

ENQUÊTE SUR L'IMAGE DE L'AVIATION CIVILE : 2011

Rapport



Direction générale de l'Aviation civile

Ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement

Ressources, territoires, habitats et logement
Énergies et climat
Prévention des risques
Développement durable
Infrastructures, transports et mer

Présent
pour
l'avenir

Sommaire

I. CONTEXTE	p3
II. MÉTHODOLOGIE	p5
III. RÉSULTATS DÉTAILLÉ	p8
A. Évocations spontanées et image du transport aérien	p9
B. Pollution et nuisances	p13
C. Sécurité et sûreté	p18
D. Qualité de services	p27
E. Notoriété de la DGAC	p34
F. Pratiques aériennes et profil	p36
IV. ANNEXE : questionnaire	p39

I. CONTEXTE



Contexte

Outre un diagnostic sur l'évolution des pratiques aériennes des résidents de l'hexagone, cette enquête est élaborée autour de **4 thèmes principaux** :

- **l'image de l'aviation civile et de sa participation dans l'économie française,**
- **la sécurité : évaluation de la peur en avion,**
- **la sûreté : évaluation de la crainte des attentats et connaissance des moyens mis en place,**
- **les nuisances et effets du trafic aérien sur l'environnement.**

Si le questionnaire conserve au fil des années ce tronc commun, chaque année des questions d'actualité viennent l'enrichir.

En 2011, ont été ajoutées des questions relatives aux projets de déplacements aériens et le ressenti des passagers à l'enregistrement des bagages et au contrôle PIF.



II. METHODOLOGIE



Echantillon

L'enquête principale concerne les résidents Français.

L'échantillon en 2011 est établi sur la base de :

- **1015 personnes, soit 913 personnes représentatives** de la population française des 18 ans et plus + **102 personnes** bénéficiant d'un dégroupage de leur ligne téléphonique (issues d'un fichier de MV2),
- **100 mobile only**, à titre de comparaison avec l'échantillon national sur les principaux indicateurs (issus d'un fichier de MV2 et répartis géographiquement sur l'ensemble du territoire).

La durée du questionnaire, réalisé par téléphone, est de 17 minutes en moyenne.

Les enquêtes sont réalisées pour les 913 personnes de l'échantillon national :

- sur la base de fichiers France Telecom couvrant les 22 régions INSEE,
- sur quotas (recensement INSEE) afin d'être représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus, en termes de sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage, département d'habitat et taille de l'agglomération.

Le terrain s'est déroulé du 7 au 21 novembre 2011.



Direction générale de l'Aviation civile

Méthodologie

Échantillon national : 1015 questionnaires (913 National + 102 Dégrouvés)

Sexe		
TOTAL	1015	
Homme	491	48,37%
Femme	524	51,63%

Age		
TOTAL	1015	
18 - 24 ans	111	10,94%
25 - 34 ans	168	16,55%
35 - 44 ans	188	18,52%
45 - 54 ans	187	18,42%
55 - 64 ans	154	15,17%
65 ans et +	207	20,39%

Catégorie socio-professionnelle du chef de famille		
TOTAL	1015	
Actifs	622	61,28%
Agriculteur	14	1,38%
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	49	4,83%
Cadre supérieur, profession libérale	116	11,43%
Profession intermédiaire	144	14,19%
Employé	138	13,60%
Ouvrier	161	15,86%
Inactifs	393	38,72%
Retraité	325	32,02%
Autres inactifs, étudiants, au foyer	68	6,70%

Région		
TOTAL	1015	
Alsace	30	2,96%
Aquitaine	52	5,12%
Auvergne	24	2,36%
Bourgogne	27	2,66%
Bretagne	50	4,93%
Centre	41	4,04%
Champagne-Ardenne	22	2,17%
Corse	4	0,39%
Franche-Comté	20	1,97%
Ile-de-France	191	18,82%
Languedoc-Roussillon	41	4,04%
Limousin	12	1,18%
Lorraine	38	3,74%
Midi-Pyrénées	47	4,63%
Nord - Pas-de-Calais	68	6,70%
Basse-Normandie	24	2,36%
Haute-Normandie	29	2,86%
Pays de la Loire	57	5,62%
Picardie	31	3,05%
Poitou-Charentes	29	2,86%
PACA	79	7,78%
Rhône-Alpes	99	9,75%

III. RESULTATS DETAILLES



A- Evocations spontanées et image du Transport aérien

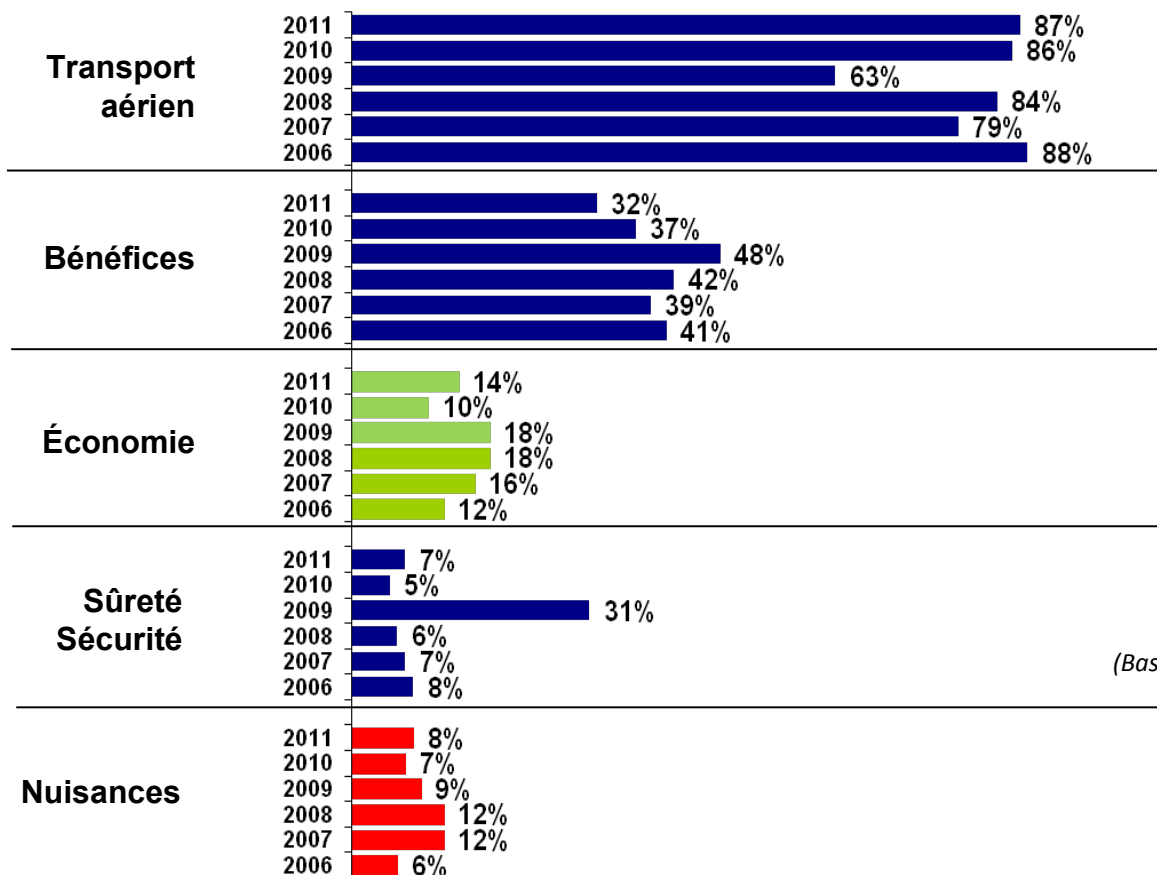
Tous les résultats sont calculés sur la base totale des 1015 personnes (échantillon national représentatif).

Les résultats des questions communes aux enquêtes depuis 2006 sont présentés en comparaison.

Évocations spontanées autour du terme « transport aérien »

Pas d'évolution notable des évocations...

Quand vous entendez le mot 'transport aérien', quels sont les 2 ou 3 mots qui vous viennent à l'esprit ?
(réponses multiples spontanées)



(Base total: 1015 personnes)



Évocations spontanées autour du terme « Low Cost »

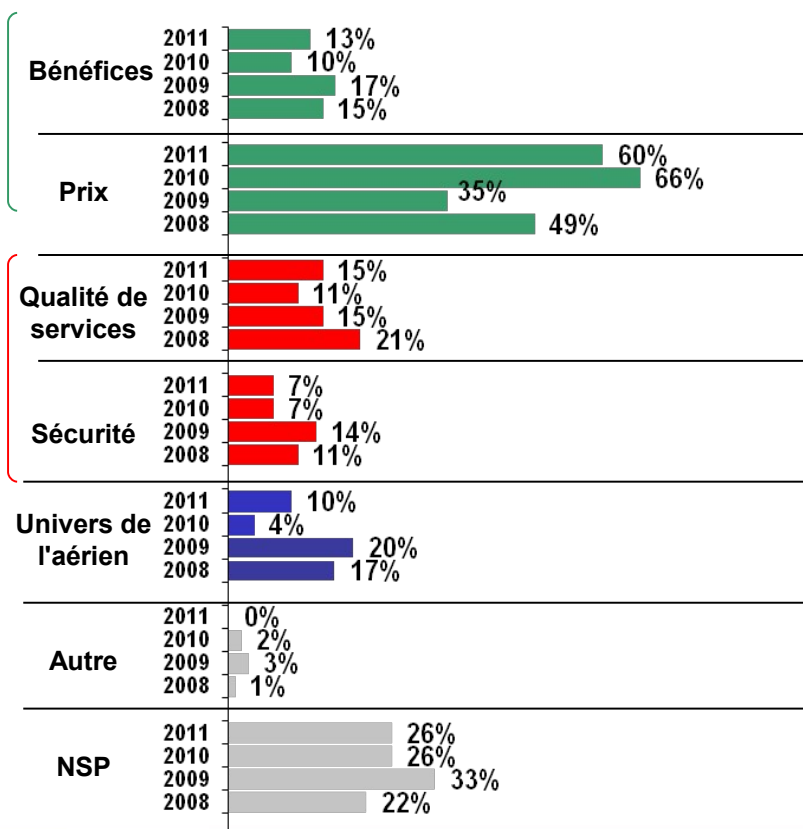
Pas d'évolution notable...

Si je vous dis le mot « Low Cost », à quoi pensez-vous, quels sont les 2 ou 3 mots ou images qui vous viennent à l'esprit ?

(réponses multiples spontanées)

Opinions
Positives
64%

Opinions
Négatives
20%

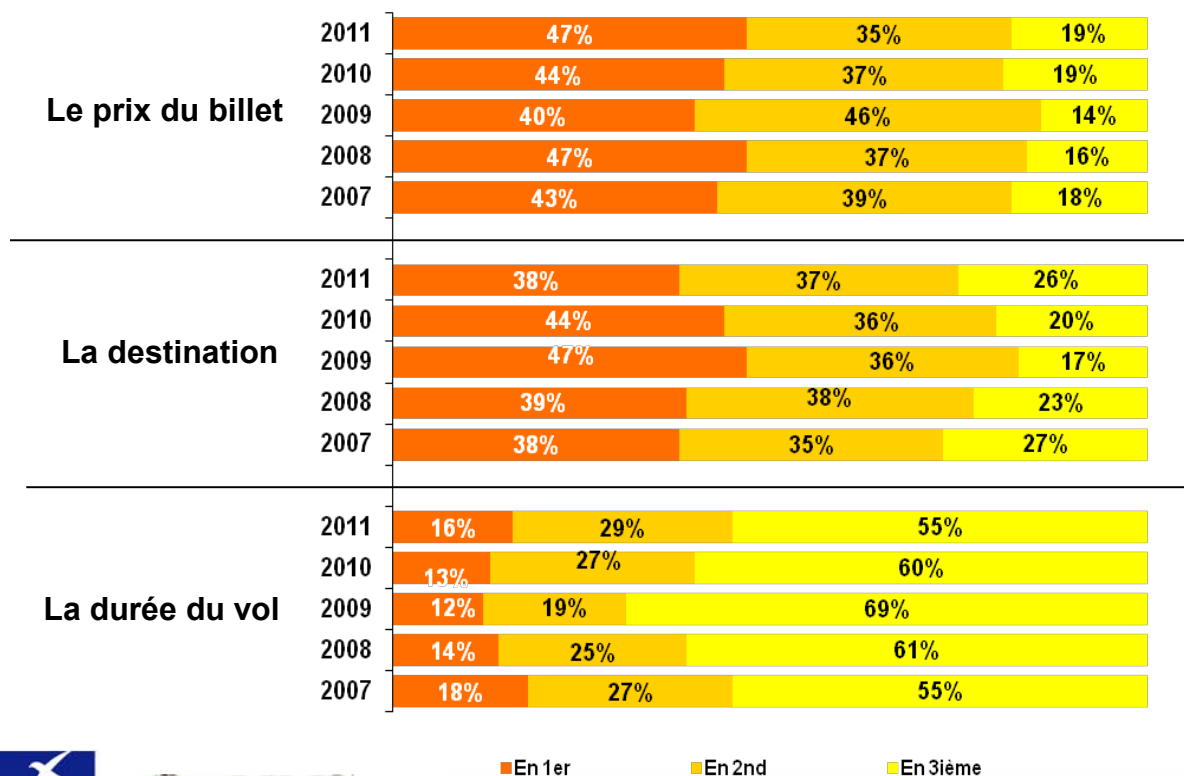


(Base total: 1015 personnes)

Les critères de choix

le prix du billet reste le 1er critère pour un week-end prolongé, avec la destination

Imaginez que vous partiez en avion un week-end prolongé de 4 à 5 jours.
 Quel critère interviendrait le plus dans votre choix ? Et en 2^{ème} ? Et en 3^{ème} ?



(Base total: 1015 personnes)

■ En 1er ■ En 2nd ■ En 3ème



Direction générale de l'Aviation civile

B- Pollution et nuisances



Transport aérien source de pollution et nuisances ?

Comme les précédentes années, 7 à 8 personnes sur 10 l'affirment (pas de différence entre passagers/non passagers)

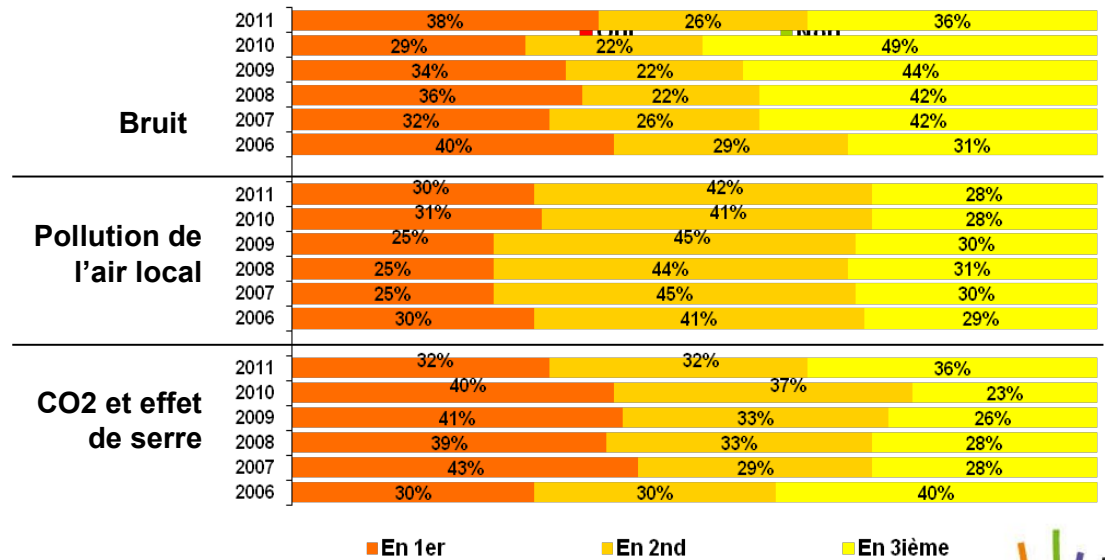
La 1ère nuisance évoquée en 2011 est le bruit (38%), et de manière quasi équivalente le CO2 (32%) et la pollution de l'air (30%)

Des avis toujours partagés sur les sources de nuisances

Selon vous, le transport aérien est-il une source importante de pollution ou de nuisances ?



Parmi les trois facteurs de nuisances que l'on peut attribuer au transport aérien, lequel pour vous est le plus important ? En 1^{er}, en 2^{ème} et en 3^{ème} ?



(Base total: 1015 personnes)

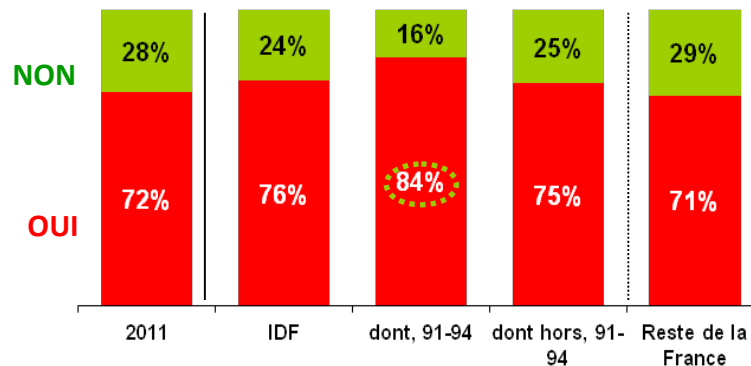


Direction générale de l'Aviation civile

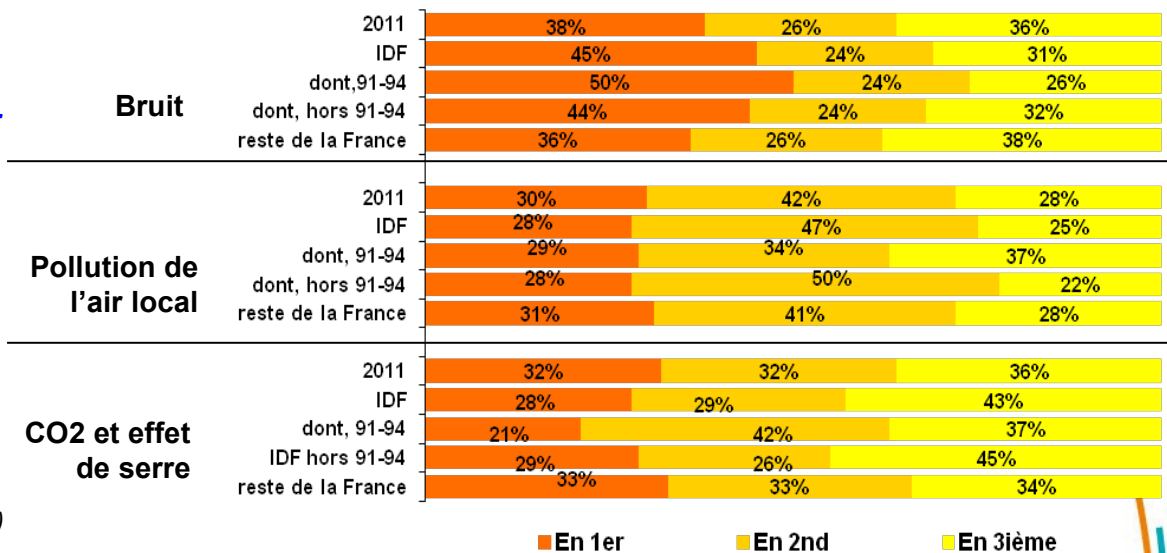
Transport aérien source de pollution et nuisances ? 2011 : IDF/autres régions

Les Franciliens évoquent particulièrement le bruit, notamment les résidents des départements 91 et 94

Selon vous, le transport aérien est-il une source importante de pollution ou de nuisances ?



Parmi les trois facteurs de nuisances que l'on peut attribuer au transport aérien, lequel pour vous est le plus important ? En 1^{er}, en 2^{ème} et en 3^{ème} ?



(Base total: 1015 personnes)



Direction générale de l'Aviation civile

Présent pour l'avenir

Transport aérien un secteur à maîtriser

Malgré les nuisances engendrées, le secteur doit continuer à se développer

Une sensibilité à l'aspect environnemental qui se réaffirme, 1 personne sur 3 en 2011 (32% les passagers et 40% les non passagers)

D'autres personnes nous ont donné leur opinion sur ces nuisances.

Sachant que le transport aérien participe pour 2% à l'économie nationale, quelle est l'affirmation avec laquelle vous êtes le plus d'accord ?

70% (68% / 75% / 77% / 67% / 92%) *'Le transport aérien doit continuer à se développer, mais il faut mieux l'encadrer pour qu'il pollue moins'*

(résultats 2010 / 2009 / 2008 / 2007 / 2006)

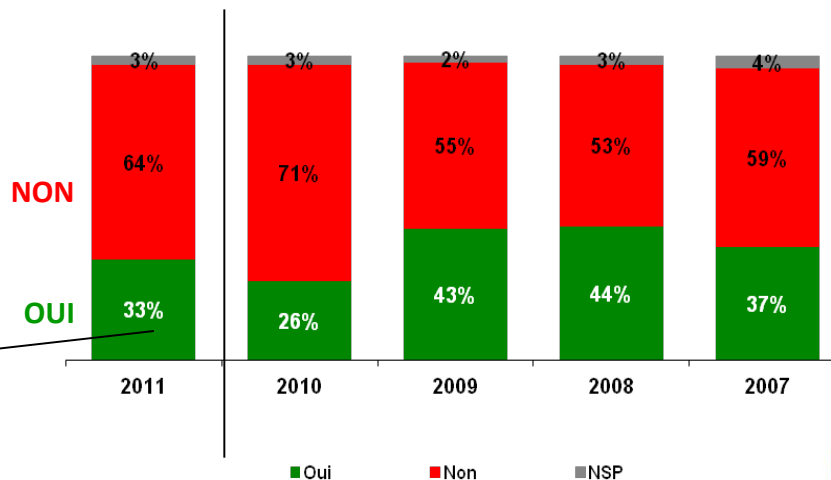
→ **15%** (14% / 11% / 12% / 19% / 3%) *'Le transport aérien est polluant mais c'est compensé par sa contribution au développement économique du pays'*

→ **11%** (16% / 13% / 10% / 12% / 4%) *'Le transport aérien est trop polluant, il comporte plus de nuisances que de bénéfiques, il faudrait qu'il diminue'*

4% (2%) Ne se prononcent pas

On dit que le transport ferré est le moins polluant de tous les modes de transport.

Quand vous devez rejoindre une destination desservie à la fois par l'avion et par le train, votre choix est-il influencé par l'aspect environnemental ?



- 18-24 ans : 21%
 - 25-34 ans : 29%
 - 35-44 ans : 32%
 - 45-54 ans : 35%
 - 55-64 ans : 36%
 - 65ans et + : 42%

(Base total: 1015 personnes)



Direction générale de l'Aviation civile



Transport aérien et participation à des projets environnementaux

Près de 5 personnes sur 10 se déclarent prêtes à payer (48% les passagers et 41% les non passagers)

Pas de différence notable selon l'âge

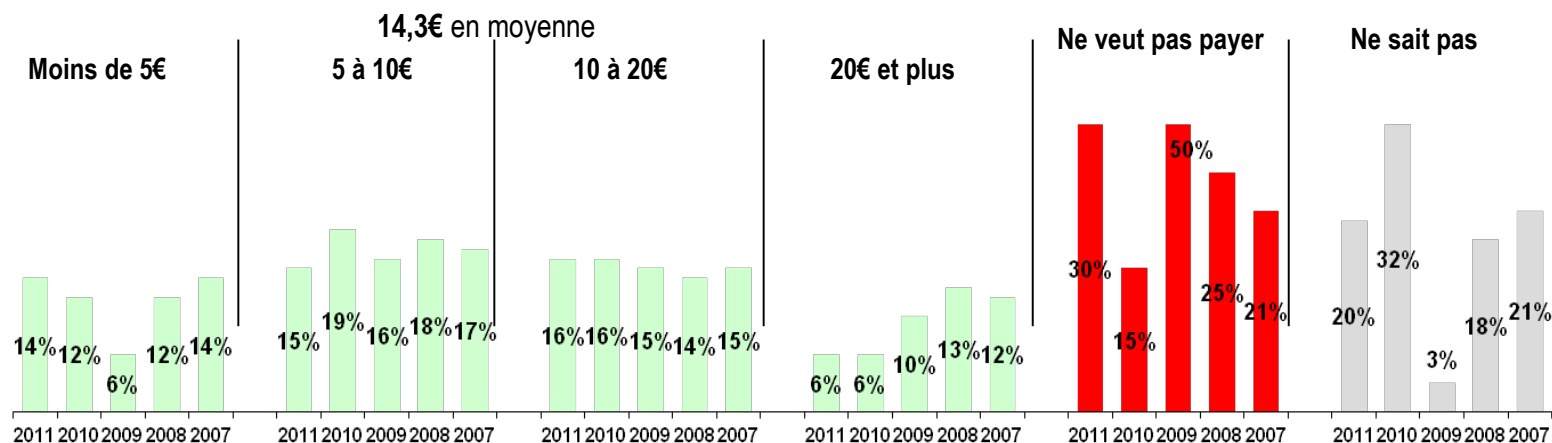
Cette contribution devrait être comprise dans le prix

... seriez-vous prêt à payer plus cher votre billet pour financer des projets en faveur de l'environnement ?

OUI : 46% (53% / 49% / 57% / 59%)

NON : 54% (2010 : 47% / 2009 : 51%)

Combien seriez-vous prêt à payer en plus, pour financer des projets en faveur de l'environnement, sur un billet d'avion Paris – Marseille de 180 € Aller- Retour ?



Selon vous, votre contribution au financement de projets en faveur de l'environnement... (base : « acceptent de payer »)

... Devrait-être obligatoire et incluse dans le prix des billets 60% (58% / 54% / 66%)

... Devrait-être un acte volontaire et personnel 34% (35% / 44% / 28%)

6% Ne se prononcent pas

(Base total: 1015 personnes)

(résultats 2010 / 2009 / 2008...)



Direction générale de l'Aviation civile

C- Sécurité et Sûreté

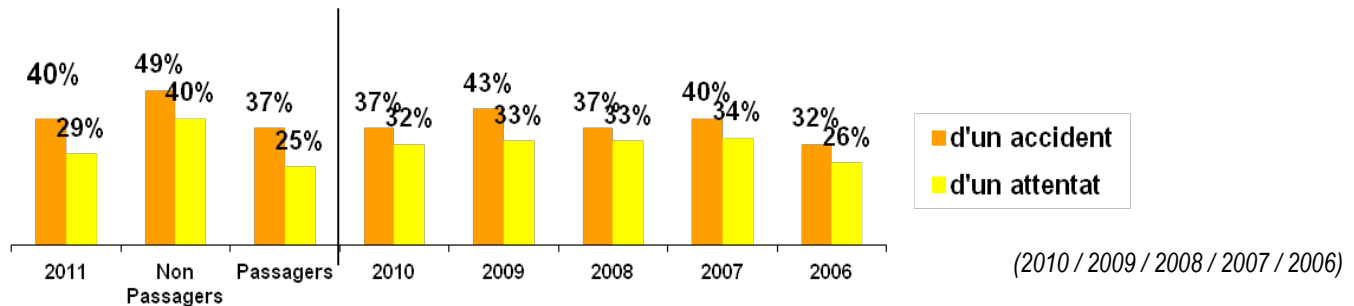


Les facteurs de peur en avion

Des craintes qui se maintiennent, 1 personne sur 2 a peur en avion, plutôt d'un accident

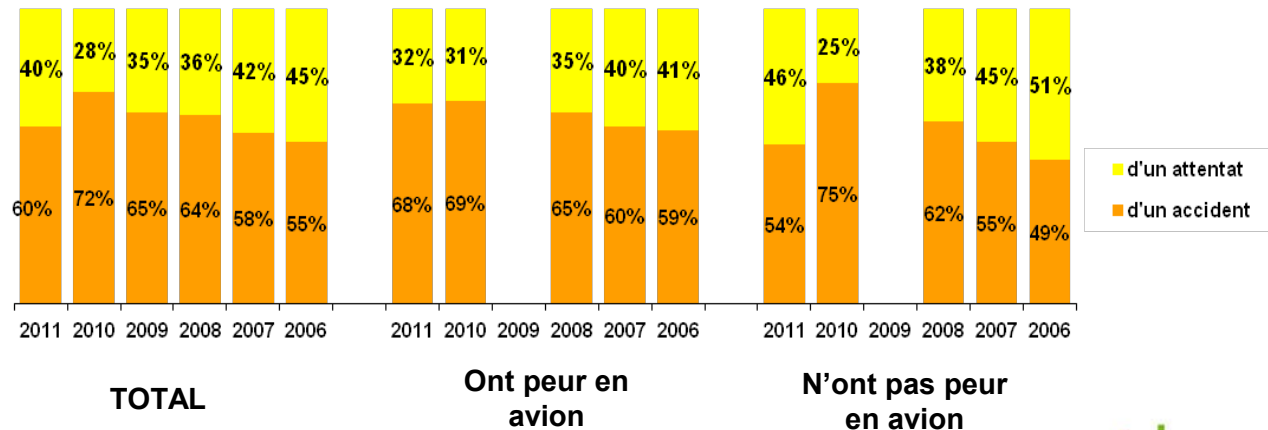
Vous arrive t-il d'avoir peur en avion d'un accident ou d'un attentat ? (ou auriez-vous peur ?)

Ont peur d'un attentat OU d'un accident : 49% (47% / - / 48% / 50% / 39%)
 Peur d'un attentat ET d'un accident : 20% (22% / - / 23% / 24% / 19%)



De quoi avez-vous le plus peur, ou de quoi auriez-vous le plus peur ?

(Base total: 1015 personnes)

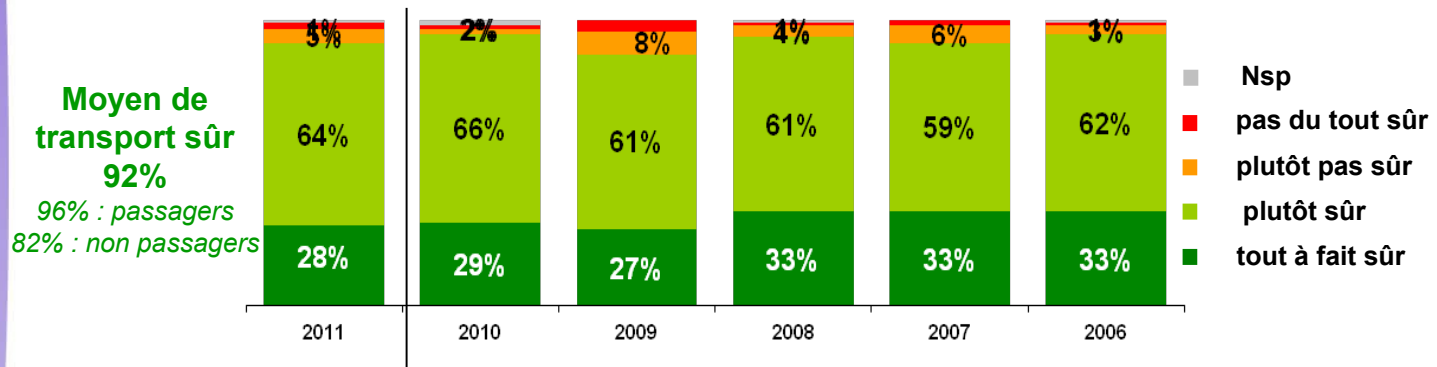


Direction générale de l'Aviation civile

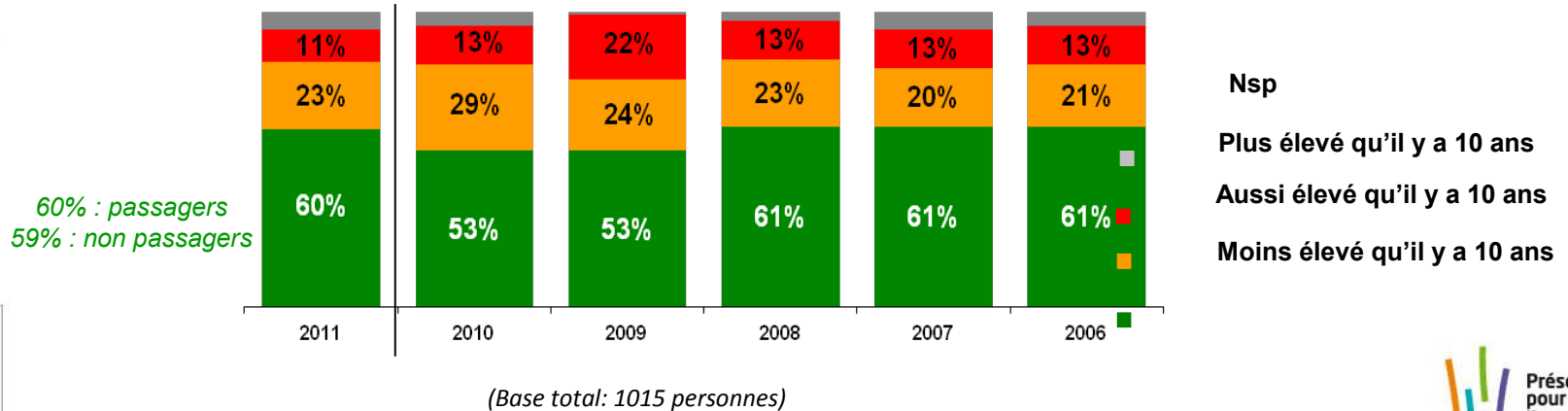
Sécurité : l'estimation des risques

Un moyen de transport considéré comme sûr, une confiance maintenue, voire en progression

Du point de vue du risque d'accident aérien, pensez-vous qu'aujourd'hui l'avion est un mode de transport...



Selon vous, est-ce que le risque d'accident en avion est aujourd'hui... ?

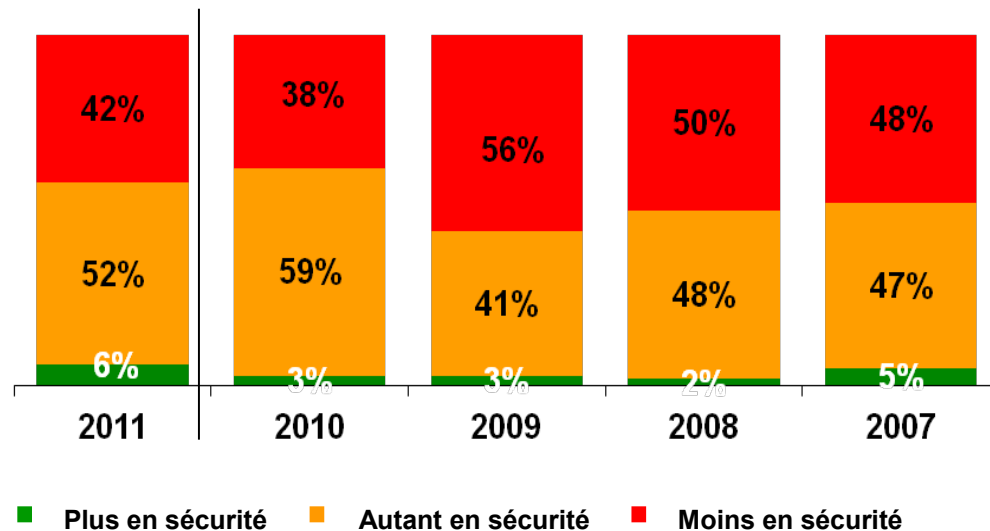


Perception de la Sécurité en vol « Low Cost »

4 personnes sur 10 estiment qu'un vol à bas coût est moins sécurisé, un sentiment équivalent à celui de 2010

Et sur un vol à bas coût, avez-vous le sentiment qu'on est... ?

Moins en sécurité
40% : passagers
47% : non passagers

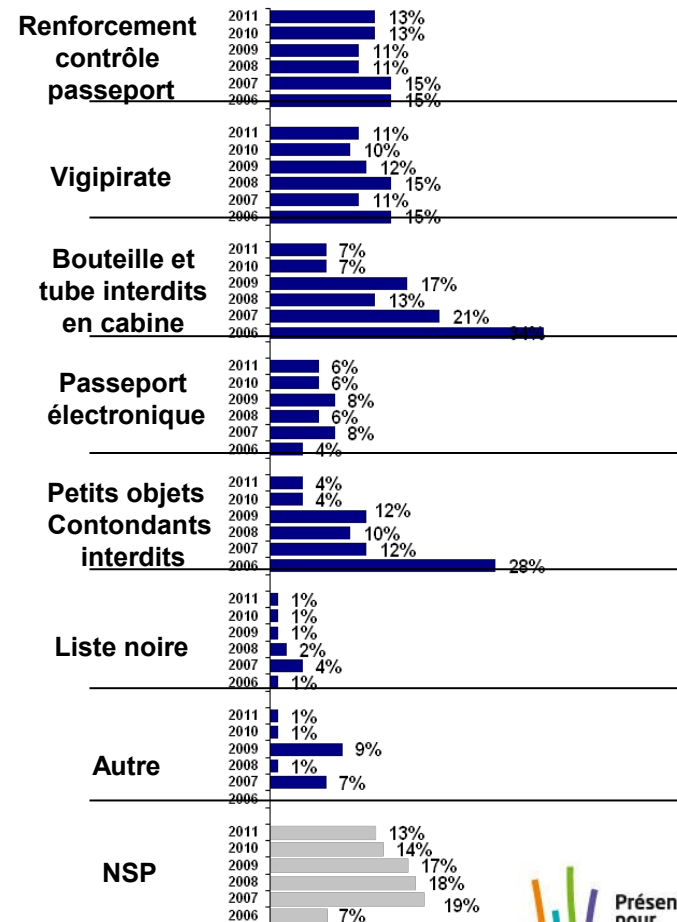
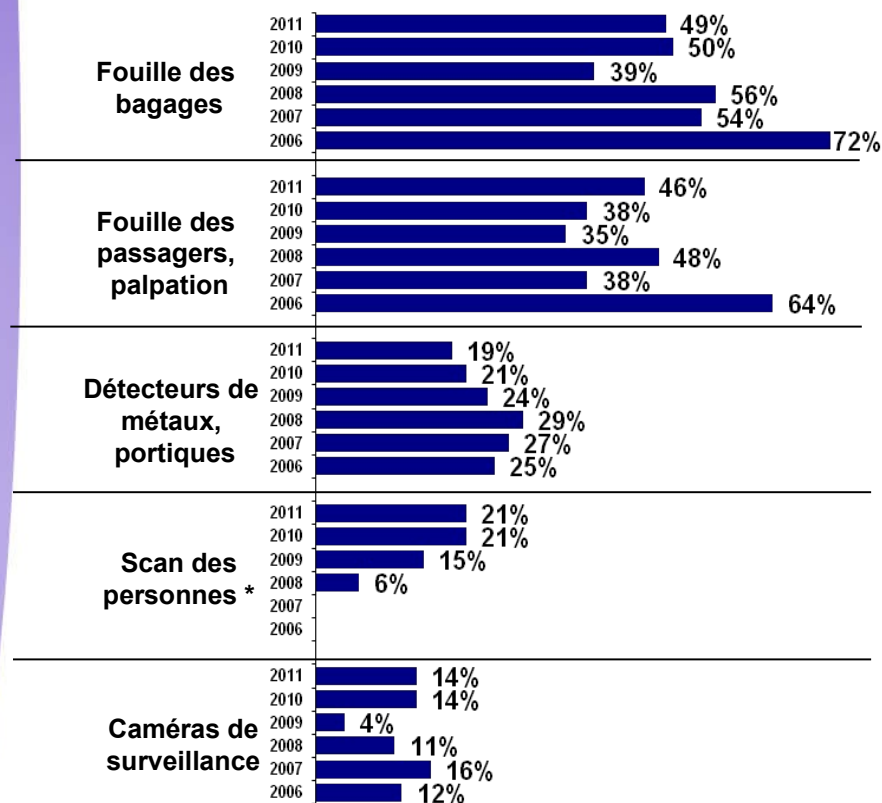


(Base total: 1015 personnes)

Sûreté : les mesures de sûreté et contrôles

Pas de variation notable en 2011

Quelles sont les mesures qui ont été mises en place pour la sûreté des personnes contre le risque d'attentat ou de détournement, et dont vous avez entendu parler ? (réponses multiples spontanées)



- En 2008, le scan des personnes était à l'essai à l'aéroport de Nice durant la semaine de l'enquête.
- en 2010, scan des personnes mis en fonction à Roissy (et polémique)

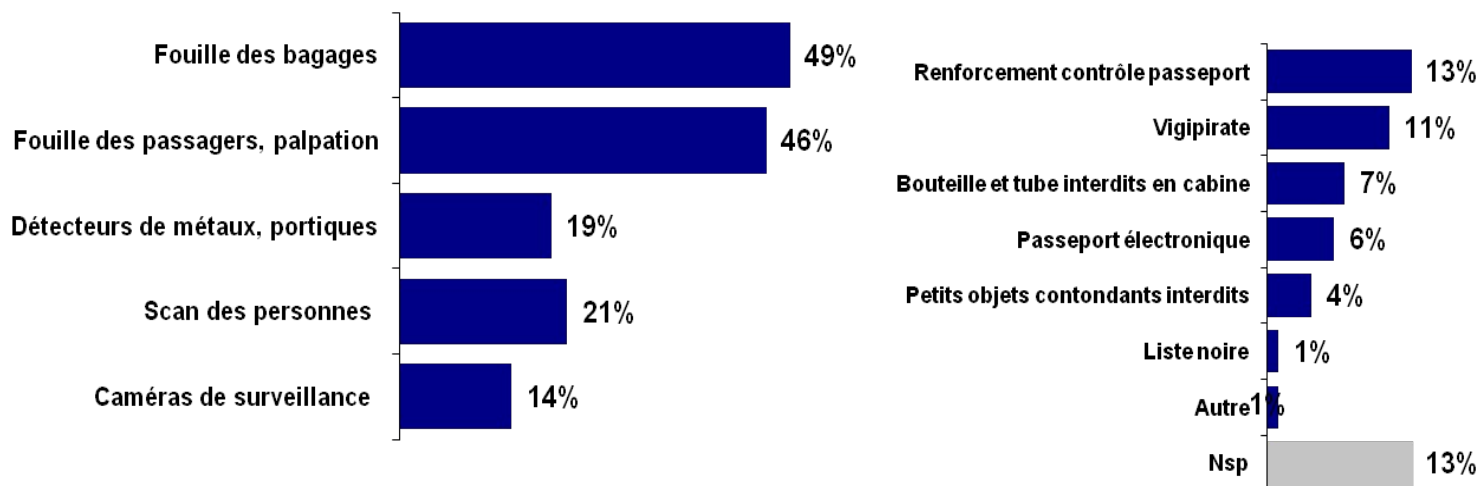
(Base total: 1015 personnes)



Sûreté : mesures de sûreté et contrôles

La fouille des passagers et des bagages : toujours la principale mesure évoquée

Quelles sont les mesures qui ont été mises en place pour la sûreté des personnes contre le risque d'attentat ou de détournement, et dont vous avez entendu parler ? (réponses multiples spontanées)



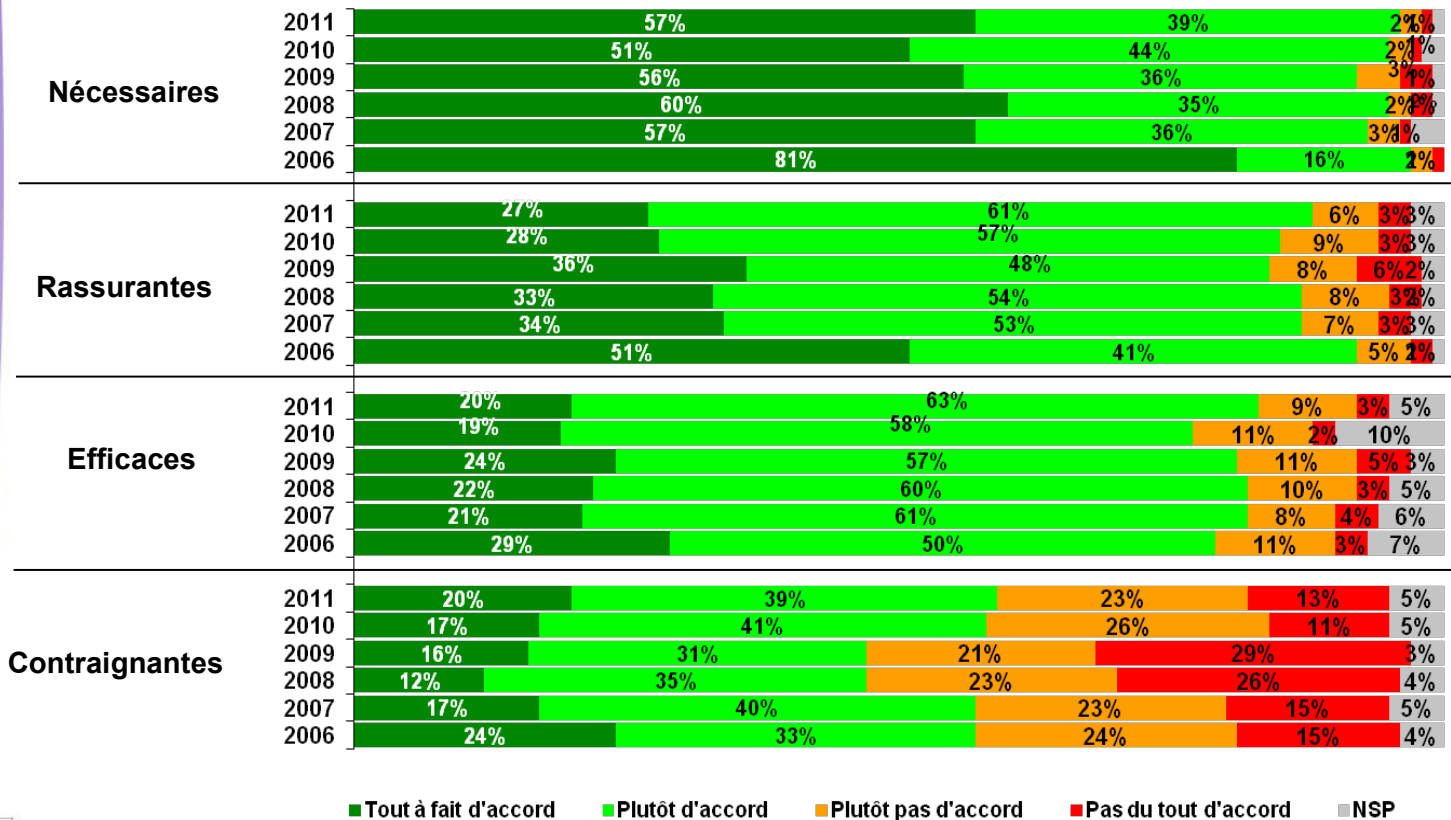
(Base total: 1015 personnes)

Sûreté : les mesures de sûreté et contrôles

Des mesures toujours bien accueillies

De votre point de vue, les mesures de sûreté contre les risques d'attentat dans les aéroports sont-elles... ?

→ Rappel : en 2006 mise en place des mesures sur l'emport des liquides en cabine



(Base total: 1015 personnes)



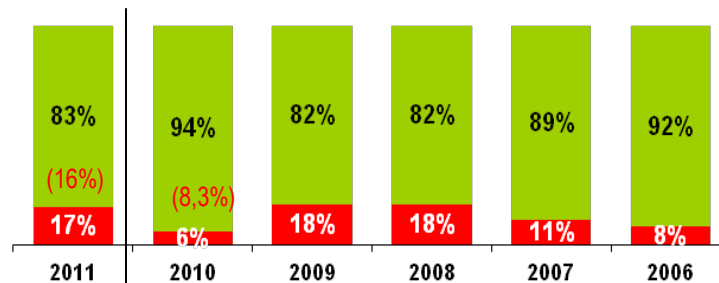
Direction générale de l'Aviation civile

Le report ou l'annulation d'un vol pour des motifs de sûreté ou de sécurité

Peu d'impact sur le voyage en avion...

Avez-vous déjà été dissuadé de prendre l'avion pour lui préférer un autre mode de transport ou annuler un voyage en avion dans les cas suivants ? (Base Passagers, chiffre entre parenthèses = passagers en 2011)/2010)

... des événements internationaux

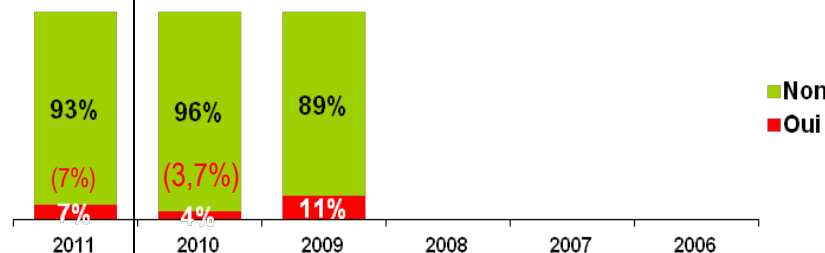


... les mesures de sûreté en place dans les aéroports



... des accidents d'avion

(Base passagers : 739 personnes)



■ Non
■ Oui



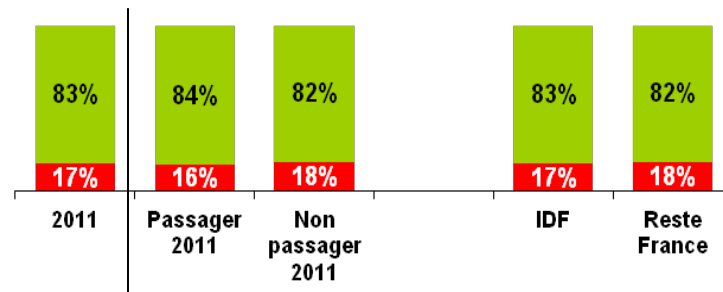
Direction générale de l'Aviation civile

Le report ou l'annulation d'un vol pour des motifs de sûreté ou de sécurité

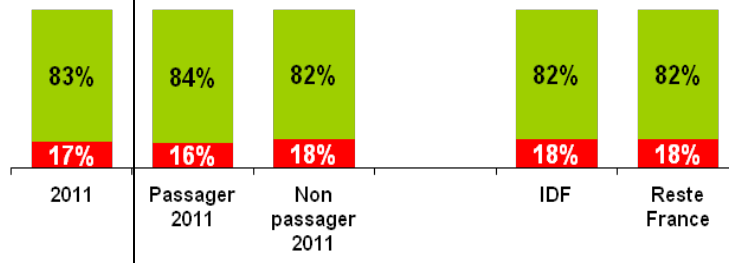
Pas de différence notable entre Franciliens et les autres résidents

Avez-vous déjà été dissuadé de prendre l'avion pour lui préférer un autre mode de transport ou annuler un voyage en avion dans les cas suivants ?

... des événements internationaux

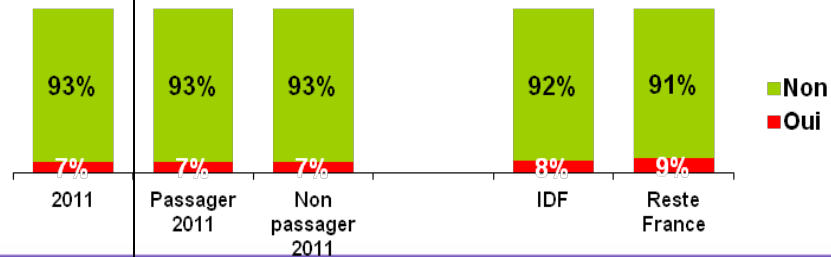


... les mesures de sûreté en place dans les aéroports



... des accidents d'avion

(Base passagers : 739 personnes)



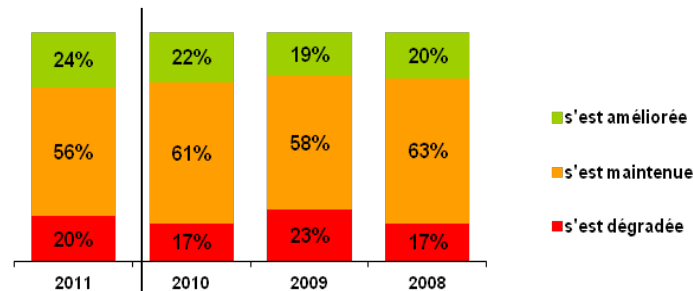
D- Qualité de services



Qualité de services

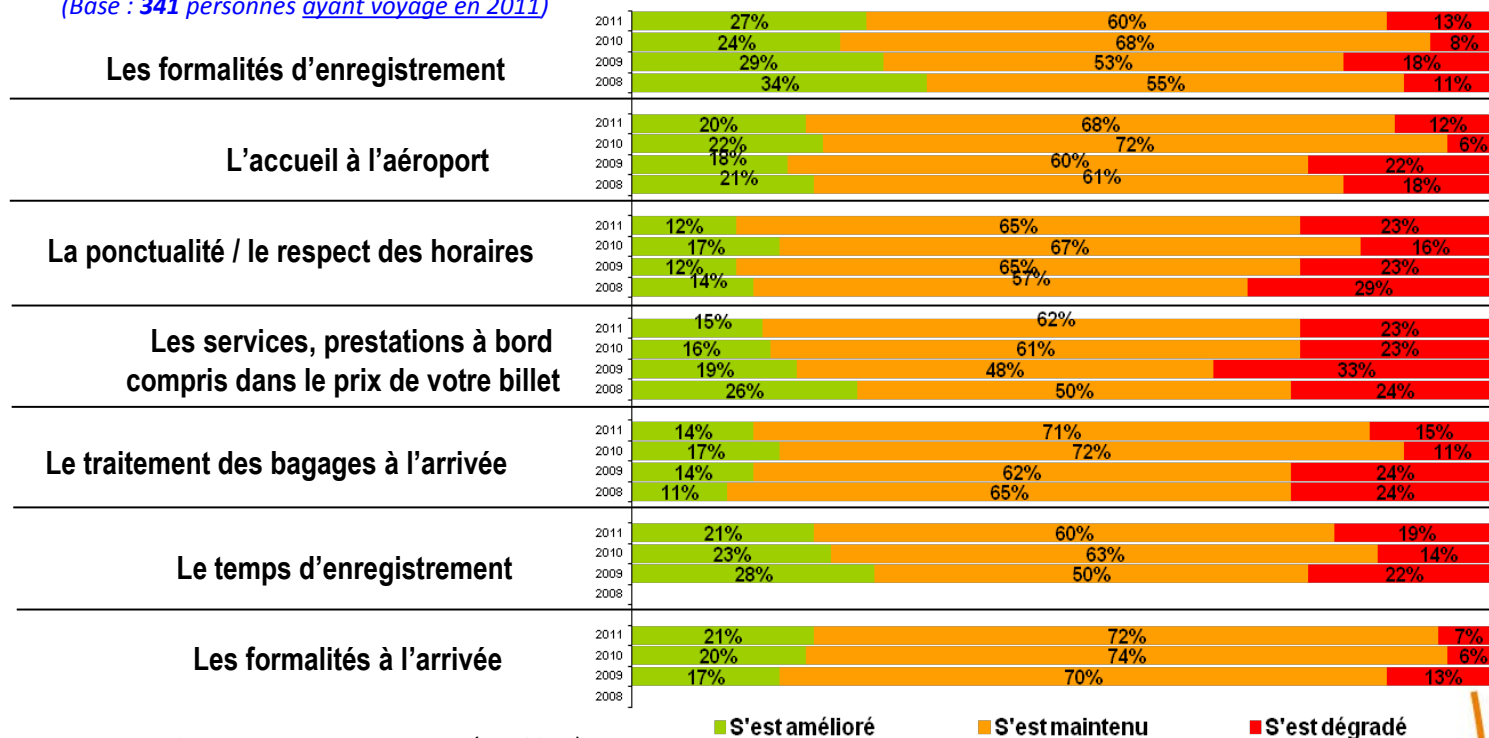
Pour 6 passagers sur 10 la qualité de services s'est maintenue, voire améliorée pour 2 passagers sur 10

Globalement, diriez-vous que la qualité de services du transport aérien s'est améliorée, maintenue ou dégradée...



Et plus particulièrement, ...

(Base : 341 personnes ayant voyagé en 2011)



(Base passagers: 341 personnes ayant voyagé en 2011)



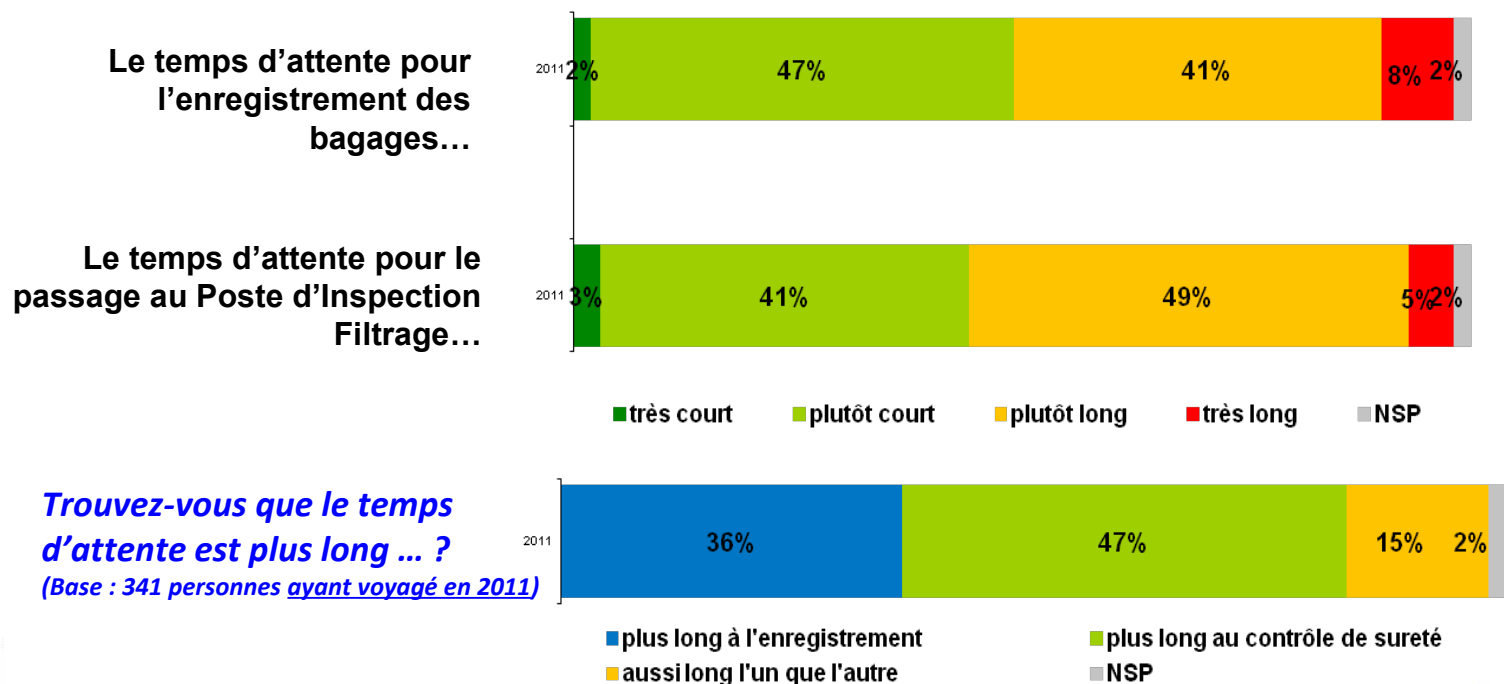
Direction générale de l'Aviation civile



Qualité de services : le temps d'attente (2011)

Perception très partagée du temps d'attente. Le passage au PIF paraît plus long que l'enregistrement des bagages

*Diriez-vous que le temps d'attente pour l'enregistrement des bagages est, la plupart du temps : court,... ?
Et le temps d'attente pour le passage au Poste Inspection Filtrage c'est-à-dire le contrôle de sûreté ... ?
(Base : 341 personnes ayant voyagé en 2011)*



(Base passagers: 341 personnes ayant voyagé en 2011)

Les droits du passager

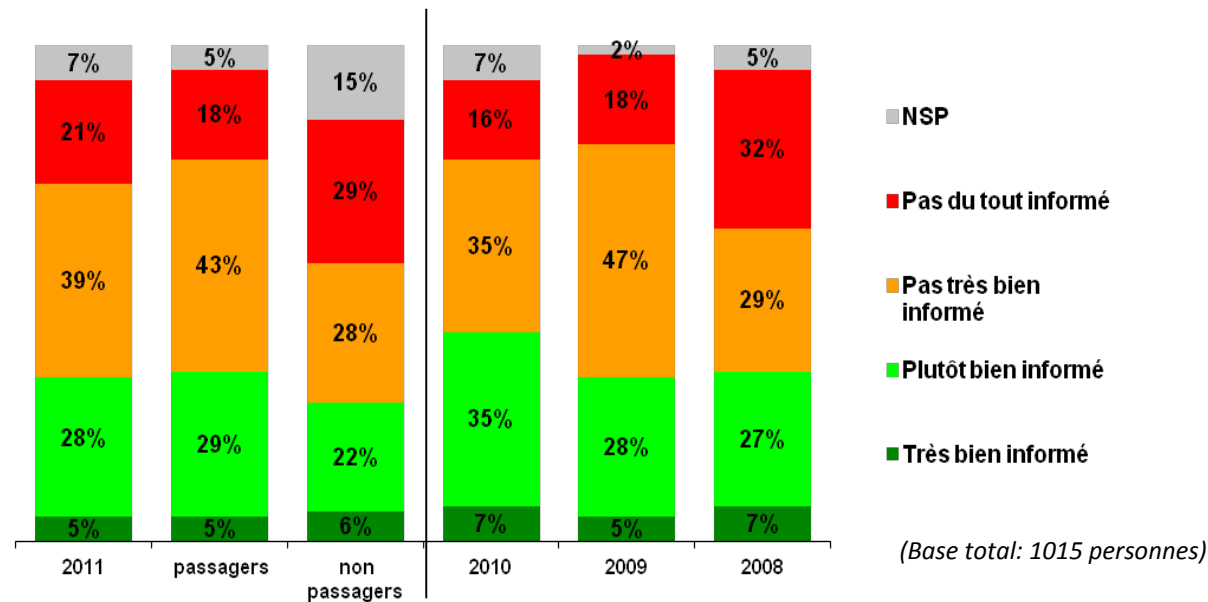
2 personnes 3 ne s'estiment pas bien informées sur ses droits

Opinion en progression en 2011

Parlons maintenant des droits du passager aérien.

Les droits des passagers concernent notamment la possibilité de remboursement ou de dédommagement en cas d'annulation, de retard, de surbooking, le traitement en cas de perte ou des bagages endommagés.

Vous considérez-vous bien informé sur ces droits ?



Les droits du passager

Plusieurs sources d'information sont évoquées

De quelle manière avez-vous été informé des droits du passager ?

- Agence de voyage : 28%
- Sur le billet : 25%
- Site Internet : Compagnie aérienne, autres sites Internet : 23%
- Affiches dans l'aéroport : 16%
- Presse : 14%
- Site Internet du Ministère chargé des Transports (Direction Général Aviation Civile / DGAC) : 6%
- Dans mon carnet de voyage : 6%
- Autre : 12%
- NSP, ne se rappelle plus : 5%

(Base total: 1015 personnes)

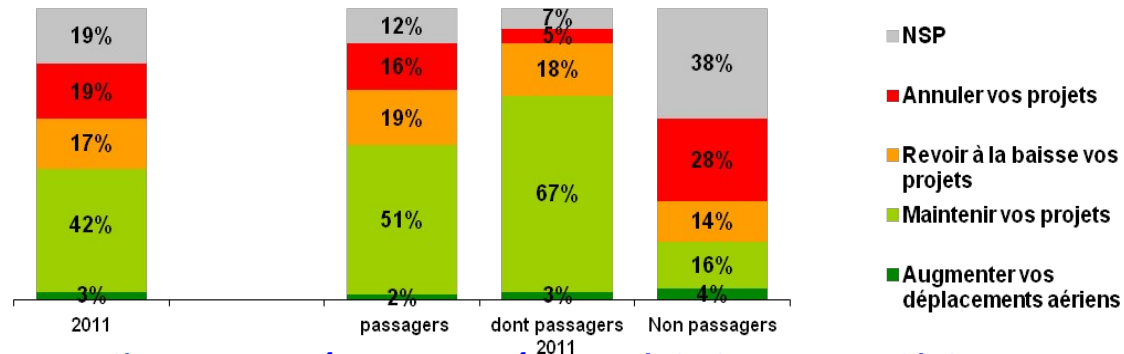


Climat économique et impact sur les déplacements aériens (2011)

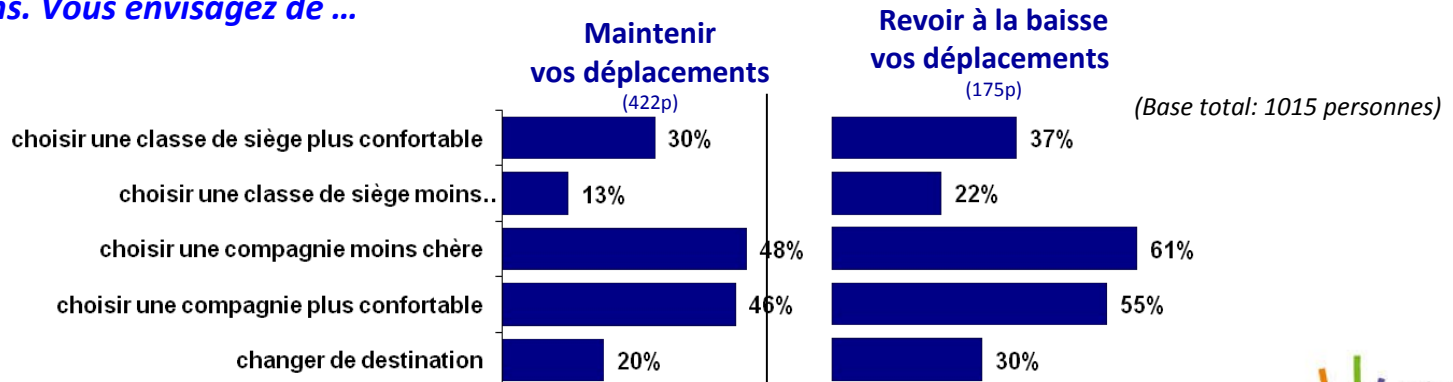
42% maintiennent leurs projets aériens contre 36% qui réduiraient (17%) ou annuleraient (19%)

Compte tenu du contexte économique actuel, quelles sont vos intentions de déplacement par avion ? Vous allez...

(rappel 2010 : le contexte économique peut vous amener à annuler, reporter ou modifier un voyage en avion : 27% / prévoir davantage de voyages en avion les prochains mois : 15% / réduire vos voyages en avion les prochains mois : 11%)



Vous prévoyez d'augmenter / maintenir / revoir à la baisse vos déplacements aériens. Vous envisagez de ...



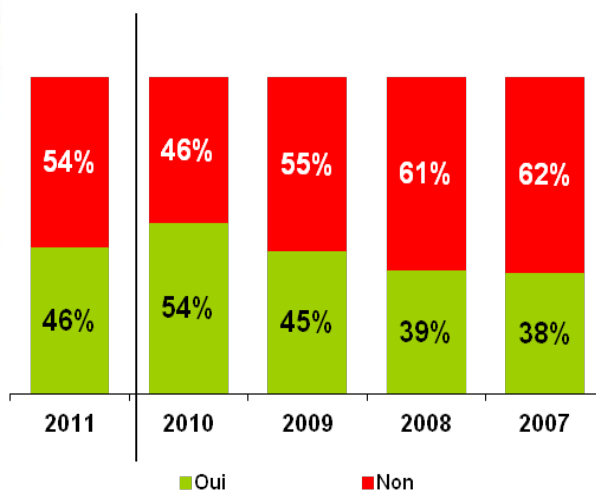
E- Notoriété de la DGAC



Notoriété de la DGAC

environ 5 personnes sur 10 ont entendu parler de la DGAC,
particulièrement par les médias (TV, radio...)

Avez-vous déjà entendu parlé de la DGAC, c'est-à-dire la Direction Générale de l'Aviation Civile ?



(Base total: 1015 personnes)

A quelle occasion avez-vous entendu parler de la Direction Générale de l'Aviation Civile ? (Base : 462)

TV, reportage, émission info TV : 48%
Accident, post d'enquête d'accident, crash : 20%
Journaux, presse, magazine : 19%
Média (sans précision) : 17%
Radio : 9%
On m'en a parlé, bouche à oreille : 8%
Proche qui travaille dans le milieu : 6%
Internet : 5%
Je travaille dans le milieu : 3%
Attentat : 2%
Autre : 3%
NSP, ne se rappelle plus : 2%

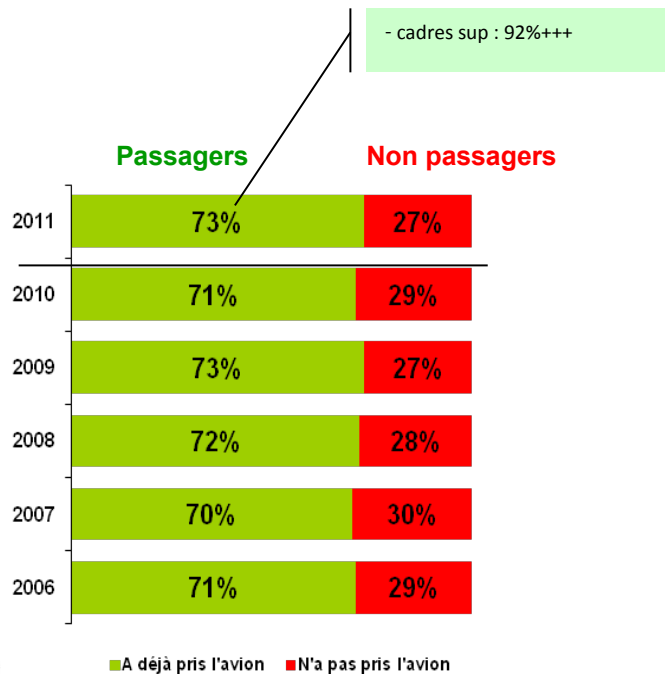
F- Les pratiques aériennes et profil



Pratiques aériennes

Comme les précédentes années, 7 personnes sur 10 ont déjà pris l'avion dont 3 en 2011

Avez-vous déjà pris l'avion pour motif privé ou professionnel ?

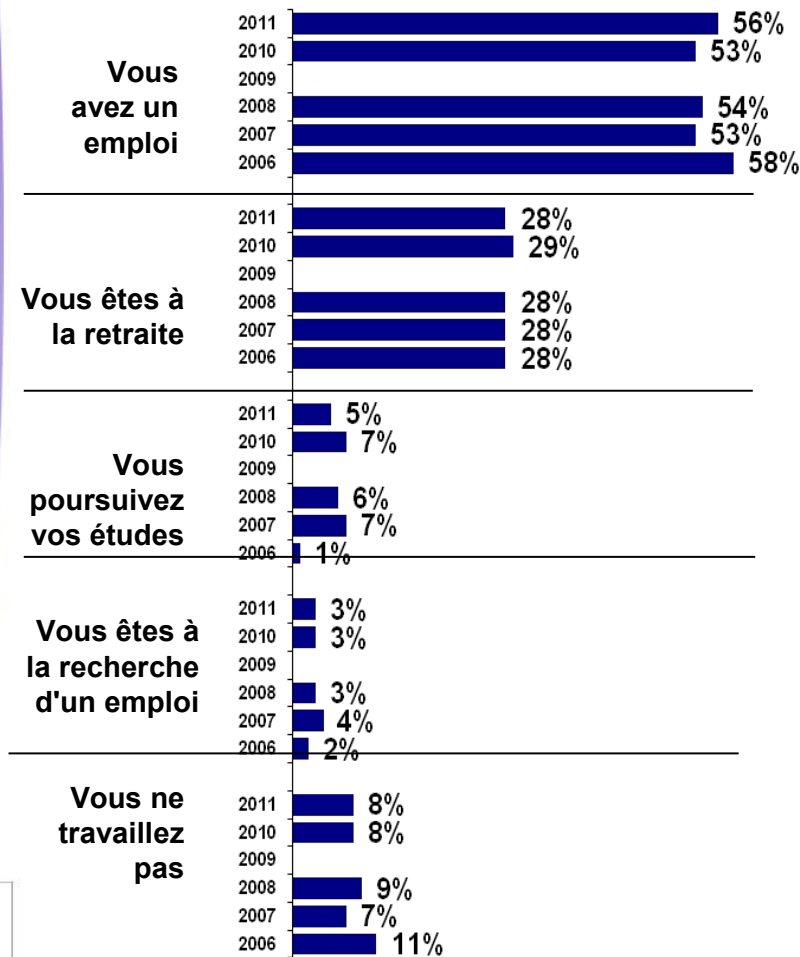


(Base total: 1015 personnes)

	Total passagers privés / professionnels	Dont déplacements privés	Dont déplacements professionnels
Passagers	73%	69%	22%
Ont pris l'avion en 2011	33%	45%	5%
1 fois	13%	20%	1,5%
2 à 3 fois	13%	20%	0,5%
4 fois +	7%	5%	6%
Jamais pris l'avion	27%	31%	78%

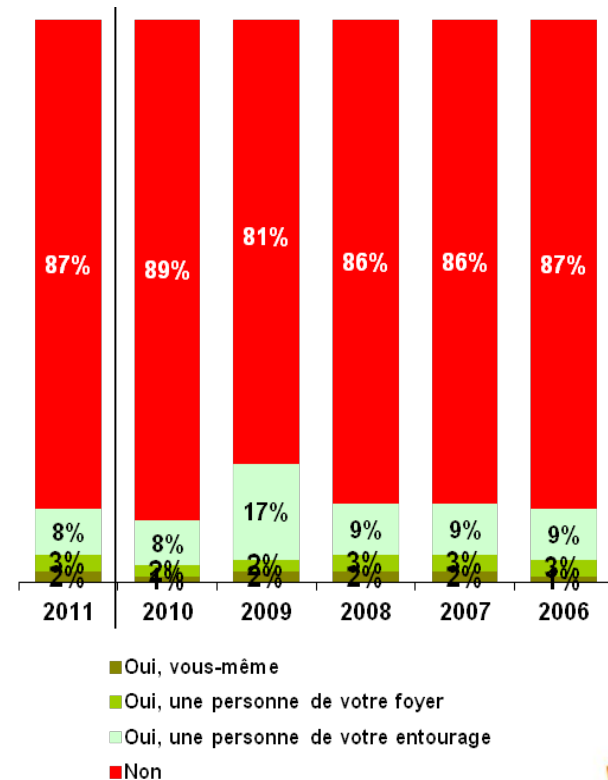
Profil de l'échantillon

Pouvez-vous me dire si vous même...



(Base total: 1015 personnes)

Vous même ou quelqu'un de votre foyer ou un proche, travaille t-il dans une compagnie aérienne, un aéroport ou une entreprise qui dépend du transport aérien ?



Question non posée en 2009



Direction générale de l'Aviation civile

IV. ANNEXE : questionnaire



ENQUETE :
« Image du transport aérien: 2011 »

Donnée importée : région (fichier)

- Alsace
- Aquitaine
- Auvergne
- Bourgogne
- Bretagne
- Centre
- Champagne Ardenne
- Corse
- Franche Comté
- Ile de France
- Languedoc Roussillon
- Limousin
- Lorraine

- Midi Pyrénées
- Nord pas de Calais
- Basse Normandie
- Haute Normandie
- Pays de Loire
- Picardie
- Poitou Charentes
- PACA
- Rhône Alpes

Donnée importée : taille d'agglomération (fichier)

- moins de 2000 hab
- 2000 à 9999 hab
- 10 000 à 49 999 hab
- 50 000 à 200 000 hab
- 200 000 hab et plus

Bonjour Madame, Monsieur,

Je suis Dominique LEROY de la Société MV2. Je réalise pour le compte du Ministère de l'écologie, de l'énergie développement durable et de l'aménagement du territoire une enquête auprès des français sur le thème de l'image transport aérien en France. Auriez-vous quelques minutes à m'accorder. Je vous en remercie.

Gestion des quotas :

Q1. Notez (sans demander) ...

- Homme
- Femme

Q2. Vous avez...

- Entre 18 et 24 ans
- Entre 25 et 34 ans
- Entre 35 et 44 ans
- Entre 45 et 54 ans
- Entre 55 et 64 ans
- 65 ans et plus

Q3. Quelle est la catégorie socio-professionnelle du chef de famille ?

- Agriculteur
- Artisan, commerçant, Chef d'entreprise
- Cadre supérieur, profession libérale
- Profession intermédiaire (agent de maîtrise, technicien...)
- Employé
- Ouvrier
- Retraité
- Autres Inactifs, étudiants, au foyer
- Autres (Précisez)

Q3bis. Quelle est la profession du chef de famille

- NOTER EN CLAIR

Questionnaire :

Q4. Quand vous entendez le mot « transport aérien » quels sont les 2 ou 3 mots ou premières images qui vous viennent à l'esprit ? **UE - Ne REMPLIR que les cases adjacentes, cocher sinon noter en clair**

- Avions
- Aéroport, Aéroport de Paris (ADP), Terminal, Roissy, Orly, Aérogare, pistes d'atterrissage, tour de contrôle
- Embarquement, billet d'avion, carte d'embarquement, guichet d'embarquement
- Hôtesse de l'air, Stewart, pilote, personnel d'aéroport, guichetier
- Air France, Air France KLM, Compagnie aérienne
- Industrie aéronautique, Airbus, EADS, concurrents Boeing
- Bagages, poids des bagages, perte des bagages, bagages abîmés, soute à bagages
- Baisse des prix, Démocratisation des prix, Low Cost/Bas coûts, compagnie à bas prix, compétitif, tout le monde peut partir
- Vacances, partir, destinations lointaines, étranger
- marchandises, fret, Cargo, soute
- Attentat, terrorisme, détournement
- Accident, catastrophe aérienne, crash
- Déplacement professionnel, rendez-vous d'affaires
- Passeport, contrôle, formalités, fouilles, détecteur de métaux, portiques, mesures de sécurité
- Rapide, pratique, facilité, gain de temps, le plus rapide pour voyager
- File d'attente, foule, heures d'attente
- Retards des vols
- Bruits, Nuisances sonores, vibrations
- Pollution, gaz à effet de serre
- Vol, service à bord, film à bord, plateaux repas, détente
- Bonne image de marque, secteur de pointe, savoir-faire, Prestige, haute technologie
- Cher, luxe, confort
- Moyen de transport sûr
- Image du pays à l'étranger
- Duty free, shopping
- Grèves, conflits sociaux
- A380
- Autres 1(précisez)
- Autres 2(précisez)
- Autres 3(précisez)
- Autres 4(précisez)

Q5. Si je vous dis le mot « low-cost » à quoi pensez-vous ? Quels sont les 2 ou 3 mots ou images qui vous viennent à l'esprit ? (IE : Ne RIEN citer, réponse spontanée, noter en clair)

- Moins cher que les compagnies traditionnelles (en comparaison)
- Vacances, évasion, partir loin
- Prix, prix bas, bon marché
- Tout le monde peut partir, démocratisation
- Partir souvent, partir quand on veut, autant qu'on veut
- Pratique
- Facile à trouver, il y en a plein
- Internet
- Insécurité
- Aéroport spécial, aéroport bas de gamme, Beauvais, aéroports lointains
- Manque de confort
- Manque de services à bord, tout est payant à bord
- Files d'attente, foule
- Vols à des heures impossibles, très tôt ou très tard
- Retards des vols
- Vieux avions, vieux matériel
- Accident, catastrophe aérienne
- Faut vraiment s'y prendre à l'avance, pas souple, pas d'annulation ou de changement possible
- Surbooking
- Moins bien que les compagnies traditionnelles
- Mauvaise connaissance / Manque de transparence des prix
- Cite le nom d'une compagnie en particulier (ex : Ryanair, easy Jet...) (précisez)
- Charter
- Autres 1 (précisez)
- Autres 2 (précisez)
- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS

Q6. Imaginez que vous partiez en avion pour un week-end prolongé de 4 à 5 jours. Quel serait le critère qui interviendrait le plus dans votre choix ? Est-ce que ce serait : le prix du billet, la destination ou la durée du vol ?

En 1er, et en deuxième ?

Est-ce... (Rotation aléatoire des items)	En 1er	En 2ème	En 3ème
• ... le prix du billet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... la destination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... la durée du vol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ENVIRONNEMENT

Nous allons maintenant parler du transport aérien et de l'environnement.

Q7. Selon vous, le secteur du transport aérien est-il une source importante de pollution ou de nuisances ?

- OUI
- NON

Q8. Parmi les 3 facteurs de nuisances environnementales que l'on peut attribuer au transport aérien, lequel pour vous est le plus important, est-ce... (IE : CITER) et en 2ème est-ce ?...

Est-ce... (Rotation aléatoire des items)	En 1er	En 2ème	En 3ème
• ... la pollution de l'air local provoquée par les réacteurs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... le bruit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• ... le dégagement de CO2 accentuant l'effet de serre ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q9. On dit que le transport ferré est le moins polluant de tous les modes de transport. Quand vous devez rejoindre une destination desservie à la fois par l'avion et par le train, votre choix est-il influencé par l'aspect environnemental ?

- OUI
- NON
- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS/Pas Concerné

Q10. Seriez-vous prêt à payer plus cher votre billet d'avion pour financer des projets en faveur de l'environnement ?

- OUI
- NON

Q11. Combien seriez-vous prêt à payer en plus, pour financer des projets en faveur de l'environnement, sur un billet d'avion Paris - Marseille de 150€ Aller/Retour ? (IE : Si réponse en pourcentage, demander en euros)

_____ / _____ / _____ / _____ / _____ € → si aucun coût supplémentaire, coder dans la liste

- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS
- (IE : Ne pas suggérer) Non concerné, ne prend jamais l'avion, n'achète pas de billet
- (IE : Ne pas suggérer) 0, rien, ne veut pas payer
- IE : NOTER EN CLAIR LA RAISON POUR LAQUELLE L'INTERVIEWE NE VEUT PAS PAYER

SI Q10 = 2 ET Q11 = « 0, ne veut pas payer » → Q13

Q12. Selon vous, votre contribution au financement de projets en faveur de l'environnement... (Citer, 1 seule réponse possible)

- ... devrait être un acte volontaire et personnel
- ... devrait être obligatoire et inclus dans les prix des billets
- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS

Q13. D'autres personnes que nous avons interrogées nous ont donné leur opinion sur les nuisances occasionnées par le transport aérien. En ce qui vous concerne sachant que le transport aérien participe pour 2% à l'économie nationale, quelle est l'affirmation avec laquelle vous êtes le plus d'accord parmi les 3 phrases suivantes... (IE : CITER - 1 seule réponse possible)

(Rotation aléatoire des items)

- « Le transport aérien est polluant mais c'est compensé par sa contribution au développement économique du pays. »
- « Le transport aérien est trop polluant, il comporte plus de nuisances que de bénéfices, il faudrait qu'il diminue »
- « Le transport aérien doit continuer à se développer mais il faut mieux l'encadrer pour qu'il pollue moins »
- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS



SURETE SECURITE

Nous allons maintenant parler de la sécurité (risque d'accident) et de la sûreté (risque d'attentat) en avion.

Q14. Vous arrive-t-il d'avoir peur en avion, ou si vous ne prenez jamais l'avion auriez-vous peur... ? (IE : CITER)

	OUI	NON
* ...d'un accident	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ...d'un attentat ou d'un détournement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q15. ...et de quoi avez-vous le plus peur, ou bien de quoi auriez-vous le plus peur ? Est-ce... (IE : CITER, 1 seule réponse possible)

- D'un accident ?
- Ou d'un attentat, d'un détournement ?
- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS

Q16. En matière d'accident aérien, pensez-vous qu'aujourd'hui l'avion est un mode de transport... (IE : CITER, 1 seule réponse possible)

- Tout à fait sûr
- Plutôt sûr
- Plutôt pas sûr
- Pas du tout sûr
- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS

Q17. Selon vous, est-ce que le risque d'accident en avion est aujourd'hui... ? (IE : CITER, 1 seule réponse possible)

- Moins élevé qu'il y a 10 ans ?
- Aussi élevé qu'il y a 10 ans ?
- Ou, Plus élevé qu'il y a 10 ans ?
- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS

Q18. Et sur un vol à « bas-coûts », avez-vous le sentiment qu'on est... (IE : si l'interviewé n'a jamais utilisé de compagnie à bas coûts, bien relancer : « mais selon l'idée que vous vous en faites »)

- Moins en sécurité que sur une compagnie traditionnelle ?
- Autant en sécurité que sur une compagnie traditionnelle ?
- Plus en sécurité que sur une compagnie traditionnelle ?
- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS

Q19. Quelles sont les mesures qui ont été mises en place pour la sûreté des personnes contre le risque d'attentat ou de détournement, et dont vous avez entendues parler ? (IE : Ne RIEN citer, plusieurs réponses possibles)

- Fouille des passagers, palpation, ...
- Fouille des bagages
- détecteur de métaux, portiques
- petits objets contondants Interdits en cabine
- bouteilles et tubes interdits en cabine ou sous sacs plastiques
- renforcement du contrôle des passeports
- plan vigipirate
- caméras de surveillance
- liste noire, liste des compagnies interdites en France
- passeports électroniques / photos d'identité
- Scan des personnes, portique permettant de voir le squelette des personnes
- autres mesures (préciser)
- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS

Q20. De votre point de vue, aujourd'hui ... les mesures de sûreté contre les risques d'attentats dans les aéroports... (IE : CITER)

(notation des items)	OUI, Tout à fait d'accord	OUI, Plutôt d'accord	NON, Plutôt pas d'accord	NON, Pas du tout d'accord	(Ne pas suggérer) Ne sait pas
* (les mesures de sûreté contre les risques d'attentats) sont-elles nécessaires ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* (les mesures de sûreté contre les risques d'attentats) sont-elles efficaces ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* (les mesures de sûreté contre les risques d'attentats) sont-elles contraignantes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* (les mesures de sûreté contre les risques d'attentats) sont-elles rassurantes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Depuis Novembre 2006, des mesures ont été prises concernant l'emport de liquides en cabine dans les avions.

Q21. Avez-vous déjà été dissuadé de prendre l'avion pour lui préférer un autre mode de transport ou annuler un voyage en avion dans les cas suivants ?

	OUI	NON	(Ne pas suggérer) NSP / Non concerné
* ... des accidents d'avion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... des événements internationaux (risques d'un attentat ou d'un détournement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... les mesures de sûreté en place dans les aéroports	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q22. Avez-vous déjà pris l'avion pour motif privé c'est à dire par exemple pour partir en vacances, en week-end ?

- OUI, → Passez à Q23
- NON → Passez à Q24

Q23. Au cours des 12 derniers mois combien de fois avez-vous pris l'avion pour motif privé ?

_____ fois au cours des 12 derniers mois

Q24. Avez-vous déjà pris l'avion pour motif professionnel ?

- OUI, → Passez à Q25
- NON → Passez à Q25 si Q23 > 0 ou Passez à Q31 si Q23=0

Q25. Au cours des 12 derniers mois combien de fois avez-vous pris l'avion pour motif professionnel ?

_____ fois au cours des 12 derniers mois

Si Q23 ou Q25 > 0 → Q26
Si Q23=0 et Q25=0 → Q31

Q26. Globalement, diriez-vous que la qualité de service du transport aérien : ... (Citer, 1 seule réponse possible)

- S'est améliorée ?
- S'est maintenue ?
- S'est dégradée ?
- (Ne pas suggérer) Ne sait pas



Q27. Et plus particulièrement, diriez-vous que : (citer les items et l'échelle)

(rotation aléatoire des items)	S'est amélioré(e) / se sont améliorés	S'est maintenu(e) / se sont maintenus	S'est dégradé(e) / se sont dégradés	(Ne pas suggérer) Ne sait pas
* L'accueil à l'aéroport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Les formalités d'enregistrement (passagers, bagages...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* La ponctualité / respect des horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Les services/prestations à bord compris dans le prix de votre billet (repas, cinéma, accompagnement d'enfants...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Le traitement des bagages à l'arrivée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Le temps d'enregistrement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* Les formalités à l'arrivée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q28. Et diriez-vous que le temps d'attente pour l'enregistrement des bagages est, la plupart du temps... ? (IE : CITER, 1 seule réponse possible)

- * Très court
- * Plutôt court
- * Plutôt long
- * Très long
- * (Ne pas suggérer) Ne sait pas

Q29. Diriez-vous que le temps d'attente pour le passage au Poste d'Inspection Filtrage, c'est-à-dire le contrôle de sûreté des bagages et des voyageurs (passage sous portique et scan des bagages), est la plupart du temps... ? (IE : CITER, 1 seule réponse possible)

- * Très court
- * Plutôt court
- * Plutôt long
- * Très long
- * (Ne pas suggérer) Ne sait pas

Q30. Trouvez-vous que le temps d'attente, est plus long à l'enregistrement des bagages ou au contrôle de sûreté ? (IE : CITER, 1 seule réponse possible)

- * Plus long à l'enregistrement des bagages
- * Plus long au contrôle de sûreté

Q31. Parions maintenant des droits du passager aérien.

Les droits des passagers concernent notamment la possibilité de remboursement ou de dédommagement en cas d'annulation, de retard, de surbooking, le traitement en cas de perte ou des bagages endommagés.

Vous considérez-vous bien informé sur ces droits ? ... (Citer, 1 seule réponse possible)

- * Très bien informé → Passez à Q32
- * Plutôt bien informé → Passez à Q32
- * Pas très bien informé → Passez à Q33
- * Pas du tout informé → Passez à Q33
- * (Ne pas suggérer) Ne sait pas → Passez à Q33

Q32. De quelle manière avez-vous été informé des droits du passager ? (IE : Ne RIEN CITER)

- * Site internet du Ministère chargé des Transports (Direction Générale Aviation Civile/DGAC) 1
- * Site internet : Compagnies aériennes / autres sites internet 2
- * Affiches dans l'aéroport 3
- * Presse 4
- * Agence de voyage 5
- * Sur le billet 6
- * Dans mon carnet de voyage 7
- * Autres (préciser) 8

Q33. Avez-vous déjà été concerné par les mesures suivantes au cours des 12 derniers mois :

(IE : CITER, rotation aléatoire des items, OUI – NON – NSP pour chaque item)

	OUI	NON	(Ne pas suggérer) NSP / Non Concerné
* remboursement ou dédommagement en cas d'annulation d'un vol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* remboursement ou dédommagement en cas de retard d'un vol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* remboursement ou dédommagement en cas de surbooking d'un vol	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* remboursement ou dédommagement en cas de perte ou détérioration de bagages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q34. Compte tenu du contexte économique actuel, quelles sont vos intentions concernant vos intentions de déplacements par avion. Vous allez...

(IE : CITER, 1 seule réponse possible)

- * Augmenter vos déplacements aériens → Passez à Q36
- * Maintenir vos projets de déplacements par avion → Passez à Q36
- * Revoir à la baisse vos projets de déplacements par avion → Passez à Q37
- * Ou, Annuler vos projets de déplacements par avion → Passez à Q38
- * (Ne pas suggérer) Ne sait pas → Passez à Q38

Q35. Vous prévoyez d'augmenter vos déplacements aériens. Vous envisagez de...

	OUI	NON	(Ne pas suggérer) NSP / Non Concerné
* ... choisir une classe de sièges plus confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... choisir une classe de sièges moins confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... choisir une compagnie moins chère	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... choisir une compagnie plus confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... changer de destination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Q36. Vous prévoyez de maintenir vos projets en matière de déplacements aériens. Vous envisagez de...

	OUI	NON	(Ne pas suggérer) NSP / Non Concerné
* ... choisir une classe de sièges plus confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... choisir une classe de sièges moins confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... choisir une compagnie moins chère	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... choisir une compagnie plus confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... changer de destination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q37. Vous prévoyez de revoir à la baisse vos déplacements aériens. Vous envisagez de...

	OUI	NON	(Ne pas suggérer) NSP / Non Concerné
* ... choisir une classe de sièges plus confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... choisir une classe de sièges moins confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... choisir une compagnie moins chère	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... choisir une compagnie plus confortable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
* ... changer de destination par rapport à vos projets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DGAC

Q38. Avez-vous déjà entendu parler de la DGAC, c'est-à-dire la Direction Générale de l'Aviation Civile ?

- * OUI → Passez à Q39
 * NON → Passez à Q40

Q39. (si ne connaît pas la DGAC, ne pas poser) A quelles occasions avez-vous entendu parler de la Direction Générale de l'Aviation Civile ? (IE : ne pas citer, réponses spontanées, plusieurs réponses possibles)

- * TV, reportage, émission TV 1
- * Accident, crash 2
- * Journaux, presse, magazine 3
- * Media (sans précision) 4
- * Proche ou connaissance qui travaille dans le secteur aérien 5
- * Je travaille dans le secteur aérien 6
- * On m'en a parlé, bouche à oreille 7
- * Radio, émission de radio 8
- * Internet 9
- * Attentat 10
- * Autres (préciser) 11
- * (IE : Ne pas suggérer) Ne se souvient plus 99

Q40. Vous-même, ou quelqu'un de votre foyer, ou un proche, travaille-t-il dans une compagnie aérienne, un aéroport ou une entreprise qui dépend du transport aérien ? (IE : CITER, plusieurs réponses possibles)

- * OUI, moi-même 1
- * OUI, une personne de mon foyer 2
- * OUI, une personne de mon entourage 3
- * NON 4

Q41. Pouvez-vous me dire si vous-même...

- * Vous avez un emploi 1
- * Vous êtes à la retraite 2
- * Vous poursuivez vos études 3
- * Vous êtes à la recherche d'un emploi 4
- * Vous ne travaillez pas 5

10

Ce questionnaire est maintenant terminé, je vous remercie de votre participation, et vous souhaite une bonne fin de journée

Date : |__| |__| |__| |__|

Heure : |__| |__| h |__| |__| minutes

Nom enquêteur: