



*Département Opinion
et Stratégies d'Entreprise*

pour



Enquête auprès des résidents français sur l'image de l'aviation civile

Novembre 2009

Enquête sur l'image de l'Aviation civile 2009

10 février 2010 (mis à jour le 6 avril 2011) - Transports

L'enquête 2009 sur l'image de l'aviation civile auprès des Français démontre que le transport aérien bénéficie toujours d'une très bonne image en France (88% d'avis positifs). Néanmoins elle met également en lumière un certain nombre d'enseignements dont une partie est à mettre en relation avec le contexte économique et médiatique.

Les critiques concernant les pollutions et nuisances demeurent fortes (77% des personnes interrogées), et en particulier sur la question de l'émission de CO₂. On assiste cependant à un certain retrait de l'opinion sur la question environnementale. La disposition à verser un supplément sur les billets d'avion est en net recul (- 8 points) et est conçue davantage qu'en 2008 comme une acte volontaire qu'obligatoire, sans doute en raison du contexte de crise économique et du récent débat sur la taxe carbone. Le souhait d'un développement raisonné du secteur demeure tout de même très présent dans l'opinion (75%).

Le sentiment de sécurité en avion demeure fort (88%) même si une baisse est à noter par rapport à 2008 (94%). En particulier, la peur de l'accident (43%) supplante celle de l'acte terroriste (33%) et cela sans doute en grande partie en raison des accidents aériens survenus en 2009. Néanmoins le jugement concernant la nécessité (92%) et l'efficacité (81%) des mesures de sécurité prises dans les aéroports fait l'objet d'un large consensus.

La crise a exacerbé la prudence des consommateurs potentiels de transport aérien : 56% (contre 39% en 2008) se déclarent prêts à modifier, reporter ou annuler un projet de voyage aérien.

Enfin, la qualité de service proposé est jugée bonne (57% la considèrent stable et 19% témoignent même d'une amélioration) et en particulier les services relatifs à l'enregistrement. Une légère amélioration est perceptible en termes d'information sur le droit des passagers puisque 18% (contre 32%) s'estiment très mal informés, l'attente dans ce domaine restant forte.

1 - La méthodologie

2 - Les résultats de l'étude

- A - Le transport aérien et l'environnement
- B - Le transport aérien, la sûreté et la sécurité
- C - Les pratiques
- D - Le jugement sur la qualité de service
- E - La connaissance de la DGAC

Etude réalisée par l'Ifop pour :

Direction Générale de l'Aviation Civile

Echantillon

Echantillon de **1017** personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de famille) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Mode de recueil

Les interviews ont eu lieu par téléphone au domicile des personnes interrogées.

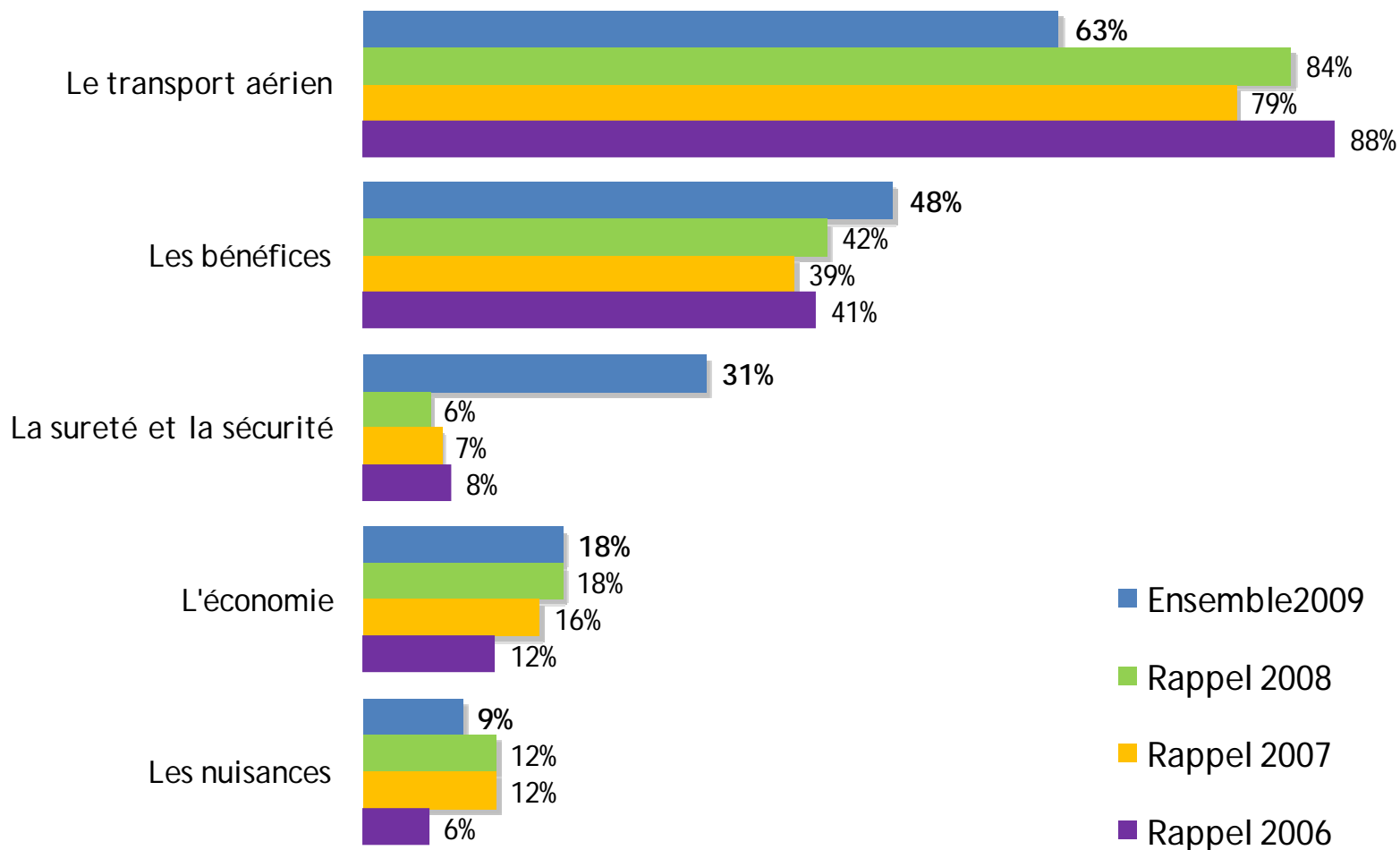
Dates de terrain

Du 21 au 27 octobre 2009

A | Le transport aérien et l'environnement

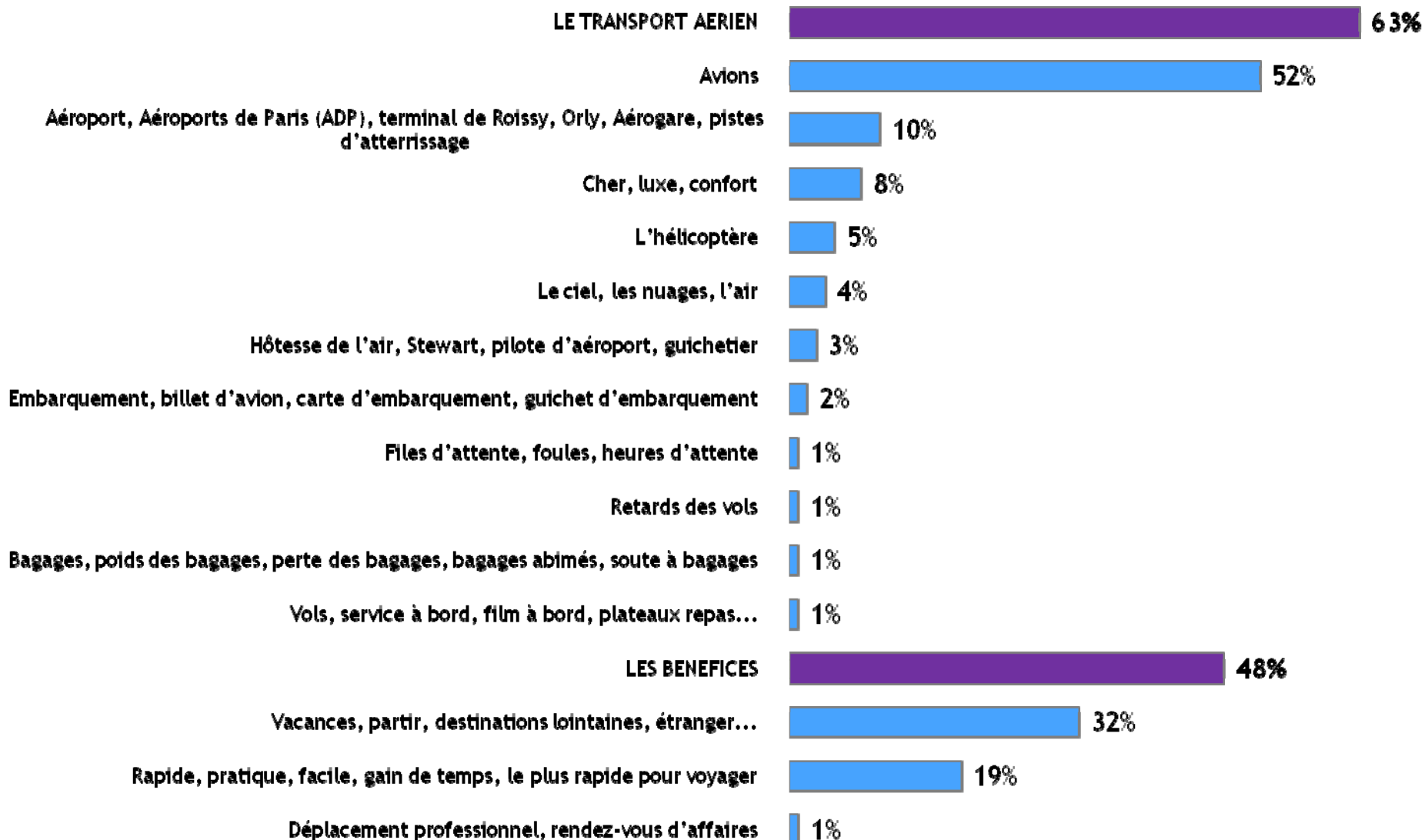
Question : Quand vous entendez l'expression « transport aérien », quels sont les 2 ou 3 mots qui vous viennent à l'esprit ?

Question ouverte - réponses spontanées



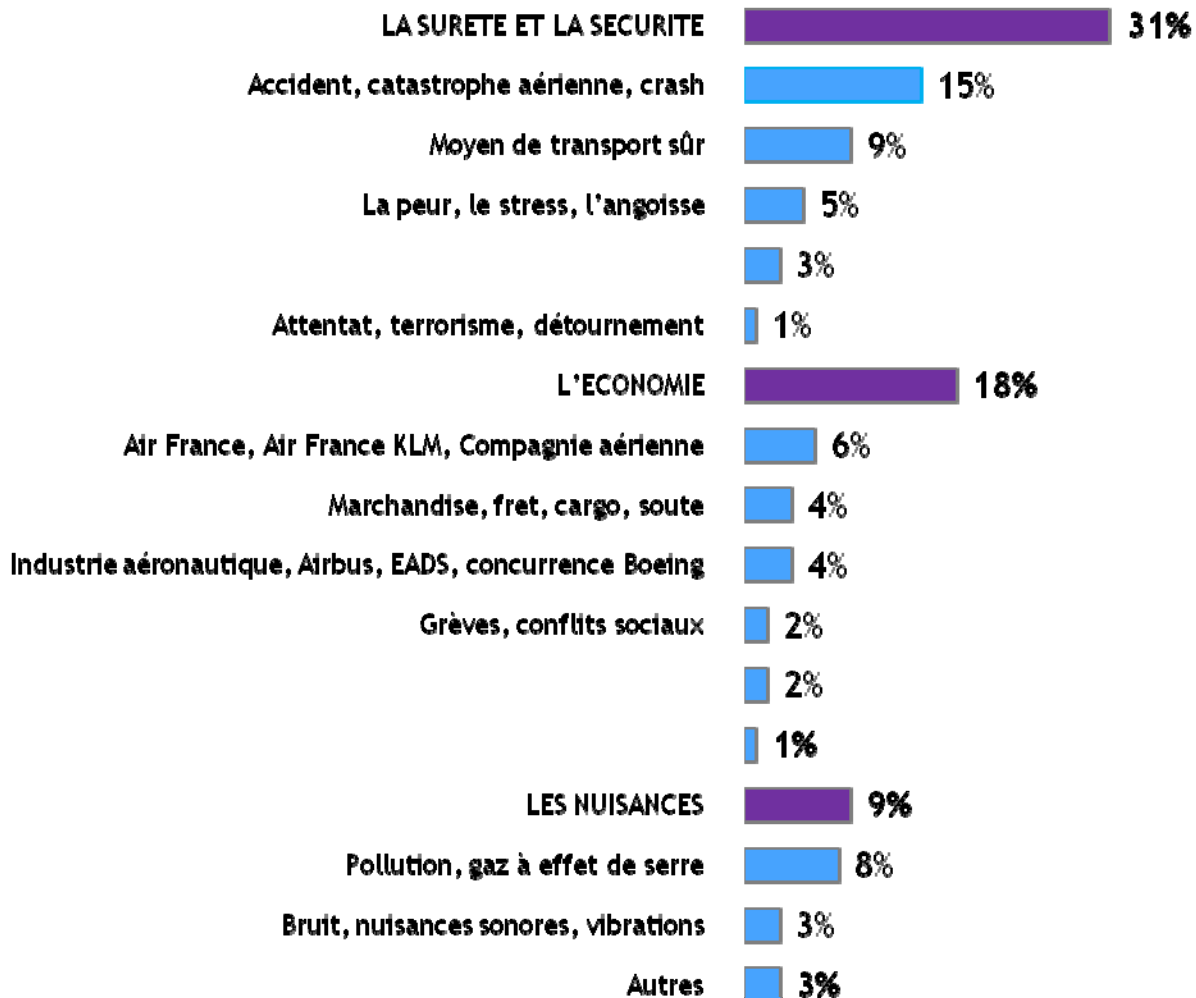
Question : Quand vous entendez l'expression « transport aérien », quels sont les 2 ou 3 mots qui vous viennent à l'esprit ?

Question ouverte - réponses spontanées



Question : Quand vous entendez l'expression « transport aérien », quels sont les 2 ou 3 mots qui vous viennent à l'esprit ?

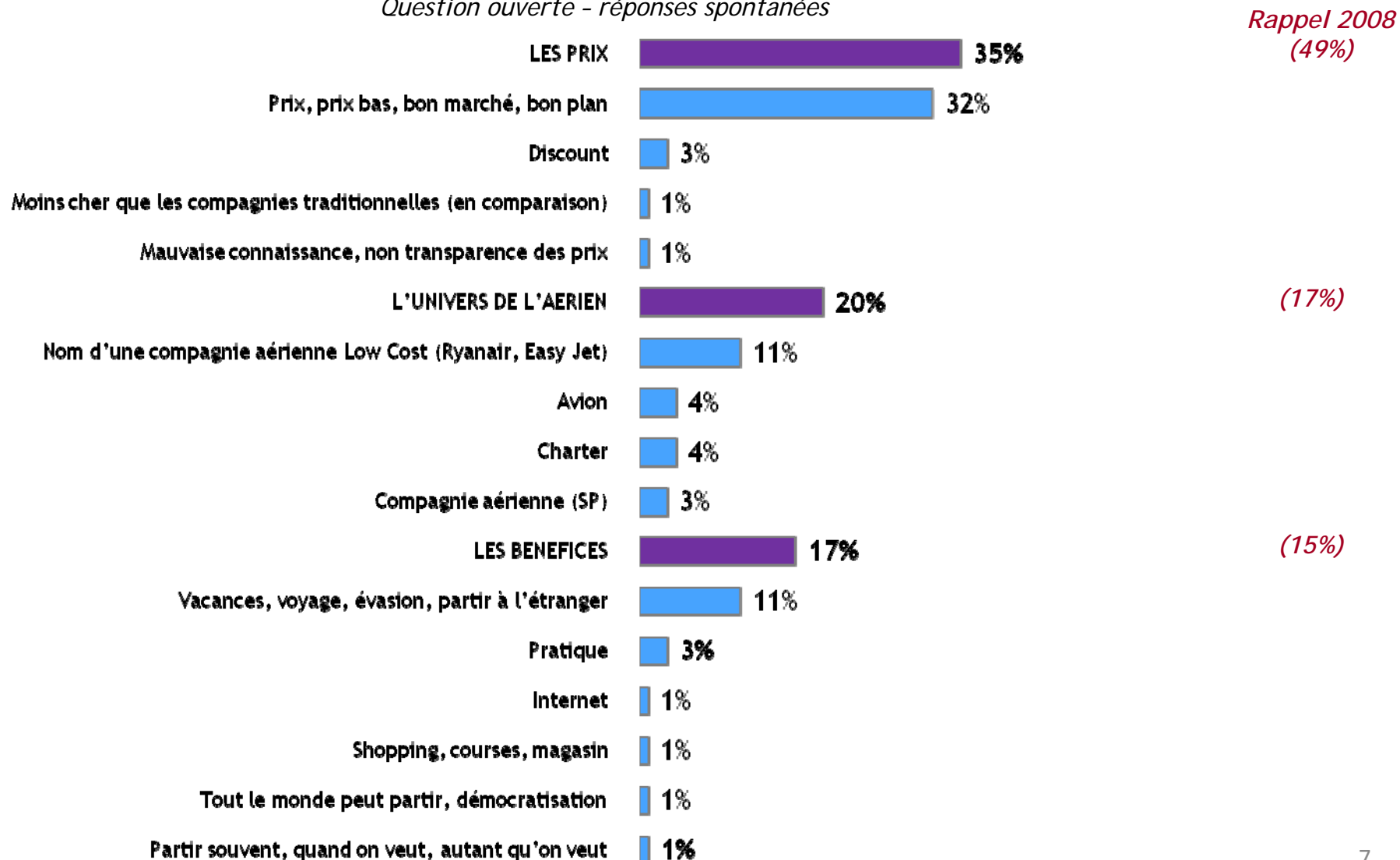
Question ouverte - réponses spontanées



Total Evocations négatives : 32%

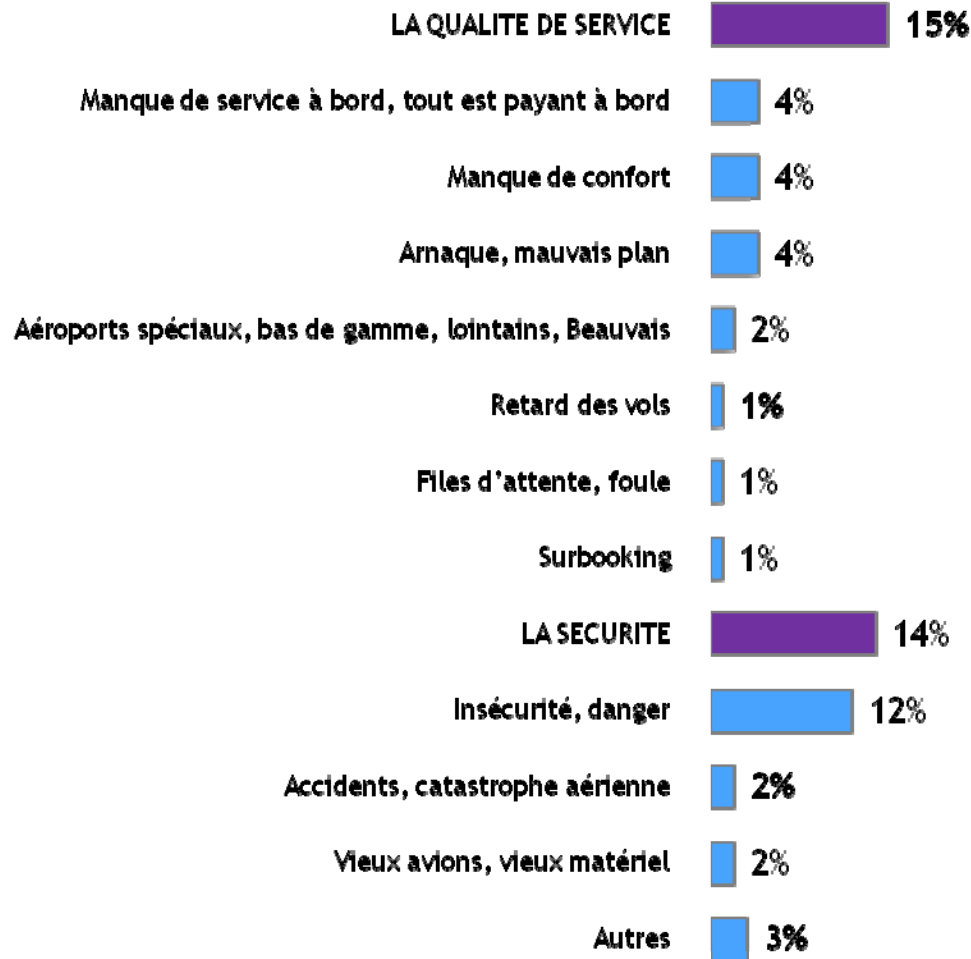
Question : Si je vous dis « Low Cost » ou « bas coût », à quoi pensez-vous ? Quels sont les 2 ou 3 mots ou images qui vous viennent à l'esprit ?

Question ouverte - réponses spontanées



Question : Si je vous dis « Low Cost » ou « bas coût », à quoi pensez-vous ? Quels sont les 2 ou 3 mots ou images qui vous viennent à l'esprit ?

Question ouverte - réponses spontanées



Rappel 2008 (21%)

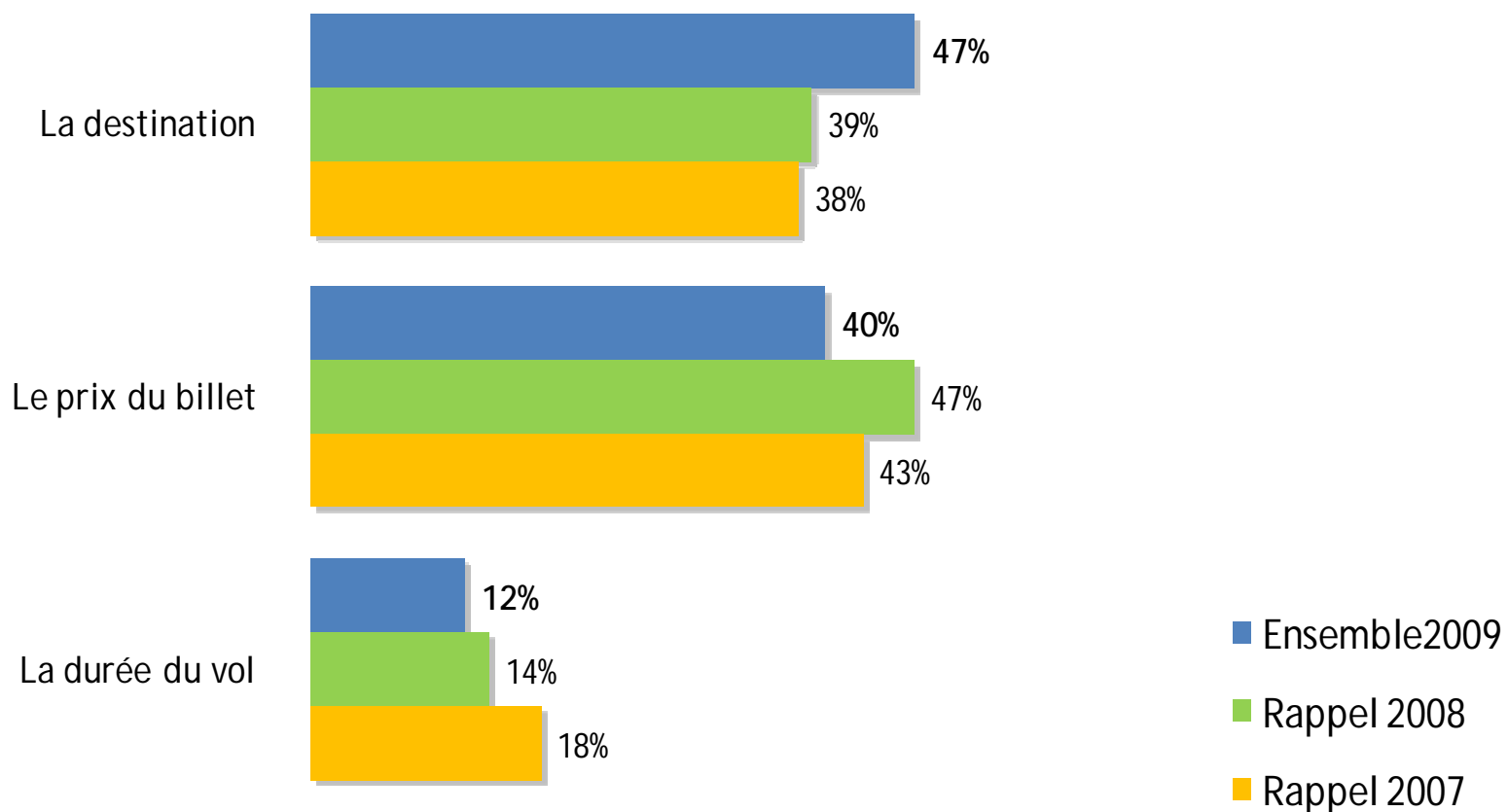
(11%)

(1%)

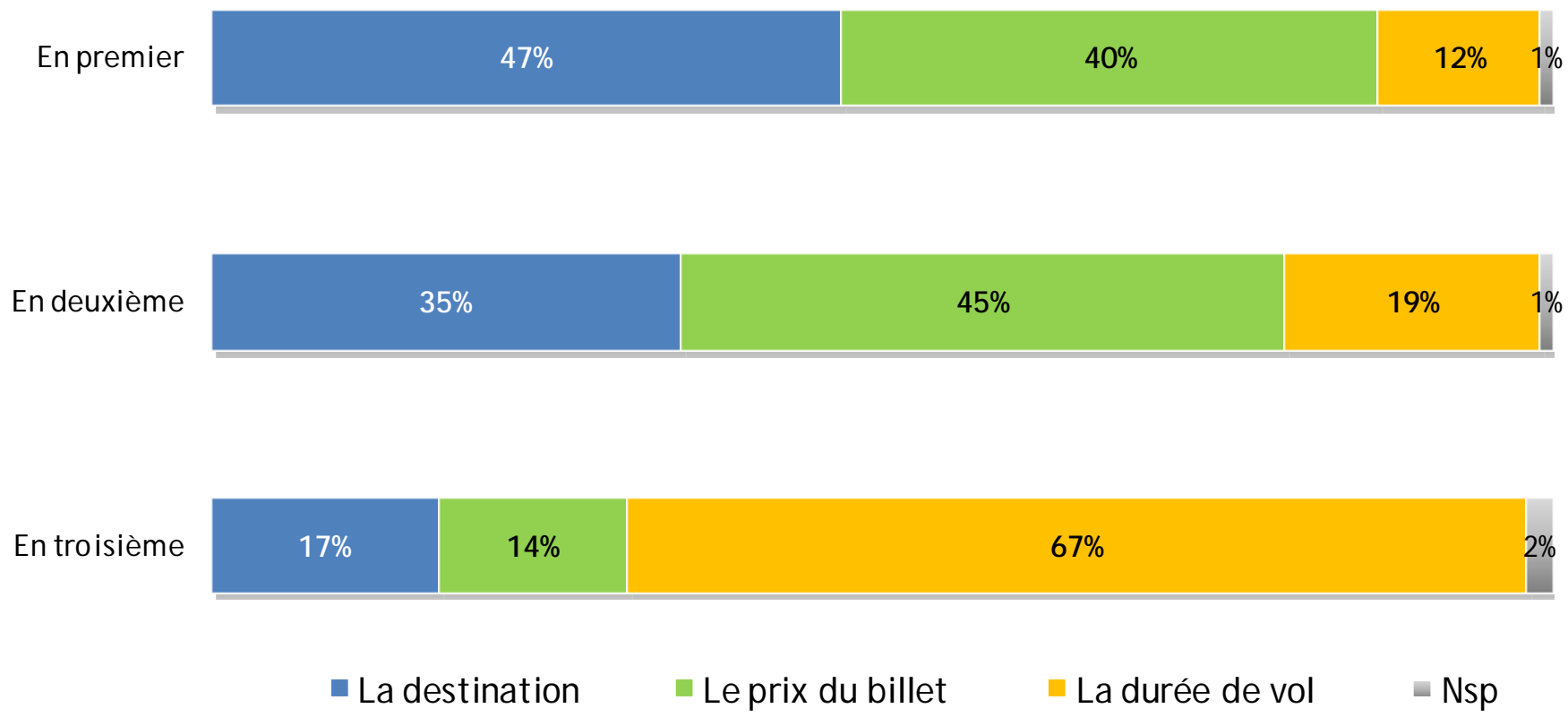
Total Evocations négatives : 25%
(Rappel 2008 : 28%)

Question : Imaginez que vous partiez en avion un week-end prolongé de 4 à 5 jours. Quel critère interviendrait dans votre choix ?

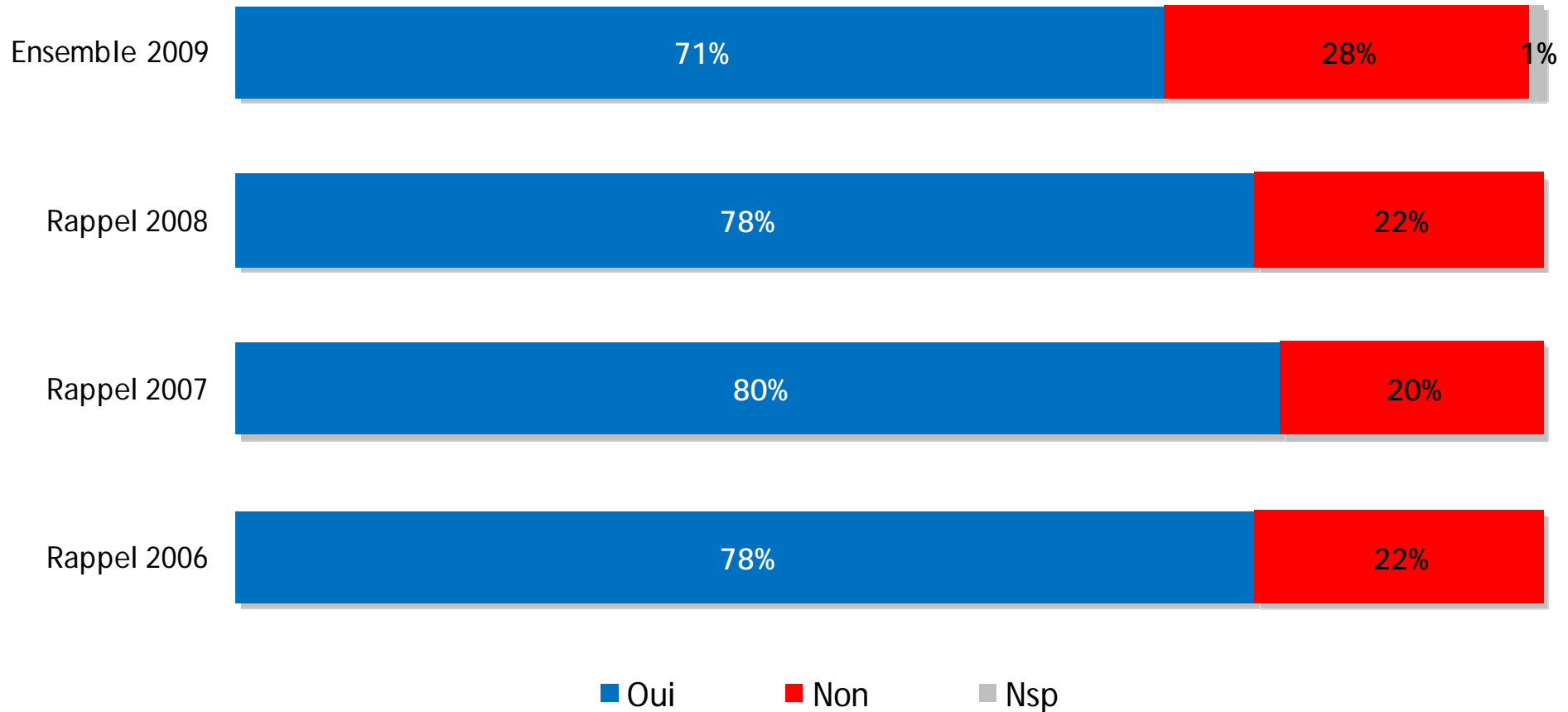
- Récapitulatif : En premier -



Question : Imaginez que vous partiez en avion un week-end prolongé de 4 à 5 jours. Quel critère interviendrait dans votre choix ?

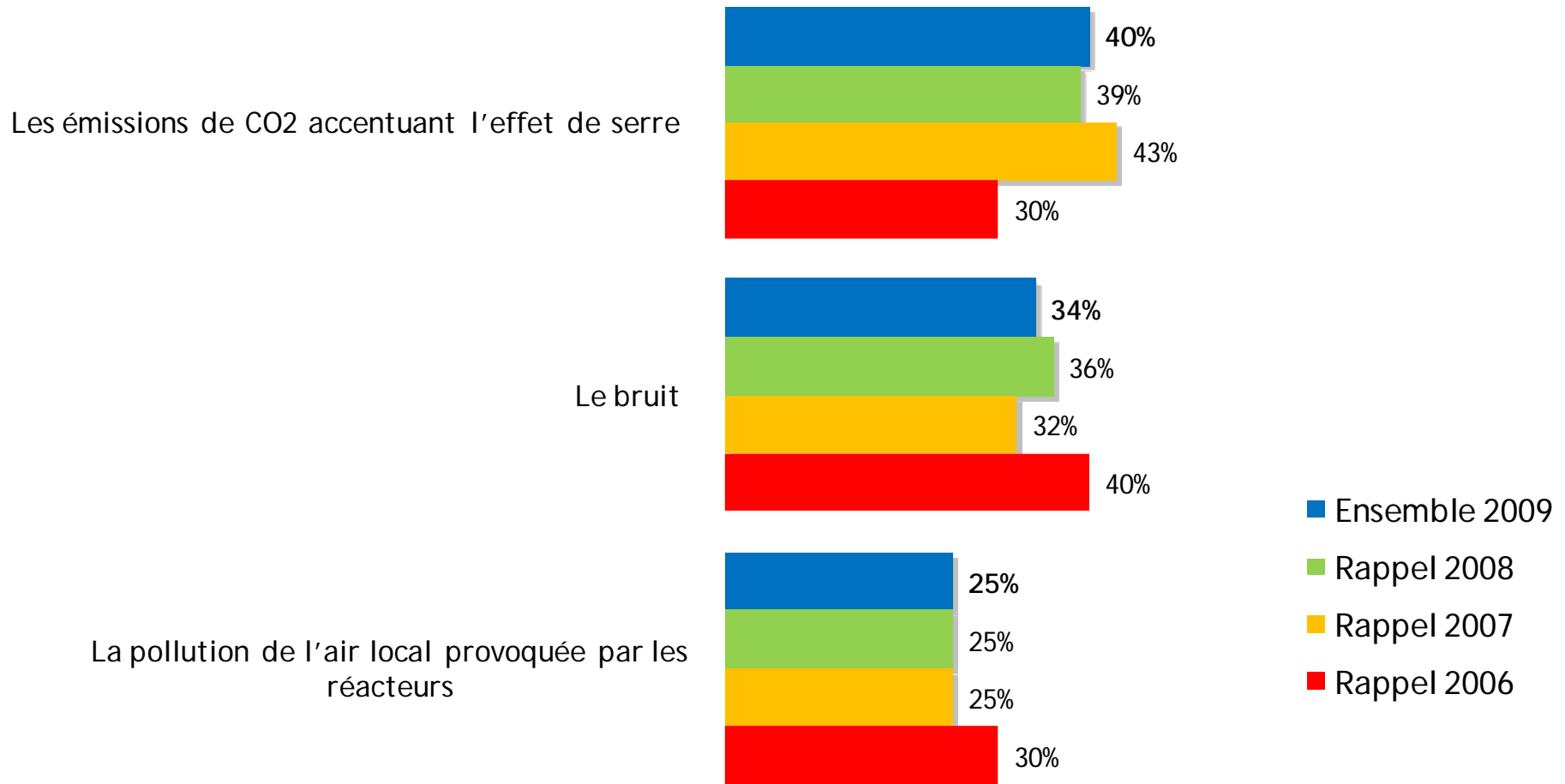


Question : Selon vous, le transport aérien est-il une source importante de pollution ou de nuisances ?

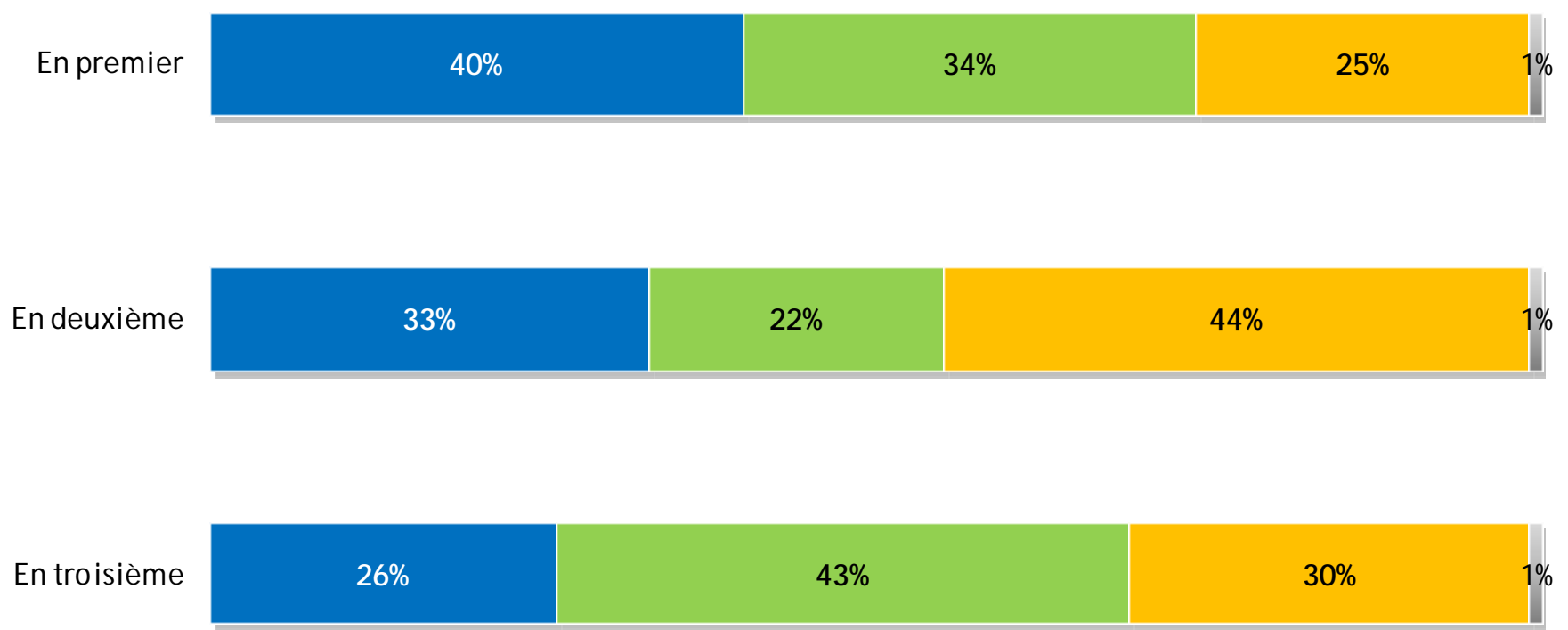


Question : Parmi les trois facteurs de nuisances que l'on peut attribuer au transport aérien, lequel pour vous est le plus important ? Est-ce ?

- Récapitulatif : En premier -

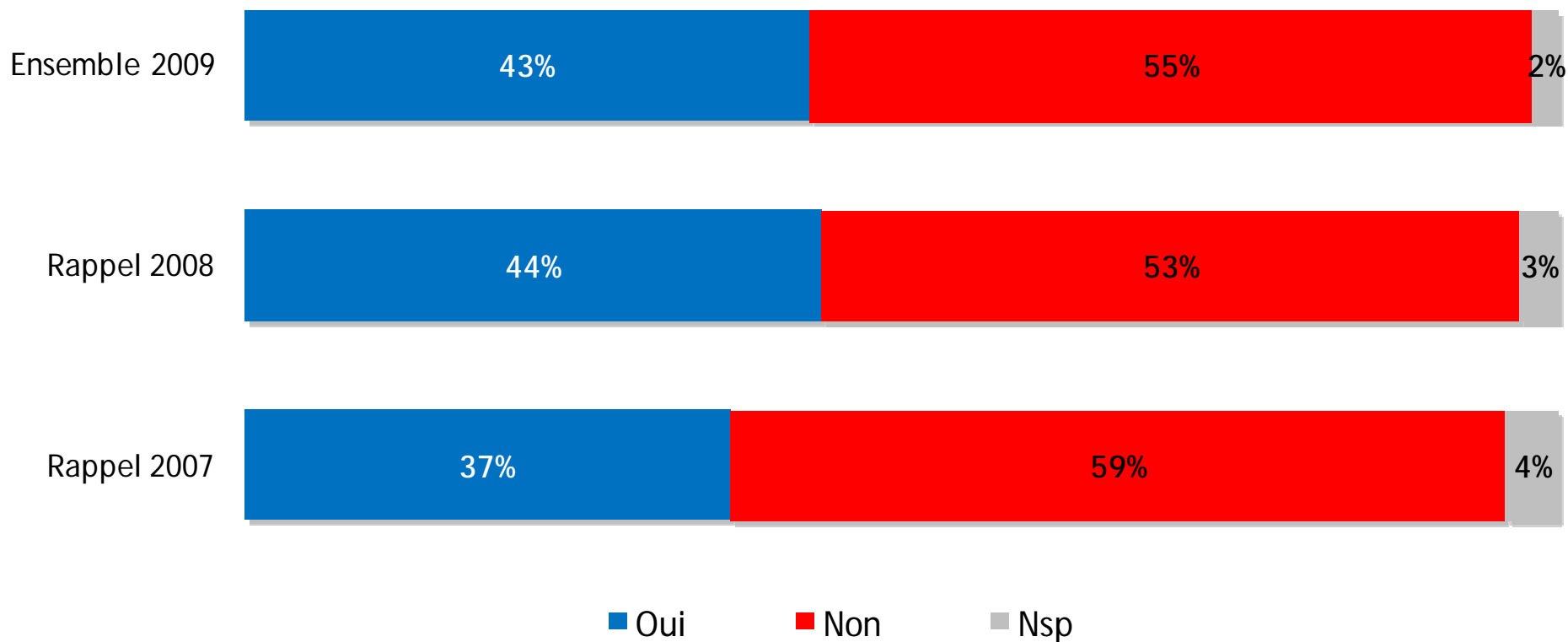


Question : Parmi les trois facteurs de nuisances que l'on peut attribuer au transport aérien, lequel pour vous est le plus important ? Est-ce ?



■ Les émissions de CO2 accentuant l'effet de serre ■ le bruit ■ La pollution de l'air local provoquée par les régateurs ■ Nsp

Question : 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 ?

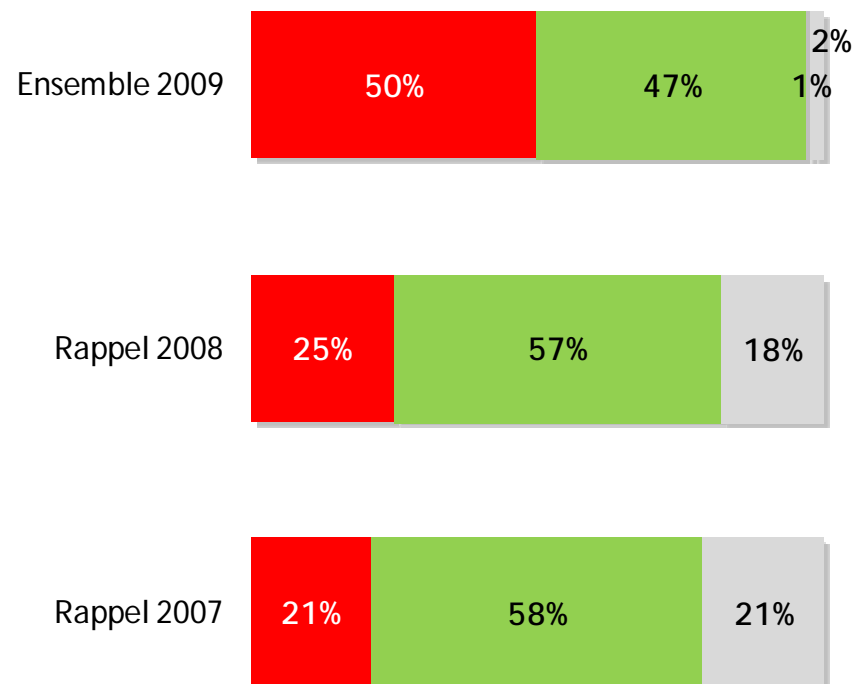
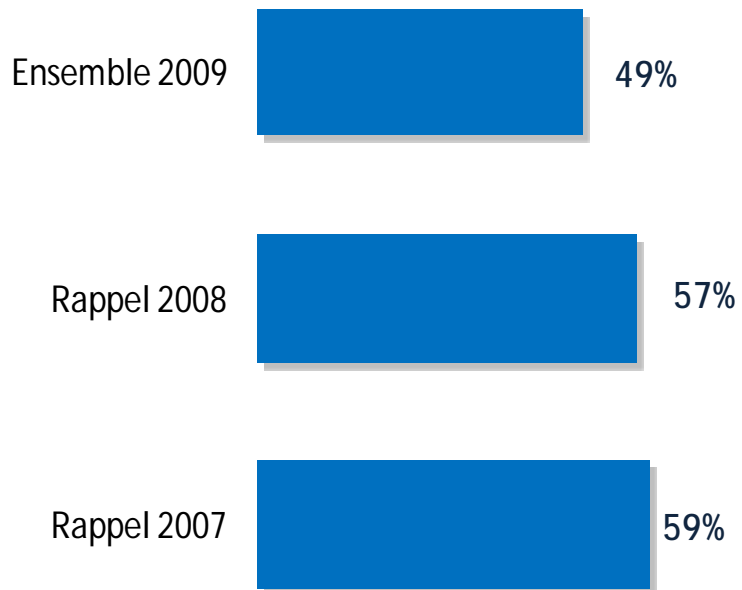


La disposition à payer plus cher son billet d'avion pour financer des projets en faveur de l'environnement

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

Question : 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 - Marseille de 190 euros Aller- Retour ?

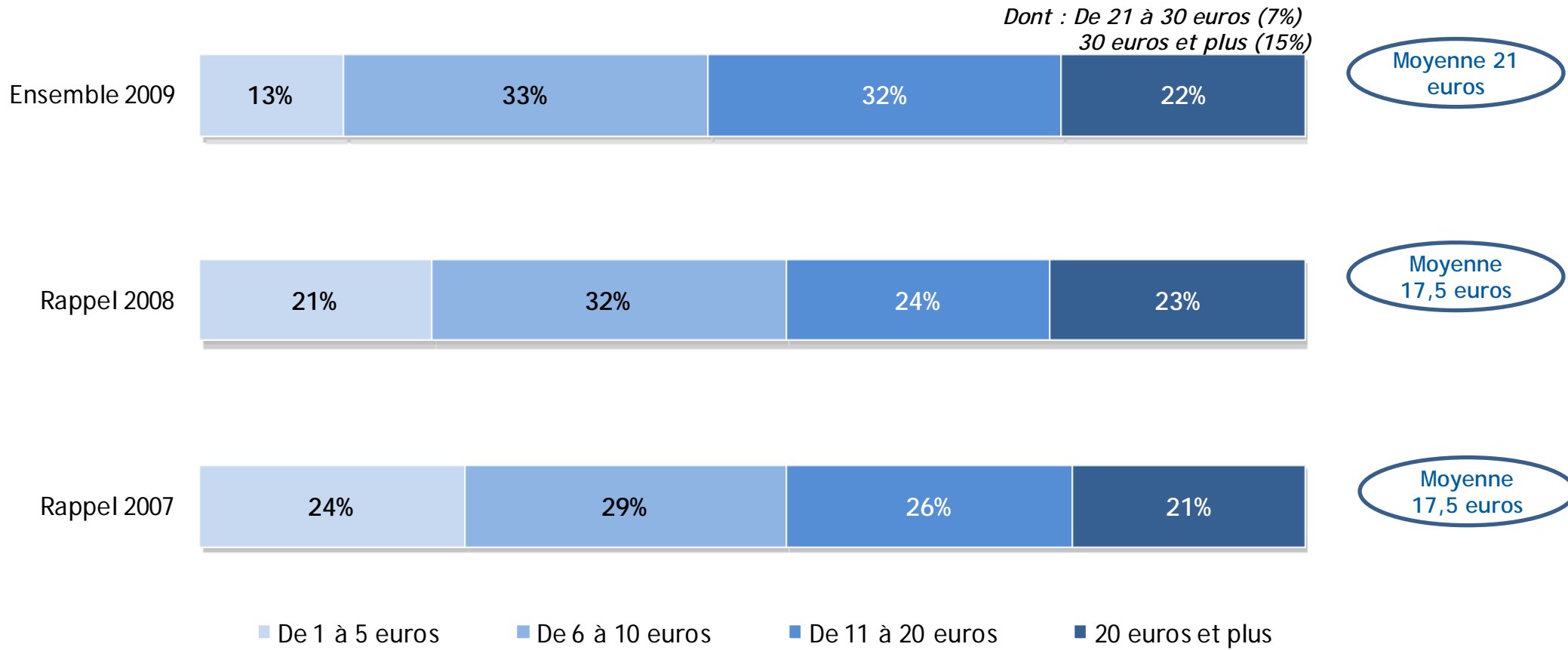
- Récapitulatif : Oui-



- Zéro, rien, ne veut pas payer
- Donne un montant de supplément
- Nsp

Le montant du supplément accepté pour financer des projets en faveur de l'environnement

Question : Combien serez-vous prêt à payer en plus, pour financer des projets en faveur de l'environnement, par exemple sur un billet d'avion Paris-Marseille de 190 euros aller-retour ? Avant 2008, la question était : « Combien serez-vous prêt à payer en plus, pour financer des projets en faveur de l'environnement, par exemple sur un billet d'avion Paris-Marseille de 170 euros aller-retour ? »⁽¹⁾

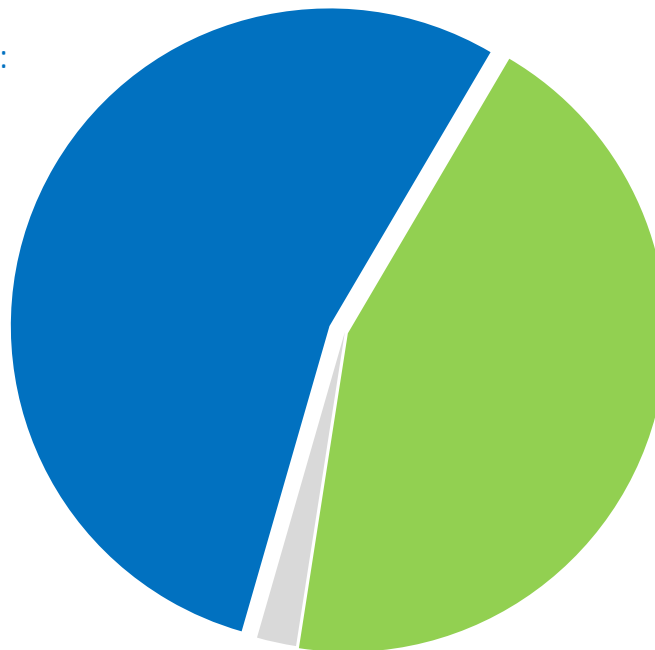


Base : question posée uniquement aux personnes prêtes à payer un supplément pour financer à ceux qui se disent prêts à payer plus cher pour financer des projets en faveur de l'environnement, soit 47% de l'échantillon.

(1) Avant 2008, la question était : « Combien serez-vous prêt à payer en plus, pour financer des projets en faveur de l'environnement, par exemple sur un billet d'avion Paris-Marseille de 170 euros aller-retour ? » 16

Question : Selon vous, votre contribution au financement de projets en faveur de l'environnement... ?

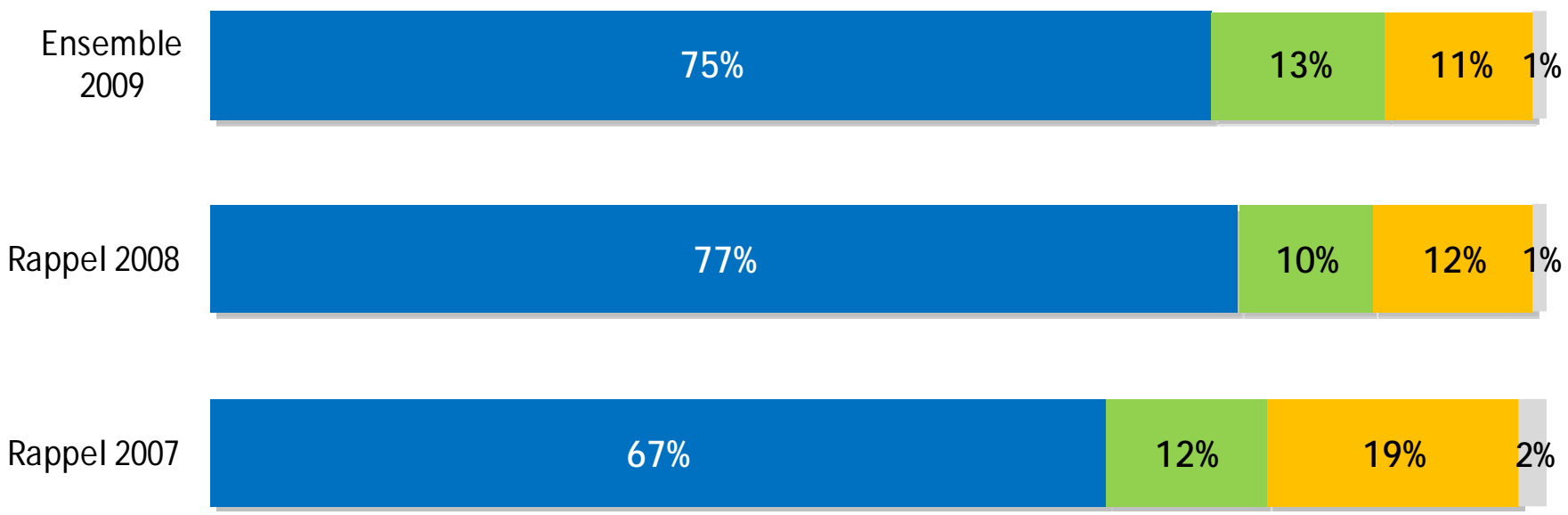
Devrait être obligatoire et
incluse dans le prix du billet :
54%
(Rappel 2008 : 66%)



Devrait être un acte volontaire et
personnel :
44%
(Rappel 2008 : 28%)

Nsp :
2%
(Rappel 2008 : 6%)

Question : 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 ?

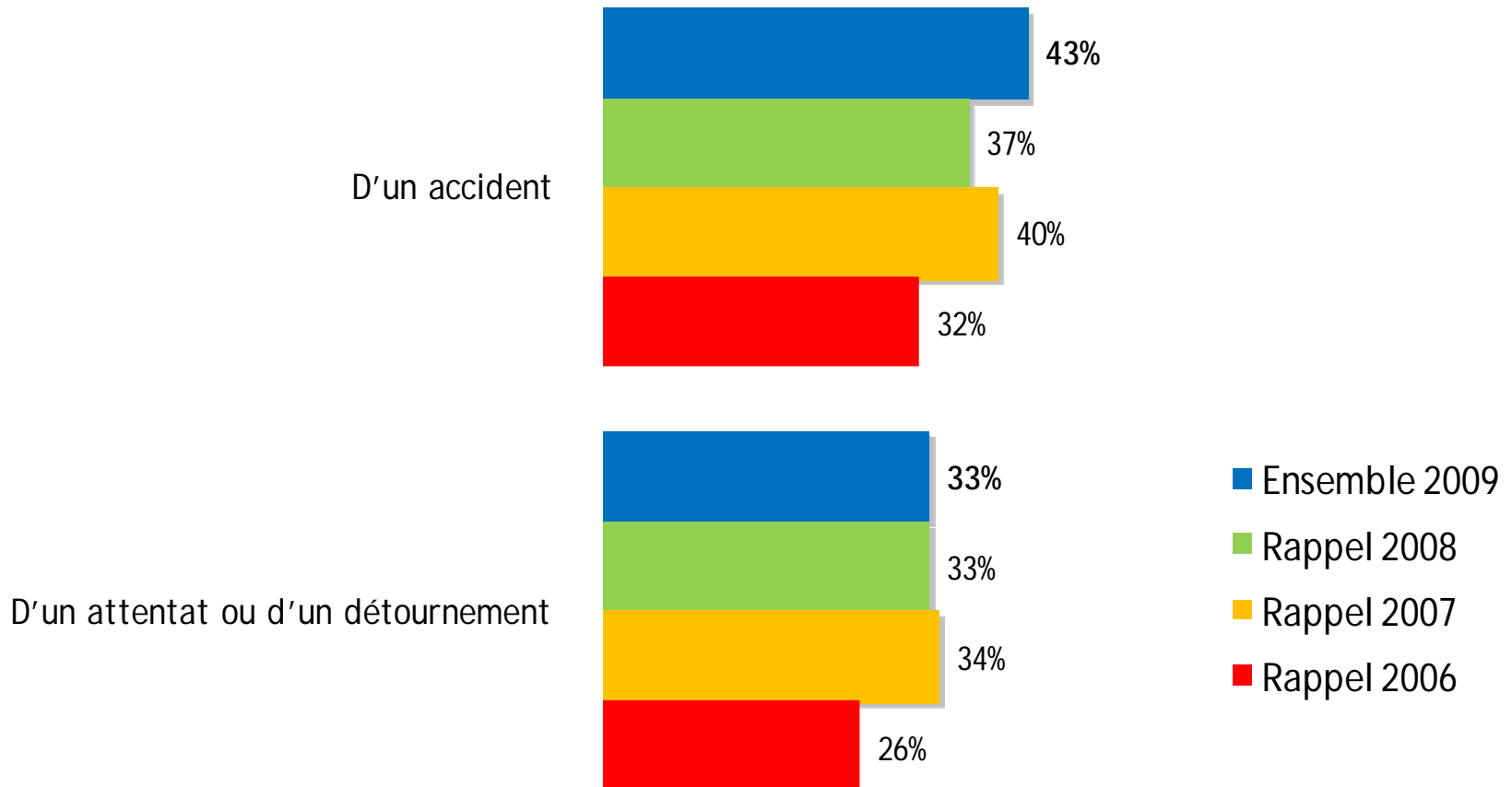


- Le transport aérien doit continuer à se développer, mais il faut mieux l'encadrer pour qu'il pollue moins
- Le transport aérien est trop polluant, il comporte plus de nuisances que de bénéfiques, il faudrait qu'il diminue
- Le transport aérien est polluant mais cela est compensé par sa contribution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

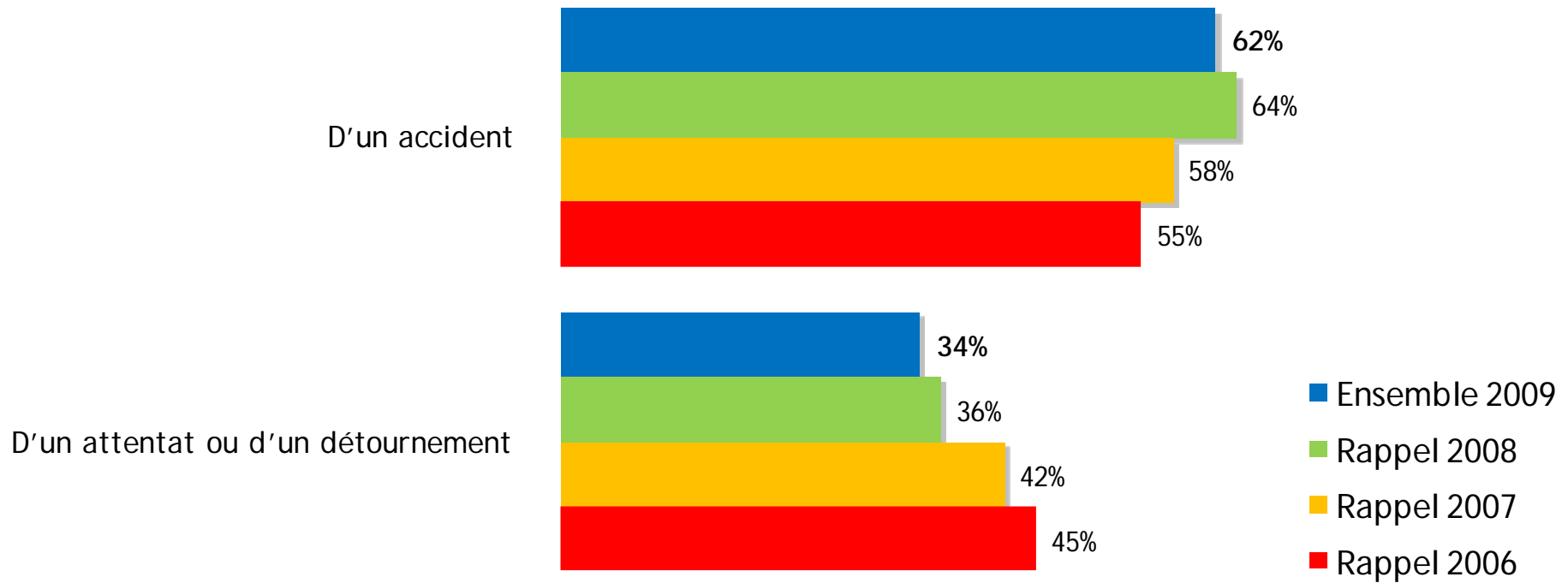
B | Le transport aérien, la sûreté et la sécurité

Question : Vous arrive t-il d'avoir peur en avion ou, si vous ne prenez jamais l'avion, auriez-vous peur... ?

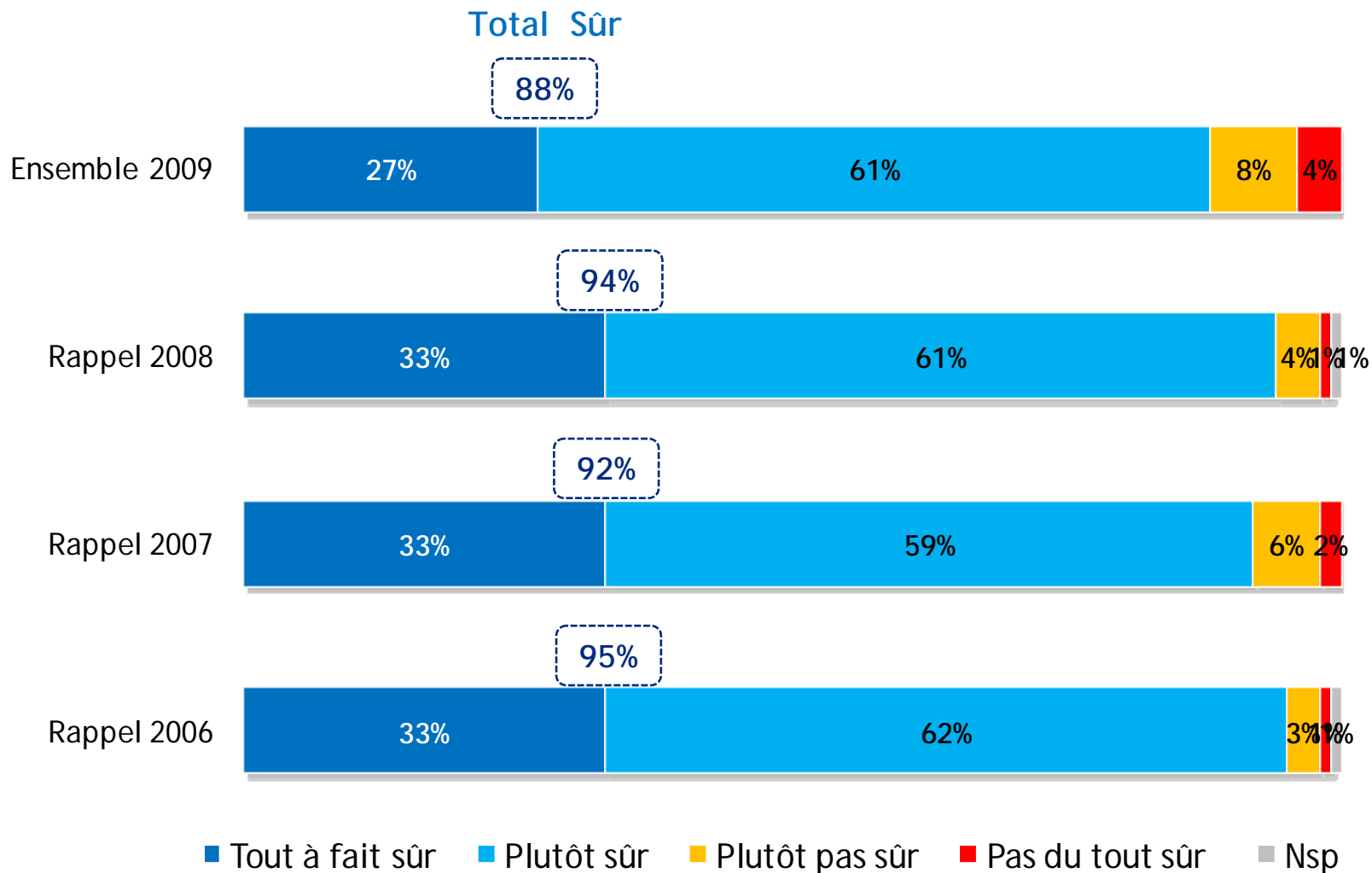
- Récapitulatif : « Oui » -



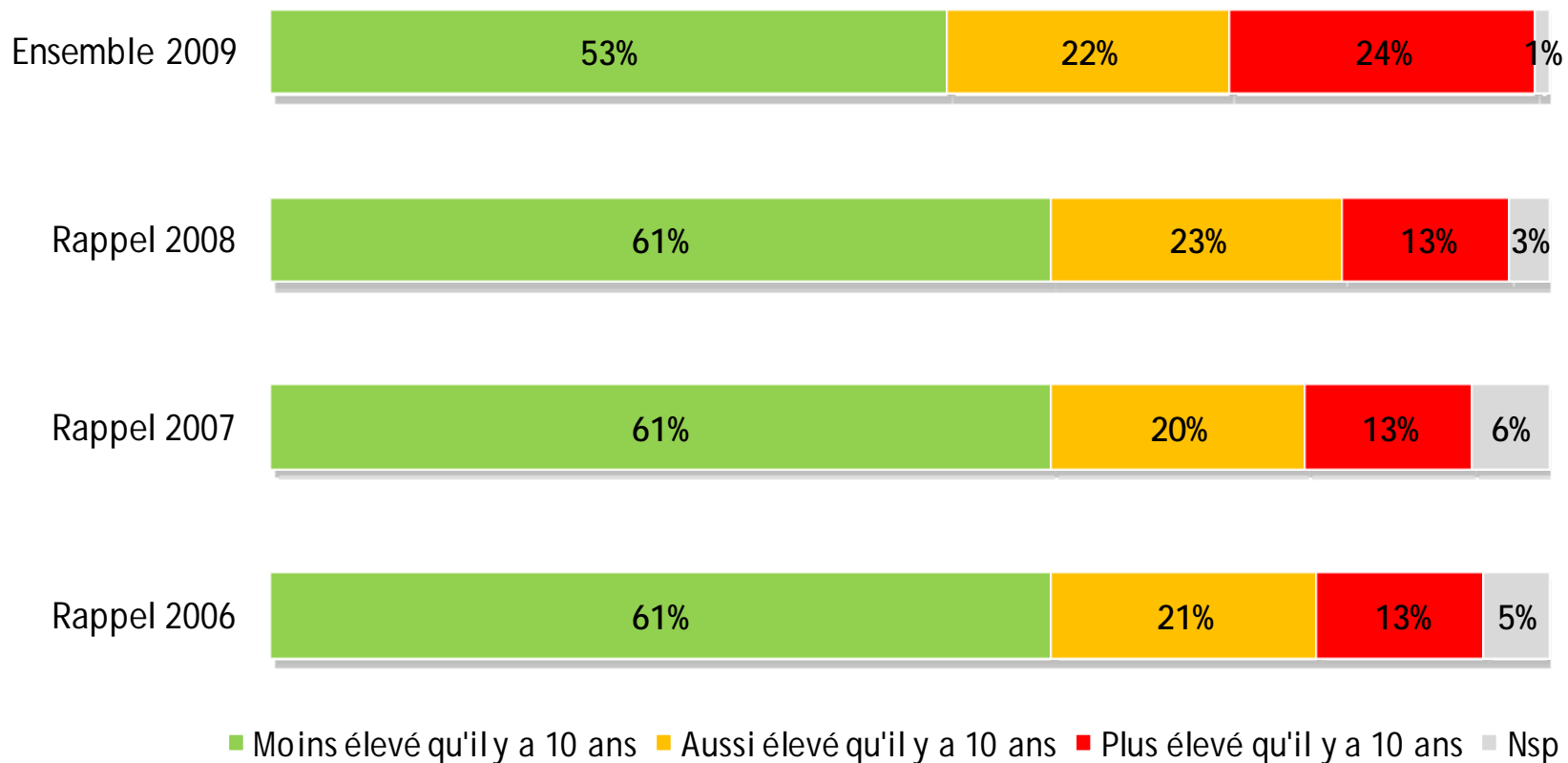
Question : De quoi avez-vous le plus peur, ou de quoi auriez-vous le plus peur ?



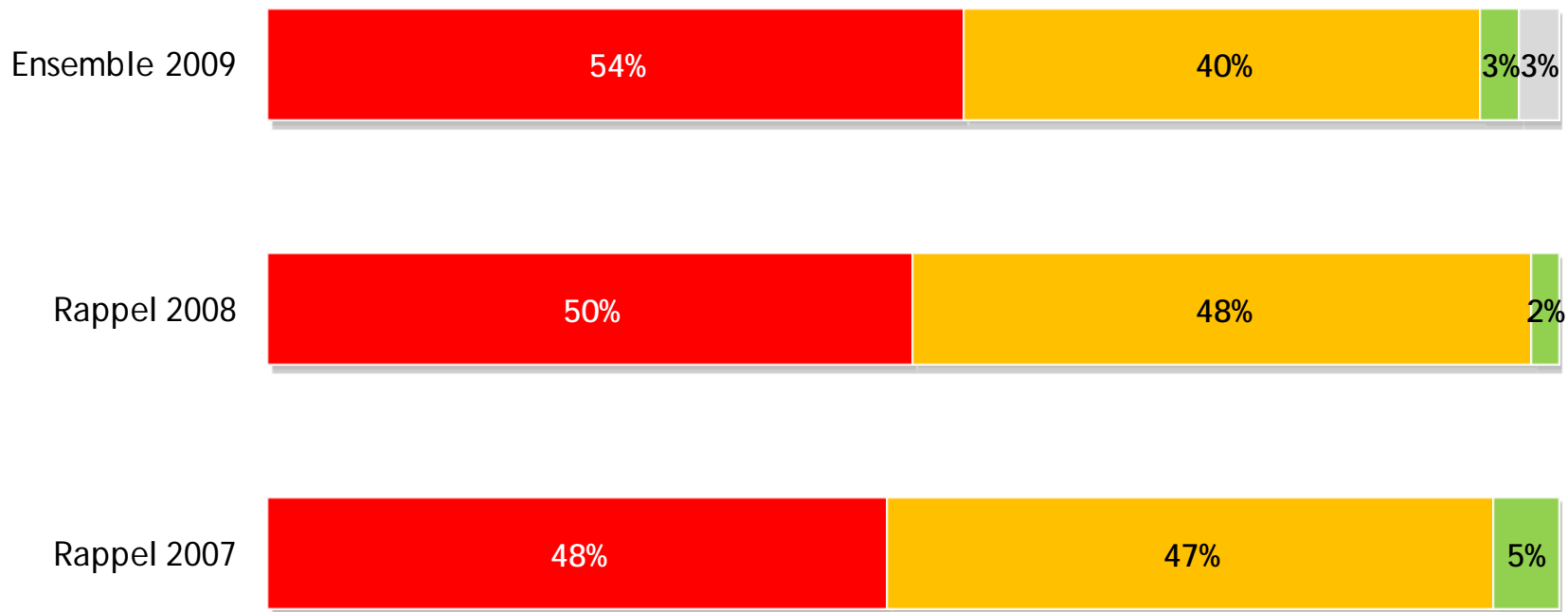
Question : En matière d'accident aérien, pensez-vous qu'aujourd'hui l'avion est un mode de transport... ?



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



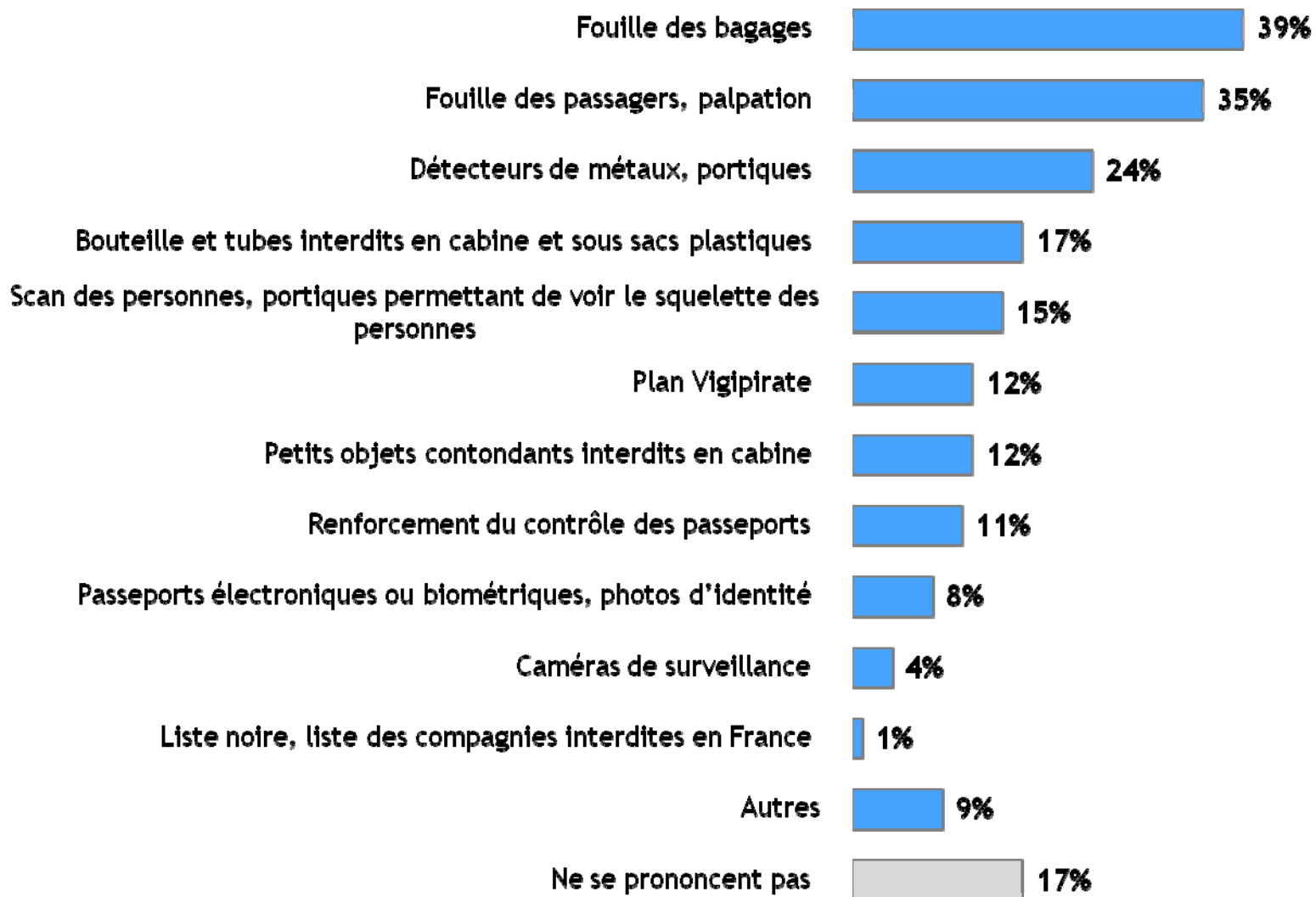
Question : Et sur un vol à « bas coûts » avez-vous le sentiment qu'on est...?



- Moins en sécurité que sur une compagnie traditionnelle
- Autant en sécurité que sur une compagnie traditionnelle
- Plus en sécurité que sur une compagnie traditionnelle
- Nsp

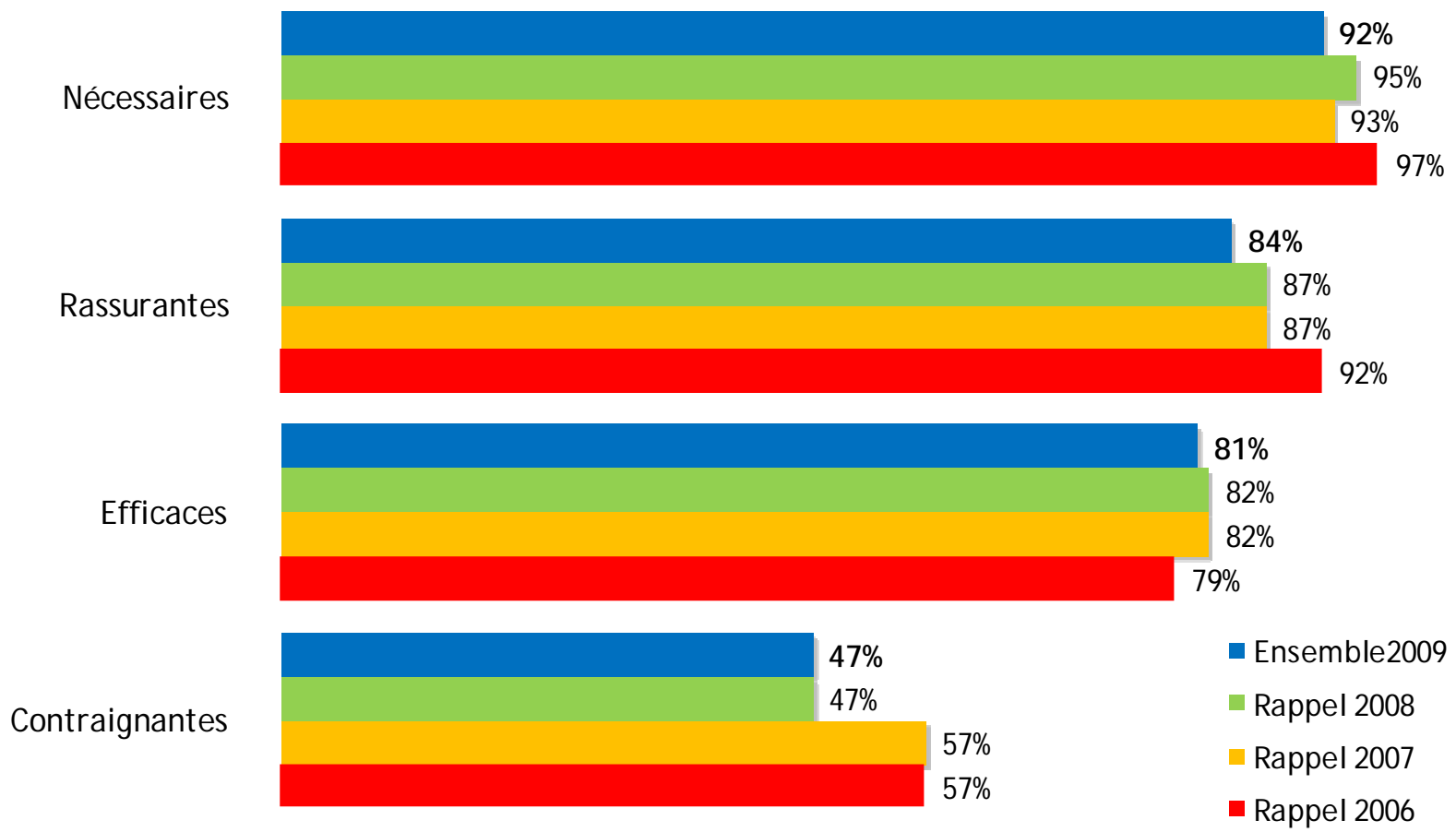
Question : Quelles sont les mesures qui ont été mises en place pour la sûreté des personnes contre le risque d'attentat ou de détournement, et dont vous avez entendu parler ?

Question ouverte - réponses spontanées



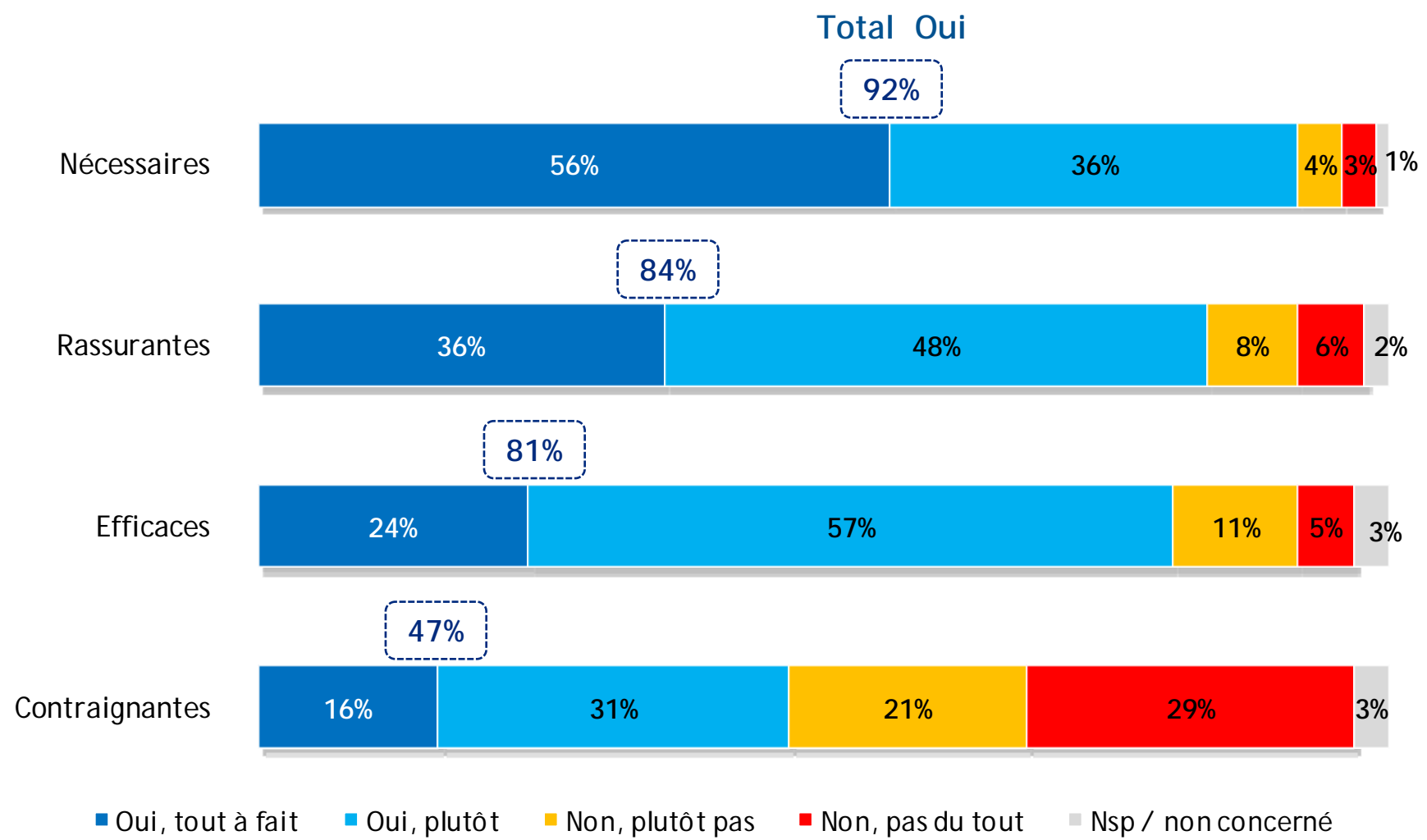
Question : De votre point de vue, les mesures de sûreté actuelles contre les risques d'attentat dans les aéroports sont-elles...?

- Récapitulatif : Total Oui -



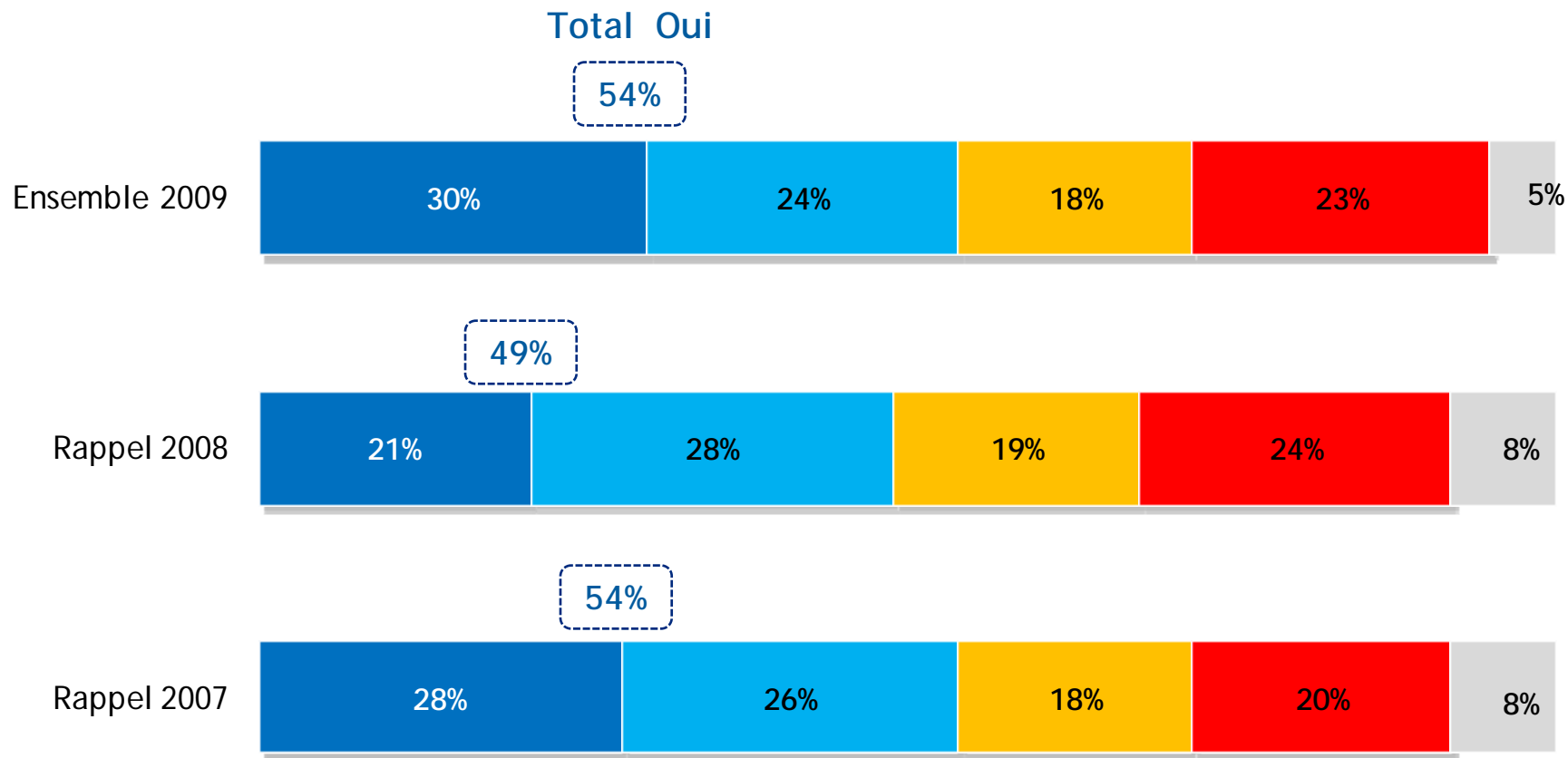
Les jugements sur les mesures de sûreté actuelles dans les aéroports

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



Le sentiment d'information sur les mesures concernant l'emport de liquides en cabine dans les avions

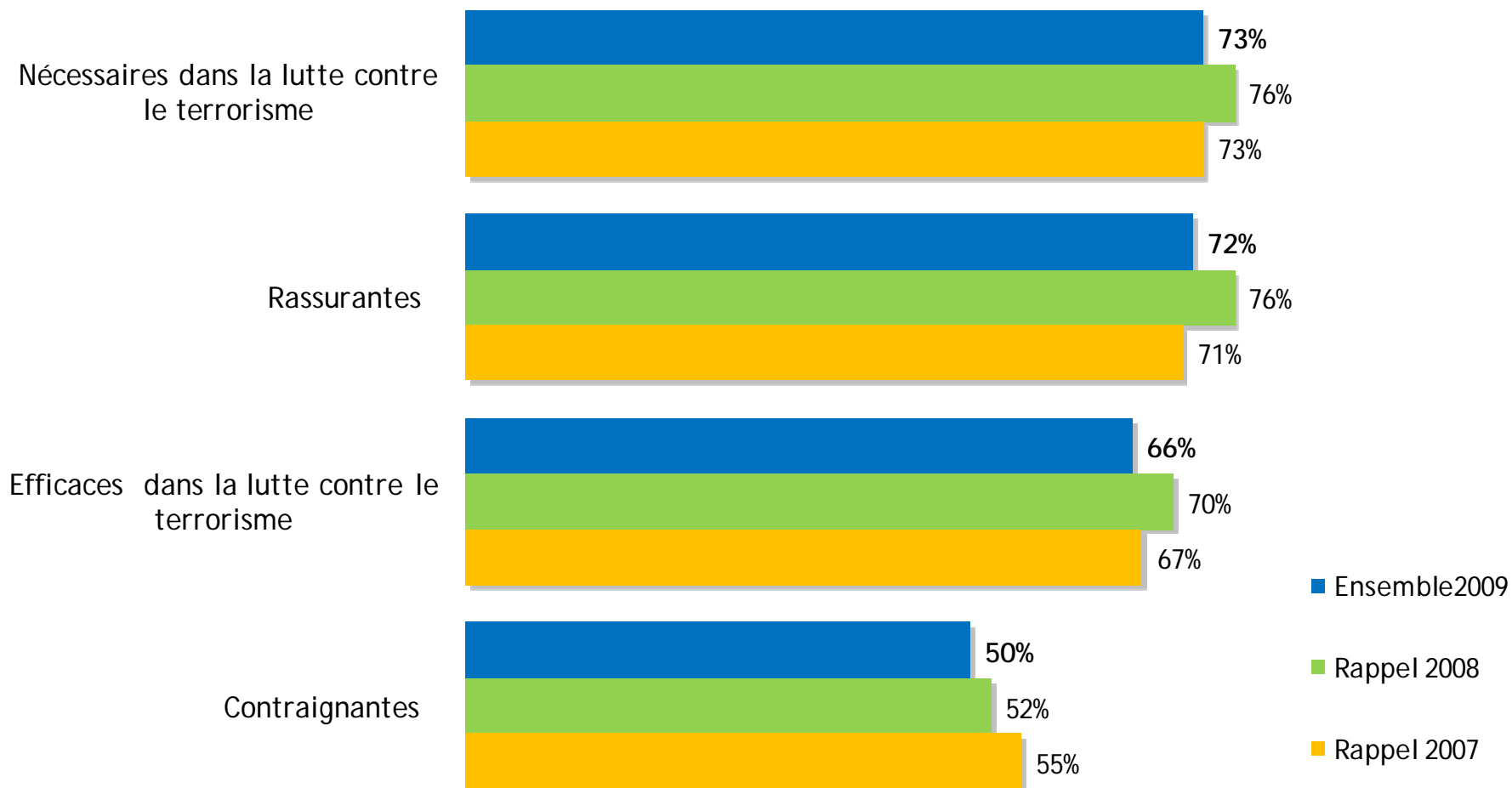
Question : Depuis novembre 2006, des mesures ont été prises concernant l'emport de liquides en cabine dans les avions. Vous considérez-vous bien informé sur ces mesures ?



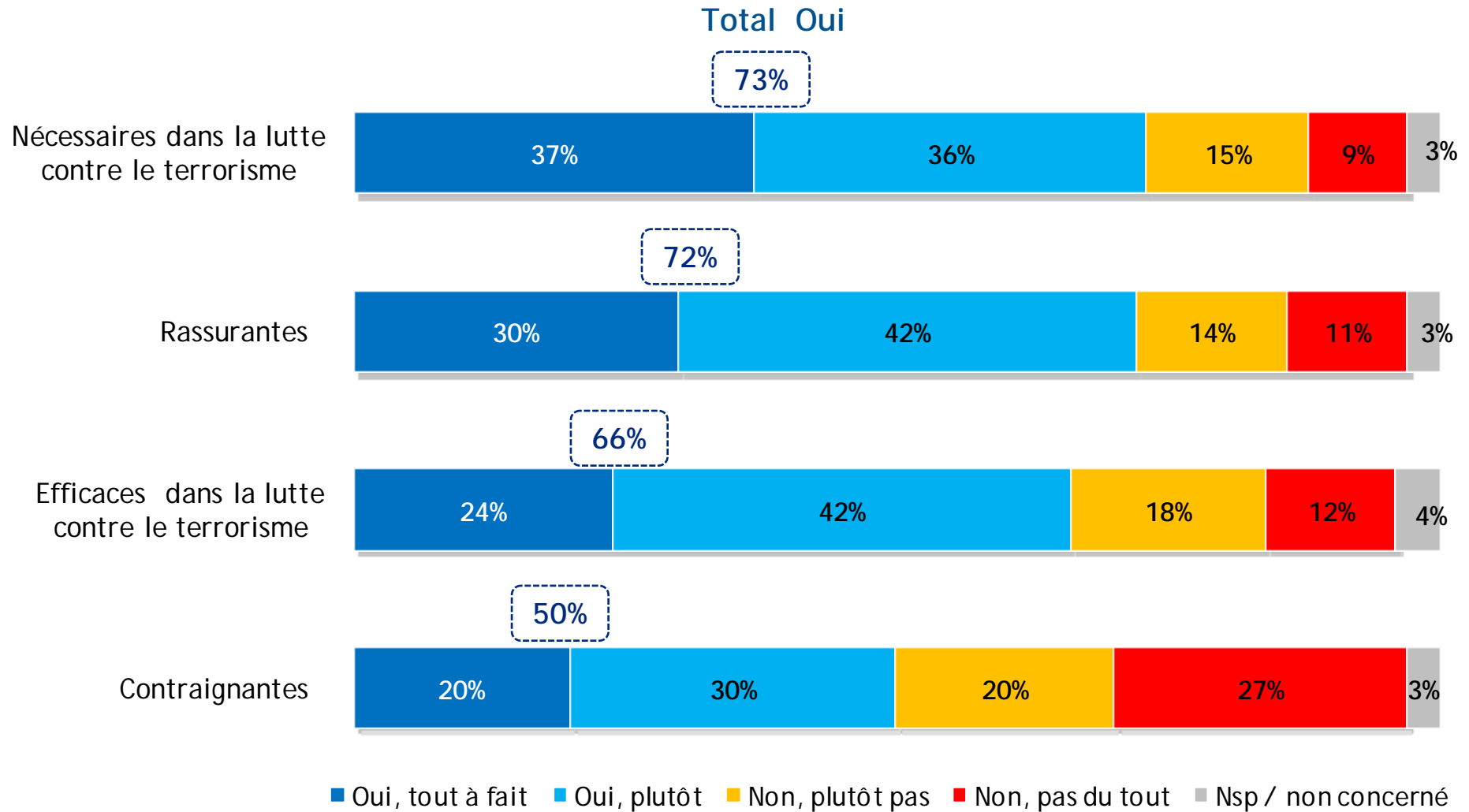
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Non concerné, n'a pas pris l'avion depuis 2006

Question : Selon vous, les mesures concernant l'emport de liquides en cabines dans les avions sont-elles... ?

- Récapitulatif : Total Oui -

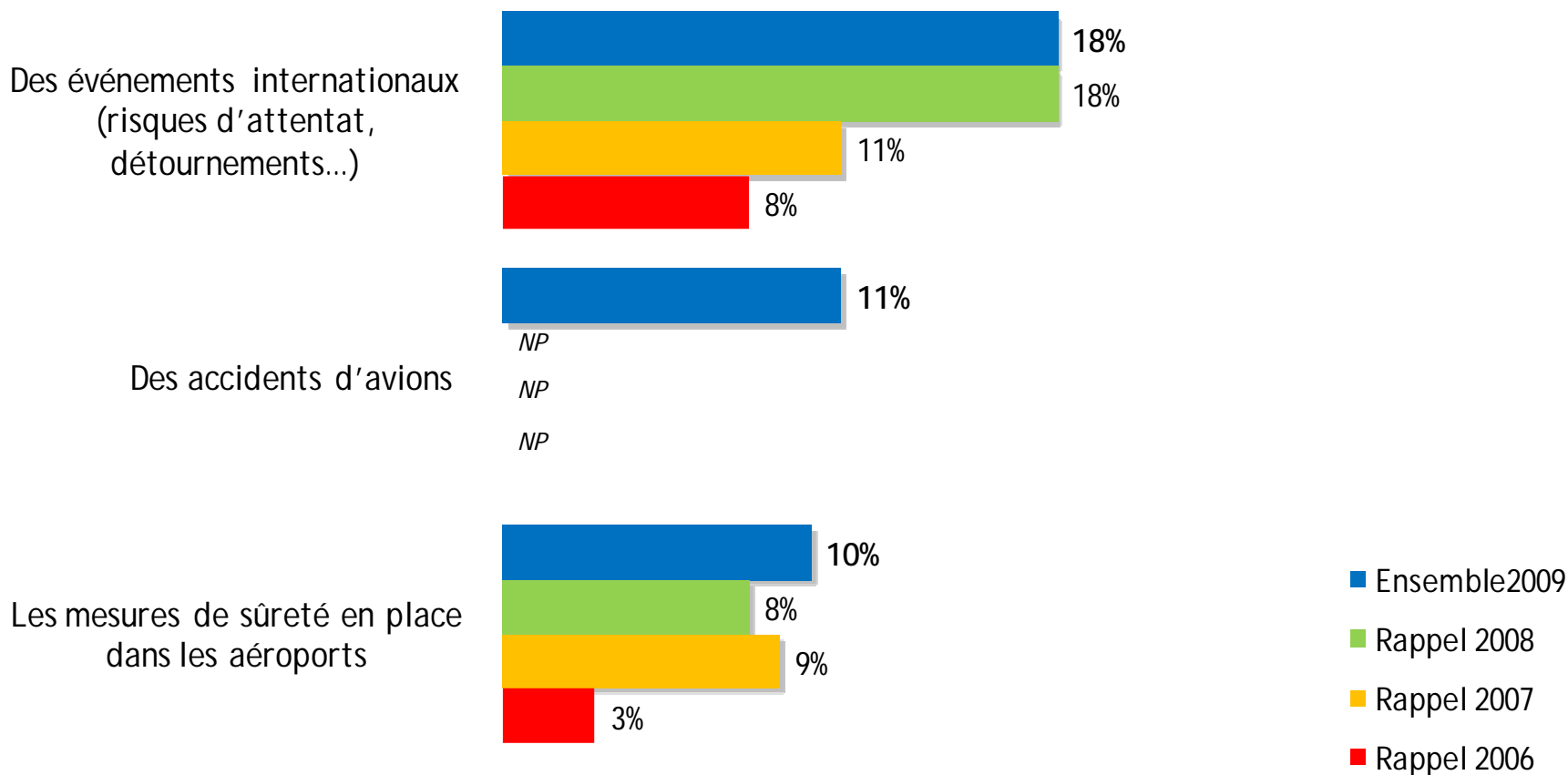


Question : Selon vous, les mesures concernant l'emport de liquides en cabines dans les avions sont-elles... ?



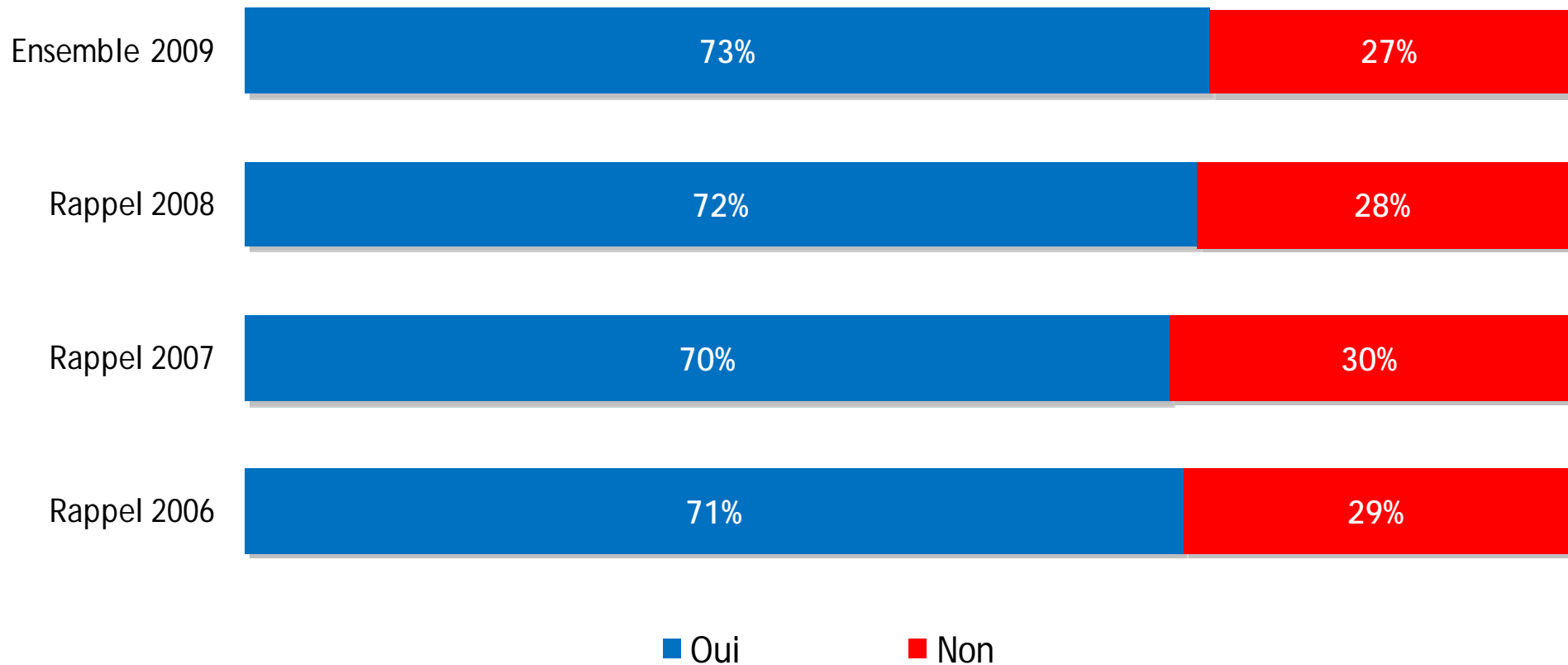
Question : Avez-vous déjà été dissuadé de prendre l'avion pour lui préférer un autre mode de transport ou annuler un voyage en avion par chacun des éléments suivants ?

- Récapitulatif : Oui -

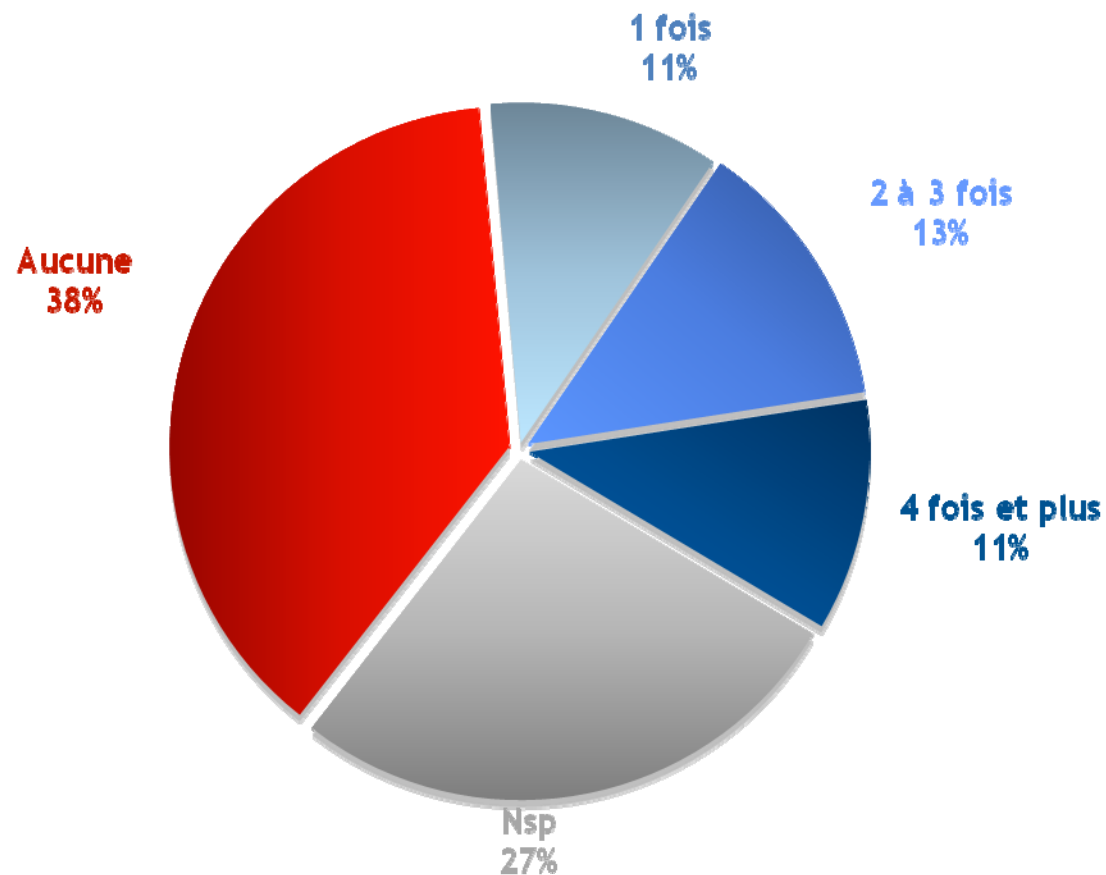


C | Les pratiques

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



Question : Combien de fois avez-vous pris l'avion au cours des 12 derniers mois ?

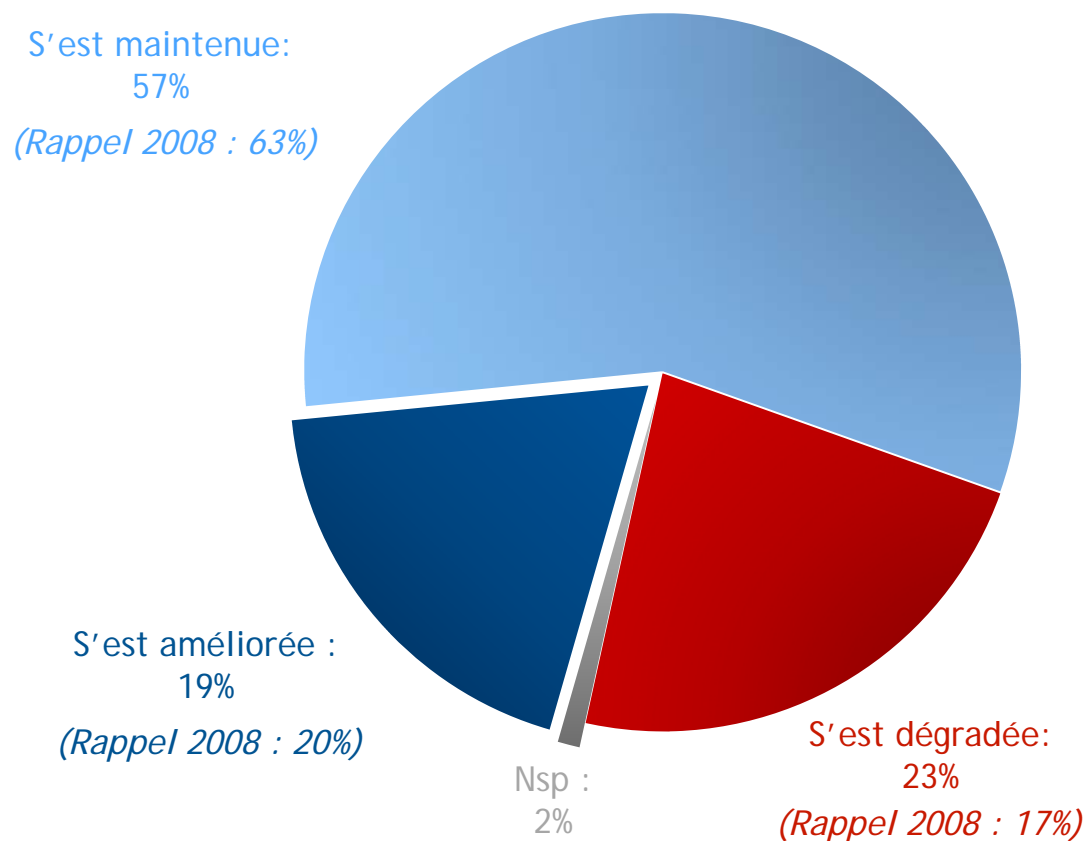


MOYENNE : 2 voyages

Base : question posée uniquement aux déclarant avoir déjà pris l'avion, soit 73% de l'échantillon.

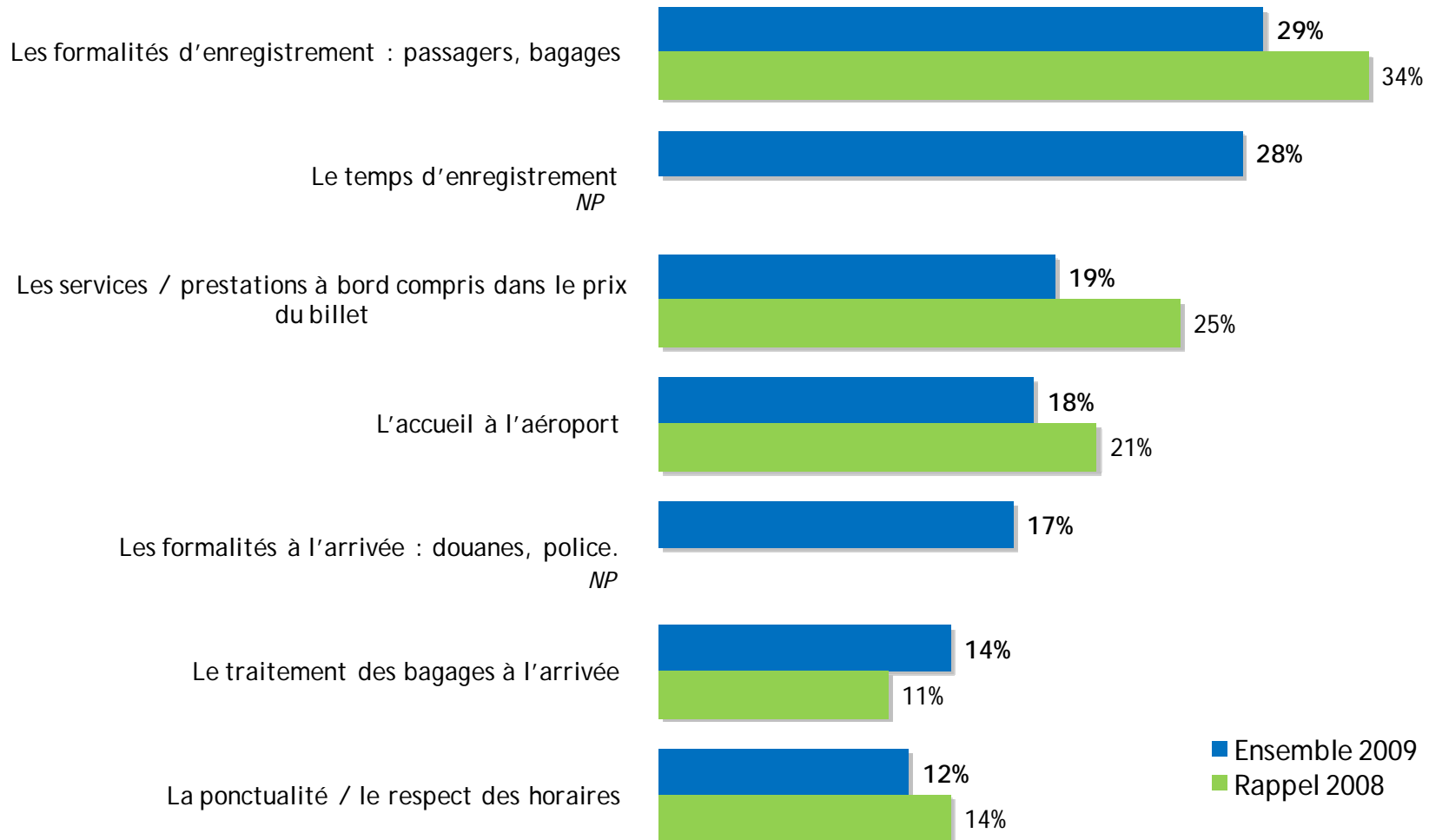
D | Le jugement sur la qualité de service

Question : Globalement, diriez-vous que la qualité de service du transport aérien ... ?



L'évolution de la qualité de service du transport aérien dans différents domaines

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

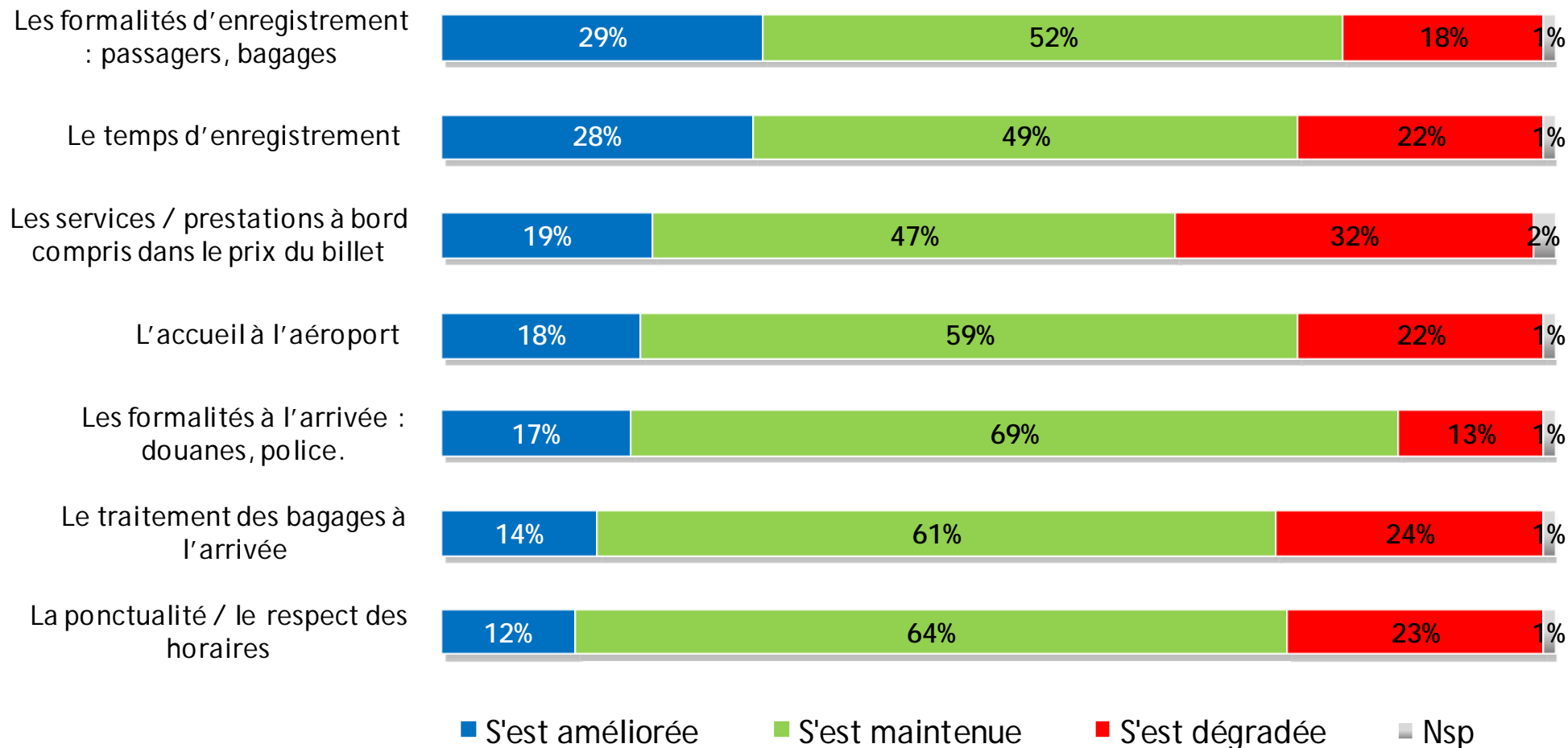


■ Ensemble 2009
■ Rappel 2008

Base : question posée uniquement aux personnes qui ont pris l'avion au moins une fois au cours des 12 derniers mois, soit 35% de l'échantillon.

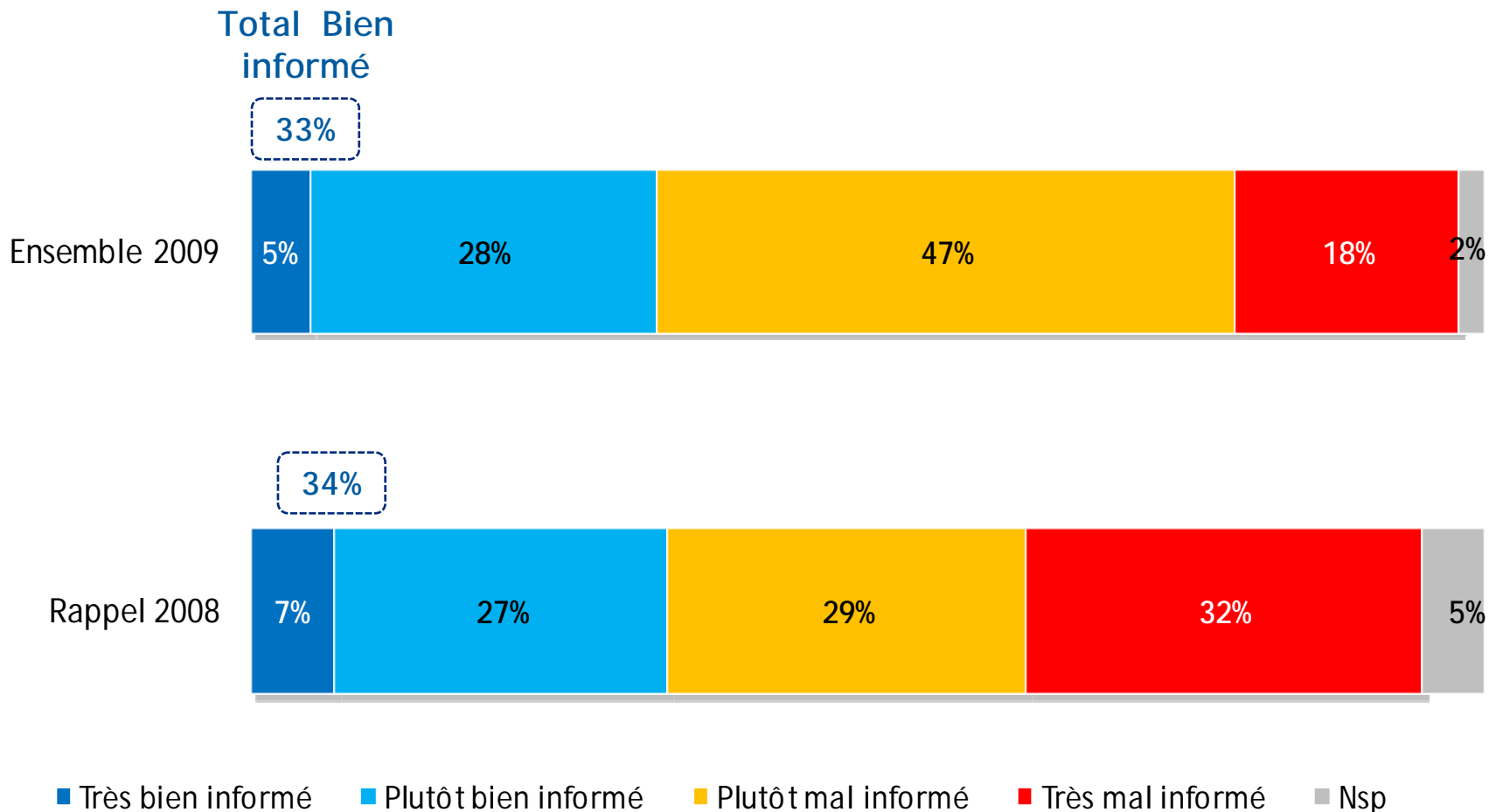
NP : Non posé

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

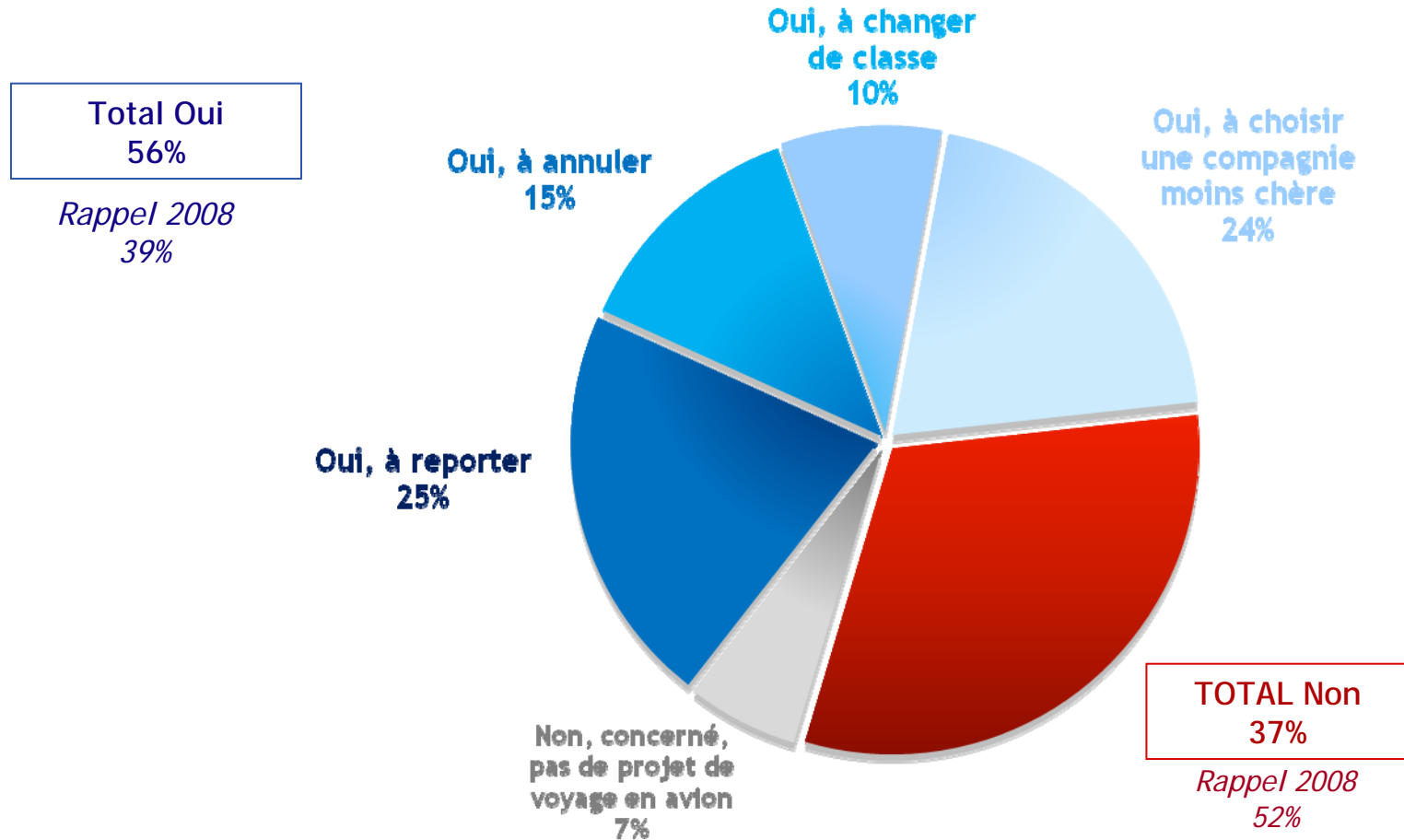


Base : question posée uniquement aux personnes qui ont pris l'avion au moins une fois au cours des 12 derniers mois, soit 35% de l'échantillon.

Question : Parlons maintenant des droits du passager aérien. Les droits du passager aérien 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. Vous considérez-vous bien informé sur ces droits ?



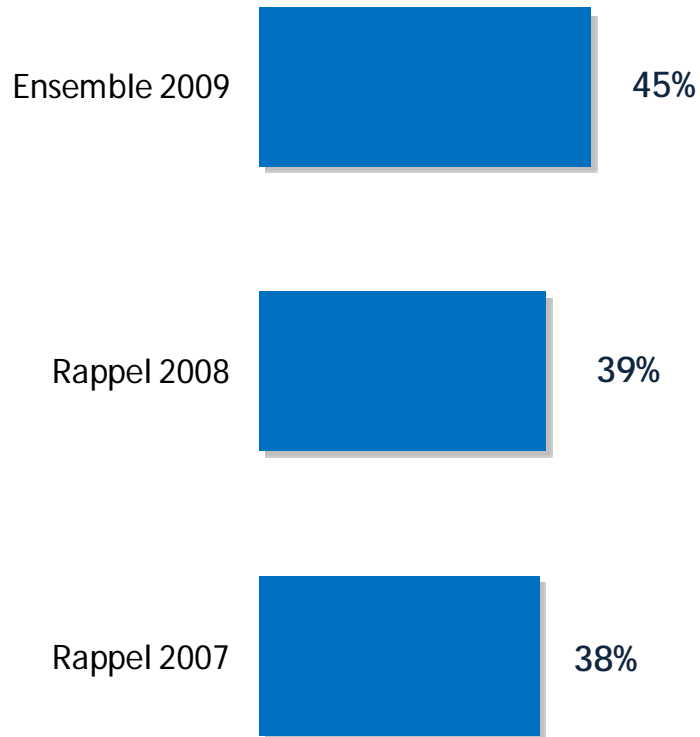
Question : Pensez-vous que le contexte économique actuel peut vous conduire à modifier, reporter ou annuler vos projets de déplacements aériens ?



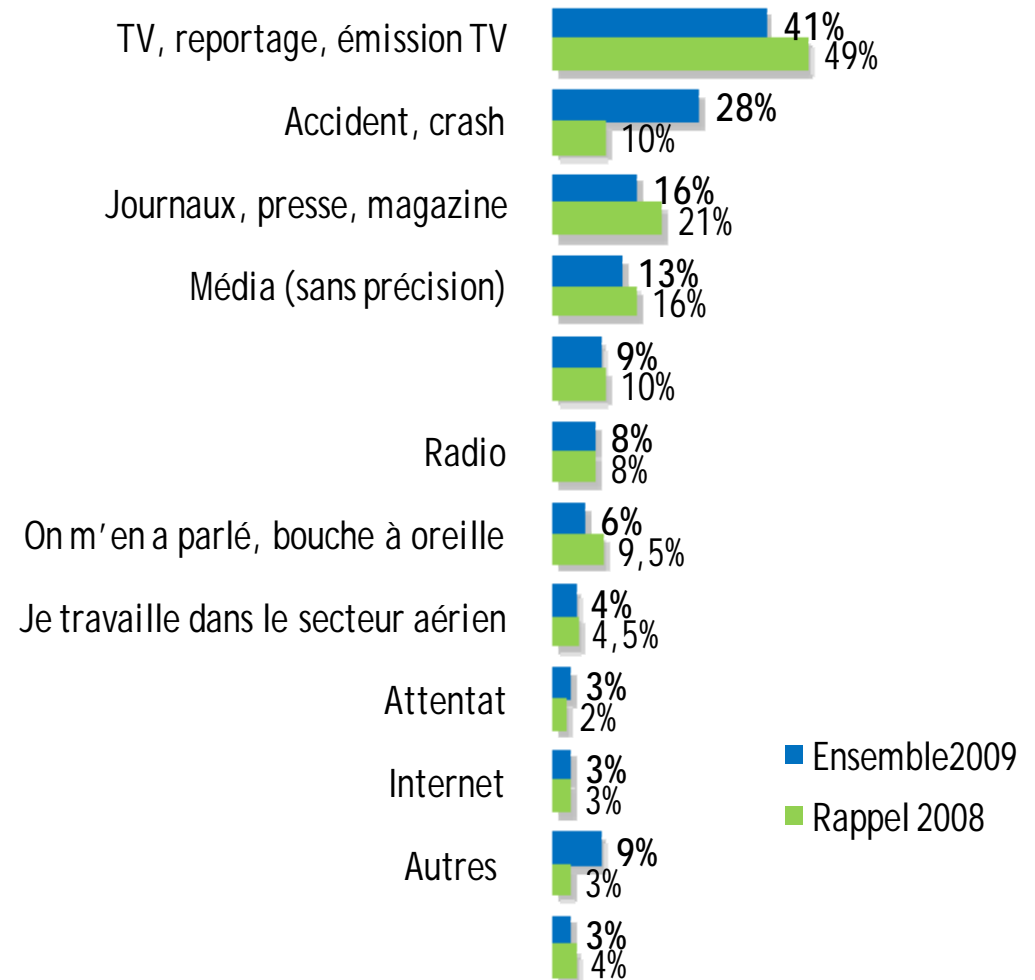
E | La connaissance de la DGAC

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

- Récapitulatif : Oui -



Question : A quelle occasion avez-vous entendu parler de la Direction Générale de l'Aviation Civile ?

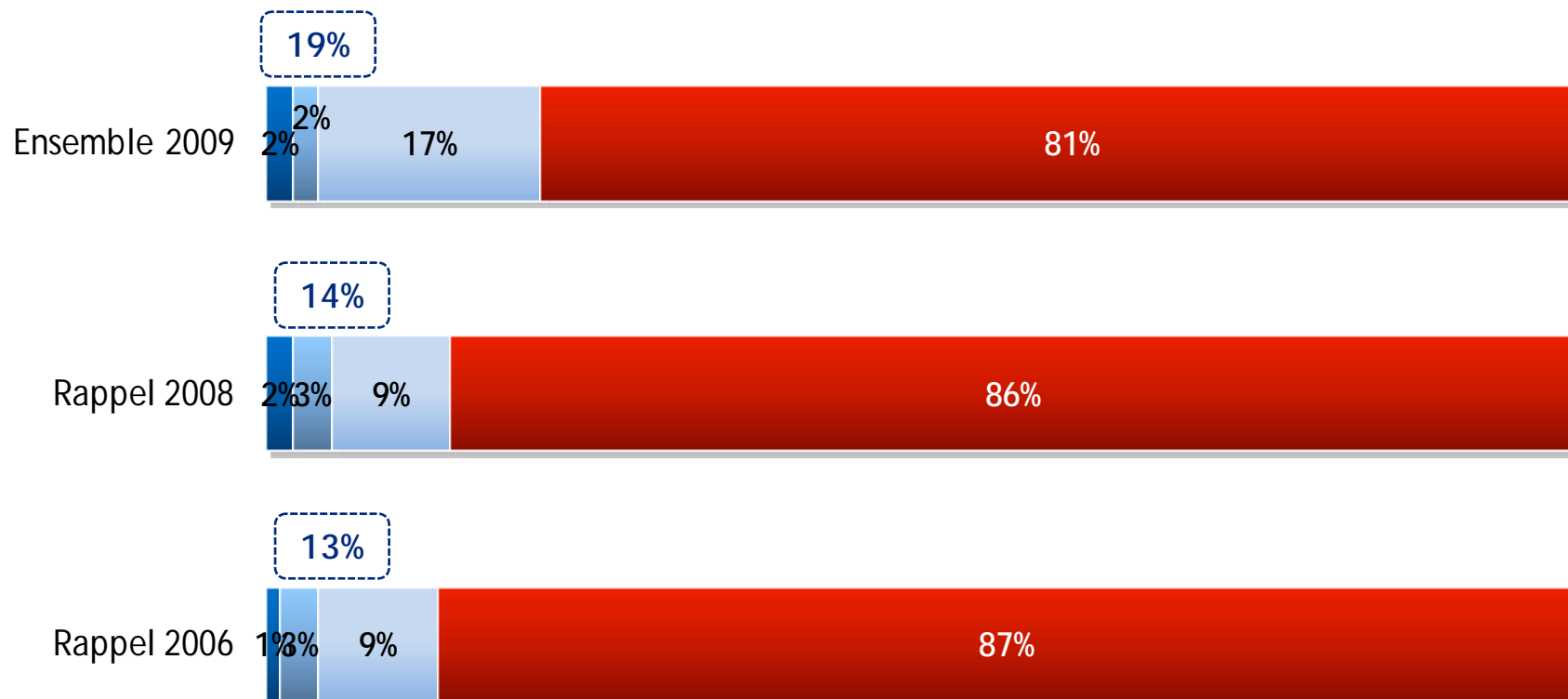


Base : question posée uniquement aux personnes ayant déjà entendu parler de la DGAC, soit **45%** de l'échantillon.

La présence dans son entourage d'une personne travaillant dans l'aéronautique

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

Total Oui



■ Oui, vous-même ■ Oui, une personne de votre foyer ■ Oui, une personne de votre entourage ■ Non