

# ENQUETE FLASH PASSAGERS JET ONLY

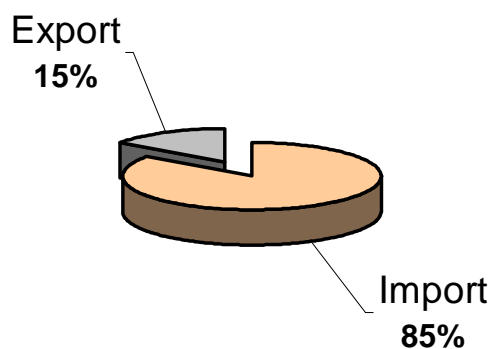
**JUIN 2004**

Enquête réalisée en juin 2004, auprès de **100 passagers** de la ligne Toulon-Hyères / Bruxelles-Zaventem.

Interviews réalisées en salle d'embarquement de l'Aéroport Toulon-Hyères.

Etude menée par le service marketing de l'Aéroport Toulon-Hyères.

## Répartition du trafic **IMPORT/EXPORT** :



**85%** des passagers sont des **résidents belges** voyageant dans le Var.

**15%** des passagers sont des **résidents varois** se rendant dans le Var.

## Etude des passagers Belges se rendant dans le Var :

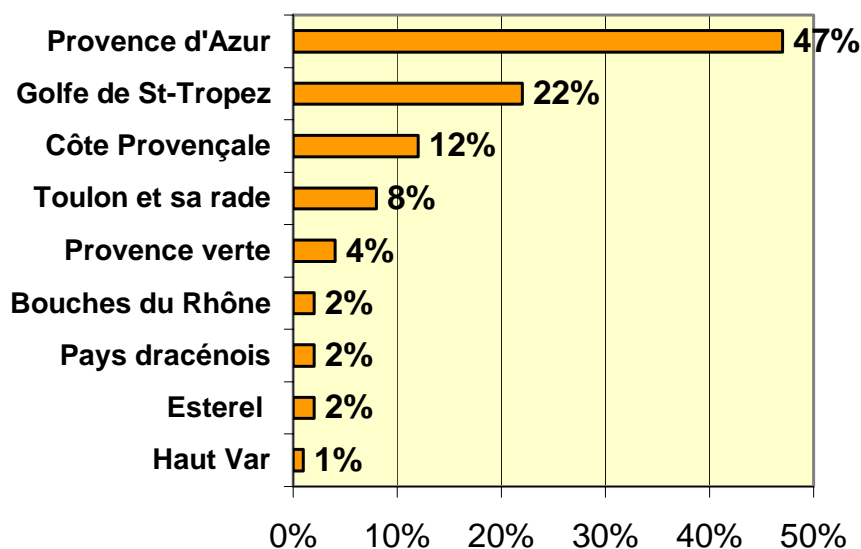
### → Caractéristiques des déplacements :

#### 1- LIEU DE RESIDENCE :

Lieu de résidence	%
Bruxelles	19%
Rixensart	2,5%
Gent	2,5%
Liège	2,5%
Ertvelde	2,5%
Huldenberg	2,5%
Brasschaat	2,5%
Allemagne	1%
Thaïlande	1%
Paris	1%
Autres villes belges	63%

- **19% des passagers de la ligne résident sur Bruxelles.**
- 78% résidant dans d'autres villes belges.
- 3% résidant dans d'autres pays.

## 2- DESTINATIONS DES BELGES DANS LE VAR :

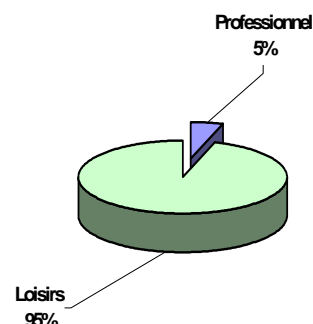


**47% des passagers Jet Only, se dirigent dans la Provence d'Azur :**  
zone de Hyères, Carqueiranne, Bormes, Le Lavandou, ...

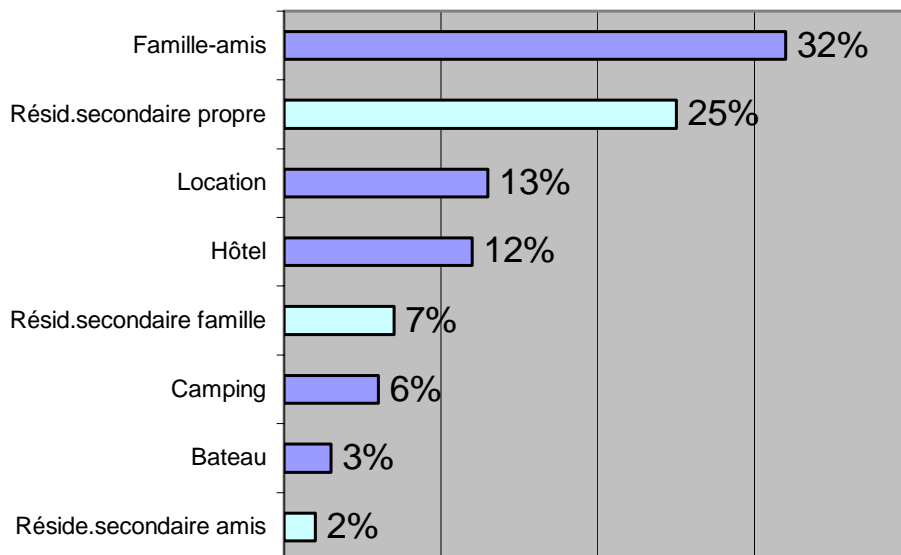
- 22% séjournent dans le Golfe de St-Tropez, allant du Rayol-Canadel, jusqu'à la limite de Fréjus et La Garde Freinet
- 12% restent à Bandol, Sanary, Six-Fours,...
- 8% se dirigent à Toulon
- 4% se déplacent vers la Provence verte (Brignoles et alentours)
- 2% vont vers Marseille

## 3- MOTIF DU DEPLACEMENT :

Tourisme	60%
Visite Famille-Amis	35%
Professionnel	5%



#### 4- MODE D'HEBERGEMENT :



**34%** se logent dans une **résidence secondaire**, dont 25% résident dans leur propre résidence secondaire.

**32%** des passagers en provenance de Bruxelles, sont hébergés dans le Var chez la famille ou des amis.

#### Répartition géographique des résidences secondaires :

<b>Provence d'Azur (Hyères, Carqueiranne, Bormes, Lavandou.. )</b>	<b>38%</b>
<b>Golfe de St-Tropez</b>	35%
<b>Côte provençale</b> (Bandol, Sanary, Six-Fours)	14%
<b>Toulon et sa rade</b>	7%
<b>Pays dracénois</b> (Draguignan et environs)	3%
<b>Haut Var</b>	3%

## 5- FREQUENCE et DUREE DES DEPLACEMENTS :

### Fréquence

<b>1 à 2 fois par an</b>	<b>55%</b>
3 à 11 fois par an	23%
Plus rarement	8%
Première fois	8%
1 et plus par mois	6%

### Durée

<b>7 à 8 jours</b>	<b>41%</b>
9 à 15 jours	31%
3 à 6 jours	15%
16 à 30 jours	9%
+ d'1 mois	4%

**84%** des passagers de la ligne **viennent régulièrement dans le Var.**

La durée principale du séjour s'élève avec **41%** à **1 semaine** et **31%** des passagers passent **entre 1 et 2 semaines** dans le Var.

### Fréquence et Durée des séjours, des passagers hébergés dans une résidence secondaire :

### Fréquence

<b>3 à 11 fois par an</b>	<b>41%</b>
1 à 2 fois par an	35%
1 et plus par mois	10%
Plus rarement	10%
Première fois	4%

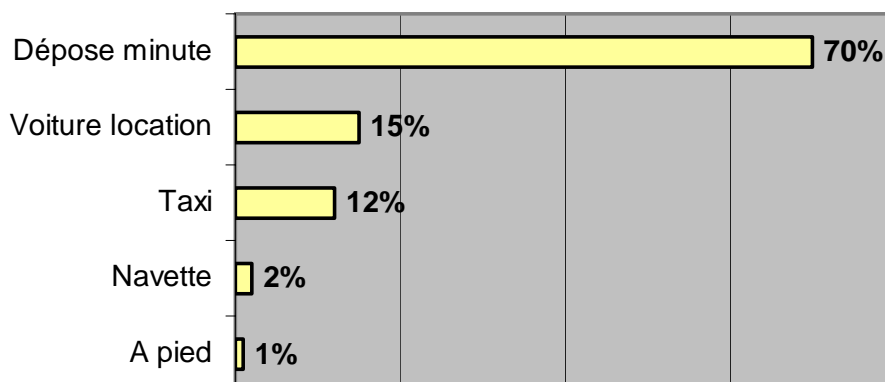
### Durée

<b>9 à 15 jours</b>	<b>38%</b>
7 à 8 jours	35%
3 à 6 jours	10%
16 à 30 jours	10%
+ d'1 mois	7%

**86%** des passagers belges hébergés dans leur propre résidence secondaire, ou celle d'un ami-parent belge **viennent régulièrement** dans le Var ;

**10%** viennent même **1 à plusieurs fois par mois.**

## 6- TRANSFERTS AEROPORT :



Le mode de transport le plus utilisé est la **dépose minute** à l'aéroport avec **70%** des passagers, suivi par les voitures de location qui représentent cependant seulement 15% des moyens de transport utilisés.

### Le transfert à l'aéroport des passagers hébergés dans une résidence secondaire :

<b>Dépose minute</b>	<b>72%</b>
Taxi	14%
Voiture de location	14%

La tendance générale annoncée plus haut pour tous les passagers belges utilisant la ligne reste la même pour les passagers hébergés dans une résidence secondaire.

La **dépose minute avec 72%** reste le moyen de transport préféré pour ce groupe de passagers.

## 7- ACCOMPAGNEMENT DES PASSAGERS BELGES :

Les passagers belges venant dans le Var voyagent :	%
<b>Seuls</b>	<b>49%</b>
A deux	31%
A trois	11%
A quatre	6%
Groupe de six personnes et plus	2%
A cinq	1%

## Motif de déplacement des passagers voyageant sans accompagnement

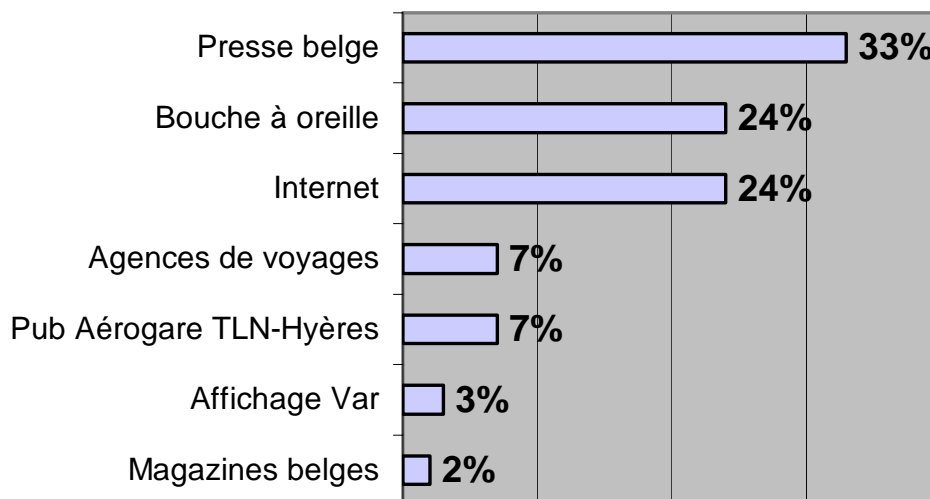
<b>Famille</b>	<b>48%</b>
Tourisme	45%
Professionnel	7%

## → Caractéristiques aériennes :

### 1- CORRESPONDANCES VIA BRUXELLES-ZAVENTEM :

Les passagers Jet Only se rendant dans le Var, n'ont pas encore utilisé l'aéroport de Bruxelles comme un hub de correspondance pour arriver dans le sud de la France.

### 2- CONNAISSANCE DE LA LIGNE JET ONLY :

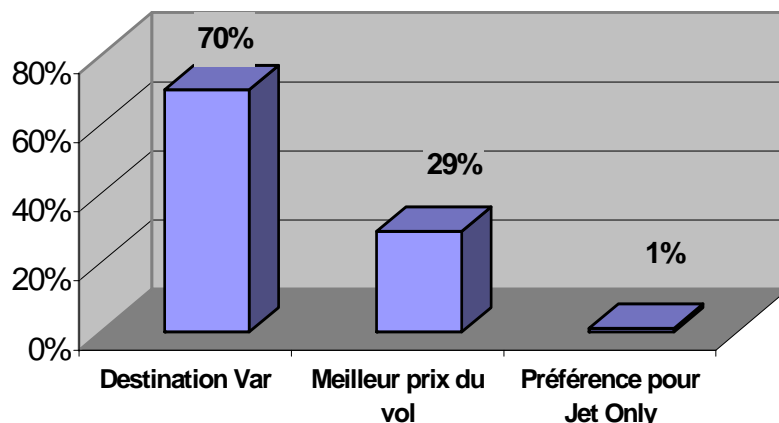


**35%** des passagers belges ont pris connaissance de la ligne par la **presse belge et magazines**.

**Internet et le bouche à oreille**, souvent transmis par la famille ou des amis résidant dans le Var, occupent la deuxième position avec chacun **24%**.

10% des Belges ont pris connaissance de l'ouverture de la ligne par la campagne affichage dans le Var (Abris-bus, aérogare, voiture taxis), via leur famille résidant sur place.

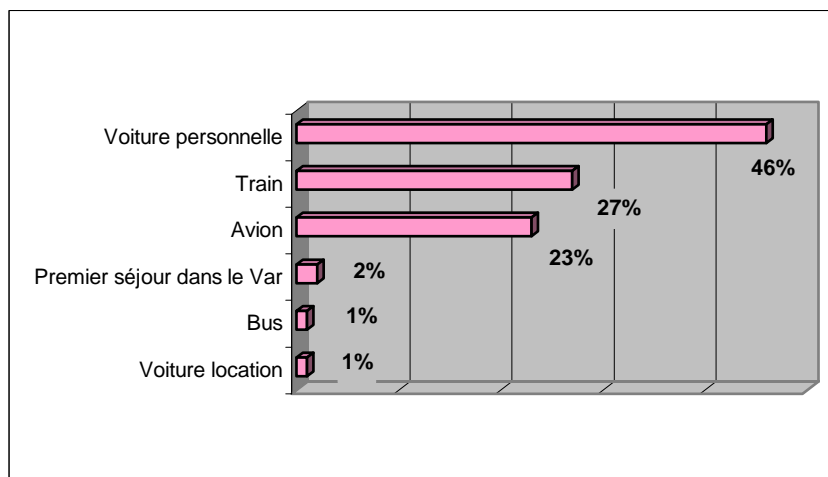
### 3- CHOIX DE L'AEROPORT TOULON-HYERES :



**70%** des passagers belges utilisent l'aéroport Toulon-Hyères, car il est proche de leur destination varoise.

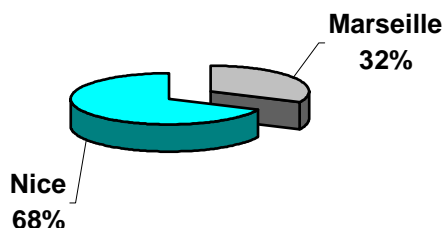
**29%** utilisent l'aéroport Toulon-Hyères pour des raisons de tarifs avantageux. Ainsi le prix reste un argument important influençant également le choix de l'aéroport Toulon-Hyères face à la concurrence avec d'autres aéroports ou d'autres moyens de transport comme la voiture personnelle et/ou le train.

### 4- MOYENS DE TRANSPORTS UTILISES AVANT L'OUVERTURE DE LA LIGNE TOULON-HYERES/BRUXELLES :



Avant le lancement de la nouvelle ligne **46%** des passagers venaient en voiture.

L'**avion** était utilisé par presque un quart des personnes interrogés (**23%**) prouvant son importance comme moyen de transport.

**Parmi les 23% utilisant l'avion avant :**

→ **68%** arrivaient à **Nice**

→ 32% arrivaient à Marseille

Les passagers belges se rendant dans le Var en avion, passaient principalement par l'aéroport de Nice.

**Compagnies aériennes utilisées par les 23% des passagers prenant l'avion auparavant:**

COMPAGNIE	%
<b>Virgin</b>	<b>55%</b>
SN BA	30%
Air France	15%

Plus que la moitié des passagers belges venant dans le Var préfèrent voyager avec la compagnie « low cost » Virgin qui est installée sur l'aéroport de Nice et qui offre des vols à un prix très bas.

**Quelle compagnie est préférée à quel aéroport :****NICE :**

<b>Virgin</b>	<b>65%</b>
SN BA	27%
Air France	8%

La compagnie low-cost Virgin est la compagnie préférée des passagers belges s'évadant sur l'aéroport de Nice.

**MARSEILLE :**

<b>SN BA</b>	<b>75%</b>
Air France	25%

## 5- CARTES DE FIDELITE:

Seulement **10,6%** des passagers belges sont en possession d'une **carte de fidélité**.

Parmi eux,

- **39%** ont une carte de fidélité pour la compagnie **SN BA**,
- **23%** pour la compagnie **Air France** et
- **15%** pour la compagnie aériennes néerlandaise **KLM**

## 6- SATISFACTION DES HORAIRES:

**87%** des passagers belges sont satisfaits des horaires de la ligne!

13% des passagers sont insatisfaits.

Parmi eux :

- **64%** souhaitent un vol en fin d'après-midi au départ de Toulon-Hyères.
- **36%** souhaitent un vol le matin au départ de Toulon-Hyères.

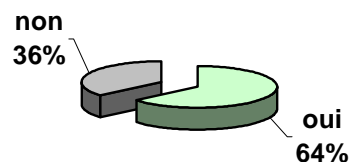
Remarque :

Les horaires de Jet Only n'étaient pas fixés toute la saison ETE sur le même créneau, c'est à dire que les horaires étaient décalés deux heures plus tôt ou plus tard.

## 7- SATISFACTION DU SERVICE JET ONLY:

**100%** des passagers interrogés sont **très satisfaits** avec le service offert par la compagnie Jet Only !

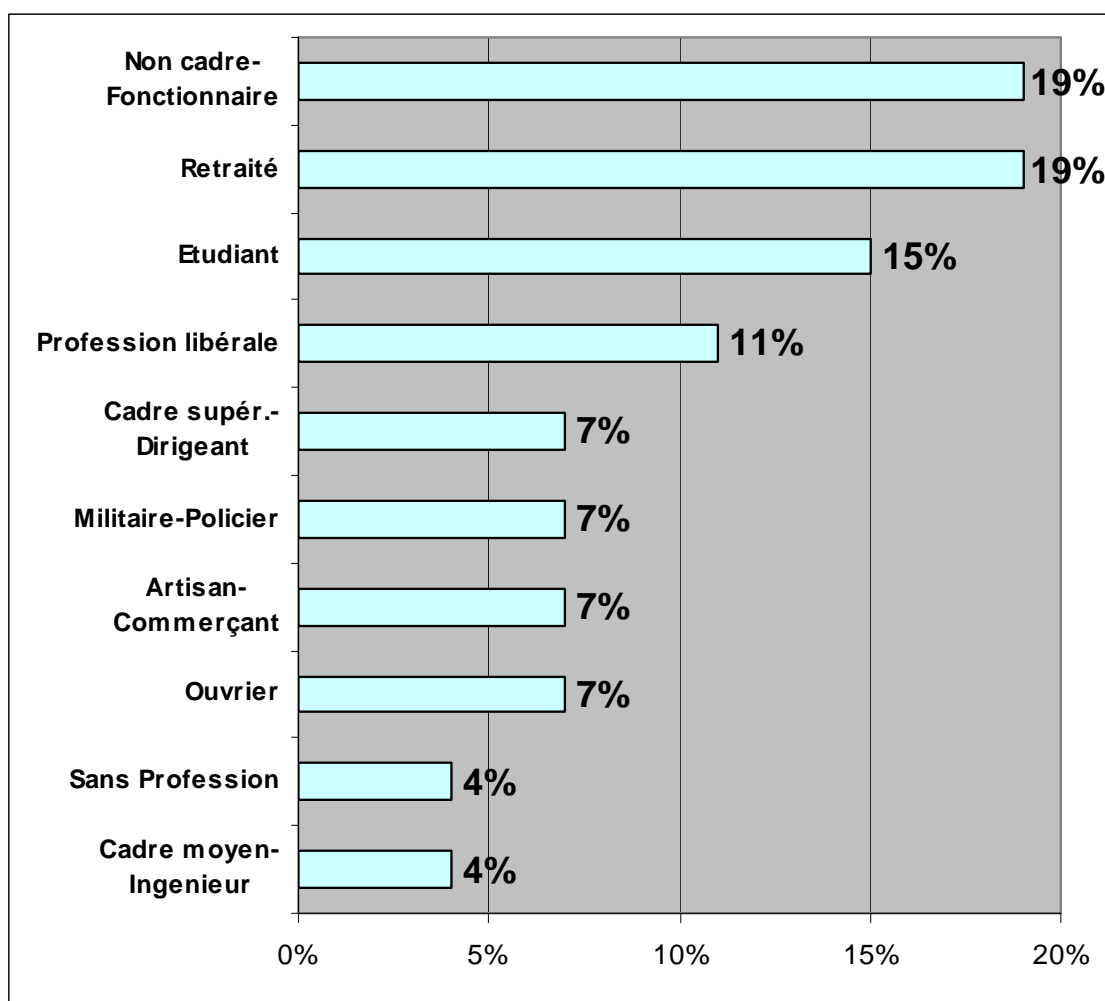
## 8- CONTINUATION DE LA LIGNE JET ONLY EN HIVER 2004/2005:



La tendance générale par rapport à la continuation de la ligne Bruxelles/ Toulon-Hyères en hiver est plutôt positive ce qui peut être expliqué par le fait que 32% des passagers belges ont la famille dans le Var et 25% sont propriétaires d'une maison secondaire dans le département.

## → Typologie des passagers à l'import :

### 1- CATEGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE



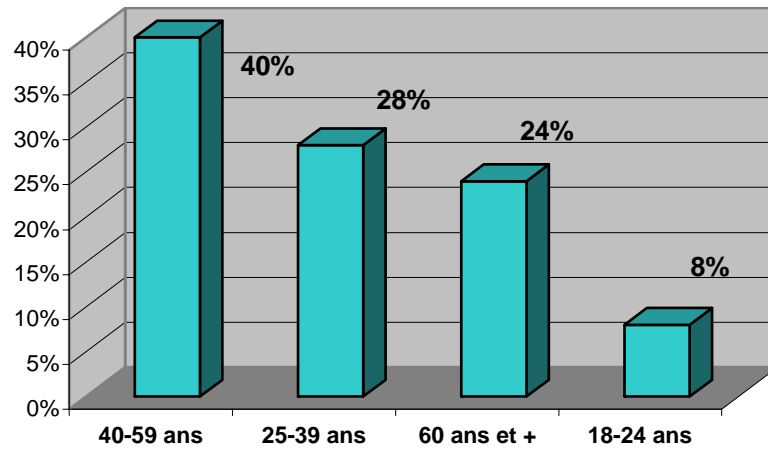
→ Les catégories socio-professionnelles sont très réparties et diverses.

→ **Les CSP +** (passagers « haute contribution ») représentent **22% du trafic** (Professions libérales + Cadres supérieurs + Cadres moyens)

#### Remarque :

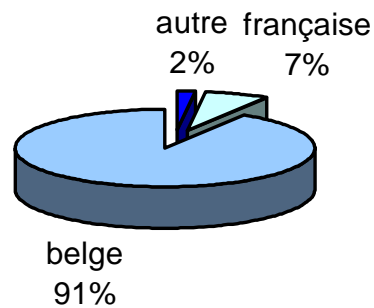
Seulement 32% des passagers belges interrogés ont indiqué leur catégorie socioprofessionnelle.

## 2- AGE

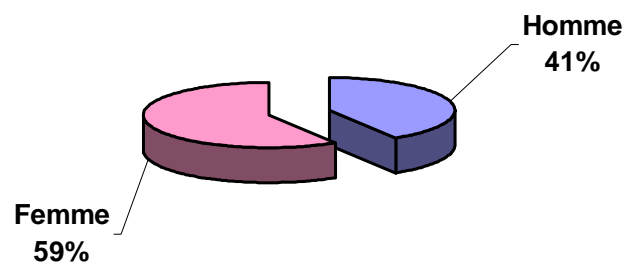


Les passagers belges Jet Only sont majoritairement **d'âge moyen**, mais la part des **jeunes** reste forte = **36%** ont moins de 39 ans.

## 3- NATIONALITE



## 4- SEXE



## Etude des passagers varois se rendant en Belgique :

### → Caractéristiques des déplacements :

#### 1- LIEU DE RESIDENCE :

Secteur	%
<b>Côte provençale</b> (Bandol, Six-Fours, Sanary)	<b>29%</b>
<b>Provence d'Azur</b> (Hyères et ses environs)	<b>29%</b>
Toulon et sa rade	14%
Provence verte	14%
Golfe de St-Tropez	7%
Pays dracénois	7%

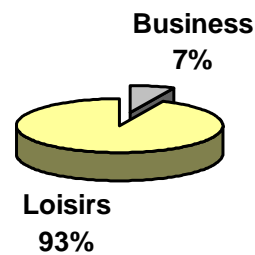
Les passagers varois résident principalement sur la **zone de Hyères, Toulon et l'Ouest de Toulon.**

#### 2- DESTINATION BELGIQUE :

<b>Bruxelles</b>	<b>40%</b>
Liege	20%
Autres villes belges	12%
Anvers	7%
Allemagne	7%
Lille	7%
Charleroi	7%

### 3- MOTIF DU DEPLACEMENT :

<b>Famille-Amis</b>	<b>73%</b>
Tourisme	20%
Professionnel	7%



### 4- FREQUENCE ET DUREE DES DEPLACEMENTS :

#### Fréquence

<b>1 et plus par an</b>	<b>73%</b>
Première fois	20%
1 et plus par mois	7%

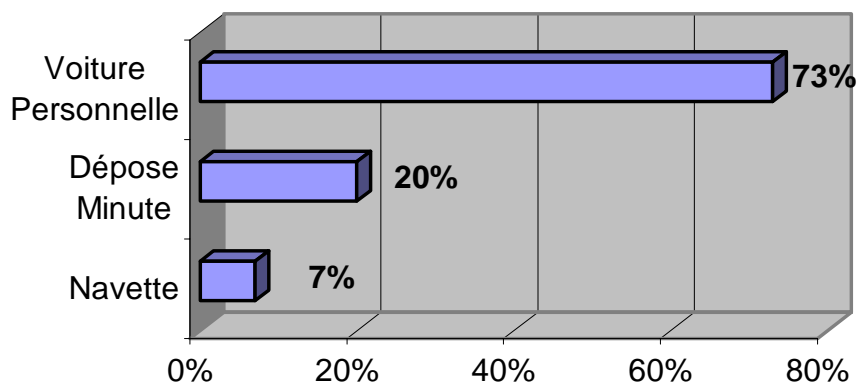
**80%** des passagers varois partent régulièrement en Belgique ce qui s'explique par le fait que **73%** rendent visite régulièrement à leur famille ou amis.

#### Durée

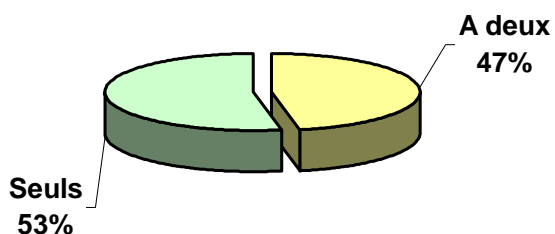
<b>7 à 8 jours</b>	<b>64%</b>
3 à 6 jours	22%
16 à 30 jours	14%

Pour **86%** des passagers la durée de séjour ne dépasse pas une semaine.

## 5- TRANSFERTS AEROPORT :



## 6- ACCOMPAGNEMENT DES PASSAGERS VAROIS :



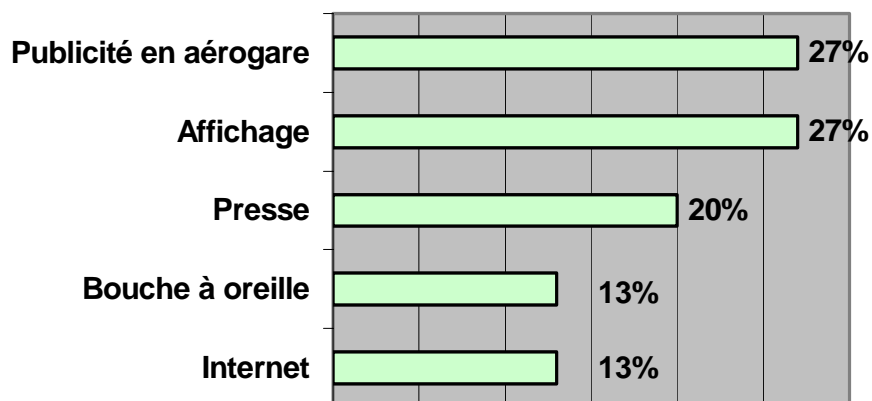
---

### → Caractéristiques aériennes :

#### 1- CORRESPONDANCES VIA BRUXELLES-ZAVENTEM :

Les passagers varois n'utilisent pas encore l'aéroport de Bruxelles comme hub de correspondance, vers l'international.

## 2-CONNAISSANCE DE LA LIGNE JET ONLY :

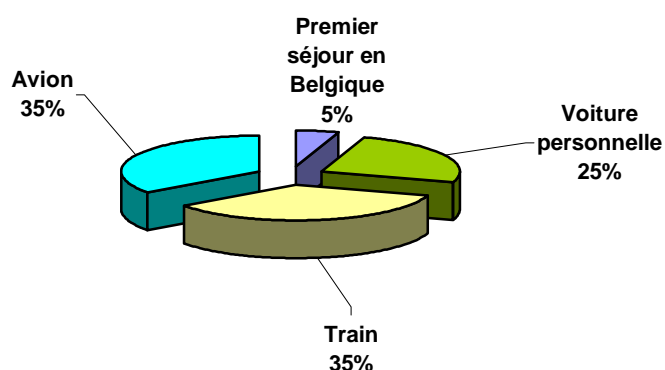


Pour les résidents varois, la **publicité en aérogare, l'affichage (Abris-bus et voitures taxi) et la presse (pubs dans Var Matin)**, ont eu un impact majeur en terme de communication. Ces supports médiatiques ont touché **74%** des passagers varois.

## 3- CHOIX DE L'AEROPORT TOULON-HYERES :

Tous les passagers varois (15% du total des passagers interrogés) ont choisi l'aéroport Toulon-Hyères parce que c'est l'aéroport le plus proche de leur domicile.

## 4- MOYENS DE TRANSPORTS UTILISES AVANT L'OUVERTURE DE LA LIGNE TOULON-HYERES/BRUXELLES :



Avant l'ouverture de la ligne aérienne TLN-BRU

→ **35%** prenaient l'**avion**

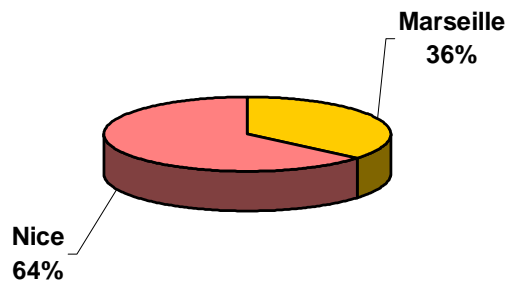
→ **35%** prenaient le **train**

## 5- AUTRES AEROPORTS SUD-EST UTILISES POUR PARTIR EN BELGIQUE :

Parmi les 35% de Varois qui prenaient l'avion auparavant,

→ 64% partaient de l'aéroport de Nice,

→ 36% partaient de l'aéroport de Marseille



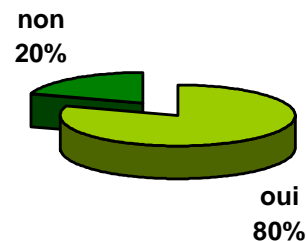
Nice :

Virgin	62,5%
SN BA	25%
Air France	12,5%

## 6- CARTES DE FIDELITE:

Aucun des passagers varois se rendant à Bruxelles n'est en possession d'une carte de fidélité.

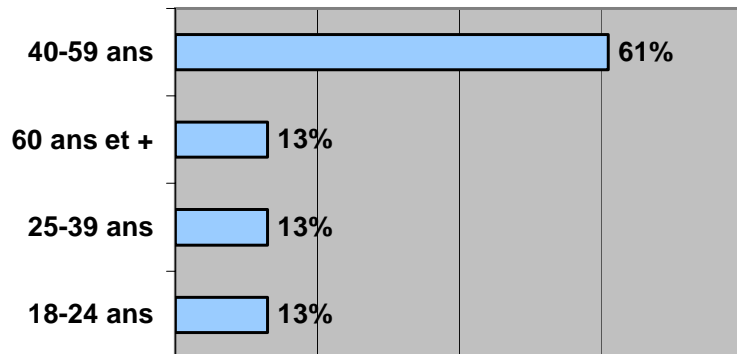
## 7- SATISFACTION DES HORAIRES



Les **20%** des passagers qui ne sont pas satisfaits des horaires du vol TLN-BRU **préfèrent un départ de Toulon en fin de matinée**, afin d'avoir le temps de se rendre par la suite vers d'autres destinations belges (en train, en voiture).

## → Typologie des passagers à l'import :

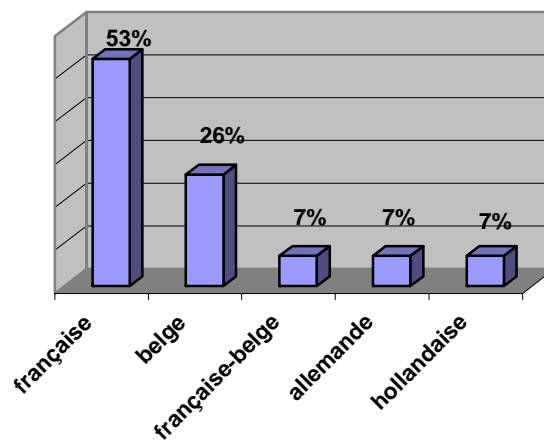
### 1- AGE



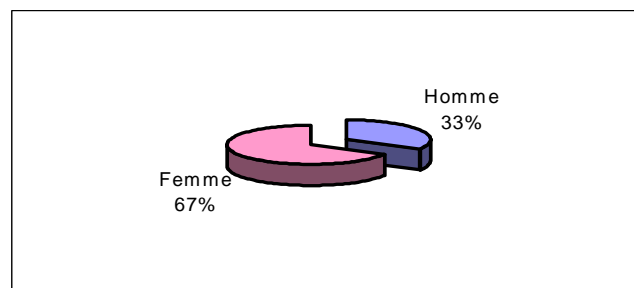
A l'inverse des passagers belges, les passagers varois ont une **moyenne d'âge plus élevée.**

Plus que 60% des passagers varois allant en Belgique, ont un âge moyen entre 40-59 ans.

### 2- NATIONALITE



### 3- SEXE



**SYNTHESE – Passagers belges**

→ Environ la **moitié des passagers** belges passent leur séjour dans la zone de Hyères, Carqueiranne, Bormes les Mimosas, Le Lavandou, ...

→ **34%** des passagers belges se logent dans des **résidences secondaires** dont **38%** sont situées dans la **zone de Hyères** et **34%** dans le **Golfe de Saint-Tropez**. **32%** des passagers belges se logent chez **la famille ou des amis** ; la part des passagers ayant de la famille dans le Var reste très importante.

→ **84%** des passagers belges viennent régulièrement dans le Var c'est à dire **1 à plusieurs fois par an**, ce qui confirme un fort potentiel de trafic pour la ligne.

→ Parmi les propriétaires de résidences secondaires, **86%** d'entre eux viennent régulièrement dans le Var, dont **10%** une à plusieurs fois par mois!

→ **70%** des passagers belges de Jet Only choisissent l'aéroport Toulon-Hyères pour sa **situation géographique** car il est proche de leur destination varoise.

→ **Pour 29% des gens le prix du vol** reste un argument fort **pour le choix de l'aéroport**.

→ **Avant** le lancement de la ligne, la majeure partie des passagers belges venait en **voiture** dans le Var et l'**avion** était déjà utilisé par presque **un quart** des passagers interrogés.

→ Parmi les gens prenant l'avion, la **tendance principale** était avec **Virgin sur l'aéroport de Nice**.

→ Parmi les **13%** de passagers insatisfaits, **64%** **préfèrent un vol en fin d'après-midi** au départ de Toulon-Hyères.

→ Les passagers sont principalement **d'âge moyen** (40-59 ans), **36%** sont plus jeunes que 40 ans.

→ **100%** des passagers interrogés sont très **satisfaits** avec le **service** offert par la compagnie Jet Only.

→ **64%** **des passagers souhaitent la continuation de la ligne Jet Only en hiver 2004/2005**.

**SYNTHESE – Passagers varois**

→ **Les passagers varois résident principalement sur** la zone de Hyères, l'Ouest de Toulon (Bandol, Sanary, Six-Fours) et Toulon.

→ **40%** des Varois se dirigent vers la capitale européenne **Bruxelles**. **Lille** et l'**Allemagne** sont aussi des destinations finales.

→ A 93%, les séjours sont des **déplacements loisirs**, dont les **visites familiales** en Belgique restent le motif prédominant (73%).

→ **80% des Varois se déplacent régulièrement** en Belgique, et la tendance majeure est aux **courts séjours** (moins d'une semaine).

→ Tous les passagers varois interrogés ont choisi l'aéroport Toulon-Hyères pour la **proximité de leur domicile**.

→ **Avant** l'ouverture de la ligne TLN-Bruxelles, **35%** des Varois prenaient l'**avion** contre **35%** qui ont préféré le **train**.

**Comparé avec des passagers belges, les passagers varois prennent davantage l'avion et moins la voiture qui est prise seulement par un quart des passagers varois (contre 46% des passagers belges).**

→ Parmi les passagers prenant déjà l'**avion avant le lancement de la ligne**, **64%** partaient de l'aéroport de **Nice** dont **62,5%** avec la compagnie **Virgin** et **36%** partaient de l'aéroport de Marseille .

→ Concernant la satisfaction des horaires **20% des passagers varois préfèrent un départ du vol Toulon-Bruxelles en fin de matinée**.

→ Les passagers varois sont plus âgés par rapport aux passagers belges. Les moins de 40 ans ne représentent que 26%, au lieu de 36% chez les Belges.

**LES CAMPAGNES DE COMMUNICATION****→ Campagne Aéroport Toulon-Hyères :**

La campagne de communication dans le Var a **touché 74%** des passagers interrogés, sachant que les 26% autres ont connu la ligne par le bouche à oreille ou Internet.

Les supports médiatiques ayant eu le **plus de succès** sont : **l'affichage sur les abris-bus et voitures taxi, la publicité en aérogare**, et la **presse** (Journal quotidien Var Matin + autres Magazines).

**La campagne publicitaire varoise a touché 10% des passagers en Belgique** (Pub en aérogare, affichage abris-bus), soit au cours d'un de leurs déplacements dans le Var en début d'année, soit via leur famille résidant sur place.

**→ Campagne Jet Only :**

Les **passagers belges** connaissent principalement l'ouverture de la ligne, grâce à la publicité Jet Only dans **la presse** et sur **Internet**.

Les agences de voyages belges ont un rôle d'information plus important en Belgique qu'en France (**7% pour les Belges, alors que les Varois n'ont jamais mentionné les agences de voyages**).

Les agences de voyages du Var n'ont pas encore assez intégré le produit Jet Only sur Bruxelles, et pour 2005, un plan communication intensif doit être prévu pour les agences, tant de la part de l'aéroport que de Jet Only.  
(Rappelons qu'en France, les agences de voyages ont encore un rôle majeur dans l'information et la vente de billets d'avions).