

# ENQUETE FLASH

## PASSAGERS BRITISH AIRWAYS

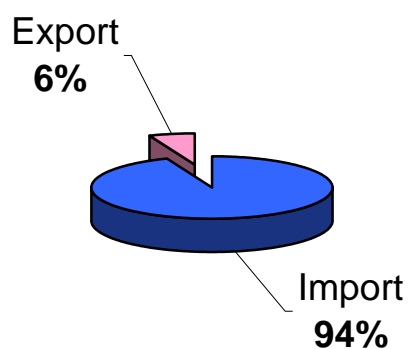
Juin 2004

Enquête réalisée en juin 2004, auprès de **200 passagers** de la ligne Toulon-Hyères / Londres-Gatwick.

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** :



94% des passagers sont des résidents anglais se rendant dans le Var.  
6% des passagers sont des résidents varois se rendant en Angleterre.

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

### → Caractéristiques des déplacements :

#### 1- SECTEURS DE RESIDENCE :

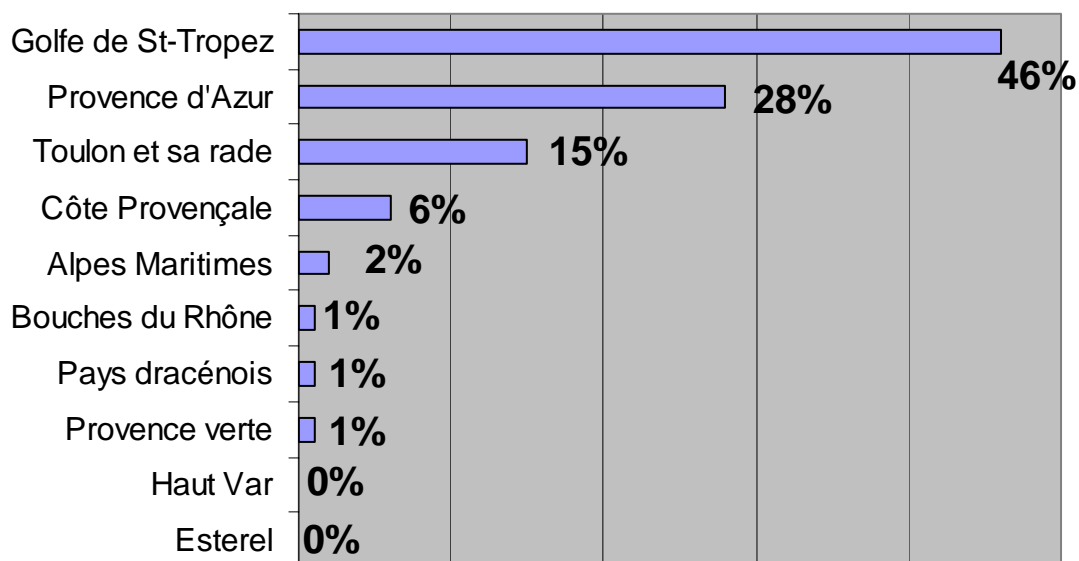
Secteur	%
<b>Londres</b>	<b>49</b>
Surrey	8
Sussex	7
Hampshire	5
Kent	5
Dorset	4
Essex	3
Ecosse	3
Lancaster	2
Etats-Unis	2
Irlande	2
Oxford	2
South Wales	0,5
Australie	0,5
Allemagne	0,5
Wiltshire	0,5
Suisse	0,5
Northumberland	0,5
Guernesey	0,5
Pays-bas	0,5
Suffolk	0,5
Manchester	0,5
Canada	0,5
York	0,5
Norfolk	0,5
Humberside	0,5
Berkshire	0,5

**80 % des passagers de la ligne résident sur Londres et ses environs.**

13,5 % résident dans le reste de l'Angleterre

6,5 % résident dans d'autres pays, dont 2% en Irlande.

## 2- DESTINATION DES ANGLAIS DANS LE VAR :



**46% des passagers British Airways, se dirigent dans le Golfe de St-Tropez**, (allant du Rayol-Canadel, jusqu'à la limite de Fréjus, et jusqu'à La Garde Freinet et Plan-de-la-Tour, dans les terres).

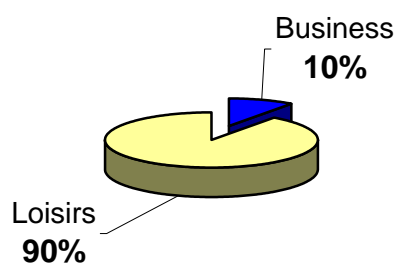
28% restent dans le secteur de Hyères, Carqueiranne, Le Lavandou, Bormes...

15% se dirigent à Toulon

6% vont vers Bandol, Sanary, Six-Fours...

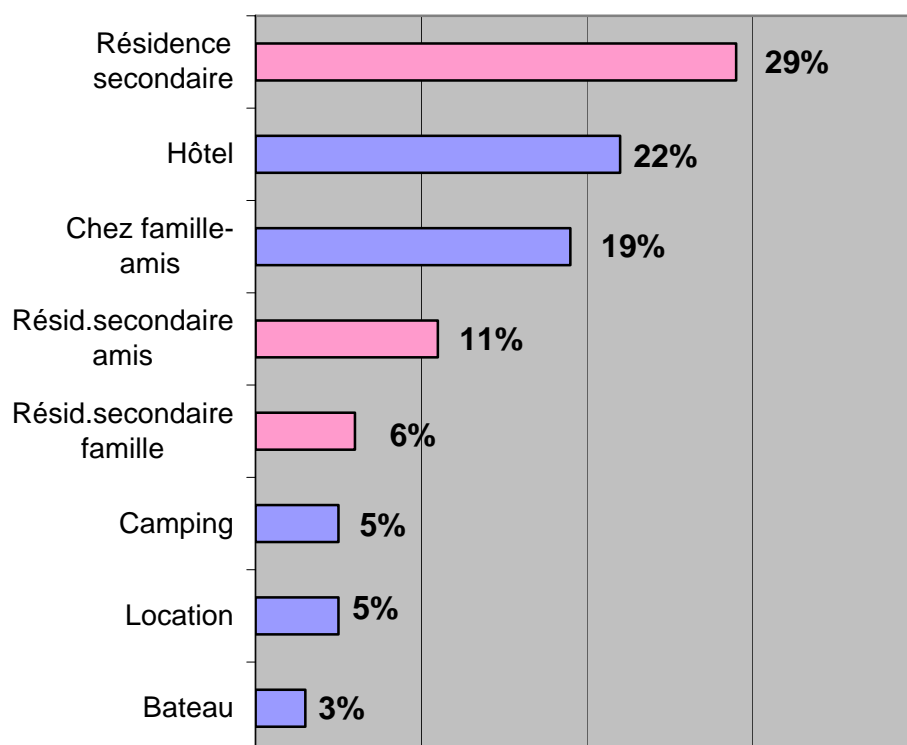
**2% se dirigent vers Nice et 1% à Marseille**

## 3- MOTIF DU DEPLACEMENT :



<b>Tourisme</b>	<b>66%</b>
Visite Famille-amis	20%
Professionnel	9%
Achat de maison	4%
Etudes	1%

#### 4- MODE D'HEBERGEMENT :



**46% des passagers en provenance de Londres, sont hébergés dans le Var dans une résidence secondaire.**

29% ont leur propre résidence secondaire.

#### Répartition géographique des résidences secondaires :

<b>Golfe de St-Tropez</b>	<b>59%</b>
<b>Provence d'Azur (Hyères, Carqueiranne, Bormes, Lavandou...)</b>	<b>25%</b>
Toulon et sa rade	6%
Côte provençale (Bandol, Sanary, Six-Fours...)	3%
Pays dracénois (Draguignan et environs)	3%
Provence Verte (Brignoles et environs)	2%
Alpes maritimes (Nice)	1%
Bouches du Rhône (Marseille)	1%

## 5- FREQUENCE et DUREE DES DEPLACEMENTS :

### Fréquence

1 à 2 fois par an	43%
3 à 11 fois par an	19%
Première fois	19%
1 à 3 fois par mois	9%
Rarement	9%
1 à 3 fois par semaine	1%

### Durée

3 à 6 jours	34%
7 à 8 jours	31%
9 à 15 jours	16%
16 à 30 jours	9%
1 mois et plus	6%
1 à 2 jours	4%

72 % des passagers de la ligne **viennent régulièrement dans le Var.**

La durée du séjour reste assez courte, mais les fréquences de visite dans le Var n'en sont que multipliées.

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

#### Fréquence

1 à 2 fois par an	42%
3 à 11 fois par an	28%
1 à 3 fois par mois	14%
Rarement	8%
Première fois	8%

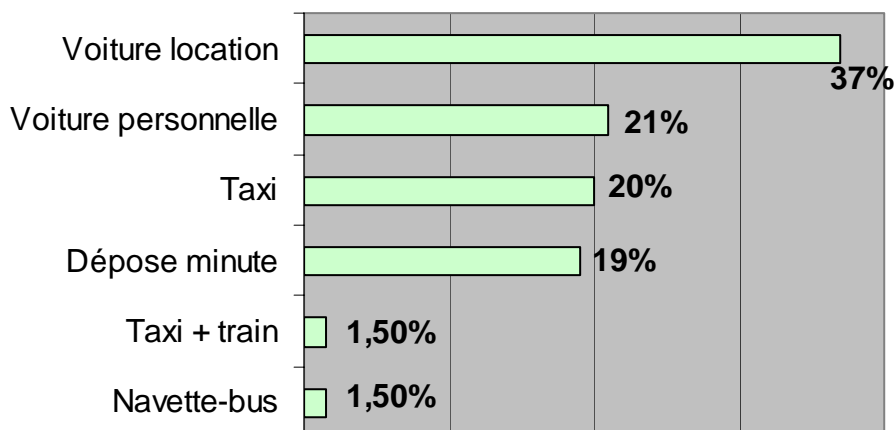
#### Durée

3 à 6 jours	30%
7 à 8 jours	29%
9 à 15 jours	17%
16 à 30 jours	10%
1 mois et plus	10%
1 à 2 jours	4%

Les passagers anglais hébergés dans leur résidence secondaire, ou celle d'un ami-parent anglais, confirment bien la tendance générale annoncée plus haut.

Ces **passagers hébergés en résidence secondaire** sont **84% à venir régulièrement dans le Var**, pour des séjours d'environ 3 à 8 jours (pour 59% d'entre eux).

## 6- TRANSFERTS AEROPORT :



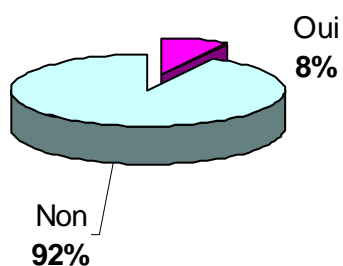
Les modes de transferts sont assez répartis, mais les **voitures de location restent le choix principal** des passagers anglais.

## 7- ACCOMPAGNEMENT DES PASSAGERS ANGLAIS :

Les passagers anglais venant dans le Var voyagent :	%
A deux	38%
Seuls	37%
A trois	14%
A quatre	6%
A cinq	3%
Groupe de 6 personnes et plus	2%

### → Caractéristiques aériennes :

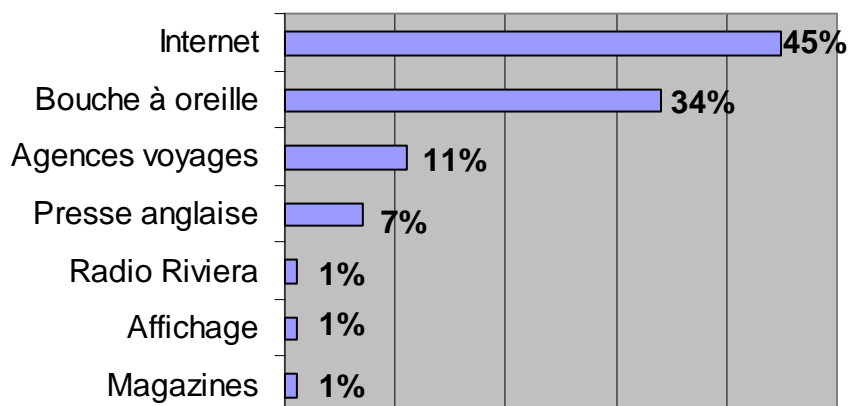
#### 1- CORRESPONDANCES via LONDRES GATWICK :



PROVENANCE	%
<b>Irlande</b>	<b>36%</b>
Ecosse	21%
New Castle	14%
Pays-Bas (Amsterdam)	8%
Lancaster	7%
Canada	7%
Suède (Stockholm)	7%

8% des passagers venant dans le Var, sont en correspondance via LGW, et plus d'1 tiers d'entre eux viennent d'Irlande.

#### 2- CONNAISSANCE DE LA LIGNE avec BRITISH AIRWAYS :

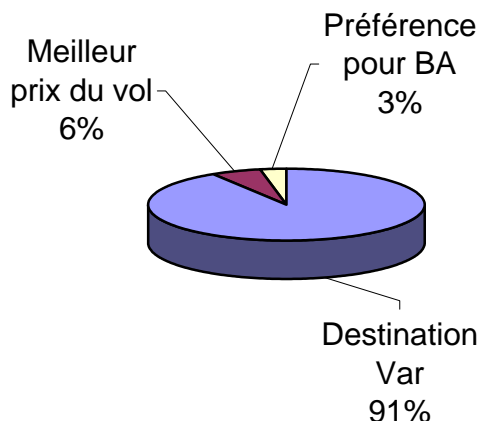


Les passagers anglais connaissent principalement la ligne par internet, et bien sur le bouche à oreille (2 ans que la ligne Toulon-Hyères / Londres existe).

Beaucoup de passagers sont des habitués de la ligne, ou de British Airways.

Le rôle des agences de voyages reste quand même important, car celles-ci concernent 11% des passagers à l'import.

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



91% des passagers en provenance de Londres, ont choisi Toulon-Hyères pour la destination, afin d'être le plus proche de leur hébergement.

6% ont choisi Toulon-Hyères (entre les 3 aéroports sud-est), car aux dates de leur départ, Toulon-Hyères avec British Airways proposait des billets au tarif le plus bas.

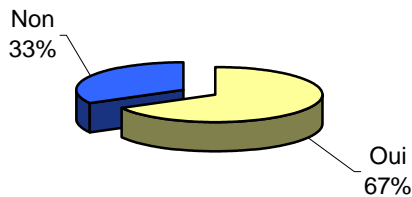
3% sont des passagers habitués de BRITISH AIRWAYS, qui préfèrent la compagnie, mais sont aussi intéressés par le Var.

### 4- AUTRES COMPAGNIES AERIENNES UTILISEES PAR LES PASSAGERS POUR LE TRAJET LONDRES- VAR:

COMPAGNIE	%
Uniquement BA	57%
Easyjet	29%
Air France	7%
BMIBaby	5%
Ryanair	2%

La majorité des passagers de la ligne ne viennent qu'avec British Airways, mais, 1/3 se rendent aussi dans le Var avec Easyjet, principal concurrent sur cette ligne.

## 5- AUTRES AEROPORTS SUD-EST UTILISES POUR VENIR DANS LE VAR :



67% utilisent d'autres aéroports sud-est :	
Nice	69%
Marseille	29%
Nîmes	2%

L'évasion des passagers anglais de la ligne est considérablement plus forte sur Nice que Marseille. Cela peut se comprendre du fait que le Golfe de St-Tropez, destination première pour ces passagers anglais, est situé entre Toulon-Hyères et Nice (mais plus éloigné de Nice). Les passagers anglais utilisent alors souvent Easyjet sur Nice.

On remarque notamment une faible évasion sur Nîmes, due à l'attrait de la compagnie Ryanair.

## 6- CARTES DE FIDELITE

**32%** des passagers anglais ont une **carte de fidélité** , dont **63% d'entre eux** ont une carte **BRITISH AIRWAYS**.

## 7- SATISFACTION DES HORAIRES :

**96%** des passagers anglais sont satisfaits des horaires.

Parmi les 4% de mécontents en terme d'horaires, 3 motifs :

- 40%** Vols trop tôt au départ de LGW
- 30% Vols trop tard au départ de TLN
- 30% Pas assez de vols dans la journée

Evasion sur les autres aéroports, en fonction des plaintes d'horaires :

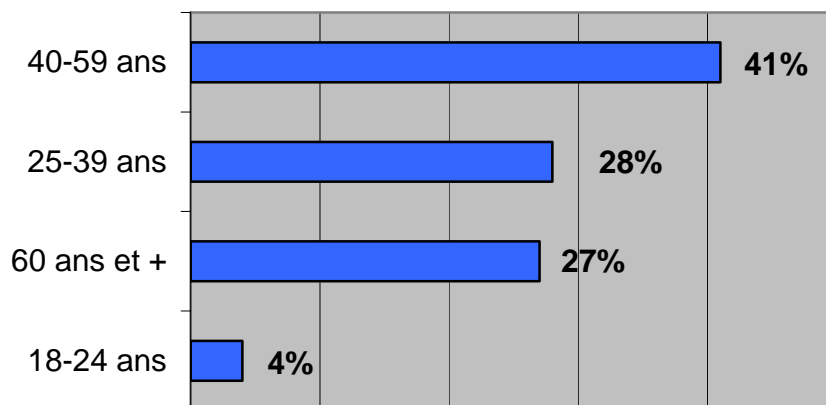
MOTIF	Evasion sur NICE	Evasion sur Marseille	N'utilisent quand même que Toulon-Hyères
Vols trop tôt au départ de LGW	40%	20%	40%
Vols trop tard au départ de TLN	75%	25%	0
Pas assez de vols dans la journée	50%	50%	0

Force est de constater qu'une seule fréquence quotidienne, est une cause d'évasion des passagers sur les aéroports voisins (principalement Nice).

Mais aussi une rotation Toulon-Londres, et Londres-Toulon pas assez tardive dans la journée.

## → Typologie des passagers à l'import :

### 1- AGE :

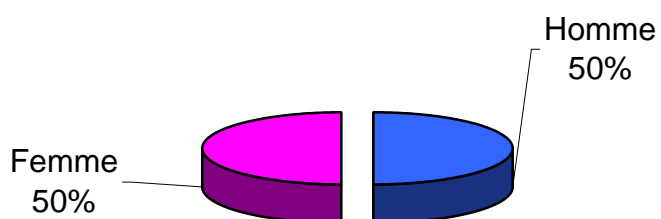


68% des passagers venant dans le Var, ont plus de 40 ans

### 2- NATIONALITE :

<b>Anglaise</b>	<b>86%</b>
Française	5%
Allemande	2%
Irlandaise	1%
Australienne	1%
Italienne	1%
Suisse	1%
Autres	3%

### 3- SEXE :



## SYNTHESE- Passagers à l'import

→ La ligne Toulon-Hyères / Londres-Gatwick transporte principalement des passagers à l'import dans le Var.

→ Les passagers sont en majorité, des **Anglais de plus de 40 ans, ayant une résidence secondaire dans le Golfe de Saint-Tropez** principalement, mais aussi sur la zone de Hyères, Carqueiranne, jusqu'au Lavandou.

→ Le fort potentiel de la ligne est confirmé : 46% des passagers en provenance de Londres sont hébergés en résidence secondaire, (la leur ou celle d'un proche), donc sont amenés à utiliser la liaison fréquemment.

**72% des passagers viennent dans le Var avec une fréquence régulière tout au long de l'année**, pour des courtes durées (3 à 8 jours en majorité).

→ Les passagers à l'import se déplacent principalement seuls ou à deux.

→ **8% utilisent Londres-Gatwick comme hub de correspondances**, et 36% d'entre eux viennent d'Irlande, 22% d'entre eux d'un autre pays (Canada, Pays-bas, Suède...)

→ Les passagers venant dans le Var connaissent surtout la ligne via Internet, mais aussi par habitude car la ligne existe depuis plus de 2 ans.

Les agences de voyages ont, cependant, toujours un rôle important.

→ L'Aéroport Toulon-Hyères est principalement choisi pour sa situation géographique, correspondant aux besoins des passagers anglais. En effet, la Var et surtout le Golfe de Saint-Tropez sont des destinations phares pour eux.

→ **Mais l'évasion des passagers reste forte sur l'Aéroport de Nice**, (2<sup>e</sup> aéroport le plus proche de Saint-Tropez après Toulon-Hyères). Il présente 2 avantages par rapport à Toulon-Hyères pour les passagers :

- **Présence du concurrent Easyjet**, dont les tarifs des vols restent très compétitifs
- Davantage de fréquences quotidiennes, donc **plus de choix d'horaires**.

### → Impression générale de l'enquête auprès des passagers à l'import :

Les passagers sont particulièrement satisfaits de cette ligne, tant par les services British Airways, que par la liaison directe sur leur secteur de résidence. Cette ligne correspond à leurs besoins, mais leur demande reste constante en deux points :

- **Maintenir les vols** en période **hors-saison** pour continuer à se rendre chez eux.
- **Augmenter la fréquence quotidienne** des vols en **haute saison**, pour avoir plus de choix d'horaires, des tarifs moins chers et plus de place dans les avions, ce qui évite pour eux de partir sur Nice avec Easyjet, voire Marseille.

# Etude des passagers varois, partant en Angleterre :

## → Caractéristiques des déplacements :

### 1- SECTEURS DE RESIDENCE :

Secteur	%
<b>Toulon et sa Rade</b>	<b>67%</b>
Provence d'Azur (Hyères et ses environs)	17%
Côte Provençale (Bandol, Six-Fours, Sanary)	8%
Provence Verte (Brignoles et alentours)	8%

La zone de chalandise pour les passagers à l'export allant à Londres, est principalement la zone de **Toulon / Hyères : 84% des passagers**

Les passagers à l'ouest de Toulon, gravitent entre les aéroports de Toulon-Hyères et Marseille.

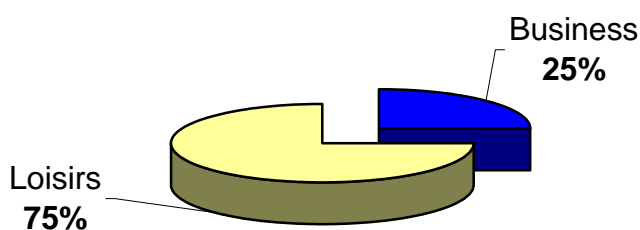
Les passagers résidant dans les environs de Brignoles et Draguignan, gravitent entre les aéroports de Toulon-Hyères et Nice.

### 2- DESTINATION LONDRES :

**67% des passagers varois se dirigent vers Londres.**

Les 33% restant passent par Londres Gatwick, pour se diriger vers le reste de la Grande Bretagne, l'Ecosse, voire des correspondances pour l'Irlande, et d'autres continents comme l'Afrique.

### 3- MOTIF DU DEPLACEMENT :



<b>Visite famille-amis</b>	<b>42%</b>
Tourisme	33%
Professionnel	25%

#### 4- MODE D'HEBERGEMENT DES RESIDENTS FRANÇAIS EN ANGLETERRE :

**73% sont hébergés chez des proches**

27% sont hébergés dans des structures hôtelières

#### 5- FREQUENCE ET DUREE DES DEPLACEMENTS :

##### Fréquence

<b>1 à 3 fois par an</b>	<b>67%</b>
Première fois	25%
Rarement	8%

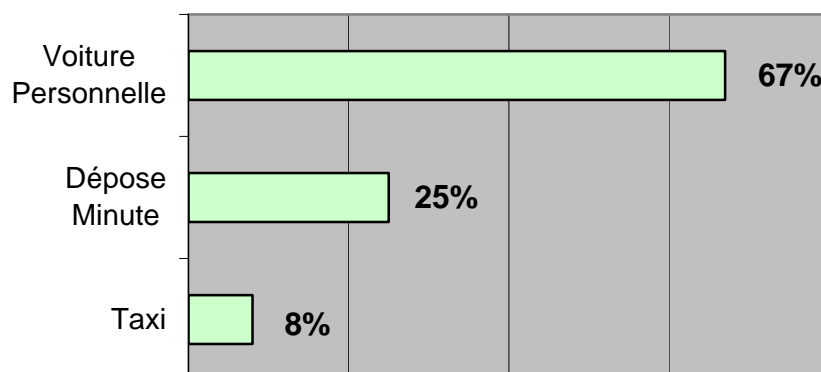
##### Durée

1 à 2 jours	25%
7 à 8 jours	25%
9 à 15 jours	25%
16 à 30 jours	25%

**67% des passagers varois se déplacent régulièrement sur Londres** au cours de l'année.

La durée des séjours est très variable, et dépasse rarement 1 mois.

#### 6- TRANSFERTS AEROPORT :



#### 7- ACCOMPAGNEMENT DES PASSAGERS VAROIS :

Les passagers varois partant vers Londres, voyagent :	%
Seuls	67%
A deux	25%
A trois	8%

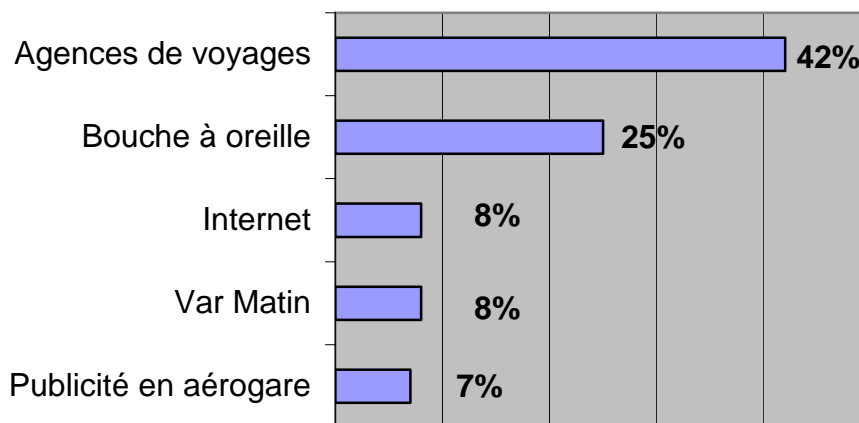
## → Caractéristiques aériennes :

### 1- CORRESPONDANCES via LONDRES GATWICK :

L'échantillon de passagers varois est trop faible pour permettre une analyse des correspondances.

En revanche, on estime que **33%** des ces passagers vont vers une **autre destination que le secteur de Londres**.

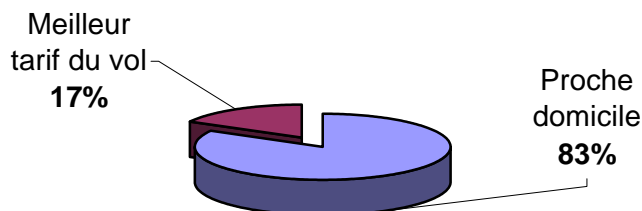
### 2- CONNAISSANCE DE LA LIGNE AVEC BRITISH AIRWAYS :



Le rôle des agences de voyages a une importance cruciale encore pour les passagers varois (tendance française différente qu'en Angleterre).

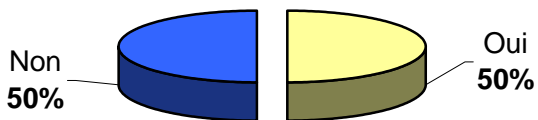
**Les agences de voyages du Var sont donc un vecteur d'information incontournable** pour la clientèle de la ligne Toulon / Londres.

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



On remarque que **17%** des passagers varois sont **principalement attentifs au prix du billet**. Ce qui démontre une part de **volatilité des passagers** : ces 17% de varois sont donc amenés à s'évader sur les autres aéroports du Sud-Est, en fonction des prix des billets pour leurs dates voulues.

#### 4- AUTRES AEROPORTS SUD-EST UTILISES POUR PARTIR EN ANGLETERRE :



<b>50% utilisent d'autres aéroports sud-est :</b>	
Nice	50%
Marseille	50%

L'évasion des passagers varois reste forte, mais moins que celle des passagers anglais.

L'évasion sur les 2 aéroports voisins est équitablement répartie, représentant les passagers résidant à l'est ou à l'ouest de Toulon.

#### 5- CARTES DE FIDELITE :

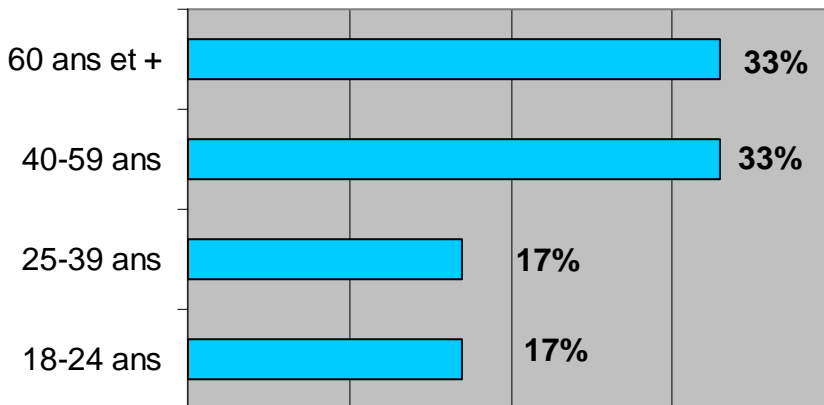
25% des passagers varois de la ligne Toulon-Londres, ont une **carte de fidélité**.  
**100%** (de l'échantillon étudié), ont une **carte BRITISH AIRWAYS**.

#### 6- SATISFACTION DES HORAIRES :

100% des passagers varois sont satisfaits des horaires.

### → Typologie des passagers à l'export :

#### 1- AGE :

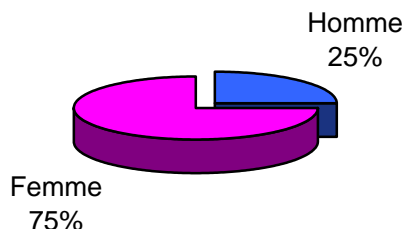


**66%** des passagers varois allant en Angleterre, **ont plus de 40 ans**

#### 2- NATIONALITE :

Française	83%
Anglaise	17%

#### 3- SEXE :



## SYNTHESE- Passagers à l'export

- Les passagers à l'export sont de la même tranche d'âge que les passagers anglais : **plus de 40ans**
- Mais leurs types de déplacements sont différents :
  - Même si la part des vols loisirs reste prédominante, la **part du trafic business est plus importante au départ du Var** (25%, contre 10% pour les Anglais).
  - Cependant, les **passagers varois se déplacent aussi régulièrement à Londres**, même si la régularité de déplacement reste inférieure à celle des Anglais.
- Le mode d'information et de réservation des billets d'avion BRITISH AIRWAYS en **agences de voyages**, reste **prépondérant** pour les passagers varois.
- Pour les passagers export, Toulon-Hyères est l'aéroport de choix car il est un outil privilégié pour eux, proche de leur domicile.

### → Impression générale de l'enquête auprès des passagers à l'export :

Les passagers varois sont **pleinement satisfaits** des services BRITISH AIRWAYS et de la liaison directe entre Toulon-Hyères et Londres.

Mais on constate encore une **évasion sur Nice et Marseille**, en fonction de leur lieu de résidence (Est ou Ouest de Toulon-Hyères), et en fonction des tarifs **appliqués sur ces aéroports, notamment par les compagnies** aériennes concurrentes telles qu'Easyjet.