

ENQUÊTE SUR L'IMAGE DE L'AVIATION CIVILE : 2012

Rapport



Sommaire

- I. CONTEXTE**
- II. METHODOLOGIE**
- III. RESULTATS DETAILLES**
 - A. Evocations spontanées et image du transport aérien**
 - B. Pollution et nuisances**
 - C. Sécurité et sûreté**
 - D. Qualité de services**
 - E. Notoriété de la DGAC**
 - F. Pratiques aériennes et profil**
- IV. ANNEXE : questionnaire**

I. CONTEXTE



Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012



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 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 impacts du trafic aérien sur l'environnement.**

Le questionnaire conserve au fil des années un tronc commun permettant la comparabilité des résultats.



II. METHODOLOGIE



Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012



Echantillon

La méthodologie d'enquête utilisée en 2012, est strictement identique aux précédentes études, à savoir :

La réalisation d'une étude par téléphone :

- Après d'un panel de résidents français représentatif de la population française.
- En complément, la réalisation d'une étude « Mobile Only », à savoir l'interrogation de 100 personnes n'ayant qu'un téléphone portable à leur disposition.
- Sur la base d'un questionnaire d'une durée moyenne de 15 minutes.

Ainsi au total :

1046 personnes ont été interviewées sur ce premier panel dont :

987selon un fichier France Telecom

59 selon un fichier de personnes ayant un dégroupage de leur ligne téléphonique

97 personnes « mobile only » ont complété ce panel et ont été comparées aux principaux résultats de l'échantillon national.

Le terrain s'est déroulé du jeudi 15 Novembre au mardi 27 novembre 2012.

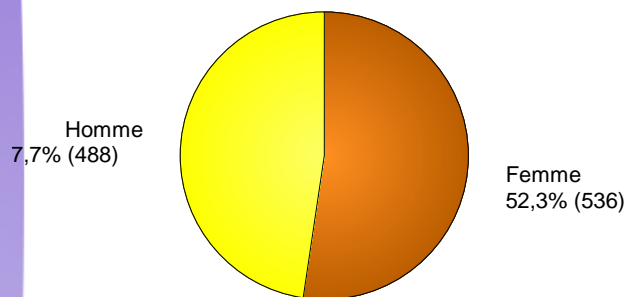


Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012

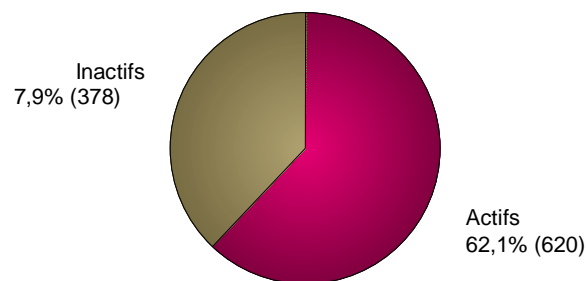


Méthodologie

Sexe



Catégorie socio professionnelle du chef de famille



Région

Région	Effectifs	%
ALSACE	36	3,4%
AQUITAINE	62	5,9%
AUVERGNE	24	2,3%
BASSE NORMANDIE	23	2,2%
BOURGOGNE	30	2,9%
BRETAGNE	62	5,9%
CENTRE	47	4,5%
CHAMPAGNE ARDENNE	28	2,7%
CORSE	3	0,3%
FRANCHE COMTE	21	2,0%
HAUTE NORMANDIE	40	3,8%
ILE DE France	123	11,8%
LANGUEDOC ROUSSILLON	49	4,7%
LIMOUSIN	14	1,3%
LORRAINE	40	3,8%
MIDI PYRENEES	51	4,9%
PACA	70	6,7%
PAS DE CALAIS	68	6,5%
PAYS DE LA LOIRE	77	7,4%
PICARDIE	34	3,3%
POITOU CHARENTE	37	3,5%
RHONE ALPES	107	10,2%
Total	1 046	100,0%

Age

Age	Effectifs	%
18 - 24 ans	32	3,1%
25 - 34 ans	104	10,1%
35 - 44 ans	196	19,1%
45 - 54 ans	249	24,2%
55 - 64 ans	214	20,8%
65 ans et plus	232	22,6%
Total	1 027	100,0%

19 non répondants

Catégorie	Effectifs	%
Agriculteurs	22	2,2%
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	106	10,6%
Cadres, professions intellectuelles supérieures	158	15,8%
Professions intermédiaires	34	3,4%
Employés	221	22,1%
Ouvriers (y compris ouvriers agricoles)	79	7,9%
Retraités	307	30,8%
Autres sans activité professionnelle	71	7,1%
Total	998	100,0%

48 non répondants

Base : 1046 personnes



Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012



III. RESULTATS DETAILLES



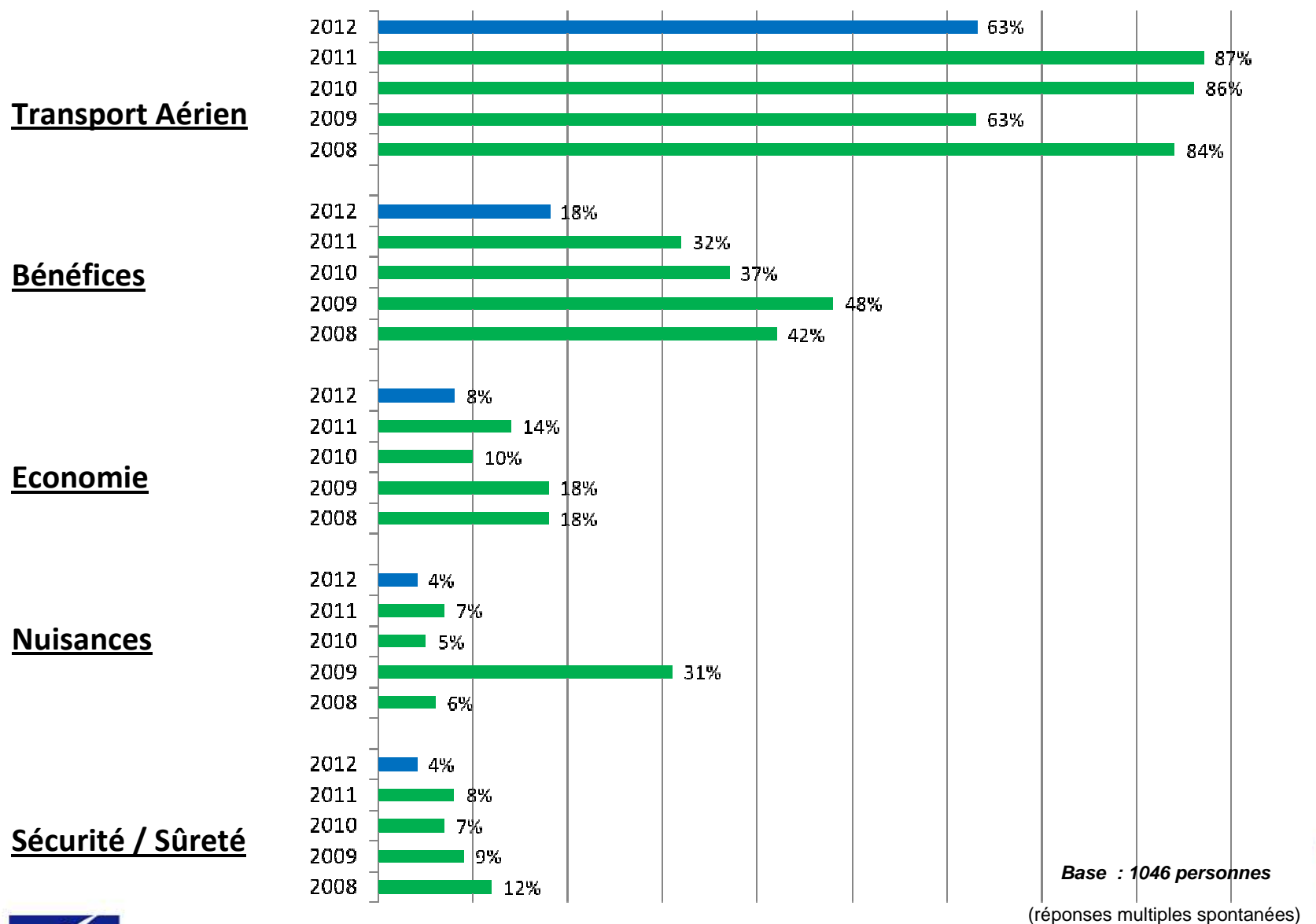
A- Evocations spontanées et image du Transport aérien

Tous les résultats sont calculés sur la base totale des 1046 personnes (échantillon national représentatif).

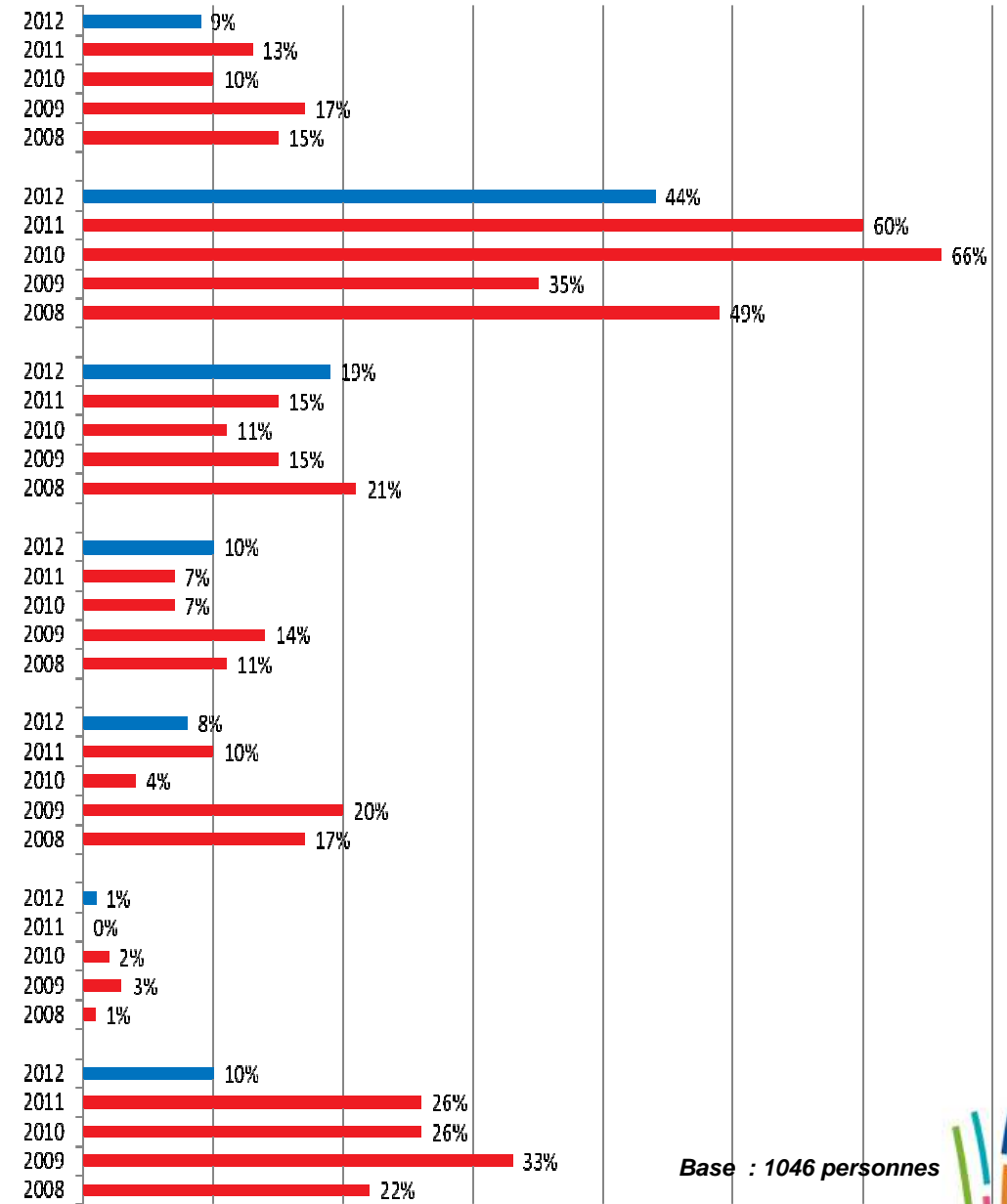
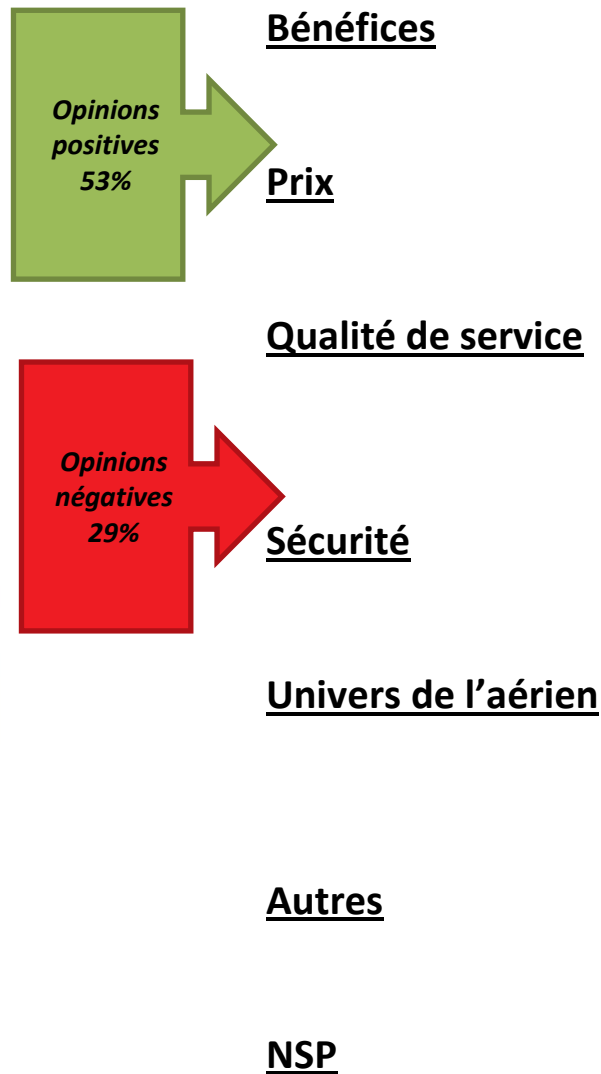
Les résultats des questions communes aux enquêtes depuis 2006 sont présentés en comparaison.



Evocations spontanées autour du terme « transport aérien »



Evocations spontanées autour du terme « Low Cost »



Base : 1046 personnes
(réponses multiples spontanées)



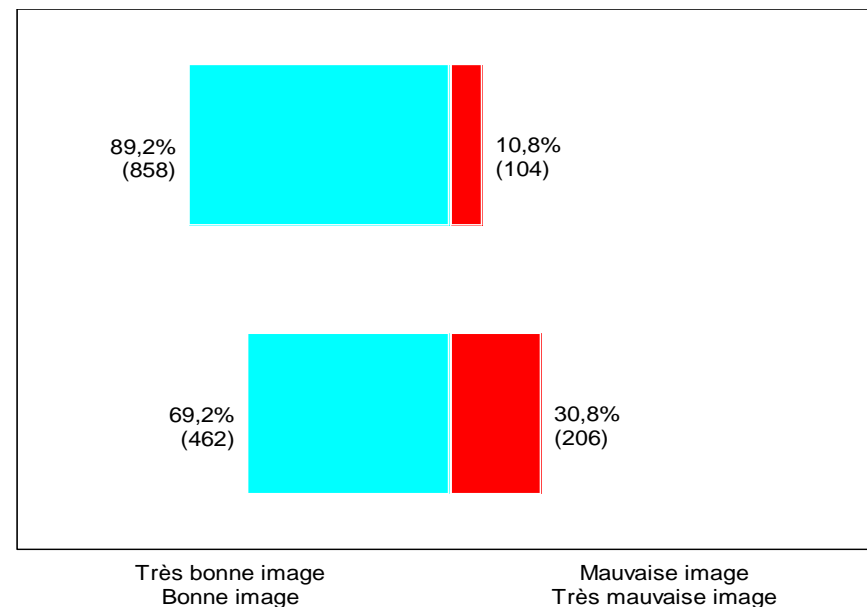
Image spontanée

Et pouvez-vous me dire quelle image avez-vous du transport aérien et du Low Cost ?

Bonne image du transport aérien, proche de 90% des personnes interrogées, tandis que le « low cost » obtient une image moins positive avec seulement 69% de « bonne image ».

Image du TRANSPORT AERIEN

Image du LOW COST



Un contraste dans les résultats en fonction de son âge :

- Plus on est âgé et plus on a une bonne image
- Image identique entre hommes et femmes

- Plus on est jeune et plus on a une bonne image
- Les femmes ont une meilleure image

Image Transport Aérien

Image du Low Cost

Base : 1046 personnes

Les critères de choix

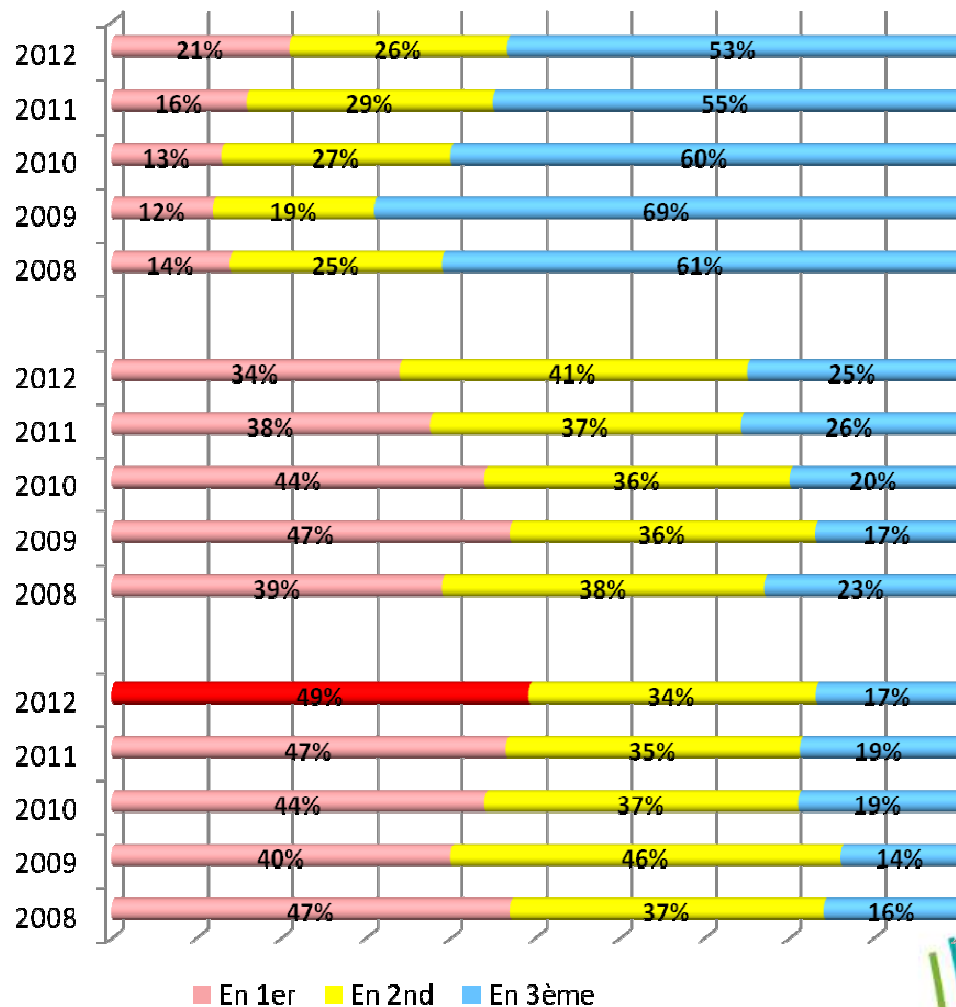
Imaginez que vous partiez en avion un week-end prolongé de 4 à 5 jours. Quel critère interviendrait le plus dans votre choix ? (1 étant le plus important)

Le prix reste encore le principal critère de choix dans la prise de décision et cela particulièrement chez les moins de 34 ans (60% citent en premier le prix)

La durée du vol

La destination

Le prix du billet



Base : 1046 personnes



Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012

B- Pollution et nuisances

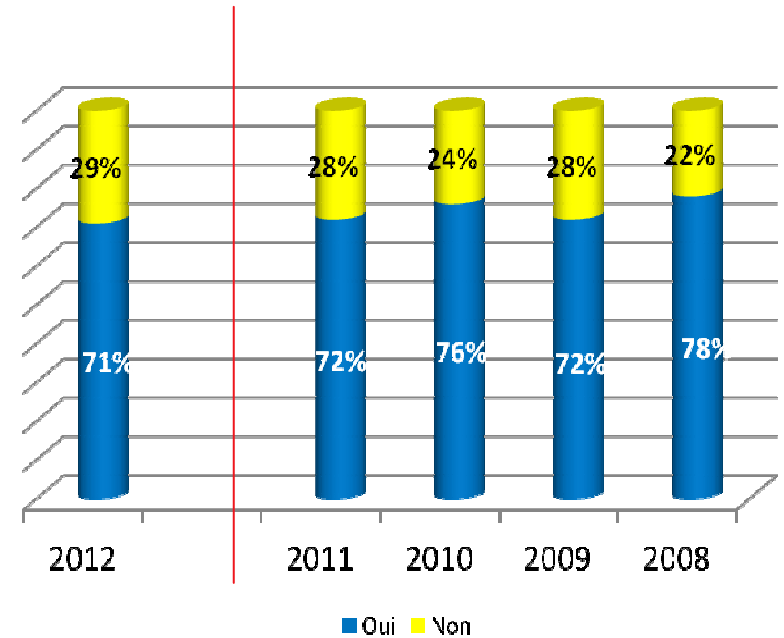
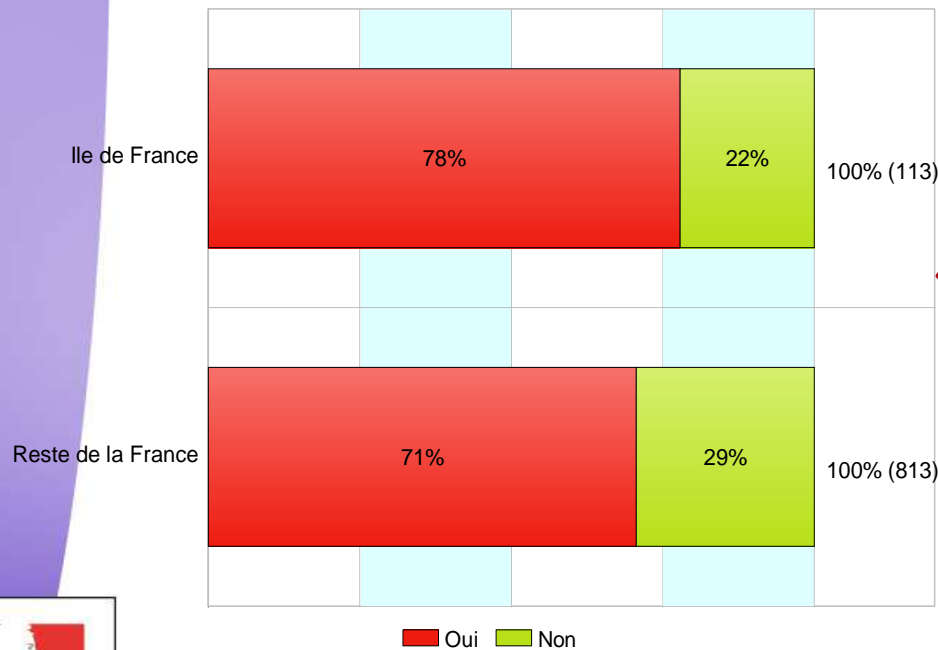


Transport aérien source de pollution et nuisances ?

Le secteur aérien est considéré comme une source de nuisances tant au niveau de la pollution que du bruit. Peu de différence significative en termes de profil, toutefois des écarts de plus de 10 points entre région sont à noter. Ainsi les habitants d'Alsace sont 83% à le dire contre 61% pour les languedociens.

Toutefois ils ne sont que 29% à intégrer l'aspect environnemental dans leur choix en termes de mode de déplacements : ils étaient 33% à le dire en 2011.

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



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

Départements 91 et 94 : 82%
Autres départements IDF : 76%

Base : 1046 personnes

Pollution et nuisances

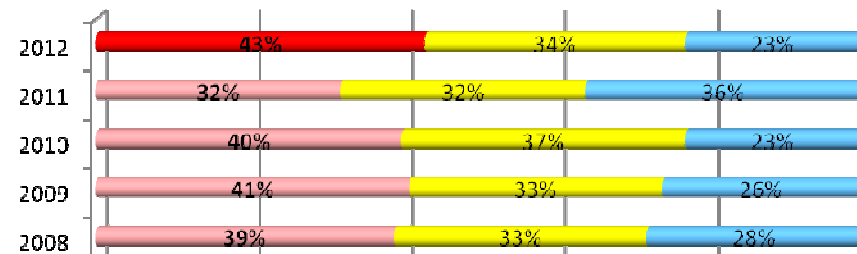
Parmi les 3 facteurs de nuisances que l'on peut attribuer au transport aérien, lequel pour vous est le plus important ? et en 2e ? et en 3e ?

Alors que sur les études précédentes, le bruit a toujours été le facteur de nuisances le plus important aux yeux des personnes interrogées,

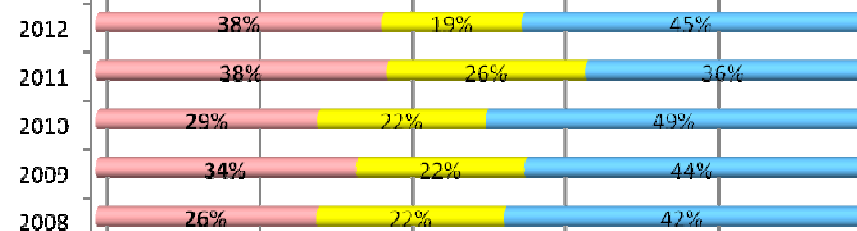
sur 2012, le dégagement de co2 contribuant à l'effet de serre est mis en avant, mais cette analyse est différente en fonction de la région.

Ainsi la nuisance « Bruit » est mise en avant dans les régions à forte densité et particulièrement l'île de France.

Co2 et effet de serre



Bruit



Pollution de l'air local



■ En 1er ■ En 2nd ■ En 3ème

Base : 1046 personnes

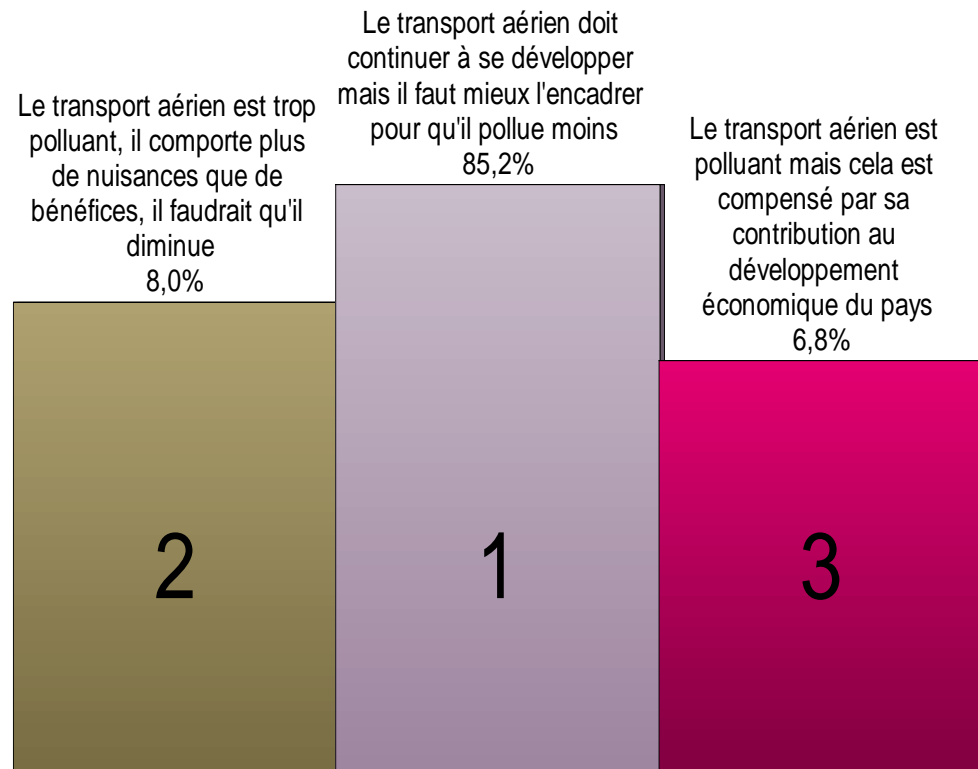


Pollution et nuisances

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

Même si les personnes interrogées sont unanimes pour dire que le transport aérien est source de nuisances, il n'en reste pas moins que 85% jugent qu'il est nécessaire qu'il se développe mais en étant encadré.

Cette analyse est de plus en plus forte puisqu'en 2011, ils étaient 70% à le penser, soit 15 points de plus en 1 an.



Pour rappel résultats précédents :

2011	11%	70%	15%
2010	16%	68%	14%
2009	13%	75%	11%
2008	10%	77%	12%

Base : 1046 personnes



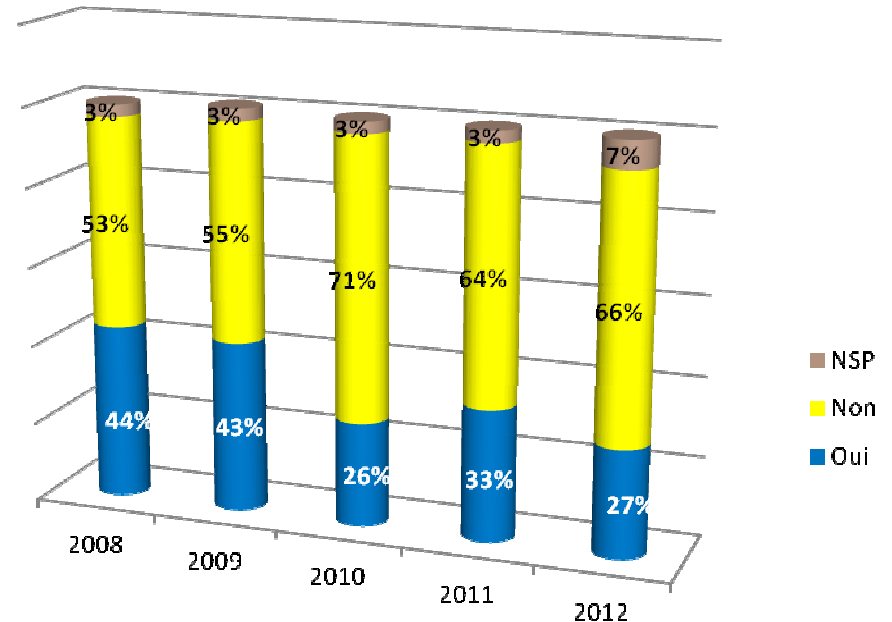
Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012

Transport aérien et autre mode de déplacement

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 ?

Une sensibilité à l'aspect environnemental plus forte chez les « non passagers » que chez les passagers (respectivement 35% et 27%) et liée à l'âge : plus on vieillit et plus on y est sensible.

	Oui	Total
18 - 24 ans	13%	31
25 - 34 ans	26%	102
35 - 44 ans	23%	192
45 - 54 ans	29%	240
55 - 64 ans	35%	205
65 ans et plus	35%	199
Total	29%	969



27% des personnes interrogées intègrent dans leur choix entre l'avion et le train l'aspect environnemental. Ce taux était de 33% en 2010.

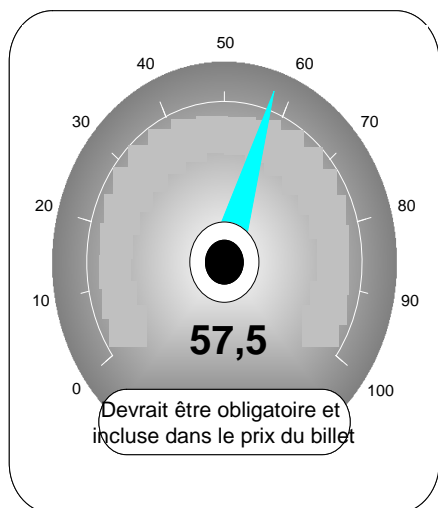
Plus on est âgé et plus on intègre cet aspect environnemental dans ce choix.

Transport aérien et participation à des projets environnementaux

Quand vous prenez l'avion, ou si vous deviez prendre l'avion, seriez-vous prêt à payer plus cher votre billet pour financer des projets en faveur de l'environnement

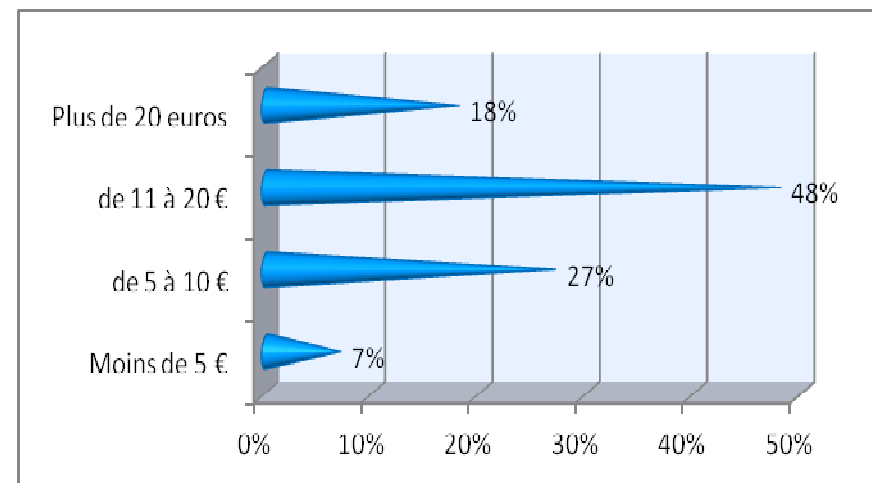
OUI : 51% (2011 : 46% / 2010 : 53% / 2009 : 49% / 2008 : 57% / 2007 : 59%)

Selon vous votre contribution au financement de projet en faveur de l'environnement devrait : (base : 498 répondants)



Combien seriez vous prêt à payer ? (base : 498 répondants)

Moyenne : 19 euros
Minimum : 1 euro
Maximum : 90 euros
Médiane : 20 euros



Plus de la moitié des personnes interrogées sont prêtes à payer pour l'environnement et jugent que cela devrait être compris dans le prix du billet.

Un cout médian de 20 euros (50% des personnes ont cité 20 euros)



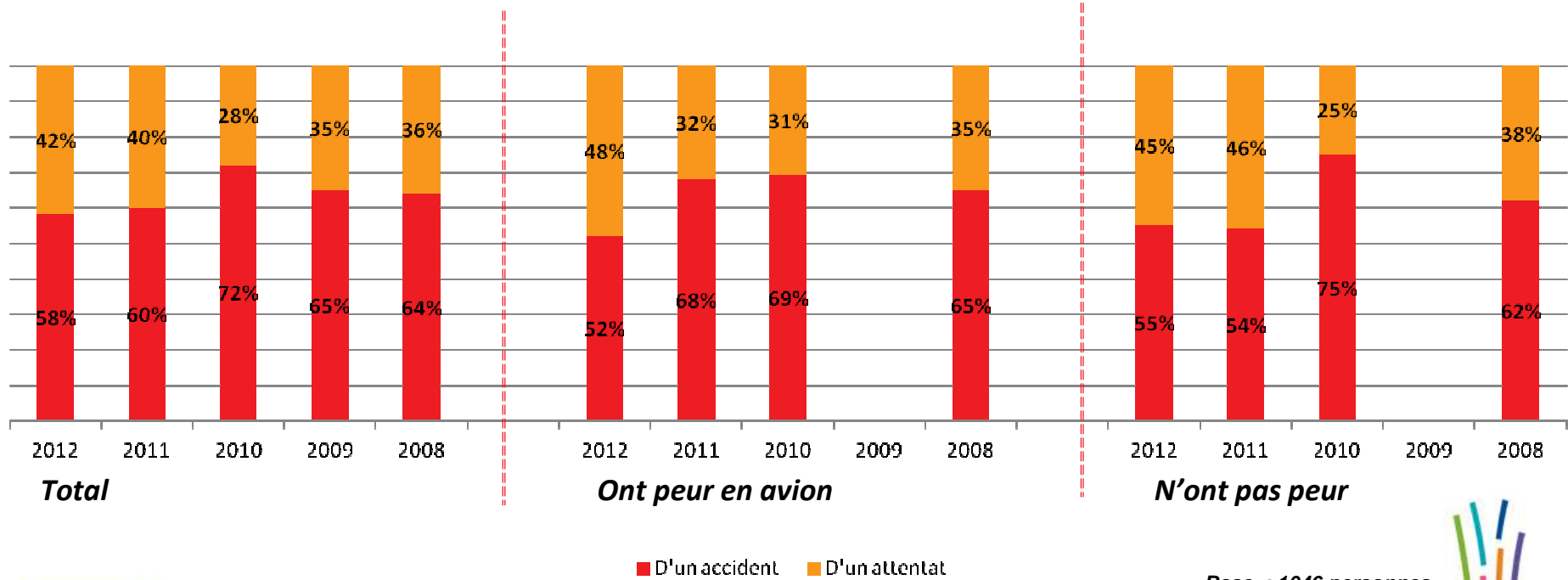
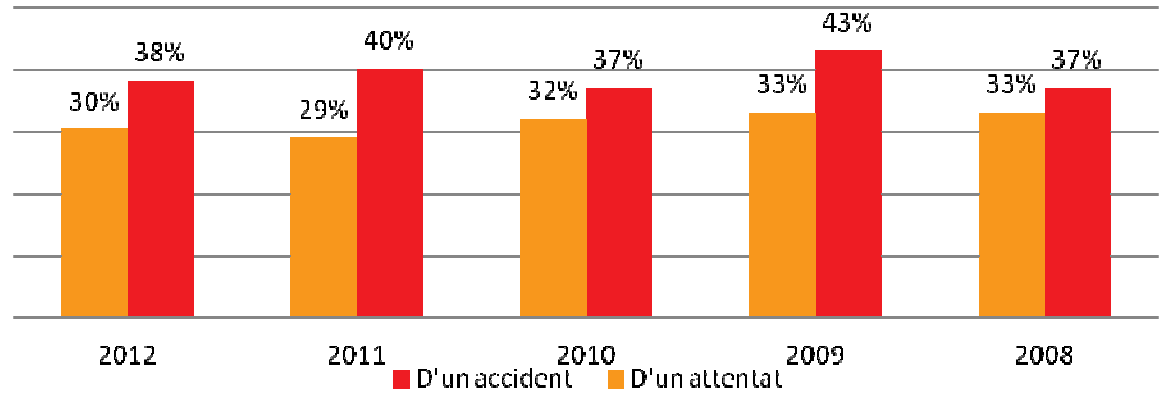
C- Sécurité et Sûreté



Les facteurs de peur en avion

Vous arrive t'il d'avoir peur :

La moitié des personnes interrogées n'ont peur ni d'un accident ni d'un attentat, 20% ont peur des deux et 30% de l'un ou de l'autre, avec une propension plus forte sur l'accident.



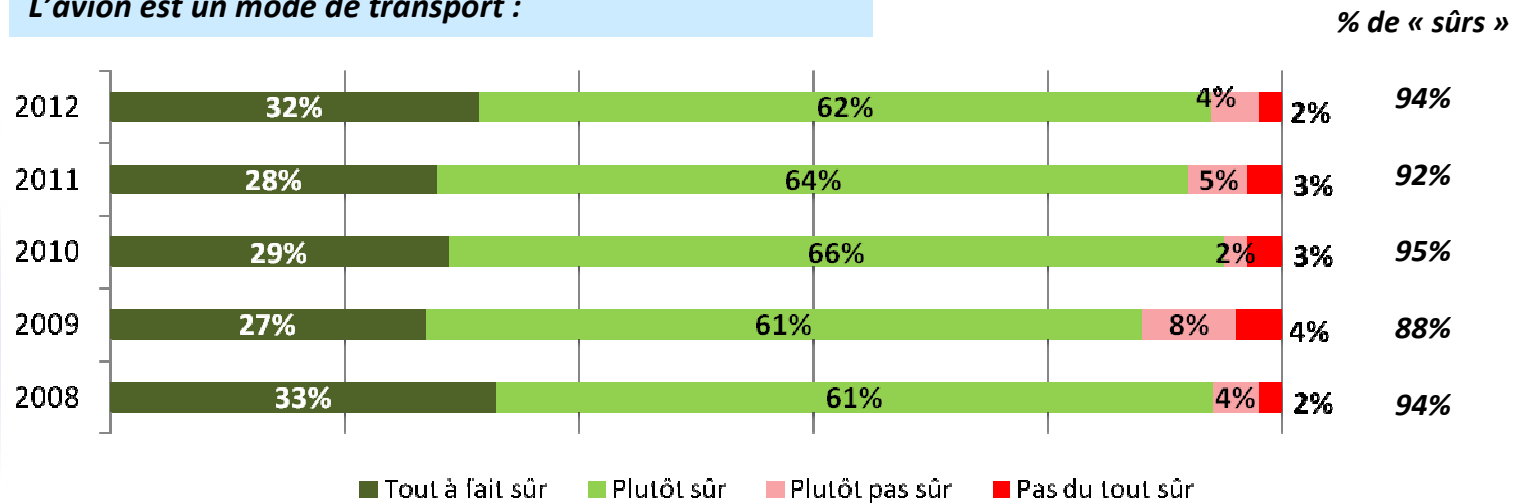
Base : 1046 personnes



Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012

Sécurité : l'estimation des risques

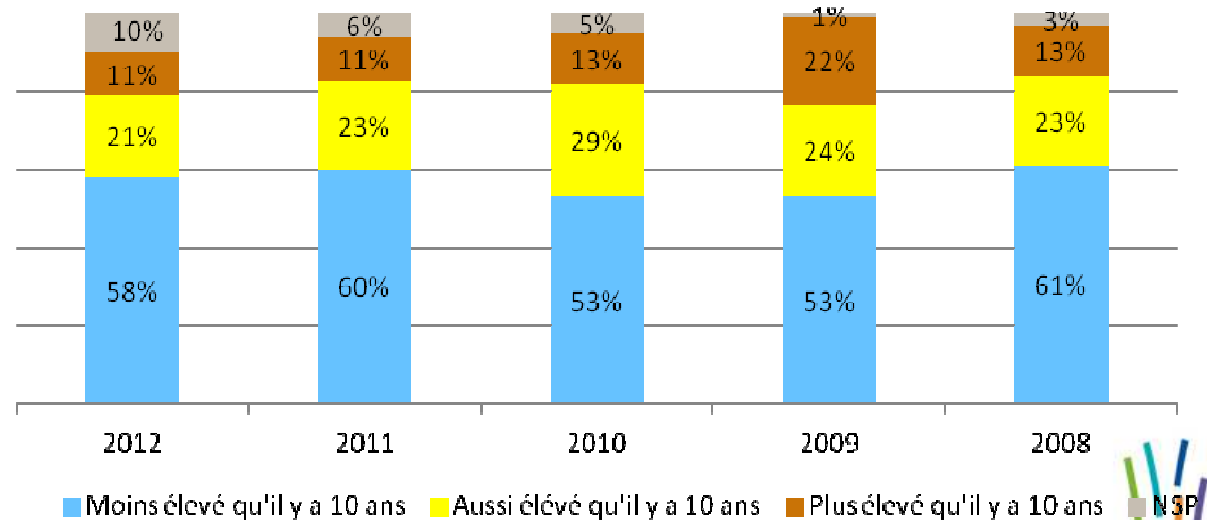
L'avion est un mode de transport :



L'avion est jugé comme un mode de transport sûr pour 94% des personnes interrogées, avec toutefois une différence de 10 points entre les passagers et les non passagers (respectivement 96% et 86%).

La fréquence du risque d'accident est moins élevée pour les passagers (59%) que pour les non passagers (56%).

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

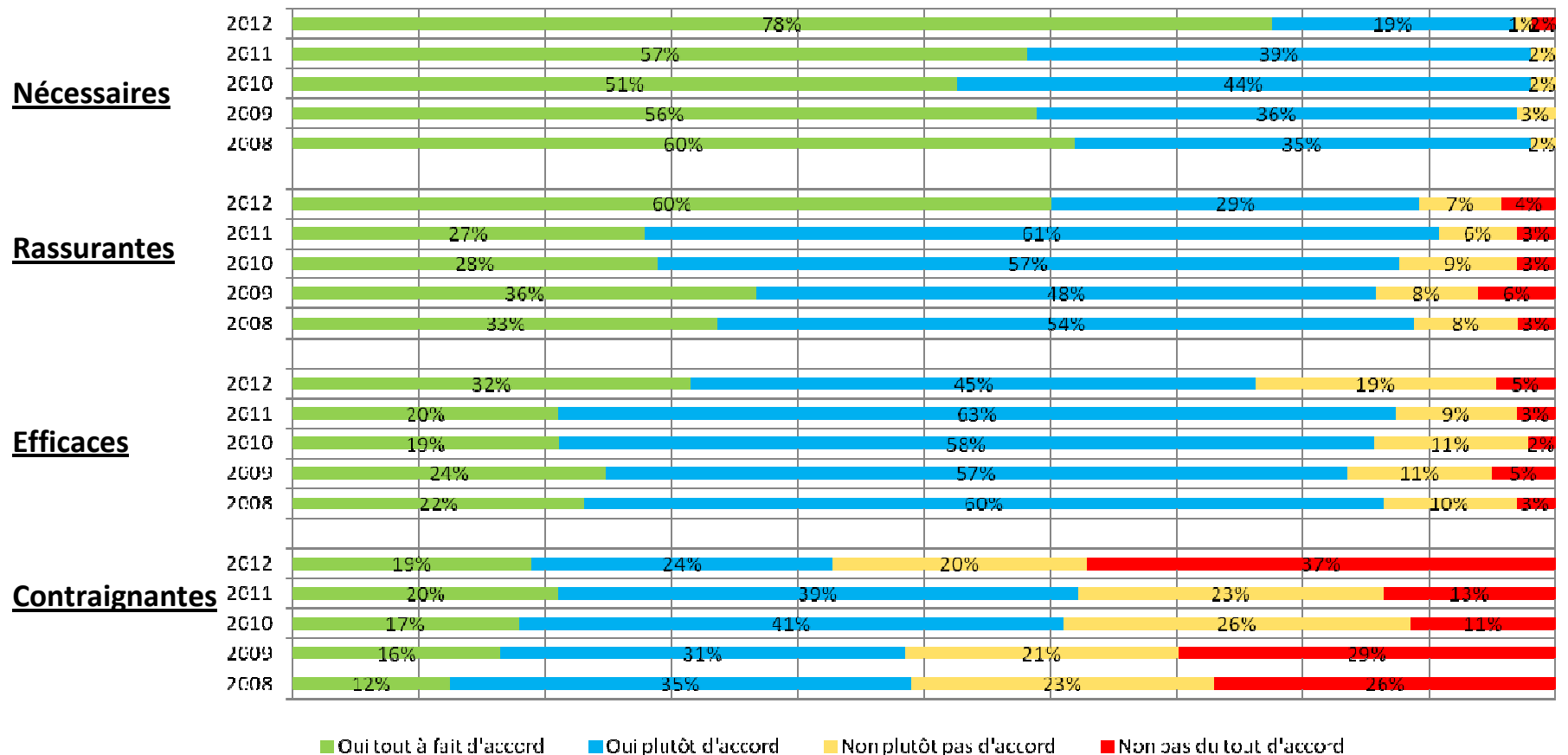


Base : 1046 personnes

Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012

Sûreté : les mesures de sûreté et contrôles

De votre point de vue, les mesures de sûreté contre les risques d'attentats, de détournement dans les aéroports sont aujourd'hui :



Les mesures de sûreté et de contrôles sont jugées nécessaires et rassurantes et leurs taux sont en constante évolution depuis 2008.

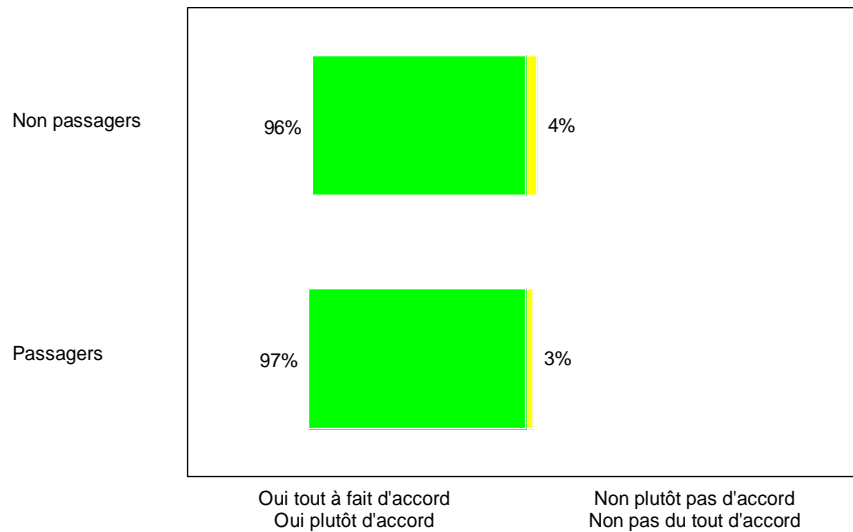
De même en 2012, elles semblent moins contraignantes puisque le taux a baissé de 59% à 43%.

Les passagers ont une vision plus « négative » que les non passagers de ces mesures.

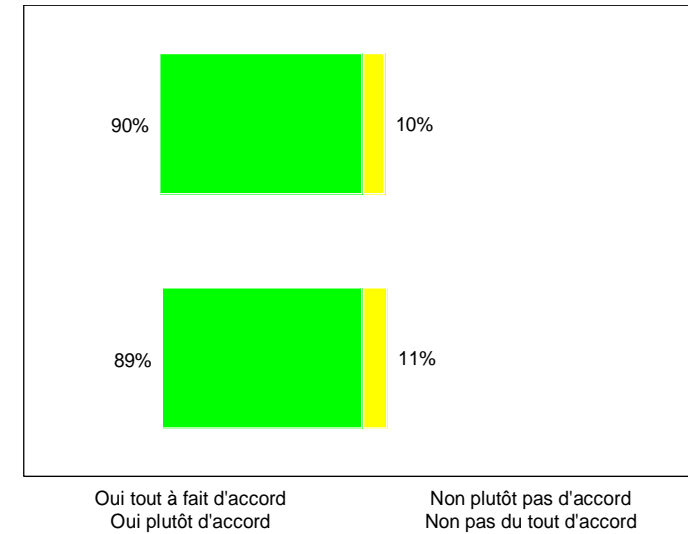
Base : 1046 personnes

Sûreté : les mesures de sûreté et contrôles en fonction passager / non passager

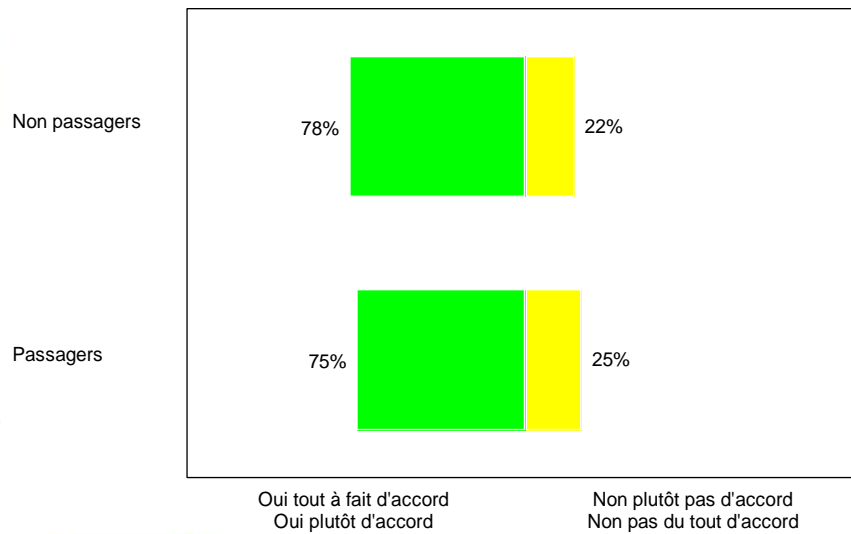
Nécessaires



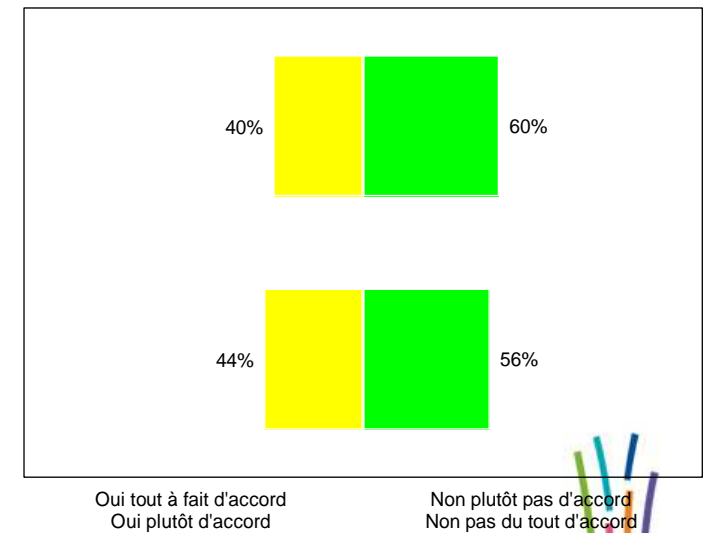
Rassurantes



Efficaces



Contraignantes



D- Qualité de services

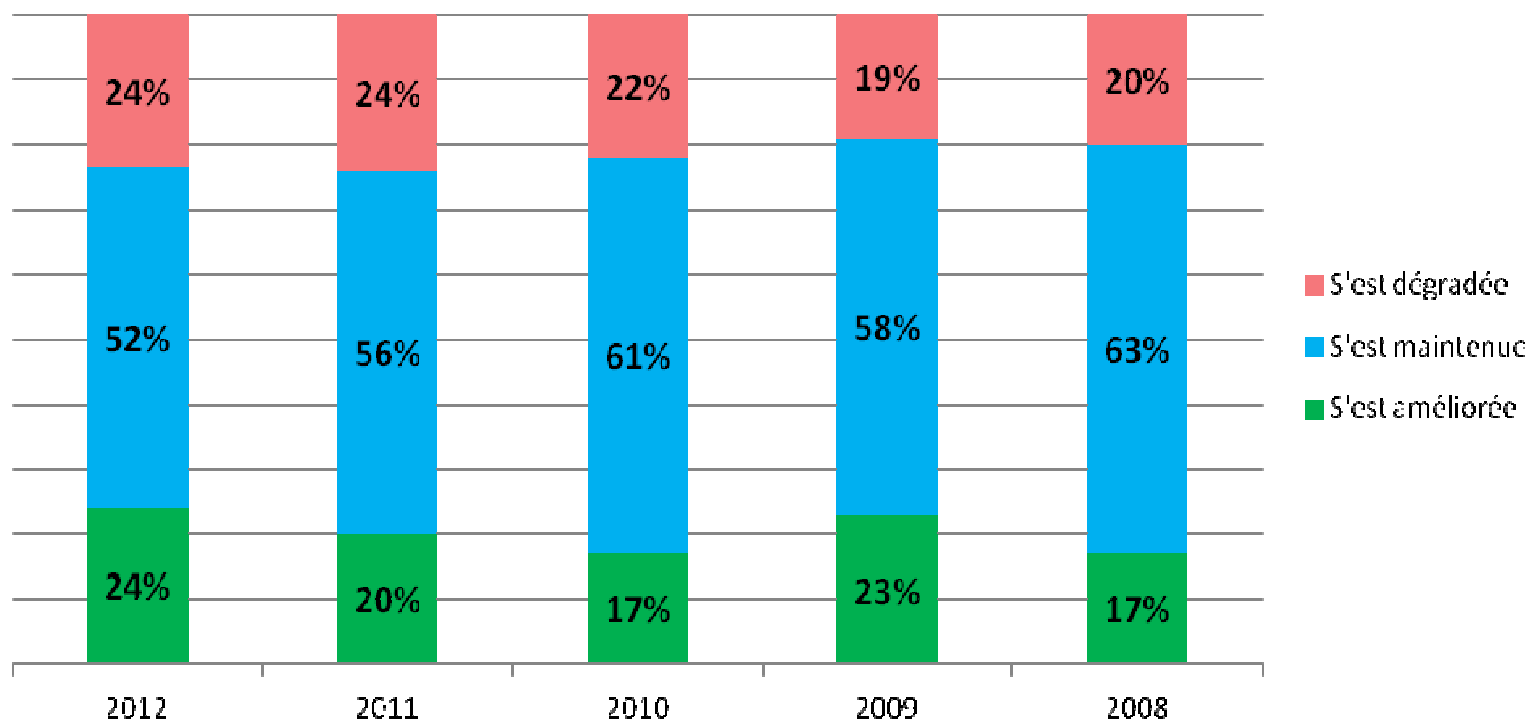


Qualité de service du transport aérien

Et généralement, diriez-vous que la qualité de service du transport aérien :

5 passagers sur 10 jugent que la qualité s'est maintenue : les autres passagers se partagent de manière égale entre amélioration et dégradation.

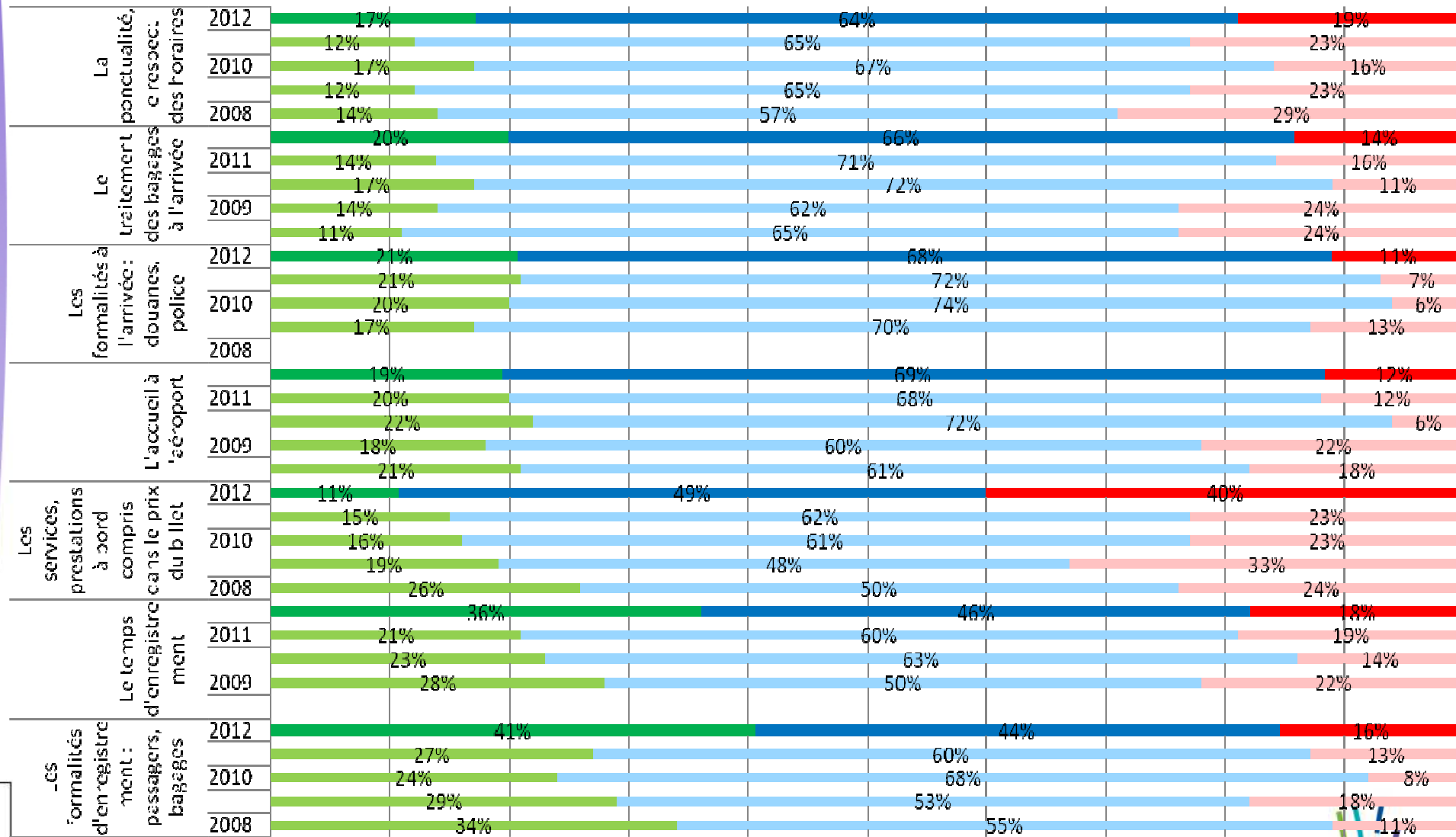
Pas de différence en fonction du profil du passager. En revanche, les passagers «affaires» sont 31% à juger que la qualité s'est dégradée.



Base : 1046 personnes

Qualité de service du transport aérien

Et plus particulièrement :



■ S'est améliorée ■ S'est maintenue ■ S'est dégradée

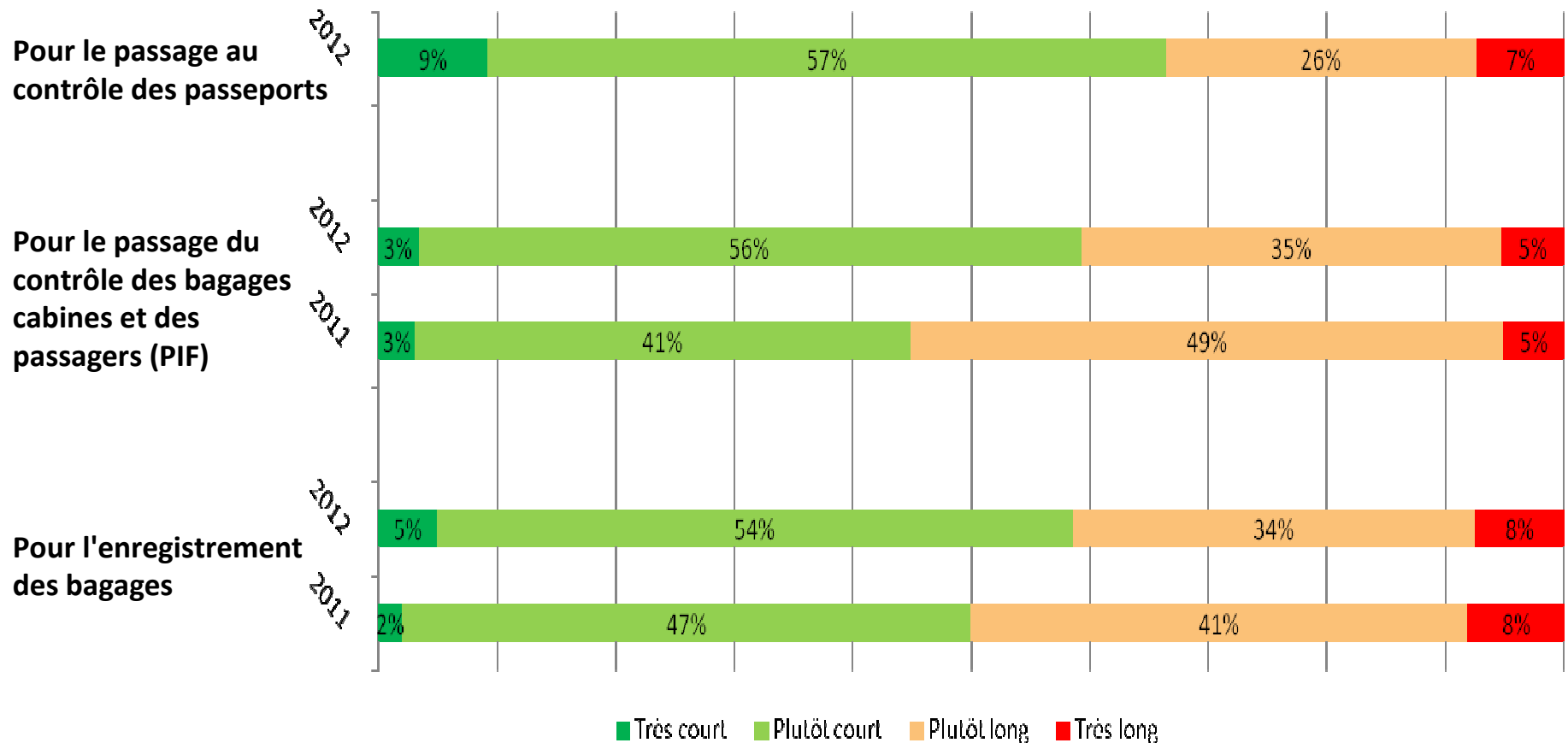
Base : 1046 personnes



Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012

Qualité de service : le temps d'attente

Et diriez vous que le temps d'attente pour .., la plupart du temps est :



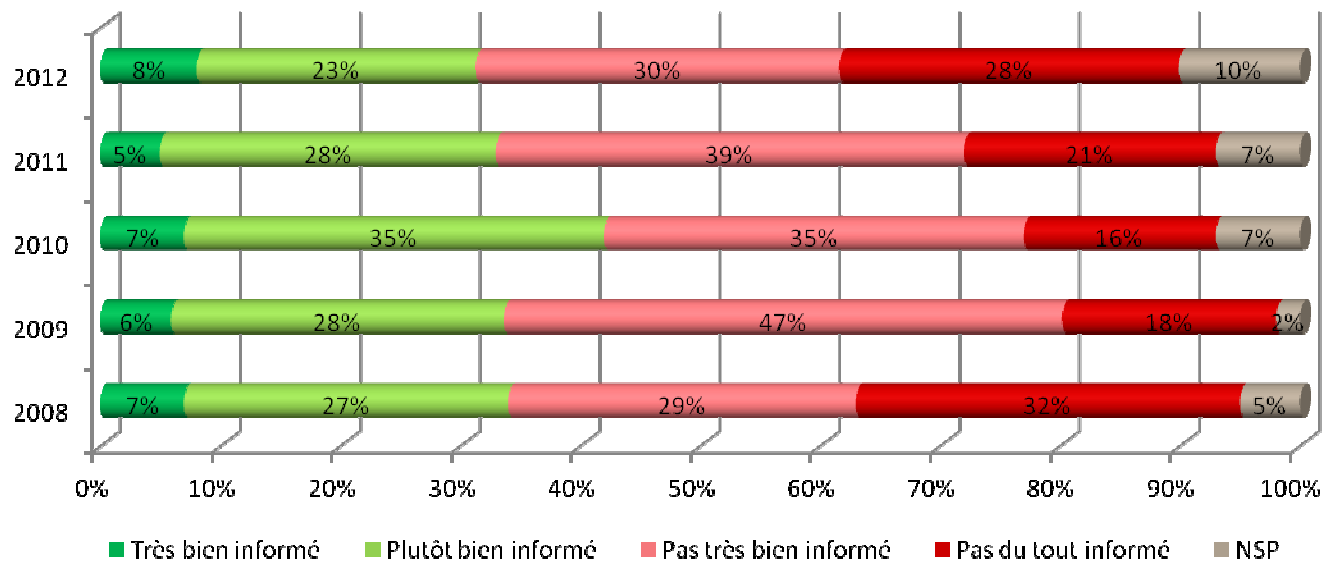
Le passage aux différents points d'attente dans un aéroport est jugé de manière différente en fonction du lieu.

Ainsi le passage au PIF a évolué de 15 points en un an mais est toujours à un niveau bas car seul un passager sur deux le juge « court ».

Base 2012 : 342 personnes ayant voyagé en 2012

Information sur les droits du passager aérien

Vous considérez-vous bien informé sur ces droits ?



deux personnes interrogées sur trois ne s'estiment pas bien informées sur ces droits, avec une différence entre passagers et non passagers.

Le principal mode d'information reste l'information fournie par les agences de voyages et sur le billet.

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

Aucune information : 322 réponses

	Effectifs	%
Agence de voyage	140	50,0%
Sur le billet	76	27,1%
Presse	45	16,1%
Affiches dans l'aéroport	19	6,8%
Total	280	100,0%

% de « bien informé » : 31%

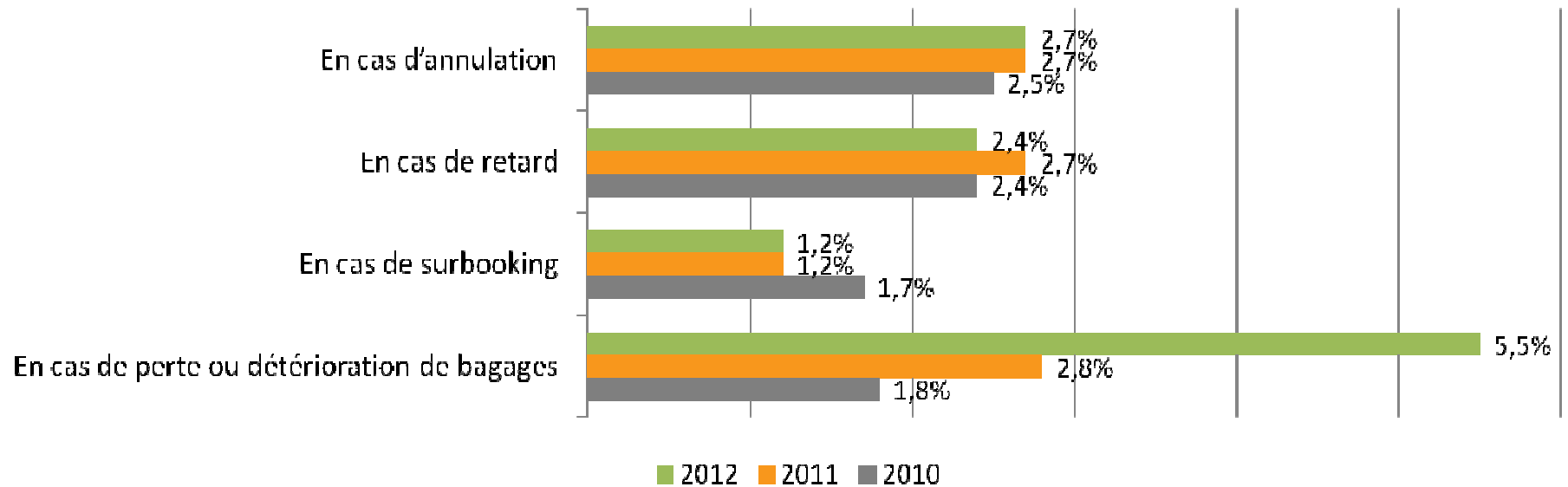
Passagers : 36%

Non passagers : 24%



Préjudices sur les 12 derniers mois

Avez-vous déjà été concerné par une de ces mesures au cours des 12 derniers mois



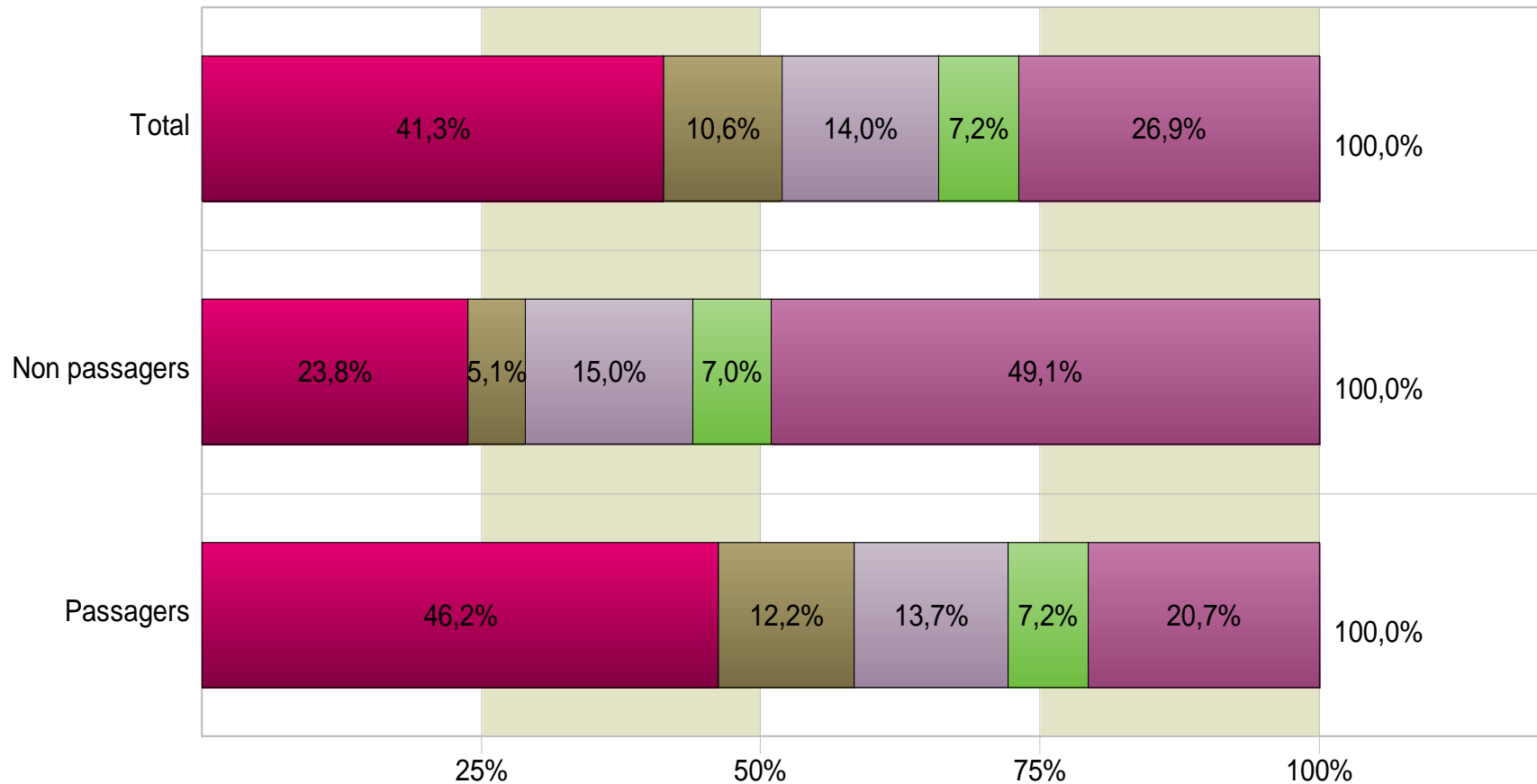
Déplacements sur 2012	Motif privé	Motif professionnel
<i>En cas d'annulation</i>	3,0%	4,0%
<i>En cas de retard</i>	2,4%	4,0%
<i>En cas de surbooking</i>	0,7%	2,7%
<i>En cas de perte ou détérioration de bagages</i>	5,7%	9,3%

Base : 1046 personnes

Contexte économique et impact sur les déplacements aériens

Pensez-vous que le contexte économique actuel peut vous conduire à :

Une personne sur deux n'a pas prévu de changer ses projets de déplacements aériens.

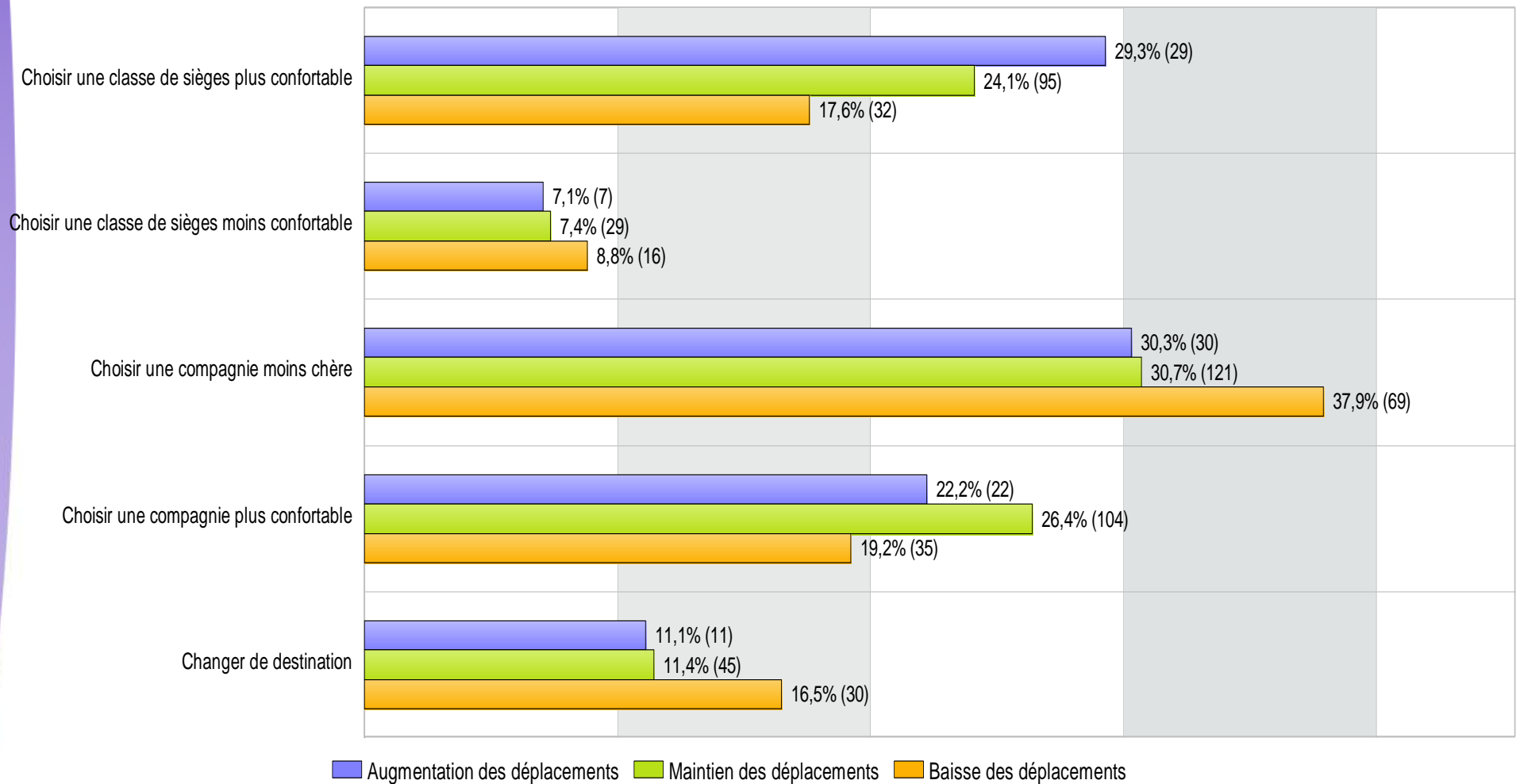


■ Maintenir vos projets de déplacements aériens ■ Revoir à la baisse vos projets de déplacements aériens
■ Annuler vos projets de déplacements aériens ■ Augmenter vos déplacements aériens ■ Ne sait pas

Base : 1046 personnes

Contexte économique et impact sur les déplacements aériens

Et envisagez-vous :



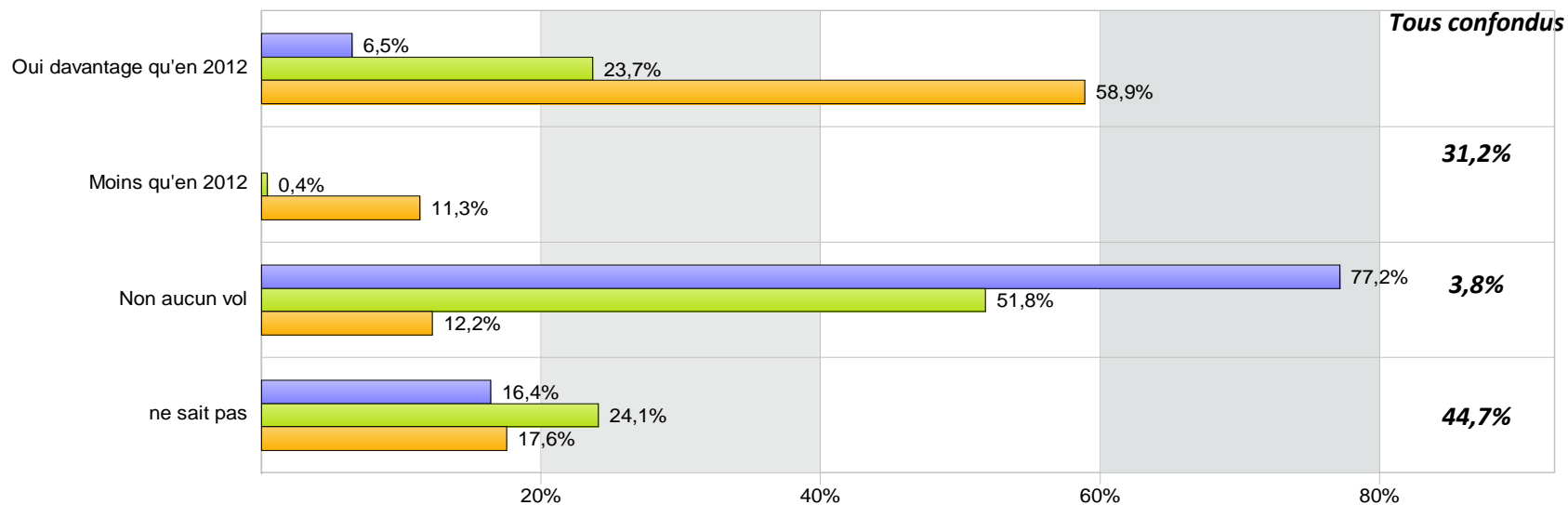
Que l'on augmente, maintienne ou baisse ses déplacements, les passagers ont prévu prioritairement de choisir une compagnie moins chère, comme en 2011, et cela quelque soit le profil du passager (CSP et âge).

Base : 1046 personnes

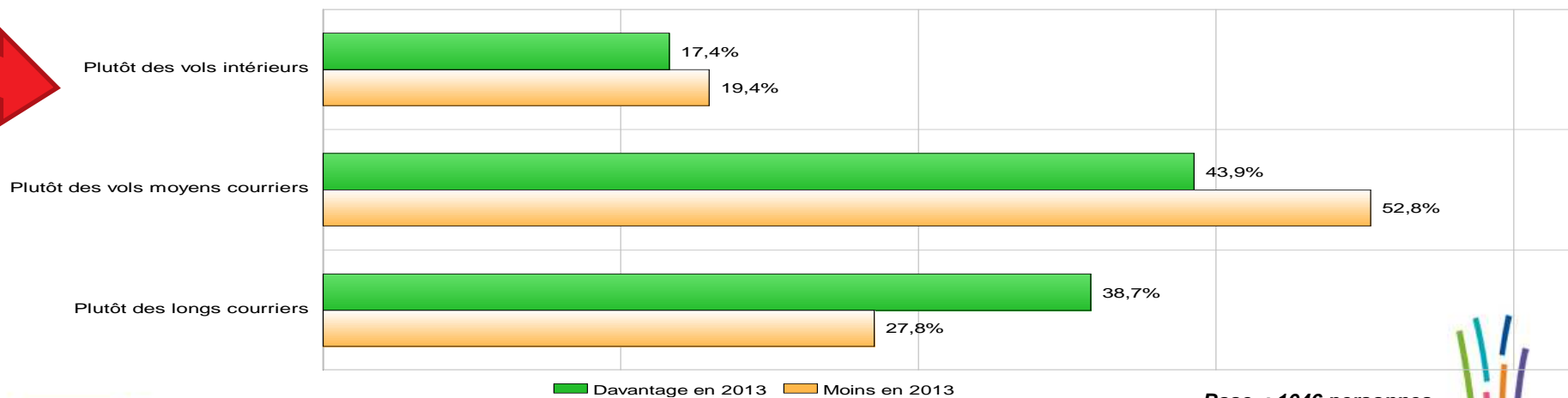
Déplacements aériens : perspective 2013

Et avez-vous l'intention de prendre l'avion au cours de l'année 2013 ?

■ Non passagers ■ Passagers ■ Passagers 2012



Et cela concernera plutôt :



Base : 1046 personnes



Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012

E- Notoriété de la DGAC



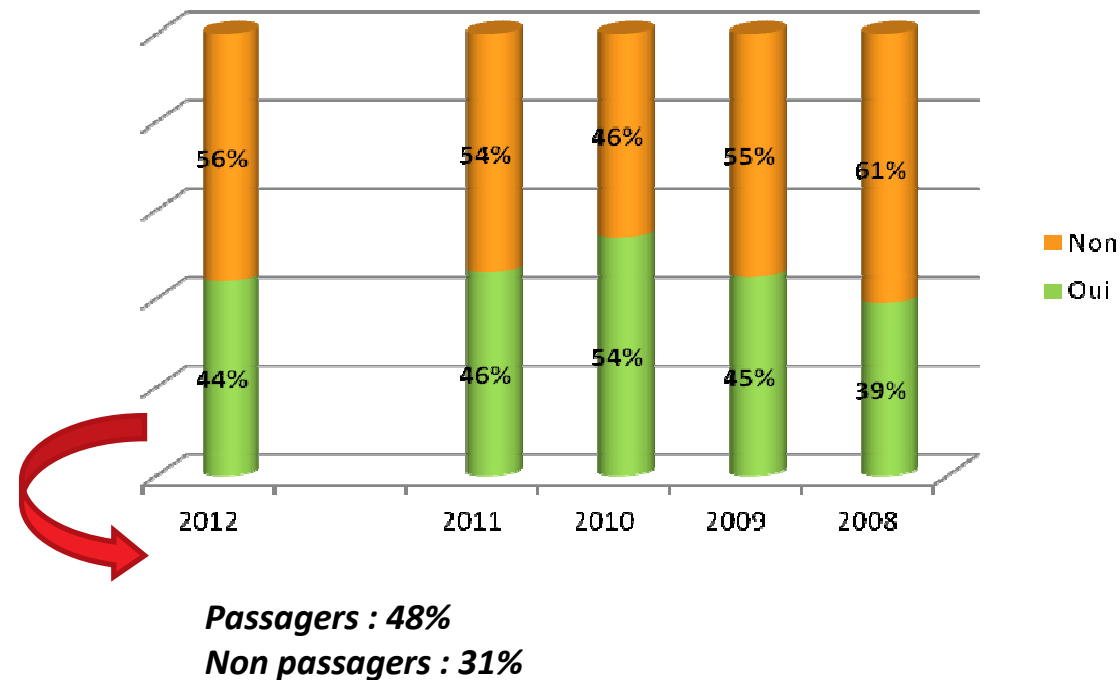
Notoriété de la DGAC

Avez-vous déjà entendu parler de la DGAC ?

Pratiquement une personne interrogée sur deux a entendu parler de la DGAC et particulièrement par les médias.

A quelle occasion ?

Télévision/média/Informations	59%
Radio /internet/Journaux	4%
Accident, crash...	10%
Entourage travaille dans le milieu	5%
par le biais du milieu professionnel	8%
Bouche à oreille /Discussion	5%
Ne sait plus	4%
Autres	4%
	100%

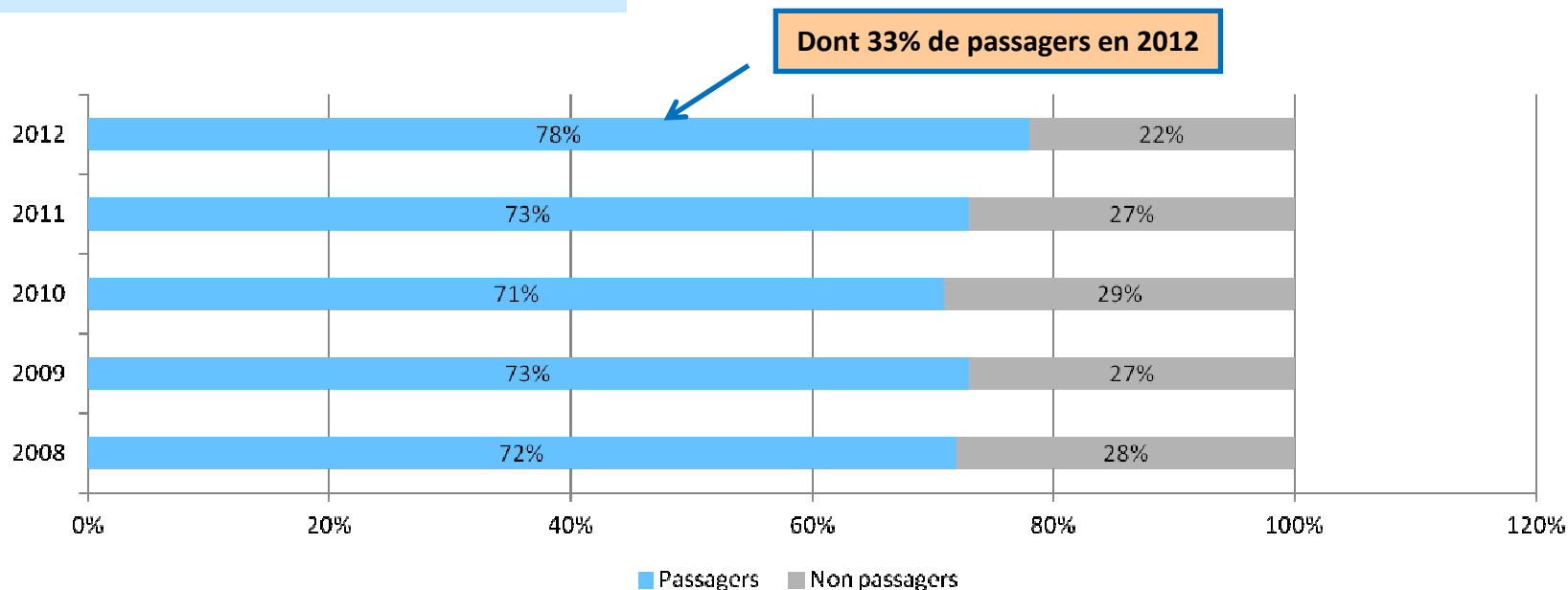


F- Les pratiques aériennes et profil



Pratiques aériennes

Avez-vous déjà pris l'avion ?



	TOTAL Passagers Privés / professionnels	Dont déplacements privés	Dont déplacements professionnels
Passagers	78%	76%	21%
Ont pris l'avion en 2012	33%	39%	36%
1 fois		10%	8%
2 à 3 fois		20%	14%
4 fois et plus		9%	14%
Jamais pris l'avion	22%	24%	79%

Base : 1046 personnes

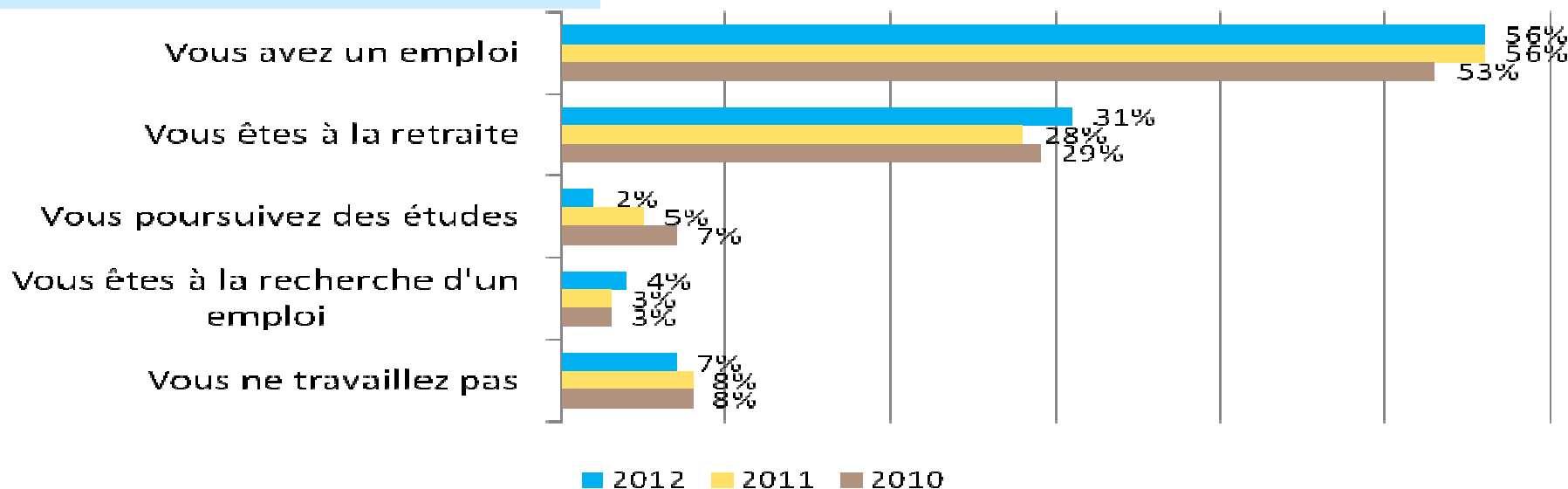


Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012

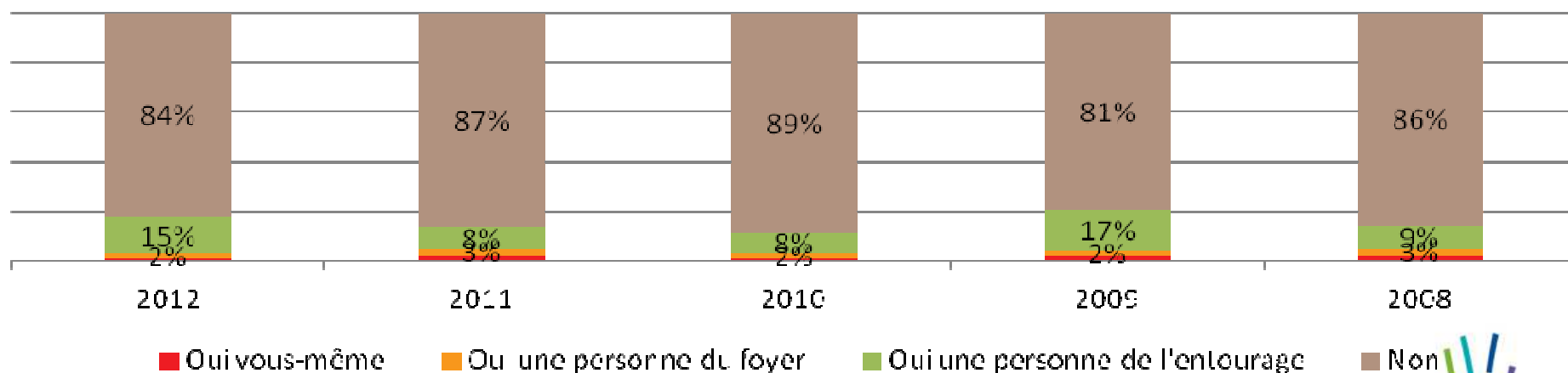


Profil de l'échantillon

Pouvez-vous me dire si vous-même :



Vous-même, 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 ?



Base : 1046 personnes

IV. ANNEXE : questionnaire





- Enquête sur l'image de l'Aviation civile 2012 -



Bonjour. Je suis xxx de la société TRYOM. Je réalise actuellement une étude auprès des français pour le compte du Ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire sur le thème de l'image du transport aérien en France. Auriez-vous quelques minutes à m'accorder (entre 8 et 10 mn). Je vous en remercie.

DONNEES FICHIER

Région

Alsace.....1	Corse.....9	Nord - Pas-de-Calais.....17
Aquitaine.....2	Franche-Comté.....10	Pays de la Loire.....18
Auvergne.....3	Haute-Normandie.....11	Picardie.....19
Basse-Normandie.....4	Île-de-France.....12	Poitou-Charentes.....20
Bourgogne.....5	Langue doc-Roussillon.....13	Provence-Alpes-Côte d'Azur.....21
Bretagne.....6	Limousin.....14	Rhône-Alpes.....22
Centre.....7	Lorraine.....15	
Champagne-Ardenne.....8	Midi-Pyrénées.....16	

Taille d'agglomération

Moins de 2000 habitants.....1
2000 à 9999 hab.....2
10000 à 49999 hab.....3
50000 à 200000 hab.....4
200000 hab. et plus.....5

GESTION DES QUOTAS

Sexe

Homme.....1
Femme.....2

Age

18 - 24 ans.....1
25 - 34 ans.....2
35 - 44 ans.....3
45 - 54 ans.....4
55 - 64 ans.....5
65 ans et plus.....6

Catégorie socio-professionnelle du chef de famille

Agriculteurs.....1
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise... 2
Cadres, professions intellectuelles supérieures 3
Professions intermédiaires.....4
Employés.....5
Ouvriers (y compris agricoles).....6
Retraités.....7
Autres sans activité professionnelle.....8

Vous-même quelle est votre activité

Actif.....1
Retraité.....2
Etudiant.....3
Demandeur d'emploi.....4
Sans emploi.....5

Tout d'abord je vais vous parler de l'image que vous pouvez avoir du transport aérien :

1. Quand vous entendez le mot « transport aérien », quels sont les 2 ou 3 mots ou premières images qui vous viennent à l'esprit ? (en spontané, plusieurs réponses possibles)

.....

2. Et pouvez-vous me dire si vous avez une TB / B / MI ou TMI du transport aérien ?

Très bonne image.....1
Bonne image.....2
Mauvaise Image.....3
Très mauvaise Image.....4
Ne sait pas.....5

3. Quand vous entendez le mot « low cost », quels sont les 2 ou 3 mots ou premières images qui vous viennent à l'esprit ? (en spontané, plusieurs réponses possibles)

.....

4. Et pouvez-vous me dire si vous avez une TB / B / MI ou TMI Du »LOW COST ?

Très bonne image.....1
Bonne image.....2
Mauvaise Image.....3
Très mauvaise Image.....4
Ne sait pas.....5

5. Imaginez que vous partiez en avion un week-end prolongé de 4 à 5 jours. Quel critère interviendrait le plus dans votre choix ? (1 étant le plus important, hiérarchiser de 1 à 3)

Le prix du billet...../ /
La destination...../ /
La durée du vol...../ /

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

6. Selon vous le secteur aérien est-il une source importante de pollution ou de nuisances ?

Oui.....1
Non.....2
Ne sait pas.....3

7. 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.....1
Non.....2
Ne sait pas.....3

8. Quand vous prenez l'avion, ou si vous deviez prendre l'avion, seriez-vous prêt à payer plus cher votre billet pour financer des projets en faveur de l'environnement ?

Oui.....1	allez en Q9
Non.....2	allez en Q10
Ne sait pas.....3	

9. Combien seriez-vous prêt à payer en plus, pour financer des projets en faveur de l'environnement, par exemple sur un billet d'avion Paris-Barcelone de 180€ aller-retour ? / / /

Possibilité d'indiquer NSP / Ne prend jamais l'avion

10. Selon vous, votre contribution au financement de projets en faveur de l'environnement...

Devrait être obligatoire et incluse dans le prix des billets...1
Devrait être un acte volontaire et personnel.....2

11. Parmi les 3 facteurs de nuisances que l'on peut attribuer au transport aérien, lequel pour vous est le plus important ? et en 2e ? et en 3e ? (1 étant le plus important, hiérarchiser de 1 à 3)

La pollution de l'air local provoqué par les réacteurs.../ /
Le bruit...../ /
Le dégagement de CO2 accentuant l'effet de serre...../ /

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

Le transport aérien est polluant mais cela est compensé par sa contribution au développement économique du pays 1
Le transport aérien est trop polluant, il comporte plus de nuisances que de bénéfices, il faudrait qu'il diminue 2
Le transport aérien doit continuer à se développer mais il faut mieux l'encadrer pour qu'il pollue moins.....3

Nous allons maintenant parler de la sécurité et de la sûreté en avion.

La sécurité est l'ensemble des moyens visant à prévenir les risques d'accident et la sûreté est l'ensemble des moyens visant à prévenir les risques d'attentats en avion



Enquête image sur l'aviation civile - Décembre 2012



13. Vous arrive-t-il d'avoir peur en avion, ou si vous ne prenez jamais l'avion auriez-vous peur... Et de quoi avez-vous le plus peur, ou bien de quoi auriez-vous le plus peur ? (1 étant le plus important, hiérarchiser de 1 à 2)

	Oui	Non	Le plus peur
D'un accident	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
D'un attentat ou d'un détournement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

14. En matière de risque d'accident aérien, pensez-vous qu'aujourd'hui l'avion est un mode de transport...

- Tout à fait sûr..... 1
 Plutôt sûr 2
 Plutôt pas sûr 3
 Pas du tout sûr..... 4
 Ne sait pas..... 5

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

- Plus élevé qu'il y a 10 ans 1
 Aussi élevé qu'il y a 10 ans 2
 Moins élevé qu'il y a 10 ans 3
 Ne sait pas..... 4

La sûreté en aéroport est la mise en place de tous les moyens nécessaires afin de protéger l'entrée d'objets illicites à bord d'un avion. Ainsi 3 types de contrôles sont effectués : le contrôle des bagages de soute, le contrôle des bagages de cabines et des passagers et le contrôle des zones sur un aéroport.

16. De votre point de vue, les mesures de sûreté contre les risques d'attentats, de détournement dans les aéroports sont aujourd'hui...

	Oui tout à fait d'accord	Oui plutôt d'accord	Non plutôt pas d'accord	Non pas du tout d'accord
Nécessaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rassurantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficaces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contraignantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Des mesures ont été prises concernant l'empot moyen de liquides en cabine dans les avions. Vous considérez-vous bien informé sur ces mesures ?

- Oui tout à fait..... 1
 Oui plutôt..... 2
 Non plutôt pas 3
 Non pas du tout 4
 Ne sait pas..... 5

18. Selon vous ces mesures vous semblent-elles...

	Oui tout à fait d'accord	Oui plutôt d'accord	Non plutôt pas d'accord	Non pas du tout d'accord
Nécessaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rassurantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efficaces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contraignantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Avez-vous déjà pris l'avion...

	Oui	Non	Si oui, nombre de fois au cours des 12 derniers mois ?
Pour motif privé (vacances, week-end)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/ /
Pour motif professionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	/ /

20. Etait-ce sur un ou plusieurs vols à destination

	Oui	Non
D'une ville française	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D'une ville européenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D'une ville autre internationale ou hors espace schengen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

POSER QUESTIONS DE 21 à 24 SI PRIS L'AVION SUR LES 12 DERNIERS MOIS

21. Et généralement, diriez-vous que la qualité de service du transport aérien...

- S'est améliorée 1
 S'est maintenue 2
 S'est dégradée 3
 Ne sait pas..... 4

22. Et plus particulièrement, diriez-vous que la qualité du service du transport s'est améliorée, s'est maintenue ou s'est dégradée en ce qui concerne...

	S'est améliorée	S'est maintenue	S'est dégradée
Les formalités d'enregistrement : passagers, bagages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le temps d'enregistrement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les services / prestations à bord compris dans le prix du billet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil à l'aéroport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les formalités à l'arrivée : douanes, police	<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"/>
La ponctualité, le respect des horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pour embarquer il y a 3 lieux de passage obligatoire : l'enregistrement, le contrôle des bagages et le passage du contrôle des passeports (si vous allez à l'international).

23. Et diriez-vous que le temps d'attente pour XX, la plupart du temps est

	Très court	Plutôt court	Plutôt long	Très long	NSP
Pour l'enregistrement des bagages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour le passage du contrôle des bagages cabines et des passagers (passage sous le portique et scan des bagages à mains)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pour le passage au contrôle des passeports (si International et hors Schengen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Pour vous sur ces 3 possibles temps d'attente, lequel est généralement le plus long ? (Hiérarchisez du plus long au plus court)

	De 1 à 3
Le passage à l'enregistrement	
Le passage aux contrôles des bagages cabines	
Le passage aux contrôles des passeports	

Nous avons bientôt terminé le questionnaire : Parlons maintenant des droits du passager aérien. Les droits du passager concernent notamment la possibilité de remboursement ou de dédommagement en cas d'annulation, de retard, de surbooking, le traitement en cas de perte ou de détérioration des bagages.

25. Vous considérez-vous bien informé sur ces droits ?

- Très bien informé..... 1
 Plutôt bien informé..... 2
 Pas très bien informé..... 3
 Pas du tout informé..... 4
 Ne sait pas..... 5



26. De quelle manière avez-vous été informé des droits du passager ? (plusieurs réponses possibles : ne rien citer).

- Aucune information 1
- Affiches dans l'aéroport..... 2
- Presse..... 3
- Agence de voyage 4
- Sur le billet 5
- Autres : précisez... 6

27. Avez-vous déjà été concerné par une de ces mesures au cours des 12 derniers mois (poser la question si pris l'avion)

Remboursement ou dédommagement...	Oui	Non
En cas d'annulation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En cas de retard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En cas de surbooking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En cas de perte ou détérioration de bagages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Pensez-vous que le contexte économique actuel peut vous conduire à...

	Oui	Non
Augmenter vos déplacements aériens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maintenir vos projets de déplacements aériens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Revoir à la baisse vos projets de déplacements aériens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Annuler vos projets de déplacements aériens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Si Augmentation, Maintien ou baisse, Pouvez-vous nous indiquer si vous envisagez de : -(hiérarchiser de 1 à 5 : 1 étant plus un élément que vous envisagez certainement)

Choisir une classe de sièges plus confortable	
Choisir une classe de sièges moins confortable	
Choisir une compagnie moins chère	
Choisir une compagnie plus confortable	
Changer de destination	

30. Et avez-vous l'intention de prendre l'avion au cours de l'année 2013 ?

- Oui davantage qu'en 2012..... 1
- Moins qu'en 2012 2
- Non aucun vol 3
- Ne sait pas..... 4

Si davantage ou moins qu'en 2012 :

- Plutôt vols intérieurs..... 1
- Plutôt Vols moyens courriers.. 2
- Plutôt longs courriers..... 3

Enfin :

31. Avez-vous déjà entendu parler de la DGAC ?

- Oui..... 1
- Non 2

32. Si oui, à quelle occasion ? (en spontané, plusieurs réponses possibles)

.....

.....

33. Vous-même, 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 ?

- Oui, moi-même..... 1
- Pui, une personne de mon foyer 2
- Oui, une personne de mon entourage 3
- Non personne 4

