

Enquête sur l'image de l'Aviation civile : 2010

Rapport

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

Présent
pour
l'avenir



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

www.developpement-durable.gouv.fr

I. CONTEXTE	page 3
II. MÉTHODOLOGIE	page 5
III. RÉSULTATS DÉTAILLÉS	page 8
A. Évocations spontanées et image du transport aérien	page 9
B. Pollution et nuisance	page 13
C. Sûreté et sécurité	page 17
D. La DGAC	page 31
E. Échantillon	page 33
IV. ANNEXE questionnaire	page 36

I – CONTEXTE

2010 marque la 5^{ème} année de l'enquête sur l'image de l'aviation civile auprès des Français.

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
- la sécurité en avion
- la sûreté
- les nuisances et impacts 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 2010, des questions sur l'impact du climat économique et d'événements externes (éruption du volcan Eyjajöll, mouvements sociaux,...) sur les comportements en matière de voyages aériens ont été posées.

II – MÉTHODOLOGIE

L'ÉCHANTILLON : Comme les années précédentes l'enquête principale concerne les résidents Français.

L'échantillon est donc établi sur la base de **1 000 questionnaires téléphoniques répartis sur le territoire national**, réalisés auprès de la population française des 18 ans et plus.

La durée du questionnaire est de 17 minutes en moyenne.

Ce volet d'étude est complété par un focus sur la cible des « Mobile Only » (1/5 de la population française environ), c'est-à-dire la cible des personnes équipés uniquement de téléphone portable et qui n'ont pas de ligne fixe au domicile (ou qui ne s'en servent pas). 100 enquêtes mobile only sont réparties selon une même répartition régionale à l'échantillon national 1000.

Les enquêtes sont réalisées,

- 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, taille de l'agglomération.

Le terrain s'est déroulé du 5 au 19 novembre 2010 (rappel : 21 au 27 octobre en 2009).

Méthodologie : structure de l'échantillon

Échantillon national : 1000Q

Sexe		
TOTAL	1000	
Homme	484	48,40%
Femme	516	51,60%

Age		
TOTAL	1000	
18 - 24 ans	115	11,50%
25 - 34 ans	164	16,40%
35 - 44 ans	182	18,20%
45 - 54 ans	175	17,50%
55 - 64 ans	150	15,00%
65 ans et +	214	21,40%

Catégorie socio-professionnelle du chef de famille		
TOTAL	1000	
Actifs	603	60,30%
Agriculteur	11	1,10%
Artisan, commerçant, chef d'entreprise	47	4,70%
Cadre supérieur, profession libérale	111	11,10%
Profession intermédiaire	138	13,80%
Employé	123	12,30%
Ouvrier	173	17,30%
Inactifs	397	39,70%
Retraité	320	32,00%
Autres inactifs, étudiants, au foyer	76	7,60%

Région		
TOTAL	1000	
Alsace	30	3,00%
Aquitaine	53	5,30%
Auvergne	22	2,20%
Bourgogne	27	2,70%
Bretagne	50	5,00%
Centre	41	4,10%
Champagne-Ardenne	19	1,90%
Corse	3	0,30%
Franche-Comté	19	1,90%
Île-de-France	188	18,80%
Languedoc-Roussillon	41	4,10%
Limousin	9	0,90%
Lorraine	38	3,80%
Midi-Pyrénées	46	4,60%
Nord - Pas-de-Calais	65	6,50%
Basse-Normandie	24	2,40%
Haute-Normandie	30	3,00%
Pays de la Loire	56	5,60%
Picardie	31	3,10%
Poitou-Charentes	30	3,00%
PACA	80	8,00%
Rhône-Alpes	98	9,80%

© DGAC / DTA 2011

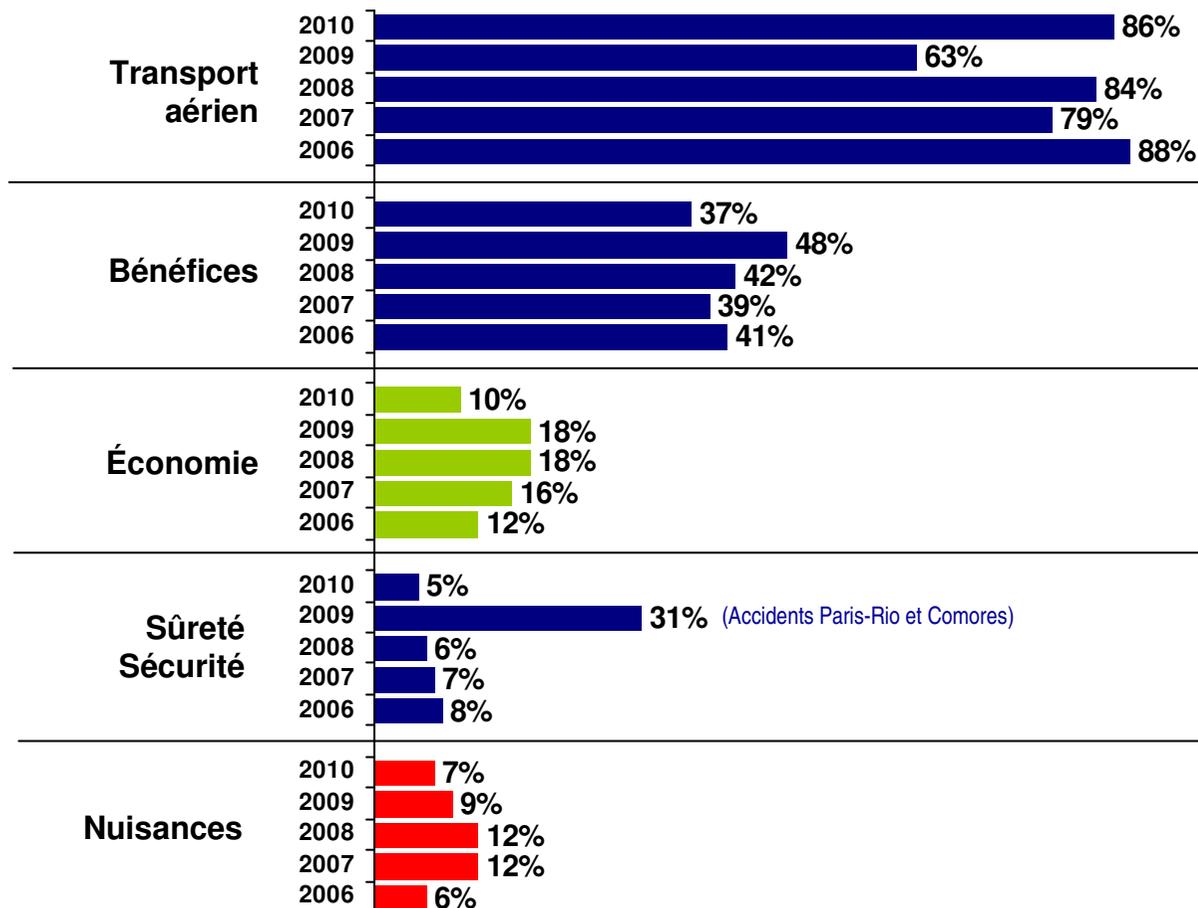
III – RÉSULTAT DÉTAILLÉES

A – Évocations spontanées et image du transport aérien

Évocations spontanées autour du terme « transport aérien »

Des évocations toujours positives... recentrées autour de l'univers direct du transport aérien

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



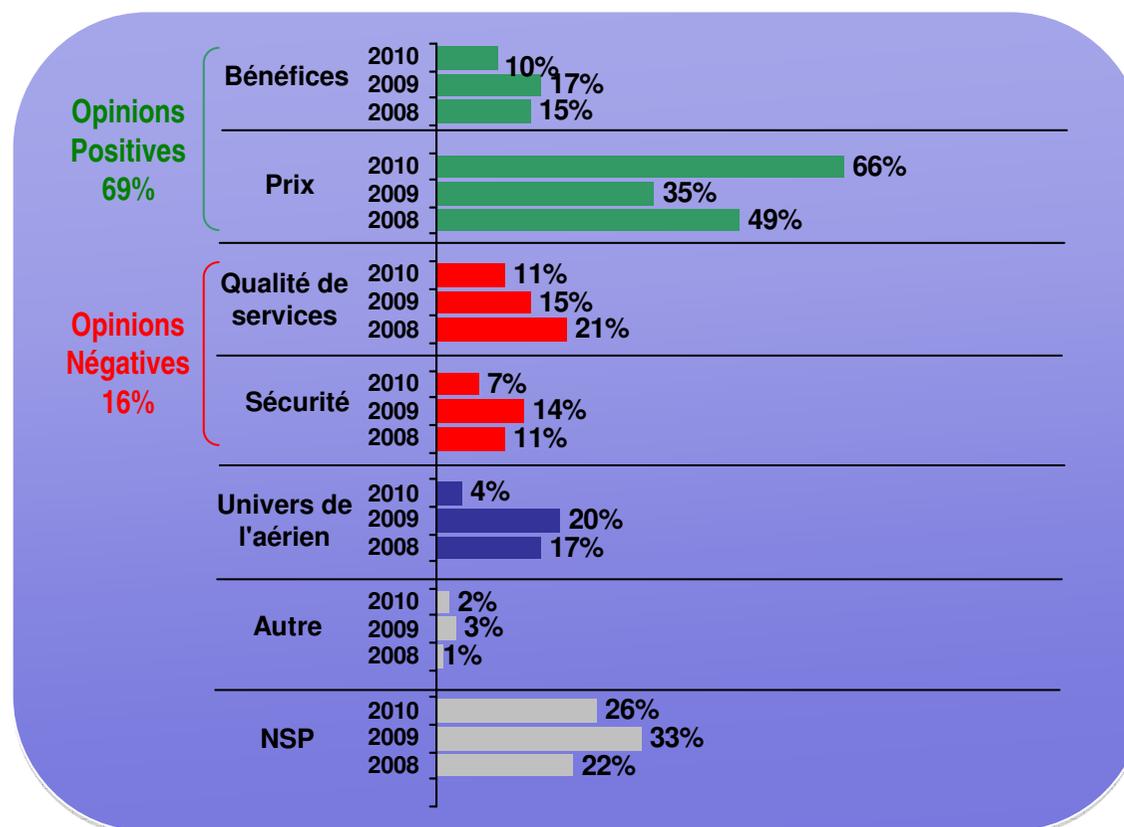
© DGAC / DTA 2011

2009 : attention construction des thèmes légèrement différente des autres années

Évocations spontanées autour du mot « Low Cost »

Des évocations largement positives...

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)

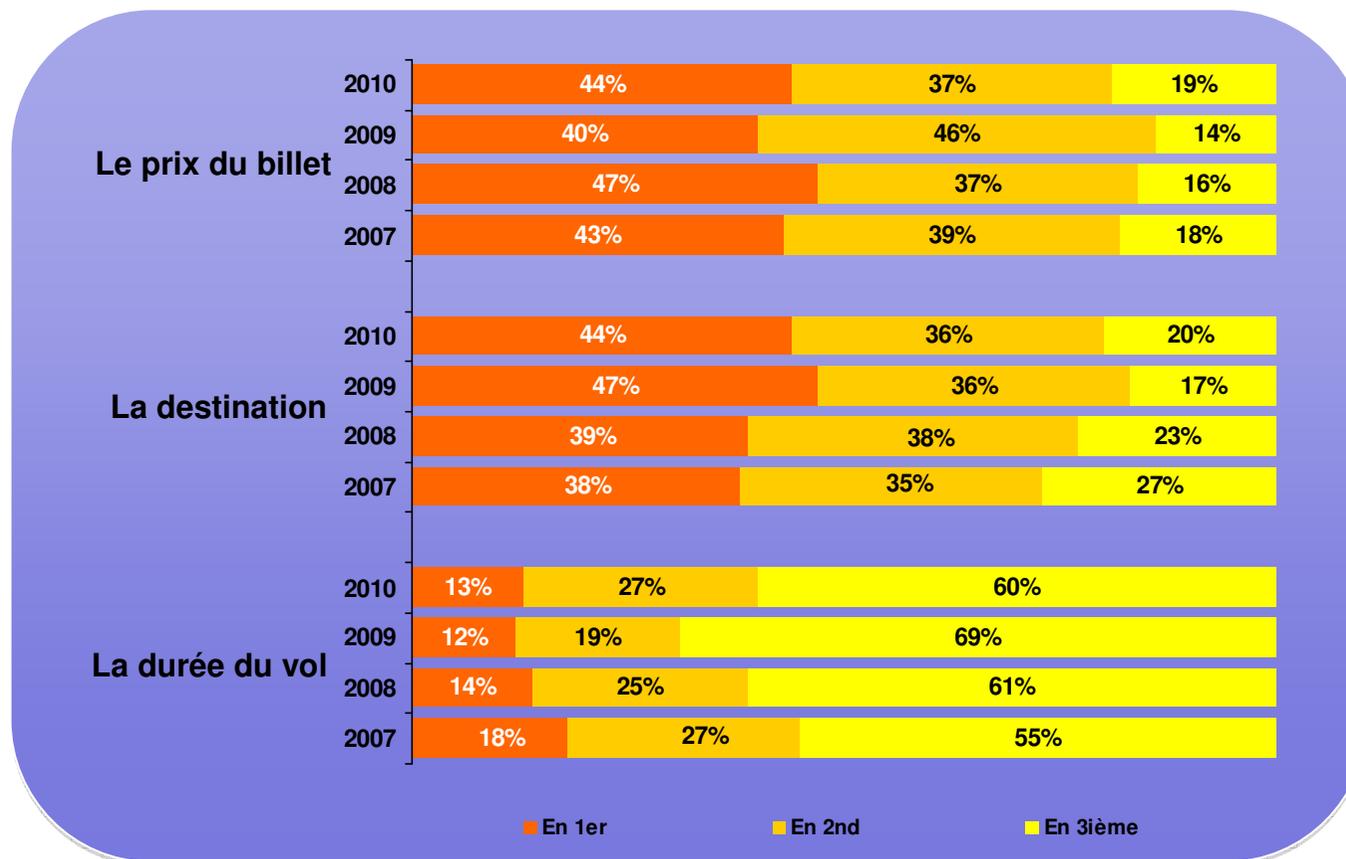


2009 : attention construction des thèmes différente des autres années

Prix du billet

Le prix du billet reste le 1er critère dans le choix d'un voyage en avion, 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} ?*



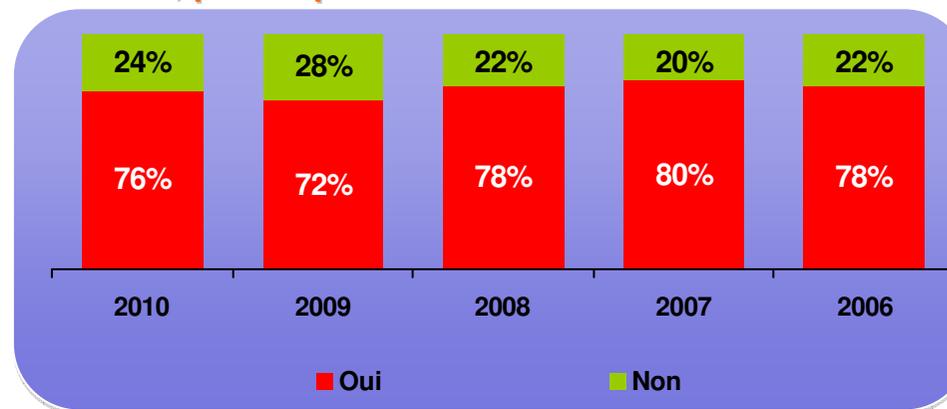
© DGAC / DTA 2011

B – Pollution et nuisances

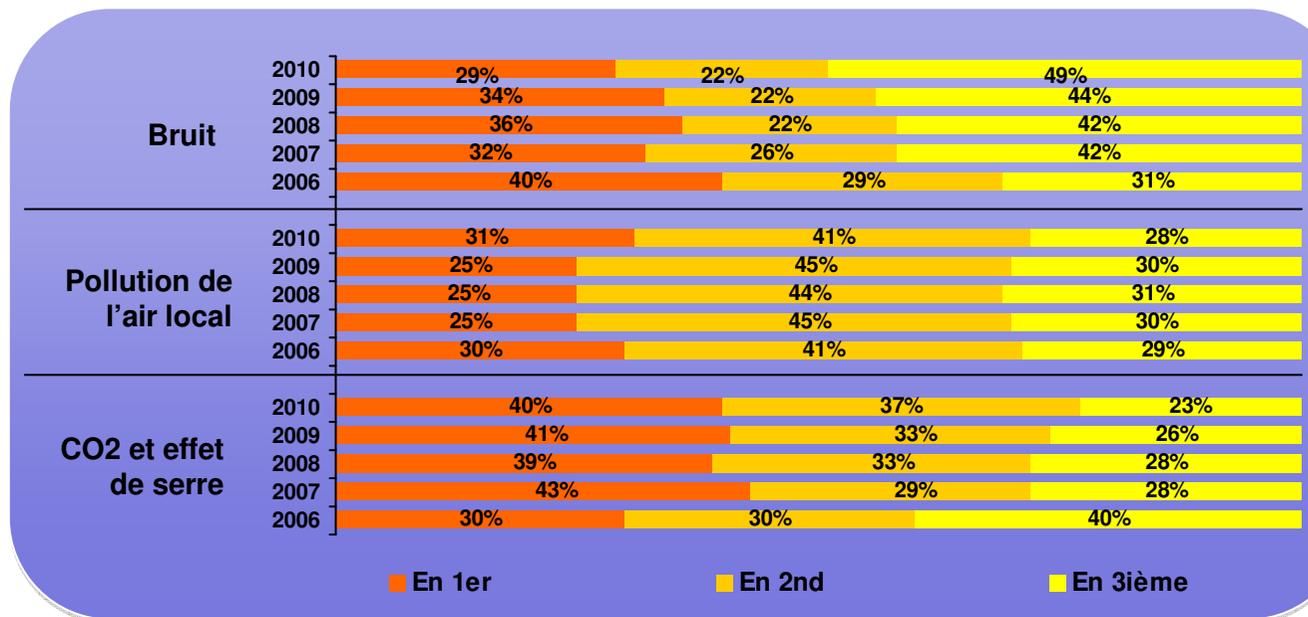
Le transport aérien: une source de pollution et nuisances pour 76% des personnes enquêtées

Les 1ères nuisances évoquées cette année sont le CO2, puis la pollution de l'air avec le bruit...

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} ?



...mais, malgré les nuisances, le secteur doit continuer à se développer tout en étant encadrée

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 ?

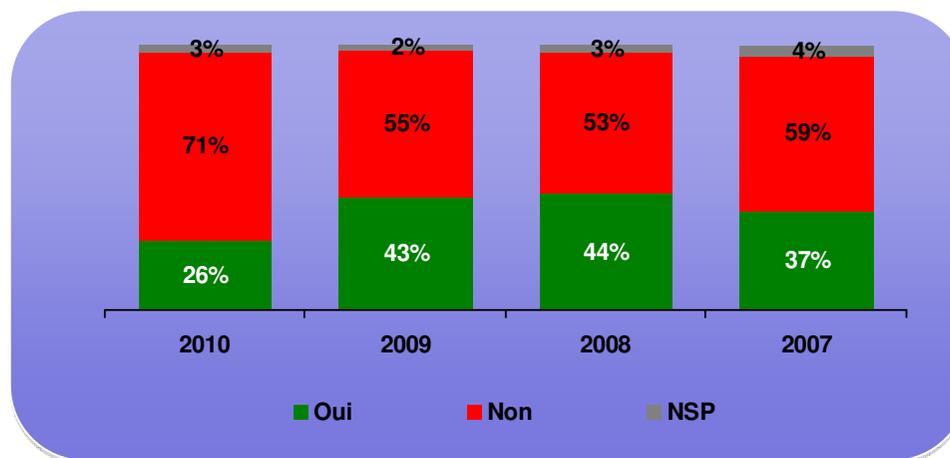
(résultats 2009 / 2008 / 2007 / 2006)

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

- 14% (11% / 12% / 19% / 3%) Le transport aérien est polluant mais c'est compensé par sa contribution au développement économique du pays
- 16% (13% / 10% / 12% / 4%) Le transport aérien est trop polluant, il comporte plus de nuisances que de bénéfiques, il faudrait qu'il diminue
- 2% (1%) 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 ?



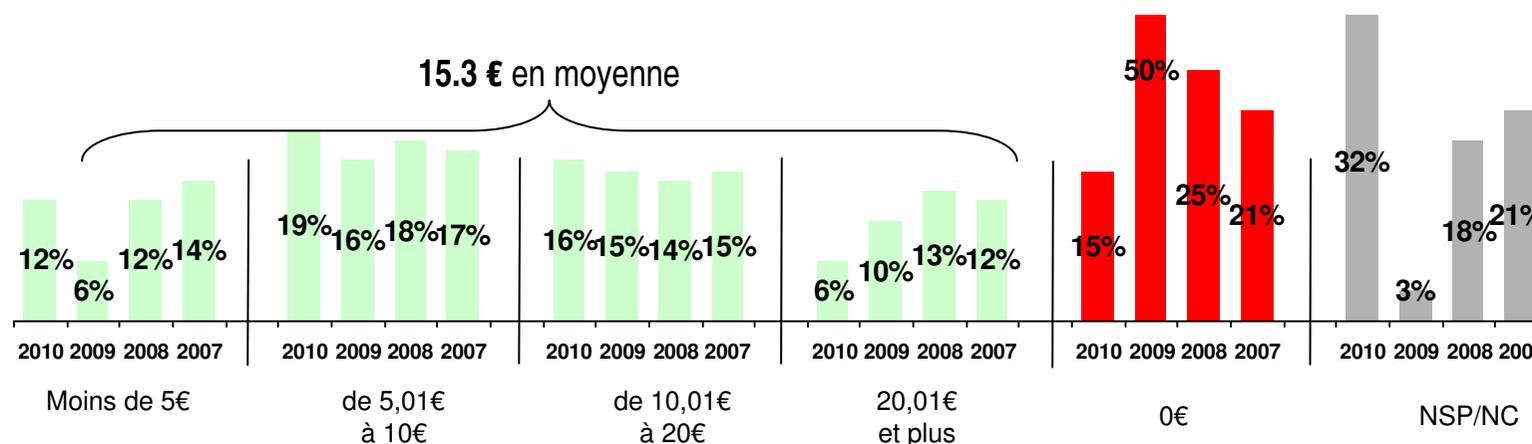
Transport aérien et participation à des projets environnementaux

5 personnes sur 10 sont prêtes à payer
La démarche devrait être intégrée dans le prix

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

OUI : 53% (49% / 57% / 59%) **NON : 47% (2009 : 51%)**

(A tous) Combien serez-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 ?



© DGAC / DTA 2011

2010 : Selon vous, votre contribution au financement de projets en faveur de l'environnement... (base : 853 : « acceptent de payer »)

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

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

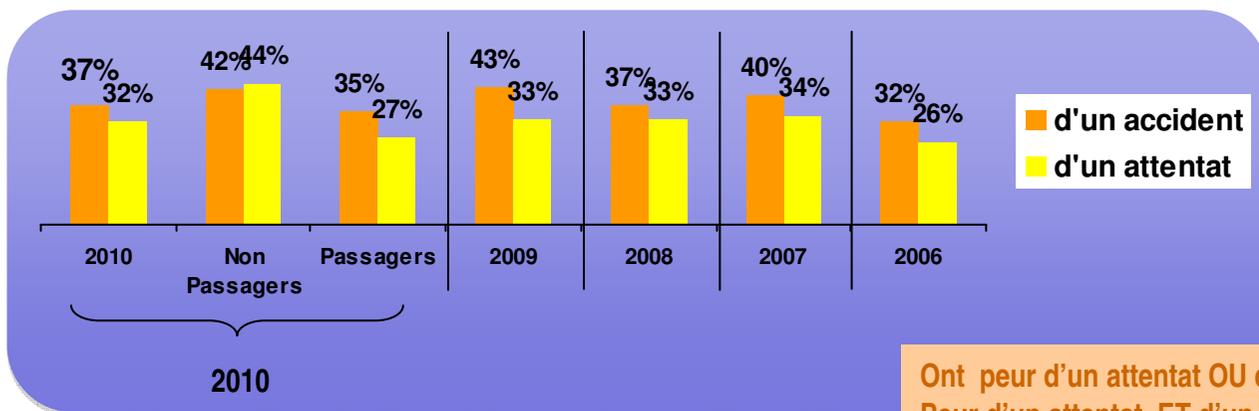
7% Ne se prononcent pas

(résultats 2009 / 2008)

C – Sécurité et Sûreté

La peur en avion

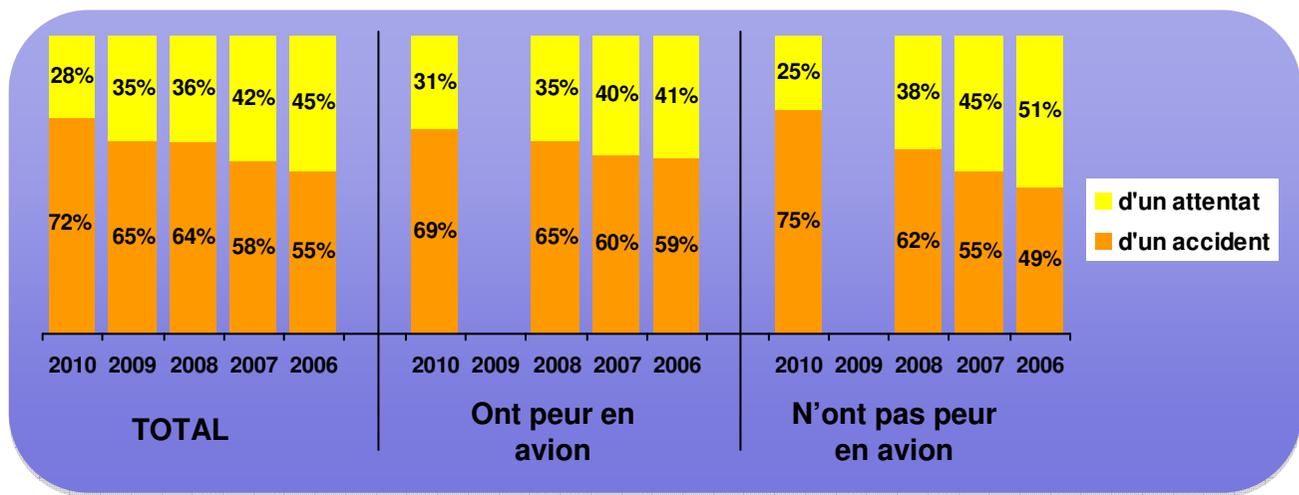
Vous arrive-t-il d'avoir peur en avion d'un accident ou d'un attentat ? (ou auriez-vous peur ?)



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

(2009 / 2008 / 2007 / 2006)

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

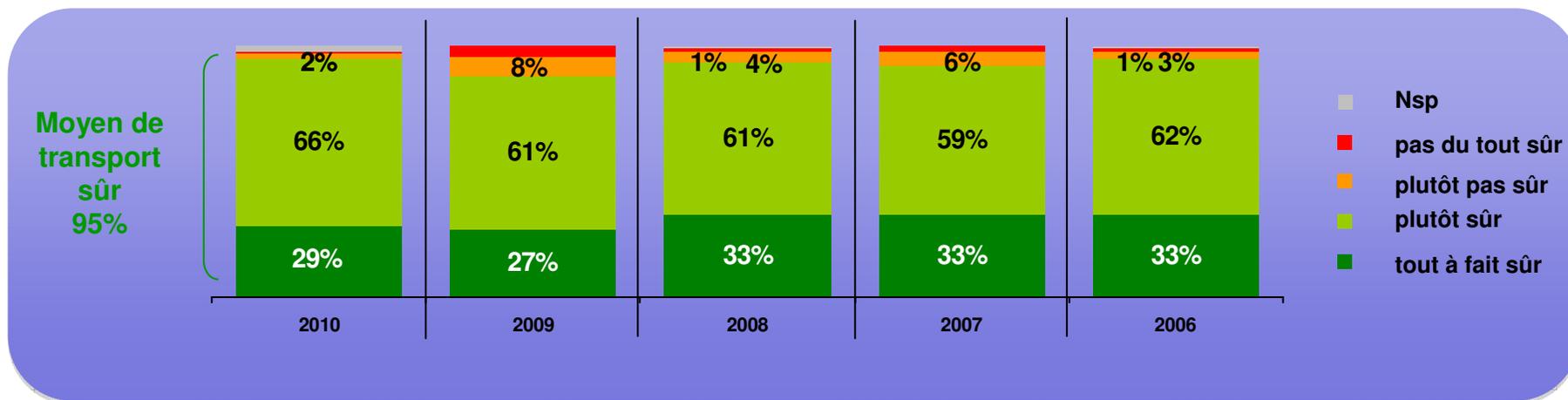


© DGAC / DTA 2011

Sécurité : l'estimation des risques

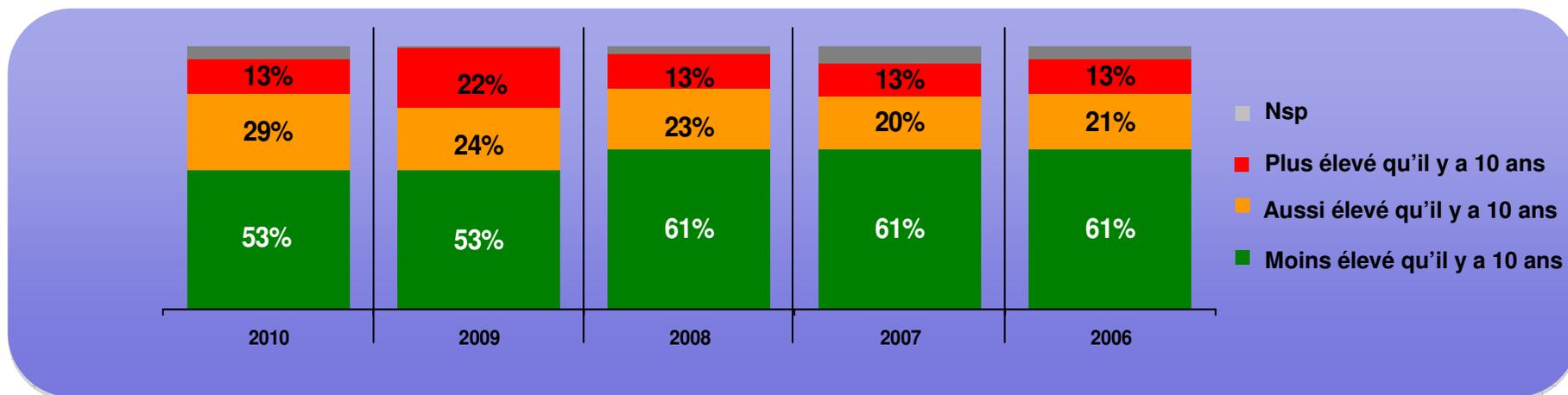
Un moyen de transport considéré comme sûr, une confiance maintenue.

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



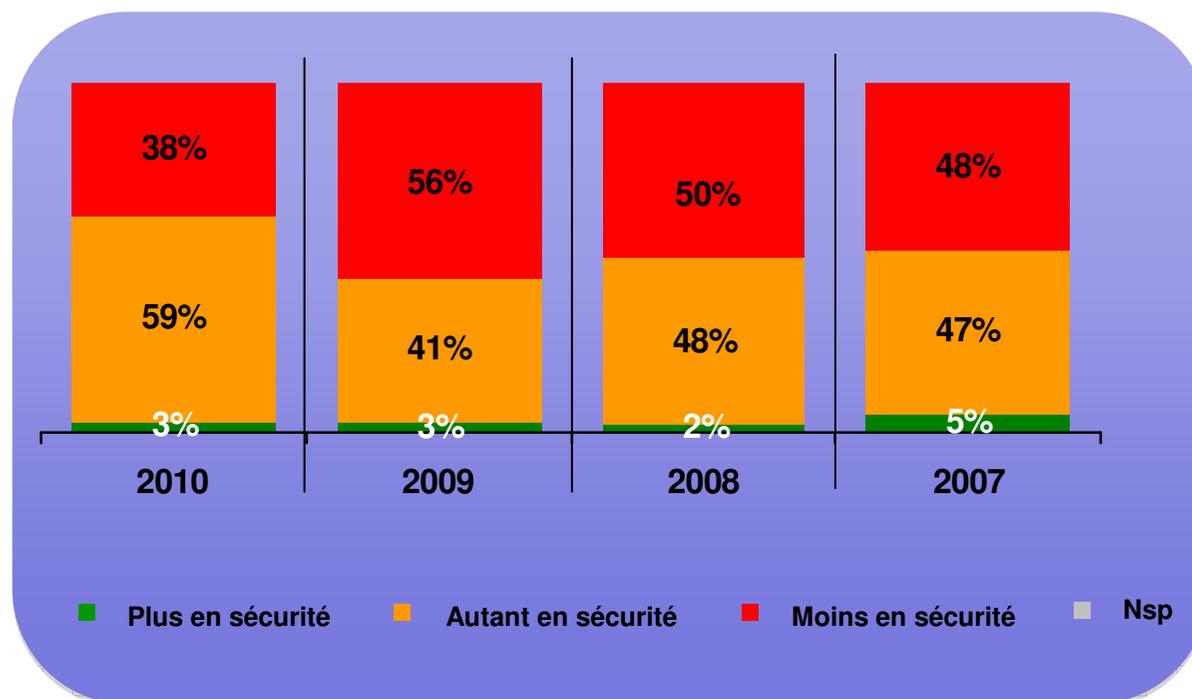
© DGAC / DTA 2011

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



Perception de la Sécurité en vol « Low Cost » ...un sentiment d'insécurité en recul cette année

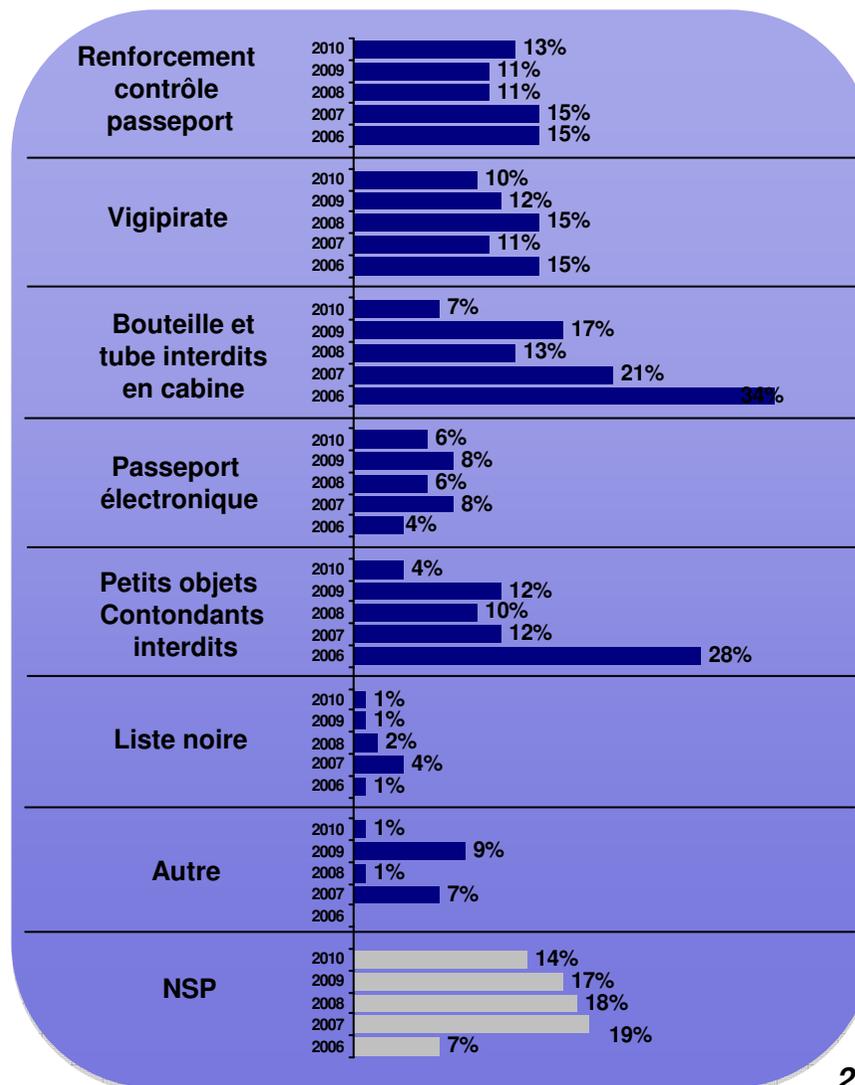
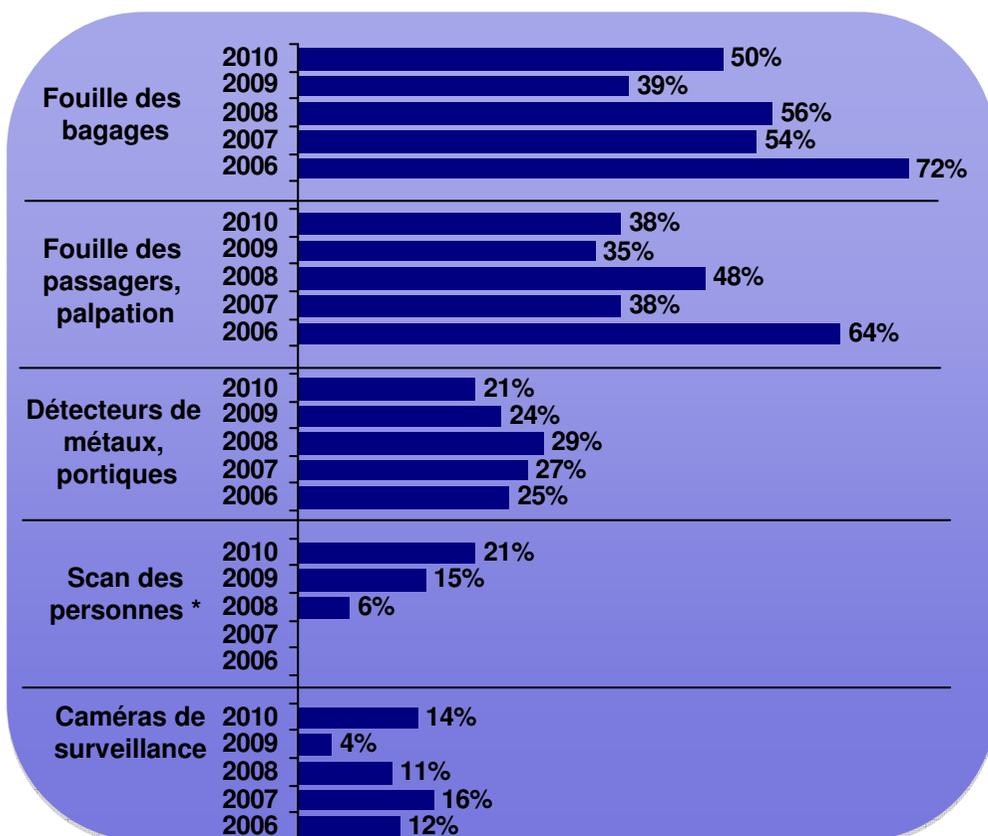
Comparé à une compagnie traditionnelle, avez-vous le sentiment que sur un vol « Low Cost » on est ...



Sûreté : les mesures de sûreté et contrôles

la fouille : toujours la principale détection du danger. A noter, la montée du scan dans les premières mesures de contrôle au même niveau que les détecteurs de métaux.

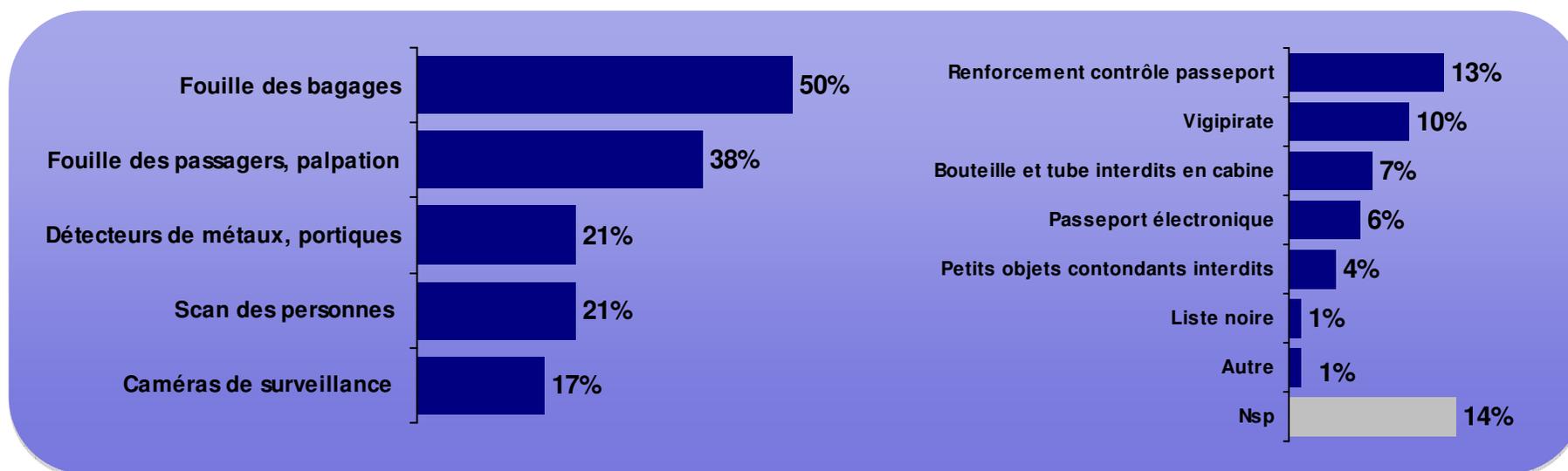
Quelles sont les mesures qui ont été mises en place pour la sûreté des personnes contre le risque d'attentat ou de détournement, et dont vous avez entendu parler ? (réponses multiples spontanées)



• 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)

Sûreté : mesures de sûreté et contrôles FOCUS 2010

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)



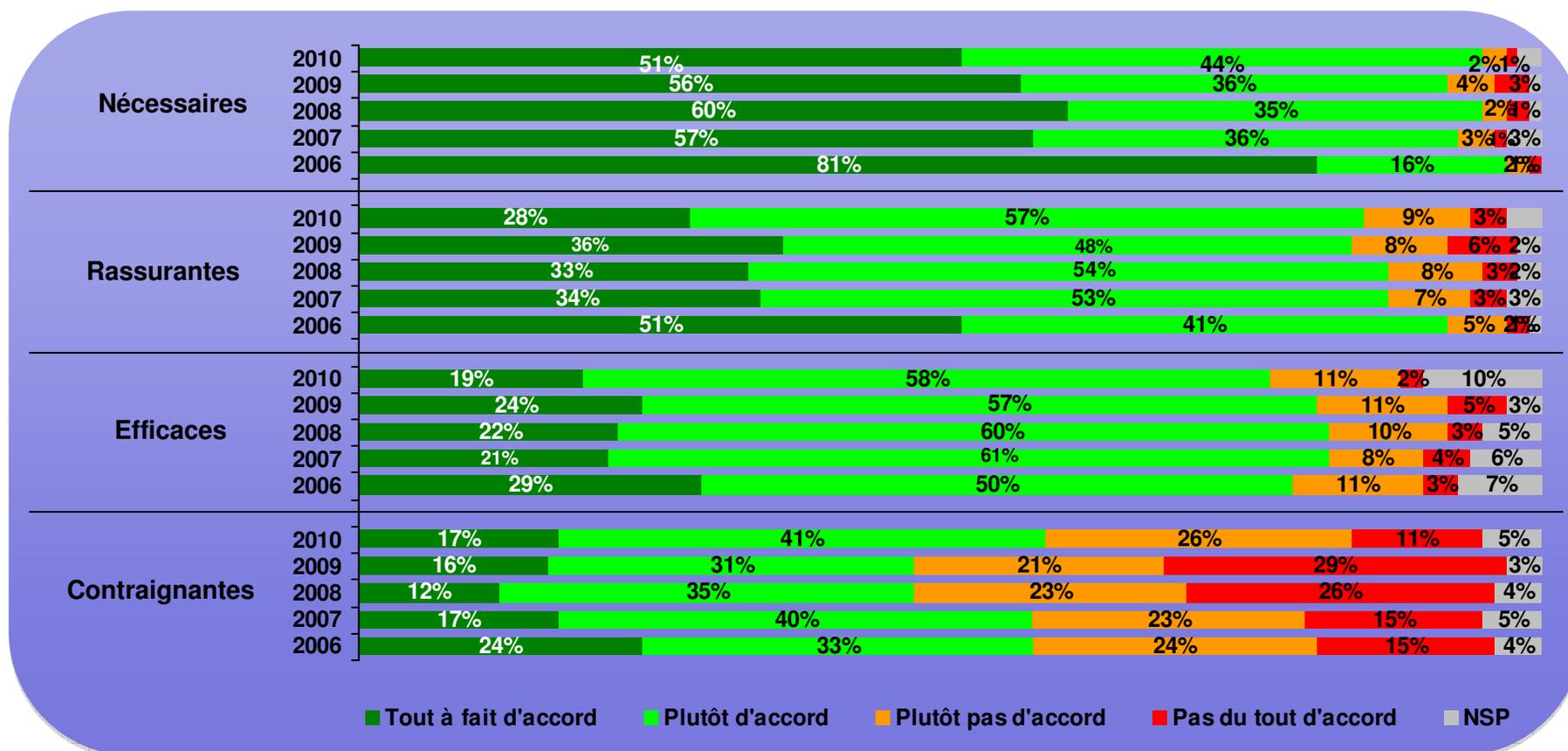
© DGAC / DTA 2011

Sûreté : les mesures de sûreté et contrôles

Des mesures jugées un peu moins contraignantes cette année mais toujours bien accueillies; cependant l'efficacité resterait éventuellement à prouver.

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

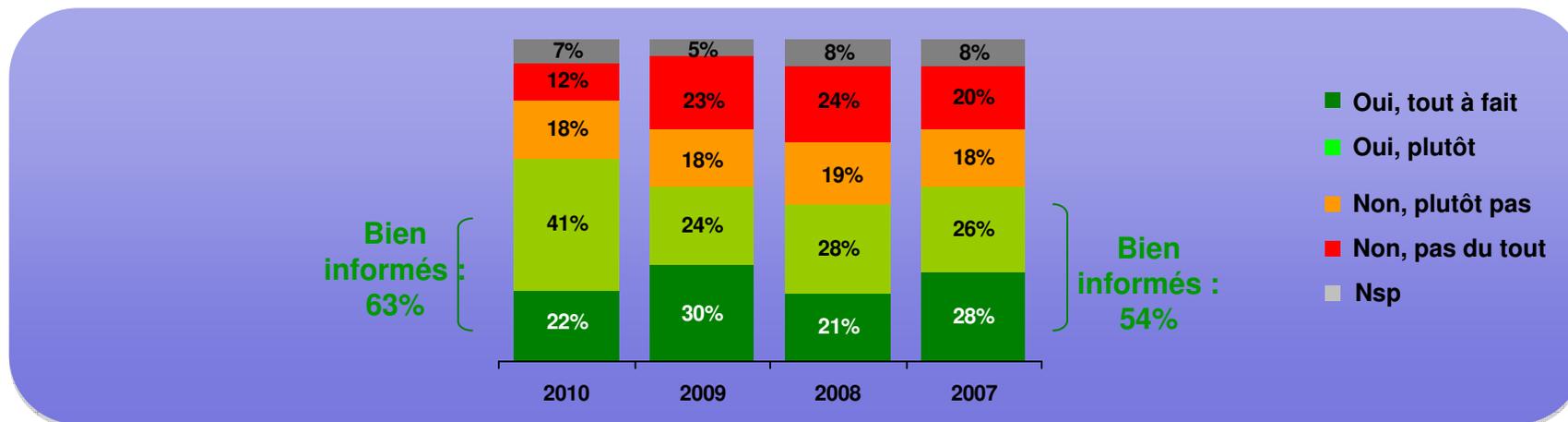


© DGAC / DTA 2011

Sûreté : mesures sur l'emport de liquides

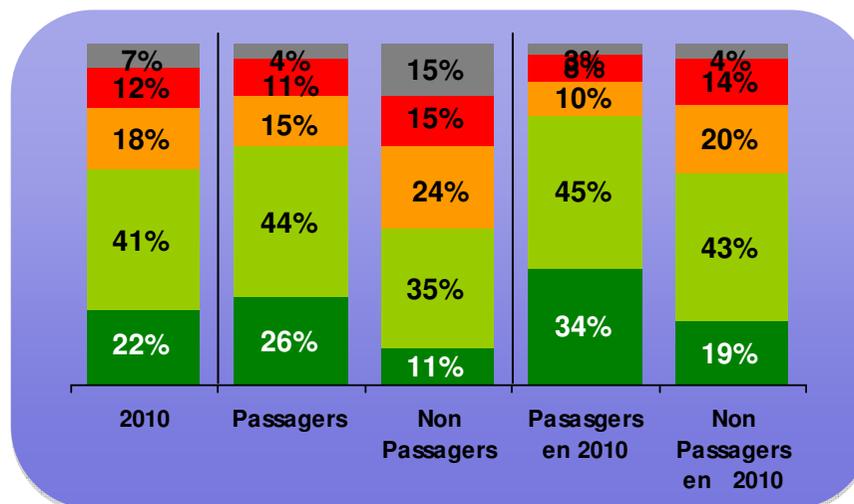
6 personnes sur 10 se déclarent bien informées sur ces mesures, en progrès régulier depuis 2007.

En Novembre 2006, des mesures ont été prises concernant l'emport de liquides en cabine dans les avions.
 Vous considérez-vous bien informé sur ces mesures ?



© DGAC / DTA 2011

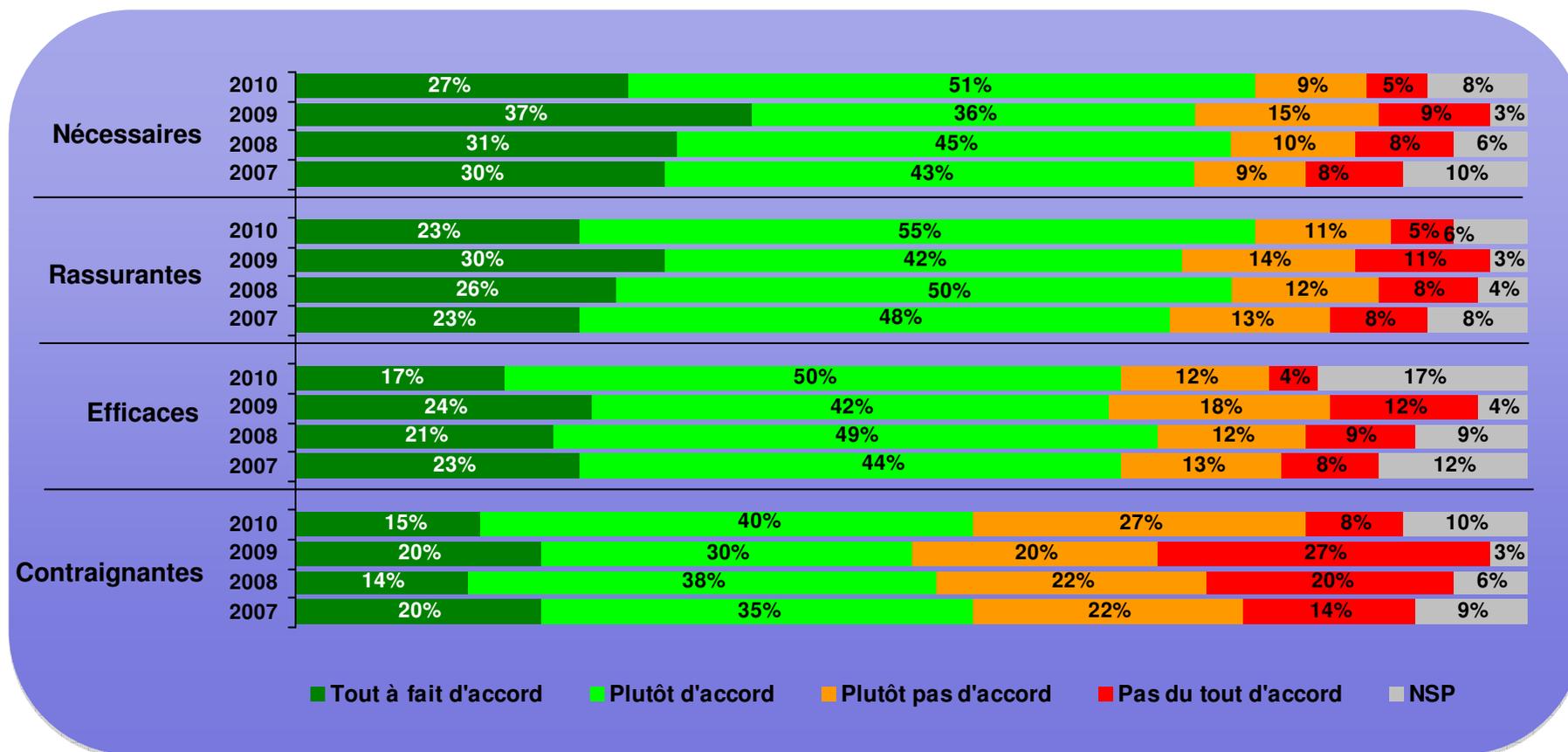
FOCUS PASSAGER / NON PASSAGER // VOYAGEURS 2010 / NON VOYAGEURS 2010



Sûreté : mesures sur l'emport de liquides

Mesures toujours bien accueillies, mais dont l'efficacité reste à démontrer.

Selon vous, les mesures concernant l'emport de liquides en cabines dans les avions sont ... (ensemble échantillon)



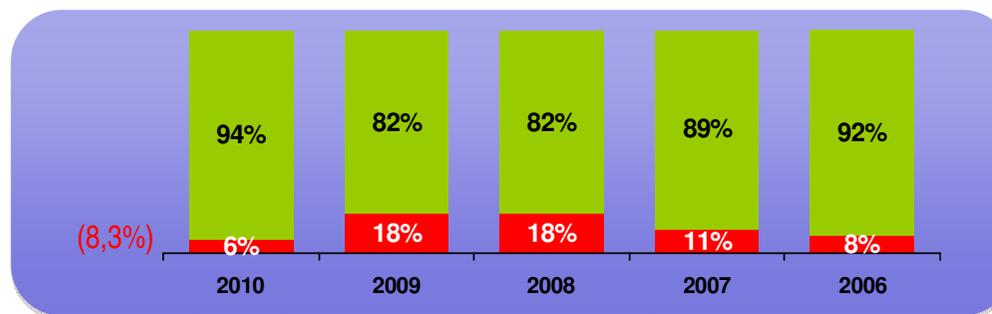
© DGAC / DTA 2011

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

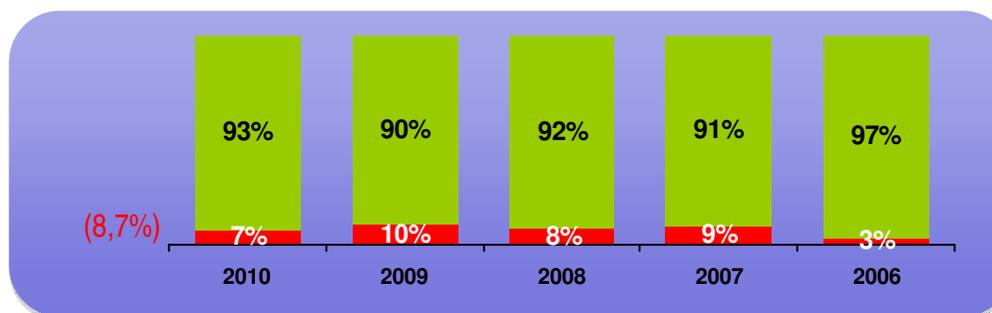
Peu d'impact sur le voyage en avion cette année.

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 ? (chiffre entre parenthèses = voyageurs en 2010)

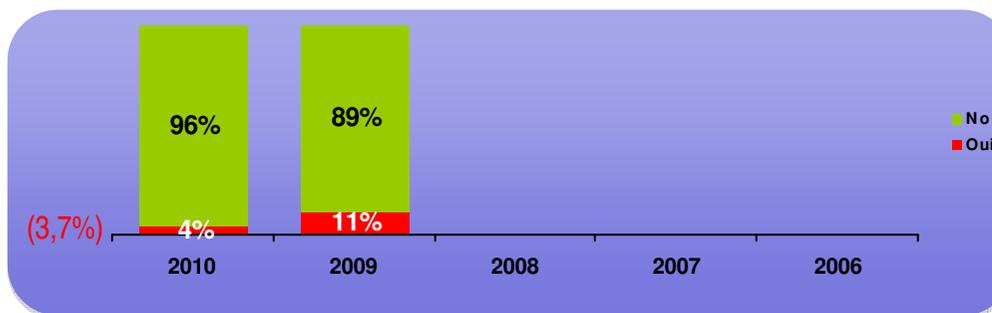
... des événements internationaux



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



... des accidents d'avion

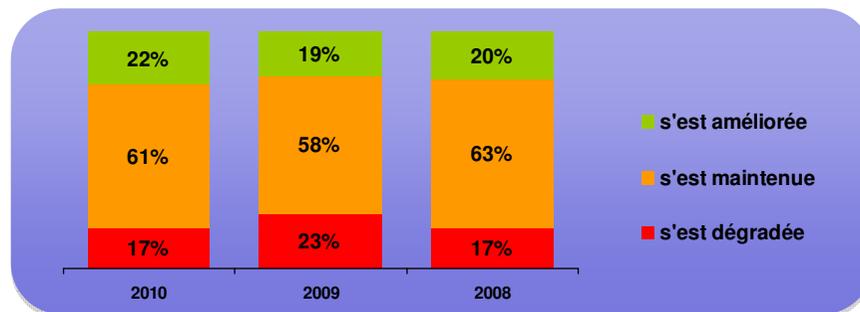


Qualité de services

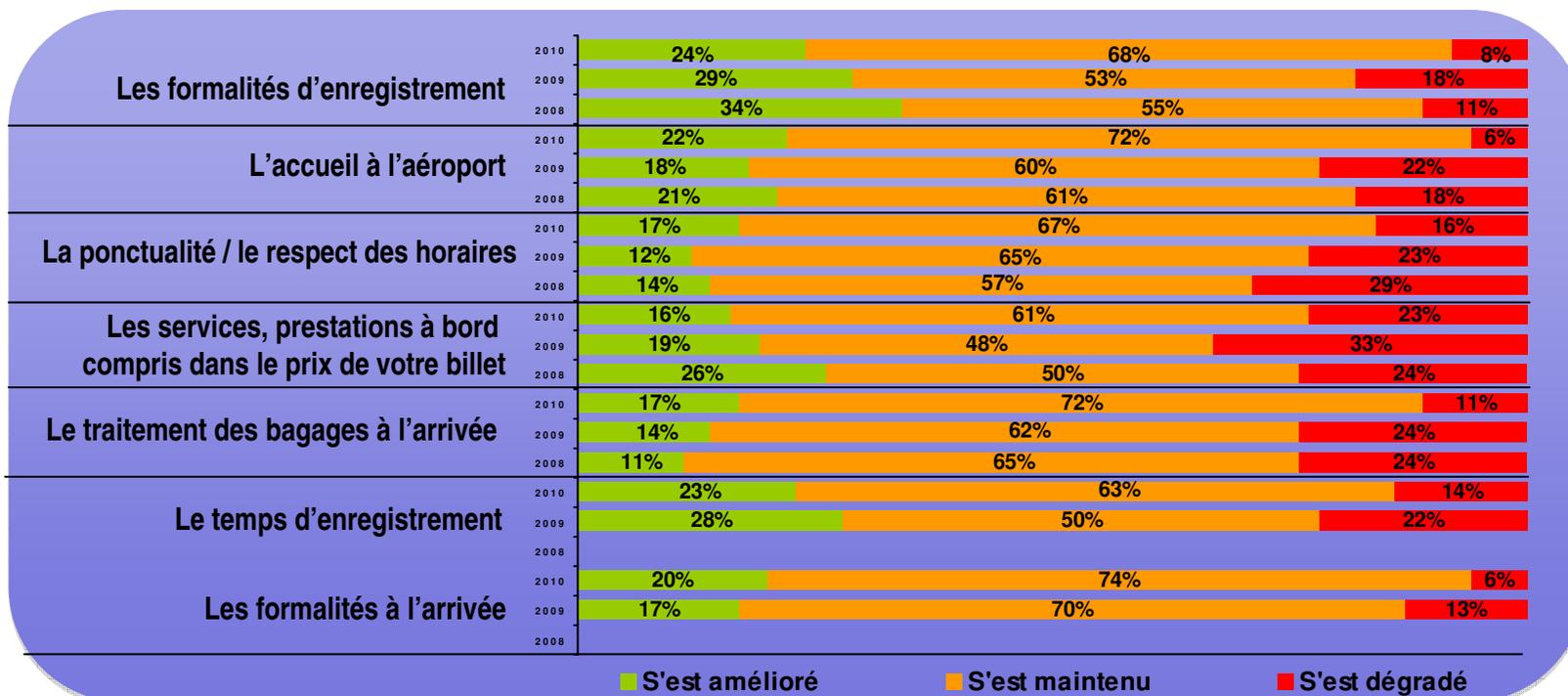
Globalement la qualité de service s'est maintenue, voire améliorée dans son ensemble.

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

(Base : 325 personnes ayant voyagé en 2010)



Et plus particulièrement, ...



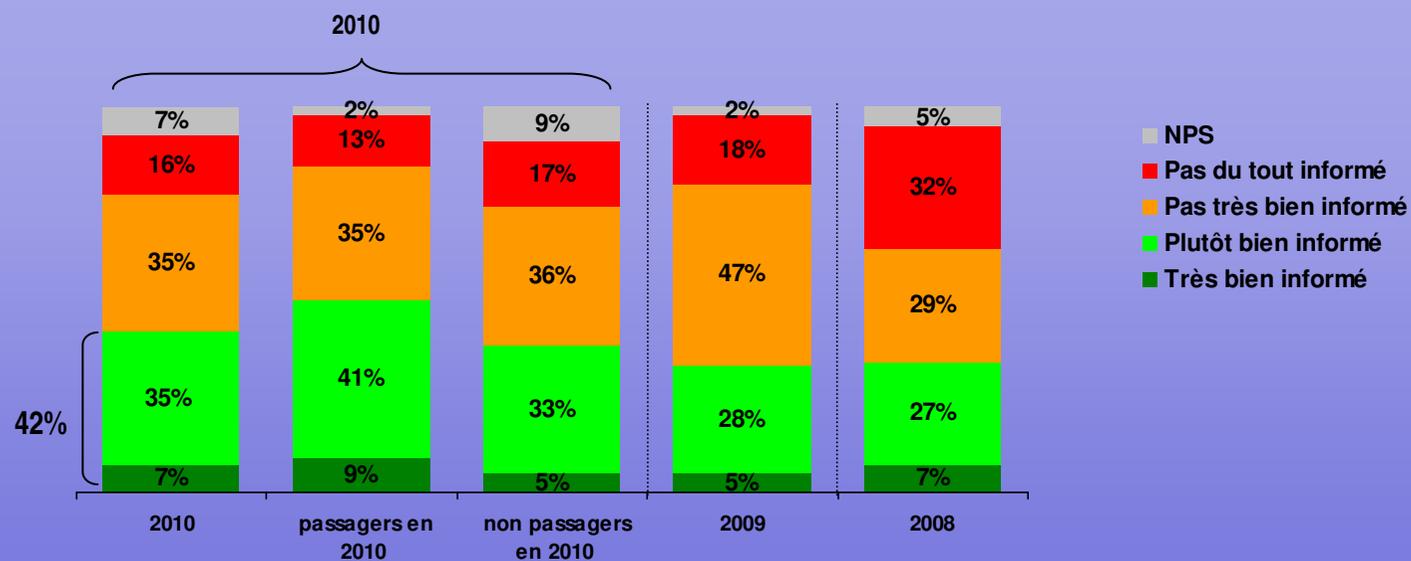
Les droits du passager

1 personne 2 s'estime bien informée sur ses droits, une appréciation en progression cette année.

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.

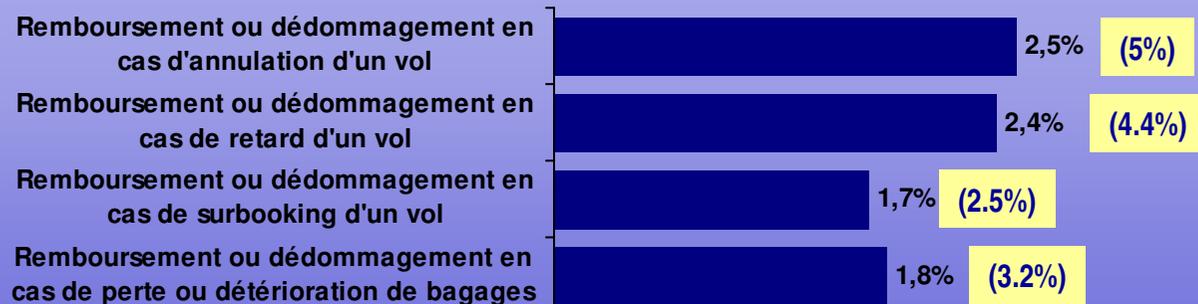
Vous considérez-vous bien informé sur ces droits ?



Mesures et événements exceptionnels sur les derniers mois

Peu d'impact des événements récents sur le voyage aérien.

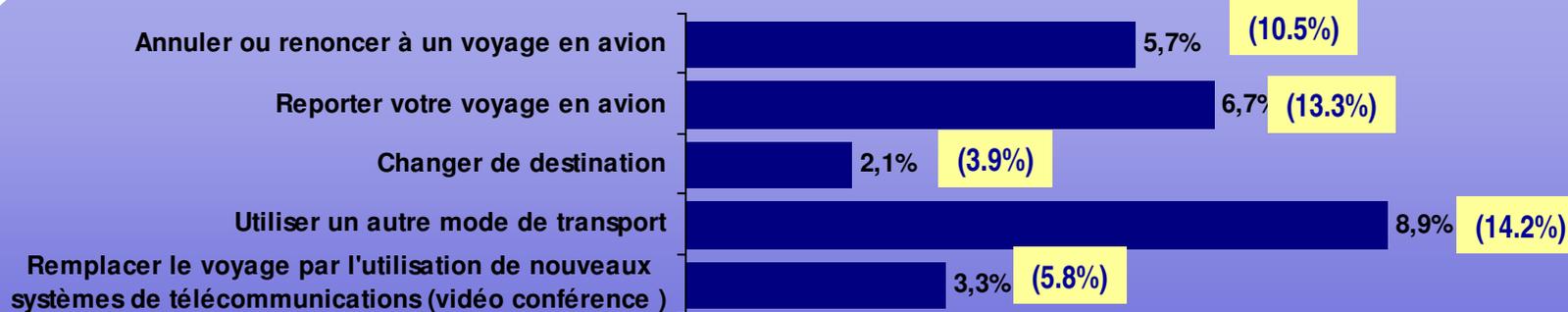
Avez-vous déjà été concerné par les mesures suivantes au cours des 12 derniers mois (Base : à tous, chiffres entre parenthèses = passagers en 2010) :



© DGAC / DTA 2011

Les événements exceptionnels de ces derniers mois (climatique, volcanique, grèves) vous ont-ils amené à (plusieurs réponses possibles) :

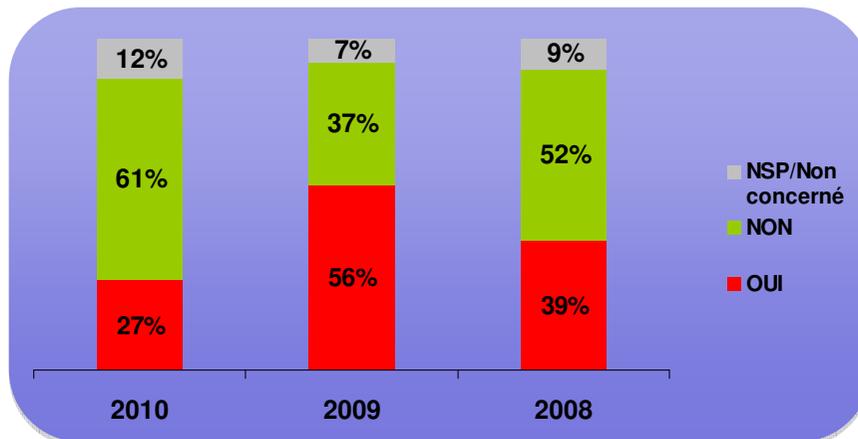
→ Concerné par un événement particulier sur les derniers mois : **15%** (total échantillon)



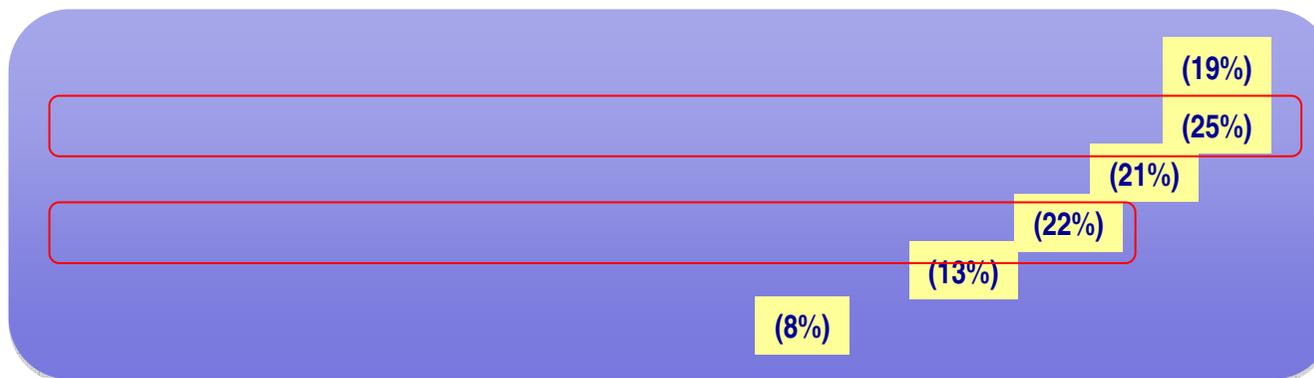
Climat économique et impact

moins d'impact du contexte économique sur le voyage aérien cette année.

Pensez-vous que le contexte économique actuel peut vous conduire à modifier, reporter ou annuler vos projets de déplacement aérien ?



Dans les prochains mois, comptez-vous ... ? (Base : à tous, chiffres entre parenthèses = passagers en 2010)

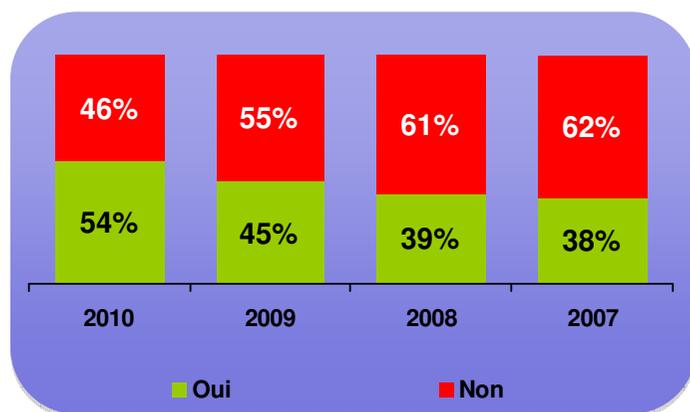


D – Notoriété de la DGAC

Notoriété de la DGAC

plus de 5 personnes sur 10 ont entendu parler de la DGAC, particulièrement par les médias (TV, radio...).
En progrès tous les ans.

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



A quelle occasion avez-vous entendu parler de la Direction Générale de l'Aviation Civile ? (Base : 537)

TV, reportage, émission info TV : 43%

Média (sans précision) : 24%

Accident, post d'enquête d'accident, crash : 19%

Journaux, presse, magazine : 16%

Proche qui travaille dans le milieu : 7%

Internet : 5%

On m'en a parlé, bouche à oreille : 4%

Radio : 4%

Je travaille dans le milieu : 2%

Attentat : 1%

Autre : 4%

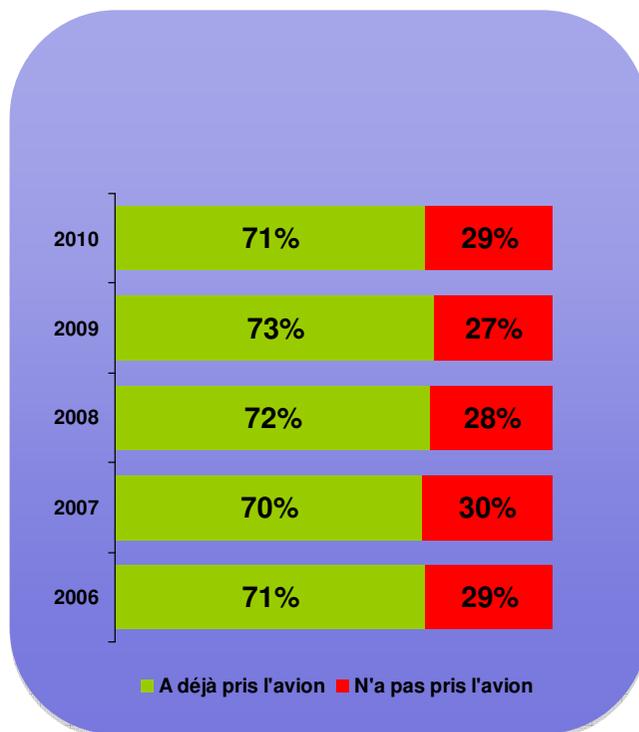
NSP, ne se rappelle plus : 4%

E – Échantillon

Pratiques aériennes

comme les précédentes années, 7 personnes sur 10 ont déjà pris l'avion.

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

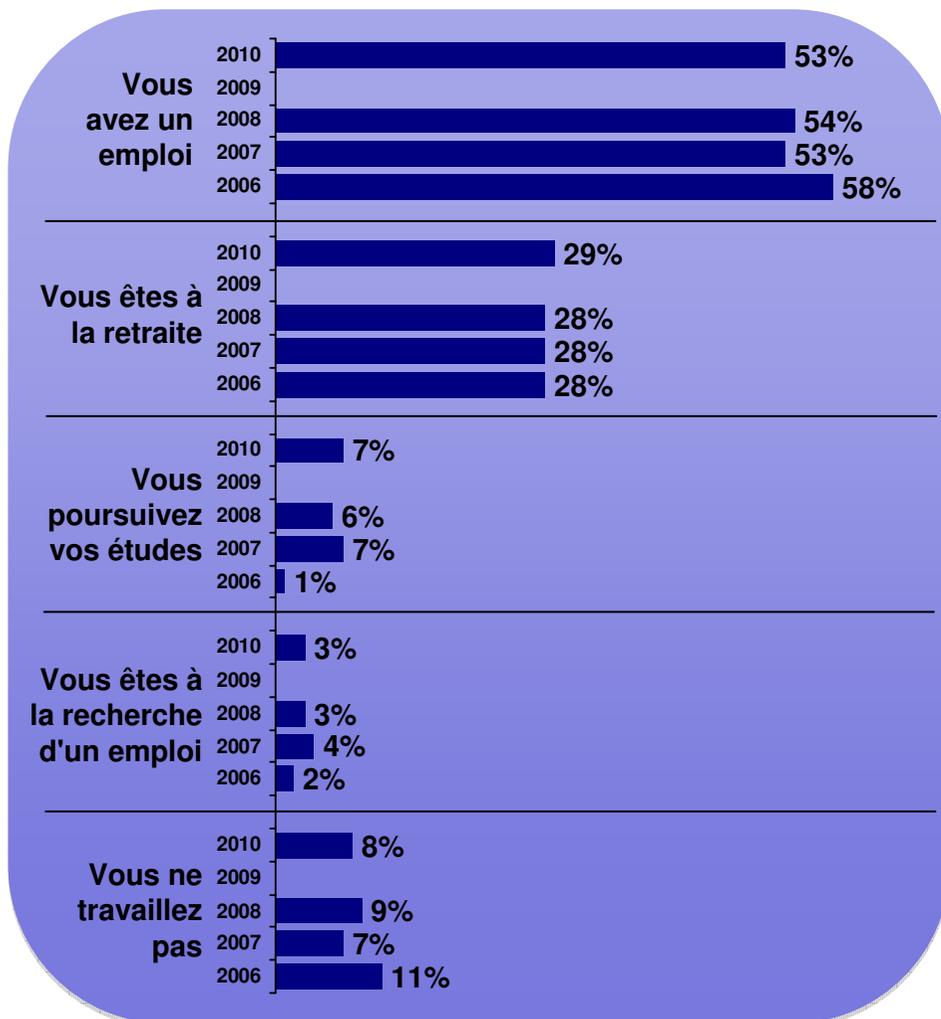


	%
Passagers aériens	71%
<i>Ont pris l'avion au cours des 12 derniers mois</i>	<i>33%</i>
<i>Dont 1 fois</i>	<i>14%</i>
<i>Dont 2 à 3 fois</i>	<i>12%</i>
<i>Dont 4 fois et plus</i>	<i>7%</i>
<i>N'ont pas pris l'avion au cours des 12 derniers mois</i>	<i>38%</i>
N'ont jamais pris l'avion	29%

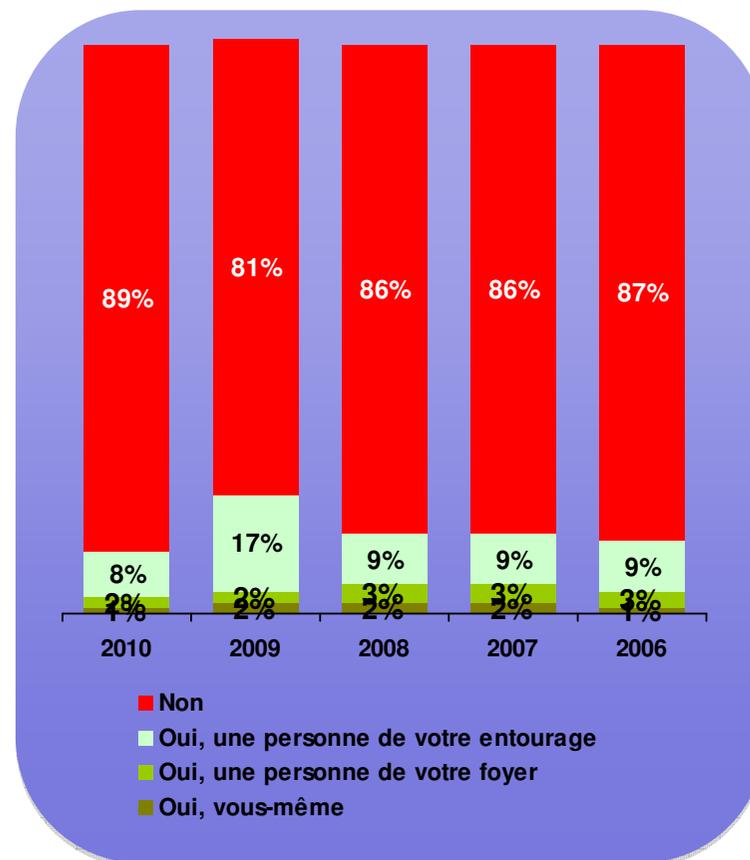
© DGAC / DTA 2011

Échantillon

Pouvez-vous me dire si vous même...



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 ?



© DGAC / DTA 2011

Question non posée en 2009

IV – ANNEXE : questionnaire



V3 : 05 11 2010

ENQUETE :
« Image du transport aérien : 2010 »

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, du développement durable et de l'aménagement du territoire une enquête auprès des français sur le thème de l'image du 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
- Profession intermédiaire (agent de maîtrise, technicien...)
- Représentatif
- Artisan, commerçant, Chef d'entreprise
- Employé
- Autres inactifs, étudiants, ou foyer...
- Cadre supérieur, profession libérale
- Ouvrier
- 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 ? (IE : Ne RIEN citer, réponses spontanées, coder 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, concurrence 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)

- 1 Moins cher que les compagnies traditionnelles (en comparaison)
- 2 Vacances, évasion, partir loin
- 3 Prix, prix bas, bon marché
- 4 Tout le monde peut partir, démocratisation
- 5 Partir souvent, partir quand on veut, autant qu'on veut
- 6 Pratique
- 7 Facile à trouver, il y en a plein
- 8 Internet
- 9 Insécurité
- 10 Aéroport spéciaux, aéroport bas de gamme, Beauvais, aéroports lointains
- 11 Manque de confort
- 12 Manque de services à bord, tout est payant à bord
- 13 Files d'attente, foule
- 14 Vols à des heures impossibles, très tôt ou très tard
- 15 Retards des vols
- 16 Vieux avions, vieux matériel
- 17 Accident, catastrophe aérienne
- 18 Faut vraiment s'y prendre à l'avance, pas souple, pas d'annulation ou de changement possible
- 19 Surbooking
- 20 Moins bien que les compagnies traditionnelles
- 21 Mauvaise connaissance / Manque de transparence des prix
- 22 Cite le nom d'une compagnie en particulier (ex : Ryanair, easy Jet...) (précisez)
- 23 Charter
- 24 Autres 1 (précisez)
- 25 Autres 2 (précisez)
- 26 (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
1 ... le prix du billet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 ... la destination	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 ... 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 ?

- 1 OUI
- 2 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
1 ... la pollution de l'air local provoquée par les réacteurs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 ... le bruit ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 ... 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 ?

- 1 OUI
- 2 NON
- 3 (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 ?

- 1 OUI
- 2 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 180€ Aller/Retour ? (IE : Si réponse en pourcentage, demander en euros)

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

- 1 (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS
 - 2 (IE : Ne pas suggérer) Non concerné, ne prend jamais l'avion, n'achète pas de billet
 - 3 (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)

- 1 ... devrait être un acte volontaire et personnel
- 2 ... devrait être obligatoire et inclus dans les prix des billets
- 3 (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)
- 1 « Le transport aérien est polluant mais c'est compensé par sa contribution au développement économique du pays. »
 - 2 « Le transport aérien est trop polluant, il comporte plus de nuisances que de bénéfices, il faudrait qu'il diminue »
 - 3 « Le transport aérien doit continuer à se développer mais il faut mieux l'encadrer pour qu'il pollue moins »
- 4 (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. Vous considérez-vous bien informé sur ces mesures ? (IE : CITER)

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- (IE : Ne pas suggérer) NE SAIT PAS
- (IE : Ne pas suggérer) NON CONCERNE, n'a jamais pris l'avion

Q22. Selon vous les mesures concernant l'emport de liquides en cabine dans les avions sont... (citer les items et l'échelle)

(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 concernant l'emport de liquides sont-elles) nécessaires dans la lutte contre le terrorisme ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
□ (Les mesures concernant l'emport de liquides sont-elles) efficaces dans la lutte contre le terrorisme ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
□ (Les mesures concernant l'emport de liquides sont-elles) contraignantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
□ (Les mesures concernant l'emport de liquides sont-elles) rassurantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q25. 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"/>

Q23. Avez-vous déjà pris l'avion pour motif privé ou professionnel ?

- OUI, ¹ → Passez à Q24
- NON ² → Passez à Q25

Q24. Au cours des 12 derniers mois combien de fois avez-vous pris l'avion ?
 [] fois au cours des 12 derniers mois

Si Q24 = 0 → Q27

Q25. 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

Q26. Et plus particulièrement, diriez-vous que : (citer les items et l'échelle)

(rotation aléatoire des items)	S'est amélioré(e) / se sont amélioré(e)s	S'est maintenu(e) / se sont maintenu(e)s	S'est dégradé(e) / se sont dégradé(e)s	(Ne pas suggérer) Ne sait pas
¹ L'accueil à l'aéroport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
² Les formalités d'enregistrement (passagers, bagages...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
³ La ponctualité / respect des horaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⁴ 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"/>
⁵ Le traitement des bagages à l'arrivée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⁶ Le temps d'enregistrement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⁷ Les formalités à l'arrivée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q27. 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 ? ... (Citer, 1 seule réponse possible)

- Très bien informé
- Plutôt bien informé
- Pas très bien informé
- Pas du tout informé
- (Ne pas suggérer) Ne sait pas

Q27bis. Avez-vous déjà été concerné par les mesures suivantes au cours des 12 derniers mois :

- remboursement ou dédommagement en cas d'annulation d'un vol
- remboursement ou dédommagement en cas de retard d'un vol
- remboursement ou dédommagement en cas de surbooking d'un vol
- remboursement ou dédommagement en cas de perte ou détérioration de bagages.

Q27ter. Les événements exceptionnels de ces derniers mois (climatique, volcanique, grèves) vous ont-ils amené à : (IE : CITER)

- Renoncer à voyager en avion
- Reporter votre voyage en avion
- Changer de destination
- Utiliser un autre mode de transport que l'avion
- Remplacer le voyage par l'utilisation de nouveaux systèmes de télécommunications (vidéo conférence par exemple)

Q28. Pensez-vous que le contexte économique actuel peut vous conduire à modifier, reporter ou annuler vos projets de déplacement aérien ? (IE : CITER)

- OUI
- NON
- (IE : ne pas citer) Pas concerné, pas de projet de voyage en avion

Q28bis. Dans les prochains mois, comptez-vous... ?

(IE : CITER, rotation aléatoire des items)

- prévoir davantage de voyages en avion
- réduire vos projets de voyage en avion
- changer de classe de siège lors de vos vols
- choisir une compagnie moins chère
- choisir une compagnie plus confortable
- utiliser un autre mode de transport à la place de l'avion

DGAC

Q29. Avez-vous déjà entendu parler de la DGAC, c'est-à-dire la Direction Générale de l'Aviation Civile ?

- OUI, ¹ → Passez à Q30
- NON ² → Passez à Q31

Q30. (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
- Accident, crash
- Journaux, presse, magazine
- Média (sans précision)
- Proche ou connaissance qui travaille dans le secteur aérien
- Je travaille dans le secteur aérien
- On m'en a parlé, bouche à oreille
- Radio, émission de radio
- Internet
- Attentat
- Autres (préciser)
- (IE : Ne pas suggérer) Ne se souvient plus

Q31. 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
- OUI, une personne de mon foyer
- OUI, une personne de mon entourage
- NON

Q32. Pouvez-vous me dire si vous-même...

- Vous avez un emploi
- Vous êtes à la retraite
- Vous poursuivez vos études
- Vous êtes à la recherche d'un emploi
- Vous ne travaillez pas

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

Date: []/[]/[]_0_1 Heure: [] h [] minutes
 Nom enquêteur:

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

**Présent
pour
l'avenir**

Direction générale de l'Aviation civile

Direction du transport aérien

50, rue Henry Farman
75720 Paris CEDEX 15
01 58 09 49 54