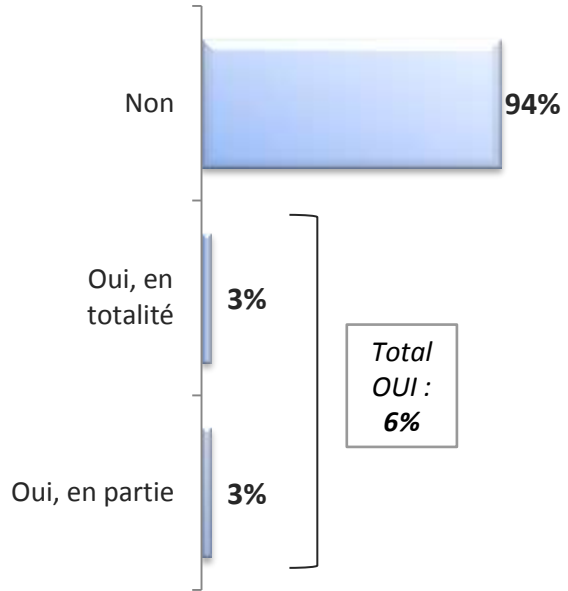
Q1 Quel est le motif principal de votre voyage aujourd'hui ?
Q19. Qui a payé votre billet ?

ACHAT DU BILLET

- 94% n'ont pas utilisé de miles pour l'achat de leur billet, sachant que 58% n'adhèrent à aucun programme de fidélisation.

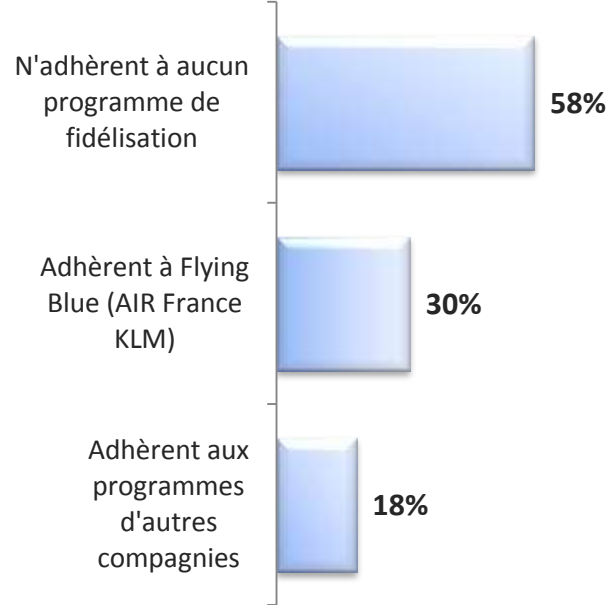
Achat avec des miles

Base : 39 802p



Sachant que...

Base : 36 481p



Q22. Avez-vous acheté votre billet avec des points d'un programme de fidélité d'une compagnie aérienne (miles) ?

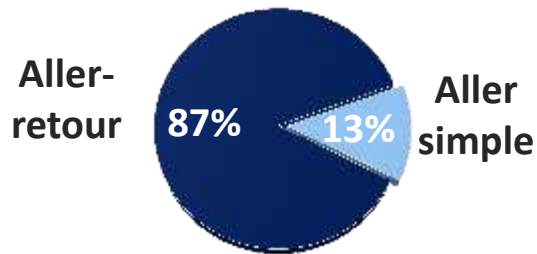
Q23. Quels sont les programmes de fidélisation de compagnies aériennes auxquels vous êtes adhérent(e) ?

NATURE DU BILLET

- 87% des billets achetés sont des allers-retours et ils sont majoritairement non échangeables et/ou non remboursables. A noter : entre 23 et 26% des passagers ne savent pas si leur billet est échangeable et/ou remboursable.

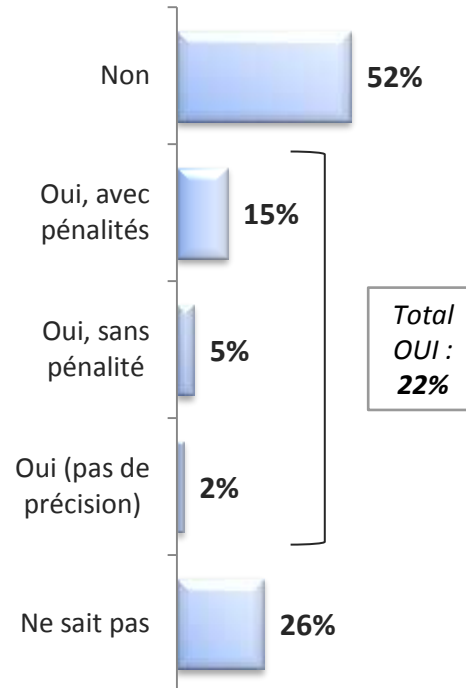
Nature du billet

Base : 40 177p



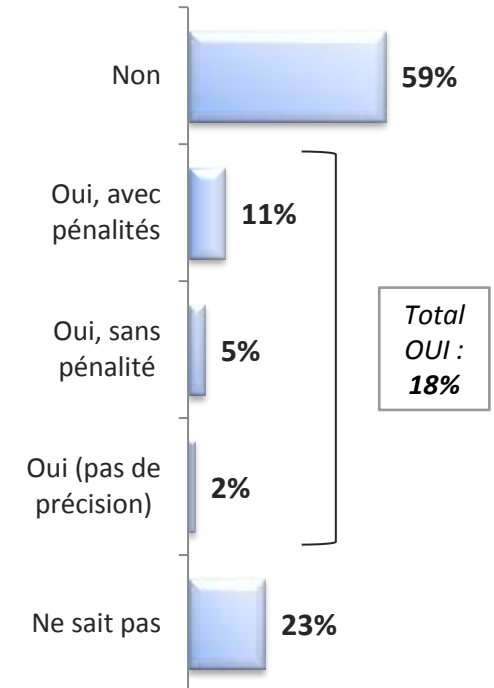
Billet échangeable

Base : 40 044p



Billet remboursable

Base : 40 082p



Q26. Avez-vous un billet...

Q21. Votre billet est-il échangeable ?

Q20. Votre billet est-il remboursable ?

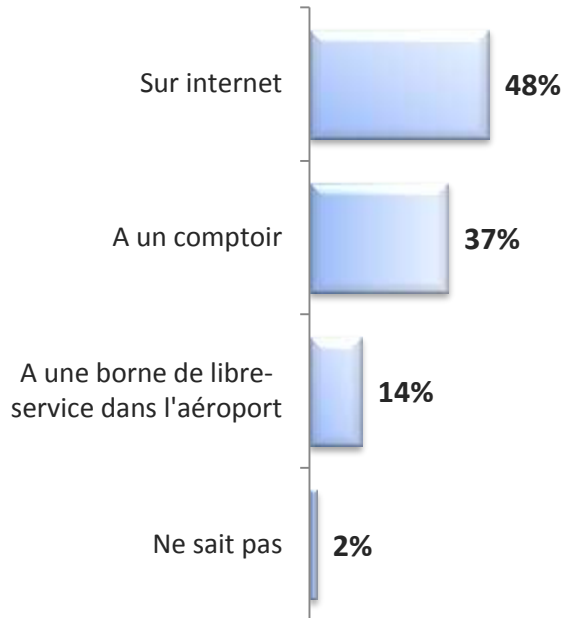
II.3. PRÉPARATION DU VOYAGE (ÉCHANTILLON GLOBAL REDRESSÉ)



ENREGISTREMENT ET PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

- 48% des enregistrements ont été faits sur internet.
- 64% des passagers ont enregistré des bagages en soute.
- 15% ont acheté des prestations complémentaires du type franchise bagage, présélection d'un siège, siège spécial, embarquement prioritaire, ou encore repas à bord.

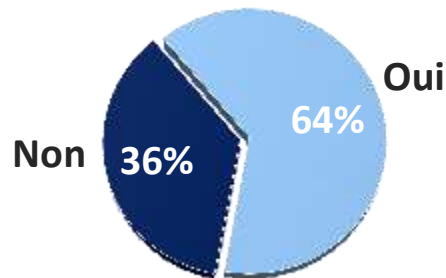
Enregistrement du passager



Q33. Pour ce vol, vous êtes-vous enregistré...

Enregistrement des bagages

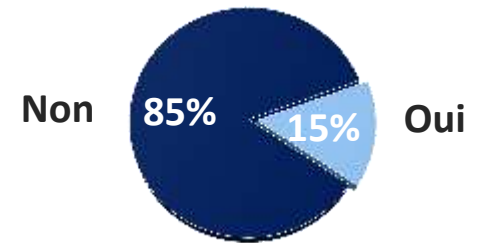
Base : 39 541p



Q9. Avez-vous enregistré des bagages (qui voyagent en soute) ?

Achat de prestations complémentaires

Base : 30 159p - hors NSP



Q7. En plus de votre billet, avez-vous acheté des prestations complémentaires du type franchise bagage, présélection d'un siège, siège spécial, embarquement prioritaire, ou encore repas à bord ?

II.4. ACCÈS À L'AÉROPORT DE DÉPART DU VOL

(ÉCHANTILLON GLOBAL REDRESSÉ)

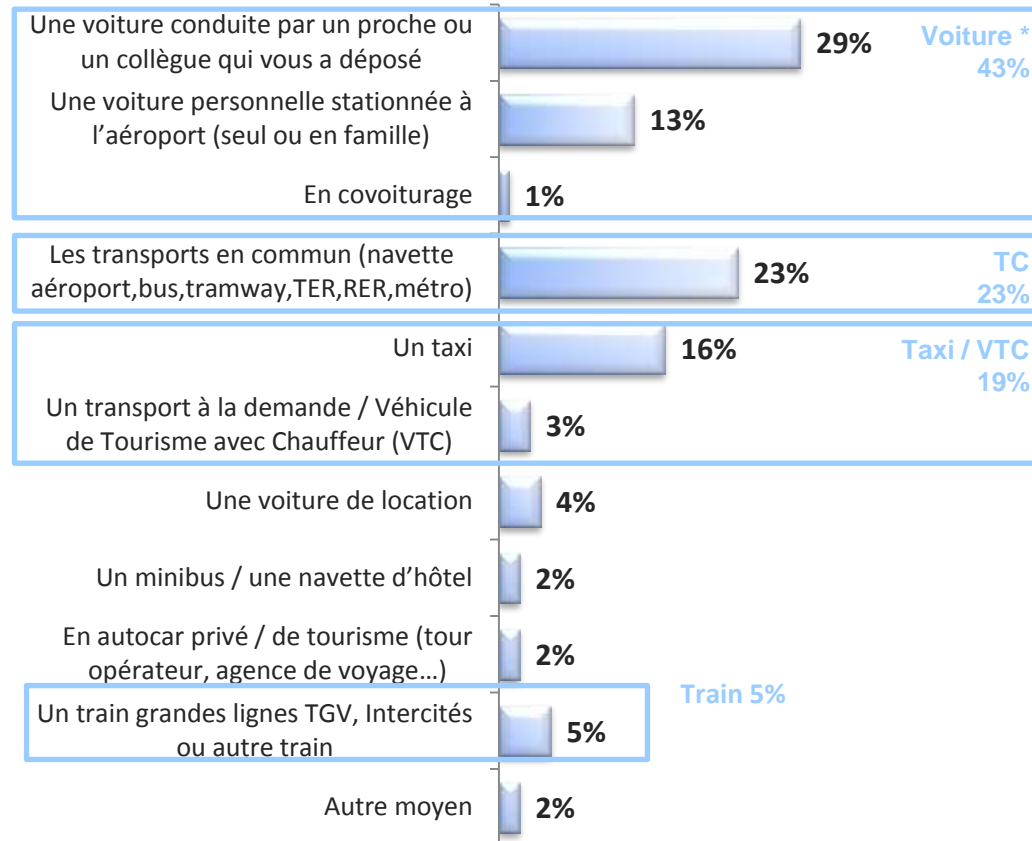


MODES DE RABATTEMENT VERS L'AÉROPORT

- 43% des passagers ont rejoint l'aéroport en voiture, 23% en transports en commun et 19% en taxi/VTC.

Modes de rabattement vers l'aéroport

Base : 32 158p



Q11. Quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisé(s) pour rejoindre l'aéroport où nous sommes ?

* Hors voiture de location

II.5. DÉPART DEPUIS L'AÉROPORT DE DESTINATION FINALE (ÉCHANTILLON GLOBAL REDRESSÉ)

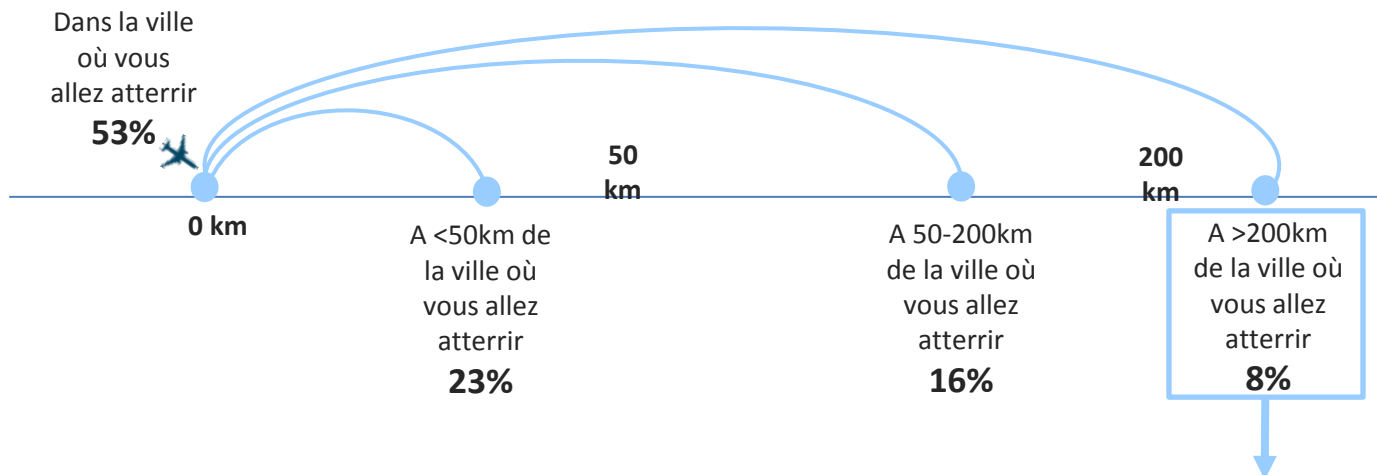


LOCALISATION DE LA DESTINATION FINALE

- La majorité des passagers se rendent dans la ville où ils atterrissent (53%) et 23% aux alentours (<50km).

Destination finale des passagers

Base : 36 598p



Un % **significativement plus élevé** si le faisceau de destination est :

- l'Asie-Pacifique (17%)
- L'Amérique du Nord (14%)
- l'Amérique Latine (12%)

Et un % **significativement plus bas** si le faisceau de destination est :




- un aéroport de Métropole (4%)

Q44. Où se trouve votre destination finale ?

MODES DE DIFFUSION DEPUIS L'AÉROPORT DE DESTINATION FINALE



- 45% des passagers repartent en voiture depuis l'aéroport vers leur destination finale, 19% en taxi/VTC et 11% en transports en commun.
- Le taxi et les TC sont plus utilisés quand la destination se trouve dans la ville où ils atterrissent ; la voiture (conduite par un proche, personnelle, de location) quand la destination se situe en dehors de la ville où ils atterrissent et à moins de 200km ; le train et l'autocar privé/de tourisme quand la destination se trouve à 200km ou plus.

Localisation de la destination finale	TOTAL	Dans la ville où vous allez atterrir	A <50km de la ville où vous allez atterrir	A 50-200km de la ville où vous allez atterrir	A >200km de la ville où vous allez atterrir
	(37 826p)	(18 557p)	(8 492p)	(6 094p)	(2 915p)
EN VOITURE 	45%	41%	53%	50%	35%
Une voiture conduite par un proche ou un collègue qui est venu vous chercher	34%	33%	40%	33%	26%
Une voiture personnelle stationnée à l'aéroport (seul ou en famille)	10%	7%	12%	16%	8%
En covoiturage 	<1%	<1%	<1%	1%	1%
EN TAXI/VTC	19%	25%	14%	10%	15%
Un taxi	17%	22%	12%	8%	12%
Un transport à la demande / Véhicule de Tourisme avec Chauffeur (VTC) 	2%	3%	2%	2%	3%
EN TRANSPORTS EN COMMUN (navette aéroport, bus, tramway, TER, RER, métro)	11%	15%	9%	7%	8%
EN VOITURE DE LOCATION	8%	5%	9%	14%	11%
EN MINIBUS / UNE NAVETTE D'HÔTEL	4%	4%	6%	5%	3%
EN AUTOCAR PRIVÉ/DE TOURISME (tour opérateur, agence de voyage...)	8%	8%	7%	9%	10%
EN TRAIN GRANDES LIGNES TGV, INTERCITÉS OU AUTRE TRAIN	2%	1%	2%	6%	8%
AUTRE MOYEN	2%	1%	1%	2%	8%
NE SAIT PAS ENCORE	3%	3%	2%	2%	6%

Q45. Quel(s) moyen(s) de transport allez-vous utiliser pour vous rendre depuis l'aéroport où se terminera votre voyage en avion jusqu'à votre destination finale ? (plusieurs réponses possibles)

II.6. MESURES DE SÛRETÉ AUX PIF

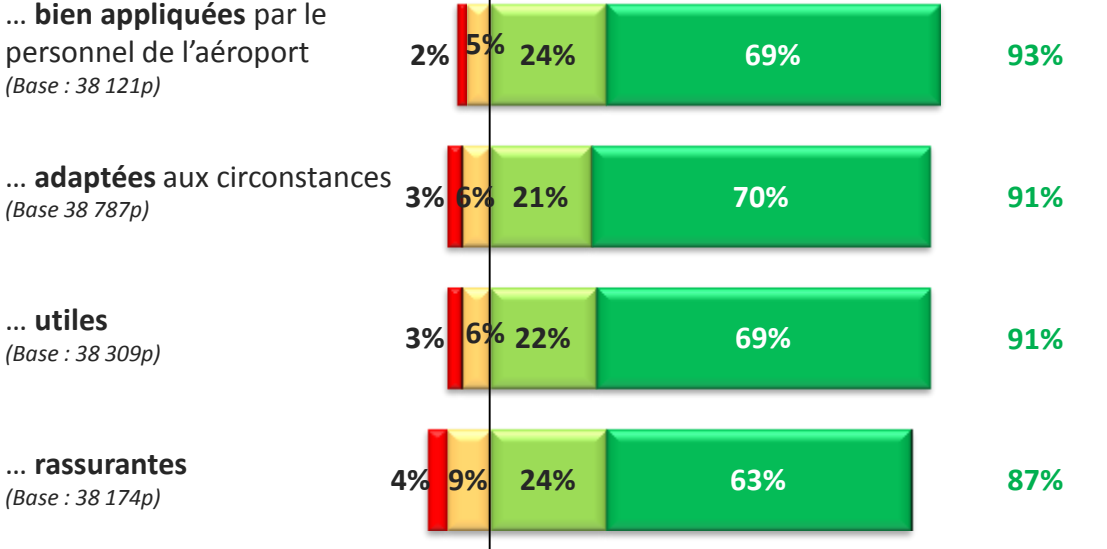
(ÉCHANTILLON GLOBAL REDRESSÉ)



OPINION À L'ÉGARD DES MESURES DE SÛRETÉ APPLIQUÉES AUX PIF

- 63% à 70% des passagers jugent « très » positives les mesures de sûreté aux PIF : entre 87% et 93% les estiment « très bien » ou « bien » appliquées par le personnel, adaptées aux circonstances, utiles ou encore rassurantes.

Ces mesures de sûreté sont...



■ Pas du tout d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Tout à fait d'accord

Q46. Concernant les mesures de sûreté appliquées au contrôle des bagages et des personnes, êtes-vous d'accord avec les propositions suivantes ?

II.7. CARACTÉRISTIQUES DU VOYAGE DU JOUR

(ÉCHANTILLON GLOBAL REDRESSÉ)

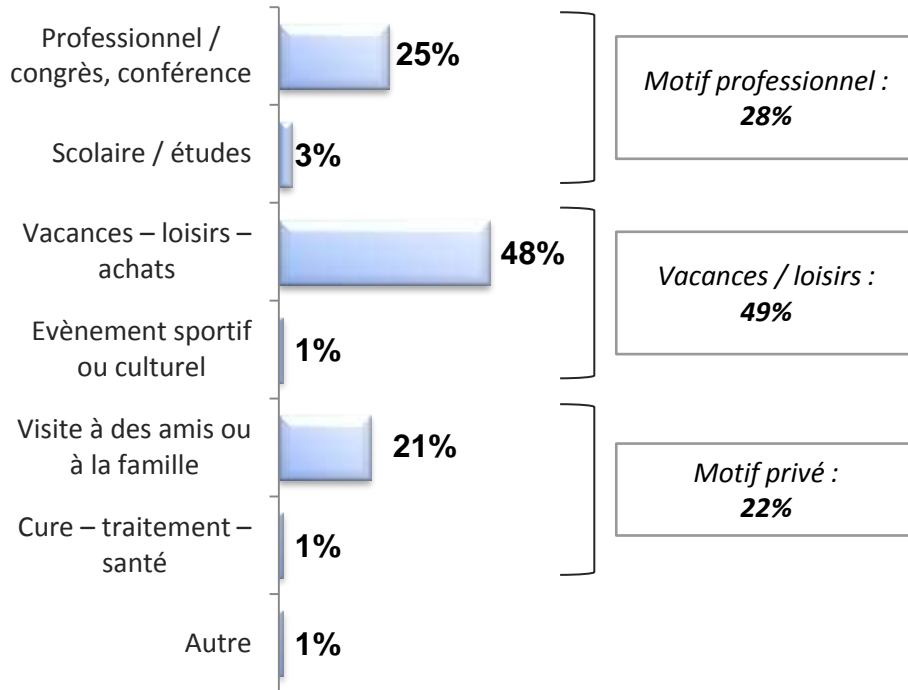


CARACTÉRISTIQUES DU VOYAGE

- 49% de déplacements vacances / loisirs et 28% de déplacements professionnels.
- 52% des passagers sont accompagnés, très largement par des adultes de 25-64 ans (76%). 25% des accompagnants ont moins de 19 ans.

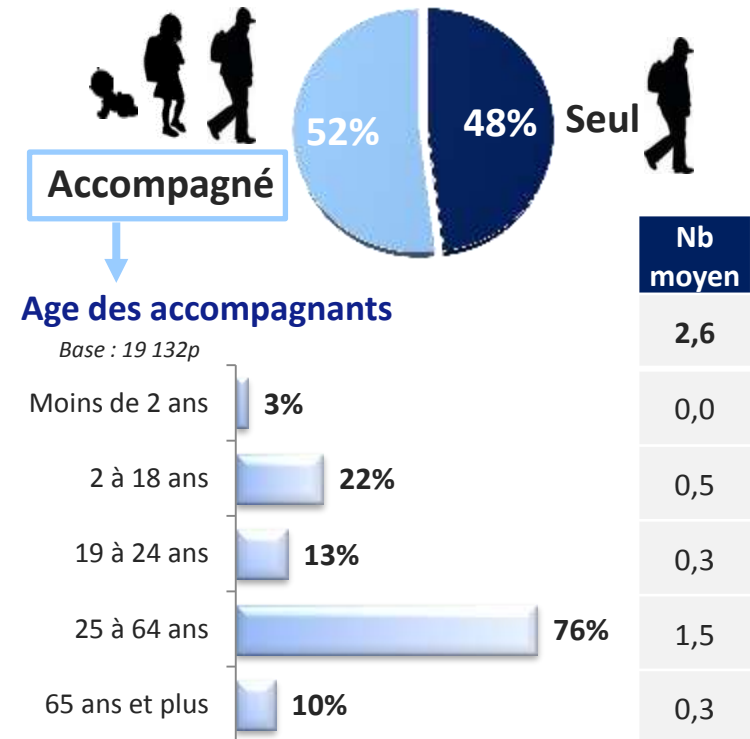
Motif du voyage

Base : 40 538p



Accompagnement

Base : 39 485p



Q1. Quel est le motif principal de votre voyage aujourd'hui ?

Q30. Sur le vol que vous vous apprêtez à prendre vous voyagerez seul ou accompagné (famille, collaborateurs,...) ?

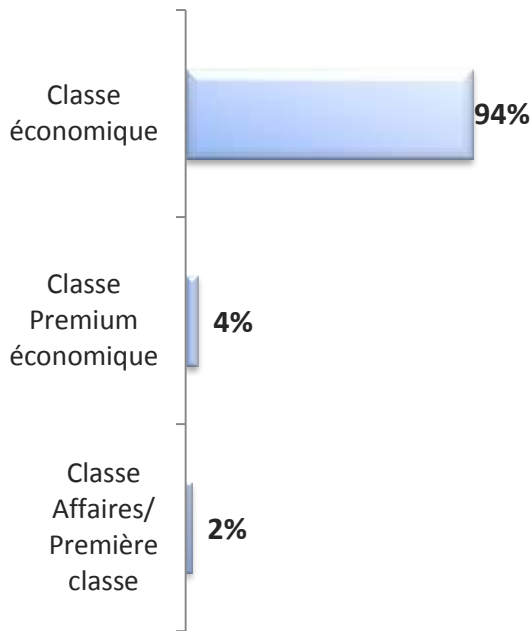
Q31. Nombre de personnes vous accompagnant par tranche d'âge.

CARACTÉRISTIQUES DU VOYAGE

- Des séjours de 18 jours en moyenne avec la moitié des séjours supérieurs à 8 jours (50%).
- En moyenne, 901 euros dépensés sur place (87 euros par jour).
- La quasi-totalité des passagers voyage en classe économique (94%).

Classe de voyage

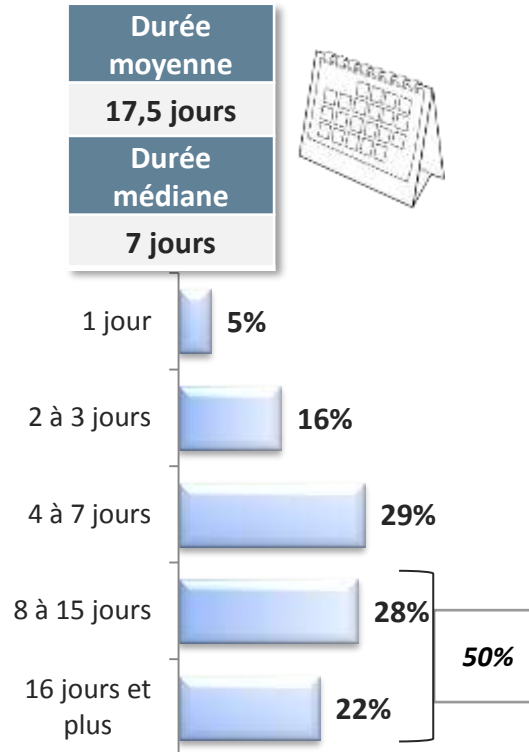
Base : 38 376p



Q32. En quelle classe allez-vous voyager ?

Durée du séjour

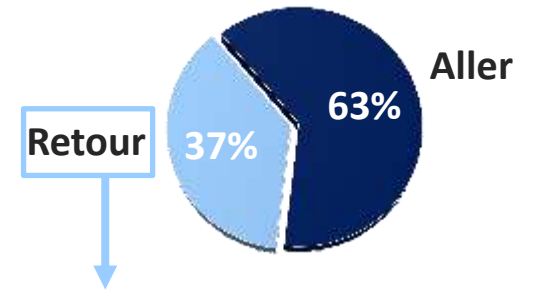
Base : 37 111p



Q29. Combien de temps a duré, ou va durer votre séjour sur place ?

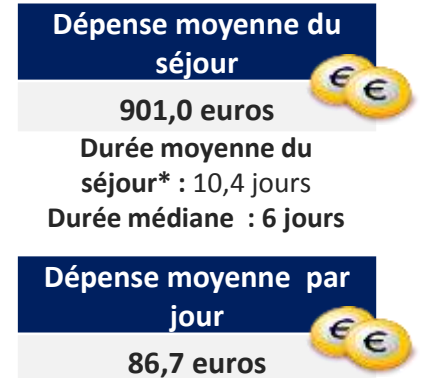
Phase du voyage

Base : 35 161p



Montant dépensé lors du séjour (si le passager est sur son vol retour)

Base : 8 037p



Q27. Le vol que vous attendez est un vol...
 Q28. Quel montant avez-vous dépensé sur place au cours de votre séjour pour l'hébergement, la restauration, le shopping, les loisirs... ?

* Cette durée est calculée auprès des personnes en vol retour ayant donné un montant

L'AÉROPORT DE DÉPART DU VOYAGE (correspondances incluses)

- 88% des passagers partent de France métropolitaine.

Base : 40 955p

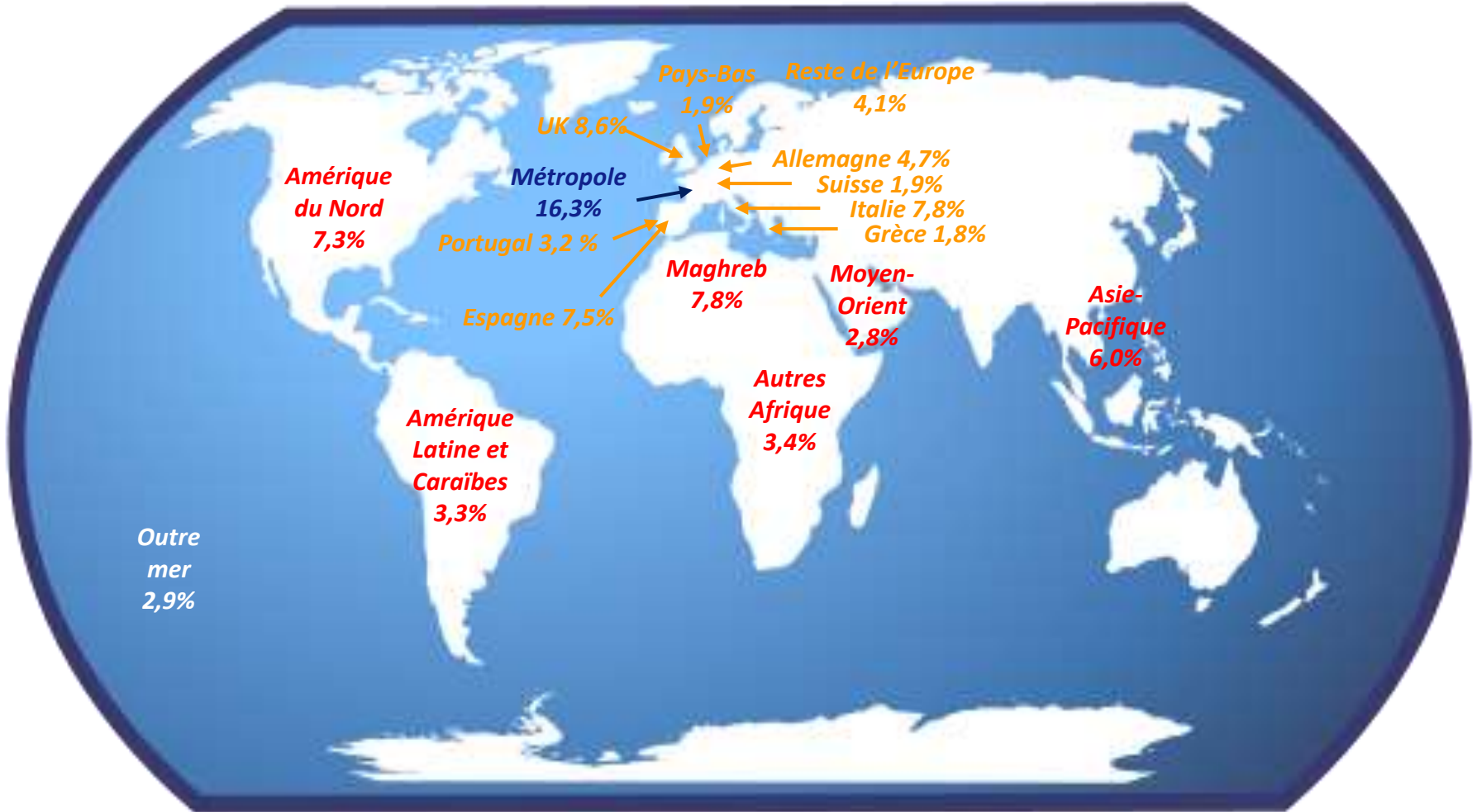


Q35. Dans quel aéroport a commencé votre voyage en cours d'aujourd'hui ? / Aéroport enquêté

L'AÉROPORT DE DESTINATION DU VOYAGE (correspondances incluses)

- 16,3% des passagers se rendent en France métropolitaine, 8,6% au Royaume-Uni, 7,8% se rendent en Italie et 7,5% en Espagne.

Base : 40 991p



Q41. Dans quel aéroport se terminera votre voyage d'aujourd'hui ? / Destination du vol enquêté

II.8. CORRESPONDANCES

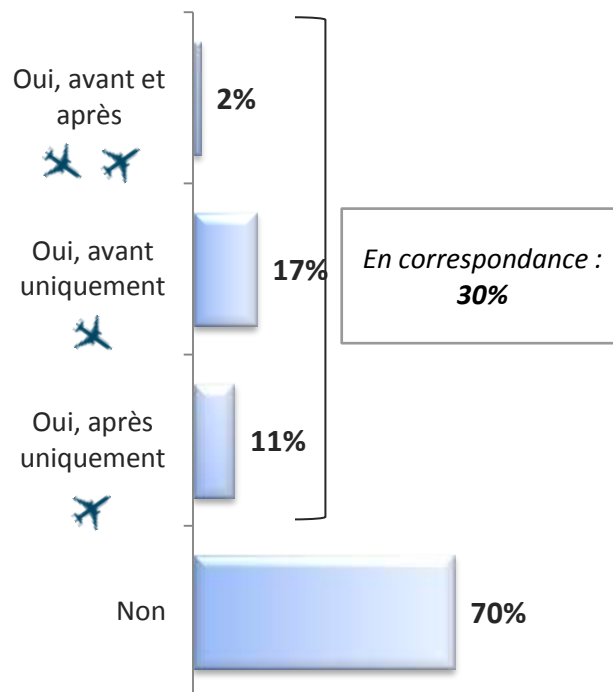
(ÉCHANTILLON GLOBAL REDRESSÉ)



- 30% des passagers sont en correspondance.

Vols précédents/suivants

Base : 40 973p



Q10. Êtes-vous en correspondance entre deux vols ?
Q39. Allez-vous emprunter un autre vol en correspondance après celui-ci ?

La société MV2 Conseil 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, prospective et veille stratégique » de la Direction du Transport Aérien.

(DGAC / DTA / SDE1 – tel : +33 1 58 09 40 90).

