

**Amandine Desmedt, 23 ans, réviseur d'entreprise, habite à Comines-Warneton**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Donc euh mes dernières vacances c'était au mois de Septembre dans le sud de la France pendant une semaine à la côte d'Azur et une semaine à Narbonne. Donc je suis partie avec ma maman et mon copain en voiture et une semaine, fin 6 jours à la côte d'Azur et 7 jours à Narbonne.*

**- Quelles seraient pour toi les vacances idéales ? Où irais-tu et avec qui ?**

*Euh... ben vacances idéales... Ben moi j'aime bien les vacances où, tu vois moi je suis randonnée. Je suis pas du genre à rester toute la journée à la plage fin une journée plage ça me dit mais j'aime bien de...fin moi je prends mon appareil photo, je mets mes baskets, je suis partie en randonnée, je tire 50.000 photos et voilà quoi. Donc ça c'est le vacances idéales, après avec qui ça dépend, ça peut être chouette de faire rien qu'avec mon copain, rien qu'avec ma famille, rien qu'avec mes amis, allé, fin au niveau des personnes j'ai pas vraiment de préférences. Destinations ben j'aime bien découvrir le monde, ben comme je dis, un peu plus où je voyage, et pas à rien faire. (Où vas-tu généralement en vacances ?). Principalement sud de la France... ah... mais je t'ai pas raconté mais je suis partie en Turquie pour le boulot, fin c'était une formation mais formation-vacances un peu. Les vraies vacances c'était en France en septembre. (Et les citytrip ?). Euh ouais j'en ai déjà fait, fin pas récemment, ça remonte à il y a deux ans donc au Luxembourg avec Groupon, donc un petit voyage pendant 3 jours aussi, allé j'aime bien visiter, fin surtout balade nature. (A l'avenir, où aimerais-tu aller ? Tu as des idées de destinations, avec quel moyen de transport ?). La Corse donc ça c'est plus préférable en avion, le sud de la France est super beau, pourquoi pas les Etats-Unis, ça ça dépend qui veut me suivre euh sinon ben aller un petit peu à la découverte, oui principalement le sud de la France, peut-être l'Europe comme l'Italie, l'Espagne et les Amériques, et peut-être un safari en Afrique mais ça ce sera pour dans longtemps quoi. (Si tu devais voyager un Europe, ce serait plutôt quelle compagnie ?). Euh...qu'elle compagnie, euh j'en sais rien, fin c'est rare que je prends l'avion donc euh... Ryanair ça me tente moins, allé plus où t'as quand même un peu de qualité euh, fin je sais pas trop dire parce que je m'y connais pas, fin la dernière fois que j'ai pris l'avion c'était en octobre mais je me suis dit les tickets étaient payés et j'ai rien du payer*

*donc euh c'est pas moi qui ait rien choisi donc allé à chaque fois que j'ai pris l'avion j'ai rien choisi donc je saurais pas te dire comme ça.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*Euh cette année je suis partie un peu plus souvent : 2 fois fin 3 fois avec la Turquie si on compte professionnel-vacances. Idéalement je partirais 2 fois. Quand je pars en voiture je prends pas mal de bagages niveau nourriture parce que souvent c'est un... fin pas camping mais c'est une maison – location vacances où on fait nous-même la nourriture donc on prend relativement pas mal de nourriture sinon quand c'est en tout frais payé, une valise avec mes habits et voilà. (Et en avion ?). Ben la limite qu'ils imposent, c'est 20 kilos d'habits donc euh 20 kilos d'habits (rires) fin je sais qu'en Turquie c'était 20 kilos, on a eu un peu du mal à y arriver mais allé, pas payer de suppléments, ce que je peux quoi.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*C'est chouette. J'ai pris plusieurs fois l'avion, j'ai pas des mauvais souvenirs, c'est juste stressant au début quand ils te disent « s'il y a une catastrophe », allé, t'as toujours cette appréhension là mais sinon ça s'est bien passé, c'étaient des courts voyages aussi. Parce que c'est vrai que allé, niveau place t'es assez serré, t'es fin en Turquie on était comme ça, mal partout, donc euh ouais, ça c'est vrai que moins de confort par exemple par rapport à un TGV. Un TGV t'as assez de confort en fait. Qu'en avion tu la moins, fin c'est des petits voyages, le prix devait sûrement aussi jouer avec ça mais c'est ça, c'est le confort qui est moins présent.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train ou le bus ou encore le bateau ?**

*Mmh ben c'est un peu différent. Donc la voiture ce qui est pratique c'est que quand t'es sur place, je vais dire t'as toujours ton moyen de transport c'est ça qui est chouette. Dans le sud de la France fin pour la voiture si on a envie de bouger on l'a tandis qu'en avion, on te dépose et tu sais moins voyager. Mais bon l'avantage c'est que si tu dois faire des longues destinations ben ça... disons que ça va vite. Euh TGV j'aime bien. Bon après c'est pareil quand t'arrives là-bas t'as plus de moyen de transport comme une voiture que t'as à ta disponibilité. Le bus ça j'aime pas trop, ça me donne vite mal au cœur. Mais le TGV c'était chouette, avion ouais j'aime bien aussi à part que tu dois arriver tôt à l'aéroport etc. Et voiture c'est fatiguant mais t'as toujours ton moyen de transport avec.*

**- Tu as déjà pris l'avion, peux-tu me dire combien de fois ?**

*Donc j'ai pris une fois pour le sud, une fois en Grèce, et une fois en Turquie. Donc trois fois.*

**- Sur quelles compagnies aériennes ?**

*Ouh...euh non fin je sais que le premier dans le sud de la France c'était un truc Thomas Cook ou je sais pas si ils voyagent avec des avions particuliers. Celui en Turquie c'était un avion qui fait Belgique – Turquie mais je saurais pas te dire la compagnie aérienne quoi. En Grèce c'était à Paris donc je sais vraiment pas dire quel avion c'était, quelle compagnie aérienne. C'est pas des voyages où j'ai dû m'occuper d'organiser donc ça n'a pas retenu mon attention.*

**- As-tu été contente des compagnies sur lesquelles tu as voyagé ?**

*Euh le dernier il était un peu vieux l'avion donc c'était pas rassurant fin j'avais ma tablette qui tombais, il était un peu vieux l'avion. (C'était pour aller en Turquie ?). Oui. (Et tu te souviens vraiment plus du nom ?). Ben t'as on a eu nos tickets ah... j'ai encore un truc du bagage de l'avion... j pense pas que ça va t'aider mais ça c'était en Turquie qu'on l'a eu. Ben c'était un avion qui reliait la Turquie mais je sais pas te dire. Je pense que c'est un avion spécial qui fait que ça, les allers retours, je sais pas, c'est les échos que j'ai entendus, qu'à peine arrivé à Bruxelles il repart en Turquie etc. quoi<sup>1</sup>.*

**- Qu'as-tu pensé des hôtesse, des stewards et des pilotes ?**

*Euh dans l'avion en Grèce tout ça j'ai pas de remarques particulières, ils étaient gentils tout ça. Dans le dernier avion on comprenait mal ce qu'ils disaient fin allé j'ai trouvé que c'était niveau explications quand ils te disent des trucs c'était beaucoup moins clair et fin ouais voilà quoi. (Et les pilotes ? As-tu déjà eu l'occasion de rencontrer un pilote ?). Je pense que si c'est bien eux (rires), ils te disent bonjour au début de l'avion fin j'ai pas... fin sans plus quoi. (Aimerais-tu rencontrer le pilote ?). S'il se crashe oui pour l'engueuler (rires). Euh pas spécialement sinon ben ça peut toujours être sympa. Quand ils sont au début de l'avion et qu'ils te disent bonjour, bon voyage et ça te fait une bonne impression sinon c'est pas, allé c'est pas le truc si on a pas que ça va me choquer.*

---

<sup>1</sup> Après vérification du coupon d'embarquement, la compagnie était Tailwind Airlines, compagnie aérienne Turquie.

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ?**

*Ben le premier c'était réservé via euh une agence de voyage. Et sinon en Grèce c'était pour le voyage de rhétos donc j'ai rien du m'occuper et là pareil, pour la Turquie j'ai rien du m'occuper non plus. C'était le boulot.*

**- Compares-tu avant de choisir ?**

*Mmmh non fin oui comme là je t'ai dit, club de voyage ça remonte à 7 ans je pense donc je pense pas qu'on ait choisi en comparant les avions ou quoi, c'était une agence de voyage où c'était avion – hôtel inclus donc ouais, on a fait confiance à l'agence de voyage.*

**- Combien de temps réserves-tu avant le départ en général en avion ?**

*Ben les deux dernier j'ai pas du réserver. 2 mois.*

**- Quel est ton plus beau ou pire souvenir de voyage en avion ?**

*Mmmh... c'était l'atterrissage euh... non il n'y a pas vraiment de mauvais moments. Ouais, le mauvais moment c'est quand on est rentrés de Turquie, on était crevés, on a fait la fête tous les jours : on arrive à l'aéroport, on avait dû se lever genre à 7-8 heures et l'avion était en retard d'une heure quart puis ça a passé à deux heures de retard donc allé, le retard ça frustre toujours quoi. Donc c'est ça, les mauvais souvenirs c'est ça.*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

*Je saurais pas te dire. Ben je sais même pas lesquelles que c'était. Bon c'est vrai que le dernier avion fin le dernier voyage en Turquie, l'avion était un peu vétuste quand même donc ça te refroidi un peu à la base mais bon je suis arrivée saine et vivante donc ça a été. Ouais sinon j'ai pas de... de... Après Thomas Cook je pense qu'ils ont plusieurs compagnies aériennes, on avait été très contents du voyage quoi. A part juste comme c'était des courts courriers, on est fort serrés fin allé, t'as trois par rangée donc ça c'est un petit peu l'inconvénient.*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Pas spécialement non... Ryanair j'hésiterais à prendre en fait fin allé, on entend le pour et le contre et... (Pourquoi ?). Bah on a déjà entendu des trucs, les chauffeurs qui dorment... c'est pas eux ? Je sais plus. Allé je privilégie quand même un peu la qualité fin je sais que c'est du low cost, on a jamais entendu de catastrophe, mais ça à quand même son petit côté négatif.*

*Ryanair on en parle sur le prix, pas cher mais j'entends quand même un peu allé peut-être pas rien qu'en qualité mais ils te proposent un prix bas mais t'as la petite étoile qui dit tu dois avoir « si, si, si » et au final comme t'as pas lu la petite étoile tu finis au même prix que... Allé c'est peut-être juste ça mais je voyage pas non plus tout le temps en avion donc je saurais pas trop te dire pour ça.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*La qualité quand même, le prix ça joue, ouais la qualité et le service rendus, la sécurité c'est ce qu'on en parle le plus, c'est un peu con mais tu peux prendre le TGV et avoir un accident de TGV mais l'avion ça reste ça, ça reste la sécurité, donc je pense que ça joue aussi fin au niveau du choix de la compagnie tu préfères choisir une compagnie un peu plus chère au niveau sécurité, fin c'est un peu bête quand tu penses à la logique quoi, fin... mais bon.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Pfff jsais pas trop te dire, je prends pas beaucoup l'avion, j'ai toujours pris en groupe que je suis un peu la foule pour savoir qu'il faut passer si, ça et là et allé, je serais vite perdue toute seule dans un aéroport donc peut-être le suivi dans ça, que ça peut être bien d'être accompagné fin à Zaventem j'ai demandé à quelqu'un, à un point service d'information, ils m'ont bien aidé tout ça donc ça n'a pas été un problème. Je pense peut-être ça important sinon les autres services euh, non j'ai pas spécialement euh d'idée en tête. (Quand tu dis un point d'info, ce serait une personne de l'aéroport ou de la compagnie ?). Non euh c'est parce que j'ai pas l'habitude, là c'était un point d'info de l'aéroport qui te guide et tout ça donc je trouve ça important parce que fin l'aéroport c'est vraiment l'inconnu pour moi donc euh ouais ça quoi.*

**- Concernant les services avant le départ, aimerais-tu avoir ta carte d'embarquement déjà imprimée, que tu ne doives pas faire la file ?**

*Ça doit être intéressant parce que je trouve qu'on doit quand même arriver super tôt à l'avance pour tout ça et c'est vrai que ça pourrait être intéressant. Parce que c'est vrai qu'au final allé comme le sud de la France, j'aurais peut-être fait plus vite d'y aller en TGV quoi donc euh...*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*A chaque fois j'ai pris Zaventem fin il y avait Paris, Paris c'était pour mon voyage rhétos, Zaventem pour euh... donc j'ai pas eu le choix euh sinon je ne suis pas contre les petits aéroports comme Charleroi ou Lille ou Ostende ou... c'est déjà plus facile pour circuler et je suppose que les parkings sont plus accessibles que ceux de Zaventem quoi parce que Zaventem ça paye. J'ai pas de, de truc, je pense que ça va plus me privilégier tu vois si allé par exemple si à Bruxelles je peux faire un direct ou si je vais à Charleroi où je dois faire deux avions là je vais quand même choisir Bruxelles, ça sera plus en fonction des destinations quoi.*

*Une fois je me suis rendue en navette donc ça c'est quand je suis partie dans le sud. La deuxième fois c'était un bus qui nous conduisait à l'aéroport. La troisième fois mes parents m'ont conduit à l'aéroport.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Ben ya Ryanair, il y a une compagnie irlandaise mais je ne sais plus son nom, t'as Brussels Airlines non, ouais. Air France, après je sais jamais si c'est l'avion ou..., je sais qu'il y a un truc en Irlande mais je sais plus, on avait fait un travail dessus mais sinon allé, de connaissance j'en connais pas beaucoup.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes belges ?**

*Il y avait la Sabena. (C'est quoi pour toi la Sabena ?). On l'a vu en cours, c'est une compagnie aérienne qui a fait faillite euh il y a quand même pas mal de temps maintenant et qu'on en reparle à chaque fois parce que c'était la seule compagnie aérienne belge et qu'ils ont capoté avec Swissair... ah je connais une autre compagnie aérienne ! (Connais-tu d'autres compagnies aériennes belges ?). Ben Brussels Airlines mais est-ce que c'est une compagnie ou pas ça ? C'est ça que je me demande, ça je sais pas, sans conviction. (D'autres qui te viennent à l'esprit ?). Non.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Ben peut-être par rapport à Ryanair, plus de qualité, de allé, de qualité mais une qualité un peu plus haute, un service plus haut.*

**- Que sais-tu de ses prix ? Penses-tu qu'ils sont abordables ?**

*Bah ça doit être plus cher que Ryanair au niveau des prix, comme je n'ai jamais réservé moi-même l'avion directement je sais pas trop te dire le prix des avions quoi.*

**- Quelles destinations dessert-elle à ton avis ?**

*Un petit peu partout, en Turquie, la Grèce, non la Grèce on est partis de France donc la France euh... un peu les grandes villes d'Europe, ouais principalement les villes d'Europe. Je pense que dès que tu vas un peu à l'étranger tu dois passer par Londres d'après ce que j'ai entendu sinon c'est vrai que c'est un peu l'inconnu sinon je pense que si tu veux aller plus loin c'est... faut passer par Londres. (Et dans le monde, où va Brussels Airlines ?). Sûrement en Amérique euh... la Chine... euh... (En Amérique du Sud par exemple ?). Oui je pense qu'elle va un peu partout. (En Afrique ?). Ouais mais je pense qu'ils ne desservent pas beaucoup... fin je pense que tu dois passer par Londres, non ? (rises). (Et pourrait-on aller en Australie avec Brussels Airlines ?). Ouais, aller au moins un avion par continent.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?)**

*Euh je pense que c'est compris dans le prix ouais, fin moi chaque fois que j'ai pris l'avion j'ai mangé. (Tout le temps, en toutes circonstances ?). Ouais, même dans les courts courriers, autant en France qu'en Turquie, on a à manger dans tous les avions ?*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Oui du moment que tu dépasses pas 20 kilos. (Et le nombre ?). On peut en prendre plusieurs. Dans mes souvenirs c'était 20 kilos euh le bagage en soute et 6 kilos... mais je pense qu'on peut en prendre plusieurs du moment qu'on dépasse pas les 20 kilos.*

**- Tu n'as donc jamais voyagé avec Brussels Airlines mais connais-tu quelqu'un qui a déjà voyagé avec cette compagnie et quels échos as-tu entendu ?**

*Ben je sais pas (rises) j'ai peut-être déjà voyagé sur Brussels Airlines sinon non allé je parle pas vraiment des compagnies si je pars avec quelqu'un qui a pris l'avion, je vais plus parler par Ryanair, un peu c'est « est ce que t'as pris Ryanair parce que... », « est ce que tu as pris du low*

*cost ou pas ? » sinon euh non, j'ai pas de, allé si je pars avec quelqu'un on va pas parler de la compagnie, on va plus parler du voyage, comment ça s'est passé, destinations, etc.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ?**

*Traditionnelle, pas low cost.*

**Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Donc Ryanair fin c'est plus euh fin je vois plus des étudiants, des jeunes qui veulent prendre l'avion pas trop cher, qui voient ça allé en dernière minute, last minute ou euh donc ça c'est plus Ryanair et peut-être plus des destinations en Europe, c'est ma vision de Ryanair. Brussels Airlines c'est déjà, le voyage plus business, tout ce qui passe par le business passe pas par Ryanair mais plus par Brussels Airlines et plus des voyageurs pour des grandes destinations et ceux qui veulent mettre de la qualité dans leur voyage d'avion et Air France, les destinations que la Belgique ne dessert pas. Fin je pense à ça parce que moi en Grèce il fallait aller en France pour prendre l'avion quoi. (Tu dis Brussels Airlines, ceux qui voudraient la qualité dans le service, les jeunes à ton avis, les étudiants, les jeunes à ton avis, tu penses que c'est important pour eux ?). Ben non parce que je pense que euh quand t'es jeune tu préfères payer moins cher ton ticket d'avion, ton hôtel, je pense que tu accordes moins d'importance quand tu commences à avoir une vie de famille ou des trucs comme ça. Même si j'exclus pas que les gens qui ont une vie de famille aiment bien de voyager par Ryanair au niveau du coût du transport. Moi je vois plutôt Ryanair...allé on est jeune on veut pas... on s'en fout d'un avion de moindre qualité, on préfère payer moins cher et puis c'est vrai que peut-être c'est... comme je dis c'est je pense plus les courtes destinations euh allé... Espagne ou Italie où t'es que 3 heures dans l'avion... c'est plus ma vision quoi.*

**- Quelles différences y-a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Le prix et la qualité... mmmh après pour Brussels Airlines comme je disais tu payes plus cher mais t'as pas de conditions tandis que Ryanair fin t'as ton poids des bagages euh, j'avais entendu que t'avais une entrée VIP pour être sûr d'avoir une place fin je sais plus, payer ça en plus. Allé à Bruxelles je vais dire, le prix est gros mais tout est inclut dedans tandis qu'à Ryanair t'as un petit prix et je pense si tu veux des services à côté tu payes.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ?**

*Mmmh fin je sais pas si je peux considérer ça comme publicité, fin à mon bureau<sup>2</sup> j'ai une carte avec des réductions, j'ai vu qu'il y avait des prix pour Brussels Airlines sinon autrement non. (Rien ne te revient alors ?). Pas en souvenir non, franchement non.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Oui quand même... fin peut-être pas niveau normes de sécurité mais parce que je pense que ça il y a quand même beaucoup de normes que... autant les compagnies low cost que les compagnies de qualité doivent respecter et fin je sais pas si t'as un avion plus cher, si il y a plus de qualité... je sais pas si ça joue mais ça peut influencer je pense euh... allé... les pilotes ont le même diplôme...ce que je veux dire c'est pas... c'est plus l'image qu'on en pense... mais il y a peut-être allé il y a peut-être dans le matériel quoi même s'ils doivent répondre à des normes de sécurité.*

---

<sup>2</sup> Ernst&Young Brussels

**Cindy Maurage, 22 ans, Financial analyst, habite à Baudour.**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu partie, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Je suis partie l'année passée la dernière fois au mois d'août à Barcelone avec une copine. Et euh j'ai pris l'avion pour y aller et ça c'est très bien passé. (Avec quelle compagnie ?). Ryanair parce que c'est le moins cher normalement même si c'est pas la compagnie la plus confortable... mais sinon oui, Ryanair. (Peux-tu me dire comment ça s'est passé pendant le voyage, même avant, qu'en as-tu retenu ?). Ben donc Ryanair ça se passe toujours comme prévu, il n'y avait pas de retard maintenant ils sont un petit peu exigeants sur les bagages. On le pèse 3-4 fois pour être sûr que c'est bon, que tu les escroques pas mais sinon ça va, pour le transport j'ai rien à redire, on a pas eu de soucis et le voyage c'est très bien passé. On est passés par une agence de voyage qui nous avait trouvé un hôtel et tout et non, c'était chouette, on a pas eu de mauvaises surprises et puis Barcelone pour se déplacer, le métro c'est super. (Était-ce ta première fois sur Ryanair ?). Non, non, non, à chaque fois que j'ai pris, non pas à chaque fois mais Ryanair pour les petits trajets. Je suis allée à Rome avec Ryanair, à Naples aussi, donc ça va. Il n'y a que pour aller en Turquie que j'ai pris une autre compagnie mais je m'en rappelle plus.*

**- Décris-moi tes vacances idéales. Où aimerais-tu aller, avec qui,...**

*Avec qui je sais pas mais aux États-Unis. J'aimerais bien faire le tour des États-Unis. (Tu as une idée de la compagnie que tu choisirais pour aller aux États-Unis ?). Hmm non, non je sais pas quelle est la meilleure ligne pour aller aux États-Unis, je ne me suis pas encore renseignée la dessus, certainement la moins chère j'imagine parce qu'aller aux États-Unis c'est cher mais euh... j'ai envie de faire le tour des États-Unis et même le Canada et le Mexique, tout en large quoi. (Si tu devais voyager en Europe, quel pays choisirais-tu, quel type de vacances ce serait, combien de jours ?). Euh ben en Europe ce que j'aime ces les vacances à la mer, je suis pas très montagne moi, c'est vacances à la mer et dans des endroits où on peut visiter aussi parce que je supporte pas de rester deux semaines au bord de la plage tout le temps. J'ai besoin d'alterner. Et sinon euh... 2 semaines je trouve que c'est bien pour partir en vacances et donc je t'ai dit, j'alterne visites et puis après repos autour de la piscine. (Quelle compagnie choisirais-tu pour partir à la mer en Europe ?). Ben Europe à mon avis Ryanair parce que... ou Jetair c'est ça ? Oui je sais mes parents prennent ça et que ça se passe bien aussi donc voilà.*

**- Combien de temps pars-tu en vacances et combien de fois par an ? Combien de bagages prends-tu ?**

*Généralement, en temps normal, une fois par an. Et environ deux semaines, 10-15 jours. Une grosse valise.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Ben écoute c'est pratique hein. J'aime bien prendre l'avion parce que avec mes parents on partait tout le temps en voiture pour aller dans le sud de la France donc on ne prenait pas l'avion mais du coup ça te pourri déjà deux jours parce que c'est une journée entière en voiture*

*tandis que l'avion tu le prends et t'arrives à midi déjà par exemple et tu perds pas une journée quoi.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train, le bus ou le bateau ?**

*Ben voyager en avion disons qu'il faut être là 2 heures avant, que faut surveiller, surtout pour une fille surveiller son poids de valise, c'est chiant. Surtout que aussi niveau de ramener des cadeaux pour la famille et pour les amis etc., ben comme on peut pas avoir trop d'excédents de bagages on fait attention aussi à ça. Tandis qu'en voiture, on s'en fout, on charge le coffre à mort donc euh mais euh, donc ouais ça a peut-être plus de contraintes en fait finalement mais euh pas autant que le bateau parce que le bateau ça c'est... J'ai déjà été en vacances en bateau, fin juste pour aller en Corse et en Sardaigne mais le bateau j'aime moins en fait. Faut mettre la voiture dessus, fin c'est compliqué.*

**- Tu as déjà pris l'avion, peux-tu me dire combien de fois ?**

*Mmh attends, je vais te le dire. Une, deux,... quatre fois.*

**- Sur quelles compagnies aériennes ?**

*Ben Ryanair et euh celle pour aller en Turquie je sais plus c'était euh... j'étais partie avec l'agence Neckermann mais je sais pas qu'elle compagnie ils nous on fait prendre. Easy quelque chose peut-être je sais plus te dire, je suis désolée.*

**- Pour aller en Turquie c'est la première fois que tu allais sur cette compagnie ? Qu'en as-tu pensé ? As-tu été contente ?**

*Oui c'est ça. Oui boh c'est la même chose que Ryanair sauf que eux servaient un repas parce qu'il y avait 3 heures d'avion je pense mais le repas était dégueulasse donc euh avec ou sans repas... (Et tu ne te souviens vraiment plus du nom de la compagnie ?). Non je sais plus du tout.*

**- Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes (sur cette compagnie pour aller en Turquie) ?**

*Pour aller en Turquie, franchement les hôtesse étaient pareilles que sur Ryanair. Après je me souviens sur Ryanair le pilote dit toujours un petit truc avant bien marrant. J'avais une anecdote quand j'étais allée en Italie, à Rome et euh l'avion avait du retard, il était déjà 23h donc on se disait « Ca y est, il ne décollera plus ». Puis finalement il a quand même décollé et le pilote a dit « Bon moi j'étais prêt à l'heure maintenant (c'était à l'aéroport où il n'y avait plus personne), je ne sais pas s'il y a un rapport mais il y avait un match de foot important donc les employés à mon avis regardaient le foot ». Donc on a été retardés pour ça, moi je trouvais sympa qu'il nous le dise, que franchement, qu'il nous invente pas une bêtise : l'avion avait un problème ou... (As-tu déjà rencontré le pilote ?). Non jamais. (Aimerais-tu ?). Ouais hein, pourquoi pas, après tout on lui confie notre vie hein.*

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ?**

*Hmm je l'ai par agence de voyage et également via le site internet en fait. (Le site internet de la compagnie ?). Oui. (Et pour Ryanair ?). J'avais été sur internet, à mon avis sur le site de l'aéroport de Charleroi je pense à ce moment-là j'étais passée, je pense... Et euh ouais j'avais réservé par là.*

**- Compares-tu avant de choisir ?**

*Non, non c'est vrai, non. Non mais maintenant si je devais faire un plus gros voyage, les Etats-Unis, là oui mais bon si c'est pour aller en Italie, Espagne, non. (Donc si tu devais voyager, la première compagnie qui te viendrait à l'esprit ce serait ?). Ben pour l'instant tant que j'ai pas vraiment un salaire, c'est Ryanair parce que bon voilà quoi, même si on paye après le ticket en lui-même n'est pas cher mais après tu rajoutes les taxes donc ça devient quand même cher. Pour l'instant oui mais maintenant comme je t'ai dit, pour un plus gros voyage là je prendrai une autre compagnie que ça forcément et là je prendrais le temps de comparer parce que le prix n'est pas le même non plus. (Et quelle compagnie par exemple ?). Euh Brussels Airlines à mon avis plus. (Pourquoi ?). Parce que c'est celle que je connais le mieux de réputation et puis pour partir de Zaventem, à mon avis cette compagnie est pas mal quoi.*

**- Combien de temps à l'avance réserves-tu avant de voyager ?**

*Je dirais trois mois environ en moyenne.*

**- Quel est ton plus beau ou pire souvenir de voyage en avion ?**

*Euh... le pire c'était une fois pour aller en Italie où il y a eu des orages et des turbulences donc forcément on n'est pas bien. C'est pas que j'ai stressé mais du coup on est secoué, on est pas bien. Et le plus beau voyage, fin le plus beau souvenir ben c'est quand on approche les montagnes, on a la vue de l'avion et ça c'est chouette, je trouve ça beau. Pour aller en Turquie on a eu de beaux paysages franchement.*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Et pourquoi ?**

*Euh non j'ai pas eu de mauvais souvenirs et euh et Ryanair c'est juste pour le prix parce qu'en lui-même l'avion n'est pas super confortable et bon les hôtesses parlent anglais, elles sourient mais elles sont pas non plus... fin je discute pas avec elles je veux dire mais euh... j'ai pas de mauvais souvenirs par rapport à une compagnie.*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Brussels Airlines parce que pour un plus gros voyage et puis parce que je pense que les avions sont différents aussi et le service aussi certainement. (Donc tu choisirais Brussels Airlines plus pour partir vers de longues distances ?). Oui. (Mais pour l'Europe alors ?). Ben pour l'Europe Ryanair ça me convient, franchement il y a deux heures d'avion en moyenne à chaque fois je m'en fous un peu de la compagnie quand c'est un petit voyage.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Le prix forcément. Puis voir s'il y a eu des accidents avec telle ou telle compagnie. Forcément ça joue aussi. Après euh... voilà c'est ça et puis j'écoute aussi les avis des autres aussi. Je demande avec qui ils sont partis, s'ils ont été contents*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus importants (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Si on part sur un long-courrier j'attends un service un peu mieux forcément donc euh, des repas un peu plus élaborés, un service où... parce que rester 8 heures dans un avion assis j'espère que... tu vois allé j'attends du confort etc. Puis euh si il y a un retard ou un problème j'attends de l'honnêteté, qu'on nous dise les choses, qu'on ne laisse pas les gens comme ça comme à la SNCB où on te laisse dans les train et qu'on te dit rien, donc euh c'est ça que j'attends. Et puis aussi la gentillesse du personnel quoi. **(Et pour le court et moyen-courrier, pour l'Europe ?)**. Là à ce moment-là j'attends qu'ils respectent les délais, que le personnel soit sympathique. Maintenant j'attache moins d'importance au service parce que je sais que le vol ne sera pas long et que voilà....*

**- Quels services avant le départ te sembleraient importants ? Par exemple avant le départ, avoir ta carte d'embarquement déjà imprimée, que tu ne doives pas faire la file pour le check-in, serait-ce important pour toi ou non ?**

*Ben oui peut-être trouver un système pour éviter d'être là deux heures avant parce qu'on y va pour être sûr mais on sait bien que finalement on a le temps donc on est là, on patiente et c'est vrai que c'est long euh donc oui, si on pouvait trouver une solution pour y aller plus vite, forcément ce serait plus chouette.*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*Pour les petits trajets je vais toujours à Charleroi en fait parce que c'est pas loin de chez moi, il est pas grand l'aéroport, je le trouve convivial on va dire ça comme ça. Après sinon ce serait plutôt Zaventem quoi pour les plus grands voyages. **(Quand tu dis convivial à l'aéroport de Charleroi, pourquoi convivial ?)**. Parce qu'il est pas grand je te dis et puis il y a des boutiques et puis je rencontre toujours quelqu'un que je connais là, c'est comme un magasin en fait.*

*Alors souvent je me fais conduire. **(Par qui ?)**. Par mes parents, par ma famille, on me dépose et voilà. Maintenant si ils n'étaient pas libre alors à ce moment-là j'irais en train quelque chose comme ça.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Humm... Ryanair, Brussels Airlines, après euh... je réfléchis... euh ben il y a Air France, euh Easyjet ou je sais pas quoi, Jetair, mais non sinon je connais pas plus, Virgin.*

**- Parmi celles que tu as citées, lesquelles sont belges ?**

*Brussels Airlines mais c'est la seule je pense parce qu'avant c'était la Sabena mais ça n'existe plus. (La Sabena c'est quoi pour toi ?). Pour moi c'était une compagnie aérienne belge mais qui a été après prise par la Suisse et puis finalement ça a fini par faire faillite mais c'est toujours là en plus, c'est pas encore fini. (C'est-à-dire ?). Ben il reste encore quelques services je crois, mais je sais pas lesquels mais je sais que de la Sabena, il reste un ou deux services. (Dans quel domaine ?). Non je sais plus, je l'ai vu en cours mais je t'avoue que... (rires).*

**- Tu as cité Brussels Airlines dans les compagnies belges, y-en-a-t-il d'autres qui te viennent à l'esprit ?**

*Belges ? Non.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Hummm. Ben pff je sais pas grand-chose en fait. A part que c'est à Zaventem qu'on peut prendre cette compagnie-là sinon je ne sais pas grand-chose.*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*Oui, à mon avis oui parce que la majorité des belges prennent quand même cette compagnie aussi donc je pense que ça doit être abordable mais maintenant, j'ai aucune idée des prix.*

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

*Ah, je sais pas, à mon avis en Europe déjà. Après je sais pas. (Penses-tu que Brussels Airlines va en Asie ?). Oui peut-être, possible. (En Afrique ?). Possible je sais pas, je me suis pas renseignée.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?)**

*Oui on doit avoir à manger et je pense que ça doit être gratuit.*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Euh ben le bagage je dirais que c'est gratuit fin je pense c'est plus compris dans le prix du billet tandis que Ryanair ça fonctionne plutôt sous système de taxe mais je suis pas sûre mais je pense.*

*Les bagages : En tout cas Ryanair c'est un en cabine et un en soute. (Et Brussels Airlines ?). Ça doit être pareil peut-être et si on prend plus peut-être que là on paiera un supplément je sais pas. (En termes de poids tu as une idée sur Brussels Airlines ?). Sur Brussels Airlines non.*

**- Tu n'as jamais volé sur un avion de Brussels Airlines mais est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur la compagnie et quels échos as-tu entendu ?**

*Euh ben connaitre quelqu'un en particulier non je pense pas mais à chaque fois que j'ai entendu parler de cette compagnie-là j'ai eu des bons échos donc euh... (Dans quelles circonstances ?). A la télévision. (Tu te souviens de ce que tu as entendu ?). Non.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ?**

*Je dirais traditionnelle, Ryanair ben low cost et encore. (Pourquoi pour Brussels Airlines ?). Parce que c'est celle que j'ai toujours connue en fait et puis j'entends pas forcément d'innovations à la télévision, j'en entends pas forcément parler. Après Ryanair, c'était à la base une compagnie irlandaise,...*

**- Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Euh... ben Ryanair c'est plus les étudiants je trouve qui partent en vacances. Après Brussels Airlines c'est peut-être les couples, les familles peut-être un peu plus pour un peu plus de confort. Et Air France aussi, Air France, déjà un peu plus aisé je trouve.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Le service à mon avis, le service et puis euh peut-être qu'on paye sur Brussels Airlines un prix un peu plus cher mais beaucoup de choses sont comprises que Ryanair mais après ils t'ont à coups de taxes donc je trouve que c'est un faux low cost Ryanair je trouve. (Qu'entends-tu par une différence de service selon toi ?). Ben à mon avis au niveau du confort des avions je pense puis après Ryanair, au niveau du service, c'est une hôtesse qui passe avec un chariot. A mon avis je sais pas mais que sur Brussels Airlines il y a d'autres trucs en plus. (Quels autres trucs en plus ?). Je sais pas. Pour les plus longs courriers, par exemple il y a des petits films qui passent, ils vendent des magazines, fin sur Ryanair il n'y a qu'un seul magazine où ils vendent leurs trucs c'est tout, des journaux en plus. (Et quels services voudrais-tu en plus que celui que tu as sur Ryanair ?). Des films déjà qui passent parce qu'on a déjà ça qui passe dans les cars en Belgique donc je vois pas pourquoi dans les avions on n'aurait pas et puis un bar peut-être, pour se dégourdir les jambes même si c'est que 2 heures, au moins se lever et aller boire un verre plutôt que l'hôtesse qui passe avec son chariot. Voilà.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ?**

*Oh certainement oui je pense. (Où ?). Sur internet à mon avis, plus, des pubs sur internet. (Et qu'en as-tu retenu ?). Mmmh moi à chaque fois je regarde la destination tu vois, souvent les pubs pour les avions quand il y a une belle destination, on va être plus attaché sinon... (Tu ne te souviens pas de la destination ?). Non mais souvent c'est des belles destinations au soleil, on te montre une plage quelque chose comme ça, on a la vue attirée dessus et voilà.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Non je pense pas parce que je pense pour la sécurité de toute façon c'est pas parce que tu vas payer moins cher qu'on va dire « oh aller c'est pas grave, on a payé moins cher s'il s'écrase c'est pas grave ». Je pense qu'au niveau de la sécurité franchement je pense que pour toutes les compagnies... maintenant j'avoue les compagnies asiatiques etc. qu'on ne connaît pas bien, je m'en méfierais peut-être plus forcément.*

## **Clélia Dufrasne, 24, étudiante, habite à Courcelles (Charleroi)**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Je suis partie dans ma famille, en Italie en avion. On est partis avec Ryanair. On est partis au mois d'Août. Et je suis partie une semaine en Juillet aussi en Italie, toujours avec Ryanair, 1 semaine. (Pourquoi Ryanair ?). Parce qu'en fait le vol est Charleroi – Brindisi et en fait, c'est un vol qui existe depuis pas très longtemps (3-4 ans je pense pas plus) et c'est à 80km de chez moi, de ma famille en Italie et donc c'est pour des raisons pratiques. Alitalia va jusque-là aussi mais les vols sont beaucoup plus chers. (Que penses-tu de Ryanair ?). Ben j'ai jamais été déçue parce que ils arrivent toujours à l'heure voire même à l'avance donc ça c'est quand même bien. Moi je trouve que par rapport à ce que peuvent dire les gens, on est pas si mal que ça, point de vue installation tout ça, on est quand même bien je trouve. Bon moi je prends jamais tout ce qui est boissons tout ça dans l'avion parce que ça coute les yeux de la tête donc ça je prends jamais. Sinon bon le personnel, aimable, serviable aucun souci quoi.*

**- Décris-moi un peu tes vacances idéales, où, avec qui,...**

*Alors j'aimerais bien partir en Australie, plusieurs mois si possible, avec qui euh..quelqu'un de ma famille ou mon amoureux. Voilà. (Et un citytrip ? Si tu devais partir en Europe, quelles villes aimerais-tu visiter ?). Je dirais Londres euh... 3-4 jours. Peut-être Florence, Venise, fin l'Italie surtout puis l'Espagne, Barcelone, je suis jamais allée. Euh la Croatie aussi. (Quel moyen de transport utiliserais-tu ?). Pour l'Angleterre je dirais le train, l'Eurostar ou sinon l'avion. (Tu sais quelle compagnie tu prendrais ?). Euh spontanément je vais tout de suite voir si Ryanair va jusque-là, si par exemple Ryanair ne va pas jusque Prague parce que Ryanair ne va pas sur Prague et bien là je vais regarder d'autres compagnies, Brussels Airlines, tout ça quoi.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances, combien de fois par an et combien de bagages prends-tu ?**

*Je pars en moyenne deux fois par an en vacances grand maximum, toujours en Italie. Maximum 3 semaines à chaque fois. Et pour les bagages souvent en fait ce que je fais c'est que je prends un bagage à main que je mets dans l'avion et mon père nous rejoint souvent en voiture et c'est lui qui prend tous les bagages. Comme ça on paye pas de suppléments, voilà.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Euh... j'aime bien parce que ça va vite. Maintenant j'ai toujours une petite peur du crash de l'avion mais c'est très minime quoi. Mais en générale j'adore quoi.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train, le bateau ou le bus ?**

*Non pas du tout. L'avion c'est pratique, ça va plus vite, c'est parfois même moins cher que la voiture. Par exemple parce que finalement aller en voiture jusqu'en Italie quand on voit le prix de l'essence, des péages et tout ça, ça revient beaucoup plus cher que l'avion finalement donc euh... je pense que le rapport qualité-prix, c'est mieux l'avion de toute façon, que tous les autres transports. Sauf peut-être le train pour des destinations plus courtes quoi.*

**- As-tu déjà pris l'avion ? Combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?**

*Etant donné que je prends l'avion minimum une fois par an depuis que je suis née, je dirais 40 fois. Sur Ryanair, Brussels Airlines, Lufthansa, British Airways, celle pour aller à New York c'était Delta, et sans doute d'autres mais je ne m'en souviens pas. (Sur Brussels Airlines c'était la 1<sup>ère</sup> fois que tu as voyagé sur cette compagnie ?). J'ai voyagé peut-être deux ou trois fois avec eux. La dernière fois c'était pour aller à Berlin. C'était un voyage organisé par l'école, et je ne sais plus si c'est parce que Ryanair n'allait plus jusque Berlin, je ne sais plus, mais c'est ce qu'ils avaient trouvé de moins cher, c'était avec Brussels Airlines. (Et qu'as-tu pensé de Brussels Airlines ?). Oh nickel, pas de problèmes. Je vais dire oui aussi parce que le prix était attractif, maintenant je suis bien dans Ryanair aussi quoi. (Les différences selon toi entre Brussels Airlines et Ryanair ?). Honnêtement je ne me souviens plus trop, mais oui il y a peut-être plus de place dans l'avion sans doute. Ryanair on est quand même plus serrés, mais ce que je fais enfin ce qu'on fait aussi quand on part avec Ryanair, c'est qu'on se met aux sorties de secours parce que là on a plus de place. Donc je ne me mets jamais ailleurs en fait. Je réserve toujours mes places pour me mettre là donc je pense qu'on est plus serré dans les autres places dans Ryanair maintenant je sais pas quoi. (Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes sur Brussels Airlines ?). ... Honnêtement je ne me souviens plus. Franchement je ne me souviens plus. C'était il y a 3-4 ans, je ne me souviens plus. (Et sur les autres compagnies ?). Ryanair*

toujours sympas, les hôtesses parlent toujours plusieurs langues donc ça c'est bien, quand même, les stewards aussi, sympas, il y a juste le dernier je me souviens, il était un peu... on voyait bien qu'il était très fier d'être steward donc euh il faisait un peu son macho comme ça dans les couloirs de l'avion donc ça m'énervait un peu mais à part ça, très sympa quoi. *(Et les pilotes ?)*. Chez Ryanair toujours très sympas, parce que même quand on descend et même quand on arrive ils nous saluent tout le temps et quand il fait les appels, etc. toujours très sympas. Puis on aime bien l'applaudir aussi à la fin s'il atterri bien, si on est à l'avance,... *(Tu as déjà rencontré le pilote ?)*. Réellement juste bonjour-au revoir. *(Sur Ryanair uniquement ?)*. Ryanair. Maintenant les autres je ne me souviens plus vu que c'est Ryanair que je prends principalement, ça me marque parce que chaque fois ils sont là quoi. *(Pour toi, est-ce important de rencontrer le pilote ?)*. Ben oui au moins on voit à qui on a affaire quelque part. C'est toujours bien qu'il sorte de son cockpit, justement ça prouve qu'il se prend pas pour supérieur aux autres,...

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

En ligne. Je vais sur le site de Ryanair, je réserve la-dessus, et même pour des autres compagnies c'est toujours en ligne. *(Sur le site de la compagnie ?)*. Oui. *(Combien de temps à l'avance ?)*. Ça dépend : On regarde souvent les prix et c'est on voit que c'est pas trop cher, tout de suite on prend et si on voit que c'est quand même très cher et qu'il y a des chances que le montant baisse etc., et qu'on part pas tout de suite ben là on attend un petit peu quoi. Si on voit que le prix est toujours le même bon ben là on finit par réserver parce qu'on doit vraiment partir. Mais par exemple, ma mère elle part quasiment tous les mois en Italie, elle part toujours quand c'est le moins cher. Vu qu'elle a pas d'obligations d'aller là-bas, ben c'est quand c'est le moins cher. *(Compares-tu avant de choisir ? Comment ?)*. Non, non jamais. Quand je pars en Italie jamais, c'est toujours Ryanair. *(Et si tu devais aller ailleurs ?)*. Là oui, là je comparerais. *(Avec qui ?)*. Si c'est des voyages lointains je prendrais, je prends la compagnie la moins chère, quelle qu'elle soit.

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

Je pense les plus beaux c'est quand je vais en Italie, qu'on arrive une demi-heure à l'avance et que le vol se passe très bien. Sinon le pire... le vol aussi avec Delta était pas mal aussi vers New

*York, on avait atterri avec un peu d'avance. Et là aussi le service à bord du vol était vraiment bien. Maintenant le pire voyage, j'ai jamais eu de voyage... jamais*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

*Euh... si... ça y est je me souviens. Quand je suis partie en Turquie, maintenant la compagnie c'était quoi ?... La truc de Turquie c'était quoi ?... Et ça je me souviens on avait vraiment mais vraiment pas de place dans l'avion. J'étais partie de Liège jusque Kusadasi, je sais plus la compagnie, à mon avis c'était Air Turquie, de chez eux, et là je me souviens j'avais mes jambes dans le couloir parce que j'avais pas de place en fait. Et ça c'était pas un voyage très agréable, en plus on avait fait escale à Ostende pour ensuite repartir à Kusadasi donc ça je trouvais ça vraiment aberrant, donc ça m'avait pas trop plu quoi. (Et le plus beau ?). Ça c'est toujours avec Ryanair, oui...*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Euh... Ben je pense que j'ai pris beaucoup de compagnies donc euh... je saurais pas te dire que ça. (Aucune te vient à l'esprit ?). J'ai fait Lufthansa, Brussels Airlines, British Airways,... Si si peut-être la compagnie aérienne pour aller dans les pays genre Arabie Saoudite parce qu'on voit les 1<sup>ère</sup> classes ça à l'air très classe justement donc ça peut être pas mal, ça pourquoi pas. Mais je ne sais pas comment s'appelle la compagnie aérienne.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ? Par ordre.**

*Le prix. Le service uniquement si c'est un long vol. Si c'est un vol de 2 heures je m'en fous. Voilà. Maintenant si c'est un vol de 7 heures je m'attends quand même à avoir un service minimum. Euh sinon... la bouffe ça non certainement pas. Maintenant la ponctualité, si il y a un souci, qu'on nous tienne au courant qu'on nous ne laisse pas comme ça s'inquiéter pour rien.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Mmmh...euh...que les vols ne soit pas supprimés..mais bon... (Et s'il est supprimé qu'attends-tu de la compagnie ?). Un dédommagement ou alors proposer une date de retour et si celle-me convient pas trop alors oui qu'ils me proposent un dédommagement. Ah oui et que, ce que je n'aime pas, chez Ryanair, c'est que toutes les 10 minutes ils font des annonces pour des tickets de loterie, pour euh... proposer des sandwiches, puis dire qu'ils vont passer avec des*

*parfums, puis de nouveau pour dire qu'ils vont passer avec des sandwiches puis de nouveau qu'ils vont passer avec des magazines et ça, ça m'énerve parce que c'est trop trop souvent pendant le vol et euh c'est vraiment... pour moi c'est trop... c'est trop.*

**- Concernant les services avant le départ, trouves-tu que c'est important sur n'importe quelle compagnie que tu puisses avoir ton ticket d'embarquement déjà imprimé, que tu fasses ton check-in toi-même pour que tu n'aies pas à faire la file pendant des heures à l'aéroport ?).**

*Ca c'est un avantage c'est clair que ça c'est pas mal. C'est pour ça que je suis habituée justement avec Ryanair donc le jour où je devrai prendre une autre compagnie parce que je devrai partir plus loin par exemple, là ça me referait bizarre de devoir faire la queue parce que j'aurai pas imprimé mon billet en ligne et tout ça mais bon, moi que tant que tout se passe bien, qu'on perde pas mes bagages aussi parce que et que oui tout se passe bien...*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*Ben Charleroi parce que c'est à 5 minutes de chez moi et sinon ben Bruxelles parce que là il y a plus de destinations bien sûr pour partir hors-Europe principalement mais sinon euh c'est dernières années c'est surtout Charleroi.*

*Je me rends en voiture. Si je vais toute seule c'est mes parents qui me conduisent principalement, si je vais avec mes parents en vacances, là c'est quelqu'un, un ami où un oncle qui me conduit.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Oui : Ryanair, Brussels Airlines, Lufthansa, British Airways, Delta, Air France, et Alitalia*

**- Parmi celles que tu viens de me citer, lesquelles sont belge ?**

*Aucune, non, aucune. Je crois qu'aucune n'est belge.*

**- Peux-tu me citer des compagnies belges ?**

*Jetair.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Euh ben aéroport de Bruxelles, euh.. ex-Sabena.. (C'est quoi pour toi la Sabena ?). Euh quand je pensais à Sabena ça me faisait penser à quelque chose de vraiment belge, de chez nous et ça me fait aussi penser quand il y a eu la catastrophe, quand ça a été la faillite avec tous les licenciements, je m'en souviens aussi. Euh mais j'avais l'impression que la Sabena avait une identité plus belge que Brussels Airlines... Brussels Airlines ça fait anglais comme ça...fin Sabena je trouvais que c'était mieux. (Penses-tu qu'il y a un lien entre Sabena et Brussels Airlines à l'heure actuelle ?). Non, plus trop. (Donc pour toi Brussels Airlines c'est une compagnie ou un aéroport ?). C'est...mmmh c'est plus des avions sur lesquels on a mis Brussels Airlines qui sont principalement basés à Bruxelles mais c'est tout. Je pense que ça n'a plus rien de belge en tout cas.*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*Ben la dernière fois que j'avais regardé c'était pour partir à Prague, je trouvais que les prix étaient assez excessifs, c'était plus de 300 euros aller-retour pour une période euh.. c'était pas pendant les vacances scolaires, c'était pas pendant la Noël,... donc je trouvais ça euh oui un peu excessif donc j'ai pas été voir plus loin en fait.*

**- Quelles destinations dessert-elle ? Où va Brussels Airlines ?**

*Je pense un peu partout en Europe, surtout là où Ryanair ne va pas. Et alors les grosses villes hors-Europe, New York, les grosses villes aux Etats-Unis,... Pour l'Australie je sais qu'il n'y a pas de direct, on doit partir de Londres où de Paris. (Penses-tu qu'il y a des vols direct pour aller en Chine ou en Asie avec Brussels Airlines ?). Oui je pense. (En Afrique ?). Oui. (En Amérique latine ?). Non je pense qu'il y a toujours une escale à mon avis aux Etats-Unis. (Mais en Asie, en Afrique, on peut y aller directement ?). Ça dépend où en Afrique à mon avis. Si c'est à Madagascar à mon avis il y a une escale, mais en Chine peut-être bien que c'est un direct.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant) ?**

*Oui mais je pense que ça doit pas être très bon comme chez toutes les compagnies aériennes. (Quand tu as volé sur Brussels Airlines tu te souviens de la nourriture ?). Non parce que je me souviens plus si on a eu à manger et de toute façon quand ils proposent un repas sur un vol je dis toujours non, c'est trop dégueulasse. (Et tu penses que c'est gratuit ou payant ?). Ah c'est*

payant et en plus c'est pas donné. *(Sur Brussels Airlines c'est payant ?)*. Je pense. *(Dans toutes les circonstances ?)*. Ah si t'es en première classe, non.

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Oui, pour ça c'est pas comme Ryanair. A mon avis c'est 10 kilos dans l'avion et en soute 30 kilos ?*

**- As-tu déjà volé sur un avion de Brussels Airlines ? Tu m'as dit oui car tu as voyagé sur Brussels Airlines à Berlin mais de quoi te souviens-tu ?**

*Je sais bien qu'on avait pas à manger parce que c'était pas un long vol de toute façon, euh... on a pas eu de soucis pour les bagages, ponctualité pas de soucis. Les gens à bord je ne me souviens plus, je saurais plus te dire s'il y avait une hôtesse ou comment ils étaient, ça je ne sais plus. Euh... maintenant, pas de problème pour enregistrer le vol, pour ça pas de soucis.*

**Connais-tu quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Euh non...*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ?**

*Je dirais premium car elle est pas low cost certainement pas, je pense qu'elle est au même niveau qu'Air France, Alitalia. C'est pas forcément bon marché mais le service est peut-être mieux que sur Ryanair quoi.*

**- Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Je pense que pour Ryanair c'est principalement pour des personnes qui aiment voyager souvent. Euh si je prends mon exemple, les gens qui vont sur mon vol en Italie c'est des gens qui vont retrouver de la famille là-bas. Et ils profitent des bons prix justement pour aller plus souvent là-bas donc les voir plus et c'est pour ça qu'ils prennent Ryanair. Je pense que si Brussels Airlines avaient fait les mêmes prix, ils auraient pris Brussels Airlines. Maintenant le fait que ce soit basé à Charleroi et qu'il y a une forte communauté italienne à Charleroi ben ça aide aussi quoi. Pour Brussels Airlines je pense que c'est peut-être plus des hommes et des femmes d'affaires et Air France pour les hommes d'affaires ou les longs voyages. (Et les*

*étudiants, jeunes travailleurs, où iraient-ils ?). Ben hum je dirais principalement Ryanair et peut-être Brussels Airlines s'il y a pas des destinations reprises par Ryanair.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Le prix et sans doute la qualité. (Elle serait meilleure où ?). Chez Brussels Airlines.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*J'ai déjà vu des affiches dans les abribus, quand ils proposaient des vols Bruxelles-Lisbonne pour 25 euros. (Qu'as-tu pensé de cette pub ?). Vu que j'aime bien voyager, à chaque fois que je voyais ça, j'étais attirée par euh... je voyais principalement les chiffres : 25 euros Bruxelles-Lisbonne et Brussels Airlines et je retenais vraiment, je suis fort visuelle. Mais c'est pas pour autant que je prenais la peine d'aller sur le site internet pour aller voir, pour m'intéresser plus. Maintenant bon j'aurais été dans l'optique « oh tiens j'ai envie de partir quelque part pour un city trip », j'aurais vu ça je me serais dit « ah tient je vais aller voir » mais si je suis pas dans l'optique je vais pas faire de city trip, alors je vais pas aller voir.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Non. Euh... je pense que toutes les compagnies aériennes sont soumises à la loi, qu'elles sont obligées de faire certaines choses pour que le vol se passe bien, qu'on ait assez de carburant etc., que la compagnie soit irlandaise ou belge, elles doivent obéir à certains critères même si on paye nous, moins cher les billets, il faut quand même que la sécurité des passagers soit optimale.*

## **Delphine Beka, 23 ans, étudiante, habite à Châtelineau**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Je suis partie à Londres, je suis partie 3 jours, j'étais avec ma copine. Je suis partie en Eurostar, j'ai logé au Travel Lodge, on a fait plein de visites... Ca c'est super bien passé, le voyage s'est super bien passé. (Pourquoi le choix du train ?). Ma copine n'aime pas vraiment l'avion et en plus ben au niveau du prix, ça revenait moins cher de prendre le train et puis ben on a été faire un tour chez Jetair, eux on fait un prix en disant « voilà écoutez : vous avez hôtel, trajet pour tels euros » et nous forcément on a pris le package.*

**- Décris-moi tes vacances idéales, où aimerais-tu partir, avec qui, dans quels endroits ?**

*Beaucoup d'endroits. Priorité Etats-Unis... Quel endroit, franchement je sais pas. Un endroit peut-être paradisiaque pour la première fois, donc je partirais en avion forcément pas le choix. Je partirais avec ma copine, et euh ouais j'aimerais bien partir deux semaines quoi quand même pour faire le tour. Donc là de nouveau, sur place, je devrais reprendre l'avion. Je sais qu'ils organisent des tours en fait où tu fais de ville en ville avec des avions, les gens aiment bien faire ça. (En Europe, y-a-t-il des endroits que tu aimerais visiter ? Quel type de vacances ce serait ?). Ici si je devais repartir en Europe euh en fait j'aimerais bien voir la Croatie, je suis pas très Europe mais sinon ce serait Croatie. Ben forcément je pars en Espagne, voire l'Italie, et j'aimerais bien voir peut-être aussi la Russie, Lituanie, tout ça. Et là je partirais forcément en avion. (Avec quelle compagnie, tu as une idée ?). Ben euh moi j'ai tendance à regarder Thomas Cook, je suis partie 2 fois, ça a toujours été avec Thomas Cook, ça c'est bien passé maintenant si c'est un endroit accessible via Ryanair, là si c'est moins cher, forcément je prends Ryanair. C'est surtout niveau prix moi que je regarde.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*Disons que si je pars c'est une fois et c'est pas tous les ans. Je prends une valise. Je pars une semaine mais je t'avoue que je ne suis pas partie beaucoup... sinon c'est qu'une semaine.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*J'adore. (Pourquoi ?). Ben je sais pas, j'ai un bon souvenir, la première fois que je suis partie en avion j'avais 13 ans et euh j'ai adoré fin déjà le fait de prendre l'avion pour la première fois,*

*puis on avait les plats de pâtes tout ça, je savais que je partais au soleil, fin c'était génial et donc voilà c'est pour ça que j'ai gardé ce souvenir-là et j'aime prendre l'avion puis j'aime contempler le paysage de haut et t'es pas sans savoir que j'ai fait mon stage à la base aérienne et depuis, je suis tombée amoureuse des avions.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train ou le bus ?**

*Non pas du tout. Déjà je trouve ça moins chiant, plus rapide, et je serais moins mal, j'ai pas le mal de l'air tandis qu'en voiture, après un certain moment faut que je sorte quoi, faut que je me dégourdisse les jambes. L'avion ce qui est bien aussi c'est qu'on peut marcher, etc., c'est pas mal.*

**- As-tu déjà pris l'avion ? Combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?**

*Deux fois. Deux fois Thomas Cook. Oui j'ai été super contente parce que l'accueil était sympa, il n'y a pas eu de soucis techniques, le personnel était accueillant, on a droit à des sandwich – c'est important pour moi la nourriture – euh oui il n'y a eu aucun souci, voilà pourquoi cette compagnie-là m'a satisfaite.*

*Les stewards et les hôtesse étaient souriants, ils faisaient bine leur job, ils étaient professionnels, mais les pilotes, bon j'ai pas eu de contacts avec mais ils sont aussi en contact avec les passagers, c'est ça qui est bien, ils disent voilà, on est à x heures de l'endroit de destination et donc voilà j'ai rien à redire à ce niveau-là, j'ai pas non plus énormément de contacts avec eux. (As-tu déjà eu l'occasion de rencontrer un pilote ?). Non jamais. (Aimerais-tu le rencontrer ?). Oui et non parce que le pilote d'un côté c'est un mythe, c'est bien de ne pas le voir, de pas lui parler, on sait qu'il y a un pilote qui fait son job et voilà. Sinon après ben oui pourquoi pas mais pas une discussion pour être sûr qu'il fasse bien son boulot et que c'est quelqu'un de sérieux... Plus une discussion tout simplement pour l'intérêt que je porte à ce métier.*

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

*Euh ben en fait je regarde toujours sur internet et ensuite je me rends dans une agence. (Sur internet, tu vas où ?). Ben là je vais regarder les sites, si la destination je sais qu'elle est accessible via Ryanair, je vais regarder Ryanair puis après je vais faire un check-up sur Thomas Cook, sur Neckermann etc. et je vais regarder le plus avantageux. (Combien de temps avant le départ ?). La première fois c'est pas moi qui l'ai fait, la deuxième, un mois à l'avance. (Si tu devais partir dans le futur, combien de temps réserverais-tu à l'avance ?). Ben je pense que tout dépend du voyage. Si c'est un voyage conséquent je réserverais quand même 4 mois à l'avance. Par contre si c'est un voyage détente comme ça, 1 semaine en Espagne ben là ce sera, oui 1 mois à l'avance ce sera suffisant je pense. Et même moins. Si j'ai mon job et mes vacances là ce sera moins. (Compares-tu avant de choisir ?). Toujours. (Comment ?). Euh c'est peut-être pas une bonne chose mais je vais pas regarder par rapport aux critiques sur la compagnie aérienne mais je vais regarder par rapport au prix et voilà. Si c'est juste au niveau de l'avion ben c'est le prix qui va m'arrêter. (Tu vas sur des comparateurs ou tu vas sur les sites de compagnies ?). Je vais sur le site de chaque compagnie et puis je vais regarder telle offre avec telle compagnie, ce qui revient au mieux au final.*

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

*Euh... ben j'en ai que deux. Mon plus beau c'était avec ma maman parce que c'était la première fois que je découvrais l'avion. Le pire ben j'en ai eu que deux et c'était pas forcément pire l'autre. Disons qu'il y avait moins les yeux de l'enfant quoi.*

**- Tu as donc voyagé sur Thomas Cook, on ne peut pas dire que tu n'as pas aimé cette compagnie mais qu'est-ce qui a fait que tu as bien aimé ?**

*Les pâtes dans l'avion la première fois. Non je plaisante. Ben oui il y avait quand même ce premier souvenir, mais je dirais que c'était confortable, oui c'était agréable, le vol était confortable donc voilà. C'est toutes ces choses-là.*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Euh American Airlines pour aller en Amérique forcément. Mais il y a beaucoup de compagnies que je n'ai pas prises. Oui, c'est vrai qu'en fait j'ai pris 3 fois l'avion, j'avais oublié. J'ai pris une*

fois avec...ah je sais plus ce que c'était. Faudra peut-être demander à Clélia, c'était pour partir à Berlin (NDLR : Brussels Airlines) et euh ça c'était bien passé aussi. *(Et tu ne t'en souviens plus ?)*. Non, ça ne m'a pas marqué en fait. *(Et à part American Airlines ?)*. Non, franchement non. En fait ça n'a pas beaucoup d'importance pour moi la compagnie, du moment que le prix et la qualité y sont. *(Qu'entends-tu par qualité ?)*. Un vol qui se passe bien, des hôtesse, des stewards, un pilote agréables, professionnel le pilote forcément, voilà pour moi ça c'est vraiment l'essentiel.

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

D'abord c'est la sécurité. Et par exemple pour ça je me dirigerai pas vers Ryanair, en tout cas j'aurai plus d'appréhensions vu que ma copine elle a eu un souci avec Ryanair apparemment, le vol c'était pas super bien passé donc là je vais avoir une appréhension mais c'est pas pour autant que je prendrai pas le vol mais ça peut me reculer. Deuxièmement ça va être la qualité du personnel, etc, le confort qu'il y a dans l'avion. *(Et le prix tu le classerait où ?)*. Ah oui, alors, sécurité, prix, et puis qualité et confort.

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

Ben arriver et puis qu'on te dise « c'est bon on te rembourse » (rires). Plus sérieusement, pour moi un vol sans problèmes c'est ce qu'il y a de mieux quoi. Un vol pas trop cher, de qualité, c'est le mieux que je puisse espérer. Après il n'y a pas quelque chose de particulier que j'attends. *(Et dans les services ?)*. Euh ben je pense que c'est important à l'heure actuelle qu'on puisse réserver en ligne mais aussi qu'on puisse se rendre dans l'agence et qu'elle nous renseigne assez bien, s'il y a des points forts. Qu'il y ait une transparence en fait. Après que la réservation se passe bien parce que j'ai une amie qui a eu le coup : elle a réservé et au final il y a eu un quiproquo avec l'agence, le vol n'était plus réservé donc elle est pas partie malgré qu'elle était présente à l'aéroport. Voilà, après je pense le sourire et que pendant tout le vol, s'il y a un souci, qu'on soit renseigné.

**Concernant les services avant le départ, trouves-tu que c'est important sur n'importe quelle compagnie que tu puisses avoir ton ticket d'embarquement déjà imprimé, que tu fasses ton check-in toi-même pour que tu n'aies pas à faire la file pendant des heures à l'aéroport ?**

*Disons que tu m'interroges et j'ai pas pris souvent l'avion et j'ai jamais du faire la file. Donc si jamais il y avait une file à faire et que le fait d'avoir son billet avant pourrait faire en sorte qu'on évite de faire cette file alors oui, bien sûr.*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*Euh ben là je vais privilégier Brussels Airlines fin euh, l'aéroport de Zaventem pardon, parce que c'est celui par lequel on passe le plus souvent. Les autres je l'ai connaît pas. J'ai été à Ryanair une fois pour rechercher quelqu'un et euh l'aéroport semblait bien aussi, il est plus grand que ce que je pensais, l'accessibilité (De Charleroi ?) oui oui (rires). Pour moi Charleroi c'est fort accessible, je pensais que c'était un peu chaotique quand on arrivait là-bas mais c'était au final, stéréotype, ça c'est super bien passé et donc euh c'est près de chez moi donc c'est pas mal.*

*Je me rends en voiture, toujours. On m'amène. Souvent c'est la famille.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Alors, il y a, je vais essayer de pas te citer des aéroports ! Donc il y a, Brussels Airlines, American Airlines, il y a celle que j'ai pris pour Berlin, je sais plus c'était quoi, IBM, quelque chose comme ça (NDLR : Brussels Airlines), euh Alitalia,... forcément Ryanair, British Airlines, Thomas Cook, je visualise les avions mais pas les noms.*

**- Parmi celles que tu m'as cité, lesquelles sont belges ?**

*Euh Ryanair j'ai envie de dire, Thomas Cook, Brussels Airlines, euh... voilà.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Euh... je sais que c'est une grosse compagnie, qui délivre quand même pas mal de pays, je sais qu'il y a une grève pour le moment avec les pilotes, et je pense que c'est Brussels Airlines. Elle évoque l'évasion, pour moi c'est vraiment le principal, c'est l'évasion, après je pense les voyages d'affaire aussi, et oui voilà.*

**- C'est quoi la Sabena pour toi ?**

*C'est une entreprise qui a fait faillite, c'était plutôt un aéroport de marchandises je pense. Je pense aussi qu'il y avait des vols qui allaient dans des destinations pour les civils mais je pense que c'était pas la première mission de la boîte, c'était plus marchandises, c'était beaucoup les petits avions là-bas, c'était pas les gros avions. (C'est une compagnie ou un aéroport pour toi la Sabena ?). Euh... à mon avis c'est un aéroport. (Penses-tu qu'il y a un lien entre la Sabena et Brussels Airlines ?). Oui il y en avait sûrement un mais lequel ? Je peux pas dire...*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*J'en sais rien, je me suis pas vraiment renseignée à ce niveau-là, je pense pas que ce soit aussi abordable que Ryanair, ça doit être plus cher mais encore une fois je ne saurai pas t'en dire plus. Je pense pas qu'elle soit inabordable mais elle doit pas être la moins chère ça c'est sûr.*

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

*Alors je pense que maintenant il va à New York, il dessert pas mal de pays, l'Italie, l'Espagne sûrement, fin tout ce qui est Européen. Après je pense pour les autres pays, les autres continents comme le Canada tout ça elle ne dessert pas. Afrique je pense pas non plus. Pour moi principalement les pays d'Europe. (Et en Asie avec Brussels Airlines ?). Ah ouais toujours mais il va falloir faire un arrêt et à mon avis prendre une autre compagnie dans un autre aéroport. (Et pour l'Amérique latine ?). Euh ouais idem, je pense qu'on va devoir faire un arrêt.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant) ?**

*Euh oui... Comme Thomas Cook des sandwich sont prévus après si on veut autre chose ben forcément à mon avis on doit payer quoi.*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Euh jusqu'à une certaine limite oui, après quand tu dépasses le quota forcément là on paye. (Limitations ?). Pfiou je sais pas, 20 kilos ? Il y a toujours des taxes mais on ne paye pas d'excédents pour une valise ou un sac à main.*

**- Tu n'as jamais volé sur Brussels Airlines mais est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Non j'avoue que c'est pas le sujet qui vient quand quelqu'un dit où il est parti en vacances ou en voyage d'affaire. On parle pas forcément de la compagnie.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ? Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Je pense que c'est une traditionnelle. Je ne la situe pas dans les low cost ni premium. Pégase premium, low cost Ryanair.*

*Euh le passager-type de Brussels Airlines je pense que ça va être homme d'affaires, famille. Ryanair euh je pense peut-être les gens qui ont moins de moyens, les étudiant ou ceux qui veulent faire des petits voyages style « ah ben tient on va un jour à Milan et on revient au soir ». Air France... euh... honnêtement je vais pas te dire, j'ai pas vraiment d'image conçue. Je pense que c'est plus du style Brussels Airlines. Donc pour moi la réponse sera la même que Brussels Airlines.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Euh la capacité des avions, je pense que maintenant on a mis en place une taxe pour les gros, ça a fait beaucoup de bruit, je pense que Brussels Airlines c'est pas le cas, Ryanair oui. Euh ben c'est moins cher Ryanair forcément, ça dessert moins de pays, de villes,... Euh pour moi c'est le principal.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Euh... sûrement mais elle m'a pas marqué j'avoue. Mais je ne suis pas très publicité, je ne retiens pas les publicités.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Avant j'aurais dit non maintenant avec les échos, je me dis que oui, que Ryanair sera moins sécurisant que Brussels Airlines.*

## **Diego Carlino, 21 ans, étudiant, habite à Mons**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Ces dernières vacances je suis resté en Belgique donc je ne suis pas parti. Mais généralement je pars en Sicile, en avion avec Ryanair avec ma famille et voilà quoi.*

**- Décris-moi tes vacances idéales, où aimerais-tu partir, avec qui,... ?**

*Ca dépend de mes besoins. Si j'ai envie de partir et m'amuser, je pars avec des amis, on forme une petite équipe, on va dans un truc all-in et on s'amuse ensemble. Ou alors tranquille avec mes parents pour étudier. (Et les city trips ça te tente ? Voyager dans des villes d'Europe ?). Euh... pourquoi pas les capitales : Madrid, Amsterdam, Londres.... (Avec quel moyen de transport irais-tu ?). Euh là ce serait par exemple pour Londres le tunnel sous la Manche, le train. Amsterdam ce serait plutôt en voiture et Madrid ce serait en avion. (Et en avion, avec quelle compagnie ? Quelle compagnie te viendrait à l'esprit pour partir à Madrid ?). Ben la moins cher je suppose que c'est Ryanair donc ce sera sûrement Ryanair.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*Euh... euh... ca dépend quand je vais en Sicile en voiture je prends une grosse valise, quand je vais en Sicile en avion je prends une plus petite valise. On a fait une maison là-bas il n'y a pas longtemps donc quand on part là-bas c'est un ou deux mois sinon c'est souvent 10-15 jours. (Tu vas donc presque toujours en Sicile ?). Oui mais si je vais ailleurs je prends l'avion, la compagnie la moins chère et 10-15 jours.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Euh d'abord il faut passer le cap premièrement (rires), ensuite il faut supporter les effets sur l'oreille interne et il faut apprécier la bouffe industrielle (rires). J'ai fait une fois un long trajet, c'était vraiment chiant mais sinon les petits trajets c'est comme le train, le bus, etc., ça passe vite.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train ou le bus ?**

*C'est la même chose sauf que c'est un petit peu plus symbolique parce que c'est plus magistral, c'est plus impressionnant mais sinon c'est la même chose, c'est un moyen de transport comme un autre. Sauf si on habite loin, par exemple quand on habite la région de Mons et qu'on doit aller à Bruxelles-Sud c'est loin. A part ça, ça va.*

**- As-tu déjà pris l'avion ? Combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?**

*Oui entre 10 et 20 fois. Souvent sur Ryanair. (Souvent Ryanair ?). Oui, le moins cher quoi. (Tu te souviens d'autres compagnies sur lesquelles tu as volé ?). Non et il n'y a aucune qui me vient à l'esprit. (Es-tu content de Ryanair ? Peux-tu me dire pourquoi ?). J'ai eu beaucoup de plaintes et beaucoup de problèmes mais le moins cher c'est le moins cher. (Quels problèmes ?). C'étaient mes parents qui s'occupaient de ça donc je ne me souviens plus trop mais je connais des gens qui ont du faire des procès parce qu'ils ont eu des problèmes, parce qu'ils sont restés coincés tout ça... Mais Ryanair, à partir du moment où c'est la compagnie la plus abordable, c'est la première à laquelle on va penser. (Qu'as-tu pensé des stewards, hôtesse et pilotes ?). Ils ne servent à rien à part chercher la bouffe ou les fameuses consignes un peu inutiles, c'est un peu con. Ils servent un petit peu à rien. (Et que voudrais-tu qu'ils fassent ?) Ben ils servent pas à grand-chose, ils servent juste à servir, à faire le garçon de café on va dire. (Et les pilotes ? As-tu déjà eu l'occasion de rencontrer un pilote ?). Non mais sans eux l'avion aurait un petit peu de mal à voler et en cas de problème ils sont utiles. (Tu aimerais rencontrer le pilote ? Tu trouverais ça intéressant ?). Ca dépend de mon humeur. Sinon ça peut être intéressant pour certaines personnes mais pas pour moi.*

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

*Par internet. J'irai sur le site de la compagnie. Je chercherais vraiment le moins cher. (Et comment t'y prendrais-tu ? Tu irais sur le site des compagnies aériennes ou sur un comparateur ?). Si je trouve un bon comparateur je regarde mais si je trouve une contradiction, que le comparateur il est pas terrible... (Mais le premier site vers lequel tu te dirigeras, ce serait*

*celui de... ? Quelle compagnie ?* ). Aucune idée. Je regarde ce qu'il y a déjà, je regarde sur ce qui coute le moins cher et puis je pense déjà que sur certains sites officiels il y a déjà des comparateurs comme Ibiza « ailleurs c'est autant, chez nous c'est autant ». *(Combien de temps avant le départ réserverais-tu ?)*. Ca dépend avec qui, ça dépend les vacances prévues quoi, je sais pas dire.

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

*Euh... je me souviens plus exactement quelle destination, quelle compagnie etc. C'était quand même un très grand avion et genre 3 rangées de 4 sièges un truc comme ça et il y avait des gens qui puaiient, qui petaient, c'était juste infâme quoi, qui transpiraient...* *(Sur quelle compagnie ?)*. Je m'en souviens plus ! *(Et ton plus beau ?)*. Ca dépend, ça dépend quel paysage on survole. Quand on va en Sicile on voit la mer, on voit la campagne, on voit tout quoi.

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

*C'est un petit peu trop précis là... je me souviens plus.*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*S'il y en avait une pas chère et qui m'avantage ça oui. Réduction pour les étudiants par exemple (rires). Pour faire des voyages, des études...* *(NDLR : Mis à part Ryanair, il ne parvient pas à me citer d'autres compagnies aériennes)*. En réfléchissant il y a Thomas Cook qui me vient à l'esprit mais c'est une agence de voyage ça, pas une compagnie d'avions.

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Ca dépend de la personne. Pour moi ce serait le plus bas prix. Ensuite le fait qu'ils fassent chier ou pas avec les valises : si par exemple tu mets une bouteille de parfum que t'as payé 70 euros dans ta valise et qu'ils considèrent que c'est dangereux et qu'ils te la prennent là, quitte à perdre 70 euros, fin un service correct et cohérent.* *(Un troisième critère ?)*. La qualité. *(La qualité par rapport à quoi ?)*. Le confort...

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Un encadrement correct déjà, pour dire de pas se perdre. Que l'avion ne démarre pas sans nous. Euh autant à l'aller qu'au retour. Et voilà quoi.* *(Et concernant les services avant le*

départ, trouves-tu que c'est important sur n'importe qu'elle compagnie que tu puisses avoir ton ticket d'embarquement déjà imprimé, que tu fasses ton check-in toi-même pour que tu n'aies pas à faire la file pendant des heures à l'aéroport ?). Ben généralement on a le temps, on a largement le temps donc euh tant qu'on est pas pressé, peu importe.

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*Je pense que toutes les fois où j'ai été à l'aéroport c'était à Charleroi parce que c'est là qu'il y a Ryanair. Au plus près, au moins cher, au plus simple. Je me rends en voiture. Quelqu'un me dépose et le parking c'est trop trop cher. Ca peut être un ami, la famille,...*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Euh... Ryanair et... quand j'étais petit il y avait la Sabena mais ça n'existe plus je crois.*

**- C'est quoi pour toi la Sabena ? Ca te fait penser à quoi ?**

*A une compagnie belge qui a fait faillite, c'est tout.*

**- A ton avis, y-a-t-il des compagnies aériennes belges ? Lesquelles ?**

*Je pense qu'il y en a deux que je connais mais l'autre je reviens plus dessus, un truc plus correct mais beaucoup plus cher aussi. (Le nom ?). Je ne me souviens pas. (Ryanair c'est belge à ton avis ?). Je pense. C'est belge ? Oui ?.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Ah c'était ça l'autre je pense. Ben que ça fait partie de l'aéroport de Bruxelles. A part ça... (Penses-tu qu'il y a un lien entre la Sabena et Brussels Airlines ?). C'est peut-être la résurrection... c'est peut-être les infrastructures et tout qui ont été reprises par des autres, les avions ou que sais-je. (Pour toi Brussels Airlines c'est un aéroport, c'est l'aéroport de Bruxelles ?). Non c'est une compagnie aérienne mais c'est des avions qui sont implantés à Bruxelles, d'où le nom.*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*Si c'est bien la compagnie que je pensais parce qu'il y a toujours un double choix entre Ryanair et une autre, Brussels Airlines Airlines c'est plus cher mais dans un sens c'est mieux aussi, il y a*

beaucoup moins de problèmes. (C'est-à-dire ?). Ben niveau qualité, confort, les trucs récurrents...

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

Tous les aéroports nationaux. Les aéroports des capitales... international. (Peut-on aller directement en Asie avec Brussels Airlines ?). Je suppose qu'il y a au moins une escale. (Peut-on aller en Afrique ?). Ca surement que oui. (Peux-tu me citer des pays ?). Congo, Afrique du Nord : Maroc, Algérie, Tunisie. (Peut-on aller aux USA avec Brussels Airlines ?). A mon avis on peut aller sur les villes de la côte ouest... est (Et en Amérique du Sud avec Brussels Airlines ?). En tout cas si on peut pas je pense qu'ils vont faire en sorte de pouvoir aller à la Coupe du Monde (rires). Mais j'en ai aucune idée.

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?) ?**

Je pense que ce serait compris dans le prix du billet d'avion donc gratuit.

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

Je suppose que la valise doit être limitée à une dizaine de kilos et que c'est compris dans le prix mais un excédent doit être payé. (Donc on peut avoir une valise, 15 kilos et l'autre serait payante ?). Non et un sac à dos, des trucs qu'on porte sur soi mais si on prend plus, c'est payant.

**- Tu n'as jamais voyagé sur un avion de Brussels Airlines mais est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

Euh je sais pas du tout...

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ? Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

Euh justement c'est un truc de premier choix, c'est le truc qu'on prendrait quand on a un peu plus d'argent, pour un truc plus correct, pour un long vol par exemple.

Ryanair c'est une famille qui va partir en vacances mais une famille modeste. Brussels Airlines c'est plus l'homme d'affaires qui doit voyager dans l'Europe, passer de l'Italie, à Bruxelles puis en France,... Air France, aucune idée... aucune idée... (Son âge, sa profession ?). Minimum de

*la trentaine, certainement pas un jeune,... (Et les étudiants, parmi ces 3 compagnies, laquelle ils choisiraient ?). La moins chère... si c'est bien ce que je pense : Ryanair*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*La qualité et le prix. L'un à la qualité, l'autre le prix.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*C'est possible mais ça ne m'a pas marqué. Peut-être le logo peut-être avec des petites ailes comme ça mais à part ça, rien du tout.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Euh ben disons qu'ils veulent pas mettre en danger leurs infrastructures parce que ça leur coûterait beaucoup donc je pense pas que la sécurité serait vraiment remise en cause. Non, c'est une question de malchance quoi. Je pense pas qu'il y ait de différences.*

## **Elisabeth Supply, 20 ans, étudiante, habite à Espierres**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*OK ! Donc je suis partie la dernière fois c'était avec mon père en Bretagne pendant les grandes vacances pendant deux semaines et on est partis en voiture.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*Les bagages en général, une valise de taille moyenne et combien de temps ? Ben ça dépend, parfois une semaine, parfois deux. En général, pas plus de deux semaines.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Euh et bien à partir du moment où je n'ai encore jamais pris l'avion, je ne pourrai pas juger mais je ne sais pas euh... ça peut être bien ! A chaque fois que j'ai voyagé c'était soit en car ou en bateau ou alors en voiture mais pas en avion.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Oui, Ryanair, Brussels Airlines mais à part ça je vois pas... C'est les plus connues, surtout Ryanair avec les problèmes qu'ils ont eu.. voilà.*

**- Quelles sont les compagnies présentes en Belgique ?**

*Brussels Airlines déjà et à part ça je ne vois pas. En Flandre, non je ne vois pas.*

**- Quelle(s) compagnie(s) aimerais-tu prendre ?**

*C'est une bonne question, je ne sais pas. Peut-être la compagnie qui offre le plus d'avantages, je sais pas, je vois pas trop, à part Brussels Airlines encore une fois mais euh je pense que ça dépend de plein de choses différentes, du prix du vol, de l'endroit où il faut se rendre, donc ça dépend de plein de choses.*

**- Si tu devais réserver un vol sur un avion, comment ferais-tu ?**

*Via internet la plupart du temps, après ça dépend si on prend en last minute aussi je crois ou pas. Maintenant on peut aussi faire appel à une agence de voyage mais à partir du moment où j'ai pas encore fait des démarches je ne peux pas donner beaucoup de détails.*

**- Si tu devais réserver un vol sur telle compagnie, sur quel site te rendrais-tu ?**

*Le site officiel de la compagnie mais maintenant je sais qu'il existe des sites de comparaison des prix genre Trivago je crois ou des choses comme ça mais sinon j'irais sur le site officiel mais aussi sur celui d'autres compagnies pour comparer les prix.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Déjà, la sécurité, le prix du voyage aussi et puis je sais pas, l'accueil peut-être je pense, ce sont les choses essentielles je pense.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Ben déjà, arriver en entier et en morceau à l'atterrissage, ce qui ne serait pas mal ! Euh comme expérience, ben que le vol soit agréable et qu'on n'ait pas de problèmes en vol, on peut s'estimer heureux parce qu'il y a parfois des accidents donc, voilà.*

**- Si tu devais prendre l'avion, quel aéroport privilégierais-tu et pourquoi ? Comment t'y rendrais-tu ?**

*Jusqu'à l'aéroport ? En voiture déjà et quel aéroport ? Je sais pas, le plus proche de chez moi, Zaventem je crois. Après ça dépend quelle compagnie je choisis aussi, la distance que je vais devoir faire. Je pourrais très bien partir de Paris, ça dépend où je dois aller.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'es évoqué ?**

*Pas grand-chose, je dirais, belge et aéroport. Sinon à part ça je ne connais pas grand-chose.*

**- Que sais-tu des prix de Brussels Airlines ? Penses-tu qu'ils sont abordables ?**

*Aucune idée, je dirais oui même si je sais que comparé aux compagnies espagnoles ou britanniques...euh... il y a des compagnies qui font des prix en dernière minute et ils doivent s'aligner sur des prix. Mais je dirais oui, abordable même si j'ai pas trop d'idée dessus...*

**- Quelles destinations la compagnie dessert-elle ? Où va-t-elle ?**

*Je sais pas...euh les pays peut-être très touristiques et les lieux de villégiatura : la Turquie, les pays d'Afrique du Nord, je sais pas,... c'est pas du tout ça je parie mais bon je sais pas.*

**- Penses-tu qu'il y a à manger sur un vol Brussels Airlines ? Penses-tu que c'est gratuit ou payant ?**

*Je pense que ça doit être considéré comme un supplément maintenant ça dépend si on voyage en première ou en deuxième classe. Peut-être qu'en première classe les repas sont compris et qu'en deuxième classe on doit demander et payer des suppléments, je ne sais pas. Mais à priori oui, je dirais que manger et boire il y a la possibilité. (En fonction des classes ce serait payant à ton avis ?). Ben je pense, maintenant je pense que c'est un supplément pour les deux, ou compris pour les deux, je sais pas, ça dépend si on prend aussi un billet de dernière minute ou pas, je sais pas, il y a peut-être des tarifs réduits où on ne compte pas le repas dedans, je ne sais pas.*

**- Penses-tu que c'est gratuit d'enregistrer des bagages sur Brussels Airlines ?**

*Je dirais non, qu'il faudrait payer. (Pour combien de bagages ?). En général quand je voyage c'est une valise, maintenant quand on en a plusieurs, oui il faut payer un supplément. Ça dépend parce qu'il ils pèsent tout ça aussi pour voir au niveau du kérozène, le poids limite de l'avion et puis ce que ça va demander pour le trajet. A mon avis c'est surtout ça quoi. (Et les bagages à main, tu penses que c'est gratuit ?). Ah, à mon avis, il faut payer aussi.*

**- As-tu une idée des limitations de bagages ? Combien on peut en prendre et le poids ?**

*C'est une bonne question, je ne sais pas. Je dirais une valise normale, une valise par personne en général. 20 à 30 kilos par personne, ça dépend ce qu'on met dedans, je ne sais pas.*

**- Tu n'as donc jamais volé sur un avion, mais connais-tu quelqu'un qui a déjà voyagé sur la compagnie et quels échos as-tu entendus ?**

*Mon père voyage souvent pour son travail, maintenant j'ai pas de détails sur le poids de ses bagages ni ce qu'il prend avec mais oui, je sais qu'il voyage souvent. Maintenant je pense qu'il voyage sur plusieurs compagnies différentes parce qu'il doit aller un peu partout dans le monde donc je sais pas. Donc est-ce qu'il a pris Brussels Airlines, c'est fort possible. (Tu n'as rien entendu à ce sujet, il ne t'a jamais parlé de Brussels Airlines ?). Non il ne s'est jamais plaint de ça auprès de moi, je sais pas, je me dis juste qu'il a déjà emprunté cette compagnie mais j'en sais pas plus.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium,...) ?**

*Premium dans le sens de bonne qualité ou quelque chose comme ça ? Là je dirais premium, je sais pas. Low cost pour moi c'est Ryanair. (Et pourquoi considèreras-tu Brussels Airlines comme une compagnie premium ?). Je sais pas, peut-être parce qu'ils essayent de se différencier par la qualité du service comparé au low cost parce que sinon ils doivent aligner leurs prix sur les compagnies low cost. Parce qu'ils offrent un service de meilleure qualité, alors ça justifie des prix plus élevés et donc une meilleure qualité. Maintenant je ne sais pas, j'ai pas plus infos...*

**- Quel est selon toi le passager-type de Brussels Airlines, Ryanair et Air France ?**

*Brussels Airlines, à partir du moment où je la considère comme une compagnie premium je dirais hommes d'affaires, des gens qui voyagent beaucoup. Ryanair, du low cost, alors de je dirais des familles, pour voyage pendant les vacances et n'importe qui d'autre. Pour Air France je dirais des hommes d'affaires et des familles, je sais pas, des gens qui voyagent beaucoup quoi.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Hum, déjà Ryanair offre plus de low cost et casse plus les prix. Brussels Airlines je sais pas s'ils délocalisent leurs services aussi dans Ryanair, je sais plus, non à part ça je sais rien dire de plus.*

**As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Non jamais, jamais vu de publicité la dessus. Même un slogan, non, non jamais.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Oui, à mon avis, les compagnies low cost, pour casser leurs prix essayent d'être moins exigeants au niveau du checking de l'appareil comparé à des compagnies premium qui eux doivent conserver la qualité de leurs services et donc c'est clair que si ya une crash avec leur avion alors que c'est une compagnie premium, il y aura comme un petit soucis (rires).*

## **Emilie Belle, 21 ans, étudiante, habite à Charleroi**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Ben j'ai eu à peu près 4 gros mois de vacances. Le premier mois j'ai pas fait grand-chose parce que j'ai fini mes stages plus tôt que tout le monde donc aucun de mes amis n'était libre pour faire quoi que ce soit donc je me suis un peu reposée, j'ai cherché un peu après ce que je voulais faire comme études et puis tout le mois de juillet j'ai travaillé à l'aéroport de Charleroi en tant qu'étudiante. En août la première quinzaine je me suis reposée de ma dure labeur d'étudiante et puis après je suis partie en vacances deux fois. Une fois avec ma meilleure amie Julie, on est parties en Sardaigne (Avec quel moyen de transport ?) Ryanair, l'avion. (Comment ça s'est passé ?). Comme d'habitude, j'ai l'habitude de prendre Ryanair pour partir en vacances. On fait ça très vite, en une après-midi on s'est décidées, on a regardé sur internet quel vol était le moins cher, quelle destination, on a tout de suite réservé sur internet via Booking l'hôtel et voilà, j'habite tout près de l'aéroport donc comme une lettre à la poste : on arrive, on part. Sur place ça s'est bien passé, on a pris un hôtel, appartement-hôtel avec piscine qui était tout près de la mer. Je suis partie là 6-7 jours jusque fin août et début Septembre je suis repartie avec deux autres amies en Espagne à Almeria. Toujours avec Ryanair, même méthode, vol pas trop cher. Là on avait pris aussi un appart-hôtel mais qui faisait aussi hôtel.*

**- Décris-moi un peu tes vacances idéales : où, avec qui, avec quel moyen de transport ?**

*Euh d'habitude mes vacances j'aime bien partir avec des amis quand même assez proches comme ça je sais bien ce qu'elles aiment bien ou ce que moi j'aime bien. En général plutôt des filles parce que des mecs c'est un peu moins gérable je trouve de manière générale. Pas un trop grand groupe parce que je trouve que quand on est trop il y en toujours un qui ne veut pas faire tchic ou ne pas faire tchac donc c'est assez ennuyant et ouais, des vacances si possible au soleil, pas trop chères, je préfère payer moins en partant et pouvoir dépenser, faire plus sur place : des excursions ou des trucs comme ça. Et oui, un peu de piscine, de plage mais j'aime aussi assez bien visiter ou aller me faire des bons petits restos. (Et tu préfères le all-in ou le contraire ?). Non, non du tout, je préfère la formule appartement, on va faire nos courses. Limite c'est un petit plaisir. On se dit « tiens qu'est-ce qu'on va faire à manger ce soir ». Ou alors on cherche un petit resto ou alors on va demander à l'accueil de l'hôtel où on peut aller*

manger un petit truc ou boire un verre. (Et les city trips, tu en fais, aimerais-tu en faire, ça te tente ?). Les city trip j'en ai déjà fait assez bien, j'ai des amis en peu partout en Europe à la suite de mon Erasmus et en général, je les rejoins, soit c'est le train à Paris ou quoi en TGV, sinon ben Ryanair, tout le temps, Ryanair, Ryanair, Ryanair. Je suis un petit peu fan en fait. (Pourquoi ?). Euh ben en fait je pense que les gens sont stressés de prendre l'avion moi pas du tout vu que je travaille là-bas l'été donc je sais très bien comment ça va et en plus comme j'ai mon badge, j'ai la priorité, etc. je sais très bien au niveau des bagages ce qui passe ou ce qui passe pas et puis voilà, et puis c'est pas cher, c'est tout près de chez moi, et avec Ryanair tu sais vraiment avoir une vue d'ensemble des destinations accessibles et à quel prix directement.

### **Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

Les deux dernière années je suis quand même partie assez souvent, cette année-ci je suis partie une fois en Espagne en Janvier, je suis partie une fois à Budapest à la mi-mai, ça c'était à chaque fois 3-4 jours toujours avec Ryanair et puis la fois en Espagne et la fois en Italie. Je prends pas de bagage avec Ryanair. Mais ça dépend combien de temps je pars. Ici la seule fois où on a pris un bagage c'est la fois où je suis partie avec mes 2 copines en Espagne parce qu'on partait 10 jours et on a pris une valise pour trois, pour tout ce qui était liquides, sèche-cheveux. (Et c'était assez ?). Euh ouais moi j'ai pas vraiment besoin de beaucoup plus. Je suis déjà partie moi toute seule en Espagne une semaine ou deux avec mon petit bagage à main et ça me suffit amplement.

### **- Que penses-tu des voyages en avion ?**

Euh... je trouve ça bien. Ça dépend en fait. J'ai déjà voyagé par exemple avec Brussels Airlines et là j'ai l'impression que la procédure avant d'embarquer est plus longue en fait. J'ai l'impression par exemple avec Ryanair, j'arrive comme si je prenais le bus. J'arrive, j'ai mon petit bagage à main parce que je dois payer ma valise donc je prends pas le temps de faire un check-in etc. Je prends juste mon bagage à main, j'arrive à la sécurité, comme c'est un aéroport secondaire ben c'est plus petit déjà et arriver peut-être une heure, une heure et demi avant mon vol est ça va très vite. Que part Bruxelles en général quand on réserve bon, l'avantage c'est qu'on a une valise comprise mais tu dois enregistrer la valise, tu dois sillonner tous les... (C'est l'aéroport alors ?). C'est l'aéroport qui me semble plus grand et ouais je trouve pas ça clair en fait. Tu sais pas tout de suite à quelle porte te rendre, au check-in quand t'enregistres

ton bagage ils te disent normalement ce sera la porte A64 tu sais pas toute de suite et euh...  
*(C'est plus complexe ?)*. Oui.

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train, le bateau ou encore le bus ?**

Euh... je trouve ça peut-être plus confortable de voyager en voiture parce que t'as pas de limites de bagages, ni de limites de liquides, tu sais bien nous les gonzesses on prend toujours trois tonnes de crème et à ce niveau-là on est assez limitées en bagage à main. Euh.. oui pour moi prendre l'avion ce serait comme pour prendre le bus parce que c'est un moyen de transport que je dois prendre avec d'autres étrangers que je ne connais pas. Que la voiture en général sauf si tu fais du co-voiturage, tu pars avec une amie et voilà, c'est ta voiture. Pareil, je trouve que train, bus, avion c'est pareil. Maintenant pour un petit trajet je trouve que c'est équivalent quoi. Maintenant si je prenais un vol long-courrier jusque New-York peut-être que je dirais pas la même chose.

**- Tu as déjà pris l'avion, combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?**

Oui ben je pars 3-4 fois par an si tu fais fois deux depuis deux-trois ans... Tu veux calculer ? Peut-être que j'ai déjà pris l'avion 20 fois. Quand j'étais plus jeune avec mes parents j'ai jamais fait attention avec quelle compagnie c'était mais c'était majoritairement à base de l'aéroport de Bruxelles donc je suppose Brussels Airlines. Et ici depuis quelques années que je m'auto-finance, c'est tout tout du Ryanair ou alors pour la France Easyjet aussi. *(Et sur Brussels Airlines, quand et où es-tu partie ?)*. Avec Brussels Airlines en Espagne mais je saurais vraiment plus te dire où. On est partis aussi une fois en Turquie et là je pense que c'était Jetair. *(Et Brussels Airlines c'était avec tes parents ?)*. Oui avec mes parents. Et j'ai pris une fois aussi Brussels Airlines pour aller euh jusque Nice, c'était il y a deux ans. *(Et comment ça s'est passé, as-tu aimé le voyage ?)*. Oui j'ai aimé le voyage mais encore une fois, l'aéroport me semble tellement grand que je suis un peu perdue en fait. Pour moi quand je prends l'avion j'ai pas vraiment envie de faire les magasins mais ça c'est bien passé. *(Au niveau de l'expérience de vol, du service à bord, tu as été contente ?)*. A oui le service à bord c'est tout à fait autre chose. Déjà je trouve qu'au niveau des messages publicitaires ils nous emmerdent beaucoup moins que,

désolé pour le gros mots, ils nous ennuient beaucoup moins que Ryanair. Ryanair tu rentres dans l'avion c'est nininia, vous voulez acheter nos cigarettes, nos billets de loterie et ça, pas que ça me dérange mais c'est toujours la même chose et c'est incommodant. Et je trouve que même au niveau de l'espace t'as quand même plus de place dans un Brussels Airlines que dans un Ryanair. Et les gens sont mieux éduqués quand tu prends un vol avec Brussels Airlines qu'avec Ryanair. Les gens sont plus sereins. Avec Ryanair t'as toudi bien un des bébés qui crie, des gens qui sont là avec 50.000 valises qui n'ont pas prévu le coup, que c'est la première fois qu'ils prennent l'avion. J'apprécie la qualité du service de Brussels Airlines mais par exemple quand j'étais allée à Nice je pense que j'en avais pour 250 euros aller-retour et par exemple le dernier voyage que j'ai fait sur Budapest... C'est peut-être pas comparable parce que Nice c'est aussi prisé mais sur Budapest j'en ai eu pour 28 euros aller-retour. Donc presque un dixième. Je préfère Ryanair. La différence de qualité entre les deux ne me fera pas dépenser plus. La différence de qualité pour moi ne vaut pas la différence de prix. *(Sur Brussels Airlines, qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et même des pilotes ?)*. Ben écoute le pilote j'ai pas eu grand' chose à faire avec lui. *(Tu l'as déjà rencontré ?)*. Je pense que peut-être il nous dit bonjour au début quand on rentre mais sans plus *(T'aimerais le rencontrer ?)*. Non pas du tout, je sais bien que s'il est là c'est qu'il sait faire son boulot et puis voilà. Maintenant peut-être au niveau du personnel je trouve que le personnel est plus accueillant, j'ai l'impression que pour les hôtesse chez Ryanair c'est pénible presque de travailler là et en général elles gèrent bien l'anglais mais il faut pas leur en demander plus. Que chez Brussels Airlines ben souvent elles parlent bien français c'est « bonjour mademoiselle », trilingues parfait. Mais ça m'est égal, ce qu'il me faut c'est d'aller d'un point à un autre, je veux dire je m'en fous quoi. Du moment qu'on me tape pas avec le bétail et les valises. Si je peux payer moins cher, je paye moins cher.

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

Internet. Je vais directement sur le site de la compagnie. *(Si tu dois voyager quelque part, quelle est la première compagnie qui te vient à l'esprit ?)*. Ben j'ai envie de nuancer ma réponse. Si je dois voyager et que c'est plutôt un city trip ou une destination européenne, directement je pense à Ryanair. Et si je dois envisager un trajet plus long sur un autre continent ou quoi que ce soit, là je sais même pas à quelle compagnie je penserais mais pas à Ryanair vu que c'est pas son périmètre. *(Tu compares avant de choisir ? Entre différentes compagnies ?)*. Oui au

début je le faisais mais à force de comparer je me rends compte que c'est toujours Ryanair le moins cher. Peut-être avec Easyjet de temps en temps pour les destinations françaises ou avec mais je sais plus si ça existe, Vueling, la compagnie espagnole. Là je comparerais parce que je sais bien que parfois pour 10-15 euros près tu peux avoir les mêmes prix mais sinon directement c'est avec Ryanair. *(Tu vas sur un comparateur ou sur les sites ?)*. Directement sur les sites parce que les comparateurs je trouve que les comparateurs des prix de vols c'est pas toujours très clair, ils rajoutent toujours des coûts supplémentaires donc à la base oui, ça c'est moins cher mais une fois que t'as tout enregistré euh... *(Combien de temps avant le départ tu réserves ?)*. Pas très longtemps. Maximum 1 mois.

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

Euh... je réfléchis... J'ai pas forcément de ... Peut-être quand tu es avion et que tu sais que tu regardes le paysage, t'as un petit écran télévisé qui te dit « ben voilà vous passez au-dessus des Pyrénées ou des Alpes » et ça c'est assez chouette. Et après mon pire moment dans l'avion... peut-être quand il y a les turbulences mais ça n'a rien à voir avec la compagnie.

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

Euh non en général je suis toujours satisfaite. Il n'y a pas de soucis. Maintenant j'ai des amis qui ont eu des soucis avec Ryanair, des vols annulés ou des trucs comme ça et euh bon je sais que le service client laisse vachement à désirer. Tu sais jamais si tu vas être remboursé, de quoi tu vas être remboursé, etc. *(C'est important pour toi d'avoir un bon service ?)*. Oui je pense que c'est quand même assez important. Pour le prix je suis prête à sacrifier pour le service c'est juste que moi comme je travaille là, j'ai vu que certaines personnes étaient très embêtées... C'est pas très clair sur le site...

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

Je pense que je m'y connais pas assez pour dire « tiens je vais prendre telle compagnie ». Il n'y a pas une compagnie qui se démarque plus qu'une autre dans ma tête. Peut-être aller essayer une fois une compagnie en classe business au lieu de prendre la classe économique mais euh sinon pas spécialement...

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Mmmh ben d'abord la destination parce que parce que par exemple tu as des compagnies qui ne vont pas dans telles villes. Donc ça c'est le premier critère. Si j'ai décidé d'aller dans une ville parce que je dois voir un ami ou parce que voilà, de la famille ou quoi c'est d'abord mon premier critère : Est-ce que la compagnie vole vers cette destination-là. Le 2<sup>ème</sup> critère c'est bien entendu le prix. Le 3<sup>ème</sup> critère pour moi si je peux partir à partir de Charleroi vu que j'habite là, je préfère et je trouve que c'est moins difficile d'accès que Bruxelles. Même si tu ne tiens pas compte de la distance, c'est plus facile d'arriver à Charleroi, de te parker, de partir, ça coute pas encore trop cher qu'à Bruxelles, faut rentrer dans Bruxelles, voilà c'est un peu les trois critères.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te'' semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Euh... euh... là-dessus je suis bloquée. Je pense qu'ils le font déjà très bien. T'envoyer un mail de confirmation, t'envoyer un mail qu'il faut imprimer les tickets euh peut-être, peut-être un peu plus d'infos sur la destination dans laquelle tu vas arriver. Peut-être à bord distribuer des cartes de cette destination. Je sais quand j'étais à Barcelone, ils vendaient des cartes de la ville, quelques infos sur la ville... Mais sinon à bord si c'est des vols de courte durée, à boire, à manger peut-être moins cher que ce qu'ils font mais bon ils doivent bien faire du profit mais je m'attends pas vraiment à quelque chose de spécial. Comme j'ai dit je veux vraiment qu'on me transporte d'un coin à l'autre et puis le plus vite possible si possible et sans me crasher !*

**- Tu privilégies Charleroi comme aéroport. Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*Euh en général c'est mes parents qui m'y conduisent ou alors un ami ou quelque chose comme ça. On arrive par le parking dépose-minute, ils nous déposent, valises et puis voilà.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Oui. Jetair, Wlzz Air, Brussels Airlines, Easyjet, euh Air France, ben la compagnie espagnole Vueling, Ryanair que j'ai peut-être citée ou pas citée, euh Turkish Airlines aussi, puis c'est un peu tout.*

**- A ton avis parmi celles que tu viens de me citer, lesquelles sont belges ?**

*Euh ben a priori je dirais juste Brussels Airlines. Les autres il me semble que Jetair c'est français (NDLR : Jetairfly est la deuxième compagnie aérienne belge derrière Brussels Airlines en termes de flotte, de nombre de passagers et de destinations). Irlandais Ryanair,...*

**- La Sabena tu connais ?**

*Mmh la Sabena c'est vieux ça. Ça n'existe plus. (Tu penses qu'il y a un lien entre la Sabena et Brussels Airlines ?). Mmmh non je ne fais pas le lien. Pour être honnête je ne le vois même pas. Le nom me dit quelque chose mais si tu ne me mets pas dans le contexte aéroportuaire je ne le mets même pas...*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Mmmh, rien. Plus cher, plus loin... Peut-être un service de qualité supérieure mais sans plus. Je trouve que justement ils se positionnent pas vraiment, ils ont des vols qu'ils essayent de faire moins cher genre euh je sais pas si tu as vu des a-r vers New-York pour moins de x euros et en même temps c'est quand même cher au final...*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*En même temps je suis étudiante, j'ai mon budget d'étudiante. En général, mes parents financent pas beaucoup mes vacances donc avec mon budget d'étudiante je dirais que c'est pas abordable mais je pense que quelqu'un qui a un salaire normal, qui gagne sa vie normalement, c'est une compagnie tout à fait abordable oui. Plus que Jetair par exemple si je devais comparer.*

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

*Aaaah on peut aller d'après moi un peu partout : la France, ils font aussi vers l'Amérique, New-York, ... Je pense qu'ils ne vont pas du côté de l'Asie ni l'Australie, l'Océanie faut oublier aussi. A mon avis principalement les grandes villes en Europe. (Et l'Afrique ?). Le nord seulement mais j'en suis vraiment pas sûre... (NDLR : L'Afrique centrale, avec 19 destinations desservies au départ de Bruxelles, est un marché très important pour Brussels Airlines).*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?) ?  
Comment était-ce quand tu as voyagé ?**

*Euh pour moi c'était payant. Mais encore une fois c'était court-courrier, 1h20 de vol. Je pense qu'au-delà d'une certaine heure tu as le repas compris NDLR : Emilie a voyagé en b.light, un des trois produits proposés par Brussels Airlines à bord des vols intra-européens avec un concept de « buy-on-board ». Sauf pour les destinations vers Agadir, Athènes et Marrakech où repas et boissons sont offerts sur cette classe).*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Euh Brussels Airlines c'est gratuit normalement tu as un bagage compris qui fait maximum 23kg. Et un bagage à main aussi.*

**- Tu as déjà voyagé sur Brussels Airlines. Où es-tu allé, comment ça s'est passé et qu'en as-tu retenu ?**

*Mmmmh à Nice oui, aller-retour... Encore une fois pas grand-chose qui me vient à l'esprit sinon que je me suis peut-être sentie plus proche des hôtesses parce qu'elles me parlaient français. Peut-être que les hôtesses passent un peu plus de temps avec les voyageurs sur ce vol-là et euh oui, je n'ai rien d'autre à dire, ça ne m'a pas marqué. (Connais-tu quelqu'un qui a voyagé sur Brussels Airlines et quels échos aurais-tu entendus ?). Mmmmh... j'ai pas forcément d'échos aussi bien négatifs que positifs, le service standard.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ? Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Encore une fois j'ai l'impression que ça devient parfois low cost selon la période de l'année mais sinon je dirais que pour moi c'est plutôt traditionnel.*

*Air France je connais beaucoup la compagnie. Air France dans ma tête c'est surtout d'un point en France à un autre. Ryanair je dirais étudiant ou alors des gens qui n'ont pas beaucoup de revenus qui veulent voyager à prix bas. Brussels Airlines je dirais plutôt dans ma tête, des businessmen ou les familles plutôt nombreuses qui ont plus de facilités de réserver par là parce que bon, t'as une valise comprise à chaque fois,... Tu peux choisir la place de siège etc.*

*Alors qu'avec Ryanair quand c'est du free seating quand tu arrives avec une famille c'est toujours la galère quand t'arrives en retard avec tes enfants et Air France ben je connais pas du tout la compagnie mais pour moi je la mettrais dans la même catégorie que Brussels Airlines, des gens avec un statut un peu plus élevé, revenus assez élevés.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Comme je l'ai dit, la qualité de service, euh parfois Ryanair j'ai l'impression qu'on est un peu un mouton qu'on doit rentrer dans l'avion. Brussels Airlines moins mais d'un autre côté en général, je paye beaucoup moins cher Ryanair qu'avec Brussels Airlines. Maintenant je suis assez contente quand je ne dois pas payer plus ma valise parce que ça c'est un truc qu'on oublie souvent aussi : il y a peut-être une différence de prix mais au final quand tu rajoutes la valise aller-retour, la différence est quand même pas énorme quoi.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Mmmmmhh ben oui les affiches aller-retour pour New-York pour autant ou les affiches pour l'Europe pour moins de 99euros. Moi j'ai surtout retenu la couleur rouge et la couleur bleue et leur symbole. Le prix aussi parce que c'est un critère assez important pour moi. Je l'ai trouvé assez abordable mais bon j'ai aussi retenu la petite étoile à côté du prix genre sous certaines conditions, offre valable du... Sinon j'ai pas retenu grand-chose d'autre... la destination. C'est souvent sur un support panneau que tu peux voir quand tu es en voiture mais j'ai jamais vu de vidéos, de publicités à la télévision ou euh...*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Mmmmh non pour moi c'est les mêmes normes pour tout le monde. Même si je sais que parfois il y a des mish-mash avec les réglementations irlandaises, etc. du côté de Ryanair mais moi à partir que la compagnie peut voler que le pilote a été diplômé, que les avions sont en règles et sont contrôlés je pense que c'est la même chose partout.*

## **François Warnier, 18 ans, étudiant, habite à Laneffe**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Le dernier c'est le voyage rhétos donc en Turquie avec l'école en avion. Ca c'est très bien passé on a visité des lieux en Turquie évidemment et il y avait une très bonne ambiance, ça s'est bien passé. (Avec quelle compagnie es-tu parti ?). Euh je sais plus comment ça s'appelle, je saurais plus te dire. (Qu'as-tu retenu du voyage ?). Ben les différentes choses qu'on a visité comme Pamukkale c'est les... le calcaire et tout qui s'est cristallisé et tout et différentes visites qu'on a faites là-bas. (Et le voyage en avion lui-même, qu'en as-tu retenu ?). En avion ben, le retour j'ai dormi donc euh rien de spécial et c'est beaucoup plus rapide, c'est plus facile je trouve qu'aller en car parce qu'autrement c'est 17 heures et là en 2 heures et demi on y était, c'était plus facile.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*Quand je pars, c'est temps-ci je pars pas beaucoup pour l'instant donc c'est 2-3 jours et donc euh une valise au grand maximum.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Comme je t'ai dit, je trouve que c'est... quand il faut aller plus loin c'est beaucoup plus pratique que la voiture mais si c'est... par exemple aller au Nord de la France ou à la mer là c'est inutile. Mais pour aller plus loin, au sud de l'Espagne ou quoi, ça c'est plus intéressant de prendre l'avion.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train ou le bus ?**

*Ben...oui fin au final on arrive à l'endroit où on veut aller, c'est le principal.*

**- Tu as déjà pris l'avion, peux-tu me dire combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ?**

*Euh... 4 fois. Compagnies aériennes : je saurais vraiment plus te dire. A la base c'est ma mère qui a organisé tout ça donc euh... mais avec l'école c'était avec la compagnie low cost je pense qu'on a utilisé pour aller en Turquie je pense que c'est ça. (Tu ne te souviens pas du nom de la*

*compagnie ?) Je ne saurais plus te dire. (As-tu aimé voyager sur cette compagnie ?). Ben il n'y a pas énormément de place, les compagnies low cost c'est comme ça donc euh mais comme ça ne dure que 2 heures, 2 heures 30 ca va quoi.*

**- Sur le vol pour aller en Turquie, qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?**

*Le pilote je suis vivant donc ça va. Les hôtesse et tout ben elles font leur job, elles essayent de vendre leurs affaires et la nourriture et tout pour essayer d'avoir plus d'argent et tout, autrement ça va, le service est convenable. (As-tu déjà eu l'occasion de rencontrer le pilote lors d'un voyage ?). Non jamais.*

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Si tu ne l'as jamais fait, comment ferais-tu ?**

*Certainement via internet parce qu'en fait l'année passée j'ai fait mon TFE justement sur les compagnies low cost et on a été voir le patron de l'aéroport de Charleroi et il nous montrait comment faire sur internet et tout, et ça avait l'air beaucoup plus facile. Et on doit pas aller euh... fin on peut directement imprimer notre billet, on doit pas aller aux caisses là-bas et tout donc ça va plus vite. (Combien de temps réserverais-tu avant le départ ?). Mais justement là donc comme j'ai vu ça ben donc beaucoup plus tôt vu que les prix sont plus bas plus on réservait tôt.*

**- Si tu devais réserver, sur quel site irais-tu ? Celui de la compagnie ou d'autres sites ?**

*Sur le site de la compagnie d'abord puis sur d'autres sites pour faire un comparatif des prix pour voir s'il y a moins cher.*

**- Quel est ton plus beau ou pire souvenir de voyage en avion ?**

*Je saurais pas trop dire, fin j'en ai fait 4 donc c'était plus ou moins chaque fois le même, il n'y a pas vraiment de pire ou de mieux surtout qu'à certains je dormais donc... j'ai pas eu de soucis en tout cas.*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ?**

*Ben c'était à chaque fois le même donc euh les 4 fois, c'était aller-retour, c'était à chaque fois le même.*

**- Est-ce qu'il y a des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Ben tester peut-être les « normales » pour voir s'il y a vraiment beaucoup plus de place, si c'est plus confortable, si ça vaut vraiment la peine le prix qu'ils mettent par rapport aux autres compagnies justement. (Qu'entends-tu par autres compagnies normales ?). Ben les non low cost.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Ben tout d'abord le prix quand même parce que c'est assez important. Pas trop cher c'est pas vraiment utile et euh... surtout ça en fait parce qu'autrement le reste c'est plus ou moins semblable dans toutes les compagnies je pense.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Euh... niveau des services fin que ça soit bien... qui en cas où il y a des soucis qu'ils te préviennent à l'avance si c'est annulé et tout mais qu'ils préviennent bien à l'avance pas juste avant ou des choses ainsi sinon rien de particulier, fin je vois pas ainsi comme ça.*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*La première fois où je suis parti c'était de Charleroi, la deuxième fois c'était de Zaventem. Si c'est des vols courts, souvent de Charleroi, vu que c'est plus souvent à les low cost autrement ce sera certainement Bruxelles. Et que sur Bruxelles il y a moins de low cost.*

*La première fois ma marraine nous avait conduit et puis elle nous a déposé là et elle est revenue nous chercher quand on est rentrés et pour la dernière fois, c'était en car avec l'école.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Ben Ryanair, il y a Airbus... non fin Ryanair, Air France, et tout fin je saurais plus te dire parce que j'en connais vraiment pas beaucoup.*

**- A ton avis, y-a-t-il des compagnies aériennes belges ? Peux-tu me les citer ?**

*Non, non je ne vois pas... belges ? Non je vois pas. Il y en a certainement mais non je ne vois pas.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Ben...justement c'est belge. Euh... rien de spécial, ben c'est une compagnie aérienne.*

**- Que sais-tu de ses prix ? A ton avis, sont-ils abordables ?**

*Tout dépend de la personne qui veut les billets mais c'est certainement beaucoup plus cher que Ryanair à mon avis.*

**- Quelles destinations dessert-elle ? Où va Brussels Airlines ?**

*Un peu partout dans le monde : Etats-Unis, Asie, certainement l'Afrique aussi un peu et toute l'Europe.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines ? Penses-tu que ce serait gratuit ou payant ?**

*Sur les longs vols, Etats-Unis peut-être, intra-européen je pense pas.*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*20 kilos. Ben si c'est comme justement celui que j'ai pris l'année passée, les premiers 20 kilos sont gratuits puis le reste si tu veux plus, c'est payant donc souvent la deuxième valise faut payer plus... si c'est le même. Peut-être c'est gratuit d'enregistrer le premier bagage mais si on veut plus, non.*

**- Tu n'as jamais voyagé sur un avion de Brussels Airlines mais est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Non pas vraiment mais j'ai jamais été non pas vraiment, fin je demande jamais ça.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium,...) ?**

*Type normale donc pas low cost quoi.*

**- Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Euh... ben Ryanair plus un peu comme nous, fin tout le monde quoi et les autres ben ou celles qui veulent partir plus loin vu que Ryanair ne le fait pas ou les gens qui partent peut-être avec les entreprises ou des choses ainsi, enfin je pense.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Ben ils font plus de vols longues distances déjà et les prix sont plus élevés mais peut-être la qualité du service est peut-être meilleure. Peut-être la sécurité aussi mais ça je ne sais pas...peut-être ?*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Oui quand même... dans les magazines et tout il y a des...ils font des pubs pour ça et il y a des affiches et tout. (Quels magazines ?). Des magazines de voyage, il y a souvent des pubs pour ça, il y avait un peu de toutes les compagnies. (Et les affiches, où les as-tu vues ?). Dans la rue ou même sur internet, dans les journaux aussi. (Qu'en as-tu retenu ?). Ben pas grand' chose, ils attirent le client, c'est ce qu'ils veulent, c'est logique en même temps pour eux. (Rien ne t'a marqué dans la publicité ?). Non, sur le moment non, là je vois pas.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Ben je pense qu'elles sont toutes sûres, elles ne vont pas risquer de faire un accident vu qu'elles savent très bien que leur réputation sera morte donc plus personne ne voudra prendre cette compagnie-là donc je me dis qu'elles sont plus ou moins toutes sûres quand même.*

**Hélène Gilsoul, 24 ans, enseignante dans l'enseignement secondaire supérieur, habite à Namur**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*J'ai pris quatre jours quoi. On a fait un long week-end avec mon copain et ma maman en voiture dans le nord de la France. Ça c'était bien passé mais ma mère était chiante quoi (rires).*

**- Décris-moi tes vacances idéales, où, avec qui, avec quel moyen de transport,...**

*Ben pour le moment mes vacances rêvées c'est la Corse donc c'est vraiment l'optique de quelque chose sportif, dans la pleine nature, avec des copains, avec vraiment un paysage magnifique, verdoyant et si possible la mer aussi. (Comment te rendrais-tu en Corse ?). Ben je sais qu'il y a possibilité d'y aller via Ryanair. (Tu opterais donc directement pour Ryanair ?). Ou la voiture, non, pas directement. (Et les city trips, ça t'intéresse ?). Oui, on en a déjà fait. A Amsterdam et à Amsterdam... (Si tu devais aller ailleurs, tu irais où et avec quel moyen de transport ?). On a déjà regardé pour l'Allemagne, donc c'est le train. Parce que le train c'est écologique et qu'il y a quand même beaucoup d'offres pour les jeunes dans cette optique-là de city trip.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances, combien de fois par an et combien de bagages prends-tu ?**

*Je te dis nous c'est fort variable, en fait cette année on a fait que des city trip et donc en comptant le voyage dans le nord de la France, on a fait des étapes, ville par ville, donc euh pour faire le tour du nord de la France mais sinon euh, franchement il n'y a pas vraiment de comment dire, de similitudes entre les vacances que je fais quoi. On a été en Espagne une fois en avion. Donc il n'y a pas vraiment de moyen privilégié, de destination privilégiée,... Et je prends souvent un gros sac de randonnée mais ça dépend où je vais et combien de temps.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Ben moi j'aime bien mais ce qui a c'est toujours le problème, moi c'est l'écologie donc euh c'est ça qui me rebute. Pour partir au Canada par exemple ça me faisait chier bon je suis partie au*

Canada, c'était génial mais c'est l'optique que tout le monde le fait et donc ça doit créer une pollution terrible.

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train , le bus ou encore le bateau ?**

Ben non justement dans cette optique-là que pour moi, les voyages en avion c'est plus les destinations longues quoi mais bon maintenant je sais qu' Elo (NDLR : une amie en commun), quand elle a été en Italie, elle a fait Bologne et même quand elle va dans le sud de la France elle le fait en avion. C'est un moyen qui est de plus en plus utilisé à mon avis mais pas pour le bien nécessairement.

**- Tu as déjà pris l'avion mais combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?**

Ben 2 fois. Sans en prendre en compte l'avion de tourisme, j'avais fait de l'avion de tourisme avec mon tonton. C'est totalement différent. *(Sur quelles compagnies aériennes as-tu voyagé ?)* Ryanair et Air Transat. *(As-tu été contente de Ryanair ?)* Oh ben Ryanair ben non parce que il n'y a rien qui est fait pour que tout soit confortable pour toi quoi. Ce qu'il y a c'est que tu es trop, c'est ça le pire pour moi et que tout est dans l'optique de vente. Donc c'est ça qui est pénible. Heureusement que c'était un petit voyage. Je pense pas que j'aurais fait le Canada avec une compagnie type Ryanair même si Air Transat c'est quand même le low cost pour les voyages canadiens, au Canada, mais c'est quand même un niveau au-dessus. Il y avait plus de place, on avait de la bouffe, qui était quand même bien, voilà quoi. *(Qu'as-tu pensé des hôtesse, des stewards et même des pilotes sur Ryanair ?)* Ben rien de spécial mais c'est vrai que je sais pas c'est flashy, c'est pas spécialement déjà... je comprends pas déjà la couleur, ce jaune, vraiment qui flashe, c'est tous des trucs je sais pas, je trouve pas qu'il y a une vraie comment dire, approche esthétique, je sais pas, pour le bien-être, voilà. *(Et les pilotes, as-tu déjà eu l'occasion de rencontrer le pilote que ce soit sur Ryanair ou sur Air Transat ?)* Non. *(Aimerais-tu rencontrer le pilote ? Penses-tu que c'est important ?)* Ouais ce serait chouette, au moins l'applaudir, ce qu'on n'a pas fait à l'arrivé en Espagne, on l'a pas fait. Mais d'office ce serait chouette de le rencontrer.

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

*Pas internet. (Tu vas sur quels sites ?). La première fois c'est mon copain qui l'avait fait, et c'était en fait c'était tout inclus je crois, avec le pack de l'hôtel,... c'est possible ça ? (rires). (Tu n'es pas certaine ?). Non et puis l'autre euh ben j'ai fait via la compagnie. (Combien de temps avant le départ, si tu devais réserver ?). Je dirais 2 mois. (Pendrerais-tu la peine de comparer ?). Ah ben oui on comparerait. (Et tu iras sur quels sites ? Sur le site de la compagnie ou sur des comparateurs ?). Sur le site des différentes compagnies.*

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

*Ben c'est que je me suis retrouvée à côté d'une famille de black alors t'avait les trois gosses qui chialaient et qui les faisaient toutes, t'avais une la pauvre elle était handicapée, elle était juste à côté de moi, c'était une handicapée donc elle était là (mime des bruits) et les faisaient toutes aussi et puis t'avais devant le reste de la famille. C'était sur Air Transat, en revenant du Canada.*

**- Sur les deux compagnies que tu as voyagé, qu'est-ce que tu n'as pas aimée ou aimée ? Pourquoi ?**

*Je te dis Ryanair j'ai moins aimé, pour comparer les deux, j'ai moins aimé Ryanair pour justement cet aspect confort et voilà mais après Air Transat si je peux te donner un autre bon souvenir c'est justement là j'étais avec Martine (NDLR : une de ses amies particulièrement mignonne) et on a fait connaissance avec un Canadien qui était belge d'origine et qui revenait chez lui au Canada et donc il nous a donné tous des tuyaux sur les trucs à faire au Québec, tout ça, on a discuté avec lui à fond.*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Franchement je te dis, je connais pas du tout... je m'y connais pas du tout en compagnies aériennes.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Quand même le prix, il n'y a rien à faire. Euh ben deuxièmement leur logique je vais dire, leur justement s'ils sont plus quand même à faire attention au client, si d'accord ils offrent quand même un service de qualité et après comment est-ce qu'on peut le vérifier au niveau de*

*l'écologie, s'ils abusent au niveau de je sais pas, des quotas de vol, genre s'il y a tout ça mais... Ce serait mon troisième mais je saurais pas vraiment le vérifier.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Ben déjà c'est vrai qu'au niveau des bagages c'est quand même chiant que tu doives passer tes bagages dans un truc mais qui est minuscule, et puis fin ils font ça à la bourrin quoi. En fait c'est ça, c'est un peu trop à la chaîne, je pense à Ryanair quoi pour le coup. Donc t'as quand même envie de pas être considéré comme un numéro, il faut que ça aille vite, c'est tout ça quoi. Au niveau des bagages, peut-être être un peu moins strict mais bon c'est difficile pour eux. Après il faut que le personnel soit sympathique, mais c'est vrai j'avais eu le coup, j'avais des ciseaux dans mon sac avant de partir au Canada, ne me demande pas pourquoi j'avais des ciseaux et ça directement, il prend, il me regarde comme si j'étais une terroriste ! Donc il m'a confisqué et là-dessus ils m'ont confisqué plein d'autres trucs, t'es là c'est bon quoi, c'est un oubli. (D'autres services te viennent à l'esprit ?). Ben si parce que c'est vrai avant que tu n'entres dans l'avion, souvent t'as une petite fringale, tu dis aller... mais c'est cher, c'est beaucoup trop cher quoi ! Moi j'ai toujours dit fin depuis la dernière fois quand j'ai été conduire Elodie pour Bologne je dis « moi je prends mes tartines ».*

**Concernant les services avant le départ, trouves-tu que c'est important sur n'importe quelle compagnie que tu puisses avoir ton ticket d'embarquement déjà imprimé, que tu fasses ton check-in ou enregistrer tes bagages toi-même pour que tu n'aies pas à faire la file pendant des heures à l'aéroport ?)**

*Oui d'office c'est mieux que ça aille plus vite et donc qu'on puisse faire certaines choses soi-même comme imprimer sa carte avant et si je pouvais enregistrer mes bagages moi-même et éviter la file d'office je le ferais c'est quand même mieux que de se faire chier dans une file.*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*En fait je privilégie quand même la proximité donc euh fin je sais pas, ça dépend... Ici j'ai le choix entre Brussels Airlines ou euh Ryanair. (Pour partir où ?). Ben je sais pas, pour partir, en Belgique il n'y a que ça, après tu peux aller à Paris aussi. (Tu privilégierais donc plus l'aéroport de Charleroi parce que c'est plus proche de chez toi ?). Oui quand même.*

*Je me rends en bus. Mais ça dépendrait. Mais je te dit je suis pas très avion. La seule fois que je l'ai fait c'était en train et en bus.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Brussels Airlines, Ryanair, Air Transat, Jet euh... Jet 27, non mais il y a un truc.. (Jetairfly)*

**- Parmi celles que tu viens de me citer lesquelles sont belges ?**

*Ben Brussels Airlines. (C'est tout ? Ryanair c'est quoi pour toi ?). C'est irlandais, c'est irlandais.*

**- A ton avis y-a-t-il d'autres compagnies aériennes belges ?**

*Non j'en sais rien, franchement je te dis, je connais pas bien les compagnies aériennes. Il y en a au moins une, Brussels Airlines.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*C'est vrai que j'ai entendu dernièrement qu'ils avaient des difficultés financières mais sinon c'est une compagnie qui existe depuis longtemps. (Combien de temps à ton avis ?). Je sais pas moi, je dirais 40.*

**- La Sabena tu connais ? C'est quoi pour toi la Sabena ?**

*Ben c'est l'anciennes. (Tu penses qu'il y a un lien entre la Sabena et Brussels Airlines ?). Non je crois pas.*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*C'est quand même cher hein... j'en sais rien je te jure !*

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

*Il doit y avoir pas mal de destinations quand même. (En Europe où pourrait-on aller avec Brussels Airlines ?). Il doit y en avoir blindé ! (Peut-on aller au Japon avec Brussels Airlines ? En Asie ?). Oui je crois. (Et en Afrique ?). Ben oui surement. (Et aux Etats-Unis, tu penses qu'on peut aller à Los Angeles avec Brussels Airlines depuis Bruxelles ?). Ben oui je pense. (Et en Amérique du Sud, pour la Coupe du Monde par exemple ? Tu penses qu'il y a des vols Bruxelles-Rio avec Brussels Airlines par exemple ?). Ben oui surement*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?) ?**

*Ha ! Ben moi j'aurais tendance à dire que c'est gratuit. (Dans toutes les classes ?). J'ai l'impression que c'est compris dans le prix. Ah oui pour certaines ça doit être payant et pour d'autres gratuit, en fonction du prix pour la classe que t'as choisi. (Combien de classes y-a-t-il sur Brussels Airlines ?). Ben deux. Une classe où tu as plus d'options et une classe où t'as le minimum, ton voyage quoi.*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Ben tu me mets le doute, j'ai l'impression que oui mais non. (Tu n'es pas certaine ?). Ben non, et c'est quoi la réponse j'ai envie de savoir ? Moi au départ je pense que c'est gratuit, que c'est compris dans le prix. Limitations : en bagage à main c'est pas en fonction du poids mais de la taille et en soute il doit y avoir plusieurs possibilités et c'est vrai que là... par exemple tu peux mettre là par exemple 15 kilos gratuit puis t'augmente et là c'est payant.*

**- Tu n'as jamais volé sur Brussels Airlines mais est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Non.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ? Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Moi j'aurais dit premium-traditionnelle. Pour Ryanair ce serait quelqu'un qui est plutôt jeune, qui ferait des voyages de courte ou de mi-longue durée, vraiment pour aller voir des copains ou quelque chose dans ce genre-là. Il serait étudiant ou au début de sa carrière professionnelle. Air France c'est plus justement des personnes qui ont déjà du vécu et qui savent prendre de leur poche pour payer quelque chose de bien, vraiment confort. Et puis Brussels Airlines, entre les deux. J'aurais dit pareil qu'Air France.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*C'est au niveau du confort...*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Toi et tes photos sur Facebook (NDLR : je n'ai pas mis au moment de l'entretien, des photos de moi rapportant à Brussels Airlines). Non j'ai jamais vu une campagne de pub.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Oui quand même. Quand même parce que... mais oui quand on voit que Ryanair voulait mettre les gens debout, ça touche quand même à la sécurité. Oui donc dans le sens où Ryanair prendrait plus de risques pour diminuer les couts. Ou augmenter les revenus.*

## Jeremy Delinte, 22 ans, étudiant, habite à Gouy-lez-Piétons

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Les dernières vacances que j'ai passées c'était il y a 2 ans, j'étais en Espagne avec un ami. Et là on est restés 8 jours, on est partis avec une agence de voyage – Neckermann et globalement ça s'est très bien passé. On est partis à deux, on s'est très bien amusés, c'était à Palma de Majorque dans un hôtel all-in. Globalement très bien passé, très bon temps, c'était génial quoi. (Avec quelle compagnie es-tu parti ?). Euh... c'était Neckermann en fait, je pense sur les avions c'était marqué Neckermann, c'était un peu les avions de la compagnie... Je sais pas de dire exactement c'était quelle compagnie aérienne. (C'était la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ?). Oui c'était la première fois que je prenais l'avion. (Qu'en as-tu pensé ?). Très bien, c'était un petit avion, c'était pas un super grand Boeing, service pas mal donc on avait tu vois, un genre de petit lunch comme ça pour partir, on est partis dans la matinée, on a eu des petits couques avec du beurre, moi j'ai eu un café, tu vois ils proposaient des choses à boire, on pouvait avoir un jus d'orange, de l'eau, ce genre de choses. Globalement ouais c'était bien, pas déçu quoi. (Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards, t'as été content du service ?). Ouais ouais très accueillants. (Et les pilotes, as-tu eu l'occasion de les rencontrer ?). Je les ai pas vus mais bon ils ont fait un petit speech, ils ont même dit un petit discours, normal quoi, en début du décollage et à la fin du décollage. Et j'ai été très surpris c'est aussi, à la fin du décollage, euh non, à la fin de l'atterrissage pardon, tout le monde applaudissait, je trouve ça, première fois que je prenais l'avion... (Aimerais-tu rencontrer le pilote ?). Juste le voir quoi, pas faire son discours par microphone, mais qu'il sorte de sa cabine et euh parle un peu aux passagers. Je pense que ça pourrait inspirer plus la confiance.*

**- Quel est pour toi le type de vacances idéales ? C'est quoi pour toi les vacances que tu aimerais passer ? Où, avec qui, dans quel endroit ?**

*Moi ici c'est un projet personnel que j'aimerais bien réaliser, c'est partir tout seul, faire un roadtrip par exemple en Amérique ou en Australie et euh partir un an par exemple là-bas et refaire un peu une vie entre parenthèses, rencontrer des gens là-bas, louer un mini-van et partir là-bas, à l'aventure en fait avec un sac à dos. C'est vraiment un projet que j'aimerais bien réaliser.*

**- Et visiter des villes d'Europe, faire un city-trip, ça te tente ?**

*Ca ouais. (Tu as une idée des villes ?). Ici j'ai été il y a deux semaines à Amsterdam mais sinon j'aimerais bien aller à Budapest, en Hongrie, à Londres, peut-être Toulouse ici, en Allemagne à Berlin, vraiment des pays d'Europe, en Espagne et aussi les pays de l'Europe de l'est : Varsovie ou ce genre de pays. (Si tu devais choisir une compagnie laquelle te viendrait à l'esprit pour aller dans ces villes ?). Low cost. Moi j'associe le city-trip au low cost parce que tu pars un ou deux jours et euh justement si tu pars un ou deux jours c'est des voyages qui sont censés pas te coûter très cher et je vois pas pourquoi je devrais dépenser des sommes astronomiques pour voyage quoi. Pour moi low cost = city-trip c'est vraiment ça.*

**- Généralement combien de temps pars-tu en vacances, combien de fois par an et combien de bagages prends-tu ?**

*Je pars euh... pas tous les ans. J'essaye de partir une fois tous les deux ans... Je pars minimum une semaine même plus. Généralement c'est entre une semaine et dix jours et niveau bagages je prends juste un sac, un sac de sport rempli de vêtements c'est tout. Je prends le minimum, hygiène et vêtements.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Je l'ai fait une fois et euh au début ça fait un peu drôle mais j'apprécie ça va vite, c'est agréable quoi. Le fait d'être par exemple... j'ai un ami qui m'a dit que d'ici jusque Edimbourg c'est une heure et demi voilà, c'est facile, tu prends l'avion et tu pars comme ça assez rapidement.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train le bus ou encore le bateau ?**

*Non, ben le bateau j'ai jamais pris mais j'ai déjà fait des longs voyages en voiture pour aller en France en Auvergne, ou au Puits de Dome, c'est plus ou moins 7-8 heures de route et je trouve qu'en voiture c'est plus épuisant, t'es assis, c'est plus un espace restreint tandis que l'avion déjà c'est plus rapide,... Moi je préfère l'avion. Je trouve que t'es plus à l'aise en avion. Même le bus, le train je trouve ça trop long, les correspondances,... même si le train je trouvais ça plus confortable, c'est le moyen de transport que je trouvais le plus confortable mais c'est trop long et puis les correspondances, les retards, etc. Aussi c'est pas donné non plus quoi. Par exemple d'ici jusqu'Amsterdam c'est 50 euros aller-retour alors qu'en voiture on a compté c'était 35*

euros aller-retour. Au niveau du classement je classerais avion, voiture, train et pour moi dernier, bus.

**- Tu as dit que tu es parti en vacances avec un ami, c'était ta première fois, comment as-tu effectué ta réservation ?**

*J'ai été dans l'agence Neckermann, on a reçu un catalogue, on a consulté les voyages, on a décidé à deux, on a été voir la dame, et euh voilà tout s'est fait automatiquement, on a donné notre accord, on a signé, on a payé et c'était bon quoi. (Combien de temps avant le départ avez-vous réservé ?). Cinq, six jours avant. C'était un last minute. (As-tu comparé ? As-tu pris la peine d'aller sur internet pour comparer ?). Non non, on a été là-bas, on a discuté, on s'est dit on a rien à faire, on a été dans la première agence, on s'est dit waw ça a l'air pas mal,... On s'est pas cassé la tête à comparer, on voulait que ça aille rapidement et on est partis. (Si tu devais réserver pour un futur voyage en avion, comme t'y prendrais-tu ?). Last minute tu vois j'ai, fin ça s'est passé rapidement mais si je devais commencer à planifier un voyage, là je comparerais. Je prendrais le moins cher. (Et tu irais sur quels sites ? Celui des comparateurs ou celui des compagnies aériennes ?). Je ferais les deux. Par exemple sur le site de Ryanair, j'irai sur celui de Brussels Airlines, euh oui je me documente sur internet pour savoir, pour chercher des bons comparateurs euh... ça s'appelle Mytours ou quelque chose comme ça où tu peux planifier ton voyage complet avec tes visites tout ça... Ouais je regarderais aussi les comparateurs de prix... Les deux quoi.*

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

*J'ai pas de pire souvenir ni d'excellent souvenir. Pour moi c'est normal quoi. C'est assez normal, il n'y a pas de choses surprenantes ou fin dans les deux sens du terme, en bon ou en mauvais, pour moi c'est normal.*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Pour le prestige par exemple Brussels Airlines, c'est un des seuls noms que je connais comme compagnie qui n'est pas low cost euh sinon euh... sinon non, pas spécialement. A part Brussels Airlines (Qu'entends-tu par prestige ?). Pour moi euh... qu'est ce que j'entends par prestige ? Ben déjà comparativement à Ryanair c'est pas seulement low cost quoi. Déjà les prix sont différents et euh il y a différentes classes qui sont proposées genre classe business, classe*

professionnelle, ouais... fin si j'ai les moyens je me permettrais de me payer des bonnes places dans un avion fin voilà. (Mais sinon à l'heure actuelle ?...) Non non, à l'heure actuelle, low cost.

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

Premier critère ce serait sécurité. Deuxième critère, prix. Confort, euh pff, non. En dernier lieu quoi. Je préfère la sécurité et puis le prix que voilà le confort. Le confort c'est un plus quoi... Si j'ai les moyens ok mais si j'ai pas les moyens tant pis quoi.

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

Par services tu entends quoi ? (Est-ce que tu aimerais avoir ta carte d'embarquement déjà imprimée, faire ton check-in toi-même pour ne pas faire la file, pour que ce soit moins long pour toi...).. Ah ouais ouais pour que ça se passe plus rapidement oui. Genre j'arrive là-bas et euh j'ai déjà mon billet imprimé et voilà jusqu'à le pointer et puis on passe quoi pour pas arriver 4 heures à l'avance dans ce genre de choses. Oui que ça aille rapidement quoi. C'est ce que je voudrais. (Si tu vol était annulé, qu'attends-tu de la compagnie ? Que voudrais-tu qu'elle fasse pour toi ?). Que j'ai la possibilité d'avoir un remboursement et que... ou un équivalent mais surtout un remboursement. Euh ouais, c'est ça. Et que, ouais que l'information soit diffusée clairement, que je doive pas attendre plusieurs heures avant de savoir si je dois avoir mon avion ou pas, ce qu'il en est,... Je voudrais aussi par exemple je sais pas si tu connais le service Railtime, un genre de service ainsi avec l'information diffusée en direct et aussi des personnes qui puissent être là limite pour nous rassurer quoi, nous donner des informations correctes et euh ouais j'ai déjà vu plusieurs fois où quand un vol est annulé, des personnes attendent là dans l'aéroport sans savoir quand est-ce que l'avion va décoller. Normalement, ici il y a une grève enfin je sais pas très bien comment ça s'est passé, j'ai pas regardé plus précisément mais euh j'imagine que c'était confus quoi donc voilà pour moi c'est important aussi que l'information soit très bien diffusée et soit claire.

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

J'ai pas... j'ai pas de préférences quoi. Du moment que je sais où je dois prendre l'avion. Ici j'ai pris mon avion pour aller en vacances j'ai été à Liège mais ça m'a pas dérangé quoi d'aller jusque là-bas. Si ça avait été jusque Bruxelles, Ostende ou à Charleroi, pour moi c'est le même.

*J'ai pas de préférences. Ca dépend, j'imagine que chaque aéroport à ses destinations et euh du coup,... non j'ai pas de préférences particulières.*

*Je me rendrais en voiture. Quelqu'une me conduirait. Comme ça je dois pas me soucier du parking quoi.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Euh... Qatar Airways, euh...Continental, euh...British Airways, euh... US Airlines, euh...US Airlines ils ont fusionné, fin il y a une fusion qui a été faite il n'y a pas longtemps... Sinon euh... (et dans les low cost ?). Oui euh... j'ai oublié le nom, une entreprise irlandaise que j'ai parlé tantôt.. (Ryanair) oui c'est ça, Ryanair, Jetair.*

**- Parmi celles que tu viens de citer, lesquelles sont belges ?**

*Jetair. Et euh c'est tout.*

**- La Sabena tu connais ? C'est quoi pour toi la Sabena ?**

*La Sabena je connais parce que déjà ils ont des ateliers à Charleroi et qu'il y a eu un souci il y a quelques années... C'était une compagnie aérienne ou c'est encore une compagnie aérienne ? Ca je sais pas, je sais pas. Pour moi maintenant Sabena c'est une société de... pour moi c'est une société de services qui répare les avions, qui s'occupe de la maintenance mais je pense pas qu'elle fasse encore des voyages. (Penses-tu qu'il y a un lien entre la Sabena et Brussels Airlines ?). Je pense oui. Parce que justement ça... il y a une dizaine d'années où... c'est une faillite je pense et euh je pense que ça a été euh un peu remodulé et que c'est devenu Brussels Airlines, oui je pense... Je suis pas sûr mais je pense. J'ai déjà lu quelques articles là-dessus.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Pour moi ouais, entreprise belge, pas low cost quoi, bonne société qui propose pas mal de destinations : Amérique,... Bonne bonne compagnie, assez haut de gamme quoi. Déjà sur leur site internet c'est assez bien foutu et euh oui ils proposent pas mal de destinations, j'ai regardé aussi en Amérique, c'est bien étoffé quoi. Par exemple pour aller en... dans des destinations au Qatar ou euh des destinations très lointaines qui sont pas disponibles par exemple pour Ryanair, des voyages plus spécifiques, je pense qu'il y a moyen de trouver ça facilement via Brussels Airlines.*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*Non. Je pense que ça doit quand même être dans la moyenne des prix. Pas low cost mais dans la moyenne des prix des sociétés d'aviation mais euh... fin abordable non mais dans la moyenne quoi des grosses sociétés. Mais sinon je n'en sais rien de ses prix, je saurais pas te donner d'exemple.*

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

*Partout dans le monde quoi à part ouais même il y a moyen de trouver facilement, d'aller au Cambodge ou euh d'aller au Vietnam ou d'aller en Chine... Ouais Europe, Asie, euh.. ouais partout dans le monde. (Donc avec Brussels Airlines tu peux prendre un avion Brussels Airlines et aller en Chine par exemple ?). Directement je sais pas, il y a peut-être des escales à prendre ben ouais pour moi ouais, il y a moyen de se débrouiller via Brussels Airlines.. D'aller au Brésil... ouais je pense.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?)**

*Ca doit être gratuit logiquement, fin je pense oui c'est gratuit. Je pense pas qu'on doit payer.*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Non. Je pense pas non. Parce que déjà les sociétés d'aviation ont... fin ils tarifient euh...tu prends un bagage supplémentaire c'est 45-50 euros en plus par exemple. (Mais le 1<sup>er</sup> bagage ?). Le premier bagage ouais c'est gratuit mais pas si tu prends un deuxième. (Et quelles sont les limitations à ton avis ?). Je pense que c'est 25 kilos comme valise et je pense que tu peux prendre aussi un sac à main en cabine quoi... là une dizaine de kilos sinon voilà.*

**- As-tu déjà volé sur un avion de Brussels Airlines ? Où es-tu allé, comment ça s'est passé et qu'en as-tu retenu ? Si tu n'as jamais volé sur Brussels Airlines, est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Non jamais jamais eu d'échos. Je connais pas de personnes qu'ont voyagé sur Brussels Airlines*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ?**

*Un peu plus haut que la moyenne quoi... vraiment haut de gamme je sais pas si c'est vraiment haut de gamme mais un peu plus haut que la moyenne quoi. Une bonne société d'aviation.*

**- Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Je dirais qu'Air France c'est plus des businessmen, des... des... non non finalement non, Brussels Airlines et Air France je pense que ça doit être le même type de passagers, des personnes assez fortunées, et euh..qu'on de l'argent quoi. Et euh..aussi des businessmen, des professionnels, des cadres, etc. au départ ceux qui ont de l'argent. Ryanair je dirais voilà, pour tout le monde : étudiants, familles et les personnes moins fortunées.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*La qualité du service euh... ouais le confort, je pense qu'il doit y avoir une très grande différence de confort. Je pense aussi via les réservations et euh via...avant le voyage, je pense que ça doit être plus agréable de prendre un avion chez Brussels Airlines que chez Ryanair où chez Ryanair tout est optimisé pour faire du profit, le plus de profit possible et permettre au consommateur de payer le moins cher possible donc ouais je pense que chez Brussels Airlines ça doit être plus agréable de prendre un avion.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Dans mes souvenirs non. Peut-être des affiches, des bannières sur internet. (Tu te souviens de quelque chose ?). Juste un avion dans les airs, tu vois dans les nuages et un prix, genre.. (Tu ne te souviens plus de la destination, du prix ?). Non non non.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Non je pense pas vu qu'il y a quand même des normes européennes et à mon avis mondiales, je pense que niveau sécurité ça doit être le même que chez un avion Ryanair que chez Brussels Airlines donc je pense pas qu'il y a de différence de sécurité.*

## **Jerome Borremans, 24 ans, étudiant, habite à Franière**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Je suis parti à Marseille avec Ryanair. C'était avec une bande d'amis et euh ça c'est bien passé. Du moins le voyage s'est bien passé. (C'était la première fois que tu partais avec Ryanair ?). Non non, je suis déjà parti plusieurs fois avec Ryanair, je voyage beaucoup avec Ryanair. Sinon le voyage s'est bien passé, il n'y a que la ville de Marseille qui m'a déplu mais ça c'est une autre histoire.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*En principe j'aime bien partir une semaine et je prends généralement un bagage à main ou alors mais là ça dépend de la destination, un bagage en soute. Si par exemple je vais quelques jours dans une ville en Europe, je prends un bagage à main. Si je vais en vacances genre euh en all-in ben là je prends une valise.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Je trouve ça vraiment bien parce que c'est très pratique. Ça permet de voyager facilement un peu partout dans le monde. Sans l'avion jamais on aurait la possibilité de découvrir le monde.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train, le bateau ou le bus ?**

*Euh non pas vraiment, l'avion c'est autre chose. On s'y prépare à l'avance, on prends le temps de bien réfléchir. C'est vraiment un autre moyen de transport. Le bateau j'ai jamais pris donc je peut pas dire mais le train, le bus ou la voiture pour moi c'est banal. C'est quelque chose qu'on peut prendre à la limite tous les jours. L'avion c'est pas trop le cas, c'est pour des occasions plus spéciales comme les vacances j'ai envie de dire.*

**- As-tu déjà pris l'avion ? Combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôtesses, stewards et pilotes ?**

*Oui j'ai déjà pris l'avion. Dans mes souvenirs euh attends je compte... ah oui, trois fois. Oui, trois fois. Euh les compagnies aériennes, j'ai voyagé que sur Ryanair. Je suis toujours très*

content de Ryanair. Et j'ai pas envie de changer sauf si je devrais aller en Amérique ou en Asie, forcément là je prendrai une autre compagnie. (Et qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?). Euh hôtesse, vraiment nickel, super sympas, c'est toujours agréable. J'ai pas à me plaindre à ce niveau-là. (Et les pilotes, t'as déjà eu l'occasion de rencontrer le pilote ?). Non j'ai jamais rencontré le pilote. (Tu aimerais ?) Oui pourquoi pas, ce serait bien, pour avoir un meilleur contact entre le pilote et ses passagers.

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

Je vais direct sur le site internet de la compagnie mais je vais aussi sur des comparateurs, juste par curiosité. (Tu compares avant de choisir ?). Ben oui forcément, même si je trouve qu'à tous les coups, c'est Ryanair le moins cher. (Tu réserves combien de temps avant le départ ?). Oh ça dépend franchement, je ne saurais pas te dire, non ça peut varier. Je peux te dire 3 mois avant comme je peux te dire 5 mois avant, c'est imprévisible, ça dépend de plein d'autres paramètres.

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

J'ai pas vraiment de plus beau souvenir de vol en avion, non franchement je saurais pas te dire comme ça. Le pire c'était un vol je crois que c'était vers Bologne, il y avait des turbulences, c'était vraiment horrible. Là franchement j'ai eu un très mauvais vol.

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

Non en même temps j'ai voyagé que sur Ryanair et j'ai jamais été déçu.

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

Franchement, aucune idée, non, aucune ne me vient à l'esprit comme ça. Tu sais je ne suis pas un emballé de l'aviation donc désolé, je n'en ai aucune que j'aimerais vraiment prendre.

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

Alors le prix, ça c'est le plus important. Et la sécurité. Ca c'est pour moi les deux seuls critères les plus importants. C'est ceux que je prends en compte quand je dois choisir une compagnie aérienne. Et je te dis, j'ai tendance à ne prendre que Ryanair. Déjà ils sont imbattables niveau prix et en plus, aucun de leurs avion ne s'est encore crashé. Donc pour moi, Ryanair c'est le top du top.

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Euh alors là tu me pose une colle. Je saurais pas te dire avec précision. Non franchement aucune idée ne me vient à l'esprit... Ah si ! Oui, que ça aille vite. Oui voilà, que ça aille vite, l'embarquement tout ça. Je déteste attendre une plombe pour prendre l'avion, il faut que ça aille vite. Avoir sa carte d'embarquement déjà imprimée, s'il y a moyen de passer par une file rapide, ça m'intéresse.*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*L'aéroport de Charleroi. Déjà parce que Ryanair ne part que de là et puis c'est l'aéroport le plus proche de chez moi. J'ai pas envie de me taper Bruxelles, c'est trop loin.*

*Je me rends à l'aéroport en voiture. (Qui te conduit ?). Généralement c'est ma mère.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Oula franchement, je te dis, je ne connais pas grand-chose aux compagnies aériennes... Il y a Ryanair et euh attends que je me souviene... Ah oui, Jetair. Ca c'est aussi une compagnie aérienne, je l'ai déjà vue à Charleroi.*

**- A ton avis, y-a-t-il des compagnies aériennes belges ? Lesquelles ?**

*J'en ai aucune idée. (Et celle que tu viens de me citer, Ryanair, c'est belge ?). Ryanair ? Oh non je pense pas, c'est irlandais Ryanair non ? Enfin je crois... Oui, oui c'est irlandais... (Et Jetair ?). Euh j'en sais rien du tout, je vais pas te dire oui ou non, j'en sais rien.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Oula alors là j'en sais franchement pas grand-chose.. Non là franchement euh... airlines c'est des avions ça non ? (C'est une compagnie aérienne). Ah oui, ben là tu me l'apprends.. (C'est une low cost à ton avis ?). Euh low cost il doit pas y en avoir des masses en Belgique donc je dirais qu'elle n'est pas low cost. Elle doit être sûrement de meilleure qualité que Ryanair mais plus chère alors !*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*Franchement j'en sais rien, je vais pas te dire des choses sur une compagnie que je ne connais vraiment pas... Elle doit pas être super abordable je crois, enfin je pense je te dis j'en sais rien.*

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

*Oh surement l'Europe. (Et c'est tout ?). Ben oui je crois, franchement je sais pas si elle va ailleurs. (Aux USA tu penses qu'on peut y aller ?). Oh non je pense pas. (Et en Afrique ?). Je crois pas mais bon je te dis j'en sais rien du tout...*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant) ? E**

*Bah j'imagine que oui. On va quand même pas laisser les gens crever de faim. Et ça doit être gratuit ça oui, comme elle est surement pas low cost, ça doit être gratuit. Manquerait plus que ça, que ce soit payant.*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Oui oui ça doit être gratuit. Et pour le poids ben aller, je vais dire un peu plus que Ryanair qui est de 15kg donc aller je vais dire 20 kg. Et donc un bagage qu'on met dans l'avion et un autre qu'on peut avoir avec soi de 10 kg, c'est surement comme sur Ryanair à ce niveau là.*

**- Tu n'as jamais voyagé sur Brussels Airlines mais est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Alors là non. Rien du tout. Sinon je t'aurais dit que je connaissais Brussels Airlines.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ? Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Comme je te l'ai dit pas low cost. A mon avis c'est une traditionnelle. Comme les autres du style Air France celle des allemands là, je ne sais même plus le nom. (Et le passager type ?). Oh là je vois plus des hommes d'affaires sur Brussels Airlines, oui des hommes d'affaires. Sur Ryanair là il y a de tout, je dirais principalement des familles et surtout des jeunes, des gars comme nous quoi, des étudiants qui veulent voyager pour pas cher. Et Air France pareil que Brussels Airlines.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Comme je connais pas Brussels Airlines dur à dire. Je dirais surement le prix, qui doit être plus cher sur Brussels Airlines et le confort qui dit surement être meilleur. Mais je dis ça sans savoir.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Maintenant que tu le dis oui surement. Ah mais oui, dans le Metro vu que je prends souvent le train ! (Et qu'en as-tu retenu ?). Oh ben à part que c'était Brussels Airlines je me suis pas trop attardé j'avoue.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Oui je pense bien. Déjà dans les médias on dit que Ryanair ne respecte pas certaines normes mais c'est difficile à confirmer. J'ai envie de dire que oui parce que si c'est si bon marché, à mon avis ils doivent faire l'impasse sur certains éléments de sécurité. Et c'est valable pour d'autres compagnies low cost aussi à mon avis. Et si par exemple tu prends une compagnie africaine alors là tu dois vraiment faire gaffe je crois donc oui il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre.*

**Jessica Badalamenti, 25 ans, étudiante, habite à Thy-le-Château (Walcourt)**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Mes dernières vacances... donc juillet-août, je ne suis pas partie fin au moins de septembre on est parties à Londres, euh ben c'était vraiment chouette, sympa, il a fait beau, on a profité d'une piscine gonflable,... (Tu es partie comment à Londres ?). En train. (Qu'as-tu pensé du voyage ?). Le voyage était bref, c'était facile de se retrouver à Londres, en 2 heures c'était rapide et euh il n'y a pas eu de soucis. (Pourquoi le train et pas un autre moyen de transport ?). J'aime pas l'avion, je déteste l'avion, le train était pas cher, on avait eu une bonne offre, une promo donc euh voilà on est parties en train. C'était rapide, facile et... j'aime pas l'avion.*

**- Raconte-moi tes vacances idéales, où aimerais-tu partir, avec qui ?**

*Ouh... mes vacances idéales c'est pas très compliqué, c'est au soleil, avec ma copine, et un all-inclusive, tout le bazar, le voyage de princesse. (Tu ne te verrais pas faire des city trips ?). Ben les city trips sont courts et j'ai pas beaucoup de temps donc je préfère avoir une semaine où tout est compris, où je m'occupe de rien, j'ai assez de boulot pendant l'année.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances, combien de fois par an et combien de bagages prends-tu ?**

*Ca dépend des finances donc euh je sais pas, avant je pouvais me permettre de partir au ski une semaine et ensuite partir une semaine en vacances, ma meilleure amie avait un appartement en Espagne. Maintenant on part une année sur deux, une année sur trois, où on part entre une semaine et trois jours et les bagages, ce qu'il me faut pour une semaine quoi donc un bagage moyen.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Je déteste l'avion parce que ben j'ai beaucoup pris l'avion mais ça c'est mal passé une fois donc depuis j'ai un peu une peur bleue de l'avion, le fait de ne rien savoir contrôler, je suis presque devenue claustro tellement ça c'est mal passé, voilà.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train ou le bus ?**

*Non non ça n'a rien à voir, c'est vrai que c'est beaucoup plus court, c'est euh... on peut aller très loin en peu de temps, c'est vraiment pratique puis pareil ouais c'est super sûr, etc. euh mais voilà, moi j'aime pas. Cette appréhension d'être très haut, d'être enfermé dans un caisson, voilà c'est trop stressant je trouve.*

**- As-tu déjà pris l'avion ? Combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?**

*Si on comprend les aller-retour, allé une quinzaine de fois. Souvent c'était euh allé comment elle s'appelle celle-là, celle qui est pas chère là... olalala, bon je suis partie avec Thomas Cook, je suis partie avec Alitalia, et je partais tout le temps avec euh... allé comment elle s'appelle !? (Ryanair), Ryanair voilà ! Souvent avec Ryanair ! (Qu'as-tu pensé de tes voyages sur les différentes compagnies aériennes ?). J'ai beaucoup aimé Thomas Cook. (Pourquoi ?). L'avion était plus gros, on sentait beaucoup moins les secousses, j'ai trouvé que c'était mieux organisé, fin le voyage en général était mieux organisé, j'aime pas Ryanair je trouve qu'il y a une tension derrière, je trouve leurs appareils... je sais pas, plus petits, moins sécurisés, j'apprécie pas, j'ai pas aimé quoi. (Et au niveau du service sur les compagnies sur lesquelles tu as déjà volé ? Que peux-tu en dire ?). Ben ils font à peu près tous les mêmes gestes, euh c'est assez mécanique, maintenant j'ai trouvé encore une fois, le personnel de Thomas Cook beaucoup plus accueillant, bon Alitalia, c'est avec ce vol-là que ça c'est mal passé donc euh... voilà ce que j'en pense. Maintenant Ryanair ça va, j'ai pas grand-chose à dire, je me plaint pas, je leur parle pas, bonjour-au revoir donc. (Et pourquoi selon toi Thomas Cook est un peu meilleur que Ryanair par exemple ?). Ben j'ai trouvé le personnel je sais pas, accueillant, réconfortant, les appareils sont gros silencieux, le vol se fait rapidement, il n'y a pas vraiment de retard ou de souci technique vu que souvent il y avait eu des problèmes techniques donc l'avion décollait en retard ou des trucs comme ça. Bon là il n'y a pas d'embrouilles, ça s'est passé facilement... moi qui était déjà très stressée ben j'ai réussi à le prendre avec Thomas Cook. (Qu'as-tu pensé sur les compagnies sur lesquelles tu as volé des hôtesse, stewards et même des pilotes ?). Humm euh bon, de ce que je me rappelle avec Alitalia par rapport au pilote, il volait...fin on aurait un débutant qui volait très très très bas avant l'arrivée, donc moi je me suis dit il est peut-être pas*

super-qualifié, mais bon c'était peut-être une exception, j'en sais rien maintenant les vols remontent à il y a longtemps donc euh je sais pas... Thomas Cook il m'a semblé que le pilote était fort à commenter « tiens voilà ce qu'il se passe, voilà les températures dehors, à quelle heure on va arriver, etc. ». Il y avait un suivi au niveau des passagers et euh les hôtesse ben ouais c'est à peu près pareil, peut-être un peu plus présentes encore une fois chez Thomas Cook que Ryanair. (As-tu eu déjà l'occasion de rencontrer un pilote sur les compagnies sur lesquelles tu as volé ?). Non, non. (Tu aimerais ?). Pourquoi pas, peut-être que cette personne pourrait m'expliquer comment se passe un vol, et voir que c'est quelqu'un de qualifié, de compétent, je vais dire intelligent dans le sens il y a un souci, on voit que c'est quelqu'un de réfléchi, ce genre de choses peut-être

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

Internet, tout le temps. (Sur quels sites te rends-tu ?). Ben écoute quand je dois aller avec ma meilleure amie qui a son appartement en Espagne, c'était plic-ploc on allait sur Ryanair, on commandait et c'était fait. Ici on est parties via Neckermann qui a tout réservé pour nous donc euh... (Donc là tu es passée par une agence de voyage ?). Oui. On avait réservé en last minute donc euh c'était un mois à l'avance je pense. (Et pour les autres vols tu te souviens ?). Ouais je réservais suffisamment tôt. Par exemple je partais vers le mois de juillet mais je réservais vers mars. (As-tu pris la peine de comparer ?). Ben Ryanair moins cher. Ca c'est un fait, Ryanair est moins cher. (Si tu devais prendre l'avion dans quelques mois, prendrais-tu la peine de comparer ?). Ben pfff quand je prends l'avion je fais attention à la compagnie, parce que je suis pas à l'aise donc euh et comme je suis assez réfractaire au niveau de Ryanair pour le moment ben je vais peut-être mettre un peu plus mais pour un vol qui me rassurerait plutôt que Ryanair qui de toute façon le vol ne va pas être cher mais il y a tellement de suppléments sur le côté qu'au final on se demande si c'est vraiment intéressant. J'ai l'impression qu'ils sont plus stricts au niveau des bagages, dès qu'il y a un petit peu en plus ben ça va être 15 euros en plus, des trucs comme ça. Peut-être pas sur les autres vols donc euh je pense que je ferai attention à la réputation de la compagnie et pas le prix. (Avec quelles compagnies comparerais-tu dans ce cas-là ?). Ben j'en connais pas des masses euh voilà je sais qu'il y a Jetair, il y a Thomas Cook, bon ça pour moi c'est vraiment les principaux. Maintenant je vais jamais très loin donc je ne

*peux pas prendre les grosses compagnies avec des heures et des heures de vol. C'est à petite échelle quoi.*

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

*Je suis partie à Rome...ah non c'était pas Alitalia alors, c'était peut-être bien Ryanair. Je sais plus exactement. Je suis partie à Rome et euh ben je sais pas j'étais fatiguée, j'avais fait nuit blanche donc j'étais peut-être plus sensible j'en sais rien, mais l'avion en cours de vol, fin le décollage était spécial, très turbulent, et puis après on est tombés dans les trous d'air et donc l'avion est tombé et puis les hôtesse de l'air tombaient, les gens criaient et euh la fille à côté de moi hurlait, elle pleurait, et ça a été vraiment horrible, c'est resté comme ça un petit temps. Moi j'étais toute seule parce que j'avais pas pu me mettre avec la personne qui avait du aller se mettre dans un autre rang, donc j'étais toute seule et... et voilà c'était vraiment horrible, on pouvait rien faire quoi.*

*(Et ton plus beau ?). Mon plus beau je dirais c'est quand je suis partie à Malte c'était avec une grosse compagnie mais je pourrais pas me rappeler de la compagnie ou ben on avait un écran où on voyait la progression du vol, on était en classe donc on était nombreux et on rigolait pendant le vol donc euh on se souciait de rien, et pour nous c'était sympa on a pu voir ce par quoi on passait, et la sicile de loin, c'était intéressant, les profs commentaient et donc ça c'était un chouette vol.*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

*Ben c'est compliqué... encore une fois, Ryanair j'aime pas, parce que leurs avions ont pas l'air hyper hyper terribles, je trouve que les décollages et les atterrissages sont plus périlleux, maintenant c'est peut-être pas le cas, c'est peut-être moi qui me le met en tête et donc encore une fois, Thomas Cook quoi que j'ai bien aimé. Maintenant j'ai cette impression que ce serait pareil pour Jetair. Maintenant je ne sais pas si j'ai déjà pris avec Jetair, je me rappelle pas. Et Alitalia, qui n'est pas pour moi super super, pas terrible. Alitalia là c'est parce qu'il m'a semblé que c'était vraiment au niveau du pilotage quoi parce qu'on était pas encore arrivés, on devait arriver je sais pas, dans une demi-heure, qu'il frôlait déjà les vaches,... Maintenant bon ça c'est très bien passé...(Le service à bord chez Alitalia ?). Euh roh mais ça remonte, je sais plus, je sais plus exactement par rapport à la compagnie. Quand j'étais à Malte le service était vraiment*

*chouette, on a eu des plateaux, des trucs à manger mais maintenant je sais plus c'était quelle compagnie. C'était un gros avion quoi mais je sais plus quelle compagnie.*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Ouff... je sais pas moi j'en connais pas beaucoup des compagnies... franchement, aucune ne me vient à l'esprit, je ne saurais vraiment pas dire.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Ben moi je regarde par rapport au financement que les compagnies mettent dans la sécurité de l'avion, dans le fait que les vols se passent bien, dans le contrôle des avions, fin je sais que certaines compagnies ont... plus longtemps, d'autres compagnies ont plus de moyens donc je regarde si c'est une compagnie qui a pas mal de moyens et qui est sérieuse quoi. (Donc sécurité, critère numéro 1 ?). Oui. (Et ensuite ?). Ensuite ben je vais quand même regarder le prix parce que si il y a 300-400 euros de différence, voilà, ça joue beaucoup. Maintenant, ma vie n'a pas de prix donc si je décide vraiment de partir, je mets l'argent qu'il faut pour rester en vie quoi.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Je pense... bien encadrés, qu'il y ait une bonne organisation, ça c'est certain, donc euh s'il y a du retard, bien nous informer pourquoi, que les gens s'inquiètent pas que leur vol ou quoi que ce soit. Si il y a des soucis en cabine, s'il y a des soucis pendant le vol, ben peut-être informer les gens qui sont... fin les pilotes ont peut-être l'habitude de faire ça mais informer les gens... Moi c'est ça le type de vol que j'aime bien. Peut-être des explications qui permettent de penser à autre chose, ben voilà, on passe au-dessus de tel pays, telle ville, regardez, on voit ça, c'est typique, c'est chouette, peut-être plus ça quoi. Quelque chose comme ça qui permet d'occuper un peu l'esprit des gens qui sont pas forcément à l'aise ou même qui sont à l'aise ou qui s'ennuient.*

**- Concernant les services avant les départs, est-ce que tu aimerais déjà avoir ton ticket d'embarquement déjà imprimé, que tu puisses faire ton check-in toi-même sans pour autant devoir faire la file pendant des heures à l'aéroport, c'est important pour toi ?**

*Ben j'ai jamais fait des files très longues, en général ça se passe assez bien, bon la sécurité est là, on regarde les trucs métalliques fin je trouve ça un peu bête parfois au niveau des liquides*

*parce que bon, un pot de nutella je ne dois pas le prendre, mais bon je comprends la sécurité, il n'y a pas de soucis, je me plains pas souvent et si ça doit être comme ça, c'est comme ça. Moi du moment que j'arrive à destination ben voilà. Donc non moi j'ai pas de soucis à ce niveau-là....*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*Bruxelles. Parce que je sais pas, c'est un plus grand aéroport, peut-être mieux organisé que Charleroi où j'ai l'impression qu'il y a plus de retards, où l'organisation est moins bonne, les gens sont un peu plus stressés, plus froids. (A Charleroi ?). Il me semble... Et puis il y a la population qui va être différente à Charleroi, je vais pas forcément me sentir à l'aise en allant à Charleroi tard. Savoir que mon vol va atterrir tard à Charleroi, plutôt qu'à Bruxelles qui est quand même un grand aéroport, qui est tout le temps ouvert entre guillemets, et il n'y a pas de soucis donc je serais plus à l'aise d'aller à Bruxelles même si c'est plus loin de chez moi.*

*On me conduit à l'aéroport, que ce soit des amis, ma famille ou la famille avec qui je vais qui nous conduit en voiture.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Han... justement euh je vais pas t'en citer beaucoup... Mmmh ben oui à part ceux que je t'ai cités, Ryanair, Alitalia, Jetair, Thomas Cook, un truc turc aussi où je sais pas quoi. Maintenant je dis pas j'en ai peut-être entendues d'autres mais là je ne me souvient pas.*

**- Parmi celles que tu viens de me citer à ton avis, lesquelles sont belges ?**

*Belges ? Ryanair. Et Jetair et Thomas Cook qui sont belges.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Compagnie aérienne ouais... j'en sais rien. Pour moi c'est l'aéroport de Bruxelles, c'est pas ça ? (Elle est de quelle nationalité ?). Belge, Brussels Airlines je suppose que c'est belge. (Penses-tu qu'il y a un lien entre la Sabena et Brussels Airlines ?). Ben je sais pas, peut-être. (C'est quoi pour toi la Sabena ?). Ben la Sabena je sais pas c'est une compagnie qu'il y avait avant, non ? Et maintenant ça s'est pas transformé en Brussels Airlines ou justement un truc comme ça ? (Donc il y a un lien ?). Ah oui il y a forcément un lien.*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*Moi j'ai l'impression que c'est une compagnie qui essaye de toucher le plus grand nombre de personnes donc oui j'ai l'impression que c'est des prix assez abordables. Je pense que peu importe la compagnie, il y a toujours des prix très larges mais oui je pense que c'est des prix qui seraient abordables. C'est des prix avions quoi. (Ce serait plus cher ou moins cher que Ryanair à ton avis ?). Non pour moi ce serait quand même plus cher que Ryanair.*

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

*Mmmh je sais pas. (Des villes d'Europe ?). Ouais, il n'y a pas de raisons qu'ils n'y aillent pas, peut être un autre continent, peut-être en Amérique je sais pas. (En Asie, peut-on aller avec Brussels Airlines depuis Bruxelles en Asie, au Japon ?). Pour moi je ne vois pas pourquoi pas maintenant, je sais pas, je suppose que... pourquoi pas... (rires)*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?)**

*Oui. Je pense que c'est gratuit. (Dans toutes les circonstances ce serait gratuit ?). Non je pense que si c'est un supplément peu importe on paye maintenant si c'est un long vol... fin je sais pas. (Et dans les vols courts ?). Ah oui, payant, pour le court oui, payant. Pour moi oui, j'ai l'impression ?*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Non pour moi c'est compris dans le prix quoi, j'imagine. Moi j'ai l'impression que c'est toujours pareil dans les mêmes avions : bagage à main plus ou moins 6-10 kilos et ensuite un bagage en soute qui est de 15-20 kilos. (On ne pourrait pas prendre plus ?). Avec des suppléments, peut-être.*

**- As-tu déjà volé sur un avion de Brussels Airlines ? Où es-tu allé, comment ça s'est passé et qu'en as-tu retenu ? Si tu n'as jamais volé sur Brussels Airlines, est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*C'est fort possible, j'ai beaucoup d'amis qui voyagent mais je ne sais pas quelle compagnie ils utilisent, j'en sais rien du tout.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ?**

*Une compagnie un peu « générale », je sais pas, je l'imagine pas low cost et je l'imagine pas forcément premium non plus.*

**- Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Ryanair je pense que c'est quelqu'un qui... c'est vraiment un voyage facile quoi, quelqu'un qui pourrait prendre un car, prend Ryanair. Quelqu'un qui fait un voyage comme ça parce que c'est relativement abordable, comme un étudiant par exemple... Brussels Airlines, comme je la classe au-dessus de Ryanair, peut-être quelqu'un plus professionnel, dans un cadre... (Quel âge ?). 30-40 aine. Sur Air France j'ai l'impression que c'est plus des voyages familiaux, un peu plus.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Le prix ça c'est sur. Peut-être les destinations. Ryanair essaye de toucher à tout, Brussels Airlines je ne connais pas, fin de nom mais... certainement les destinations. Et à mon avis, le type de personne.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Mmmh... pas dans mes souvenirs mais ça ne m'étonnerait pas. Il est fort possible que j'ai vu dans un magazine ou dans un journal. Mais je ne suis pas une grande fan des avions, ce genre de choses je ne retiens pas forcément. Moi je prends l'avion, je regarde comme ça se passe, je retiens la compagnie et c'est tout ce que je retiens.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Je pense. Oui je pense que certains personnel est mieux qualifié, plus compétent et plus je sais pas... à l'écoute. Certaines compagnie mettent un point à l'honneur à ce que leur personnel soit compétent dans leur domaine plutôt que d'autres.*

## **Lisa Rosati, 23 ans, étudiante, habite à Quaregnon**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Alors cette année je suis partie 5 semaines. Première semaine je suis partie en Corse avec mes cousines, dans l'appartement de ma tante. Puis je suis revenue 4 semaines en Belgique puis je suis repartie 3 semaines, presque 3 semaines et demi en Sardaigne avec mes parents, des amis,... C'était Sant'Antioco, petite île de la Sardaigne. Puis donc je suis revenue et fin août je suis partie une semaine pas très loin à Spa Francorchamps en fait. (Et pour la Sardaigne, avec quel moyen de transport es-tu partie ?). Donc pour la Corse je suis partie en avion et je suis revenue en avion (Avec quelle compagnie ?). Air France. Et puis pour la Sardaigne là je suis partie en voiture et puis en bateau.*

**- Décris-moi tes vacances idéales, où, avec qui, combien de temps, avec quel moyen de transport,... ?**

*Mes vacances idéales c'est les vacances que je fais à l'heure actuelle. C'est avec des amis puis j'ai un bateau donc on va en bateau, ski nautique, sur des baies et tout voilà. (Et au niveau des city trips en Europe, est-ce que ça te tenterait ?). Oui. (Dans quelles villes ?). Surtout dans des villes comme Milan et tout pour faire les magasins. Aller à Londres pour faire les magasins. (Et tu irais comment par exemple à Milan ?). En avion. (Avec quelle compagnie, est-ce qu'il y a une compagnie qui te vient à l'esprit ?). Ryanair. (Pourquoi ?). Le prix, c'est plus avantageux.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*Ouf je pars souvent 3 semaines en moyenne et les bagages, les bagages c'est un bagage par personne mais on prend les trucs où on sait aspirer tu vois et ça prend moins de place. Donc c'est un bagage par personne.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Euh c'est chouette, c'est rapide, un peu effrayant au début mais ça va. (Pourquoi effrayant ?). Ben décollage, atterrissage mais sinon ça va j'aime bien. On a à manger, à boire.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train, le bateau ou encore le bus ?**

*Non c'est totalement différent. Parce que déjà t'es dans le désert, t'as une appréhension, et puis en voiture t'as une autre appréhension, t'as la circulation mais c'est une peur différente et puis en voiture je pense t'es plus à l'aise qu'en avion. Tu fais ce que tu veux, tu t'arrêtes quand tu veux. T'as plus de champs libre en voiture qu'en avion, mais c'est moins rapide.*

**- Tu as déjà pris l'avion mais combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?**

*Tunisie, République Dominicaine, Guadeloupe, Venezuela, Corse, ouais 5 fois peut-être. (Sur quelle compagnies aériennes ?). Ca je saurais pas te dire, je saurais pas te dire... J'étais trop petite. (Et plus récemment ?). Non. (T'as dit Air France, Ryanair). Oui mais à part ça, c'est tout. (Sur Ryanair, c'est la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ?). Oui. (Qu'en as-tu pensé, as-tu été contente ?). Au départ quand tu vois l'avion tu te dis : « wow, j'espère qu'il va tenir le coup » et puis pour finir une fois que tu arrives à bon port ben t'es content, vu le prix t'as pas trop d'attentes donc oui ça a été. (Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et même pilotes sur Ryanair ?). Je n'ai aucun jugement, correct. Oui, non, correct, j'ai pas trop de jugements sur eux. (Le service à bord ça te convenait ?). Oui, correct. (Et le pilote, as-tu déjà eu la chance de le rencontrer ?). Sur Ryanair je me souviens pas trop, sur Air France je me souviens pas trop non plus. (Et tu aimerais à l'avenir rencontrer le pilote ?) Pour le saluer par ex.). Ben j'ai déjà vu un pilote quand j'étais petite je me souviens mais c'était pour un long courrier. Celui-là oui je me souviens l'avoir vu mes les autres ça m'a pas frappé. Peut-être voir s'il est un peu plus vieux, peut-être te dire qu'il a un peu plus d'expérience que s'il est jeune, à part ça, pas forcément. (Et sur Air France, c'était aussi la première fois que tu voyageais sur Air France ?). Ben je ne sais pas. Guadeloupe c'est Air France ? (C'est possible. Et qu'en as-tu pensé par rapport à Ryanair ? Tu as trouvé des différences ?). Ben déjà il y a le confort qui est différent, oui c'est totalement différent. Déjà même les services à bord, ils sont plus attentionnés et tout, oui ils ont plus d'attention envers le client. (Si tu devais choisir, vers qui irais-tu ? Air France pour le confort ou Ryanair pour le prix ?). Ca dépend si c'est un long-courrier ou si c'est un court voyage. Si c'est un court voyage, je paye pas cher et je m'en vais. Si maintenant c'est un long courrier comme 12-13 heures là je préfère le confort quand même.*

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

*Internet. (Où irais-tu ?). Ben ici pour rechercher mon vol j'ai fait un peu tous les sites, et les sites qui comparent, les sites comparatifs, et donc là ils te donnent la compagnie avec le vol qui t'intéresserait, les heures qui t'intéresseraient le mieux et les prix qui t'intéresseraient le mieux. (Donc tu vas directement sur un comparateur ?). Ben en fait je mets simplement dans la barre de Google « voyage en Corse » ou « voyager » et puis voilà, j'ai les sites et je vais visiter chaque site tout simplement.*

*Temps avant le départ : Ici je pars au mois de Décembre et j'ai regardé, j'ai commencé à regarder au mois d'Octobre donc 2-3 mois avant.*

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

*Le pire c'était quand je pense c'était pour aller au Venezuela. Il y a eu des trous d'air et ça c'était l'horreur. Mais bon c'est pas du aux pilotes ni aux hôtes, ça n'a rien à voir. Et le plus bon euh, il n'y a pas vraiment eu de plus beau voyage en avion. Du moment que t'arrives en vacances, c'est les vacances quoi, c'est pas vraiment l'avion donc euh...*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

*Non ça je saurais pas te dire, je saurais pas te répondre pour ça. Je fais pas de comparaisons entre les compagnies. Si tu m'avais posé la question peut-être après le mois de janvier ça aurait été mais... (Pourquoi ?). Ben parce qu'ici je vais reprendre l'avion d'une compagnie low cost d'Air France donc j'aurais peut-être pu te dire entre Air France et la low cost mais ici à l'heure actuelle je peux pas te dire.*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Non pas spécialement. J'ai pas de préférences dans les compagnies. Ça dépend de la destination sur laquelle tu vas pour choisir ta compagnie.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Euh le prix et ensuite le confort. Et puis après les services, oui. Et aussi en fonction des bagages ce qu'on peut prendre. Oui ça, ça viendrait peut-être même avant le confort : la quantité de bagages. Donc les prix, les bagages, le confort et ensuite les services.*

*(Qu'entends-tu par les bagages ? Prendre plus de bagages ?). Oui. Plus on peut en prendre, plus j'en prends. Parce que je sais que c'est sur Ryanair que c'est réduit c'est ça ? Je pense que c'est 20, non c'est même pas 20 kilos, c'est vraiment très peu. Et ici sur Air France j'avais quand même 21 kilos pour moi toute seule, c'est bien, tu peux ramener des trucs, tu peux prendre plein de tenues.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus importants (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Je pense que c'est le suivi du client une fois qu'il arrive à l'aéroport parce qu'une fois que t'as tes billets sur internet, quand t'arrives là-bas, tu dois seulement t'enregistrer. Et si tu le sais pas, tu vas faire la file pour embarquer alors que t'es pas encore enregistré et ça fait vraiment tout un mélange. Et moi ici quand je suis partie en Corse au mois de juillet, c'est parce que j'étais avec mes cousines qui elle m'a dit qu'il fallait que je m'enregistre sinon j'étais déjà partie dans la file pour encoder tes bagages et tout alors que j'avais même pas encore les étiquettes à mettre autour de mes valises quoi. Donc je pense que c'est ça, c'est plus le suivi ou bien alors vraiment dire sur ton papier de réservation que tu dois t'encoder, fin l'écrire clairement. Parce que c'est écrit mais en tout petit, en conditions quoi, donc peut-être ça.*

**- Concernant les services avant le départ, trouves-tu que c'est important sur n'importe quelle compagnie que tu puisses avoir ton ticket d'embarquement déjà imprimé, que tu fasses ton check-in ou enregistrer tes bagages toi-même pour que tu n'aies pas à faire la file pendant des heures à l'aéroport ?).**

*Ben je sais pas parce que par rapport aux places, une fois que t'as ta carte d'embarquement avant, ta place est déjà réservée avant. Or ici on a voulu changer, ben c'était mieux de s'enregistrer avant d'embarquer puisqu'on avait rajouté une personne en fait et au moins on a pu choisir nos places pour être tous l'un à côté de l'autre donc... fin je pense que c'est quand même bien d'imprimer juste avant l'embarquement.*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*Euh souvent ça a été Orly pour les grands grands voyages ben simplement parce que c'est les départs des longs courriers et sinon euh, sinon c'est, ça a été Orly aussi pour la Corse. J'ai jamais démarré de Belgique en fait, c'est toujours en France. A mon avis c'est le prix (rires).*

*(Et même pour les voyages en Europe, tu pars de Paris Orly ?). Oui et ici au moins de décembre, je reviens à Lille, en France aussi. Je pars en voiture mais je reviens en avion. Si tu fais France-France c'est moins cher que Belgique-France. Du coup, c'est pour ça.*

*Je me rends en voiture et on la laisse sur le parking. Soit on la laisse sur le parking soit quelqu'un nous accompagne, quelqu'un de la famille qui nous accompagne et qui revient.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Air France, Jetair, Corsair, euh... Air Italia, Ryanair, euh... Flyblue, c'est pas low cost d'Air France... c'est Fly quelque chose (NDLR : la filiale low cost d'Air France est nommée « HOP ! »). Je pense que c'est tout.*

**- Parmi celles que tu viens de me citer, lesquelles sont belges ?**

*Jetair ? Belge ? (D'autres ?). Je sais pas.*

**- Peux-tu me citer d'autres compagnies aériennes belges autres que Jetair ?**

*Eh ! C'est une colle ça ! Non je sais pas. (Rien ne te vient à l'esprit ?). Non.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*C'est une compagnie. (Compagnie aérienne ?). Oui. (De quelle nationalité ?). Belge si c'est Brussels. (Que sais-tu d'elle ?). Mais j'ai jamais voyagé avec donc je peux pas te donner de renseignements là-dessus. (rires). C'est con mais c'est vrai.*

**- La Sabena tu sais ce que c'est ? C'est quoi pour toi ?**

*Oui, elle a fait faillite c'est ça ? (Penses-tu qu'il y a toujours un lien entre la Sabena et Brussels Airlines ?). Je sais vraiment pas te dire. C'est Brussels Airlines qui a repris Sabena ? Tu m'aides pas ! Non je sais pas.*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*Pour moi, d'après ce que je pense parce que je ne me suis pas renseignée, ça devrait être sur la même lignée qu'Air France. Je pense que c'est de la même catégorie. Voilà, c'est tout.*

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

*Ben je dirais l'Europe mais sans certitude. (Seulement l'Europe ? On ne pourrait pas par exemple aller en Afrique avec Brussels Airlines ?). Je ne sais pas, non je ne sais pas. (Si tu devais choisir entre oui ou non ?). Je sais pas, franchement je saurais pas te dire. J'en ai aucune idée. (Et aux USA on pourrait y aller avec Brussels Airlines ?). Ben je me dis la Belgique c'est quand même un petit, fin ça devait quand même pas être une très grande compagnie qui ne fait pas les très long-courrier donc je me dit pour voyager jusqu'en Amérique et vraiment sur les continents étrangers, je sais pas si elle est vraiment capable de faire ça. (Donc pour toi Brussels Airlines ne voyage qu'en Europe ?). Oui, oui mais j'en sais rien. (Quelles villes à ton avis ?). Ca j'en sais rien ! Un peu partout en Europe oui, j'en sais rien.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?) ? Gratuit comme sur Air France ou payant comme sur Ryanair ?**

*A mon avis c'est plus de la catégorie d'Air France. Mais j'ai jamais pris je ne sais pas, je parle dans le vide. Mais moi je dirais que oui et c'est gratuit, tu le payes dans le prix je suppose donc c'est pas si gratuit que ça en tant que tel.*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Encore une fois je pense que c'est comme sur Air France : c'est compris dans le prix. Tu payes et puis ils te disent combien de kilos tu peux prendre et voilà fin je pense que c'est comme ça, c'est logique en même temps sinon ce serait plus ennuyant pour le consommateur. Pour Brussels Airlines, je dirais 20 kilos par personne. (Et un bagage à main ça on peut avoir ?). Oui.*

**- Tu n'as donc jamais voyagé sur un avion de Brussels Airlines mais dans ce cas, est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Non, j'ai pas eu d'échos négatifs ni d'échos positifs et je connais pas, j'ai personne qui me vient ainsi en tête qui a voyagé avec Brussels Airlines.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ? Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Plus traditionnelle, comme j'ai dit, comme Air France, vraiment comme la grosse compagnie du pays quoi.*

*Passager-type : Euh... déjà Ryanair c'est plus déjà pour les city trip, c'est des voyageurs qui fin, des clients qui voyagent souvent mais des courts voyages je pense et ensuite Brussels Airlines et Air France c'est pour des plus long-courrier quand même puisque t'as le confort d'office et le prix en plus donc les gens y vont... (Brussels Airlines pour le long-courrier ?). Plus long courrier que des petits trajets du nord au sud du pays quoi, tu vois ? (Non parce que tu as dit que Brussels Airlines ne voyageait qu'en Europe). Oui mais des long-courrier en Europe quoi, des plus longues destinations que France-Belgique. (Et au niveau de l'âge et de la catégorie socio-professionnelle ?). Je pense que Ryanair c'est plus pour des jeunes qui n'ont pas trop trop de moyens, des étudiants et tout tandis que les personnes les plus âgées ont plus besoin elles de leur confort et d'être sûres de leur sécurité et de leur service à bord, etc. Oui, je pense qu'il y a des personnes plus âgées sur des grosses compagnies.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Ben déjà je pense que dans les poids des bagages il y a une différence, dans les horaires aussi je pense que t'as plus de choix pour Ryanair. Et puis dans les services à bord aussi je pense comme t'as dit c'est payant apparemment sur Ryanair donc voilà, c'est un argument.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Une affiche ? Je sais que c'est en b, avec des ronds. (De quelle couleur ces « b » ?). Rouges sur un fond bleu ça me dit ça. (C'est tout ce que tu as retenu ?). Oui.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Ben comme on a entendu parler dans les faits divers, je pense que sur Ryanair il y a un peu d'exploitation des pilotes et donc t'as d'office moins de sécurité si le pilote est fatigué tandis que sur des grosses compagnies tu as vraiment des horaires fixes et euh des régulations là-*

*dedans qui font que le pilote est plus sûr au vol. Maintenant j'ai jamais eu de problème avec ça donc je peux pas trop juger mais d'après ce qu'il en est dit à la télé, voilà.*

## **Marie Fauvarque, 21 ans, étudiante, habite à Dottignies**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé**

*Alors je suis partie avec mes parents, c'était vraiment un périple de malade. On est d'abord partis trois jours en France en voiture, puis on a rejoint des amis dans le sud de la France. De là, on a pris l'avion pour aller au Portugal, à Porto, on est un peu restés à Porto puis on est allés trois jours à Lisbonne. Après on est revenus à Porto pour reprendre l'avion, et puis on est retournés dans le sud de la France. De là on est repartis à la côte atlantique, on est restés une semaine à la côte atlantique et je suis partie avec Jetair.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*En général je pars euh... deux semaines, deux-trois semaines.. Combien de bagages... ? Je prends toujours trop... une grosse valise sauf quand je prends l'avion, comme je prends souvent des low cost je prends une petite valise et j'ai du mal à tout mettre.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Je trouve ça rapide, efficace,... j'ai mal au crâne quand je prends l'avion mais à part ça, ça va. (Pourquoi as-tu mal au crâne en avion ?) Je sais pas, c'est d'un coup, pendant un vol j'ai un truc qui craque et ça me fait hyper mal tout au long du trajet, je pense que c'est l'altitude. Mais sinon l'avion ça ne me stresse pas, je trouve ça très efficace.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train ou le bus ?**

*Je préfère prendre l'avion parce que c'est plus rapide pour des plus longues distances, c'est...fin je trouve que malgré tout on a plus de place que dans une voiture ou.. fin on est quand même mieux installés que dans un autre transport en commun. Le train encore ça va mais c'est long, surtout s'il fait tous les arrêts. L'avion c'est direct.*

**- Combien de fois as-tu pris l'avion ?**

*Alors, je suis allée en Crête quand j'étais toute petite, donc aller-retour, je suis allée à Rome aller-retour, à Lisbonne aller-retour, euh... à Ljubljana aller-retour (trois fois, enfin une fois en*

voiture donc deux fois en avion), à Prague aller-retour. Donc au total une quinzaine de fois je pense.

**- Et sur quelles compagnies aériennes ? Est-ce que tu te souviens des compagnies aériennes sur lesquelles tu as voyagé ?**

*Euh.. Ryanair, Jetair, Wizzair, pour aller à Prague j'avais pas pris Brussels Airlines parce que c'était trop cher, j'ai été à Paris mais je pense que c'était France Airlines, je crois.*

**- As-tu été contente de tes vols ? Tu m'as dit que tu as voyagé 15 fois, avec Ryanair notamment. Est-ce que tu as été contente de la compagnie ? Oui, non et pourquoi ?**

*Ryanair je trouve que les sièges sont trop droits, j'ai mal au dos après, Jetair c'est un peu le même genre mais j'ai découvert que les places du milieu avaient plus d'espace donc je m'arrange pour être au milieu même si après je dois prendre connaissances des.. des... allé, des conditions de sécurité pour les portes de secours et tout ça. Quand j'ai été sur France Airlines c'était mieux, j'ai été surprise que je pouvais avoir à manger gratos (rire) parce qu'avec Ryanair tu peux pas. Quand je disais non à l'hôtesse elle m'a regardé bizarre puis j'ai compris que c'était gratuit.*

**- Parmi toutes les compagnies que tu as déjà prises, t'as dis Air France, Jetair, Ryanair, Wizzair, laquelle ou lesquelles t'ont marqué le plus ? Et pourquoi ?**

*Marqué le plus ? Ben j'ai une fois voyagé c'était avec Ryanair je crois mais il y avait vraiment eu un orage pendant le vol et ça, ça m'a plus marqué mais c'est pas vraiment en rapport avec la compagnie. Je crois que ce qui m'a le plus marqué c'est le fait que je puisse manger gratos avec Air France.*

**- Qu'est ce que tu as pensé des hôtesse, des stewards, et même des pilotes des compagnies sur lesquelles tu as volé ?**

*Ben les pilotes... euh j'ai pas rencontré les pilotes mais il m'a semblé que je suis toujours arrivée saine et sauve. J'ai eu un atterrissage un peu violent mais sinon ça va. Les stewards ben ils font leur boulot, ils ont l'air un peu ridicule. (Sur quelle compagnie ?). Ben je sais pas, c'est leurs gestes, ils affichent tous un grand sourire, fin je sais pas, c'est le stéréotype de l'hôtesse de l'air : ils sont trop sympathiques, c'est pas naturel mais sinon euh, ouais quand j'ai eu l'orage, on pouvait pas atterrir mais ça c'est pas la décision du pilote je pense, il a quand même fait*

de son mieux. *(Et quand tu dis qu'ils sont pas naturels, c'est sur toutes les compagnies ?)*. Oui je trouve. C'est sans doute leur métier, j'imagine qu'ils sont obligés d'afficher un grand sourire en permanence, être disponibles et tout ça.

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Combien de temps avant le départ ? Compares-tu avant de choisir ?**

*Comme je pars en général avec les cousins de mon père et tout ça, eux ils regardent tout le temps les avions et dès qu'ils voient un truc pas cher, ils nous disent « tiens est ce que vous voulez venir avec » donc là, on ne s'en occupe pas. Sinon je regarde sur internet et je réserve toujours sur internet et je regarde sur internet pour visiter une ville avec Ryanair, souvent sur un coup de tête. Pour aller à Ljubljana là où j'ai fait mon erasmus, d'office là je regardais plusieurs semaines à l'avance. *(Pour regarder les prix, tu vas sur le site de la compagnie où tu vas sur des comparateurs ?)*. Pour Ryanair quand je vais faire un citytrip, je vais en général sur le site de Ryanair. Quand je connais les low cost je vais généralement sur leur site mais par exemple pour Prague il n'y avait pas de low cost donc là je vais sur des comparateurs de prix.*

**- Quel est ton plus beau (pire) souvenir de voyage en avion ?**

*Mon pire c'était vraiment mon mal de crâne parce que j'ai vraiment eu un truc qui a craqué dans ma tête, j'ai eu hyper mal pendant le voyage. Le meilleur, ben je sais pas, en général je trouve que c'est pas mauvais.*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou que tu as aimées ? Pourquoi ?**

*Hum.. je dois dire qu'avec les rumeurs qu'il y a eu sur Ryanair, je serais un peu sceptique à reprendre un avion. Bon maintenant à chaque fois que j'ai pris un avion Ryanair j'ai jamais eu de problème particulier donc euh je pense que si c'est vraiment pas cher, je me dit que bon, je vais quand même prendre Ryanair à part que c'est pas très confortable parfois mais bon faut bien diminuer les prix quelque part.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Le prix. Le prix du vol, je pense que c'est le principal déterminant de l'étudiant. Maintenant j'imagine que plus tard, on prend en compte un peu plus la sécurité mais en même temps il n'y*

*a pas beaucoup de transparence à ce niveau-là... A part les rumeurs, on ne sait pas vraiment dire que telle compagnie est plus sûre qu'une autre. Donc oui, je dirais le prix.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus importants (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*J'aime bien décoller et arriver en temps et en heure déjà. Je trouve que le petit magazine dans l'avion n'est pas très utile. Chaque fois je le feuillette mais il n'y a rien qui m'intéresse. (Pourquoi ?). Ben parce qu'il y a principalement des pubs, parce qu'il n'y a pas de taxes affichées et les articles paraissent moins cher. Je ne me vois pas acheter du parfum dans un avion. Et sinon c'est cool de pouvoir manger gratos. Mais c'est surtout la ponctualité qui est la plus importante et arriver sain et sauf évidemment.*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*Je dirais Charleroi parce que c'est plus facile d'accès pour moi c'est une heure quart de voiture sans problème. Et en général si je pars toute seule je me fais conduire. Si je pars avec mes parents on laisse l'auto sur place même si on essaye de se faire conduire si on sait vraiment pas on va laisser l'auto sur place. Charleroi c'est quand même celui qu'on utilise le plus souvent.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Air France, Brussels Airlines, Ryanair, Wizzair, Jetair, Thomas Cook mais eux c'est une agence de voyage je ne sais même pas si ils ont leurs propres avions. Euh, Wizzair je ne sais plus si je l'ai dit, Easyjet, Czech Airlines, et j'imagine qu'il y a un peu tous les pays « airlines ».*

**- En Belgique, quelles sont les compagnies aériennes belges ?**

*Brussels Airlines, ha ! bonne question ! Ryanair c'est irlandais je pense, non ? Moi je dirais que je connais juste Brussels Airlines.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines ? Qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'es évoqué ?**

*Je trouve que c'est quand même cher parce que bon, quand je devais aller à Prague j'ai préféré prendre le TGV jusque Paris puis prendre l'avion à Paris, ça me revenait moins cher.*

*Maintenant c'est vrai, peut-être que j'ai pas réservé hyper à l'avance non plus mais oui, ça me semble cher. Maintenant j'imagine que c'est gage de qualité*

**- Quelles destinations dessert Brussels Airlines ?**

*Aha... Beaucoup ! Je dirais beaucoup de destinations européennes déjà. Je pense qu'il y a Prague, j'imagine des grandes villes, la plupart des capitales, Londres je pense qu'il y a aussi. Je dirais la plupart des capitales européennes. Mes parents sont partis au Pérou dernièrement et ils sont partis par Brussels Airlines, enfin par Brussels Airport et d'office il y avait une correspondance par Madrid je pense.*

**- Penses-tu qu'il y a à manger sur un vol Brussels Airlines, est-ce gratuit ou payant à ton avis ?**

*Non, je crois que c'est gratuit parce que tu payes déjà cher le ticket donc en général c'est gratuit.*

**- Est-ce gratuit alors d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines ?**

*Euh un bagage je crois gratuit et supplément payant.*

**- Et quelles sont les limitations en terme de poids ?**

*20 kilos je crois. (Pour quels vols ? Court courrier, moyen-courrier, long courrier ?). Euh c'est quoi c'est termes ? Ça veut dire quoi court, moyen et long courrier ? (court et moyen courrier c'est l'Europe, long courrier c'est par exemple les USA). Ah ok alors je dirais euh... pour tous. J'imagine un bagage en soute et un bagage en cabine. 20 kilos en soute et 10 kilos en cabine, je sais pas...*

**- As-tu déjà volé avec un avion de Brussels Airlines ?**

*Dans mes souvenirs je dirais que non.*

**- Si tu n'as jamais volé sur Brussels Airlines, est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Non, je ne pourrais pas te dire...*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium,...) ? Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Ah non non non, pas low cost. Je pense qu'il y a des bonnes classes. La classe éco et t'as aussi les classes première. Parce que je me souviens que mon copain est parti à Prague et qu'il était dans assis dans une classe où il avait plein de place mais qu'il a payé super cher. Mais bon c'est bien, il avait un siège tout seul, il avait des repas. Je dirais donc qu'il y a deux classes : la classe normale et la classe un petit peu mieux.*

*Sur Ryanair je dirais que c'est des étudiants, les gens qui font des citytrips, des séjours courts. Brussels Airlines, plus des adultes qui ont les moyens, qui recherchent peut-être plus la qualité et la sécurité. Air France je la mettrait avec Brussels Airlines.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Déjà Ryanair c'est low cost, c'est plus confortable dans les avions Brussels Airlines, j'imagine. On a à mangé gratuit mais c'est plus cher, fin il y a une meilleure qualité de service chez Brussels Airlines parce qu'on paye plus aussi.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Je crois qu'il y avait une pub affichée à l'arrêt de bus ici (ndlr : arrêt de bus situé à 2min à pied de son kot) l'année passée pour partir je ne sais plus où mais à tel prix au lieu de tel prix, un genre de promotion mais je ne me souviens plus de la destination. Mais je sais que je l'ai vue et que je trouvais que c'était encore cher.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Ethiquement je trouverais pas ça normal que si on paye moins, on ait moins de sécurité. Maintenant, avec toutes les histoires qu'il y a eu, les dénonciations qu'il y a eu sur Ryanair, je ne pense pas que ce soit complètement inventé. On ne peut pas jouer avec la vie des gens. Donc quitte à payer plus, je préfère payer plus et être certaine d'arriver saine et sauve à destination. Donc je pense qu'il y a une différence, je pense que le low cost est moins comment dire, sécurisant.*

## **Natacha Gillot, 24 ans, assistante sociale, habite à Moignelée**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Alors je suis partie à Rhodes pendant 15 jours. On est partis en avion et sur place on a loué une voiture et on a loué un appartement. Je suis partie avec ma sœur, mon beau-frère et deux ptis bouts de chou et euh mon compagnon et moi. (Tu as dit que tu es partie à Rhodes, avec quelle compagnie aérienne ?). Ryanair (Est-ce la première fois que tu as voyagé sur cette compagnie ?). Oui, oui. (Qu'en as-tu pensé ?). Euh... le vol s'est bien passé euh... il y a rien eu de négatif ni à l'aller ni au retour, non euh... bonne prise en charge au début, de documents, euh... (Donc tu as été satisfaite ?). Oui, oui, j'avais un peu peur mais satisfaite quand même. (Pourquoi avais-tu peur ?). Euh j'aime pas trop les réservations internet, je suis pas rassurée tout simplement mais je...ca va, je suis satisfaite. (Qu'as-tu pensé des hotesses, stewards et pilotes de la compagnie ?). Le pilote, rien à dire mais on ne l'a pas vraiment aperçu je vais dire mais bon.. (Tu ne l'as pas rencontré ?). Non, non, ben au niveau du vol, ça il n'y a pas eu de soucis et les hôteses euh ben oui elles étaient autant à l'aller qu'au retour, elles étaient agréables, oui, rien à dire de négatif non plus.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*Normalement une fois par an. Ici ben j'ai pris une valise parce que c'était pour 15 jours et un trolley. (Donc tu dis que tu pars une fois par an mais combien de temps pars-tu ? 2 semaines généralement ?). Habituellement c'est 10 jours par exemple il y a deux ans, je suis partie 10 jours, c'était en hôtel, ici comme c'était en appartement, le budget était plus favorable, plus facile à aborder, donc là c'était 15 jours.*

**- Généralement, quel est ton type de vacances ? Citytrip, all-in ? Comment vois-tu le genre de vacances que tu as envie de faire ?**

*Ben j'ai jamais fait de citytrip, j'aimerais vraiment bien en faire un euh... mais euh en tout cas, il y a deux ans c'était dans un bel hôtel all inclusive et on a pu faire des excursions pour visiter un maximum la ville de Rhodes. Voilà pour moi dire que je prends 10 jours de congés sur l'année pour me faire des belles vacances ben voilà, si je sais le faire, je me fais des belles vacances,*

*dans un bel hôtel, que je sais que je serais bien et que je serais satisfaite. (En all-in ?). Oui en all-in j'aime assez bien la formule, oui. (Quelles compagnies choisirais-tu ?). Jetair, oui.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*C'est pratique, c'est pratique quand c'est des longues distances euh ben voilà tu, t'embarques, ben il y a toujours un petit stress par rapport aux bagages mais euh sinon c'est... (Pourquoi le stress par rapport aux bagages ?). Ben parce que quand on voit parfois quand on... comment on prend les valises, comment on les... bon je comprends qu'ils peuvent pas être non plus être trop lents parce que il faut respecter le temps et faut pas faire euh... mais bon, mis à part ça c'est pratique parce que quand tu vas dans des pays plus loin ou même euh aller, t'es, t'habites en Belgique, tu veux aller en Espagne ben en une heure et demi – deux heures t'es là donc ça c'est pratique. Que quand tu prends ton véhicule ben ça prend déjà 24 heures pour te rendre en vacances. Et moi les vacances ben c'est... voilà, c'est quelque chose où je dois me relaxer donc euh...pratique quoi, l'avion.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train ou le bus ?**

*Non. Parce que je me dis que quand je prends l'avion c'est vraiment me dire je vais en vacances. Que le train ben je peux prendre le train pour aller me balader à Namur, je peux prendre le bus pour aller à Tamines euh...voilà. Mais pour moi l'avion c'est partir en vacances.*

**- Tu as déjà pris l'avion, peux-tu me dire combien de fois ?**

*Alors euh... une, deux, trois... quatre fois je crois, oui.*

**- Sur quelles compagnies aériennes as-tu volé ?**

*Jetair et la dernière fois ici, Ryanair sinon c'était à chaque fois Jetair.*

**- Tu as voyagé trois fois avec Jetair, as-tu été contente de voyager avec Jetair ? Oui ou non et pourquoi.**

*Euh ben la dernière fois c'était il y a deux ans sinon les autres fois j'étais plus jeune donc je ne m'en souviens pas vraiment euh... mais oui j'étais aussi satisfaite de Jetair je pense à mes souvenirs, il n'y avait rien qui avait pu poser problème donc euh... (En termes d'expérience de vol ?). Oui très bien aussi on a pas eu de soucis. Et puis ah oui, ça j'aime bien chez Jetair, j'ai*

*bien aimé c'est qu'on voyait euh sur les petites vidéos là, on voyait le trajet de l'avion, dans combien de temps t'arrivais euh, donc ça je trouvais ça intéressant. Que chez Ryanair, il y a pas du tout ça par exemple.*

**- Et les hôtes, stewards et même pilotes sur Jetair, as-tu vu une différence par rapport à Ryanair ? Quelque chose t'as marqué dans le service par exemple ?**

*Mmmmh... pas particulièrement. Je me souviens une fois quand on est allés en Turquie, là on a rencontré le pilote et alors euh là c'était comique parce que on a pu visiter le cockpit à ma demande d'ailleurs je me souviens mais sinon euh non rien de particulier que je me souviens, non.*

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Tu m'as dit que tu avais peur d'effectuer ta réservation sur internet, pourquoi ?**

*Parce que ça me fait stresser euh.. peut-être d'utiliser la carte visa ou je ne sais pas... je préfère aller en agence, que ce soit une personne qui m'explique euh, que ce soit elle qui s'occupe de tout et moi je n'ai juste qu'à payer entre guillemets. (Le stress c'est quoi, pour le côté insécurité de paiement ou tu veux un service personnalisé ?). C'est un peu les deux je pense euh autant le mode de paiement et alors la sécurité de me dire ben voilà l'agence peut me renseigner euh par rapport aux... à la compagnie aérienne, par rapport aux hôtels si je pars en hôtel donc voilà je me sens bien plus rassurée, entourée, par des personnes qui savent me euh... me dire euh... si c'est plus du positif ou du négatif. (Le contact humain est important ?). Aussi, oui, oui, oui.*

**- Compares-tu avant d'acheter ? Même si tu vas en agence, compares-tu sur des sites internet ?**

*Oh oui ça oui, ça la première fois que je vais à l'agence et qu'elle me suggère imaginons deux à trois hôtels alors moi aussi de mon côté je vais voir un petit peu sur euh... fin je vais oui j'essaye de prendre mes renseignements via des forums internet, c'est plus rare mais...*

**- Combien de temps compares-tu avant le départ ?**

*Euh... la dernière fois donc il y a deux ans quand je suis partie en hôtel j'avais réservé je pense euh... 3 mois à l'avance, là on s'était pris... euh 4 mois, 4 mois je pense, oui.*

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

*Le plus beau je dirais c'est la fois où je suis partie en Turquie et que j'ai visité le cockpit. Euh... le pire, touchons du bois, jusque maintenant j'en ai pas eu et je préfère ne jamais en avoir ça c'est sûr.*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

*Ben Jetair j'apprécie fort bien parce que je suis partie plusieurs fois avec et euh... fin la première fois c'étaient mes parents qui avaient réservé mais euh par la suite quand moi j'avais l'âge de partir toute seule ben oui j'étais rassurée parce que je connaissais déjà cette compagnie aérienne donc voilà. (Pourquoi as-tu choisi principalement Jetair ?). Mmmh ben comme je te dis, rassurée puis d'avoir déjà voyagé avec eux et je pense que c'est quand même une très bonne compagnie qui est assez bien réputée aussi. (Et pourquoi as-tu choisi Ryanair la dernière fois). Ben c'était plus aussi niveau budget, on essayait de regarder le vol qui nous coûtait le moins cher donc voilà. Ryanair c'est un peu réputé par rapport aux prix et c'est un peu ça qui me frustrait dans le sens où voilà, je vais peut-être payer moins cher mais est ce que je serai satisfaite de la compagnie ? Donc ici ben pour le premier vol que j'ai fait, voilà, j'ai pas eu de problèmes donc tant mieux.*

**- Y-a-t-il des compagnies aériennes que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Mmmhhh attends euh... Neckermann, je n'ai jamais testé Neckermann. Ben pour te dire pourquoi je ne sais pas c'est pour te dire la comparaison de Jetair puisque Jetair j'ai déjà voyagé 3-4 fois avec donc voilà. (Il n'y a pas d'autres compagnies aériennes sur lesquelles tu voudrais voler ?). Euh non, à part Neckermann, il n'y a rien qui me vient à l'esprit.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*La sécurité, euh... le mmh ben il y a quand même le budget qui est quand même un élément. (Si tu devais classer par ordre, que mettrais-tu comme critères en premier ?). La sécurité, la garantie globale euh je saurais pas vraiment t'expliquer, et puis le budget passerait après.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus importants (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Ben d'avoir peut-être des personnes qui me rassurent par rapport à mon voyage peut-être ça oui, euh peut-être au moment où euh ben quand j'arriverai à l'aéroport, d'avoir des personnes euh qui auraient peut-être fait le voyage que moi je vais seulement faire et peut-être me rassurer sur ça où sur la compagnie si c'est la première fois que je prends cette compagnie-là. (Des personnes de la compagnie ?). Non, des touristes voilà, qui prennent l'avion et qui s'en vont en voyage aussi. Et euh oui si on pouvait avoir aussi un personnel de la compagnie peut-être juste avant d'embarquer qui pourrait peut-être aussi nous expliquer ou nous rassurer sur euh sur la compagnie ou voilà, ce serait pas mal. Maintenant je ne serais pas spécialement en demande mais ce ne serait pas mal oui.*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage ? Pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport.**

*L'aéroport de Gosselies parce que c'est le plus près et euh ben c'est pas trop grand donc euh donc c'est quand même pratique quand ce sont des personnes qui doivent nous conduire ou venir nous rechercher ben c'est l'aéroport le plus proche de chez nous et euh ben oui voilà c'est plus, c'est pas gigantesque au point de se perdre je vais dire. Voilà.*

*Je me rends à l'aéroport en voiture. (Toute seule ?). Non, non, euh on nous conduit via la famille, souvent la famille oui.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Mmmmh (rires) euh ben donc Ryanair, Jetair, Neckermann, euh ma sœur est partie aux Caraïbes, elle a pris euh, roh, comment ça s'appelle celle-là... allé euh... Air Caraïbes. Evidemment il y en a peut-être des plus connues que j'ai peut-être pas citées. Euh... j'essaye de visualiser les avions... Alitalia, euh, pour le moment c'est celles qui me viennent comme ça.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes belges ?**

*Euh... alors là non. Non, je ne sais pas quelles compagnies... Il y en a certainement celles que je viens de citer qui sont belges mais... (Lesquelles ?). Ryanair, non ? Je sais pas. Je sais pas, franchement je sais pas.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Ben c'est l'aéroport de... fin pour moi c'est l'aéroport de Belgique que je penserais, le plus gros en tout cas euh... (Brussels Airlines ?...). Oui mais il y a celui de Liège aussi qui est pas mal. (Brussels Airlines est une compagnie aérienne...). Oui mais j'hésitais à la dire, j'hésitais à la dire.*

**- Que sais-tu des prix de Brussels Airlines ? Penses-tu qu'ils sont abordables ?**

*Je n'en sais strictement rien parce que j'ai jamais pris cette compagnie aérienne euh... donc euh... maintenant comme c'est une grosse compagnie, je suppose quand même que ça doit être euh... fin ça doit être normalement abordable niveau budget mais voilà je n'ai jamais encore testé, je vais dire ça comme ça.*

**- A ton avis, quelles destinations dessert-elle ?**

*Dans les pays européens essentiellement, je pense... (Ailleurs peut-être ?). Mmh... non je me limiterais à l'Europe. Maintenant je sais pas du tout. (Quels pays a ton avis, quelles villes dessert-elle ?). Euh... non, non, je dirais globalement l'Europe mais de là à te citer des capitales ou... non ça non, je saurais pas te dire.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?)**

*En toute logique ça doit être compris dans le vol, en toute logique. Donc pour moi normalement euh ça ne devrait pas...fin ce n'est pas payant. Normalement hein. Parce qu'on peut toujours être surpris ! Parfois lors de la réservation, on pense que et puis ben voilà...*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*A mon avis non. Et je dirais un bagage par personne et euh... Quand tu dis les bagages c'est ceux que tu mets en... dans le... non, enregistrer des bagages c'est quand tu les met dans la soute, donc moi je dirais un par personne (gratuit ou payant ?). Non pour moi payant et 20 kilos maximum. (Et rien d'autre en plus ?). Et si je dirais un bagage à main, trolley pour mettre avec toi pendant ton vol.*

**- Si tu n'as donc jamais volé sur avion de Brussels Airlines est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Non je ne connais personne qui a voyagé avec cette compagnie-là, en tout cas dans ma famille ou dans mes amis, non.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium – traditionnelle,...) ?**

*Je dirais traditionnelle. (Pourquoi ?). Brussels Airlines doit quand même proposer des prix qui doivent fin pouvoir être favorables à un public euh... à tout public je vais dire donc je ne la mettrais pas dans une low cost, non.*

**- Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Ouh... le passager-type ? Oulala...euh... Ryanair je dirais la personne voilà qui va vouloir voyager assez souvent, assez régulièrement pour un budget assez bas. Brussels Airlines euh... je dirais, attends,... plutôt euh un gars qui travaille euh... fin des personnes qui travaillent dans des grosses sociétés ou et fin qui... non... Brussels Airlines, pour des destinations un peu moins fréquentes peut-être ? Oui. Et Air France j'en ai aucune idée. Je saurais vraiment pas dire quel type de passager, non. Et j'ai déjà du mal à définir pour Brussels Airlines, je sais pas du tout, vraiment pas. (Tu penses que ce serait des hommes d'affaires, des étudiants,...tu les verrais où ?) Hommes d'affaires, Brussels Airlines peut-être, oui mais Air France je connais pas du tout.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Euh... ben encore une fois je reviens peut-être sur le mot sécurité, je serais plus en sécurité de partir avec Brussels Airlines qu'avec Ryanair. Euh... peut-être budget ben ce serait certainement Ryanair qui remporterait quand même. Euh niveau confort, je dirais Brussels Airlines... euh et au niveau contacts, au niveau des services de la compagnie j'opterais plutôt vers un service meilleur, donc Brussels Airlines.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Euh... oui. Peut-être pas récemment parce que je ne me souviens pas trop. (Où l'as-tu vue ?). J'en ai pas vu récemment donc euh... (Tu en as retenu quelque chose, tu te souviens de quelque chose de particulier sur la pub ?). Non parce que j'en ai vraiment pas vu récemment donc euh, non.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Oui... oui fin niveau sécurité des passagers voilà, je pense que les... maintenant il y a beaucoup de « on dit » donc euh faut savoir euh garder les pieds sur terre et se renseigner correctement par rapport à aux « on dit ». Mais je pense quand même qu'il y a des sécurités fin, il y a des compagnies aériennes plus grosses je vais dire qui feraient un maximum pour la sécurité et de ses passagers. Que d'autres plus petites compagnies aériennes feraient la sécurité mais au minimum peut-être. Voilà.*

## **Quentin Rary, 23 ans, étudiant, habite à Frasnes-lez-Anvaing**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Mes dernières vacances c'était donc euh pas cette année qui est passée mais l'année d'avant. Donc je suis parti en Italie avec le Patro. Donc c'était avec un groupe d'enfants de 14 à 16 ans et j'étais cuisinier et c'était en Italie, près de Gènes dans un petit village. (Avec quel moyen de transport es-tu parti à Gènes ?). On est partis en minibus, un van quoi ouais.*

**- Décris-moi tes vacances idéales : où, avec qui, avec quel moyen de transport,...**

*Aller à l'étranger comme j'ai pas eu beaucoup l'occasion de voyager dans ma vie, avec des amis, ça peut être sympa. (Où irais-tu ?). Plutôt du côté de la méditerranée, Italie, Espagne, ... (Quel moyen de transport utiliserais-tu ?). Ça je sais pas trop il faudrait voir par rapport au prix, de l'avion je sais pas. (Et les city trip ça te tente ?). J'en ai jamais mais oui pourquoi pas ça pourrait être intéressant comme les grandes villes, Rome, etc. (Tu irais comment pour aller à Rome ?). L'avion, c'est le plus simple. (Et avec quelle compagnie ?). Oh j'avais déjà été avec Air Italia euh Alitalia plutôt donc comme j'ai pas pris souvent l'avion, j'ai pris qu'une fois dans ma vie...*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*C'est-à-dire que je pars pas souvent en vacances parce que chez moi il y a beaucoup d'animaux etc. donc les seules fois où je suis parti en vacances c'était soit avec l'école soit le Patro. Donc c'est même pas tous les ans en fait, voilà et euh.. Comme je pars pas tous les ans ça dépend. Je prends une valise.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*C'est pratique quand tu vas sur un autre continent par exemple. Sinon des fois c'est peut-être le moins cher, le plus rapide voilà.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train , le bus ou encore le bateau ?**

*Ben non c'est pas la même chose.... Je sais pas trop... C'est moins banal, je te dis j'ai pris qu'une fois l'avion, voilà le train je le prends souvent, la voiture, etc.. Mais l'avion c'est un peu particulier pour moi par exemple. C'est pas banal comme d'autres transports quoi.*

**- As-tu déjà pris l'avion ? Combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôteses, stewards et pilotes ?**

*J'ai pris une fois l'avion. Sur Alitalia. (Première fois donc, as-tu été content ?). C'était bien. (Pourquoi ?). Ben j'ai pas des points de comparaison entre d'autres compagnies comme c'est la première fois que je l'ai pris mais euh rien de spécial. A part ah oui pour l'avoir moins cher on a du pour aller à Gènes redescendre jusque Naples pour ensuite remonter jusque Gènes donc ça faisait beaucoup de trajet pour la distance qui séparait mais bon sinon c'était abordable et tout donc euh c'était bien au niveau confort aussi... (Qu'as-tu pensé des hôteses, stewards et même des pilotes ?). Euh bah les hôteses moyen. On est bien servis, accueillis à ce niveau-là oui, les pilotes j'ai pas trop vu. (Tu aimerais rencontrer le pilote ? Ce serait important pour toi ?). Oui pour être un peu plus convivial, un peu plus poli au moins s'il se présente aux personnes à bord etc. mais sinon pas plus que ça non.*

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

*Je l'ai pas fait parce que c'est pas moi qui organisais le voyage, c'était les animateurs groupe. (Si tu devais réserver, comment ferais-tu ?). Je sais pas, jamais trop fait... par internet, jamais eu l'occasion de le faire donc euh. (Tu irais sur quels sites ?). J'en sais rien du tout... (Prendrais-tu la peine de comparer ?). Bah oui c'est sur comme je te dis si on voit moins cher, voir ce qu'il y a de mieux à ce niveau-là. Ca dépend si tu accordes plus d'importance sur le prix, si ça t'embête de faire 2 heures en plus ou quelque chose comme ça. (Combien de temps avant le départ réserverais-tu ?). Moi comme je suis assez organisé je regarderai à l'avance... Quelques mois, 3-4 mois. Ca dépend de l'ampleur, si c'est un grand voyage je le fais à l'avance si c'est un petit entre amis, tu le fais plus tardivement...*

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

*Euh... j'en ai un qu'un donc non pas spécialement. A part la durée c'était un peu long pour le petit trajet que c'était en fait au final mais sinon c'est pas non plus euh.... Ou même meilleur souvenir, non.*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

*Comme tu vois j'ai pas trop de points de comparaison, je sais pas dire mais c'était correct dans l'ensemble c'était bien. (Qu'est ce qui te semblait correct ?). Le service, la qualité, le confort etc., il n'y a pas de défaut majeur.*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Euh on pas spécialement je te dis je connais pas beaucoup de compagnies donc j'en sais rien. Il n'y en a pas une sur laquelle j'ai vraiment envie d'aller comme ça.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Le prix. Ca dépend aussi si tu fais un voyage long ou court. Si c'est un voyage très long tu vas préférer le confort, si il y a un repas, etc. si t'as de l'espace pour dormir,... Tandis que si c'est plus court, oui le prix, la durée du trajet,... Donc numéro 1 prix, numéro 2 confort,*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Euh... peut-être par exemple au niveau des informations, des fois les gens leurs voyages sont annulés, retardés et ils ne savent pas vraiment quoi. Il devrait y avoir un bon suivi. Je sais pas trop quoi te dire d'autre.*

**- Concernant les services avant le départ, trouves-tu que c'est important sur n'importe quelle compagnie que tu puisses avoir ton ticket d'embarquement déjà imprimé, que tu fasses ton check-in ou enregistrer tes bagages toi-même pour que tu n'aies pas à faire la file pendant des heures à l'aéroport ?).**

*Comme je l'ai pris qu'une fois, voilà ça me dérange pas d'attendre, c'est un voyage pour 10 jours... Maintenant si c'est des gens qui prennent l'avion régulièrement pour 1 ou 2 jours, que là à chaque fois ça peut les embêter ou autre mais sinon pour moi, c'est pas vraiment plus utile de gagner ce temps quoi.*

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*Ben j'aurais été à Zaventem. Sinon apparemment Charleroi à une réputation moins chère je vais dire ou autres. Puis c'est pas forcément plus près de chez moi par exemple mais bon,... Oui plutôt ces deux-là.*

*Je me rends en train c'est plus simple. A Charleroi peut-être c'est plus simple en voiture peut-être non ? (Si tu partais avec des amis ?). Si c'est en voiture il faut la laisser là donc alors transport en commun, oui.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Alitalia, Brussels Airlines, euh British Airways, euh... je ne m'y connais pas trop dans l'aviation,... euh non comme ça il n'y en a pas vraiment d'autres.*

**- Parmi celles que tu viens de me citer, lesquelles sont belges ?**

*Brussels Airlines, non ?*

**- A ton avis, y-a-t-il d'autres compagnies aériennes belges ? Lesquelles ?**

*Attends... non... Il y a aussi l'autre compagnie irlandaise là, Ryanair.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Euh... je sais pas trop quoi te dire par rapport à ça, je connais pas trop. (Vraiment pas plus que ça ?). Ben non..*

**- La Sabena tu connais ? C'est quoi pour toi la Sabena ?**

*C'est une ancienne compagnie ça.. en Belgique qui a été supprimée fin des années 90 ou début des années 2000. (Tu penses qu'il y a un lien entre la Sabena et Brussels Airlines ?). Ca je saurais pas te dire. (Et si tu devais le dire, oui ou non ?). Non. Fin je sais même pas si Brussels Airlines a été créée avant ou après...*

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

*Ben je crois qu'en comparaison avec Charleroi c'était plutôt Charleroi du côté low cost, eux plutôt voyage d'affaire un truc comme donc c'est moins abordable je dirais. (Ce serait plus cher que Ryanair ?). Oui que Ryanair qui est connu pour ses tarifs low cost.*

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

Mmmh... plutôt dans les grosses villes, les capitales quoi. *(Mais où ? Peut-on aller avec Brussels Airlines à Milan ?)*. Bah oui. *(Et peut-on aller en Chine ?)*. Je saurais pas te dire mais Afrique du Nord, Europe, quelque chose comme ça. Je suppose qu'ils font aussi un peu en Chine ou quoi... *(En Afrique ?)*. Ben je suppose qu'ils ont quand même quelques destinations mais oui évidemment, ils font peut-être moins ça là-dedans, je sais pas. *(Et au Brésil, jusque Rio ?)*. Je suppose que oui.

**Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant) ?**

A manger je suppose que oui, sur des grandes destinations il y a des repas qui sont prévus. *(Dans toutes les conditions ?)*. Ah ben non si tu fais un vol d'à peine une heure ou quoi, c'est pas utile quoi. Sinon ouais quand ça dure plusieurs heures je suppose que là il y a des repas qui sont prévus mais je sais pas si c'est en plus ou machin ou c'est... fin je sais pas. *(Donc ce serait gratuit pour toi ?)*. Je sais pas, je peux pas te dire... *(Oui ou non ?)*. Gratuit ça dépend si c'est prévu par rapport au prix du billet... Je suppose que si le trajet fait une telle durée je pense que c'est prévu à l'avance et donc c'est prévu dans le prix du billet quoi.

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

Non je pense que c'est aussi prévu dans le prix de base. Limitations : Quand j'avais été on pouvait avoir un bagage qui ne peut pas dépasser... je sais pas une dizaine de kilos ou peut-être 20, je sais même plus te dire ben voilà et on pouvait avoir un petit bagage à main de 3 kilos comme ça dans l'avion même, pas de liquides etc. *(Donc pour toi ce serait 15 kilos pour Brussels Airlines par exemple ?)*. Oui ça devrait être quelque chose comme ça. *(Et un bagage à main, gratuit ?)*. Oui. *(Et si tu veux en mettre un 2<sup>ème</sup>, c'est payant ou gratuit ?)*. Si c'est prévu à la base limité, si tu veux mettre plus, il faut payer un supplément.

**- Tu n'as jamais volé sur Brussels Airlines mais est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

Euh... je suppose que je connais des gens qui ont déjà fait un voyage sur cette compagnie mais j'ai pas vraiment eu d'échos ou euh.. pas plus que ça non.

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ? Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Je dirais traditionnelle. Passager-type : Je dirais plutôt passager d'affaires, d'une 40aine d'années pour des raisons professionnelles. Pour Ryanair plutôt des gens qui vont en vacances, qui cherchent... Des plus jeunes du coup. Les plus jeunes ont moins de moyens, les étudiants ou autres qui partent en vacances entre amis ils préfèrent payer moins cher. Air France je connais pas vraiment, c'est peut-être plus comme Brussels Airlines, je connais pas vraiment je saurais pas te dire.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*La catégorie visée : plutôt plus low cost, l'autre plutôt voyage d'affaires. (C'est tout ? Le prix ?). Plus cher Brussels Airlines et Ryanair moins cher. (Et en terme de confort ?). Ben justement comme c'est moins cher c'est peut-être moins confortable. (Et pour un peu plus de confort tu payerais un peu plus cher ?). Ca dépend aussi où tu vas, si tu es parti pour 10 heures d'avion évidemment tu préférerais avoir un minimum de confort tandis que si c'est pour juste 1 heure ou quoi, tu t'en fiches, t'as payé moins cher et t'as moins de confort.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Euh.. possible mais je me rappelle pas comme ça. (Le logo de Brussels Airlines ça ressemble à quoi ?). Je saurais pas te dire...*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Bah oui ben quand on voit justement Ryanair, c'est un peu la polémique aussi parfois. C'est tellement peu cher qu'on se pose des questions par rapport à la sécurité ou autres, mais bon c'est pas eux qui avaient un projet de mettre des gens debout pour gagner de la place. Donc à la fin on s'est posé des questions à ce niveau-là. Donc oui je pense qu'il y a une différence, en fonction des prix, sur la sécurité offerte sur chaque vol.*

## Séfana Zoufir, 22 ans, étudiante, habite à Mons

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Mes dernières vacances c'était il y a 2 ans avec ma meilleure amie en Espagne. Je suis partie en car.*

**- Décris-moi tes vacances idéales, où aimerais-tu partir, avec qui, avec quel moyen de transport,... ?**

*Euh mes vacances idéales... ben je sais pas si c'est idéal mais moi j'aimerais bien bientôt partir toute seule genre avec un sac à dos en Thaïlande ou un truc comme ça, j'aimerais bien faire ça. (Et un city trip en Europe ça te dit qqch ?). Oui j'ai déjà fait des city trip à Londres, à Dublin, je trouve ça cool. (Tu es partie comment ?). A Londres en Eurostar et à Dublin, avec Ryanair.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*Euh moins d'une fois par an et si tu comptes le city trip comme des vacances alors une fois par an on va dire parce qu'une fois c'est un city trip, une fois c'est de vacances de 3 semaines, 2 semaines, 10 jours, ça dépend. Quand je pars avec mes parents c'est un mois et là je suis partie pour une fois toute seule avec ma meilleure amie il y a 2 ans, on est parties 10 jours. Je prends une valise.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*C'est vague comme question... C'est bien, ça va vite, je sais pas quoi te dire d'autre. C'est vague comme question ! (Quelque chose qui t'évoque ?). Non ben en fait j'ai pris l'avion quand j'étais une fois toute petite pour aller en Suisse pendant 1 heure et euh ouais en fait j'ai quasi jamais pris l'avion. J'ai pris l'avion une deuxième fois ici pour aller à Dublin en Janvier mais sinon en général c'est toujours avec mes parents, on part en voiture, en Espagne ou quoi.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train, le bus ou même le bateau ?**

*Euh non je crois que c'est plus pratique de prendre l'avion. Euh en plus maintenant il y a des compagnies comme Ryanair qui font vraiment des prix démocratiques donc euh je trouve ça cool.*

**- Tu as donc déjà pris l'avion. Combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?**

*2 fois. Virgin la première et la deuxième Ryanair. (Et qu'as-tu pensé de Ryanair ?). C'est un vol low cost quoi donc je m'attendais pas à avoir du grand luxe comme sur un peu plus haut de gamme... Virgin par exemple. Mais ça va c'était correct quoi. (Et pourquoi as-tu choisi Ryanair ? Tu n'as pas pensé à une autre compagnie pour partir ?). Non c'est vrai je sais qu'il existe d'autres compagnies low cost mais non c'est vrai c'est le premier nom qui me vient en tête, c'est Ryanair. (Qu'as-tu pensé du service à bord, des hôtesse, des stewards et même des pilotes ?). Je sais pas... franchement rien de spécial, ils étaient sympas, il n'y a rien eu... non il n'y a rien eu de spécial ils étaient polis, sympas, souriants (Et le pilote, tu as déjà eu l'occasion de rencontrer le pilote ?). Non. (Tu aimerais ?). Non, ça m'intéresse pas du tout.*

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

*Par internet. (Tu irais sur quel site ?). Ben comme on a fait pour Ryanair. (Tu irais sur le site de la compagnie ?). Oui. (Et prends-tu la peine de comparer si tu devais voyager à l'avenir ?). Oui, à l'avenir oui. La première fois ici je l'ai pas fait parce que ce que bon comme je t'ai dit, c'est la première compagnie qui nous est venue en tête et on a vu un vol et hop on l'a pris, c'était vraiment pas cher, c'était 35 euros aller-retour. Mais ici ouais maintenant que je sais comment ça fonctionne, c'est clair que j'essayerai toujours de comparer. (Et comment ferais-tu ? Tu irais sur des comparateurs ou tu irais sur les sites des compagnies ?). Non, le site des compagnies. (Quelles autres compagnies ?). Je sais pas je connais même pas d'autre compagnies. Je sais qu'il y a Easyjet ou je sais pas.. Je sais que ça existe mais je connais pas. C'est vrai que le nom-phare c'est Ryanair. (Combien de temps fais-tu ta réservation avant le départ ? Last minute ou tu prendrais le temps ?). Last minute fin pas last minute genre la veille mais euh ouais par exemple, je reprends l'exemple de Dublin mais on avait réservé quoi, début janvier juste avant les examens et on est partis deux semaines après donc je sais pas si c'est du last minute...*

**- Quel est ton plus beau (et pire) souvenir lors d'un vol en avion ?**

*Euh... ben j'en ai pas vu que j'ai voyagé que deux fois. Ah si, pour Virgin mon père avait, j'étais jeune, j'étais allée chez ma tante en Suisse et mon père avait commandé fin avait payé un service d'accompagnateur comme j'étais mineure, j'avais genre 11 ans, 12 ans et euh ya jamais rien eu. Les accompagnateurs n'ont jamais été là ni rien donc je me suis retrouvée en Suisse à l'aéroport de Genève, toute seule perdue à 12 ans, je suivais les gens, je pleurais...*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

**N/A**

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Je sais pas genre Asia Airways ou je sais pas si ça existe mais genre pour aller en Asie, je sais pas.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Euh numéro un, regarder s'il y a eu beaucoup d'accidents avec cette compagnie, euh ensuite regarder un peu ouais les accidents puis les prix je pense c'est important puis euh je sais pas, la qualité du personnel ou je sais pas, l'accueil,... C'est vrai que c'est plus plaisant quand il y a quelqu'un qui nous dit ah oui eux ils sont super gentils, c'est vrai que cette compagnie-là ils font bien attention au client et tout.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Euh je sais pas, pas nous faire poireauter 3000 ans pour rien, que ça aille vite quoi. (Tu aimerais bien avoir par exemple ta carte d'embarquement déjà imprimée pour pas que tu fasses la file au check-in ?). Ouais ou alors faire un système fin je sais bien qu'on doit l'imprimer nous-mêmes et ça arrive des fois à des gens d'arriver à l'aéroport et de pas pouvoir partir parce qu'ils ont oublié d'imprimer ou quoi. Faire un système sur place où on pourra imprimer directement et je connais des gens qui ont oublié d'imprimer et ils sont pas partis quoi. Ils ont raté leurs vacances à cause de ça. Je trouve ça un peu débile. Ou qu'ils aient un moyen de regarder si on a bien réservé ou pas même si on a pas le papier. Je sais pas via la carte d'identité*

ou j'en sais rien , maintenant on fait bien les billets de train via la carte d'identité donc pourquoi pas ça. (Donc tu aimerais que ça aille vite, que tu ne doives pas attendre). Oui.

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

Euh... je sais pas... La première fois avec Virgin je suis partie à Zaventem et la deuxième je suis partie ben Ryanair à Charleroi. (Et à l'avenir si tu devais partir ?). Ben à l'avenir c'est peut-être bête mais je préférerais Zaventem parce que j'aime bien, il y a toujours plein de gens, c'est toujours animé, c'est grand, ça fait penser aux films et tout. C'est con mais voilà.

Je me rends en voiture, avec mes parents. (Qui te conduit ?). ben la première fois c'était mes parents et quand on est allées à Dublin en janvier c'étaient les parents de ma copine. Ben en général toujours en voiture. Je trouve en train, en bus, etc. avec ses valises on pourrait le faire mais c'est vrai que c'est toujours plus confortable quand on se fait accompagner en voiture au pied de l'aéroport qu'à commencer à penser au train, à porter sa valise et tout ça quoi.

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

Euh.. British Airways, Air France si ça existe encore. Ryanair, Easyjet...(ça existe ?). Thomas Cook c'est une compagnie d'avions je sais pas. Africa Airways je crois que ça existe aussi je suis pas sûre, Marrocco Airlines

**- Parmi celles que tu viens de me citer, lesquelles sont belges ?**

Aucunes.

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes belges ?**

Alors là Sabena mais ça n'existe plus... non. Ryanair c'est belge non ? Non, non c'est pas belge (C'est quoi à ton avis ?). Ryanair ? Je sais pas.

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

Ah ben oui Brussels Airlines, ben oui Brussels Airlines, j'avais oublié le principal, je le connaissais en plus ! (Qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'es évoqué ?). Des avions. Je pense que c'est ce qui a suivi la Sabena, ce qui a remplacé la Sabena. (Penses-tu qu'il y a encore un lien à l'heure actuel entre la Sabena et Brussels Airlines ?). Non je pense pas.

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable (penses-tu qu'ils sont abordables) ?**

*D'après ce que j'ai entendu apparemment non mais c'est clair que quand on compare maintenant avec Ryanair ou quoi avec des vols low cost c'est clair que toute autre compagnie serait chère quoi. Mais c'est vrai que d'après ce que j'ai entendu, j'ai entendu déjà ça de plusieurs personnes, des belges quoi qui me disent qu'ils préfèrent voyager par exemple avec Ryanair bien qu'il y ait pas toutes les destinations je pense pour Ryanair.*

**- Quelles destinations dessert-elle ? Où peut-on aller ?**

*Euh partout en Europe. (Peut-on aller en Afrique avec Brussels Airlines ?). Non je pense pas. (En Asie ?). Non je pense pas non plus. (En Amérique ? On peut aller à New York depuis Bruxelles avec Brussels Airlines ?). Non je pense pas. (Amérique Latine ?). Non en Europe quoi. Je pense, je me trompe peut-être totalement.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant) ?**

*Je pense payant surement ouais. (Dans n'importe quelles classes ce serait payant ?). Non je pense pas. Je pense en première classe c'est gratuit, c'est compris dans le prix du billet je suppose. Mais quand on est en classe éco un repas ça doit bien être payant je pense. Mais je me demande si ma pote n'est pas partie avec Brussels Airlines au Canada, je suis pas sure...*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Non. (C'est payant ?). Oui comme dans toutes les compagnies je pense. Alors là je sais pas, 20 kilos et une valise par personne.*

**- Tu n'as jamais volé sur Brussels Airlines mais est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Non j'ai pas entendus d'échos et je connais personne a priori à moins que je me trompe mais je sais plus si je t'ai dit ma meilleure amie est partie au Canada avec Brussels Airlines ou peut-être que je me trompe je sais pas.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ? Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Non traditionnelle. Je vois pas du tout ça comme une compagnie low cost en tout cas.*

*Passager-type : Euh ben Ryanair euh j'aurais eu tendance à dire de prime abord les gens qui ont moins de moyens mais en fait ça veut rien dire parce que ça peut arranger tout le monde même quelqu'un qui a de l'argent de payer moins cher son vol donc Ryanair je pense que c'est abordable, tout le monde peut y aller, des jeunes, je pense surtout des jeunes. Ryanair des jeunes comme moi qui veulent faire un city trip entre amis etc. donc je dirais la vingtaine. Brussels Airlines je vois plus des je sais pas des gens comme ma mère qui voyagent etc. pour le travail ou quoi de 30-40 ans et Air France je sais pas du tout. Des français. Euh... non. (Tout le monde ?). Oui, oui parce que je connais pas la compagnie. Je vois très bien la différence entre Brussels Airlines et Ryanair mais Air France je connais pas du tout.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Peut-être que je me trompe totalement mais je vois Brussels Airlines comme une compagnie assez traditionnelle comme tu dis, assez, qui reste dans des prix abordables mais peut-être quand même assez cher mais Ryanair c'est vraiment la compagnie low cost, tu peux même aujourd'hui si j'ai envie de partir, je prends un billet d'avion et je pars pour 30 euros n'importe où dans le monde, fin dans des destinations de Ryanair.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Euh... ouais je crois dans justement l'aéroport mais je suis pas sûre. Une hôtesse de l'air... (Et qu'en as-tu retenu ?). Euh... ouais ben je pense que si je me souviens bien c'était une hôtesse de l'air qui faisait un geste comme ça de la main (un salut) et ouais, souriante, mince,.. (NDLR : Brussels Airlines n'a JAMAIS représenté du personnel de cabine sur ces publicités).*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Ben je sais pas mais maintenant j'aurais tendance à dire quand c'est low cost ben ils font peut-être moins attention à la sécurité mais en même temps c'est peut-être bête de dire ça je sais pas. Parce que c'est pas parce qu'on paye moins cher qu'on a plus le droit de mourir que*

*quelqu'un d'autre quoi mais non je sais pas , peut-être ouais. Peut-être que plus le billet coute cher pour Brussels Airlines ben peut-être qu'ils ont aussi plus d'argent pour faire attention à la maintenance, etc., plus fréquemment que Ryanair. J'aurais plus tendance à dire que c'est un peu plus laissé-allé quand c'est low cost que quand c'est vraiment une compagnie traditionnelle comme je m'imagine être Brussels Airlines.*

**Sophie Huys, assistante en Information et Communication, habite à Mons.**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Alors, je suis partie à Stockholm avec Ryanair avec une amie avec qui j'ai fait mes études. Euh je suis partie 4-5 jours et j'ai dormi en auberge de jeunesse pendant ce temps-là. (Tu es donc partie avec Ryanair, peux-tu me dire comment ça s'est passé ?). Euh ben on a... j'ai réservé les billets via euh, via Internet. (Combien de temps à l'avance ?). A la base je voulais les réserver euh 1 mois à l'avance et puis finalement il y a encore eu des fluctuations dans les prix et j'ai attendu que ce soit un prix plus ou moins...fin avantageux et donc je les ai achetés une semaine et demi à l'avance. (As-tu comparé avec d'autres compagnies ?). Oui, avec euh... mais en fait j'ai choisi ma destination en fonction du prix, parce que j'avais envie de partir en vacances à un prix abordable et du coup j'avais été voir sur Wizz Air euh mais là les prix avaient augmenté assez rapidement et c'était plus très intéressant et donc on est parties à Stockholm parce que c'était intéressant sur Ryanair. J'ai juste comparé euh avec Wizz Air mais il n'y a pas les mêmes destinations donc c'était vraiment en fonction du prix, pas en fonction de la destination parce qu'ils sont limités chez Wizz Air.*

**- Raconte-moi comment tu vois tes vacances idéales, où aimerais-tu partir, avec qui,... ?**

*Vacances idéales, peut-être un peu plus loin qu'en Europe, euh je sais pas un voyage pour moi, un voyage idéal, j'aimerais bien partir au moins 2-3 semaines pour avoir le temps d'en profiter et puis si tu pars dans certains pays, si tu veux visiter plusieurs régions il faut le temps de faire le tour et puis euh que ça me laisse le temps de me dire que je suis en vacances avant de devoir rentrer, reprendre l'avion etc. Avec qui euh ben soit avec mon copain ou euh avec des copines parce que c'est ce que j'ai fait jusqu'ici et ça se passe toujours bien ou en famille pourquoi pas même si ça devient plus difficile. (Et si tu devais partir en Europe ? Tu irais où ?). Hummm pff, peut-être en Croatie. Pourquoi pas. (Tu choisirais plutôt quelle compagnie ?). Euh ben je sais pas si Ryanair le fait, je pense donc euh ouais, peut-être Ryanair. Je sais pas, c'est la première référence qui me vient en tête.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances, combien de fois par an et combien de bagages prends-tu ?**

*Euh alors combien de fois, bon si je prends cette année j'ai fait deux voyages à Rome et à Stockholm. Combien de temps... ben généralement c'est euh, c'est même pas une semaine quoi, c'est entre deux périodes de cours donc c'est assez limité. Et les bagages ben je prends juste le bagage à main... chez Ryanair pour ne pas payer le supplément parce que sinon ça rallonge toujours le prix donc euh juste le sac à dos de dimensions réglementaires. Comme je pars pas beaucoup de jours j'ai pas besoin d'énormément donc euh... (Donc généralement tes voyages ne durent pas très longtemps ?). Ca dure... en tout cas jusqu'ici ça dure jamais plus d'une semaine ou moins, 4-5 jours maximum.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Ben je crois que c'est devenu...fin en tout cas de l'époque de mes parents je crois qu'ils pouvaient pas se permettre aussi facilement que maintenant de faire des voyages dans toute l'Europe à des prix hyper abordables comme moi j'ai pu le faire et puis je trouve que c'est un moyen euh évidemment certainement pas hyper écologique mais en tout cas pratique et euh accessible et moins fatigant que d'aller en Europe en train ou en car ou des choses ainsi.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train ou le bus ou encore le bateau ?**

*Euh ben non, forcément c'est pas la même chose. Je dirais pas que c'est hyper confortable pour les avions que j'ai pris jusqu'ici puisque c'était toujours la compagnie Ryanair donc euh... mais étant donné que c'est abordable, personnellement je passe au-dessus de ça parce que ça dure pas plus de 2 heures et puis je pense qu'il y a quand même un minimum de sécurité enfin j'espère. Sinon en voiture je suis déjà partie en vacances en voiture mais c'était juste dans le sud de la France avec des amis, des endroits qui n'étaient pas forcément proches d'un aéroport non plus donc euh... Sinon en bateau j'ai jamais fait, euh en car quand j'étais petite mais je trouve ça hyper chiant. Et euh... ouais.*

**- Tu as déjà pris l'avion. Combien de fois ?**

*Euh... la première fois que j'ai pris l'avion c'est un vol avec la Sabena, je me rappelle. C'était juste un truc d'essai qu'on avait fait donc... et après je suis toujours partie avec Ryanair et je*

*l'ai déjà bien pris en comptant les allers retours, 10-12 fois, quelque chose comme ça. (Et sur quelles compagnies aériennes ?). Ryanair. (Exclusivement Ryanair ?). Oui.*

**- La première fois que tu as voyagé sur Ryanair , même toutes les autres fois, as-tu été contente ? Oui ou non et pourquoi ?**

*Oui parce que je n'attendais pas de ce voyage d'être dans un avion, je sais pas si on peut appeler ce mot, avec beaucoup de standing, je voulais pas un truc hyper confortable, le but c'était que j'arrive à destination et que je puisse profiter d'un voyage que j'avais jamais fait en payant un prix limité quoi. Donc mes attentes sont franchement pas super élevées. Evidemment si un jour je dois un plus long voyage hors de l'Europe, oui ça je veillerai peut-être plus à la qualité et au confort etc. Mais pour le moment je ne sais pas si c'est typique fin, la vision étudiante ou fin je sais pas, je me soucie pas de ça pour le moment.*

**- Qu'as-tu pensé, vu que tu as souvent voyagé sur Ryanair, des hôtesse, stewards et même des pilotes ?**

*Euh...mmmh... des hôtesse bah euh... rien de particulier... bah oui elles passent 2-3 fois pour vendre des trucs à manger ou à boire mais sinon pas de rapport particulier. J'imagine que dans d'autres compagnies plus prestigieuses on s'attarde un peu plus sur le confort des passagers mais là forcément c'est pas les avions dans lesquels on est le mieux mis et oui, elles sont pas plus attentives que ça au confort de... c'est pas un contact personnalisé vraiment entre les personnes et je sais pas ce que tu peux leur demander vraiment. Niveau des pilotes je me rappelle pas vraiment de l'avoir vu. (Tu as déjà rencontré le pilote ?). Non je pense pas. (Aimerais-tu le rencontrer ?). Pfff... je sais pas ce que ça pourrait apporter... de voir s'il a l'air bien éveillé j'en sais rien (rires) mais euh je m'en fous.*

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ?**

*Par internet. (Où vas-tu d'abord ? Sur le site de la compagnie ou... ?). Je vais d'office sur Ryanair et euh ouais parce que... oui non d'office. (Compares-tu ou non ? Vas-tu sur des comparateurs ?). Euh... je l'ai juste fait pour le dernier voyage pour Stockholm, j'ai comparé avec Wizz Air et sinon je compare pas non. Parce que de toute façon à partir du moment où tu vois que t'as un aller-retour à 30 euros je crois que c'est dur de trouver moins cher donc... Et puis ça deviendrait suspect si... fin non je compare pas.*

**- Combien de temps réserves-tu avant le départ ?**

*Généralement c'est deux semaines je dirais parce que c'est des trucs que tu prévois entre potes, c'est pas un voyage hyper euh... allé, hyper préparé, c'est un peu à l'aventure tu vois. C'est des voyages... j'ai jamais été dans un hôtel, c'est toujours en auberge ou alors tu loges chez quelqu'un que tu connais là-bas mais euh...*

**- Quel est ton plus beau ou pire souvenir de voyage en avion ?**

*Euh... bah je sais pas, je trouve que quand t'es en avion, t'es un peu stressé, t'as toujours l'impression à un moment ou l'autre d'entendre un bruit bizarre ou un truc... Mais j'ai pas vraiment de... de... non j'ai pas de.. dans l'avion même tu veux dire ? Non j'ai rien de particulier qui me vient en tête. Franchement par rapport aux voyages, non.*

**- As-tu le souvenir d'avoir voyagé sur une compagnie que tu n'as pas aimée ?**

Non, non.

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Mmmh ben j'en sais rien, non je sais pas. Je sais qu'il y a Jetair. Ca je m'étais une fois intéressée parce que c'était dans un magazine. Tout était compris dans le voyage mais oui pourquoi pas, il y a parfois des combinaisons intéressantes avec les... le logement tout ça donc pourquoi pas.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Euh j'ai envie de dire la sécurité mais si je veux vraiment être honnête c'est le prix parce que en tout cas c'est toujours comme ça que j'agis. Je sais pas si Ryanair est la compagnie la plus sûre au monde mais je sais en tout cas que c'est la moins chère et la... fin, pour moi ça me paraît être la plus abordable même si je devrais peut-être comparer un peu plus mais euh... je devrais dire la sécurité mais là je dirais le prix.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus importants (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Euh... mmmh qu'est ce qui pourrait être important ? Je sais pas, jusqu'ici tout se passe bien, la confirmation, réservation, tout ça. (Aimerais-tu quelque chose en plus par exemple ?). Non, franchement mais j'ai vraiment pas d'attentes hyper élevées par rapport à ça quoi. (Par exemple avant le départ, aimerais-tu avoir ta carte d'embarquement déjà imprimée, que tu*

ne doives pas aller au check-in faire la file ?). Boh ça ne m'a jamais pris énormément de temps donc euh non. Je pars pas avec énormément d'exigences quoi.

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

*Celui de Charleroi. (Pour quelles raisons ?). Parce que je pars tout le temps de là, parce que j'ai pas le choix, je fais en fonction de la compagnie que je choisis.*

*Je me rends à l'aéroport en voiture. Faut toujours trouver un pigeon pour te conduire mais ouais en voiture. (Et ce pigeon, c'est qui ?). Oh c'est les parents généralement, ouais quand je pars avec des copines c'est généralement les parents qui se tapent la route donc ouais.*

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

*Euh ben Ryanair, Jetair, euh..., Wizz Air, voilà c'est tout.*

**- Parmi celles que tu as citées, lesquelles sont belges ? Peux-tu aussi me citer des compagnies aériennes belges ?**

*J'en sais rien, franchement... ben euh Wizz Air je sais pas si c'est belge ou pas, non franchement je vais pas m'avancer, j'ai pas idée de leur nationalité.*

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

*Rien de particulier, juste une compagnie. Non rien de spécial.*

**- Que sais-tu de ses prix ? Penses-tu qu'ils sont abordables ?**

*Rien, j'en sais rien. Je me suis jamais vraiment intéressée donc euh... Ben j'ai l'impression que c'est sans doute un peu plus élevé et que c'est peut-être un peu plus confortable, je sais pas du tout.*

**- Et quelles destinations dessert-elle à ton avis ?**

*Ben j'imagine les pays d'Europe mais je sais pas si elle va plus loin ou pas. (Penses-tu que Brussels Airlines va en Asie ?). Je ne pense pas. (Aux Etats-Unis ?). J'en sais rien, je dirais que non. (En Afrique ?). Non plus, fin je dirais en Europe quoi. (Uniquement en Europe ?). Ouais mais si ça tombe je me plante mais tu me diras ça après.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?)**

*Je dirais payant. (Mais on peut avoir à manger ?). J'imagine oui. (Payant tout le temps, dans n'importe quelles conditions ce serait payant ?). Mmhh mmmh, oui. Je sais pas, peut-être qu'on peut avoir une bouteille d'eau mais euh j'en sais rien.*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Autres que des bagages à main ? Ben je pense pas, je dirais non. Pour le bagage à main... je sais pas. C'était combien encore Ryanair ? 10-12 kilos j'en sais rien. (Et pour le bagage en soute ?). 20-25. (Et le nombre en plus du bagage à main ?). Deux.*

**- Tu n'as donc jamais voyagé avec Brussels Airlines mais connais-tu quelqu'un qui a déjà voyagé avec cette compagnie et quels échos as-tu entendu ?**

*Non j'ai pas eu d'échos, je vais pas t'inventer une histoire.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ?**

*Traditionnelle.*

**Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Brussels Airlines je sais pas, je me dis peut-être des gens qui veulent partir euh...en famille, avoir un peu plus de confort parce que si je veux qualifier ça pour Ryanair je dirais... comme je disais tantôt, plus les étudiants, les gens qui veulent se faire un petit voyage, qui vont à l'aventure et qui n'ont pas quelque chose d'hyper cadencé, qui partent un peu sans trop d'exigences et Air France, oui un niveau un peu plus élevé aussi, peut-être plus familial ou voyage d'affaires peut-être. En tout cas pour Ryanair je vois pas ça pour des voyages d'affaires ou pour des voyages en famille parce que c'est vraiment pas confortable. Je vois pas une famille avec ses gosses au milieu de... non.*

**A ton avis, quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Euh j'en sais rien, le prix sans doute. J'ai jamais été dans un avion de Brussels Airlines mais j'imagine que c'est peut-être un peu plus spacieux, euh... confortable,...*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Certainement mais je ne m'en souviens pas ! J'en ai pas une précise en tête. (Il n'y a rien qui te vient à l'esprit, tu ne te souviens pas de ce qui aurait pu y avoir, où tu l'as vue ?). J'ai rien qui me vient à l'esprit.*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Ben disons qu'on a déjà eu certains échos via les médias que via Ryanair qui mettaient certaines normes de sécurité en doute, maintenant je ne sais pas si c'est vraiment différent d'une compagnie à une autre mais en tout cas, la seule source à laquelle je peux me fier c'est les médias et ils sont tendance à pas mal insister sur Ryanair et je sais pas si par exemple Brussels Airlines est plus sûre, j'en sais rien en fait, je sais pas sur quels critères me baser en fait.*

## **Thomas Wyngaert, 18 ans, étudiant, habite à Mont-sur-Marchienne**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Je suis parti d'abord deux semaines en France à la côte d'Azur en voiture avec ma maman et mon frère et ça c'est bien passé. Et puis je suis parti deux semaines en Tunisie avec mon papa, ma belle-mère, ma demi-sœur et mon frère en avion. (Quelle compagnie as-tu prise ?). Le nom de la compagnie je saurais pas dire, quelque chose avec Tunisie.. (Qu'as-tu retenu du voyage dans l'avion ? Est-ce que tu as aimé, pas aimé ?). Bah ça va parce que c'était pas un trop long vol. Sur ce genre vol-là si c'était long ce serait pas confortable parce qu'on serait fort serré. Sur l'avion pour aller en Tunisie, les autres années ça allait mais cette année j'étais fort serré. (De quel aéroport es-tu parti ?). De Bruxelles. (Tu ne te souviens plus de la couleur de l'avion ?). Euh l'avion c'était avec des écritures rouges, ça doit être Tunis Airlines je crois. (Et les hôtesse, les pilotes, tu en as retenu quelque chose, l'expérience à bord ?). Les hôtesse euh... ben elles sont juste passées pour donner à manger c'est tout, rien de spécial.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances et combien de bagages prends-tu ?**

*Euh généralement, je pars deux semaines et je prends une valise pour mon frère et moi.*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*Ben c'est pratique parce qu'on sait aller loin rapidement mais fin je trouve que, c'est mieux qu'en voiture parce que c'est fort long en voiture. Je préfère quand même partir en avion.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train ou le bus ?**

*Euh ouais. C'est la même utilité, prendre le train ou prendre l'avion. A part la distance qu'il faut parcourir et le temps qu'on reste dedans non.*

**- Tu as déjà pris l'avion, peux-tu me dire combien de fois ?**

*Euh... ben presque tous les ans pour partir en vacance et parfois plusieurs fois par an donc euh ouais, ça doit être sûrement une vingtaine de fois.*

**- Te souviens-tu sur quelles compagnies tu as déjà volé ? Peux-tu me citer leurs noms ?**

Euh.. Ryanair, euh... Delta je pense, c'est possible comme compagnie ? J'ai déjà volé plusieurs fois sur Delta. A part ça je pense que... Tunis Air et euh je sais pas du tout. Et une compagnie turque aussi... je saurais pas dire le nom.

**- As-tu déjà pris plusieurs fois la même compagnie aérienne ?**

J'ai pris plusieurs fois Delta. *(Qu'en as-tu pensé ? C'était des longs vols, courts ?)*. C'était des vols pour aller aux Etats-Unis. C'était des plus longs vols et c'était plus confortable. J'ai un meilleur souvenir sur une compagnie comme Delta que sur les autres. *(Pourquoi ?)*. Ca m'a semblé plus sympa, l'ambiance, tout ça dans le vol mais c'était peut-être aussi parce que c'était un long vol. *(Et quel type d'ambiance ?)*. Ben à chaque fois les hôtesse passaient pour nous servir à boire, pour donner des cacahuètes, toutes sortes de trucs comme ça. Et il y avait plus de place.

**- Sur toutes les compagnies sur lesquelles tu as volé, qu'as-tu pensé des hôtesse, steward et pilotes ?**

Rien de bien spécial, fin le pilote je trouve qu'on fait pas trop attention, ils sont juste là pour nous accueillir et nous servir à manger. *(Les pilotes qui servent à manger ?)*. Non non non, pas les pilotes, les hotesses ! Les pilotes ben on les entend juste au début et à la fin du vol, ils nous annoncent un peu comment ça va se passer. A la fin ben voilà ils disent qu'on est bien arrivés. *(Tu n'as jamais eu l'occasion de rencontrer un pilote ?)*. Euh si quand j'étais plus petit, ils m'ont déjà fait rentrer une fois dans la cabine un truc comme ça. Sinon généralement le pilote on ne le voit pas.

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ?**

Généralement c'est mes parents qui le font mais ils s'y prennent par internet ou par une agence de voyage. *(Et si tu devais le faire, comment réserverais-tu, par quels moyens ?)*. Ben j'ai jamais vraiment envisagé ça mais à mon avis par internet ou il y a une agence de voyage pas loin de chez moi peut-être pour partir, voir s'il y a quelque chose d'organisé ou quoi. Mais par internet ouais je pense. *(Quels site irais-tu consulter ?)*. Je l'ai jamais fait donc je sais pas. *(Tu n'irais pas par exemple sur le site de la compagnie, comparerais-tu les prix ?)*. Oui quand même comparer c'est important.

**- Quel est ton plus beau ou pire souvenir de voyage en avion ?**

*Euh... le plus beau souvenir, c'est peut-être quand je suis parti aux Etats-Unis quand même c'est quand même impressionnant, on reste longtemps dans l'avion et c'est peut-être aussi le pire parce que c'est fort long, c'est fort long, il y a beaucoup de bruit. C'est surtout la longueur des vols, les moins bons souvenirs.*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou que tu as aimées ? Pourquoi ?**

*Je sais pas trop, j'ai pas vraiment porté attention, fin j'ai jamais vraiment porté attention aux différences entre les différentes compagnies mais j'ai jamais été vraiment dégoûté d'une compagnie.*

**- Tu as voyagé sur des longs courriers. As-tu constaté une différence en terme de service et d'expérience à bord entre le long courrier et le court courrier ?**

*Sur les court courrier je vais dire on nous met dans l'avion, tous entassés et puis euh on décolle, on atterri, on est juste entassés et c'est tout, on s'occupe pas vraiment de nous pendant le vol. Tandis que sur un long courrier les hôtes, les stewards, sont plus à venir voir si tout va bien, si on veut quelque chose à manger, à boire. (Quand tu dis on est tous entassés c'est sur quelle compagnie en particulier ?). Ben sur celle sur lesquelles j'ai volé, c'est aussi bien cette année-ci pour aller en Tunisie, donc je pense que c'était Tunisair ou même les autres années pour partir en Turquie, fin dans l'ensemble c'est sur la plupart des compagnies pour faire des petits voyages, c'est ça.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*On va dire le prix du vol mais si parce que le prix est fort bas on est pas, c'est pas confortable, sur un long vol ça aurait une importance mais sur un court vol non, au pire si c'est pas confortable ça veut dire que 3-4 heures quoi et donc ben là, si ça permet de faire des économies...*

**- Lors d'un voyage en avion (en court courrier), quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus importants (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Ben surtout le service à bord je pense, euh... et je sais pas si on considère la place dans les avions, fin c'est pas un service (Que veux-tu entendre par-là ?). Ben dans un avion, je suis assez*

grand, j'ai mes jambes qui touchent le siège en face, fin c'est pas confortable, on est vraiment serré et euh au niveau du service, la nourriture c'est bof mais ça passe quand même.

**- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?**

Comment je me rends à l'aéroport ben soit en taxi soit fin il y a des navettes qui se font vers l'aéroport, généralement c'est comme ça qu'on y va ainsi on doit pas garer la voiture ni quoi que ce soit. Sinon je suis déjà parti de Liège, Bruxelles, jamais de Charleroi je pense. Liège c'est assez calme quoi, donc c'est bien on est là tranquille, on arrive. Tandis que Bruxelles c'est vraiment faire tout le temps des énormes files. C'est ces souvenirs là que j'ai : beaucoup de files à Bruxelles tandis qu'à Liège on a pas du attendre trop longtemps dans les files. *(Tu privilégies donc Liège à Bruxelles et jamais Charleroi parce que tu habites la région...)*. Jamais Charleroi ben parce que je pense tout simplement parce que les vols vers la destination où j'allais ne partaient pas de Charleroi mais sinon Charleroi ben ouais c'est plus facile. *(Sinon tu prend Liège ?)* Oui Liège c'est ce que je préfère, s'il y a un vol qui part de Liège autant prendre Liège. *(C'est à cause des files, Liège ? Pourquoi Liège au final ?)* C'est principalement les files, c'est un petit aéroport, Bruxelles c'est un gros truc, il y a plein plein de gens.

**- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?**

Ben Delta euh... Ryanair, euh... Turkish Airlines, euh... Tunisair, à part ça je sais pas trop les noms exactement.

**- A-t-on avis, y a-t-il des compagnies aériennes belges ? Lesquelles ?**

Ben Brussels Airlines et à part ça je sais pas trop.

**- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?**

Ben il y a déjà eu toutes des histoires fin je sais pas si c'est sur Brussels Airlines mais ils n'ont pas fait faillite tout ça ? Non ça c'est pas Brussels Airlines, fin je sais plus. Franchement je sais pas, il n'y a rien de spécial qui vient.

**- Que sais-tu de ses prix ? Penses-tu qu'ils sont abordables ?**

Aucune idée. Je connais pas... C'est jamais moi qui ait fait des réservations donc j'ai pas trop l'idée de ce que peut couter une place euh.. un billet d'avion d'une compagnie à l'autre. *(A-t-*

*on avis, c'est cher sur Brussels Airlines ?). Brussels Airlines je sais pas, Ryanair je sais bien que c'est une compagnie où c'est, fin que c'est low cost mais Brussels Airlines j'en ai aucune idée.*

**- Quelles destinations dessert-elle ? Où va Brussels Airlines ?**

*Pff à mon avis partout en Europe, je sais pas vu que j'ai jamais pris cette compagnie pour aller en Tunisie, ni en Turquie... je sais pas.*

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines ? Gratuit ou payant ?**

*Ce serait pas étonnant qu'on doive rajouter, fin qu'on doive payer plus pour payer plus. Il me semble que l'année passée on a déjà parlé de ça avec le prof d'économie. Que chaque service avait un prix en plus mais je suis plus sûr que ce soit Brussels Airlines ?*

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

*Euh je suppose que c'est 16 kilos. 16-20 kilos. En tout cas sur les autres compagnies que j'ai pris c'était plus ou moins ça. Je sais pas trop. Et à mon avis, comme les autres compagnies, si on dépasse le poids il y a des frais en plus mais je sais pas si il y a des frais, fin si c'est beaucoup plus cher que sur les autres compagnies mais ça a un prix. (Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages ?) Oui, je pense que c'est compris dans le prix du vol.*

**- Tu n'as jamais volé sur un avion de Brussels Airlines. Si tu n'as jamais volé sur Brussels Airlines, est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Je ne connais pas non franchement j'ai jamais entendu personne... Mon papa a peut-être déjà pris Brussels Airlines mais parce qu'il voyage beaucoup mais il ne m'a jamais parlé de comment c'était.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium,...) ?**

*Je ne sais pas, j'en ai aucune idée.*

**- Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

Sur Ryanair à mon avis c'est plutôt tout ce qui est touristes tout ça, les gens qui partent en vacances et sur les deux autres, Air France et Brussels Airlines je sais pas trop, j'en ai aucune idée. *(Les étudiants par exemple, quelle compagnie prendraient-ils parmi les trois ?)*. A mon avis Ryanair, fin c'est celle dont j'entends le plus parler donc euh.. c'est peut-être pour ça que je dis ça.

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

Sans doute le prix parce que Ryanair je sais bien qu'ils proposent des prix c'est vraiment pas cher, pour aller dans le sud de la France. A la limite le prix du billet coûte moins cher que la taxe qu'il y a dessus. *(Et en termes de service, penses-tu qu'il y a une différence ?)*. Ben... à mon avis si Brussels Airlines est plus cher, ça je sais pas, il y a sûrement une différence de service, fin ça doit se justifier quelque part.

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

Non je pense pas non. J'en ai déjà vu pour plein de compagnies mais euh... *(Lesquelles ?)*. Ben genre Qatar Airways ou des trucs comme ça, ça déjà vu des pubs. *(Qu'est ce que t'en as retenu de ces pubs ?)* Ben je sais pas j'ai retenu la pub avec euh.. avec euh.. Messi et euh... je sais plus qui c'était, Kobe Bryant, je pense que c'était Qatar Airways, la pub était un peu spéciale *(Il y avait quoi dans la pub ?)*. Ben on voyait Messi qui jouait au ballon dans... fin je me souviens qu'il y a avait un petit garçon, Messi jouait au ballon pour essayer que le petit garçon soit fan de lui comme ça et puis Kobe Bryant il faisait des trucs avec son ballon de basket et puis au final il y a une hôtesse qui arrivait avec une glace et le petit partait juste pour la glace.

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

Ca je sais pas j'ai jamais entendu vraiment de.. j'ai pas entendu parlé de crash plus sur Brussels Airlines que sur euh.. une compagnie comme Delta ou Ryanair. Donc je sais pas trop niveau sécurité ce qui est est mieux.

## **Tiphaine Vanderstock, 19 ans, étudiante, habite à Tournai**

**- Raconte-moi tes dernières vacances. Comment es-tu parti, où, avec qui, comment ça s'est passé ?**

*Alors c'était pendant l'été, je suis partie avec mes parents et ma sœur en voiture dans le Sud de la France (Argelès-sur-Mer). C'était super, ça fait 7 ans qu'on va au même endroit et donc on connaît des gens, on se retrouve. C'est génial.*

**- Décris-moi tes vacances idéales : où aimerais-tu aller, avec qui, comment,... ?**

*Bah avec ma meilleure amie, avec mon meilleur ami je suppose aussi, au soleil, sur une île paradisiaque (rires). (Si tu devais y aller, avec quel transport ?). En avion. (Une idée de la compagnie ?). Je sais pas... Ryanair ?. (Et les city trips en Europe, Madrid, Milan, Prague... ça te tente ?). Oui ce serait bien mais j'ai pas le temps (rires). (Quel transport prendrais-tu ?). Train, car.. (Ce sont les premiers transports qui te viendraient à l'esprit pour faire un city trip ?). Oui.*

**- Généralement, combien de temps pars-tu en vacances, combien de fois par an et combien de bagages prends-tu ?**

*Je pars 2 semaines et demi...euh... une fois par an. Et je prends un gros sac avec des affaires encore à côté (un petit sac à dos).*

**- Que penses-tu des voyages en avion ?**

*J'ai pris qu'une seule fois l'avion, c'était pour aller à Milan, c'était pas long donc ça allait quoi. C'était étroit mais ça va, j'aime bien.*

**- Trouves-tu que voyager en avion c'est la même chose que de prendre la voiture, le train, le bateau ou encore le bus ?**

*Non. Peut-être ça se rapproche plus du train. Dans l'ambiance c'est plutôt calme, fin ça dépend mais... Que le bus, j'aime pas trop le bus. La voiture c'est plus long, c'est plus petit quand même et le bateau il faut pas avoir le mal de mer et puis ouais, il y a du vent, c'est pas la même ambiance*

**- Tu as déjà pris l'avion, combien de fois ? Sur quelles compagnies aériennes ? Était-ce la première fois que tu voyageais sur cette compagnie ? As-tu été content (oui-non, et pourquoi ?) Qu'as-tu pensé des hôtesse, stewards et pilotes ?**

*Oui, une fois. Euh c'était Jetair je crois ouais. C'était une orange là... (Blanc et orange ?). Oui.. (Easyjet peut-être ?). Ah oui Easyjet oui, je savais qu'il y avait jet dedans ! (As-tu été contente ?) Oui, le service était acceptable, ça allait. Après c'était pas long comme j'ai dit donc il n'y avait pas beaucoup de choses à attendre. (Qu'as-tu pensé du service à bord, des hôtesse, des stewards,... ?). Ben j'ai pas vraiment fait attention je t'avoue mais oui ça allait, elle est venue avec son petit chariot, demander si on voulait quelque chose, il y avait du service quoi. (Donc pour toi le service était convenable ?). Oui. (Et les pilotes, qu'en as-tu pensé ? As-tu eu l'occasion de rencontrer le pilote ?). Non. (Ca te plairait de le rencontrer ?). Oh oui ce serait cool ! (Pourquoi ?). Ah je sais pas mais ça doit être bien. Je connais des gens enfin dans ma famille il y a des gens qui travaillent de ce côté-là et je trouve ça super passionnant.*

**- Comment effectues-tu ta réservation lors d'un voyage en avion ? Compares-tu avant de choisir ? Combien de temps avant le départ ?**

*Sur internet. (Où irais-tu sur internet ?). D'abord on fin je sais pas, comparer les prix (Où comparerais-tu ? Sur le site des compagnies ou sur des comparateurs ?). Sur des comparateurs, oui. Je réserverais longtemps, si c'est un long voyage quand même un bout de temps à l'avance. (Et si tu devais regarder pour des vols, sur quels sites irais-tu ? Sur le site de quelle compagnie ? Y-en-a-t-il une qui te vient à l'esprit ?). Non, je sais pas.*

**- Quel est ton plus beau ou pire souvenir lorsque tu as voyagé pour la première fois en avion ?**

*J'en sais rien... euh j'ai bien aimé le décollage à part ça c'est tout. Et pire, j'en ai pas vraiment... à part qu'on est un peu serrés mais ça allait encore, c'était pas long comme vol.*

**- As-tu déjà voyagé sur certaines compagnies que tu n'as pas aimées ou aimées ? Pourquoi ?**

*N/A car elle n'a voyagé qu'une fois.*

**- Y-a-t-il des compagnies que tu n'as jamais prises mais que tu aimerais ? Pourquoi ?**

*Mmmh j'aimerais bien tester Ryanair. L'année passée j'ai fait un travail dessus en fait donc voir si tout ce que j'ai mis dans mon travail c'est vrai, ça pourrait être intéressant. (Qu'est ce que te donne envie d'essayer Ryanair ?). Je sais pas, comme (le travail) c'était sur le low cost, voir si tous les éléments que j'ai mis, c'est vraiment ça. (C'est vraiment par rapport à ton travail ?). Oui elle m'a intéressé parce que j'ai du travaillé dessus en fait. (Il n'y a pas d'autres critères ?). Non. (Et que voudrais-tu vérifier par rapport à ton travail ?). Ben je sais pas, par rapport au service qui est donné, bon après j'ai pas pris beaucoup l'avion mais si après je prends l'avion, voir si c'est vraiment le minimum qui donne, voir le nombre de stewards et d'hôtesse, tout ça quoi.*

**- Qu'est ce qui est important pour toi quant au choix de la compagnie aérienne ?**

*Euh... d'abord le prix, ça joue, il faut se l'avouer. Euh après euh... je sais pas. Je t'avoue je me suis jamais posée la question en fait. Je prends très rarement l'avion... Euh ben je sais pas moi, ouais le service, quand même une hôtesse ou un steward accueillant qui est là à ton service, à te demander si ça va, ça joue aussi. La place peut-être aussi dans l'avion. Parce que quand tu fais un long voyage, avoir une toute petite place, ça doit pas être très confortable. (Et sur un vol court ?). Oui d'abord le prix, surtout si on fait 2-3 heures on va pas payer super cher. Ouais le service quand même parce que quand t'as soif, t'as faim ou un petit creux, qu'il y ait quand même quelqu'un qui soit là. (Serais-tu prête à payer plus cher pour avoir un meilleur service ?). Oui, oui.*

**- Lors d'un voyage en avion, quel type d'expérience aimerais-tu vivre et quels services te semblent les plus important (depuis la réservation jusqu'à l'atterrissage) ?**

*Ben déjà à bord de l'avion. (Et que voudrais-tu à bord de l'avion ? Qu'est ce qui te semble important dans les services, l'expérience à bord ?). Euh qu'on offre à boire et à manger. (Gratuitement ?). Non, non, je sais qu'on va payer. Pas des prix exorbitants ce serait bien aussi, sinon je sais pas... être à l'heure surtout si t'as un rendez-vous après, être à l'heure c'est important. Après ben je sais pas, au niveau des bagages, pas avoir un bagage perdu.*

- Concernant les services avant le départ, trouves-tu que c'est important sur n'importe qu'elle compagnie que tu puisses avoir ton ticket d'embarquement déjà imprimé, que tu fasses ton check-in ou enregistrer tes bagages toi-même pour que tu n'aies pas à faire la file pendant des heures à l'aéroport ?).

*Oui, oui, ça doit quand même être bien, pratique.*

- Quel aéroport privilégies-tu pour partir en voyage et pourquoi ? Comment te rends-tu à l'aéroport ?

*Euh j'en sais rien... (Si tu devais m'en dire un ?). Ben Bruxelles sinon il y en a un tout près de chez moi, celui de Tourcoing (Lille). Ce serait pour la proximité et Bruxelles parce que ça me revient aussi pratiquement...niveau proximité avec les autres aéroports autant prendre Bruxelles quoi. C'est la capitale donc il y a beaucoup plus de vols sur Bruxelles.*

*J'irais en voiture ce serait bien sinon en train. (Qui te conduirait en voiture ?). Ma maman.*

- Peux-tu me citer des compagnies aériennes ?

*Euh Ryanair, Jetair, Air France, euh... Easyjet... euh... c'est tout.*

- Parmi celles que tu viens de me citer, lesquelles sont belges ?

*Ben déjà pas Air France, Ryanair non plus.. euh après les autres je pense pas non plus.*

- Peux-tu me citer des compagnies aériennes belges ?

*J'en connaît peut-être mais là aucun nom ne me revient...(Je te laisse réfléchir un petit peu). ... Brussels Airlines !*

- Que sais-tu de Brussels Airlines, qu'est ce qui te vient à l'esprit quand ce nom t'est évoqué ?

*... ben je crois que c'est quand même une bonne compagnie, c'est une compagnie classique mais fin oui je pense que ça va, je connais pas plus que ça en fait.*

- La Sabena tu connais ? C'est quoi pour toi la Sabena ?

*De nom. Je sais pas je sais juste de nom. (NDLR : Je l'informe que c'est l'ancienne compagnie aérienne nationale belge.)*

**- Penses-tu qu'il y a un lien entre la Sabena et Brussels Airlines ?**

Non.

**- Que sais-tu de ses prix et est-ce une compagnie abordable ?**

Les prix c'est quand même plutôt cher quoi mais je pense que ça va quand même, c'est plutôt abordable. Fin il y a des... des classes chères mais je pense que ça va quoi. C'est cher mais abordable quoi. *(Cher c'est quoi pour toi ?)*. 500.000 euros. *(500.000 euros ?)*. Oui ça dépend où. *(Par exemple un vol Bruxelles-Milan ce serait combien ?)*. Ah Bruxelles-Milan je sais pas moi, 200 euros. *(Et sur Ryanair ce serait combien ?)*. 60.

**- Quelles destinations dessert-elle ?**

En Europe déjà. Peut-être deux destinations en Amérique. *(Lesquelles à ton avis ?)*. New York et je sais pas... Los Angeles, des grandes villes quoi. *(Et ailleurs dans le monde ?)*. Ben je sais pas... peut-être en Asie, j'en sais rien quoi. *(Et en Afrique, on pourrait y aller avec Brussels Airlines ?)*. Je pense pas. *(Et en Amérique du Sud, ce sera la Coupe du Monde ?)*. Ah ouais là surement (NDLR : Brussels Airlines organisera un vol spécial à l'occasion de la Coupe du Monde pour transporter l'équipe nationale belge de football vers Sao Paulo le 10 juin). *(On pourrait aller de Bruxelles à Rio avec Brussels Airlines ?)*. Oui surement.

**- Penses-tu qu'il y a de quoi manger sur un vol Brussels Airlines (gratuit ou payant ?)**

Oui fin on paye...*(Tu penses que c'est payant en toutes circonstances ?)*. Oui je pense fin à part euh oui mais non fin si la classe genre... plus grande classe là , celle-la peut-être pas mais je pense que ouais, c'est payant. *(Sur tous les vols ce serait payant ?)*. Ouais je pense, j'en sais rien...

**- Est-ce gratuit d'enregistrer des bagages sur un vol Brussels Airlines et quelles sont à ton avis, les limitations (en termes de poids et de nombre) ?**

Mmmmh ouais mais il doit y avoir une limite. Genre tu dépasses autant, tu payes un supplément. *(Sinon pour enregistrer un bagage en soute c'est compris dans le prix selon toi ?)*. Oui je pense. Limitations : je sais pas mmmh non, je sais pas. *(Un chiffre ? Le poids maximum pour le bagage en soute ?)*. .... Je sais pas... euh... (10, 20, 30 kilos ?). 20 kilos

**- Si tu n'as jamais volé sur Brussels Airlines, est-ce que tu connais quelqu'un qui a déjà voyagé sur Brussels Airlines et quels échos as-tu entendu ?**

*Mmmhh...non.*

**- Dans quelle catégorie de compagnie aérienne regrouperais-tu Brussels Airlines ? (low cost, premium - traditionnelle,...) ? Quel est selon toi, le passager-type d'un vol sur Brussels Airlines – Ryanair – Air France ?**

*Traditionnelle. Ryanair le touriste je vais dire, qui veut voyager et qui n'a pas énormément de budget. Brussels Airlines je sais pas moi... plutôt quelqu'un qui prépare vraiment son voyage à l'avance, quelqu'un qui a un peu plus d'argent. Et Air France l'homme d'affaires. (Et dans les tranches d'âges tu classerais qui, où ?). Les plus jeunes Ryanair, la 20aine. Brussels Airlines, 30-40. Air France, 40-50 ans.*

**- Quelles différences y a-t-il entre Brussels Airlines et Ryanair ?**

*Le prix, le service, il y a sûrement moins sur Ryanair, il y a plus de service sur Brussels Airlines. Les destinations... Ryanair c'est dans l'Europe... Brussels Airlines c'est peut-être plus étendu, plus de destinations.*

**- As-tu déjà vu une campagne de publicité de Brussels Airlines ? Si oui, où l'as-tu vue et qu'en as-tu retenu ?**

*Sûrement mais je ne m'en souviens pas. Rien...*

**- Penses-tu qu'il y a une différence de sécurité d'une compagnie à une autre ?**

*Mmmh non je pense pas, la sécurité c'est quand même quelque chose d'important en avion, non je pense pas. Toutes les compagnies répondent à un minimum de normes de sécurité.*