

Enquête nationale auprès des passagers aériens

Conseil national de l'information statistique

Commission « Entreprises et stratégies de marché »

Recources, territoires et justice
Énergie et climat Développement durable
Prévention des risques Infrastructures, transports et Mer

Vendredi 16 avril 2010

Présent
pour
l'avenir



Direction générale de l'Aviation civile



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

→ **Historique** : la 1ère enquête a été réalisée en 2009, sur la base d'une étude de faisabilité (2008)

→ **Origine de la demande et objectifs**

- apporter une réponse à la recommandation R13 du Rapport Bernadet
- développer la connaissance du profil des passagers, des déplacements (origine-destination réelles, motifs), des tarifs, des modes d'accès aux aéroports, de leur zone de chalandise, etc.
- approfondir les analyses, les simulations d'impacts de mesures ; alimenter les modèles de prévisions pour en améliorer la pertinence, contribuer à établir un indice de prix pour le transport aérien, ...

→ Place dans le dispositif statistique :

complément indispensable au dispositif actuel, certes très riche, mais **ciblé sur le vol** (nombre de passagers, de mouvements, par destination du vol, par type de compagnies, d'appareils (y compris motorisation), par aéroport, etc., le tout par an, par mois et par jour) mais très peu sur **l'objet du transport** : les passagers et le fret.

→ Caractéristiques de l'enquête :

- Mode de collecte : questionnaire en auto-administré sauf la partie tarifaire ;
- Lieu de collecte : les aéroports en zone d'embarquement ; les (2) aéroports parisiens, 4 aéroports dits « Européens » (2 à 10 millions de passagers), 5 aéroports dits « nationaux » (de 1,3 à 3 millions de passagers), les aéroports dits « régionaux » (< à 1,3 million de passagers);
Passagers au départ
- Base de sondage : offre par liaison (ou groupe de liaisons) de chacun des aéroports
- Modalités de sondage : tirage aléatoire
- Echantillonnage : 22 000 questionnaires par vague
- Périodicité : 2 vagues (du 30/1/2009 au 5/2/2009 et du 24 au 30/7/2009)

→ Questionnaires

QUESTIONNAIRE
 Français

CADRE RÉSERVÉ À L'ENQUÊTEUR :

Destination du Vol : _____

14

CDG
 N° 2264 - Juillet 2009

Date : ____/____/07/2009 Terminal : ____ N° Vol : _____ Heure départ annoncée : ____ H ____ mn
Pour le N° de vol veuillez indiquer le code compagnie (lettres + chiffres) et le numéro à 3 ou 4 chiffres (indiqué sur le billet ou affiché à l'aéroport)

La Direction Générale de l'Aviation Civile souhaiterait mieux connaître le profil des passagers au départ de cet aéroport de Paris-Charles de Gaulle. A cet effet, merci de participer à cette enquête en répondant aux questions suivantes et en entourant les codes correspondant à vos réponses. Vos réponses à cette enquête seront traitées de manière anonyme et utilisées uniquement à des fins statistiques.

I - VOTRE BILLET

PARTIE À POSER PAR L'ENQUÊTEUR

1. Avez-vous acheté votre billet ...

- Seul (vol sec) 1
- Inclus dans un package « tout compris » (vol + hôtel, circuit, location de voiture ...) 2

2. S'agit-il d'un billet électronique ?

- Oui 1
- Non 2
- Vous ne savez pas ... 3

3. S'agit-il d'un billet remboursable (« refundable ») ?

- Oui 1
- Non 2
- Vous ne savez pas ... 3

4. S'agit-il d'un billet échangeable (« exchangeable ») ?

- Oui 1
- Non 2
- Vous ne savez pas ... 3

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

- Oui, en totalité 1
- Oui, en partie 2
- Non 3

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

Plusieurs réponses possibles.

- Flying Blue (Air France KLM) 1
- Programmes d'autres compagnies 2
- Vous n'adhérez à aucun programme de compagnie aérienne 3

7. Qui a payé votre billet ?

- Vous-même 1
- Quelqu'un de votre famille ... 3
- Votre entreprise 2
- Une autre personne 4

8. En quelle classe voyagez-vous ?

- Première classe (« First Class ») 1
- Classe affaire (« Business Class ») 2
- Classe économique (« Economy Class ») 3

9. Votre billet a été réservé ...

- Par téléphone directement auprès de la compagnie 1
- Sur le site Internet de la compagnie aérienne 2
- Sur un autre site Internet 3
- Dans une agence de la compagnie aérienne 4
- Dans une agence de voyages 5
- Au comptoir de la compagnie à l'aéroport 6
- Par un autre moyen 7
- Vous ne savez pas, car vous ne vous êtes pas occupé de la réservation 8

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

Environ ____ mois et ____ jours avant le départ

Ne sait pas

11. Veuillez indiquer le prix total de votre billet, taxes d'aéroport comprises. Ce montant est généralement mentionné sur votre billet. (Si ce n'est pas le cas, veuillez indiquer le montant de mémoire ou en vérifiant sur d'autres documents (facture, mémo voyage, confirmation...))

Cochez la case ci-contre si vous ne parvenez pas à retrouver le montant :

Nombre de voyageurs concernés par ce prix : _____

II - VOTRE VOL AU DÉPART DE PARIS

12. Vous avez exprimé ce montant en ...

- Euro 1
- Livre Sterling 2
- Dollar US 3
- Dans une autre monnaie (veuillez préciser) : _____ 4

13. Ce montant correspond-il à ...

- Un trajet simple 1
- Un trajet aller-retour 2

14. Ou avez-vous trouvé le montant déclaré à la question 11 ?

- Sur votre billet 1
- De mémoire 2
- Sur la confirmation de votre vol ... 5
- Sur la facture de votre voyage 3
- Autres 6

III - LA PARTIE PRÉCÉDENTE DE VOTRE VOYAGE D'AUJOURD'HUI

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

Une seule réponse possible

- Rendez-vous professionnel 1
- Participation à un congrès, une conférence 2
- Visite à des amis ou à la famille 3
- Evénements familiaux 4
- Cure, traitement - santé 5
- Achats 6
- Vacances-Loisirs 7
- Autres 8

16. Êtes-vous accompagné(e) de personnes de votre entourage (personnel ou professionnel) sur ce vol au départ de Paris (sans vous compter) ?

- Oui, je voyage accompagné(e) ... 1 → *Passer à la question 17*
- Non, je voyage seul(e) 2 → *Passer à la question 18*

Si vous voyagez accompagné(e)

17. Dans chaque case ci-dessous, indiquez par tranche d'âge le nombre de personnes qui vous accompagnent :

- Moins de 2 ans	- 2 à 18 ans	- 19 à 25 ans	- 26 à 60 ans	- + de 60 ans
[]	[]	[]	[]	[]

18. Quelle est votre nationalité ?

- Française 1
- Autre nationalité (veuillez préciser) : _____ 2

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

- France (précisez n° du département) : _____ 1
- Un autre pays (veuillez préciser) : _____ 2

*Si vous avez entouré le code 1 en O19, allez en O20.
Si vous avez entouré le code 2 en O19, passez directement en O22.*

Répondre en nombre de vols : 1 aller-retour = 2 vols

20. Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous pris un départ de Paris (soit Roissy CDG ou Orly ; Beauvais exclu) ...

- L'avion vers votre destination de ce jour (sans compter ce vol) []
- L'avion, quelle que soit votre destination (sans compter ce vol) []
- Le train vers votre destination de ce jour (si vous voyagez vers la France ou l'Europe) []

21. Et au cours des 12 derniers mois, combien de vols, sans compter celui-là, avez-vous effectués au départ d'un aéroport français ?

Tous les aéroports sont concernés, y compris Charles de Gaulle

12. derniers mois, combien de vols au total, sans compter celui-là, avez-vous effectués, quel que soit votre aéroport de départ ?

23. Le vol que vous attendez correspond-il à un ...

- Aller simple 1
- Voyage aller d'un aller/retour 2
- Voyage retour 3

24. Combien de temps a, ou va, durer votre séjour ?

_____ mois _____ jours

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

- Oui 1
- Non 2

III - LA PARTIE PRÉCÉDENTE DE VOTRE VOYAGE D'AUJOURD'HUI

26. Le vol que vous attendez est-il ... ?

- Le 1er vol ou le seul vol de votre voyage ... 1 → *Passer à la question 27*
- Un vol en correspondance à Paris 2 → *Passer à la question 31*

Si ce vol est le premier de votre voyage

27. Quel(s) moyen(s) de transport avez-vous utilisés pour vous rendre à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle ?

Plusieurs réponses possibles.

- Une voiture conduite par un proche ou un collègue qui vous a déposé 1
- Une voiture stationnée à l'aéroport 2
- Une voiture de location 3
- Un taxi 4
- Un bus de transport en commun/ un tramway 8
- Un train régional/ métro/ TER 9
- Un train Grandes Lignes, interrégional, international (TGV, Thalys, Corail, IC, ...) 10
- Un car Air France 5
- Une navette hôtel 6
- Un bus privé 7
- Un autre moyen (veuillez préciser) : _____ 11

28. *Si code 1 à 4 en O27 :* Pour quelle raison n'avez-vous pas utilisé un transport en commun pour vous rendre à l'aéroport ?

Une seule réponse possible

- J'avais trop de correspondances à faire 1
- Les horaires des transports en commun ne convenaient pas 2
- Je suis gêné par la promiscuité dans les transports en commun, il y a trop de monde 3
- Le trajet en transports en commun était trop long 4
- Je me sens plus libre en utilisant ma voiture ou un taxi 5
- J'avais besoin d'une voiture de location pour faire d'autres déplacements 6
- Pas pratique, car j'avais des bagages encombrants 7
- Je ne connais pas assez bien le réseau de transports en commun 8
- J'éprouve un sentiment d'insécurité dans les transports en commun 9
- On peut se gêner facilement à l'aéroport 10
- L'aéroport est mal desservi en transports en commun 11
- Autre raison : _____ 12

29. De quel pays êtes-vous parti pour votre voyage d'aujourd'hui ?

- France (précisez le code postal) : _____ 1
- Un autre pays - Précisez le pays : _____ 2

30. Disposez-vous d'une résidence secondaire dans la ville d'où vous êtes parti ?

- Oui 1
- Non 2

→ Passer à la question 35

Si vous êtes en correspondance entre 2 vols à Paris

31. Dans quel aéroport a commencé votre voyage en cours d'aujourd'hui ?

Si vous êtes en correspondance entre 2 vols à Paris (suite)

32. Pour quelles raisons avez-vous choisi de faire escale à Paris ?

Plusieurs réponses possibles.

- Il n'y avait pas de vol direct 1
- Votre billet coûte moins cher 2
- Vous voulez profiter de cette escale pour vous rendre à Paris ou dans la région 3
- Vous ne savez pas, ce n'est pas vous qui avez choisi 4
- Les horaires vous convenaient mieux 5
- Vous teniez à partir avec une compagnie précise 6
- Il n'y avait plus de place sur le vol direct 7
- Le vol direct a été annulé 8
- Pour d'autres raisons 9

33. Votre vol précédent a-t-il atterri à Paris-Orly ou à Paris-Charles de Gaulle ?

- Paris-Orly 1
- Paris-Charles de Gaulle 2

34. Quelles sont la ou les autres compagnies avec lesquelles vous avez voyagé pour venir à Paris aujourd'hui ?

IV - LA SUITE DE VOTRE VOYAGE D'AUJOURD'HUI

35. Allez-vous emprunter un autre vol en correspondance après celui-ci ?

- Oui 1
- Non 2

Si Oui en O35

36. Dans quel aéroport se terminera votre voyage d'aujourd'hui ?

Si Oui en O35

37. Quelle est la ou quelles sont les autres compagnies avec lesquelles vous allez continuer votre voyage ?

38. Quel(s) moyen(s) de transport allez-vous utiliser pour vous rendre depuis l'aéroport ou se termine votre voyage en avion jusqu'à votre destination finale ?

Plusieurs réponses possibles

- Une voiture privée dans laquelle on vient vous chercher 1
- Une voiture stationnée à l'aéroport 2
- Une voiture de location 3
- Un taxi 4
- Un bus de transport en commun/ un tramway 8
- Un train régional/ métro/ TER 9
- Un train Grandes Lignes, interrégional, international (TGV, Thalys, Corail, IC, ...) 10
- Un car Air France 5
- Une navette d'hôtel 6
- Un bus privé 7
- Un autre moyen (veuillez préciser) : _____ 11
- Vous ne savez pas encore 12

39. Dans quel pays se termine votre voyage d'aujourd'hui ?

- France - précisez le code postal : _____ 1
- Un autre pays - Précisez le pays : _____ 2

V - QUELQUES RENSEIGNEMENTS SUR VOUS-MÊME

40. Vous êtes ... - Un homme 1 - Une femme 2

41. Quelle est votre situation professionnelle actuelle ?

- Cadre supérieur, chef d'entreprise, profession libérale 1
- Agriculteur 5
- Cadre moyen, profession intermédiaire 6
- Sans emploi 7
- Employé 3
- Étudiant, lycéen 8
- Ouvrier 4

42. Quelle est votre situation de famille ?

- Célibataire 1
- Marié(e) vivant marialement 2
- Veuf(ve)/divorcé(e) ... 3

43. Combien d'enfants à charge avez-vous ? _____ enfants

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

- 15 à 25 ans 1
- 26 à 35 ans 2
- 36 à 45 ans 3
- 46 à 55 ans 4
- 56 à 65 ans 5
- Plus de 65 ans 6

MERCI D'AVOIR PARTICIPÉ À CETTE ENQUÊTE ET DE BIEN VOULOIR REMETTRE LE QUESTIONNAIRE À L'ENQUÊTEUR.

Traduction : Anglais, Allemand, Italien, Espagnol

Avril 2010

Direction générale de l'Aviation civile

→ Bilan d'exécution et qualité des données

➤ Phase de test

➤ **Vérification sur le terrain du bon déroulement des enquêtes** (présence et qualité des enquêteurs ; respect du plan de sondage)

➤ **Vérification et validation sur le terrain des réponses collectées et avant la saisie et le codage** → Taux de non réponse de 2% (sexe) à 25% (passagers ne trouvant pas le prix du billet d'avion)

➤ Saisie et codage

➤ **Vérification des taux de sondage a posteriori** (par destination, par type de compagnie, selon l'horaire du vol) **et redressements par aéroport et par destination :**

- pour chacune des deux périodes d'enquête

- sur une base annuelle : semaine → mois → année

➤ Difficultés :

- Questions sur les tarifs : « Ne sais pas » (25% pour les tarifs)

- Absence de questionnaires traduits en japonais et en arabe

➤ **Marge d'incertitude** : +/- 0,5 pt sur le % d'hommes (55%) et +/- 0,4 pt sur la part du motif affaires (26%)

→ Exploitation et diffusion des résultats

- Publication « grand public » : site MEEDDM

- Fiches commentées des résultats nationaux annuels en 4 rubriques :
 - les passagers,
 - les voyages aériens,
 - l'accès aux aéroports,
 - le billet
- Fiches commentées des résultats par aéroport et par vague
- Analyses transversales :
 - Quel mode d'accès aux aéroports pour quel motif de déplacement ?
 - Quel type de compagnie pour quel type de voyages ?
 - Passagers au départ des aéroports régionaux/passagers au départ des aéroports parisiens : similitudes et différences, etc.

- Analyses spécifiques (diffusion plus restreinte)