

Droits des passagers aériens

Rapport

Terrain : mai - juin 2009

Publication : décembre 2009

Sondage commandité par la Direction générale Energie et transports et coordonné par la Direction générale Communication, Unité « Recherche et Analyse politique ».

Le présent document ne représente pas le point de vue de la Commission européenne.
Les interprétations et les opinions qu'il contient n'engagent que les auteurs.

Eurobaromètre spécial 319

Droits des passagers aériens

Etude réalisée par TNS Opinion & Social à la
demande de la Direction générale
Energie est Transport

Coordonnée par la Direction générale
Communication

TNS Opinion & Social
Avenue Herrmann Debroux, 40
1160 Bruxelles
Belgique

Sommaire

1. INTRODUCTION ET PRINCIPALES CONCLUSIONS	2
2. LES SERVICES DE TRANSPORT UTILISES ET LA CONNAISSANCE DES DROITS DES PASSAGERS	4
2.1 Les types de services de transport utilisés	4
2.2 La connaissance des droits des passagers.....	7
3. L'INFORMATION ET LA CONNAISSANCE DES DROITS DES PASSAGERS AERIENS	9
3.1 La connaissance des droits des passagers aériens tels que renforcés par l'UE	9
3.2 Les compagnies aériennes informent les passagers de leurs droits..	13
4. LE NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AUX TRANSPORTS AÉRIENS	15
4.1 Le niveau de satisfaction par rapport au traitement du désagrément.....	15
4.2 Le niveau de satisfaction par rapport aux paramètres de service.....	17
5. LES PLAINTES PAR RAPPORT AUX PROBLEMES LIES AUX TRANSPORTS AÉRIENS	19
5.1 Les désagréments et les plaintes.....	19
5.2 Les procédures de plaintes sont-elles efficaces ?	19
5.3 Les personnes contactées au cours de la procédure de dépôt de plainte	22
CONCLUSION	23
ANNEXE	
SPECIFICATIONS TECHNIQUES	
QUESTIONNAIRE	
TABLEAUX	

1. INTRODUCTION ET PRINCIPALES CONCLUSIONS

Ce rapport de synthèse présente une analyse condensée des principaux résultats de la récente enquête 'Eurobaromètre 71.2 sur les droits des passagers. L'étude s'est penchée particulièrement sur le transport aérien et le niveau de connaissance chez les passagers de leurs nouveaux droits que l'UE a récemment intégrés dans sa législation (principalement les Règlements [CE] 261/2004 et [CE] 1107/2006).

Nos principales conclusions soulignent que :

- Environ un quart des Européens ont utilisé les transports aériens au cours de l'année écoulée ;
- Six répondants sur dix ignorent leurs droits et obligations contractuels au moment de l'achat d'un billet d'avion ;
- Le niveau général de connaissance des droits, tels que renforcés dans la récente législation de l'UE, a chuté sensiblement depuis la précédente étude effectuée en mars 2005. En revanche, lorsque des passagers aériens ayant récemment voyagé ont été interrogés, ceux-ci ont répondu que les compagnies aériennes avaient progressé dans l'information dynamique de leurs clients au sujet de leurs droits ;
- Plus de la moitié des répondants estiment avoir reçu un traitement satisfaisant lorsque les vols ont subi des modifications imprévues ; en revanche, la compensation proposée dans ces situations est jugée inadéquate ;
- Selon une majorité de répondants, le dépôt d'une plainte est considéré comme un moyen efficace pour améliorer les transports aériens. Cependant, moins de la moitié des personnes qui ont subi un désagrément au cours de l'année écoulée ont déposé une plainte ;
- La compagnie aérienne est de loin considérée comme le principal organisme de gestion des plaintes à qui s'adresser et faire exercer ses droits.

* * * * *

Cet Eurobaromètre a été mené par le réseau de TNS Opinion & Social entre le 25 mai et le 17 juin 2009. Toutes les interviews ont été effectuées en face à face, au domicile des personnes interrogées et dans la langue nationale. La méthodologie employée est celle des sondages Eurobaromètre standard de la Direction Générale Communication (Unité « Recherche et Analyse politique »). Une note technique relative aux interviews réalisées est jointe en annexe du présent rapport. Cette note précise les modalités d'interview de même que les intervalles de confiance.

Le site Web d'Eurobaromètre peut être consulté à l'adresse suivante :

http://ec.europa.eu/public_opinion/index_fr.htm

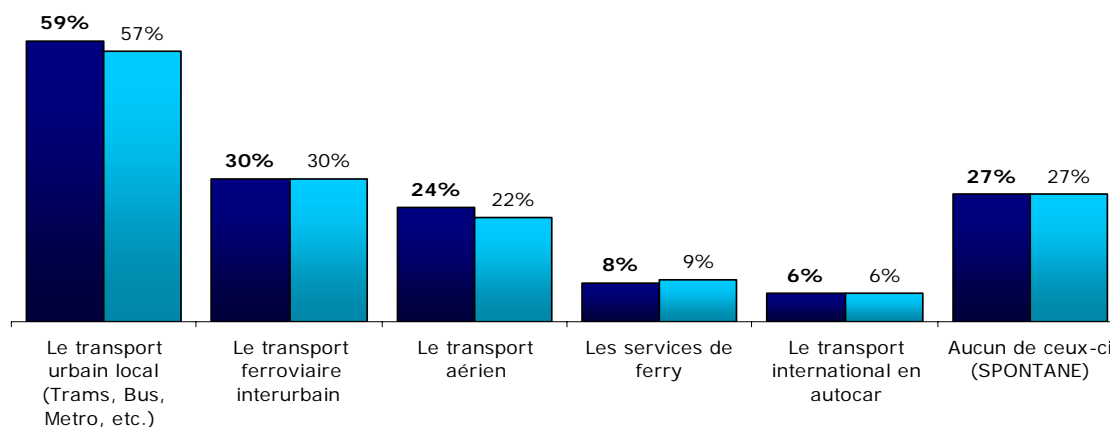
2. LES SERVICES DE TRANSPORT UTILISES ET LA CONNAISSANCE DES DROITS DES PASSAGERS

2.1 Les types de services de transport utilisés

- Le transport local urbain est le moyen de transport le plus fréquemment utilisé -

QG1 Parmi les services suivants, lesquels, s'il y en a, avez vous utilisés lors des douze derniers mois ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES) - % UE

■ UE 27 EB 71.2 ■ UE 25 EB 63.2

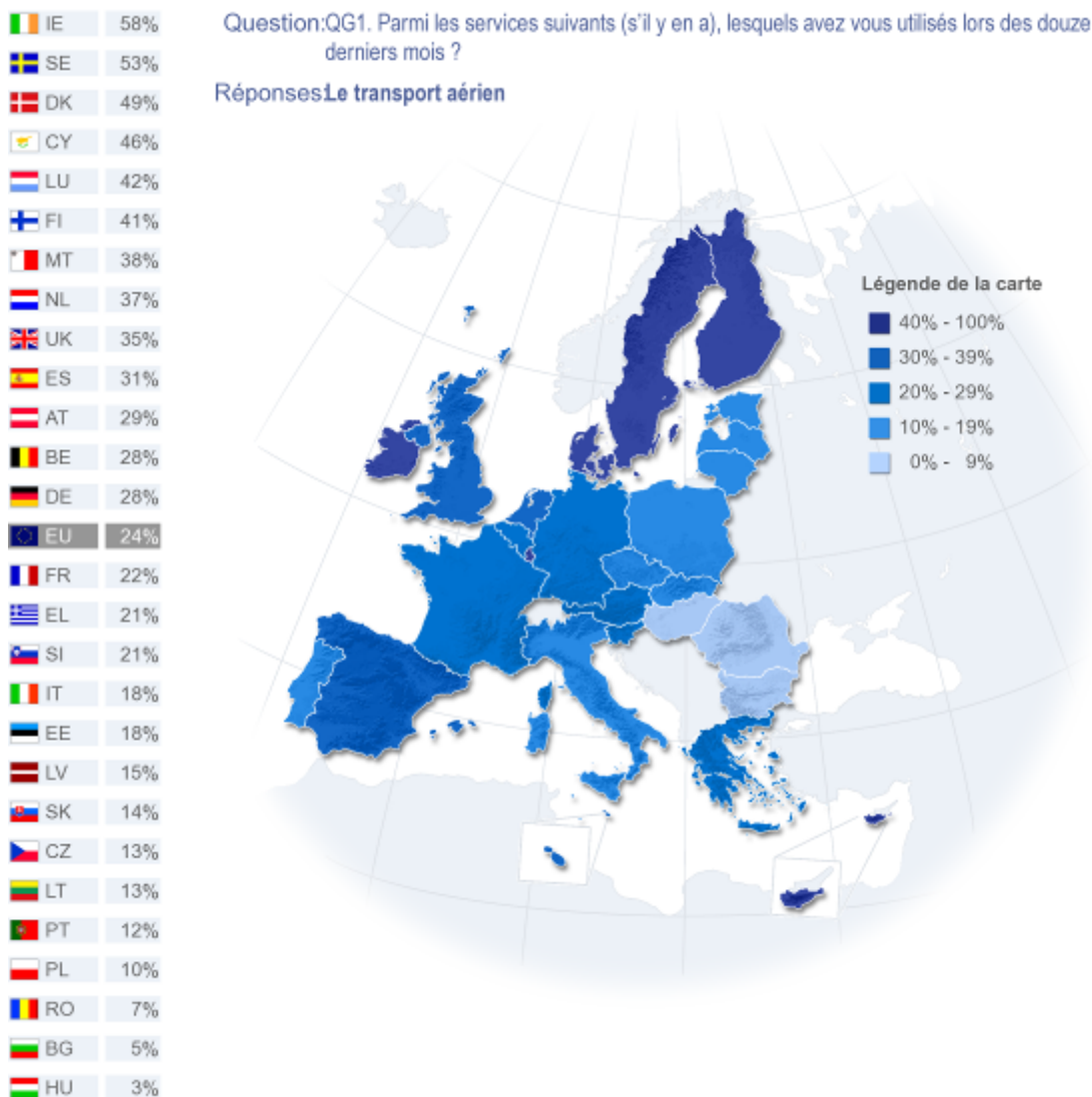


Avant d'analyser les transports aériens spécifiquement, il est utile d'examiner les différents moyens de transport généralement utilisés par les Européens. Dans l'ensemble, le transport local urbain a été clairement le moyen de transport le plus généralement utilisé au cours de l'année écoulée : ainsi, la majorité des Européens (59%) ont utilisé des tramways, des autobus ou le métro à un moment ou à un autre au cours des douze derniers mois.

Environ un tiers des répondants (30%) ont utilisé les transports ferroviaires interurbains et près d'un quart des personnes (24%) ont utilisé les transports aériens. Quant aux ferries ou aux voyages internationaux en autocar, les Européens sont des utilisateurs moins actifs : 8% des répondants ont utilisé des ferries et 6% le transport international en autocar.

Cependant, l'étude indique également que plus d'un quart des répondants (27%) n'ont utilisé aucun de ces moyens de transport au cours de l'année écoulée. Etant donné que les voitures restent le moyen de transport principal de la plupart des Européens, ce résultat n'est donc pas très surprenant.

Globalement, les résultats sont très semblables à ceux de mars 2005. L'utilisation du transport local et des transports aériens a légèrement augmenté, tandis que l'utilisation des ferries a quelque peu diminuée.



Base : Tous les répondants EB71,2, n=26.756

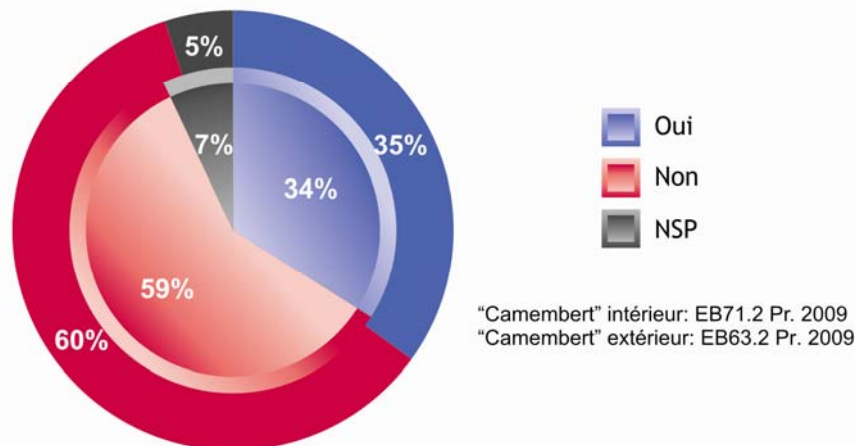
L'analyse des réponses par pays au sujet de l'utilisation des transports aériens montre que toutes les îles enregistrent des proportions relativement élevées de récents voyageurs aériens. Près de six personnes sur dix en Irlande (58%) ont utilisé des transports aériens au cours des douze derniers mois. La Suède (53%), le Danemark (49%) et le Luxembourg (42%) enregistrent également d'importantes proportions de voyageurs aériens. Chypre (46%) et Malte (38%) ont également enregistré des résultats relativement élevés certainement à cause de leur caractère insulaire, des connexions limitées avec le continent européen et du peu d'alternatives au transport aérien.

La Hongrie arrive en bas du classement, avec seulement 3% des répondants ayant utilisé l'avion au cours de l'année écoulée. Les résultats en Bulgarie (5%) et en Roumanie (7%), les deux Etats membres les plus récents, sont également particulièrement faibles.

2.2 La connaissance des droits des passagers

- Six Européens sur dix ignorent leurs droits et obligations contractuels -

Question: QG2. Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise. Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?



Base : Tous les répondants EB71,2, n=26.756, EB63.2 n =24.709

En matière de connaissance des droits des passagers, l'étude montre que près de six Européens sur dix (59%) ignorent leurs droits et leurs obligations contractuels au moment d'acheter un billet auprès d'une compagnie aérienne. Seuls 34% des répondants ont déclaré connaître leurs droits et 7% n'ont pas d'opinion sur le sujet.

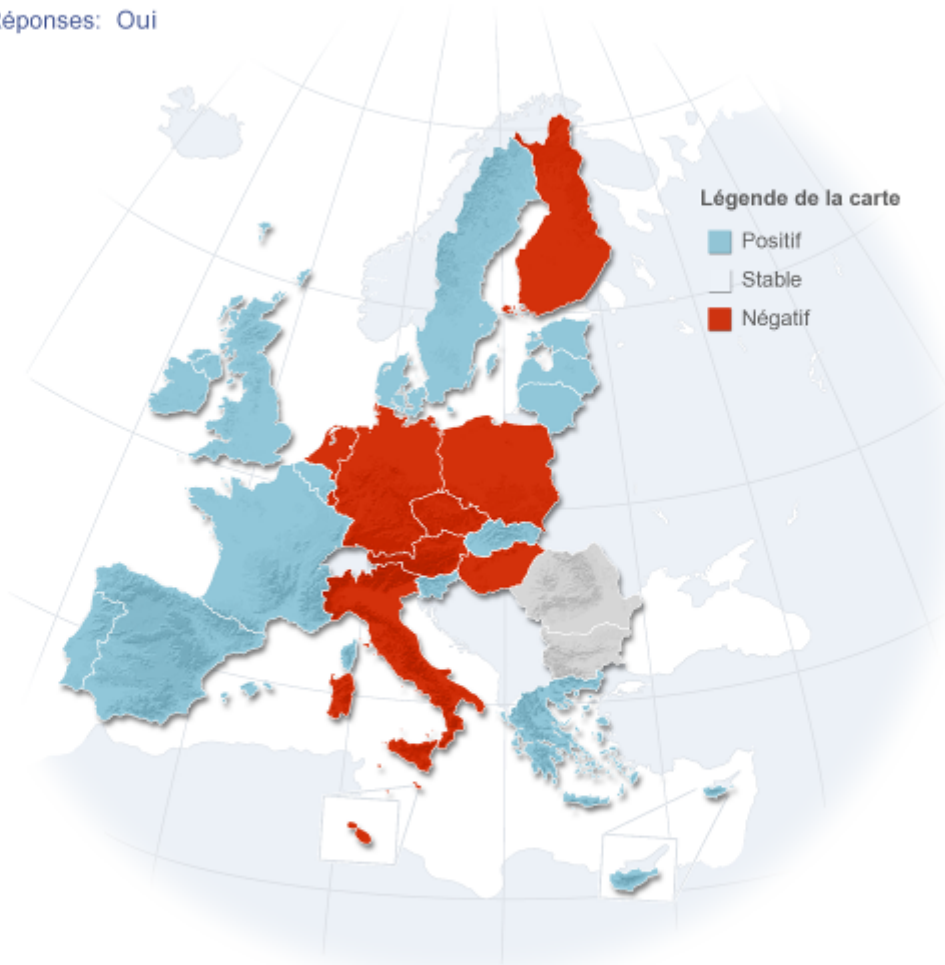
Aucun changement notable des résultats n'a été constaté par rapport à l'étude précédente de 2005, puisque à l'époque, 60% des répondants ignoraient leurs droits et leurs obligations contre 35% qui affirmaient les connaître.

Ces résultats suggèrent que les sociétés de transport et/ou les autorités n'ont pas consenti beaucoup d'efforts au cours des quatre dernières années pour encourager les passagers à connaître leurs droits et leurs obligations contractuels. La moyenne de l'UE a changé de seulement un point de pourcentage. Cependant, des changements considérables ont été enregistrés au niveau national, comme l'illustre le tableau ci-dessous.

	IT	23%	-11
	AT	38%	-10
	MT	44%	-8
	HU	36%	-7
	NL	44%	-6
	LU	37%	-4
	CZ	35%	-2
	FI	44%	-2
	DE	44%	-2
	EU27	34%	-1
	PL	28%	-1
	BE	24%	+1
	EL	27%	+1
	DK	28%	+2
	LV	38%	+2
	FR	26%	+3
	UK	36%	+3
	SK	42%	+4
	LT	29%	+5
	SI	35%	+5
	PT	30%	+7
	IE	43%	+7
	EE	41%	+8
	SE	45%	+8
	ES	44%	+9
	CY	44%	+13
	RO	15%	--
	BG	34%	--

Question: QG2. Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise. Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?

Réponses: Oui



Comparaison avec la vague EB63.2, printemps 2005. Question posée pour la première fois en BG et RO

Base : Tous les répondants EB71,2, n=26.756, EB63.2, n=24.709

La direction du changement varie de manière significative d'un pays à l'autre. Les variations les plus positives ont été enregistrées à Chypre (+13 points), en Espagne (+9 points de pourcentage), en Suède et en Estonie (+8 points dans les deux pays), ainsi qu'en Irlande et au Portugal (+7 points dans les deux pays). En dépit de ces variations positives, une importante baisse de la connaissance a été enregistrée en Italie (- 11 points), en Autriche (- 10 points), à Malte (- 8 points), en Hongrie (- 7 points) et aux Pays Bas (- 6 points).

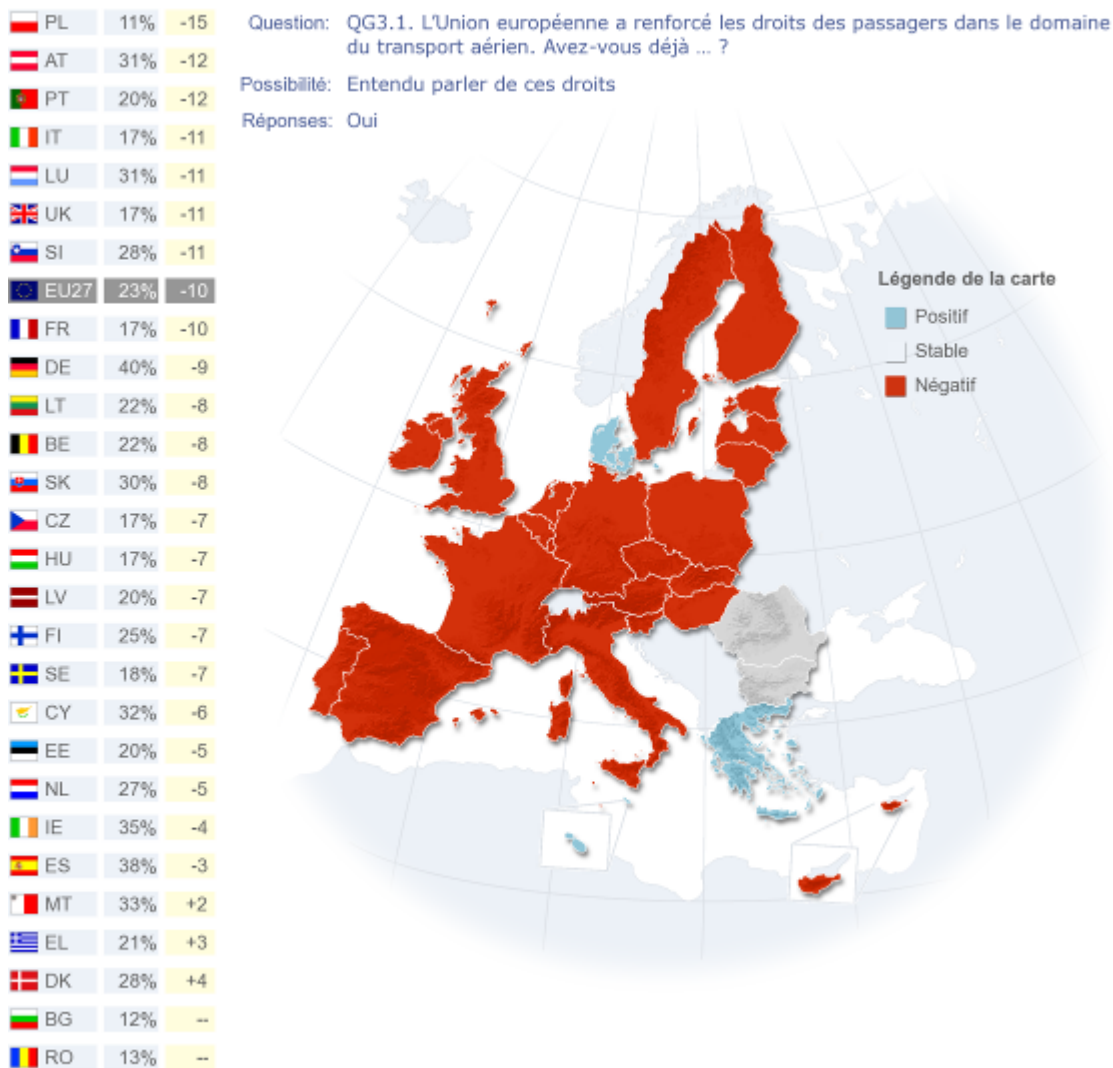
3. L'INFORMATION ET LA CONNAISSANCE DES DROITS DES PASSAGERS AERIENS

3.1 La connaissance des droits des passagers aériens tels que renforcés par l'UE

- Une baisse significative du niveau de connaissance des droits renforcés des passagers aériens -

Comme nous l'avons indiqué précédemment, la grande majorité des Européens ignore ses droits et ses obligations contractuels relatifs à l'achat d'un billet. Dans ce chapitre, nous allons nous concentrer sur les droits des passagers aériens.

Bien que le Règlement 2004 de l'UE ait établi des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, un grand nombre de répondants ne connaît pas les droits renforcés des passagers aériens. Globalement, seulement 23% des répondants ont déclaré avoir entendu parler de ces droits. En revanche, il est très surprenant de constater que 71% des répondants indiquent ne pas avoir entendu parler des droits renforcés et 6% affirment être incertains à ce sujet.



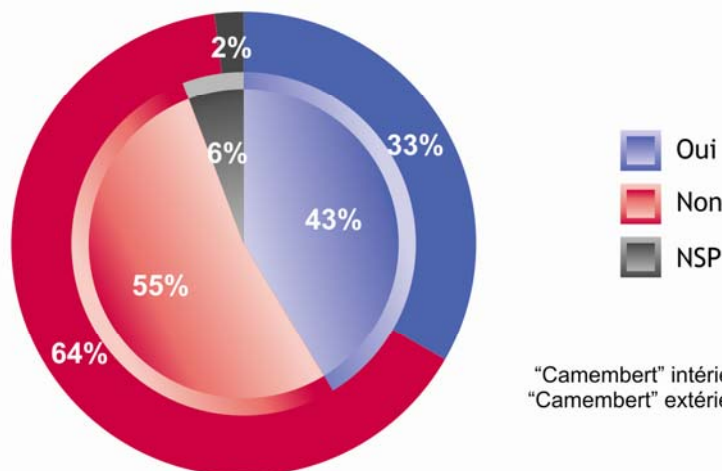
Comparaison avec la vague EB63.2, printemps 2005. Question posée pour la première fois en BG et RO

Base : Tous les répondants EB71.2, n=26.756, EB63.2, n=24.709

Par rapport à la précédente étude de 2005, la tendance générale est aujourd'hui encore moins positive. La moyenne de l'UE a diminué de 10 points de pourcentage. Les seuls pays ayant enregistré une tendance à la hausse sont le Danemark (+4 points de pourcentage), la Grèce (+3 points) et Malte (+2 points). En revanche, le niveau de connaissance des droits des passagers a chuté brutalement en Pologne (-15 points), au Portugal et en Autriche (-12 points dans les deux pays). La situation est particulièrement grave en Pologne où seulement une très petite proportion (11%) de répondants a entendu parler de ces droits.

Question: QG3.1. L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

Possibilité: Entendu parler de ces droits



"Camembert" intérieur: EB71.2 Pr. 2009
"Camembert" extérieur: EB63.3 Pr. 2005

















Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2: 6505 / EB63.2: 5542

Comme nous pouvions nous y attendre, le niveau de connaissance des droits est beaucoup plus important parmi les répondants ayant utilisé les services de transport aérien au cours des douze derniers mois que ceux qui n'ont pas voyagé récemment : 43% des personnes interrogées qui ont voyagé en avion au cours de la dernière année ont déclaré connaître leurs droits renforcés, alors que 55% ont affirmé ne pas en avoir entendu parler. En dépit de la tendance globale négative précédemment citée, la comparaison des résultats dans ce groupe noyau est encourageante : en effet, les récents voyageurs aériens connaissent aujourd'hui davantage leurs droits qu'il y a 4 ans (+ 10 points).

Dans le tableau ci-dessous, nous présentons les **résultats des pays dont la base est suffisante (>200 répondants)** pour donner des résultats fiables.

QG3.1 L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

Entendu parler de ces droits - % Total Oui

		Passagers aériens dans les 12 derniers mois
	UE27*	43%
	DE	63%
	ES	59%
	AT	57%
	SI	52%
	IE	47%
	EL	44%
	CY	40%
	BE	39%
	DK	38%
	NL	37%
	LU	36%
	FI	33%
	FR	30%
	UK	25%
	SE	24%






* Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2: 6505

Une répartition par pays révèle des variations significatives au sein de l'UE. Parmi les citoyens européens qui ont utilisé des transports aériens au cours des 12 derniers mois, les répondants d'Allemagne semblent plus susceptibles de connaître les droits récemment renforcés des passagers aériens (63% des répondants ont déclaré avoir entendu parler de ces droits). A part l'Allemagne, les seuls Etats membres où une majorité de répondants a déclaré connaître ces droits sont l'Espagne (59%), l'Autriche (57%) et la Slovénie (52%).

Tous les autres pays enregistrent un résultat moins positif, voire particulièrement faible en Suède (24%) et au Royaume-Uni (25%) où seulement un passager sur quatre ayant voyagé au cours des 12 derniers mois, a entendu parler de ces droits.

QG4.1 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord. - % UE

Vous êtes informé(e) en tant que passager sur vos droits par les entreprises de transport aérien

	D'accord	Pas d'accord	NSP
UE27*	51%	44%	5%
Sexe			
 Homme	50%	45%	5%
Femme	51%	43%	6%
Age			
 15-24	46%	50%	4%
25-39	50%	46%	4%
40-54	52%	41%	7%
55+	52%	43%	5%
Age de fin d'études			
 15-	52%	41%	7%
16-19	51%	44%	5%
20+	50%	46%	4%
Tjs étudiant	47%	48%	5%
Echelle d'occupation du répondant			
 Indépendants	53%	41%	6%
Cadres directeurs	53%	44%	3%
Autres employés	49%	45%	6%
Ouvriers	52%	44%	4%
Femmes-hommes au foyer	47%	42%	11%
Chômeurs	44%	49%	7%
Retraités	51%	43%	6%
Etudiants	47%	48%	5%
Urbanisation subjective			
 Village rural	49%	46%	5%
Petite moyenne ville	50%	45%	5%
Grande ville	52%	42%	6%
Difficultés à payer ses factures			
La plupart du temps	51%	45%	4%
De temps en temps	52%	42%	6%
Pratiquement jamais	50%	45%	5%

*Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2 6505

Une fois de plus, une répartition sociodémographique ne révèle pas de différences particulières. Par rapport au sexe, nous constatons une différence mineure puisque une majorité d'hommes (50%) et de femmes (51%) considèrent qu'ils ont été informés de leurs droits par les compagnies aériennes.

Les répondants âgés de 40 à 54 ans (52%) et de 55 ans et + (52%) sont les plus positifs en matière d'informations fournies aux passagers aériens - les deux catégories comprenant plus de la moitié des répondants. Une majorité (50%) de personnes âgées entre 25 et 39 ans, contre 46% de jeunes répondants âgés de 15 à 24 ans, considèrent qu'elles ont été suffisamment informées en qualité de voyageurs aériens.

L'instruction ne semble pas avoir une incidence significative à cet égard. Les personnes qui continuent d'étudier (47%) ont le sentiment d'être les moins bien informées par les compagnies aériennes, alors que la catégorie d'âge qui enregistre le taux le plus élevé de satisfaction par rapport aux informations obtenues, concerne les personnes ayant quitté l'école avant l'âge de 15 ans (52%). Ce dernier groupe a également enregistré la plus grande proportion de réponses « ne sait pas » (7%).

Concernant le statut professionnel des répondants, nous constatons que plus de la moitié des répondants qui occupent des postes de directeurs et qui travaillent comme indépendants (53% pour les deux cas) estiment qu'ils sont suffisamment informés par les compagnies aériennes lorsqu'ils prennent l'avion. Cependant, si nous examinons plus attentivement les résultats, nous constatons que seulement 44% des demandeurs d'emploi ont le sentiment d'être bien informés à cet égard. Par ailleurs, les personnes au foyer sont les plus perplexes, puisque 11% ne sont pas en mesure d'exprimer une opinion sur cette question.

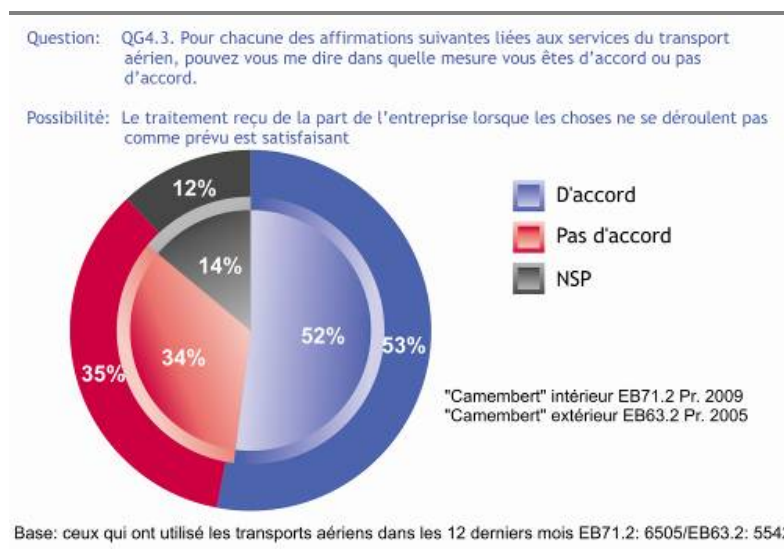
L'urbanisation et la situation financière des répondants sont des facteurs moins pertinents dans cette situation. Les personnes vivant dans de grandes villes estiment qu'elles sont plus informées (52%) alors que celles qui habitent dans les zones rurales ont le sentiment d'être légèrement moins bien informées (49%). Les répondants qui déclarent connaître parfois des difficultés à régler leurs factures (52%) représentent le groupe le plus ouvert aux informations fournies par les compagnies aériennes. Ce résultat ne baisse que légèrement dans le cas des répondants qui déclarent n'avoir jamais (ou presque) ce type de difficultés (50%).

3. LE NIVEAU DE SATISFACTION PAR RAPPORT AUX TRANSPORTS AÉRIENS

Pour comprendre le niveau de satisfaction par rapport aux transports aériens, les répondants ont été interrogés sur différents aspects qui permettraient d'évaluer la qualité des services obtenus. D'abord, nous analyserons la satisfaction des voyageurs par rapport au traitement reçu quand ils subissent un désagrément. Nous nous concentrerons également sur la satisfaction des voyageurs par rapport aux différents paramètres de service. Ensuite, nous examinerons leurs opinions sur la gestion des bagages. Enfin, nous étudierons dans quelle mesure les Européens sont satisfaits de la transparence des prix pratiqués par les compagnies aériennes.

3.1 Le niveau de satisfaction par rapport à la gestion du désagrément

- Plus de la moitié des répondants conviennent qu'ils reçoivent un traitement satisfaisant lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu -



















La majorité des personnes ayant utilisé les transports aériens au cours des douze derniers mois (52%) conviennent que le traitement qu'elles reçoivent de la compagnie lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant. Cette opinion n'a enregistré pratiquement aucun changement depuis le printemps 2005.

Afin de mieux comprendre la situation, nous avons choisi de nous concentrer uniquement sur les passagers qui ont fait l'expérience de ce type de désagréments au cours d'un voyage par avion pendant l'année écoulée⁴. Globalement, 19% des voyageurs aériens récents ont indiqué avoir subi un désagrément. Ce groupe de personnes a été, comme nous pouvions nous y attendre, moins satisfait du traitement reçu : seulement 46% de ces derniers ont convenu que la gestion du problème a été satisfaisante contre une proportion légèrement plus importante (48%) d'insatisfaits.

Une analyse par pays montre que parmi les répondants qui ont utilisé un transport aérien au cours des douze derniers mois, l'Autriche (61%) apparaît comme le pays le plus satisfait du traitement reçu lorsque les choses ne se sont pas déroulées pas comme prévu, suivi par les Pays Bas (60%) et l'Espagne (58%). Les niveaux de satisfaction sont plus faibles en Slovénie (49%), au Royaume-Uni (48%), en France, au Luxembourg (41% dans les deux pays) et particulièrement en Irlande (38%), avec des résultats inférieurs, voire très inférieurs, à la moyenne de l'UE de 52%.

QG4.3 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant - % Total d'accord






Passagers aériens dans les 12 derniers mois		
	UE27*	52%
	AT	61%
	NL	60%
	ES	58%
	EL	57%
	FI	56%
	CY	54%
	DE	54%
	SE	52%
	BE	51%
	DK	50%
	SI	49%
	UK	48%
	FR	41%
	LU	41%
	IE	38%

* Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2: 6505

⁴ QG7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou une perte/un endommagement de vos bagages ? Nombre de personnes ayant répondu oui = globalement 1.223

QG4.3 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord. - % UE

Le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant

	D'accord	Pas d'accord	NSP
EU27*	52%	34%	14%
Sexe			
 Homme	52%	35%	13%
Femme	50%	35%	15%
Age			
 15-24	50%	37%	13%
25-39	51%	37%	12%
40-54	52%	34%	14%
55+	52%	32%	16%
Age de fin d'études			
 15-	55%	29%	16%
16-19	52%	36%	12%
20+	51%	35%	14%
Tjs étudiant	48%	37%	15%
Echelle d'occupation du répondant			
 Indépendants	51%	37%	12%
Cadres directeurs	52%	38%	15%
Autres employés	47%	38%	15%
Ouvriers	54%	33%	13%
Femmes-hommes au foyer	50%	33%	17%
Chômeurs	53%	32%	15%
Retraités	54%	29%	17%
Etudiants	48%	37%	15%
Urbanisation subjective			
 Village rural	52%	33%	15%
Petite moyenne ville	50%	38%	12%
Grande ville	54%	32%	14%
Difficultés à payer ses factures			
La plupart du temps	50%	33%	17%
De temps en temps	50%	39%	11%
Pratiquement jamais	52%	34%	14%

*Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2 6505

Une analyse sociodémographique révèle des niveaux inhabituellement élevés de réponses « ne sait pas » de façon générale, et des résultats faibles à deux chiffres dans toutes les catégories. Ceci peut indiquer que les répondants n'ont pas l'habitude de faire des voyages qui ne se déroulent pas comme prévu.

Par rapport au sexe, un nombre d'hommes légèrement supérieur (52%) aux femmes (50%) ont déclaré qu'ils sont satisfaits du traitement reçu quand leur voyage ne s'est pas déroulé comme prévu. Les répondants âgés de 40 à 54 ans, et ceux de 55 ans ou plus sont les plus satisfaits (52% dans les deux groupes). Les moins satisfaits sont les personnes appartenant à la catégorie d'âge des 15-24 ans, où 50% se sont déclarés satisfaits. Ce résultat reste supérieur au nombre de répondants qui se sentent insatisfaits (37%).

Concernant les statuts professionnels, les ouvriers manuels et les retraités sont les plus satisfaits (54% dans les deux cas), suivis de près des personnes sans emploi (53%). Les autres employés de bureau (47%) et les étudiants (48%) sont moins satisfaits. Une grande proportion de personnes au foyer et de retraités n'ont pas réussi à exprimer une opinion sur le sujet (17% dans les deux cas).

Quant à l'urbanisation, les résultats montrent que ceux qui vivent dans des petites/moyennes villes sont les moins satisfaits du service en cas de problèmes (50%) tandis que ce résultat est légèrement plus élevé parmi les répondants qui vivent dans de plus grandes villes (54%).

La situation financière du répondant ne semble avoir aucun impact significatif sur le niveau de satisfaction par rapport aux services fournis quand les choses ne se déroulent pas comme prévu. Les répondants qui ne rencontrent jamais (ou presque) de difficultés à régler leurs factures (52%) sont à peine plus satisfaits que les personnes qui ont moins de moyens (50% dans les deux cas). Ceci pourrait suggérer qu'une fois qu'une personne a acheté des services, ses attentes ne dépendent pas vraiment de sa situation financière.

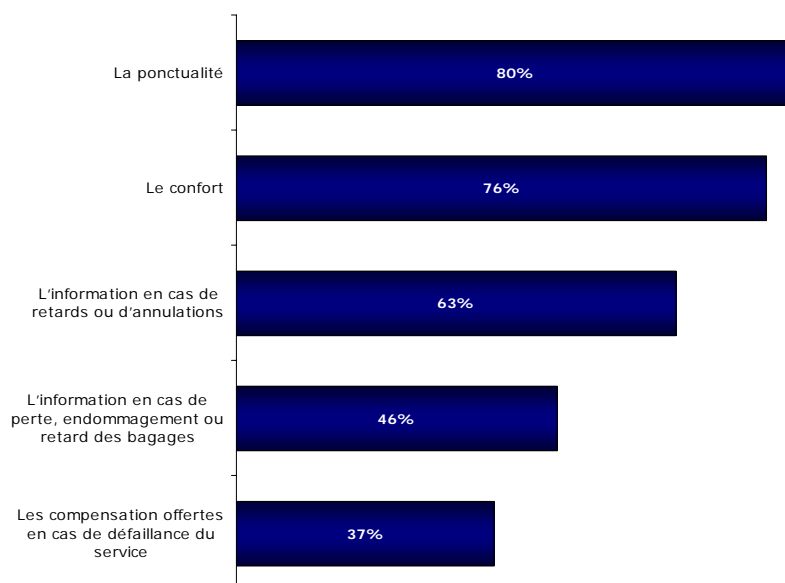
3.2 Le niveau de satisfaction par rapport aux paramètres de service

**- Le niveau de satisfaction est plus limité par rapport
à la compensation offerte en cas de défaillance du service -**

Globalement, nous observons une convergence au niveau européen entre les récents voyageurs aériens pour qui la ponctualité et le confort sont satisfaisants (respectivement 80% et 76%). Les résultats sont moins nets concernant les informations fournies en cas de retards ou d'annulations de vols ainsi que d'endommagement, de perte ou de retard des bagages et de compensation offerte en cas de défaillance du service. Cependant, il serait incorrect de conclure que les récents passagers aériens sont moins satisfaits de ces trois situations. En effet, ils ne parviennent pas à prendre position, du fait de la proportion beaucoup plus élevée de réponses « ne sait pas » à ces questions.

QG5 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

*Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2 6505



Une fois de plus, il convient d'examiner les réponses du groupe de personnes ayant subi un désagrément au courant de l'année écoulée⁵. Ces derniers étaient les plus satisfaits des réponses qu'ils ont obtenues : 67% ont déclaré être satisfaits contre 33% d'insatisfaits.

Le niveau de satisfaction est similaire par rapport à la ponctualité des vols : 65% ont été satisfaits contre 34% d'insatisfaits. Un nombre nettement inférieur de répondants (50%) sont satisfaits des informations obtenues en cas de retards ou d'annulation de vols.

Le niveau d'insatisfaction est beaucoup plus élevé concernant les informations obtenues en cas de perte, d'endommagement ou de retard des bagages. Sur cette question, seulement 36% des répondants qui ont subi un désagrément au cours de l'année écoulée, se sont montrés satisfaits. Plus de la moitié de ce groupe de personnes (51%) ont indiqué leur insatisfaction par rapport à ce paramètre de service.






Comme nous pouvions nous y attendre, ce groupe de répondants est le moins satisfait par rapport à la compensation offerte en cas de défaillance du service (30%). Les résultats ci-dessus montrent que les compagnies aériennes doivent considérablement améliorer leurs politiques d'indemnisation et leur stratégie de communication dans les situations de désagréments.

⁵ QG7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou une perte/un endommagement de vos bagages ? Le nombre de personnes ayant répondu oui : globalement 1.223.

Une fois de plus, l'analyse sociodémographique ne révèle pas d'importantes divergences. Parmi les récents voyageurs aériens, 82% des femmes et 80% des hommes sont satisfaits de la ponctualité des services aériens. Lorsque les répondants sont classés par âge, nous constatons que les personnes âgées de 55 ans ou plus sont les plus satisfaites (83%), tandis que celles appartenant à la classe d'âge des 15-24 ans sont les plus mécontentes (77%).

QG5.1 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ? - % UE

La ponctualité

	Satisfait	Pas satisfait	NSP
UE27*	80%	18%	2%
Sexe			
 Homme	80%	18%	2%
Femme	82%	16%	2%
Age			
 15-24	77%	22%	1%
25-39	81%	17%	2%
40-54	81%	18%	1%
55+	83%	16%	1%
Age de fin d'études			
 15-	85%	14%	1%
16-19	80%	19%	1%
20+	80%	19%	2%
Tjs étudiant	82%	16%	2%
Echelle d'occupation du répondant			
 Indépendants	79%	19%	2%
Cadres directeurs	84%	15%	1%
Autres employés	80%	19%	1%
Ouvriers	79%	19%	2%
Femmes-hommes au foyer	79%	18%	3%
Chômeurs	82%	16%	2%
Retraités	84%	14%	2%
Etudiants	78%	21%	1%
Urbanisation subjective			
 Village rural	80%	19%	1%
Petite moyenne ville	81%	18%	1%
Grande ville	80%	17%	3%
Difficultés à payer ses factures			
La plupart du temps	80%	18%	2%
De temps en temps	77%	21%	2%
Pratiquement jamais	83%	16%	1%

*Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2
6505

L'instruction ne semble pas être un facteur influent dans le degré de satisfaction des répondants. Les personnes ayant terminé leurs études avant l'âge de 15 ans sont les plus satisfaites (85%) tandis que celles qui ont fini leurs études entre 16 et 19 ans, ou ont étudié au-delà de l'âge de 20 ans sont (80%) les moins satisfaites. De même, l'urbanisation semble être un facteur peu pertinent par rapport à la satisfaction de la ponctualité des transports aériens.

Le niveau professionnel révèle davantage de variations. Les directeurs et les retraités (84% dans les deux cas) sont les plus satisfaits de la ponctualité du transport aérien, alors que les étudiants (78%) en sont les plus mécontents. Près de 21% des étudiants en sont insatisfaits.

3.3 Le niveau de satisfaction par rapport à la gestion des bagages

- Un tiers des répondants ne sont pas satisfaits de la gestion des bagages -

L'étude a également soumis un questionnaire sur les niveaux de satisfaction par rapport à la gestion des bagages.



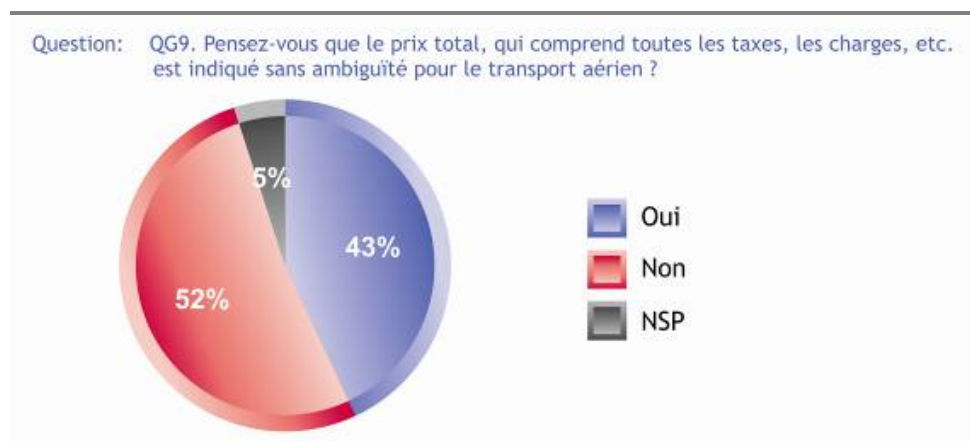
Les résultats indiquent que la majorité des récents voyageurs aériens ont été satisfaits de la manière dont leurs bagages ont été pris en charge : en effet, près de sept répondants sur dix (67%) ont trouvé ce service satisfaisant. Près de 30% en ont été insatisfaits, alors que 3% n'ont pas d'opinion sur la question. En dépit de ces résultats positifs, les résultats de l'étude montrent une évolution légèrement négative : le niveau de satisfaction par rapport à la gestion des bagages a baissé de 3 points de pourcentage depuis l'EB63.2 en mars 2005⁶.

⁶ La formulation de la question a été légèrement modifiée par rapport à l'EB63.2 : QB15. Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ? 5. Gestion des bagages

3.4 Niveau de satisfaction par rapport à la transparence des tarifs

- Une majorité de répondants considère que les informations sur les prix ne sont pas claires -






Enfin, cette étude évalue également les niveaux de satisfaction par rapport aux tarifs communiqués.



Base : Tous les répondants EB71.2, n=26.756

Les résultats montrent qu'il reste beaucoup à faire en terme d'informations sur les prix des transports aériens : seulement 43% des personnes ayant voyagé par avion au cours de la dernière année ont indiqué que les prix étaient clairement affichés, tandis qu'une majorité de personnes (52%) ont considéré que ces informations étaient peu claires. 5% des répondants n'ont pas d'opinion sur le sujet. Ces résultats pourraient suggérer la nécessité de réviser rapidement les politiques de prix de certaines compagnies aériennes.

QG9 Pensez-vous que le prix total, qui comprend toutes les taxes, les charges, etc. est indiqué sans ambiguïté pour le transport aérien ? - % UE

	Oui	Non	NSP
UE27*	43%	52%	5%
Sexe			
 Homme	41%	54%	5%
Femme	45%	50%	5%
Age			
 15-24	41%	52%	7%
25-39	42%	54%	4%
40-54	44%	52%	4%
55+	43%	50%	7%
Age de fin d'études			
 15-	48%	43%	9%
16-19	43%	53%	4%
20+	41%	55%	4%
Tjs étudiant	41%	50%	9%
Echelle d'occupation du répondant			
 Indépendants	41%	55%	4%
Cadres directeurs	43%	54%	3%
Autres employés	47%	50%	3%
Ouvriers	42%	50%	3%
Femmes-hommes au foyer	42%	53%	5%
Chômeurs	35%	62%	3%
Retraités	44%	48%	8%
Etudiants	41%	50%	9%
Urbanisation subjective			
 Village rural	45%	49%	6%
Petite moyenne ville	41%	54%	5%
Grande ville	42%	53%	5%
Difficultés à payer ses factures			
La plupart du temps	45%	47%	8%
De temps en temps	43%	52%	5%
Pratiquement jamais	42%	53%	5%

*Base: population totale EB71.2: 26756

La répartition par catégorie sociodémographique révèle quelques divergences intéressantes, même si les différences sont relativement faibles. Par rapport au sexe, un nombre de femmes légèrement supérieur (45%) aux hommes (41%) estiment que les prix des transports aériens sont clairement affichés.

Concernant l'âge, les répondants âgés de 40-54 ans sont les plus satisfaits à cet égard avec 44% de personnes ayant affirmé que les prix étaient bien indiqués. Les plus sceptiques sont les répondants âgés de 15-24 ans, puisque seulement 41% ont répondu que les prix étaient clairement affichés. Parmi les personnes qui ont terminé leurs études avant l'âge de 15 ans, 48% estiment que ces prix sont bien indiqués, contre seulement 41% de ceux qui ont étudié au-delà de l'âge de 20 ans et de ceux qui continuent d'étudier.

Le profil professionnel du répondant révèle de plus grandes différences. Les personnes sans emploi sont les plus sceptiques, avec seulement 35% des répondants affirmant que les prix sont clairement affichés. Les autres employés de bureau constituent le groupe le plus confiant avec 47% de répondants qui considèrent que les prix du transport aérien ne portent pas à confusion. Une proportion relativement importante d'étudiants (9%) n'a pas d'opinion sur le sujet.

Les répondants vivant dans les zones rurales (45%) font davantage confiance aux prix des transports aériens que les personnes qui vivent dans de grandes et de petites/moyennes villes (respectivement 42% et 41%), en dépit du fait que les habitants des zones rurales semblent être les moins bien informés de leurs droits en tant que passagers aériens.

De plus, peu de différences sont constatées en fonction de la situation financière des répondants. Ceux qui connaissent fréquemment des difficultés à régler leurs factures font légèrement plus confiance en ce qui concerne la clarté des prix affichés du transport aérien (45%) que ceux qui n'éprouvent jamais (ou presque) ce type de difficultés (42%).

4. LE RAPPORT ENTRE LE NIVEAU D'INFORMATIONS ET LA SATISFACTION PAR RAPPORT AU SERVICE OBTENU

Après avoir examiné l'utilisation des transports aériens par les Européens, leur niveau d'informations et de satisfaction dans ce domaine, il est intéressant d'étudier dans quelle mesure la connaissance des droits a un lien avec la qualité du service obtenu. Est-ce que les passagers bien informés obtiennent un meilleur service que ceux qui ignorent leurs droits ? Inversement, n'y a-t-il pas une corrélation entre les deux facteurs ?

Pour répondre à ces questions, nous devons d'abord examiner le cadre général de chacun des paramètres.

4.1 Le degré d'information et la connaissance des droits

















Plusieurs questions ont été posées dans l'enquête afin d'évaluer le niveau d'informations et de connaissance des Européens de leurs droits en qualité de passagers aériens et l'exercice desdits droits⁷. Jusqu'ici, nous avons traité ces points séparément, ce qui a permis de dresser un portrait instructif. En traitant ces éléments conjointement, nous pouvons parvenir à une explication supplémentaire sur le niveau de connaissance des Européens de manière générale par rapport à leurs droits dans le cadre du transport aérien.

Pour ce faire, toutes les questions relatives aux niveaux de connaissance et d'informations sont d'abord réévaluées de sorte que, plus le degré d'informations et de connaissance est élevé, plus la note accordée par les répondants est élevée. En d'autres termes, un répondant qui déclare connaître ses droits en qualité d'utilisateur des transports aériens accorde une note plus élevée que celui qui donne la réponse contraire. Ensuite, tous les éléments sont additionnés. Le résultat de cette addition des notes donne une nouvelle variable que nous avons choisi de classer en faible, moyenne et élevée.

Le tableau ci-dessous présente la proportion de répondants dont le niveau d'informations est élevé. Seuls les pays pour lesquels nous avons enregistré une base suffisante sont pris en compte.

⁷ QG2, QG3.1-3, QG7b

Degré d'information des services reçus parmi les récents voyageurs aériens

		Elevé	Moyen	Faible
	UE27*	22%	75%	3%
	ES	36%	64%	0%
	AT	34%	63%	3%
	SI	33%	65%	3%
	CY	22%	75%	3%
	EL	22%	78%	0%
	IE	22%	73%	4%
	FI	21%	78%	1%
	UK	21%	76%	3%
	DE	19%	79%	2%
	BE	19%	78%	3%
	FR	18%	82%	0%
	LU	16%	79%	5%
	DK	14%	84%	2%
	SE	14%	83%	3%
	NL	13%	86%	1%
















*Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2 6505

Les répondants les mieux informés ont tendance à être en Espagne (36%), suivi de près par l'Autriche (34%) et de la Slovénie (33% pour chacun des deux pays). La moyenne de l'UE (22%) indique que plus d'un voyageur aérien récent sur cinq est bien informé de ses droits. En revanche, les répondants des Pays-Bas (13%), de Suède et du Danemark (14% pour les deux pays) ainsi que du Luxembourg (16%) montrent tous un degré très inférieur de connaissance de leurs nouveaux droits.

4.2 Le niveau de satisfaction par rapport au service obtenu

L'enquête conduite est composée d'une série de questions⁸ sur la satisfaction du répondant par rapport aux services obtenus avant, pendant et après le déplacement par avion. Comme nous venons de le mentionner, la somme de ces variables nous permet de comprendre le niveau global de satisfaction par rapport aux services relatifs au transport aérien.

⁸ QG4.1, 3, QG5.1-5, QG7a, c, QG8a

Degre de satisfaction des services reçus parmi les récents voyageurs aériens				
		Elevé	Moyen	Faible
	UE27*	16%	79%	6%
	SI	24%	75%	1%
	AT	22%	76%	3%
	BE	20%	79%	1%
	DK	20%	77%	3%
	EL	20%	80%	1%
	SE	20%	78%	2%
	UK	20%	73%	7%
	CY	16%	79%	6%
	IE	16%	78%	6%
	FI	15%	81%	4%
	LU	15%	76%	7%
	NL	14%	81%	5%
	DE	13%	81%	7%
	FR	11%	82%	8%

*Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2 6505

Les citoyens en Slovénie (24%) et en Autriche (22%) semblent être les voyageurs aériens les plus satisfaits, suivis de près par les répondants de Belgique, du Danemark, de Grèce, de Suède et du Royaume-Uni (20% dans chacun de ces pays). En revanche, les voyageurs en France (11%), en Allemagne (13%) et aux Pays Bas (14%), se montrent les moins satisfaits de leur expérience récente du transport aérien.

4.3 Le lien entre l'information et le service

Après examen des deux tableaux présentés ci-dessus, nous pouvons commencer à analyser la corrélation qui existe entre l'information et la qualité du service obtenu. Il convient de noter que plusieurs pays qui ont obtenu des notes élevées par rapport au niveau d'information, ont également enregistré des niveaux de satisfaction élevés par rapport aux services. Cependant, ces tableaux indiquent seulement les résultats de certains pays ; par conséquent, aucune conclusion précise ne peut être tirée.

Pour comprendre dans quelle mesure le niveau d'information est lié à la satisfaction par rapport au service obtenu au niveau de l'UE, nous avons croisé les deux

sommes susmentionnées concernant le niveau d'information et la qualité du service.

Comme il a été indiqué sur ce point, nous n'avons examiné que la situation de l'UE, car la base pour chacun des pays n'était pas suffisante pour tirer des conclusions significatives.

TABULATION SERVICE / INFORMATION				
- % SUR INFORMATION				
		Qualité du service		
Degré d'information	<i>UE27*</i>	Faible	Moyen	Elevé
	Faible	16%	79%	5%
	Moyen	7%	82%	11%
	Elevé	1%	68%	32%

*Passagers aériens dans les 12 derniers mois, EB712
n=6505. NSP Exclu de l'échantillon.

Le croisement des résultats indique que parmi les personnes qui ont peu d'informations, la plupart (79%) ont obtenu un service de qualité moyenne/élevée. 16% des répondants mal informés ont mal noté le service fourni par la compagnie aérienne et l'aéroport et un petit 5% ont considéré que le service était de bonne qualité.

Concernant les répondants ayant obtenu un niveau moyen/élevé d'informations, une grande majorité (82%) a le sentiment que le service obtenu était de qualité moyenne/élevée. Ce résultat est conforme à la tendance de la catégorie précédente, à savoir les répondants ayant reçu un faible niveau d'information. Cependant, par rapport aux voyageurs mal informés, la proportion de répondants ayant obtenu un service de qualité médiocre se réduit à 7%. De même, la proportion de répondants ayant obtenu un service de bonne qualité atteint 11%.

Enfin, lorsque nous examinons le cas des voyageurs aériens ayant obtenu un niveau élevé d'informations, cette tendance devient d'autant plus perceptible : seulement 1% des répondants ont obtenu un service médiocre contre 32% qui ont considéré que le service obtenu était de bonne qualité. Même dans ce cas, la majorité des répondants (68%) a le sentiment que le service obtenu était de qualité moyenne/élevée.

Nous pouvons conclure des observations ci-dessus que le niveau d'informations a un lien certain avec la qualité du service obtenu. Plus le niveau d'informations est élevé, plus la satisfaction par rapport au service obtenu est également élevée. Il est important de souligner le fait que nous ne pouvons pas en déduire la cause ni l'effet.

5. LES PLAINTES PAR RAPPORT AUX PROBLEMES DANS LE TRANSPORT AÉRIEN

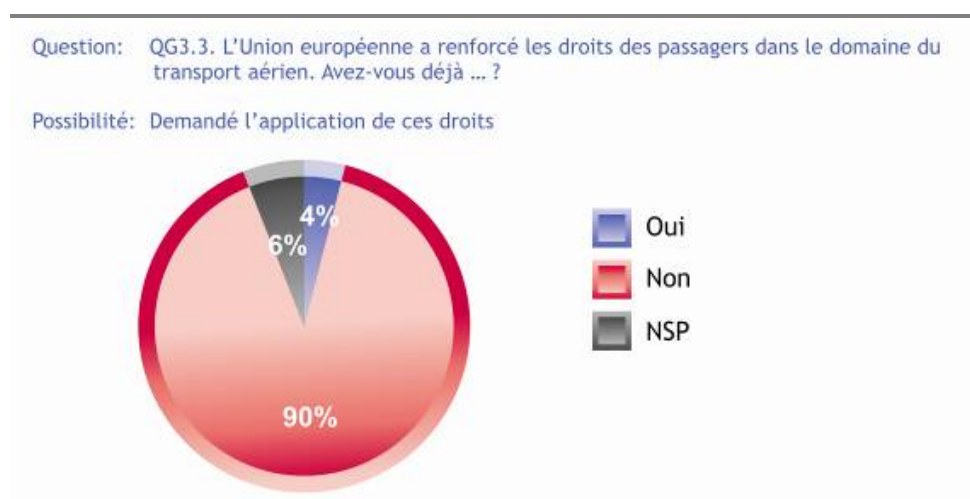
5.1 Les désagréments et les plaintes

Nous avons indiqué précédemment que globalement, 19%⁹ des répondants ayant voyagé par avion au cours de l'année écoulée ont subi un désagrément, par exemple une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou la perte/endommagement des bagages. Parmi ce groupe, 44% des répondants ont déposé une plainte¹⁰. La moitié des personnes qui ont déposé une plainte a considéré que leur plainte a été gérée correctement¹¹.

5.2 L'exercice des droits

- Quasiment aucun répondant n' demandé à faire exercer ses droits -

Comme nous l'avons constaté dans le chapitre deux, une grande proportion d'Européens ignorent les droits renforcés des passagers aériens. Une proportion encore plus importante de voyageurs (90%) n'a pas demandé l'exercice de ses droits, soient seulement 4% d'Européens ont exigé l'exercice de leurs droits.



Base : Tous les répondants EB71.2, n= 26.756

⁹ QG7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou une perte/ un endommagement de vos bagages ?

















¹⁰ QG7b Vous êtes-vous personnellement plaint(e) de cet incident auprès d'un organisme de gestion des plaintes ?

¹¹ QG7c Diriez-vous que votre plainte a été très bien, assez bien, assez mal ou très mal gérée ?

Les réponses du groupe de répondants ayant voyagé au cours des douze derniers mois, indiquent que 7% ont demandé à exercer leurs droits, soit un taux extrêmement faible.

QG3.3 L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

**Demandé l'application de ces droits
- % Total Oui**

Passagers aériens dans les 12 derniers mois		
	UE27*	7%
	ES	16%
	AT	10%
	EL	8%
	BE	9%
	CY	7%
	SI	7%
	NL	6%
	FI	6%
	FR	6%
	DE	5%
	IE	5%
	DK	4%
	LU	4%
	UK	3%
	SE	2%

*Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2
6505

L'analyse par pays des répondants qui ont utilisé les transports aériens au cours des douze derniers mois montre que l'Espagne (16%), suivie de l'Autriche (10%), ont demandé à exercer leurs nouveaux droits bien plus fréquemment que la moyenne de l'UE. En effet, la moyenne de l'UE est de seulement 7%, puisque les voyageurs de la plupart des autres pays n'ont pas demandé à exercer leurs droits. Le pourcentage le plus faible dans ce cas est enregistré au Royaume-Uni (3%) et en Suède (2%) où seulement un nombre extrêmement faible de voyageurs ont souhaité exercer leurs droits.

Plusieurs raisons peuvent expliquer cette faible moyenne européenne. La première hypothèse suggère qu'il n'y avait aucune raison de demander à exercer ces droits. Pourtant, nous avons constaté que 34% des personnes ayant utilisé les services de transport aérien au cours des douze derniers mois étaient insatisfaites du traitement reçu par la compagnie quand les choses ne se sont pas déroulées comme prévu ; par conséquent, cette hypothèse laisse perplexe.

Une deuxième raison, plus probable, suggère que le public manque d'informations sur cette question. Comme nous l'avons montré, la connaissance des répondants qui ont utilisé les services de transport aérien au cours des douze derniers mois est relativement faible : 55% n'avaient pas entendu parler des droits renforcés des passagers aériens.

De plus, il est probablement difficile pour les passagers de demander à exercer leurs droits dans le cadre des transports aériens. Pour donner un meilleur éclairage sur cette question, il est utile de comprendre la réaction sur ce sujet des personnes ayant subi des désagréments au cours d'un voyage par avion. Parmi ce groupe cible, 12% ont demandé à exercer leurs droits contre 88% qui ne l'ont pas exigé. Ce résultat est évidemment trop faible parmi ce groupe de personnes, d'autant qu'une proportion plus élevée de répondants connaissent l'existence de ces droits. Pourquoi donc n'exigent-ils pas à exercer leurs droits ? C'est très probablement par manque d'informations sur ce que les passagers doivent faire. Nous allons développer cette question dans les prochaines sections.

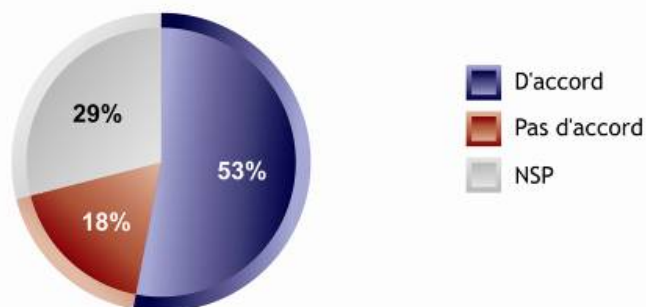
5.3 Les procédures de plaintes sont-elles efficaces ?

*- Déposer une plainte est considéré comme un moyen efficace
d'améliorer les services du transport aérien -*

Comme nous l'avons démontré précédemment, seule une faible proportion de répondants ont exigé l'application de leurs droits de passagers aériens. Cette tendance est aujourd'hui complétée par l'opinion des répondants sur l'efficacité des suggestions ou des plaintes afin d'améliorer les services de transport aérien.

Question: QG4.2. Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Possibilité: Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien



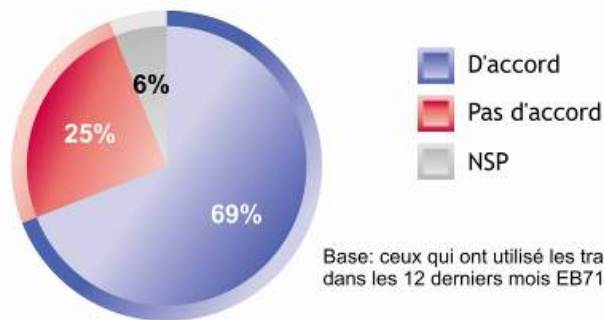
Base : Tous les répondants EB71.2, n=26.756

Même si une faible proportion de répondants avait déposé une plainte précédemment, nous constatons que l'opinion publique européenne a tendance à considérer que les plaintes ou les suggestions sont des moyens efficaces pour améliorer les services de transport aérien. Une majorité de 53% d'Européens sont d'accord avec cette affirmation. Ce taux atteint 75%, après avoir isolé les réponses « ne sait pas ».

Parmi les personnes ayant utilisé les transports aériens au cours des douze derniers mois, près de sept répondants sur dix (69%) pensent que le fait de faire des suggestions ou de déposer une plainte est une manière efficace d'améliorer les services de transport aérien. Une fois de plus, l'exclusion des réponses « ne sait pas » des résultats nous permet de nous concentrer sur les répondants qui ont une opinion sur la question. Nous constatons que les résultats sont conformes à ceux de l'ensemble de la population, avec une différence de seulement 2 points de pourcentage (73%).

















Question: QG4.2. Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Possibilité: Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien



Compte tenu du fait que seulement 7% des récents voyageurs aériens ont demandé à exercer leurs droits, il est étonnant qu'une grande majorité des répondants (69%) s'accorde à dire que, théoriquement, le dépôt de plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport. Il existe clairement un écart entre ce que les répondants considèrent comme viable en théorie et ce qu'ils jugent raisonnable dans la pratique.

QG4.2 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord. Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien
- % Total Oui






Passagers aériens dans les 12 derniers mois		
	UE27*	69%
	CY	92%
	NL	82%
	AT	79%
	EL	78%
	ES	74%
	LU	73%
	SI	73%
	BE	72%
	DE	70%
	IE	64%
	UK	64%
	FI	63%
	DK	62%
	SE	61%
	FR	58%

* Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2: 6505

La comparaison des résultats par pays indique des différences significatives. Une très large majorité de répondants à Chypre (92%) qui pensent que les suggestions ou les plaintes sont un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien, est nettement supérieure à la moyenne de l'UE de 69%. Les Pays-Bas suivent avec 82% de répondants faisant confiance à ce type de méthodes pour améliorer les transports aériens ; 79% des répondants en Autriche, 78% en Grèce et 74% en Espagne sont du même avis. En revanche, les répondants en France considèrent que cette méthode est peu efficace pour améliorer les services du transport aérien (seulement 58% des répondants pensent que ce moyen est concluant). Les pays scandinaves accordent également relativement peu de crédit à cette procédure.

QG4.2 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord. - % UE

Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien

	D'accord	Pas d'accord	NSP
UE27*	53%	18%	29%
Sexe			
 Homme	55%	19%	26%
Femme	51%	17%	32%
Age			
 15-24	55%	19%	26%
25-39	54%	21%	25%
40-54	56%	18%	26%
55+	48%	16%	36%
Age de fin d'études			
 15-	46%	15%	39%
16-19	52%	18%	30%
20+	60%	20%	20%
Tjs étudiant	56%	18%	26%
Echelle d'occupation du répondant			
 Indépendants	60%	17%	23%
Cadres directeurs	64%	22%	14%
Autres employés	58%	20%	22%
Ouvriers	53%	19%	28%
Femmes-hommes au foyer	49%	15%	36%
Chômeurs	48%	48%	34%
Retraités	45%	15%	26%
Etudiants	56%	18%	26%
Urbanisation subjective			
 Village rural	48%	18%	34%
Petite moyenne ville	54%	17%	29%
Grande ville	56%	20%	24%
Difficultés à payer ses factures			
La plupart du temps	48%	15%	37%
De temps en temps	51%	18%	31%
Pratiquement jamais	54%	19%	27%

* Base: population totale EB71.2; 26756

Une répartition sociodémographique montre des divergences intéressantes et révèle qu'un nombre important de répondants n'est pas en mesure d'exprimer une opinion en la matière. Pour certaines catégories, ce résultat atteint plus d'un tiers de l'échantillon.

Par rapport à la répartition par sexe, un nombre légèrement supérieur d'hommes (55%) que de femmes (51%) estiment que le fait de faire des suggestions ou de déposer une plainte est un moyen efficace pour améliorer les services de transports aériens. Le taux des réponses « ne sait pas » est élevé parmi les femmes, avec près d'un tiers (32%) qui sont sans opinion.

L'âge semble être un facteur plus pertinent à cet égard : les personnes âgées de 40 à 54 ans font le plus largement confiance à ce type de système (56%), suivies de près des 15-24 ans (55%) et des 25-39 ans (54%). Ce résultat est légèrement plus faible pour les personnes âgées de 55 ans ou plus (48%). Ce dernier groupe enregistre également une très grande proportion de réponses « ne sait pas » (36%).

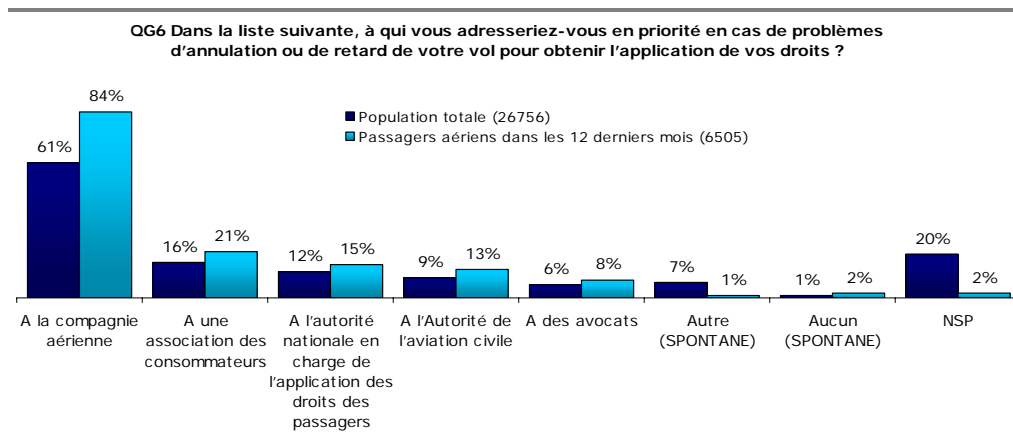
Le niveau d'instruction et le statut professionnel des répondants semblent également être des éléments relativement importants dans leur attitude face aux dépôts de plaintes. Ceux qui ont quitté l'école avant l'âge de 15 ans (46%) font moins confiance à ces procédures que ceux qui ont étudié après 20 ans et qui sont plus susceptibles d'avoir confiance en ces procédures (60%). Une analyse fondée sur le statut professionnel des répondants révèle de plus grandes divergences. Une grande proportion de directeurs (64%) et d'entrepreneurs indépendants (60%) font confiance à cette méthode d'amélioration des services, et seulement 45% des retraités et 48% des personnes sans emploi ont le même sentiment. Les directeurs constituent également le groupe dont le nombre de réponses « ne sait pas » est le plus faible (14%).

Par ailleurs, 56% des personnes vivant dans de grandes villes ont indiqué qu'elles font confiance à ces systèmes contre seulement 48% des habitants des zones rurales qui sont du même avis. Quant à la situation financière des répondants, nous constatons que ceux qui connaissent constamment des difficultés à régler leurs factures ne font généralement pas confiance à de tels systèmes en particulier (seulement 48% considèrent que ce sont des moyens efficaces pour améliorer les services de transport aérien). Une proportion légèrement plus importante de répondants qui ont parfois des difficultés à payer leurs factures (51%) et ceux qui ne connaissent jamais (ou presque) ce type de difficultés (54%) conviennent que le fait de déposer une plainte est un moyen efficace de réparation. En d'autres termes, une courte majorité des deux dernières catégories conviennent que le dépôt de plaintes permet d'améliorer les services de transport. De même, un taux surprenant de 37% des personnes connaissant des difficultés la plupart du temps à payer leurs factures n'ont pas d'opinion sur la question.

5.4 Les personnes contactées en cas de dépôt de plainte

- Une nette majorité des répondants s'adresseraient à la compagnie aérienne afin d'exercer leurs droits -

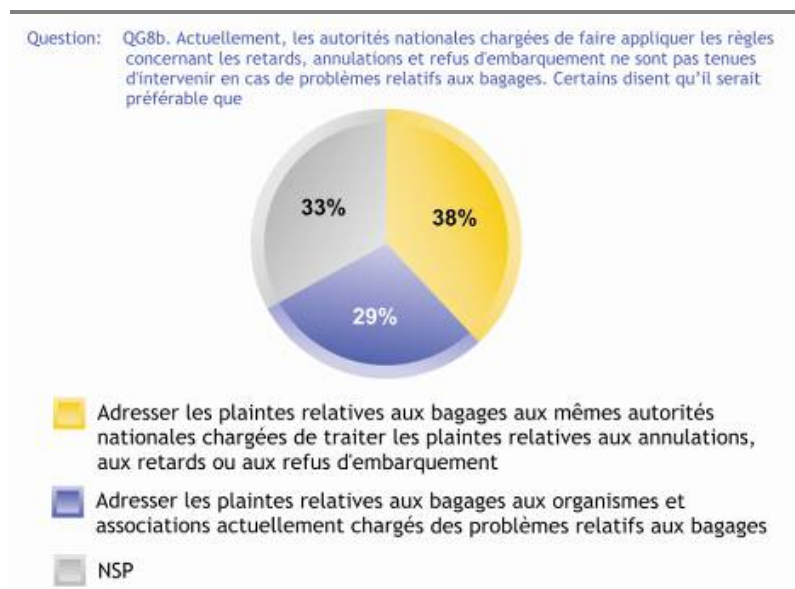
Un grand nombre de répondants sur l'ensemble de la population (61%) pense qu'en cas de problème d'annulation ou de retard d'un vol, ils contacteraient la compagnie aérienne afin d'exercer leurs droits. 16% des répondants se mettraient en contact avec une association de consommateurs, 12% contacteraient l'administration nationale en charge de l'application des droits des passagers, 9% s'adresseraient à l'Autorité de l'aviation civile et 6% contacteraient un avocat. Une fois de plus, le nombre de réponses « ne sait pas » est relativement élevé (20%).



La deuxième colonne dans le diagramme ci-dessus représente l'opinion des répondants ayant utilisé le transport aérien au cours de l'année écoulée. Nous constatons que le classement des différents services à contacter, est identique. 84% des usagers du transport aérien contacteraient la compagnie aérienne, 21% s'adresseraient à une association de consommateurs, 15% contacteraient l'administration nationale en charge de l'application des droits des passagers, 13% s'adresseraient à l'Autorité de l'aviation civile et 8% feraient appel à un avocat.

Ces résultats confirment les résultats précédents de cette enquête. Les réponses suggèrent que les répondants s'adresseraient d'abord à la compagnie aérienne afin d'exercer leurs droits. Il est évident que les personnes risquent de ne pas faire confiance à la compagnie aérienne impliquée dans l'affaire pour juger de la situation de manière objective. C'est probablement l'une des raisons pour lesquelles une proportion aussi réduite de répondants revendique actuellement ses droits.

Il est également évident qu'actuellement, les gens ne pensent pas à s'adresser à un organisme neutre tel que l'administration nationale en charge de l'application des droits des passagers afin de déposer une plainte. Le nombre de plaintes risque d'augmenter si les gens pensaient à ces autorités et pouvaient les contacter plus facilement.

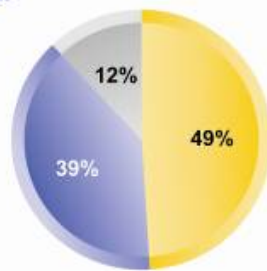


Base: Tous les répondants EB71.2, n= 26.756

Les personnes recherchent également des modes plus simples pour déposer leur plainte. Globalement, 38% des répondants ont déclaré qu'il était préférable de se plaindre au sujet des bagages aux mêmes administrations nationales en charge de la gestion des plaintes en cas d'annulations, de retards ou de refus d'embarquement, tandis que 29% préféreraient s'adresser aux associations actuellement responsables des problèmes de bagages. Il convient également de noter qu'une grande proportion d'Européens (33%) n'a pas pu exprimer d'avis sur la question.

Néanmoins, ces résultats indiquent une préférence pour s'adresser à un organisme unique et national en cas de dépôt de plainte. Une majorité quasi absolue a opté pour cette solution si nous réduisons le groupe de répondants à ceux qui ont utilisé les transports aériens pendant la dernière année.

Question: QG8b. Actuellement, les autorités nationales chargées de faire appliquer les règles concernant les retards, annulations et refus d'embarquement ne sont pas tenues d'intervenir en cas de problèmes relatifs aux bagages. Certains disent qu'il serait préférable que



- Adresser les plaintes relatives aux bagages aux mêmes autorités nationales chargées de traiter les plaintes relatives aux annulations, aux retards ou aux refus d'embarquement
- Adresser les plaintes relatives aux bagages aux organismes et associations actuellement chargés des problèmes relatifs aux bagages
- NSP

Base: ceux qui ont utilisé les transports aériens dans les 12 derniers mois EB71.2 6505

CONCLUSION

Le présent rapport nous permet de mieux comprendre l'utilisation par les citoyens européens des différents moyens de transport, ainsi que leurs opinions et leurs attitudes par rapport à leurs droits en qualité de passagers, en particulier dans le transport aérien.

L'une de nos principales conclusions suggère que les Européens sont mal informés de leurs droits et de leurs obligations lorsqu'ils voyagent avec un transporteur de l'UE. De même, les répondants ignorent leurs droits tels que renforcés par le Règlement [CE] 261/2004. Même lorsque nous examinons uniquement les réponses des personnes ayant voyagé par avion à un moment ou à un autre au cours des 12 derniers mois (22% de l'échantillon), nous constatons que la plupart connaissent assez peu leurs droits contractuels.

En ce qui concerne la perception des différents paramètres de service, notre analyse révèle que la majorité des voyageurs européens sont satisfaits de la ponctualité et du confort des vols. La gestion des bagages est également jugée satisfaisante, mais dans une moindre mesure. En revanche, les répondants sont insatisfaits des informations obtenues lorsqu'ils subissent un désagrément et particulièrement de la compensation reçue dans ces situations. Par ailleurs, une majorité de répondants ont considéré que les informations sur les prix des billets étaient ambiguës.

L'étude montre qu'il existe un lien clair entre le niveau de connaissance des droits des passagers et la satisfaction exprimée par rapport aux services obtenus en voyageant par avion. Les résultats indiquent que plus le degré de connaissance est élevé, plus la qualité du service obtenu est également bonne. Bien que nous ne puissions pas arriver à une conclusion définitive sur les causes et les effets, il semble raisonnable de viser des niveaux d'information plus élevés et d'offrir ainsi également un service de meilleure qualité.

Par ailleurs, il convient de noter que les Européens estiment que le fait de déposer une plainte ou de faire une suggestion peut contribuer à l'amélioration des services de transport aérien. La plupart des répondants contacteraient la compagnie aérienne pour ce type de réclamations même si l'étude indique qu'ils préféreraient s'adresser à une seule administration simplifiée pour gérer les plaintes. En effet, le contraste entre la faible fréquence avec laquelle les passagers revendiquent l'exercice de leurs droits et l'insatisfaction récurrente par rapport aux services obtenus, montre la nécessité de simplifier les procédures et de sensibiliser l'opinion à ces organismes d'application des droits. Une solution viable serait la création d'une administration nationale en charge de tous les différents types de problèmes subis par les passagers dans le transport aérien.

ANNEXES

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Entre le 25 septembre et le 17 juin 2009, TNS Opinion & Social, un consortium créé entre TNS plc et TNS opinion, a réalisé la vague 71.2 de l'EUROBAROMETRE à la demande de la COMMISSION EUROPEENNE, direction générale de la communication, unité « Recherche et Analyse Politique ».

L'EUROBAROMETRE SPECIAL N°319 fait partie de la vague 71.2 et couvre la population de 15 ans et plus – ayant la nationalité d'un des Pays membres de l'Union européenne – et résidant dans un des Pays membres de l'Union européenne. Le principe d'échantillonnage appliqué dans tous les Etats participant à cette étude est une sélection aléatoire (probabiliste) à phases multiples. Dans chaque pays, divers points de chute ont été tirés avec une probabilité proportionnelle à la taille de la population (afin de couvrir la totalité du pays) et à la densité de la population.

A cette fin, ces points de chute ont été tirés systématiquement dans chacune des "unités régionales administratives", après avoir été stratifiés par unité individuelle et par type de région. Ils représentent ainsi l'ensemble du territoire des pays participant à l'étude, selon les EUROSTAT-NUTS II (ou équivalent) et selon la distribution de la population habitant dans le pays en termes de zones métropolitaines, urbaines et rurales. Dans chacun des points de chute sélectionnés, une adresse de départ a été tirée de manière aléatoire. D'autres adresses (chaque Nième adresse) ont ensuite été sélectionnées par une procédure de "random route" à partir de l'adresse initiale. Dans chaque ménage, le répondant a été tiré aléatoirement (suivant la règle du "plus proche anniversaire"). Toutes les interviews ont été réalisées en face à face chez les répondants et dans la langue nationale appropriée. En ce qui concerne la technique de collecte de données, le système CAPI (*Computer Assisted Personal Interview*) a été utilisé dans tous les pays où cela était possible.

ABREV.	PAYS	INSTITUTS	N° ENQUETES	DATES TERRAIN		POPULATION 15+
BE	Belgique	TNS Dimarso	1.000	29/05/2009	17/06/2009	8.786.805
BG	Bulgarie	TNS BBSS	1.009	29/05/2009	8/06/2009	6.647.375
CZ	Rép. Tchèque	TNS Aisa	1.033	29/05/2009	14/06/2009	8.571.710
DK	Danemark	TNS Gallup DK	1.001	25/05/2009	17/06/2009	4.432.931
DE	Allemagne	TNS Infratest	1.523	29/05/2009	14/06/2009	64.546.096
EE	Estonie	Emor	1.007	29/05/2009	14/06/2009	887.094
IE	Irlande	TNS MRBI	1.007	29/05/2009	11/06/2009	3.375.399
EL	Grèce	TNS ICAP	1.000	29/05/2009	14/06/2009	8.691.304
		TNS				
ES	Espagne	Demoscopia	1.007	29/05/2009	14/06/2009	38.536.844
FR	France	TNS Sofres	1.078	29/05/2009	15/06/2009	46.425.653
IT	Italie	TNS Infratest	1.048	29/05/2009	14/06/2009	48.892.559
	Rép. de					
CY	Chypre	Synovate	501	27/05/2009	14/06/2009	638.900
LV	Lettonie	TNS Latvia	1.012	29/05/2009	14/06/2009	1.444.884
		TNS Gallup				
LT	Lituanie	Lithuania	1.022	29/05/2009	10/06/2009	2.846.756
LU	Luxembourg	TNS ILReS	504	25/05/2009	17/06/2009	388.914
HU	Hongrie	TNS Hungary	1.000	29/05/2009	13/06/2009	8.320.614
MT	Malte	MISCO	500	29/05/2009	13/06/2009	335.476
NL	Pays-Bas	TNS NIPO	1.079	28/05/2009	16/06/2009	13.017.690
		Österreichisches				
AT	Autriche	Gallup-Institut	1.001	29/05/2009	11/06/2009	7.004.205
PL	Pologne	TNS OBOP	1.000	29/05/2009	16/06/2009	32.155.805
		TNS				
PT	Portugal	EUROTESTE	1.020	29/05/2009	16/06/2009	8.080.915
RO	Roumanie	TNS CSOP	1.023	29/05/2009	11/06/2009	18.246.731
SI	Slovénie	RM PLUS	1.022	28/05/2009	12/06/2009	1.729.298
SK	Slovaquie	TNS AISA SK	1.037	29/05/2009	17/06/2009	4.316.438
FI	Finlande	TNS Gallup Oy	999	29/05/2009	15/06/2009	4.353.495
SE	Suède	TNS GALLUP	1.006	29/05/2009	13/06/2009	7.562.263
UK	Royaume-Uni	TNS UK	1.317	29/05/2009	15/06/2009	50.519.877
TOTAL			26.756	25/05/2009	17/06/2009	400.123.520

Dans chaque pays, l'échantillon a été comparé à l'univers. La description de l'univers se base sur les données de population EUROSTAT ou provenant des Instituts nationaux de Statistique. Pour tous les pays couverts par l'étude, une procédure de pondération nationale a été réalisée (utilisant des pondérations marginales et croisées), sur base de cette description de l'univers. Dans tous les pays le sexe, l'âge, les régions et la taille de l'agglomération ont été introduits dans la procédure d'itération. Pour la pondération internationale (i.e. les moyennes UE), TNS Opinion & Social recourt aux chiffres officiels de population, publiés par EUROSTAT ou les instituts nationaux de Statistique. Les chiffres complets de la population, introduits dans cette procédure de post-pondération, sont indiqués ci-dessus.

Il importe de rappeler aux lecteurs que les résultats d'un sondage sont des estimations dont l'exactitude, toutes choses égales par ailleurs, dépend de la taille de l'échantillon et du pourcentage observé. Pour des échantillons d'environ 1.000 interviews, le pourcentage réel oscille dans les intervalles de confiance suivants :

Pourcentages observés	10% ou 90%	20% ou 80%	30% ou 70%	40% ou 60%	50%
Limites de confiance	± 1.9 points	± 2.5 points	± 2.7 points	± 3.0 points	± 3.1 points

QUESTIONNAIRE

QG1	Parmi les services suivants, lesquels, s'il y en a, avez vous utilisés lors des douze derniers mois ?
-----	---

(MONTRER CARTE – LIRE – PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Le transport urbain local (Trams, Bus, Metro, etc.)	1,
Le transport ferroviaire interurbain	2,
Le transport aérien	3,
Le transport international en autocar	4,
Les services de ferry	5,
Aucun de ceux-ci (SPONTANE)	6,
NSP	7,

EB63.2 QB1

QG2	Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise. Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?
-----	--

Oui	1
Non	2
NSP	3

EB63.2 QB4

QG3	L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?
-----	--

(UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Oui	Non	NSP
--------	-----	-----	-----

1	Entendu parler de ces droits	1	2	3
2	Vu la liste de ces droits dans un aéroport (La Charte des droits des passagers aériens)	1	2	3
3	Demandé l'application de ces droits	1	2	3

EB63.2 QB5

--

QG4	Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.
-----	--

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)
--

(LIRE)	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP
--------	----------------------	-----------------	---------------------	----------------------	-----

1	Vous êtes informé(e) en tant que passager sur vos droits par les entreprises de transport aérien	1	2	3	4	5
2	Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien	1	2	3	4	5
3	Le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant	1	2	3	4	5

EB63.2 QB13 TREND MODIFIED

--

QG5 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

(MONTRER CARTE AVEC ECHELLE – UNE REPONSE PAR LIGNE)

(LIRE)	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	NSP
--------	-------------------	---------------------	-------------------------	--------------------------	-----

1	La ponctualité	1	2	3	4	5
2	Le confort	1	2	3	4	5
3	L'information en cas de retards ou d'annulations	1	2	3	4	5
4	L'information en cas de perte, endommagement ou retard des bagages (N)	1	2	3	4	5
5	Les compensation offertes en cas de défaillance du service (M)	1	2	3	4	5

EB63.2 QB15 TREND MODIFIED

--

QG6 Dans la liste suivante, à qui vous adresseriez-vous en priorité en cas de problèmes d'annulation ou de retard de votre vol pour obtenir l'application de vos droits ?

(LIRE – MAX. 2 REPONSES)

A la compagnie aérienne	1,
A l'Autorité de l'aviation civile	2,
A une association des consommateurs	3,
A des avocats	4,
A l'autorité nationale en charge de l'application des droits des passagers	5,
Aucun (SPONTANE)	6,
Autre (SPONTANE)	7,
NSP	8,

NEW

POSER QG7a A QG7c SI "UTILISE TRANSPORT AERIEN", CODE 3 EN QG1 – LES AUTRES ALLER EN QG8a

QG7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou une perte/ un endommagement de vos bagages?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

POSER QG7b ET QG7c SI "OUI", CODE 1 EN QG7a – LES AUTRES ALLER EN QG8a

QG7b Vous êtes-vous personnellement plaint(e) de cet incident auprès d'un organisme de gestion des plaintes?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Oui	1
Non	2
NSP	3

NEW

POSER Q7c SI "OUI", CODE 1 EN Q7b – LES AUTRES ALLER EN Q8a

QG7c Diriez-vous que votre plainte a été très bien, assez bien, assez mal ou très mal gérée ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Très bien	1
Assez bien	2
Assez mal	3
Très mal	4
NSP	5

NEW

A TOUS

QG8a Diriez-vous que lorsque vous voyagez en avion, la manière dont vos bagages sont gérés/ traités est très satisfaisante, plutôt satisfaisante, plutôt pas satisfaisante ou pas du tout satisfaisante ?

(LIRE – UNE SEULE REPONSE)

Très satisfaisante	1
Plutôt satisfaisante	2
Plutôt pas satisfaisante	3
Pas du tout satisfaisante	4
NSP	5

NEW

QG8b Actuellement, les autorités nationales chargées de faire appliquer les règles concernant les retards, annulations et refus d'embarquement ne sont pas tenues d'intervenir en cas de problèmes relatifs aux bagages. Certains disent qu'il serait préférable que l'on puisse adresser les plaintes relatives aux bagages aux mêmes autorités nationales chargées de traiter les plaintes relatives aux annulations, aux retards ou aux refus d'embarquement. D'autres au contraire disent qu'il est préférable de continuer à adresser les plaintes relatives aux bagages aux différents organismes et associations (compagnies aériennes, associations de consommateurs, etc.) qui prennent actuellement en charge ces problèmes ? Laquelle de ces deux opinions se rapproche le plus de ce que vous pensez ?

(UNE SEULE REPONSE)

Adresser les plaintes relatives aux bagages aux mêmes autorités nationales chargées de traiter les plaintes relatives aux annulations, aux retards ou aux refus d'embarquement	1
Adresser les plaintes relatives aux bagages aux organismes et associations actuellement chargés des problèmes relatifs aux bagages	2
NSP	3

NEW

--

QG9	Pensez-vous que le prix total, qui comprend toutes les taxes, les charges, etc. est indiqué sans ambiguïté pour le transport aérien ? (M)
-----	---

--

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 |
| NSP | 3 |

EB63.2 QB25

TABLEAUX

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG1 Parmi les services suivants, lesquels, s'il y en a, avez vous utilisés lors des douze derniers mois ? (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

('NE PAS POSER ITEM 2 EN MT ET CY ET ITEM 4 EN CY')

	TOTAL	Le transport urbain local (Trams, Bus, Metro, etc.)	Le transport ferroviaire interurbain	Le transport aérien	Le transport international en autocar	Les services de ferry	Aucun de ceux-ci (SP.)	NSP
UE27	26756	59%	30%	24%	5%	8%	27%	1%
BE	1000	54%	32%	28%	6%	3%	30%	0%
BG	1009	68%	29%	5%	6%	1%	25%	1%
CZ	1033	73%	31%	13%	7%	2%	20%	0%
DK	1001	67%	49%	49%	10%	37%	14%	0%
D-W	1092	60%	35%	30%	4%	8%	26%	0%
DE	1523	60%	33%	28%	4%	8%	26%	0%
D-E	431	62%	26%	20%	3%	6%	26%	0%
EE	1007	61%	20%	18%	14%	24%	20%	4%
IE	1007	55%	30%	58%	10%	13%	19%	1%
EL	1000	70%	24%	21%	7%	32%	20%	-
ES	1007	73%	37%	31%	7%	4%	16%	-
FR	1078	44%	29%	22%	4%	4%	39%	1%
IT	1048	34%	29%	18%	2%	4%	40%	3%
CY	501	18%	-	46%	-	11%	41%	1%
LV	1012	74%	29%	15%	18%	6%	17%	1%
LT	1022	62%	12%	13%	11%	8%	26%	2%
LU	504	67%	42%	42%	17%	7%	14%	-
HU	1000	64%	13%	3%	3%	5%	30%	0%
MT	500	60%	-	38%	18%	46%	15%	-
NL	1079	58%	51%	37%	8%	24%	19%	0%
AT	1001	58%	22%	29%	5%	4%	31%	1%
PL	1000	60%	17%	10%	4%	3%	35%	1%
PT	1020	57%	26%	12%	3%	7%	32%	1%
RO	1023	65%	21%	7%	5%	1%	26%	3%
SI	1022	42%	24%	21%	11%	14%	40%	0%
SK	1037	75%	26%	14%	14%	2%	18%	0%
FI	999	59%	40%	41%	11%	31%	18%	-
SE	1006	79%	60%	53%	13%	45%	8%	0%
UK	1317	72%	31%	35%	6%	12%	15%	-

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG2 Quand vous achetez un billet auprès d'une entreprise de transport, vous êtes lié(e) par un contrat avec cette entreprise. Etes-vous au courant des droits et obligations liés à ce contrat ?

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	26756	34%	59%	7%
BE	1000	24%	73%	3%
BG	1009	34%	47%	19%
CZ	1033	35%	61%	4%
DK	1001	28%	70%	2%
D-W	1092	44%	48%	8%
DE	1523	44%	49%	7%
D-E	431	42%	55%	3%
EE	1007	41%	55%	4%
IE	1007	43%	49%	8%
EL	1000	27%	72%	1%
ES	1007	44%	52%	4%
FR	1078	26%	72%	2%
IT	1048	23%	61%	16%
CY	501	44%	49%	7%
LV	1012	38%	55%	7%
LT	1022	29%	61%	10%
LU	504	37%	53%	10%
HU	1000	36%	58%	6%
MT	500	44%	45%	11%
NL	1079	44%	53%	3%
AT	1001	38%	52%	10%
PL	1000	28%	62%	10%
PT	1020	30%	59%	11%
RO	1023	15%	63%	22%
SI	1022	35%	56%	9%
SK	1037	42%	52%	6%
FI	999	44%	53%	3%
SE	1006	45%	53%	2%
UK	1317	36%	62%	2%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG3.1 L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

Entendu parler de ces droits

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	26756	23%	71%	6%
BE	1000	22%	75%	3%
BG	1009	12%	70%	18%
CZ	1033	17%	80%	3%
DK	1001	28%	69%	3%
D-W	1092	41%	55%	4%
DE	1523	40%	56%	4%
D-E	431	35%	62%	3%
EE	1007	20%	74%	6%
IE	1007	35%	60%	5%
EL	1000	21%	79%	-
ES	1007	38%	60%	2%
FR	1078	17%	81%	2%
IT	1048	17%	71%	12%
CY	501	32%	66%	2%
LV	1012	20%	73%	7%
LT	1022	22%	68%	10%
LU	504	31%	64%	5%
HU	1000	17%	78%	5%
MT	500	33%	61%	6%
NL	1079	27%	69%	4%
AT	1001	31%	65%	4%
PL	1000	11%	82%	7%
PT	1020	20%	72%	8%
RO	1023	13%	71%	16%
SI	1022	28%	64%	8%
SK	1037	30%	67%	3%
FI	999	25%	72%	3%
SE	1006	18%	79%	3%
UK	1317	17%	80%	3%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG3.2 L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

Vu la liste de ces droits dans un aéroport (La Charte des droits des passagers aériens)

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	26756	8%	86%	6%
BE	1000	7%	90%	3%
BG	1009	2%	78%	20%
CZ	1033	5%	92%	3%
DK	1001	8%	89%	3%
D-W	1092	8%	87%	5%
DE	1523	8%	87%	5%
D-E	431	7%	89%	4%
EE	1007	9%	81%	10%
IE	1007	17%	76%	7%
EL	1000	7%	93%	-
ES	1007	17%	80%	3%
FR	1078	6%	92%	2%
IT	1048	10%	78%	12%
CY	501	12%	86%	2%
LV	1012	7%	83%	10%
LT	1022	6%	81%	13%
LU	504	10%	83%	7%
HU	1000	4%	89%	7%
MT	500	10%	84%	6%
NL	1079	7%	88%	5%
AT	1001	12%	82%	6%
PL	1000	3%	87%	10%
PT	1020	4%	86%	10%
RO	1023	4%	78%	18%
SI	1022	11%	81%	8%
SK	1037	4%	91%	5%
FI	999	11%	85%	4%
SE	1006	6%	90%	4%
UK	1317	10%	86%	4%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG3.3 L'Union européenne a renforcé les droits des passagers dans le domaine du transport aérien. Avez-vous déjà ... ?

Demandé l'application de ces droits

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	26756	4%	90%	6%
BE	1000	4%	94%	2%
BG	1009	1%	78%	21%
CZ	1033	1%	96%	3%
DK	1001	2%	95%	3%
D-W	1092	3%	93%	4%
DE	1523	3%	93%	4%
D-E	431	3%	92%	5%
EE	1007	4%	84%	12%
IE	1007	4%	90%	6%
EL	1000	2%	97%	1%
ES	1007	9%	89%	2%
FR	1078	2%	95%	3%
IT	1048	5%	82%	13%
CY	501	3%	95%	2%
LV	1012	3%	85%	12%
LT	1022	1%	83%	16%
LU	504	4%	90%	6%
HU	1000	1%	92%	7%
MT	500	2%	92%	6%
NL	1079	3%	93%	4%
AT	1001	6%	91%	3%
PL	1000	2%	86%	12%
PT	1020	2%	89%	9%
RO	1023	3%	79%	18%
SI	1022	3%	90%	7%
SK	1037	1%	95%	4%
FI	999	4%	93%	3%
SE	1006	1%	95%	4%
UK	1317	3%	95%	2%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG4.1 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Vous êtes informé(e) en tant que passager sur vos droits par les entreprises de transport aérien

	TOTAL	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP	D'accord	Pas d'accord
UE27	26756	10%	24%	19%	13%	34%	34%	32%
BE	1000	8%	27%	28%	17%	20%	35%	45%
BG	1009	5%	9%	5%	19%	62%	14%	24%
CZ	1033	2%	12%	26%	45%	15%	14%	71%
DK	1001	12%	22%	26%	22%	18%	34%	48%
D-W	1092	11%	27%	16%	11%	35%	38%	27%
DE	1523	12%	27%	17%	10%	34%	39%	27%
D-E	431	17%	28%	17%	7%	31%	45%	24%
EE	1007	12%	23%	15%	5%	45%	35%	20%
IE	1007	13%	26%	27%	11%	23%	39%	38%
EL	1000	12%	23%	28%	24%	13%	35%	52%
ES	1007	9%	28%	27%	10%	26%	37%	37%
FR	1078	5%	22%	24%	17%	32%	27%	41%
IT	1048	9%	32%	18%	7%	34%	41%	25%
CY	501	13%	20%	26%	28%	13%	33%	54%
LV	1012	13%	27%	10%	2%	48%	40%	12%
LT	1022	9%	17%	8%	7%	59%	26%	15%
LU	504	16%	25%	19%	13%	27%	41%	32%
HU	1000	17%	20%	6%	3%	54%	37%	9%
MT	500	30%	27%	16%	8%	19%	57%	24%
NL	1079	17%	18%	10%	23%	32%	35%	33%
AT	1001	5%	25%	32%	11%	27%	30%	43%
PL	1000	5%	17%	10%	7%	61%	22%	17%
PT	1020	5%	23%	21%	22%	29%	28%	43%
RO	1023	11%	15%	4%	11%	59%	26%	15%
SI	1022	29%	24%	8%	5%	34%	53%	13%
SK	1037	15%	32%	14%	4%	35%	47%	18%
FI	999	8%	31%	31%	9%	21%	39%	40%
SE	1006	17%	31%	22%	16%	14%	48%	38%
UK	1317	12%	25%	20%	14%	29%	37%	34%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG4.2 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Faire des suggestions ou déposer des plaintes est un moyen efficace pour améliorer les services de transport aérien

	TOTAL	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP	D'accord	Pas d'accord
UE27	26756	17%	36%	12%	6%	29%	53%	18%
BE	1000	19%	44%	14%	7%	16%	63%	21%
BG	1009	11%	13%	3%	10%	63%	24%	13%
CZ	1033	13%	40%	12%	10%	25%	53%	22%
DK	1001	22%	34%	17%	9%	18%	56%	26%
D-W	1092	22%	39%	11%	3%	25%	61%	14%
DE	1523	23%	39%	11%	3%	24%	62%	14%
D-E	431	25%	40%	11%	3%	21%	65%	14%
EE	1007	17%	29%	10%	2%	42%	46%	12%
IE	1007	19%	32%	17%	6%	26%	51%	23%
EL	1000	24%	39%	17%	8%	12%	63%	25%
ES	1007	24%	36%	14%	7%	19%	60%	21%
FR	1078	9%	34%	15%	11%	31%	43%	26%
IT	1048	17%	41%	11%	5%	26%	58%	16%
CY	501	53%	31%	3%	2%	11%	84%	5%
LV	1012	13%	30%	10%	1%	46%	43%	11%
LT	1022	10%	21%	6%	3%	60%	31%	9%
LU	504	24%	36%	12%	3%	25%	60%	15%
HU	1000	13%	25%	6%	3%	53%	38%	9%
MT	500	44%	38%	2%	2%	14%	82%	4%
NL	1079	35%	36%	7%	4%	18%	71%	11%
AT	1001	15%	46%	14%	4%	21%	61%	18%
PL	1000	8%	25%	8%	4%	55%	33%	12%
PT	1020	17%	37%	8%	5%	33%	54%	13%
RO	1023	12%	19%	5%	5%	59%	31%	10%
SI	1022	26%	26%	11%	3%	34%	52%	14%
SK	1037	15%	37%	12%	3%	33%	52%	15%
FI	999	12%	45%	20%	4%	19%	57%	24%
SE	1006	16%	40%	19%	7%	18%	56%	26%
UK	1317	18%	38%	15%	7%	22%	56%	22%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG4.3 Pour chacune des affirmations suivantes liées aux services du transport aérien, pouvez vous me dire dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord.

Le traitement reçu de la part de l'entreprise lorsque les choses ne se déroulent pas comme prévu est satisfaisant

	TOTAL	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	NSP	D'accord	Pas d'accord
UE27	26756	6%	27%	18%	7%	42%	33%	25%
BE	1000	6%	35%	26%	8%	25%	41%	34%
BG	1009	3%	9%	5%	10%	73%	12%	15%
CZ	1033	2%	32%	16%	7%	43%	34%	23%
DK	1001	10%	35%	21%	9%	25%	45%	30%
D-W	1092	6%	31%	17%	6%	40%	37%	23%
DE	1523	6%	30%	17%	6%	41%	36%	23%
D-E	431	8%	28%	18%	3%	43%	36%	21%
EE	1007	6%	27%	14%	5%	48%	33%	19%
IE	1007	8%	22%	21%	9%	40%	30%	30%
EL	1000	10%	29%	29%	10%	22%	39%	39%
ES	1007	8%	33%	18%	9%	32%	41%	27%
FR	1078	3%	22%	20%	11%	44%	25%	31%
IT	1048	6%	28%	22%	6%	38%	34%	28%
CY	501	10%	35%	12%	6%	37%	45%	18%
LV	1012	6%	26%	10%	1%	57%	32%	11%
LT	1022	3%	13%	15%	8%	61%	16%	23%
LU	504	10%	22%	19%	5%	44%	32%	24%
HU	1000	7%	19%	6%	3%	65%	26%	9%
MT	500	17%	29%	12%	7%	35%	46%	19%
NL	1079	14%	29%	11%	6%	40%	43%	17%
AT	1001	6%	33%	16%	4%	41%	39%	20%
PL	1000	3%	17%	7%	3%	70%	20%	10%
PT	1020	5%	31%	8%	3%	53%	36%	11%
RO	1023	8%	13%	7%	7%	65%	21%	14%
SI	1022	10%	20%	18%	12%	40%	30%	30%
SK	1037	5%	28%	20%	6%	41%	33%	26%
FI	999	7%	37%	14%	5%	37%	44%	19%
SE	1006	11%	37%	26%	5%	21%	48%	31%
UK	1317	6%	29%	25%	9%	31%	35%	34%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG5.1 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

La ponctualité

	TOTAL	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	N'utilise jamais les transports aériens (SP.)	NSP	Satisfait(e)	Pas satisfait(e)
UE27	26756	8%	33%	9%	3%	38%	9%	41%	12%
BE	1000	9%	38%	10%	5%	35%	3%	47%	15%
BG	1009	3%	9%	2%	-	73%	13%	12%	2%
CZ	1033	3%	27%	8%	2%	40%	20%	30%	10%
DK	1001	29%	47%	5%	1%	14%	4%	76%	6%
D-W	1092	12%	43%	6%	1%	25%	13%	55%	7%
DE	1523	11%	42%	6%	1%	27%	13%	53%	7%
D-E	431	7%	37%	7%	2%	35%	12%	44%	9%
EE	1007	7%	29%	7%	2%	43%	12%	36%	9%
IE	1007	22%	48%	7%	2%	14%	7%	70%	9%
EL	1000	4%	36%	20%	2%	37%	1%	40%	22%
ES	1007	6%	42%	13%	6%	28%	5%	48%	19%
FR	1078	6%	34%	10%	4%	39%	7%	40%	14%
IT	1048	3%	26%	18%	4%	38%	11%	29%	22%
CY	501	16%	62%	8%	3%	7%	4%	78%	11%
LV	1012	9%	25%	4%	-	50%	12%	34%	4%
LT	1022	5%	17%	5%	2%	38%	33%	22%	7%
LU	504	25%	39%	7%	1%	14%	14%	64%	8%
HU	1000	3%	10%	3%	2%	76%	6%	13%	5%
MT	500	21%	43%	5%	1%	24%	6%	64%	6%
NL	1079	11%	46%	9%	2%	22%	10%	57%	11%
AT	1001	9%	36%	11%	2%	37%	5%	45%	13%
PL	1000	3%	14%	4%	1%	70%	8%	17%	5%
PT	1020	4%	22%	4%	1%	60%	9%	26%	5%
RO	1023	4%	8%	3%	1%	65%	19%	12%	4%
SI	1022	11%	28%	4%	2%	51%	4%	39%	6%
SK	1037	5%	28%	4%	1%	51%	11%	33%	5%
FI	999	14%	51%	8%	2%	21%	4%	65%	10%
SE	1006	21%	54%	8%	1%	11%	5%	75%	9%
UK	1317	15%	42%	8%	3%	26%	6%	57%	11%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG5.2 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

Le confort

	TOTAL	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	N'utilise jamais les transports aériens (SP.)	NSP	Satisfait(e)	Pas satisfait(e)
UE27	26756	7%	35%	10%	2%	38%	8%	42%	12%
BE	1000	10%	42%	9%	1%	35%	3%	52%	10%
BG	1009	5%	9%	1%	-	73%	12%	14%	1%
CZ	1033	9%	30%	6%	1%	41%	13%	39%	7%
DK	1001	15%	54%	11%	2%	14%	4%	69%	13%
D-W	1092	8%	44%	10%	2%	25%	11%	52%	12%
DE	1523	8%	42%	10%	2%	27%	11%	50%	12%
D-E	431	6%	36%	10%	2%	35%	11%	42%	12%
EE	1007	8%	29%	6%	2%	43%	12%	37%	8%
IE	1007	17%	46%	12%	4%	14%	7%	63%	16%
EL	1000	8%	42%	11%	1%	37%	1%	50%	12%
ES	1007	8%	48%	10%	2%	28%	4%	56%	12%
FR	1078	6%	36%	11%	2%	38%	7%	42%	13%
IT	1048	4%	31%	14%	3%	39%	9%	35%	17%
CY	501	19%	63%	6%	1%	8%	3%	82%	7%
LV	1012	8%	27%	2%	-	51%	12%	35%	2%
LT	1022	5%	19%	4%	1%	38%	33%	24%	5%
LU	504	20%	44%	8%	2%	14%	12%	64%	10%
HU	1000	4%	11%	2%	1%	76%	6%	15%	3%
MT	500	19%	44%	7%	1%	24%	5%	63%	8%
NL	1079	7%	44%	14%	5%	23%	7%	51%	19%
AT	1001	11%	33%	14%	2%	37%	3%	44%	16%
PL	1000	3%	15%	3%	-	70%	9%	18%	3%
PT	1020	5%	24%	3%	-	61%	7%	29%	3%
RO	1023	4%	9%	2%	1%	65%	19%	13%	3%
SI	1022	11%	28%	5%	1%	51%	4%	39%	6%
SK	1037	7%	27%	4%	1%	51%	10%	34%	5%
FI	999	10%	54%	10%	2%	21%	3%	64%	12%
SE	1006	12%	53%	17%	3%	11%	4%	65%	20%
UK	1317	10%	41%	14%	4%	26%	5%	51%	18%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG5.3 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

L'information en cas de retards ou d'annulations

	TOTAL	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	N'utilise jamais les transports aériens (SP.)	NSP	Satisfait(e)	Pas satisfait(e)
UE27	26756	6%	27%	14%	4%	38%	11%	33%	18%
BE	1000	7%	34%	15%	4%	36%	4%	41%	19%
BG	1009	3%	7%	3%	1%	73%	13%	10%	4%
CZ	1033	5%	30%	7%	1%	41%	16%	35%	8%
DK	1001	19%	44%	11%	3%	15%	8%	63%	14%
D-W	1092	5%	36%	14%	2%	26%	17%	41%	16%
DE	1523	6%	35%	14%	2%	27%	16%	41%	16%
D-E	431	6%	31%	13%	2%	35%	13%	37%	15%
EE	1007	6%	24%	10%	2%	43%	15%	30%	12%
IE	1007	12%	38%	18%	6%	14%	12%	50%	24%
EL	1000	4%	29%	25%	4%	37%	1%	33%	29%
ES	1007	4%	33%	18%	7%	28%	10%	37%	25%
FR	1078	4%	23%	18%	4%	39%	12%	27%	22%
IT	1048	3%	24%	19%	5%	39%	10%	27%	24%
CY	501	11%	52%	11%	3%	8%	15%	63%	14%
LV	1012	7%	23%	4%	-	50%	16%	30%	4%
LT	1022	4%	14%	6%	2%	38%	36%	18%	8%
LU	504	13%	31%	13%	4%	14%	25%	44%	17%
HU	1000	3%	8%	3%	2%	77%	7%	11%	5%
MT	500	12%	40%	9%	4%	24%	11%	52%	13%
NL	1079	9%	39%	11%	4%	23%	14%	48%	15%
AT	1001	9%	35%	12%	2%	37%	5%	44%	14%
PL	1000	3%	12%	4%	1%	70%	10%	15%	5%
PT	1020	4%	20%	5%	1%	61%	9%	24%	6%
RO	1023	3%	5%	6%	1%	65%	20%	8%	7%
SI	1022	9%	26%	7%	1%	50%	7%	35%	8%
SK	1037	6%	25%	6%	1%	51%	11%	31%	7%
FI	999	6%	40%	16%	3%	22%	13%	46%	19%
SE	1006	14%	42%	19%	4%	12%	9%	56%	23%
UK	1317	10%	33%	18%	5%	26%	8%	43%	23%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG5.4 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

L'information en cas de perte, endommagement ou retard des bagages

	TOTAL	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	N'utilise jamais les transports aériens (SP.)	NSP	Satisfait(e)	Pas satisfait(e)
UE27	26756	4%	20%	14%	6%	38%	18%	24%	20%
BE	1000	5%	28%	17%	6%	36%	8%	33%	23%
BG	1009	1%	4%	3%	2%	73%	17%	5%	5%
CZ	1033	2%	18%	12%	3%	41%	24%	20%	15%
DK	1001	10%	33%	16%	7%	17%	17%	43%	23%
D-W	1092	5%	27%	15%	2%	25%	26%	32%	17%
DE	1523	5%	27%	15%	2%	27%	24%	32%	17%
D-E	431	6%	25%	14%	2%	36%	17%	31%	16%
EE	1007	3%	16%	16%	4%	43%	18%	19%	20%
IE	1007	8%	28%	16%	9%	15%	24%	36%	25%
EL	1000	3%	23%	24%	7%	36%	7%	26%	31%
ES	1007	4%	24%	17%	9%	28%	18%	28%	26%
FR	1078	3%	17%	17%	6%	39%	18%	20%	23%
IT	1048	3%	20%	18%	7%	39%	13%	23%	25%
CY	501	5%	31%	11%	5%	8%	40%	36%	16%
LV	1012	4%	15%	8%	2%	51%	20%	19%	10%
LT	1022	3%	10%	6%	3%	38%	40%	13%	9%
LU	504	8%	18%	17%	5%	14%	38%	26%	22%
HU	1000	2%	6%	3%	3%	78%	8%	8%	6%
MT	500	10%	28%	13%	5%	24%	20%	38%	18%
NL	1079	5%	24%	11%	5%	23%	32%	29%	16%
AT	1001	5%	28%	14%	5%	37%	11%	33%	19%
PL	1000	2%	9%	5%	1%	70%	13%	11%	6%
PT	1020	2%	19%	4%	1%	61%	13%	21%	5%
RO	1023	3%	4%	6%	2%	65%	20%	7%	8%
SI	1022	5%	19%	10%	5%	50%	11%	24%	15%
SK	1037	3%	19%	9%	3%	51%	15%	22%	12%
FI	999	4%	31%	16%	4%	22%	23%	35%	20%
SE	1006	9%	28%	20%	8%	12%	23%	37%	28%
UK	1317	7%	24%	16%	10%	26%	17%	31%	26%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG5.5 Pour chacun des éléments suivants concernant les services de transport aérien, diriez-vous, qu'en général, vous êtes très satisfait(e), plutôt satisfait(e), plutôt pas satisfait(e) ou pas du tout satisfait(e) de celui-ci ?

Les compensation offertes en cas de défaillance du service

	TOTAL	Très satisfait(e)	Plutôt satisfait(e)	Plutôt pas satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)	N'utilise jamais les transports aériens (SP.)	NSP	Satisfait(e)	Pas satisfait(e)
UE27	26756	3%	17%	13%	5%	39%	23%	20%	18%
BE	1000	5%	26%	15%	6%	36%	12%	31%	21%
BG	1009	1%	3%	3%	1%	73%	19%	4%	4%
CZ	1033	1%	14%	12%	3%	41%	29%	15%	15%
DK	1001	8%	27%	14%	7%	18%	26%	35%	21%
D-W	1092	2%	20%	12%	2%	26%	38%	22%	14%
DE	1523	2%	20%	12%	3%	28%	35%	22%	15%
D-E	431	3%	19%	12%	4%	37%	25%	22%	16%
EE	1007	3%	17%	13%	3%	43%	21%	20%	16%
IE	1007	5%	18%	14%	11%	15%	37%	23%	25%
EL	1000	2%	14%	24%	10%	37%	13%	16%	34%
ES	1007	2%	22%	14%	10%	28%	24%	24%	24%
FR	1078	3%	14%	15%	6%	39%	23%	17%	21%
IT	1048	2%	18%	19%	7%	40%	14%	20%	26%
CY	501	3%	18%	8%	6%	8%	57%	21%	14%
LV	1012	3%	14%	7%	2%	51%	23%	17%	9%
LT	1022	2%	8%	6%	3%	38%	43%	10%	9%
LU	504	7%	17%	13%	6%	15%	42%	24%	19%
HU	1000	1%	5%	3%	3%	78%	10%	6%	6%
MT	500	7%	20%	11%	3%	24%	35%	27%	14%
NL	1079	3%	19%	11%	5%	23%	39%	22%	16%
AT	1001	4%	23%	14%	5%	37%	17%	27%	19%
PL	1000	1%	8%	5%	1%	70%	15%	9%	6%
PT	1020	3%	17%	5%	-	61%	14%	20%	5%
RO	1023	2%	4%	5%	3%	64%	22%	6%	8%
SI	1022	4%	14%	10%	7%	51%	14%	18%	17%
SK	1037	2%	17%	9%	3%	51%	18%	19%	12%
FI	999	4%	28%	13%	5%	22%	28%	32%	18%
SE	1006	8%	26%	18%	9%	13%	26%	34%	27%
UK	1317	5%	21%	17%	8%	26%	23%	26%	25%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG6 Dans la liste suivante, à qui vous adresseriez-vous en priorité en cas de problèmes d'annulation ou de retard de votre vol pour obtenir l'application de vos droits ?
(MAX. 2 REPONSES)

	TOTAL	A la compagnie aérienne	A l'Autorité de l'aviation civile	A une association des consommateurs	A des avocats	A l'autorité nationale en charge de l'application des droits des passagers	Autre (SP.)	Aucun (SP.)	NSP
UE27	26756	61%	9%	16%	6%	12%	7%	1%	20%
BE	1000	71%	5%	19%	5%	14%	5%	3%	11%
BG	1009	48%	14%	8%	3%	11%	3%	0%	41%
CZ	1033	54%	4%	15%	5%	15%	6%	0%	25%
DK	1001	85%	16%	25%	5%	19%	1%	1%	8%
D-W	1092	71%	4%	14%	12%	8%	2%	1%	18%
DE	1523	71%	4%	14%	11%	9%	3%	1%	18%
D-E	431	70%	6%	13%	7%	15%	4%	1%	18%
EE	1007	56%	5%	14%	3%	16%	3%	1%	32%
IE	1007	71%	11%	19%	4%	12%	1%	1%	17%
EL	1000	76%	21%	9%	7%	23%	3%	0%	5%
ES	1007	71%	14%	27%	6%	13%	1%	1%	12%
FR	1078	73%	5%	29%	8%	13%	2%	2%	17%
IT	1048	45%	18%	16%	8%	14%	2%	1%	21%
CY	501	80%	13%	12%	4%	21%	1%	0%	9%
LV	1012	52%	6%	14%	1%	11%	5%	0%	31%
LT	1022	35%	8%	7%	2%	10%	12%	1%	40%
LU	504	80%	5%	16%	5%	14%	2%	2%	13%
HU	1000	36%	8%	8%	2%	17%	5%	0%	37%
MT	500	77%	7%	20%	5%	18%	1%	2%	13%
NL	1079	71%	4%	17%	3%	16%	3%	3%	17%
AT	1001	64%	11%	17%	7%	21%	4%	0%	17%
PL	1000	36%	4%	7%	4%	9%	13%	0%	38%
PT	1020	51%	9%	6%	3%	12%	6%	0%	31%
RO	1023	17%	2%	4%	1%	5%	67%	0%	12%
SI	1022	62%	6%	10%	2%	6%	7%	4%	21%
SK	1037	71%	6%	7%	8%	26%	4%	0%	18%
FI	999	77%	4%	14%	1%	13%	2%	5%	13%
SE	1006	85%	13%	27%	3%	18%	0%	3%	8%
UK	1317	67%	10%	11%	4%	11%	7%	1%	18%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG7a Au cours des douze derniers mois, avez-vous subi une annulation, un long retard, un refus d'embarquement ou une perte/ un endommagement de vos bagages ?

(SI 'UTILISE TRANSPORT AERIEN', CODE 3 EN QG1)

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	6505	19%	80%	1%
BE	277	13%	86%	1%
BG	52	6%	92%	2%
CZ	136	14%	86%	-
DK	489	27%	73%	-
D-W	322	10%	89%	1%
DE	421	10%	89%	1%
D-E	86	13%	86%	1%
EE	176	26%	74%	-
IE	583	17%	78%	5%
EL	207	15%	85%	-
ES	314	24%	76%	-
FR	238	23%	77%	-
IT	192	17%	78%	5%
CY	232	17%	83%	-
LV	155	25%	75%	-
LT	130	21%	78%	1%
LU	210	17%	83%	-
HU	25	36%	64%	-
MT	189	11%	89%	-
NL	401	18%	81%	1%
AT	290	18%	82%	-
PL	103	15%	85%	-
PT	120	10%	85%	5%
RO	75	19%	78%	3%
SI	217	18%	82%	-
SK	140	18%	81%	1%
FI	412	25%	75%	-
SE	533	27%	71%	2%
UK	465	22%	78%	-

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG7b Vous êtes-vous personnellement plaint(e) de cet incident auprès d'un organisme de gestion des plaintes ?

(SI 'OUI', CODE 1 EN QG7a)

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	1223	44%	55%	1%
BE	36	19%	81%	-
BG	3	-	100%	-
CZ	19	17%	83%	-
DK	130	32%	68%	-
D-W	31	33%	64%	3%
DE	43	40%	58%	2%
D-E	11	73%	27%	-
EE	46	41%	56%	3%
IE	98	44%	56%	-
EL	32	41%	55%	4%
ES	75	56%	44%	-
FR	55	28%	72%	-
IT	33	65%	35%	-
CY	41	62%	38%	-
LV	39	24%	76%	-
LT	27	23%	77%	-
LU	35	42%	58%	-
HU	9	-	100%	-
MT	22	55%	45%	-
NL	73	27%	73%	-
AT	53	72%	28%	-
PL	16	23%	77%	-
PT	12	36%	64%	-
RO	14	23%	66%	11%
SI	40	41%	59%	-
SK	25	23%	77%	-
FI	101	39%	61%	-
SE	142	41%	59%	-
UK	102	54%	46%	-

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG7c Diriez-vous que votre plainte a été très bien, assez bien, assez mal ou très mal gérée ?

(SI 'OUI', CODE 1 EN QG7b)

	TOTAL	Très bien	Assez bien	Assez mal	Très mal	NSP	Bien	Mal
UE27	543	15%	35%	30%	19%	1%	50%	49%
BE	7	-	27%	11%	62%	-	27%	73%
CZ	3	28%	-	26%	46%	-	28%	72%
DK	41	19%	28%	34%	19%	-	47%	53%
D-W	10	20%	50%	20%	10%	-	70%	30%
DE	17	30%	34%	20%	16%	-	64%	36%
D-E	8	51%	-	21%	28%	-	51%	49%
EE	18	28%	32%	19%	21%	-	60%	40%
IE	44	14%	37%	29%	20%	-	51%	49%
EL	13	38%	24%	19%	19%	-	62%	38%
ES	42	10%	39%	25%	24%	2%	49%	49%
FR	16	8%	30%	44%	18%	-	38%	62%
IT	21	-	28%	72%	-	-	28%	72%
CY	25	40%	7%	26%	27%	-	47%	53%
LV	9	13%	87%	-	-	-	100%	
LT	6	-	69%	-	31%	-	69%	31%
LU	15	26%	33%	-	41%	-	59%	41%
MT	12	56%	14%	24%	6%	-	70%	30%
NL	20	16%	35%	25%	24%	-	51%	49%
AT	38	7%	27%	55%	11%	-	34%	66%
PL	4	-	100%	-	-	-	100%	
PT	4	-	-	43%	57%	-		100%
RO	3	31%	38%	-	31%	-	69%	31%
SI	16	15%	59%	10%	16%	-	74%	26%
SK	6	-	36%	64%	-	-	36%	64%
FI	40	25%	29%	31%	11%	4%	54%	42%
SE	58	33%	32%	23%	9%	3%	65%	32%
UK	55	18%	40%	15%	27%	-	58%	42%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG8a Diriez-vous que lorsque vous voyagez en avion, la manière dont vos bagages sont gérés/ traités est très satisfaisante, plutôt satisfaisante, plutôt pas satisfaisante ou pas du tout satisfaisante ?

	TOTAL	Très satisfaisante	Plutôt satisfaisante	Plutôt pas satisfaisante	Pas du tout satisfaisante	NSP	Satisfaisante	Pas satisfaisante
UE27	26756	6%	32%	14%	5%	43%	38%	19%
BE	1000	11%	42%	10%	4%	33%	53%	14%
BG	1009	2%	12%	4%	1%	81%	14%	5%
CZ	1033	2%	32%	16%	4%	46%	34%	20%
DK	1001	24%	37%	17%	4%	18%	61%	21%
D-W	1092	6%	38%	15%	3%	38%	44%	18%
DE	1523	6%	37%	16%	3%	38%	43%	19%
D-E	431	5%	33%	19%	5%	38%	38%	24%
EE	1007	3%	24%	16%	4%	53%	27%	20%
IE	1007	18%	39%	13%	7%	23%	57%	20%
EL	1000	3%	40%	17%	3%	37%	43%	20%
ES	1007	4%	33%	21%	12%	30%	37%	33%
FR	1078	3%	30%	18%	9%	40%	33%	27%
IT	1048	1%	31%	17%	5%	46%	32%	22%
CY	501	16%	51%	16%	5%	12%	67%	21%
LV	1012	3%	20%	13%	4%	60%	23%	17%
LT	1022	3%	14%	8%	3%	72%	17%	11%
LU	504	9%	40%	20%	8%	23%	49%	28%
HU	1000	3%	17%	6%	2%	72%	20%	8%
MT	500	7%	38%	21%	11%	23%	45%	32%
NL	1079	13%	43%	12%	3%	29%	56%	15%
AT	1001	4%	38%	15%	3%	40%	42%	18%
PL	1000	2%	17%	5%	2%	74%	19%	7%
PT	1020	2%	26%	6%	3%	63%	28%	9%
RO	1023	2%	11%	4%	2%	81%	13%	6%
SI	1022	6%	29%	14%	5%	46%	35%	19%
SK	1037	5%	34%	12%	4%	45%	39%	16%
FI	999	8%	51%	16%	3%	22%	59%	19%
SE	1006	20%	48%	15%	3%	14%	68%	18%
UK	1317	15%	38%	13%	8%	26%	53%	21%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG8b Actuellement, les autorités nationales chargées de faire appliquer les règles concernant les retards, annulations et refus d'embarquement ne sont pas tenues d'intervenir en cas de problèmes relatifs aux bagages. Certains disent qu'il serait préférable que l'on puisse adresser les plaintes relatives aux bagages aux mêmes autorités nationales chargées de traiter les plaintes relatives aux annulations, aux retards ou aux refus d'embarquement. D'autres au contraire disent qu'il est préférable de continuer à adresser les plaintes relatives aux bagages aux différents organismes et associations (compagnies aériennes, associations de consommateurs, etc.) qui prennent actuellement en charge ces problèmes ? Laquelle de ces deux opinions se rapproche le plus de ce que vous pensez ?

	TOTAL	Adresser les plaintes relatives aux bagages aux mêmes autorités nationales chargées de traiter les plaintes relatives aux annulations, aux retards ou aux refus d'embarquement	Adresser les plaintes relatives aux bagages aux organismes et associations actuellement chargés des problèmes relatifs aux bagages	NSP
UE27	26756	38%	29%	33%
BE	1000	31%	47%	22%
BG	1009	33%	14%	53%
CZ	1033	33%	31%	36%
DK	1001	46%	37%	17%
D-W	1092	36%	33%	31%
DE	1523	37%	32%	31%
D-E	431	38%	29%	33%
EE	1007	25%	30%	45%
IE	1007	36%	27%	37%
EL	1000	51%	43%	6%
ES	1007	49%	30%	21%
FR	1078	36%	29%	35%
IT	1048	50%	21%	29%
CY	501	32%	53%	15%
LV	1012	20%	32%	48%
LT	1022	20%	21%	59%
LU	504	27%	43%	30%
HU	1000	31%	23%	46%
MT	500	28%	39%	33%
NL	1079	37%	35%	28%
AT	1001	37%	38%	25%
PL	1000	31%	13%	56%
PT	1020	26%	22%	52%
RO	1023	17%	16%	67%
SI	1022	32%	31%	37%
SK	1037	36%	32%	32%
FI	999	30%	50%	20%
SE	1006	33%	44%	23%
UK	1317	40%	35%	25%

Eurobaromètre spécial 319 – Droits des passagers aériens

QG9 Pensez-vous que le prix total, qui comprend toutes les taxes, les charges, etc. est indiqué sans ambiguïté pour le transport aérien ?

	TOTAL	Oui	Non	NSP
UE27	26756	26%	37%	37%
BE	1000	30%	48%	22%
BG	1009	16%	10%	74%
CZ	1033	16%	57%	27%
DK	1001	24%	60%	16%
D-W	1092	26%	42%	32%
DE	1523	26%	42%	32%
D-E	431	24%	42%	34%
EE	1007	25%	27%	48%
IE	1007	41%	37%	22%
EL	1000	39%	49%	12%
ES	1007	27%	44%	29%
FR	1078	27%	37%	36%
IT	1048	24%	34%	42%
CY	501	40%	42%	18%
LV	1012	24%	27%	49%
LT	1022	15%	24%	61%
LU	504	30%	47%	23%
HU	1000	14%	17%	69%
MT	500	31%	29%	40%
NL	1079	20%	54%	26%
AT	1001	33%	39%	28%
PL	1000	13%	33%	54%
PT	1020	16%	24%	60%
RO	1023	15%	11%	74%
SI	1022	47%	16%	37%
SK	1037	37%	27%	36%
FI	999	43%	37%	20%
SE	1006	47%	40%	13%
UK	1317	35%	40%	25%