

# 9 Annexes

## Annexe A : Questionnaire de la pré-enquête qualitative pour les voyageurs expérimentés

### **Guide d'entretien**

Bonjour,

Je m'appelle Regis Monaux, je suis actuellement en deuxième master en science de gestion à l'UCL-Mons.

Je vous remercie de me consacrer du temps. Le but de cet entretien est de connaître votre ressenti sur les services de l'aéroport de Charleroi. Notre entretien fait suite à un mémoire de fin d'études afin d'analyser les différentes possibilités d'améliorations de l'aéroport de Charleroi.

Ce travail de fin d'études a pour but de comprendre le client afin d'améliorer la qualité des services proposés par l'aéroport de Charleroi et aussi d'innover ceux-ci suivant trois axes distincts :

Cet entretien devrait avoir une durée d'une heure. Les différents thèmes abordés seront principalement :

- Votre profil de passager.
- L'offre de transport.
- L'offre non-aviation.
- Votre ressenti sur l'encadrement mis en place lorsque vous attendez votre avion.

Avez-vous des questions dès maintenant ?

*Le premier point sera d'établir votre profil de passager.*

## Article I. Profil de passager

**(a) Quelle est la fréquence à laquelle vous voyagez en avion?**

*(i) Quelles ont été les différents aéroports que vous avez fréquentés ?*

*(ii) Dans quel type d'aéroport aimez-vous voyager (international, régional) ? Pourquoi ?*

*Relance :*

- Climat familial
- Aéroport international (type Zaventem, Paris CDG,...)
- Aéroport rapide avec accès aisé

*(iii) Avec quelles compagnies avez-vous voyagé ?*

*Relance :*

- Facilité d'accès ?
- Les différents services proposés ?
- Aéroport de petite taille, aéroport « familial » ?

**(b) Dans quel cadre voyagez-vous habituellement (boulot, vacances, rendez vous familiale,...) ?**

*(i) Combien de temps en moyenne partez-vous en voyage ?*

*(ii) Si le déplacement est pour le travail, Quel est le nom de votre entreprise ? Arrivez-vous à l'avance à l'aéroport ? utilisez-vous les différents espaces de travail mis à disposition par les aéroports?*

*Si oui, qu'avez-vous pensez de ceux-ci ? Avez-vous des formulations afin de les améliorer ?*

*Relance :*

- Prévoir des espaces de travail bien défini ?
- Prévoir un coin détente. ?
- Prévoir un open bar.?
- Cybercafé ?
- Meilleure signalisation à l'intérieur de l'aérogare ?

*(iii) Si le voyage est long, comment vous vous organisez pour aller jusqu'à l'aéroport ? Si auto, où garez-vous votre véhicule (dans un parking de l'aéroport, sur des parking de délestage,...) ? Combien d'argent êtes-vous prêt à déboursier pour le parking pendant une période de 8 jours ? Avez-vous remarqué un service innovant ou une solution excellente dans un autre aéroport ?*

*Relance :*

- Plus de place de parking
- Application mobile avec guide pour trouver sa place
- Trolley

*(iv) Si le voyage est très court, quelles sont les services qui vous ont été nécessaire ? S'il vous a manqué un service ? Pouvez-vous me développer votre point de vue ? Pensez-vous qu'il y a moyen d'améliorer les services pour les personnes qui partent un jour ou en week-end ?*

*Relance :*

- Priority lane
- Parking express
- Passage douane automatique, seriez-vous prêt à utiliser ce genre d'outils.
- Restauration rapide
- Service de ticket imprimable à l'aéroport même

## Article II. Service non aviation – Questions spécifiques à l'aéroport de Charleroi

*(a) Que pensez-vous de l'aéroport de Charleroi ? Quelle image avez-vous de l'aéroport de Charleroi ?*

*Relance :*

- Aéroport familiale
- Aéroport conviviale
- Aéroport rapide
- Aéroport régionale

*(i) Si vous deviez choisir entre l'aéroport de Charleroi ou Zaventem, lequel prendriez-vous ? Attention, prévoir dans le guide d'entretien la situation où le répondant répond qu'il ne choisit pas son aéroport, mais va plutôt dans celui lié à la compagnie aérienne qu'il veut choisir. S'il vous répond cela, peut-être lui dire : supposons que la compagnie aérienne choisie vous propose de choisir l'un ou l'autre de ces 2 aéroports.*

*(ii) Allez-vous parfois y déposer des connaissances ?*

*(iii) Combien de fois par an avez-vous pris l'avion ?*

**(b) Connaissez-vous les différents services... ? Que pensez-vous des différents services<sup>70</sup> offerts par l'aéroport ?**

*(i) Ceux-ci sont-ils suffisant ? Expliquez votre réponse.*

- Priority lane
- Shopping
- Espaces de détente
- Signalisation pour les différentes étapes

*Relance :*

- Etait-il utile pour vous ?
- Etait-il approprié ?
- Voyez-vous d'autres services à ajouter ?

**(c) Quelles sont les raisons pour lesquels vous utilisez l'aéroport ?**

*Relance :*

- Facile d'accès ?
- Point de vue coût ?
- Les compagnies présentes à Charleroi sont vos préférées ?

*Dans le reste de cet entretien, nous irons de manière beaucoup plus précise dans les différents services proposés par l'aéroport de Charleroi.*

## **Section 2.02 Site internet**

**(a) Avez-vous déjà utilisé le site internet de l'aéroport de Charleroi ?**

*(i) Si oui,*

- 1) Qu'avez-vous pense du site internet ?
- 2) Quelle sont les informations dont vous avez eu besoin ?
- 3) Y'avait-il des informations manquantes sur celui-ci ?
- 4) Avez-vous déjà été sur d'autres sites d'aéroport ? *Pouvez-vous les comparer brièvement.*

Montrer le site internet de l'aéroport.

## **Section 2.03 Boutiques et restaurant**

**(a) Avez-vous été manger dans un des différents restaurants proposé par l'aéroport ?**

*(i) Si oui,*

- 1) Vous souvenez-vous du nom / du type de nourriture proposée ?
- 2) Qu'en avez-vous pensez ?
- 3) Avait-il assez de choix du point de vue des différents restaurants?

*(i) Si non,*

Expliquez la liste des différents restaurants.

---

<sup>70</sup> Les services proposés par les aéroports sont multiples tels que les parkings, les shopping, restaurants, ...

- 1) N'aviez-vous pas assez de temps? Si vous étiez arrivé plus tôt, auriez-vous mangé dans l'un de ses restaurants ? Y a-t-il assez de choix ?

**(b) Lors de votre passage à l'aéroport avez-vous acheté dans les boutiques free-tax ?**

**(i) Si oui,**

- 1) Qu'avez-vous pensé de celle-ci ? De part votre expérience, pensez-vous qu'il y a moyen de le développer par rapport aux nouvelles installations ?

*Relance :*

- Ces produits vous était-il utile pendant le voyage ?
- Avez-vous vu ces articles ailleurs ?
- Y'avait-il des articles que vous recherchiez et que vous n'avez jamais trouvés ?

- 2) Qu'avez-vous acheté ? Y'avait-il des produits que vous auriez voulu achetés et que vous n'avez jamais trouvé?

*Relance :*

- Lunettes
- Parfums
- Produits alimentaires
- Vêtements

**(ii) Si non,**

- 1) Avez-vous visités ceux-ci ?
- 2) Quelle en est la raison du non-achat ? Manquaient-ils des produits ?

## **Section 2.04 Priority lane**

**(a) Savez-vous ce qu'est la priority lane ?**

**(b) Avez-vous déjà utilisé le service priority lane<sup>71</sup> offert par le BSCA ?**

**(i) Si oui,**

**(ii) Qu'avez-vous pensé de ce service ?**

*Relance :*

- Ce service était-il utile ?
- Qu'avez-vous aimé/pas dans ce service ?
- Quel était l'élément déclencheur de votre achat ?
- Quel a été le produit le plus utile ? Était-il l'élément déclencheur ?

---

<sup>71</sup> Ce service est proposé par l'aéroport de Charleroi afin d'éviter d'attendre au contrôle de sûreté et ainsi d'atteindre plus rapidement la piste. Ce service est proposé pour un prix de 4 euros.

**(iii) Reprendriez-vous ce service ?**

1) Si oui,

a) Expliquez-moi la raison?

Relance :

- Gain de temps
- Facilité
- Vous n'aimez pas attendre

b) Pensez-vous qu'il y a moyen de l'améliorer ?

c) Vous souvenez-vous du mode de réservation ? Dites moi si vous pensez que le moyen de réservation est adapté ? Ne faudrait-il pas utiliser un système de SMS ?

2) Si non,

a) Expliquez-moi la raison?

Relance :

- Service trop chère.
- Ce service n'a pas répondu à vos attentes.
- Vous auriez voulu un service automatique.
- Temps d'attente trop long.

*Le service n'a-t-il pas rencontré vos attentes ?*

*Le prix demandé est-il trop important ?*

**(iv) Si non,**

*(Expliquez le service)*

a) Que pensez-vous de ce service ?

b) Utiliseriez-vous ce service pour votre prochain vol ? Si non, pourquoi ?

*Relance : pensez-vous que le prix est un frein au développement de ce service ?*

c) Pensez-vous que le service est utile pour l'aéroport de Charleroi ?

d) Dites-moi si vous pensez que le moyen de réservation est adapté ? Ne faudrait-il pas utiliser un système de SMS ?

**Section 2.05 Service First Class**

**(a) Avez-vous déjà entendu parler du service First Class <sup>72</sup>?**

**(i) Si oui,**

1) Quelle partie du service avez-vous utilisé?

2) Avez-vous déjà utilisé ce service ?

a) Si oui,

i) Qu'avez-vous utilisé dans ce service ?

ii) Voyez-vous des améliorations à apporter ?

b) Si non,

i) Expliquez moi pourquoi vous n'utilisez pas ce service ?

Relance :

---

<sup>72</sup> Ce service est avantageux si vous prenez souvent l'avion à l'aéroport de Charleroi, le premium pass vous permet d'avoir une série d'avantages. Il s'agit d'une carte de fidélité. Deux possibilités : une silver card pour le prix de 25 euros et une platinum card pour le prix de 150 euros.

- Vous ne connaissiez pas ce service
- Le prix demandé est trop important
- Ils manquent certains services dans l'offre.

*ii) Amélioration possible afin de vous convaincre d'utiliser ce service ? Avez-vous des services ou avantages à proposer en plus ?*

**(ii) Si non, (définir service)**

1) Suite aux explications, que pensez-vous de ce service ?

2) Utiliseriez-vous celui-ci ?

a) *Si oui,*

*i) A posteriori, quel service vous semble le plus utile dans la liste pré-citée ? Quelle amélioration serait possible selon vous ?*

*Relance :*

- Le parking à - 20%, ...
- Combinez avec des « attentions » supplémentaires (ex : nettoyage voiture, journal prévu, ...)
- La possibilité de réserver des chambres d'hôtels à moindre prix .

b) *Si non,*

*i) Expliquez moi pourquoi vous n'utilisez pas ce service ?*

*Relance :*

- Manque t-il des services dans l'offres proposée afin de vous convaincre ?
- Trouvez-vous le prix trop important ?
- Combinez cela avec des offres d'hôtels si l'on doit loger sur place la vieille ?

*ii) Le prix ?*

*iii) Amélioration possible afin de vous convaincre d'utilisez ce service ?*

## Article III. Transport

### Section 3.01 Générale

- (a) Par quel moyen de transport venez-vous à l'aéroport ?
- (b) L'aéroport de Charleroi vous paraît-il accessible ? Pouvez-vous expliquer votre réponse
  - (i) Connaissez-vous les différents moyens d'arriver à l'aéroport de Charleroi ? Pensez-vous que l'offre proposée par la BSCA est suffisante ?
  - (ii) Quels sont les obstacles que vous rencontrez lorsque vous venez à l'aéroport ?
  - (iii) Que pensez-vous de l'offre de parking mise en place par la BSCA ?
  - (iv) Connaissez-vous les différents moyens de transports mis en place par l'aéroport de Charleroi ? Que pensez-vous des transports en commun mis en place ?
  - (v) Pensez-vous qu'il y a moyen de l'améliorer ?
  - (vi) Une gare à côté de l'aéroport (projet paru dans la presse) vous ferait-il changer de moyen de transport ? Pouvez-vous développer votre pensée ?

### Section 3.02 Voiture

- 1) Lorsque vous venez à l'aéroport, quel parking prenez-vous? Le kiss&ride, les parkings a plus long terme ?
- 2) L'offre de parkings vous paraît-elle suffisante ?
- 3) Souvenez-vous du prix demandé? Le prix demandé pour le stationnement est-il raisonnable ou trouvez-vous que celui-ci est trop important ?
- 4) Le prix demandé pour 8 jour dans un parking utilisé à cette effet est de 102 euros ! Que pensez-vous de cela ?
- 5) Avez-vous déjà utilisé un service de location de voiture dans un aéroport (avis, Hertz, Europcar, Sixt)? Quelles ont été les services qui vous étaient proposés ?

*Relance :*

- Choix du type de véhicule.
- Possibilité de réserve en ligne.
- Rapidité du service.
- Location GPS.
- Réservation via une application mobile

- 6) Quel(s) service(s) auriez-vous voulu avoir en plus?

*Relance :*

- Location de voiture de prestige.
- Possibilité d'avoir des packages avec les véhicules de location.

- 7) Que pensez-vous de la réservation en ligne pour cette location ?
- 8) Lorsque vous déposez un voyageur, utilisez-vous le parking kiss&ride ? D'un point de vue temps, les dix premières minutes gratuites sont-elles suffisantes ?
- 9) Si l'aéroport de Charleroi met en place un parking VIP, est-ce que vous utiliserez celui-ci pour un montant plus important ? Les services proposés dans ce parking seront plus importants. Voici une liste de services probables :

- Entretien de véhicule (préciser)
- Possibilité d'achat de fleurs, journaux ,... lors de votre retour.
- Car-Wash
- Voiturier

- a) Ce type de service peut-il vous intéresser ?
- b) Quelle somme supplémentaire êtes vous prêt à dépenser pour ce service ?
- c) Y a-t-il un autre service que vous souhaiteriez dans ce parking ?

*Relance :*

- Application mobile pour savoir où il faut aller se garer ?
  - Parking fermé et sécurisé
  - Possibilité de réserver son parking depuis une application mobile, SMS, appel téléphonique ?
  - Possibilité d'avoir un service de car-wash ?
- (b) Si l'aéroport mettait en place une application mobile complète avec les différents services proposés (aiguillage vers les parkings, accès aux services priority lane, ...).**
- 1) Utiliseriez-vous ce service ?
  - 2) Pensez-vous que d'autres informations (par exemple : le plan de l'ensemble des parkings avec explications pour aller jusqu'au terminal) seraient utiles ?
  - 3) Utiliseriez-vous ce genre d'application ?
  - 4) Êtes-vous prêt à déboursier de l'argent pour ce genre de service ? Si oui, combien ?

### Section 3.03 Transport en commun

- (a) Connaissez-vous l'offre au niveau des bus, train et taxi pour venir à l'aéroport de Charleroi ? Pouvez-vous me la décrire ?**
- 1) L'offre de transport en commun est-elle suffisante ?
  - 2) Les horaires mis en place vous semblent-ils adéquats ?
  - 3) Pensez-vous que les tarifs proposés sont corrects ?
  - 4) L'aéroport de Charleroi est aussi accessible à partir de la gare de Charleroi via un bus organisé par la TEC. Si vous étiez utilisateur du train, pensez-vous que vous prendriez le bus ou alors un taxi ? Pouvez-vous justifier votre réponse.

#### Relance

#### Si taxi :

- i) Pensez-vous que l'image de la TEC est prise en compte dans votre jugement ?
- ii) Quelles améliorations faudrait-il pour vous faire changer d'avis ? La sécurité ? Le prix de la navette ? La fréquence de la navette ?

## Article IV. Bien être

- (a) Quelle service d'un point de vue bien être (relaxation, wifi,...) avez-vous aimé dans le terminal de l'aéroport de Charleroi ?
- (b) Des services de massages, manucures, coiffures vous intéresserait-il ? Prendriez-vous du temps pour vous avant de partir en avion ? Arriveriez-vous plutôt à l'aéroport ?
- (c) Quel service aimeriez-vous avoir à l'aéroport par rapport à vos différents voyages?
- (d) Que pensez-vous de l'offre d'un point de vue wifi de l'aéroport de Charleroi ? Saviez-vous que cela existait ? Est-elle suffisante ? L'avez-vous utilisée ?
- (e) Dans un monde idéal, quel serait l'aéroport parfait ? Qu'elle service devrait-il y avoir ?

*Relance :*

- Gain de temps ?
- Espace de travail avec un coin détente (possibilité d'avoir à boire, ...) ?

## Article V. Fin de l'entretien

- (a) Demandez si la personne à quelques choses à ajouter, d'autres renseignements à transmettre qu'elle aurait oublié pu oublié de dire au cours de l'entretien, que l'entretien n'a pas permis de mettre en exergue.

## Article VI. Questionnaire socio-démographique

- (a) Sexe
- (b) Année de naissance
- (c) Etat-civil
- (d) Niveau de formation achevée
- (e) Profession

**L'ensemble des interviews se trouve sur le CD-Rom joint à ce mémoire**

## Annexe B : Questionnaire de la pré-enquête qualitative pour les voyageurs expérimentés

Bonjour,

Je m'appelle Regis Monaux, je suis actuellement en deuxième master en science de gestion à l'UCL-Mons.

Je vous remercie de me consacrer du temps. Le but de cet entretien est de connaître votre ressenti sur les services de l'aéroport de Charleroi. Notre entretien est réalisé dans le cadre d'un mémoire de fin d'études afin d'analyser les différentes possibilités d'amélioration de l'aéroport de Charleroi.

Ce travail de fin d'études a pour but de comprendre le client afin d'améliorer la qualité des services proposés par l'aéroport de Charleroi et aussi d'innover ceux-ci suivant trois axes distincts :

- Service inter-aéroport
- Transport
- Bien – être

Cet entretien devrait avoir une durée d'une heure. Les différents thèmes abordés seront principalement :

- Votre profil d'expert.
- Marché de l'aviation
- L'offre non-aviation.
- L'offre de transports
- Votre ressenti sur l'encadrement mis en place lorsque vous attendez votre avion.

Avez-vous des questions dès maintenant ?

## Chapitre 2 Profil d'expert

Gestion de patrimoine dans une église catholique et entre 1990 et 2001, j'étais le directeur de la Sabena.

## Chapitre 3 Marché de l'aviation

- D'une manière générale, je trouve que les aéroports Belges et en particulier Wallons offrent des services de qualité. L'aéroport de Charleroi a connu une croissance assez forte mais on sent une volonté aussi bien à l'aéroport de Bruxelles Nationale qu'à Charleroi ou à Liège une volonté de faire évoluer l'infrastructure pour offrir un service de qualité.
- *Aujourd'hui, Charleroi se base essentiellement sur une clientèle qui est fort sensible au prix*

**Quel futur voyez-vous pour le marché européen de l'aviation dans le futur ?**

*Relance :*

- Voyage avec des vols low-cost plus développés
- Les compagnies aériennes internationales comme Air France, SN Brussels Airlines ne se développeront plus.

**Que pensez-vous des compagnies aériennes succursales de grandes compagnies comme Hop avec Air France, Iberia avec Vueling ? Sont-elles viables pour les grandes compagnies ?**

*Relance :*

- Que penseriez-vous de l'implantation de ces compagnies sur des aéroports régionaux comme Charleroi, Lille, ou London Stansted.
- Les « grandes » compagnies aériennes doivent-elles se focaliser sur les vols long courrier ?

**Pensez-vous qu'il y aura une expansion des vols low-cost vers du long courrier pour concurrencer des compagnies aériennes internationales ?**

*Relance :*

- Ryanair veut développer des vols vers New-York. Qu'en pensez-vous ?

## Chapitre 4 Aéroport de Charleroi

**Avez-vous un lien avec l'aéroport de Charleroi ? Si oui, lequel ?**

**Que pensez-vous de l'aéroport de Charleroi ? Quelle image a-t-il pour vous ?**

### Quels sont les éléments clés de la réussite de l'aéroport de Charleroi selon vous ?

*Relance :*

- Aéroport régional
- Aéroport rapide
- Aéroport low-cost

### Que pensez vous de leur politique au niveau des services ? Voyez-vous des éléments favorables ou défavorables en vue de leur expansion d'un point de vue services ?

*Relance :*

- Terminal trop étroit
- Doit-il se développer vers d'autres destinations ?
- Doit-il prévoir plus de transit ?

### Vers quel type de personne l'aéroport doit se développer ( sportifs, vacanciers, hommes d'affaire) ?

*Relance :*

- Doit-on se tourner vers plusieurs types de clientèle avec des services qui leur sont propre ?
- Vous n'avez pas peur que l'aéroport se disperse en visant plusieurs profils de passager?

### Avez-vous déjà voyagé à partir de l'aéroport de Charleroi ?

*Relance :*

- Dans quel but ? Vacances ou boulot ?
- Qu'en avez-vous pensé personnellement ?
- Pouvez-vous comparer celui-ci avec un autre voyage d'un autre aéroport ? Quelles services vous ont été utiles ? Manquait-il des services ? Pensez-vous à des améliorations possibles ?

### Comment feriez-vous pour attirer de nouveaux voyageurs à travers les services ?

*Relance :*

- Analyses des services des autres aéroports
- Etude quantitative
- Etude qualitative
- Les deux

### Avez-vous réalisé une étude sur les services disponibles à l'aéroport de Charleroi ? En fonction de quel(s) critère(s) décideriez-vous d'instaurer un nouveau service à l'aéroport de Charleroi ?

*Relance :*

- Sur base d'études préalables
- Sur base d'observation dans les autres aéroports.

### **Que pensez-vous des différents services proposés par l'aéroport de Charleroi ?**

*Relance :*

- Faut-il modifier ou innover des services ?
- Sont-ils adaptés à la clientèle ?

### **Site internet**

#### **Que pensez-vous du site internet de l'aéroport de Charleroi ? Allez-vous souvent sur le site internet des aéroports ?**

*Relance :*

- Quels sont les informations nécessaires ?
- Quels sont les améliorations possibles ?

#### **Ne faudrait-il pas mettre en place un moyen de communication plus technologique comme par exemple une application mobile ?**

#### **Que pensez-vous de la possibilité de réserver son vol en passant par le site internet de l'aéroport de Charleroi ?**

*Relance :*

- Serait-ce un plus pour le site internet de l'aéroport ?
- Serait-ce un avantage afin d'attirer de nouveaux passagers ?

#### **Ne devrait-on pas mettre plus en avant les différents services proposés par l'aéroport ?**

*Relance :*

- Mettre de la publicité pour les hôtels à proximité en créant un partenariat ?
- Mettre en avant les services de priority lane ainsi que les services de location de voiture proposés par l'aéroport ?

### **Priority lane**

#### **Pensez-vous que ce service est un plus pour l'aéroport de Charleroi ?**

*Relance :*

- Ce service présente-t-il un avantage pendant les périodes creuses ?
- Le mode de réservation vous paraît-il adapté pour l'aéroport ? Ne devrait-on pas imaginer un mode de réservation instantané ?

#### **Voyez-vous des améliorations possibles ? Ce service vous paraît-il adapté à l'aéroport de Charleroi ?**

*Relance :*

- Ne pourrait-on pas le coupler avec un autre service de l'aéroport voire même avec un service des compagnies aériennes comme le premier à l'embarquement ?

## Services First Class

### Pensez-vous qu'il est adapté à l'aéroport de Charleroi ?

*Relance :*

- Ce service est-il adapté à la clientèle de Charleroi ?
- Ne pourrait-on pas envisager une carte de fidélité avec des bonus lorsque l'on accumule une série de points ?

### Pensez-vous qu'il est possible de développer des « packs » pour des voyages d'une journée ?

*Relance :*

- Des « packs » petit-déjeuner, déjeuner et souper ?
- Des « packs » bien-être, parkings,...

## Parking

### Que pensez-vous des parkings mis en place par la BSCA ?

*Relance :*

- Voyez-vous des améliorations possibles ?
- Avez-vous fait une étude de marché pour déterminer le prix du parking ?

### Pourquoi avoir diminué le nombre de minutes gratuites pour le parking Kiss & Ride ?

*Relance :*

- Améliorer la fluidité du trafic ?
- Ne pourrait-on pas coupler l'achat d'une boisson, d'un magazine, ... avec une augmentation du temps de gratuité dans le parking express ?

### Pensez-vous que le parking VIP sera utilisé par la clientèle de l'aéroport ?

*Relance :*

- Par le biais de ce parking, pensez-vous attirer de nouveaux clients prestigieux ? Pensez-vous que ce type de clientèle voyagerait dans les compagnies low-cost ?

### Comment peut-on, pour vous, améliorer les transports en communs pour venir à l'aéroport de Charleroi ?

*Relance :*

- L'arrivée d'une gare à côté de l'aéroport de Charleroi ?
- Mise en place d'une signalisation plus importante à la gare de Charleroi .

## Chapitre 5 Bien – être

**Ne pensez-vous pas que le wifi de l'aéroport de Charleroi devrait être mise à disposition des voyageurs gratuitement ?**

*Relance :*

- Via une bande passante.
- Un temps bien déterminé (par exemple : 30 minutes)

**Que pensez-vous de la mise en place de services tels que massage, manucure, coiffure d'un délai de 5-10 minutes pour l'aéroport ?**

*Relance :*

- Ce service serait-il adapté à la clientèle visée par l'aéroport de Charleroi ?
- Avez-vous déjà réalisé une étude de marché sur ce point spécifique ?

**L'aéroport de Charleroi ne devrait-il pas prévoir un service de douche pour les passagers ?**

*Relance :*

- Ce type de service est-il adapté pour l'aéroport de Charleroi ?
- La mise en place d'un système de douche demandera un système d'hygiène important. L'aéroport de Charleroi possède -t-il ce type de service ?

**La mise en place de salles de détente, de travail serait-elle un plus pour l'aéroport de Charleroi ?**

*Relance :*

- Ne permettraient-ils pas d'attirer de nouveaux voyageurs (business man)?
- Ces salles de détente disposeraient de services avec des boissons fraîches ainsi que d'outils de nouvelles technologies ( nouveaux pc, tablettes). Ces espaces pourraient être utilisés par des partenaires comme Samsung ou Apple. Avez-vous déjà réalisé une étude de marché sur ce point-là ?

## **Chapitre 6 Fin de l'entretien**

**Demander si la personne à quelques choses à ajouter, d'autres renseignements à transmettre dont on aurait pas parlé au cours de l'entretien ou que l'entretien n'a pas permis de mettre en exergue.**

## **Chapitre 7 Questionnaire socio-démographique**

Sexe  
Année de naissance  
Etat-civil  
Niveau de formation achevée  
Profession

**L'ensemble des interviews se trouve sur le CD-Rom joint à ce mémoire**

## Annexe C : questionnaire pour l'enquête quantitative

Bonjour,

Je m'appelle Regis Monaux, je suis actuellement en deuxième master en science de gestion à l'UCL-Mons.

Je vous remercie de me consacrer du temps. Le but de cet entretien est de connaître votre ressenti sur les services de l'aéroport de Charleroi.

Ce travail de fin d'études a pour but de connaître le client afin d'améliorer la qualité des services proposés par l'aéroport de Charleroi et aussi d'innover ceux-ci.

Ce questionnaire ne devrait vous prendre que quelques minutes. Il n'y a ni bonnes ni mauvaises réponses, seul votre avis compte !

Merci

1. Combien de fois par an prenez-vous l'avion à l'aéroport de Charleroi ?
  - Moins d'une fois par an
  - 1 fois par an environ
  - 2 fois par an environ
  - 3 fois par an environ
  - Plus de 4 fois par an
  - Je n'ai jamais pris l'avion à l'aéroport de Charleroi

*Condition de réponse > ou égale à 2 sinon rediriger vers les questions démographiques.*
2. Dans quel but prenez-vous l'avion à l'aéroport de Charleroi ?
  - Travail
  - Vacances
  - Sport
  - Autres : .....

*Condition : si une des réponses est le travail alors question 3-4-5 sinon question 3 uniquement*

3. Que pensez-vous des services : les services de l'aéroport de Charleroi comprennent les parkings, les différents moyens de transports pour arriver à l'aéroport (train, taxi, bus). Ils comprennent aussi l'ensemble de l'information mis à disposition pour le passager (site internet, information à l'aéroport) mais aussi les services tels que le Service First Class ( service comprenant des réductions sur un ensemble de produits de l'aéroport moyennant une somme d'argent) et aussi le service priority lane (passage de la douane de manière prioritaire mis à votre disposition par l'aéroport de Charleroi ?
  - Tout à fait en désaccord
  - En désaccord
  - Sans jugement
  - D'accord
  - Tout à fait d'accord.
4. Lors de vos différents déplacements professionnels, utiliseriez-vous un espace de travail (l'espace de travail comprendrait différents services permettant de faciliter le travail à l'intérieur de celui-ci, on y trouverait par exemple un espace calme et

clos et aussi la possibilité de restauration (jus de fruits, café, ...) offert par l'aéroport ?

- Oui
- Non

*Condition si oui question 5*

5. De quoi auriez-vous besoin dans cette salle de travail ?  
(échelle de 1 = inutile, 2 = peu utile, 3= sans avis ; 4 = assez utile , 5= indispensable) .
- Boissons rafraîchissantes
  - Services de restauration (par exemple : tarte, gateau, sandwich,...)
  - Wifi
  - Bureau individuel (y compris prise de courant, connection internet)
  - Bureau collectif (comme un open space)
  - Fruits
  - Ordinateurs
  - Papeteries (papier, bic, ...)
  - Journaux, magazines
  - Décoration intérieure : plantes, tableaux, ...

### **Aspect de l'aéroport de Charleroi**

6. Voici une liste d'adjectif, pouvez-vous me dire dans quelle mesure ces adjectifs vous font penser à l'aéroport de Charleroi ? (1 = tout à fait en désaccord ; 2 : en désaccord ; 3 = ni d'accord, ni pas d'accord; 4= d'accord ; 5 = Tout à fait d'accord).
- Familial
  - Convivial
  - Rapide
  - Régional
  - Moderne
  - Low-cost
  - Autres : ...

### **Accessibilité**

7. Par quel moyen de transport venez-vous à l'aéroport de Charleroi ? Vous pouvez répondre plusieurs possibilités.
- Voiture
  - Train
  - Taxi
  - Bus
  - Autres : ....

*Si le répondant coche « voiture » : il est dirigé vers la question 8, si le répondant coche train, taxi, bus il est dirigé vers la question 11. Celui qui répond train aura aussi la question 11-12.*

*Si le répondant coche la réponse « autres », il est redirigé vers la question 13.*

8. Pour les critères suivants concernant les parkings de l'aéroport de Charleroi, donnez une cote de 1 à 5. (1 = tout à fait en désaccord ; 2 : en désaccord ; 3 = ni d'accord, ni pas d'accord; 4= d'accord ; 5 = Tout à fait d'accord).
- Le prix est adapté pour un parking d'aéroport.
  - L'accès au parking était aisé

- Le parking vous paraît sécurisé
  - La signalisation pour arriver dans l'aérogare est claire.
9. Que pensez-vous de la modification de la tarification pour le parking Kiss & ride ? ( Depuis le 01 Juillet 2014, le parking Kiss and Ride est payant : le prix est désormais de 1 euro pour le premier quart d'heure à la place des dix premières minutes gratuites).
- Tout à fait en désaccord
  - En désaccord
  - Sans jugement
  - D'accord
  - Tout à fait d'accord.
10. Supposons que vous deviez laisser votre voiture lors d'un long week-end, quel prix seriez-vous prêt à déboursier pour stationner votre véhicule dans un parking de l'aéroport de Charleroi pendant trois jours ?
1. 20-39 EUR
  2. 40-59 EUR
  3. 60-79 EUR
  4. 80-99 EUR
  5. 100 EUR et plus
11. Qu'avez-vous pensé des différents services offerts par l'aéroport de Charleroi en ce qui concerne les transports en commun ? (1 = Très insatisfait ; 2 = Plutôt insatisfait ; 3= moyennement satisfait ; 4 = Plutôt satisfait ; 5 = Très satisfait)
- La réservation par internet.
  - Le prix est adapté
  - Les horaires proposés sont adaptés
  - Le confort des places assises dans le bus
  - Le nombre de places dans le bus
  - L'endroit pour prendre le bus
  - La sécurité à l'intérieur des bus
  - La localisation de l'arrêt à l'aéroport de Charleroi
12. A partir de quelle gare venez-vous à l'aéroport?
- Bruxelles
  - Charleroi

### **Site internet**

13. Combien de fois par an allez-vous sur le site Internet de l'aéroport de Charleroi
1. Moins d'une fois par an
  2. 1 fois par an environ
  3. 2 fois par an environ
  4. 3 fois par an environ
  5. Plus de 4 fois par an
  6. Je n'ai jamais été sur le site de l'aéroport de Charleroi

*Si moins d'une fois : proposer d'aller voir le site de l'aéroport sur : <http://www.charleroi-airport.com>*

14. Que pensez-vous du site internet ? (1 = Très insatisfait ; 2 = Plutôt insatisfait ; 3= ni satisfait, ni insatisfait ; 4 = Plutôt satisfait ; 5 = Très satisfait)
- L'accès aux informations souhaitées est aisée.
  - La navigation est aisée et simple
  - Les informations que vous recherchez était claire et simple
15. l'aéroport dispose-t-il d'une application mobile ?
- Oui
  - Non
  - Je ne sais pas
16. Quelle information est la plus importante selon vous pour une application mobile d'un aéroport ? (échelle de 1 = Très insatisfait ; 2 = Plutôt insatisfait ; 3= moyennement satisfait ; 4 = Plutôt satisfait ; 5 = Très satisfait).
- L'horaire des vols.
  - Les différentes informations pour accéder à l'aéroport.
  - Le prix pour les différents parkings.
  - Connaître en temps réel le nombre de places disponibles dans les parkings.
  - Autres : ...
17. Lorsque vous réservez un voyage en ligne, utilisez-vous le site de l'aéroport de Charleroi au départ ?
1. Oui
  2. Non
  3. Je ne sais pas, car je ne réserve jamais les voyages moi-même.
18. Voici une série d'informations qui pourraient se retrouver sur le site internet d'un aéroport. Dans quelle mesure les informations suivantes vous semblent utiles (1 = tout à fait en désaccord ; 2 : en désaccord ; 3 = ni d'accord, ni pas d'accord; 4= d'accord ; 5 = Tout à fait d'accord ).
1. Horaire des vols
  2. Les différents moyens d'accès à l'aéroport de Charleroi
  3. Les informations sur l'historique de l'aéroport et son développement
  4. Les informations sur la sécurité mise en place par l'aéroport de Charleroi ( police, douane, pompier).
  5. Les informations sur les différents papiers dont vous avez besoin lors de votre voyage.
  6. Les informations sur les différents vols possibles à partir de l'aéroport de Charleroi ainsi que leurs horaires.
  7. Information sur les boutiques
  8. Information sur les restaurants
  9. L'actualité de l'aéroport
  10. La présentation des différents services mis à votre disposition par l'aéroport de Charleroi
  11. Les différentes possibilités et les prix pour une voiture de location.
  12. La présentation des différentes agences de voyage présentes à l'aéroport de Charleroi
  13. La présentation des différentes compagnies aériennes présentes à l'aéroport de Charleroi ainsi que les destinations possibles.
  14. La présentation des hôtels aux alentours de l'aéroport
  15. Possibilité de réserver son vol

## **Services aux passagers**

19. Avez-vous utilisé les services de priority lane et/ou Service First Class à l'aéroport de Charleroi

1. La priority lane uniquement
2. Le Service First Class uniquement
3. Les deux
4. Aucun des deux
5. Je ne connais pas ces services.

*Condition pour la suite des question. Si déjà utilisé priority lane question 19,20,21 ; Si déjà utilisé Service First Class 19,22,23 ; Si les deux 19,20,21,22,23, Si aucun des deux question 24, si le répondant ne connaît pas il passe à la question 25*

20. Par quel moyen, avez-vous pris connaissance de ce(s) service(s) ?

- Internet
- Bouche à oreille
- Publicités
- Autres : ...

21. Que pensez-vous du service de priority lane pour l'aéroport de Charleroi?

1. Tout à fait en désaccord
2. En désaccord
3. Sans jugement
4. D'accord
5. Tout à fait d'accord.

22. Quel était l'élément déclencheur pour prendre la priority lane ?

1. Vous n'aimez pas attendre à la douane
2. Facilité
3. Gain de temps
- Autres : ...

23. Que pensez-vous du Service First Class ?

1. Tout à fait en désaccord
2. En désaccord
3. Sans jugement
4. D'accord
- Tout à fait d'accord.

24. Quel était l'élément déclencheur pour prendre le Service First Class ?

1. Vous utilisez beaucoup les différents services proposés dans le service.
2. Vous le trouviez intéressant.
- Autres : ...

25. Pourquoi n'avez-vous jamais utilisé ces services ?

1. Ces services sont trop coûteux pour vous ( 4 euro pour la priority lane, 25 euro pour la Silver Card ou 150 euros pour le platinum card).
2. Vous n'avez pas besoin de ces services.
3. L'offre proposée ne correspond pas à vos attentes.
4. L'offre n'est pas complète selon vous
- Autres : ...

## **Restaurants & boutiques**

26. Que pensez-vous des boutiques free-tax et restaurants présentes à l'aéroport de Charleroi ?
1. Insuffisant
  2. Satisfaisant
  3. Sans avis
  4. Bien
  5. Très bien
27. Parmi les enseignes suivantes quelles sont celles présentes à l'aéroport de Charleroi aussi bien dans et en dehors de la zone free-tax :
1. Take away
  2. Oui Shop
  3. Panos
  4. Starbucks
  5. Sky shop
  6. Paul
  7. Elixir
  8. Louis Delhaize
  9. Neuhaus
  10. General Store
  11. Last Minute Shop
  12. ICI Paris XL
  13. Your's
  14. Relay
  15. Leonidas
  16. Bert's
  17. New's café
28. Que faites-vous lors des temps d'attente à l'aéroport de Charleroi? (plusieurs réponses possibles).
1. Faire les boutiques sans intention d'achat (« juste pour passer le temps »).
  2. Faire les boutiques avec intention d'achat.
  3. Manger dans un restaurant
  4. Manger dans une chaîne de restauration rapide
  5. Manger un repas froid devant la porte d'embarcation
  6. Rester simplement assis en attendant votre vol (lire, regarder des vidéos sur votre smartphone, ordinateur, ... )
  7. Travailler (consulter ses mails, rédiger des rapports, ... )
  - Autres : ...

Question suivante en fonction des réponses : si faire les boutiques sans intention d'achat question 28, 29 ; si la réponse est de faire les boutiques avec intention d'achat 29, si il ne fait pas mention de boutiques question 30, S'il ne mange pas dans l'aéroport alors question 31

29. Pourquoi n'avez-vous pas l'intention d'acheter dans les boutiques free tax de l'aéroport de Charleroi ?
1. Trop chères
  2. Les produits vendus ne sont pas ceux désirés
  3. Juste pour passer le temps
  4. Vous prévoyez toujours à l'avance ce dont vous aurez besoin

- Autres : ...
30. Qu'achetez-vous en général dans les boutiques free-tax d'un aéroport (plusieurs réponses possibles).
1. Parfum
  2. Alcool
  3. Cigarettes
  4. Produits de beauté
  5. Produits régionaux
  6. Lunettes
  7. Montre
  8. Vêtement
- Autres : ...
31. Pourquoi n'allez-vous pas dans les boutiques de l'aéroport ?
1. Manque de temps
  2. Les prix sont exagérés
  3. Les produits proposés ne m'intéressent pas
  4. Vous n'aimez pas les boutiques des aéroports
- Autres : ...
32. Pourquoi ne mangez-vous pas dans l'aéroport de Charleroi ?
1. Manque de temps
  2. Les prix sont exagérés
  3. Les produits proposés ne m'intéressent pas
  4. Vous n'aimez pas les restaurants des aéroports
- Autres : ...
33. Si l'aéroport de Charleroi investit dans l'installation d'une chaîne de restauration rapide, iriez-vous y manger ?
1. oui, certainement
  2. peut-être
  3. Non, je ne pense pas
34. Que souhaiteriez-vous y manger ? ( plusieurs réponses possibles).
1. Hamburger
  2. Pizza
  3. Pâtes en cornet
  4. Dürum
  5. Quiche
  6. Sandwich chaud (panini)
- Autres
35. Seriez-vous intéressé par un service groupé comme par exemple :
- Petit-déjeuner = croissant, pain au chocolat, jus d'orange, café
  - Club = sandwich et boisson fraîche
- Ce service serait plus intéressant d'un point de vue prix que d'acheter les produits séparément.
- Prendriez-vous ce type de service ?
- Oui, certainement
  - Peut-être
  - Non, je ne pense pas

36. Quelle somme d'argent êtes-vous prêt à dépenser lors de votre passage par l'aéroport de Charleroi pour manger un repas chaud par personne ?
1. Moins de 10 euros
  2. Entre 10 et 25 euros
  3. Entre 25 et 50 euros
  4. Plus de 50 euros.

### **Bien être**

37. Que pensez-vous du wifi payant à l'aéroport de Charleroi?
1. Manquant
  2. Mauvais
  3. Sans avis
  4. Bien
  5. Très bien
38. Parmi les services suivant lesquels utiliseriez-vous à l'aéroport de Charleroi ?  
(échelle : 1=jamais – 2=parfois – 3=souvent – 4=A chaque fois – 5=sans avis)
1. Coiffure ( Service rapide pour refaire sa coiffure)
  2. Barbier
  3. Esthétique (Maquillage rapide, manucure)
  4. Massage ( massage dont la durée serait courte 15 – 20 min)
  5. Cirage de chaussures
  6. Chaises massantes
  7. Endroit spécifique pour changer les enfants en bas age.
  8. Fontaine à eau gratuite
  9. Endroit spécifique et sous clef pour recharger son téléphone.
  10. Acheter les produits souhaités dans le duty-free par internet
  11. Une pharmacie
  12. Endroit pour jouer aux consoles de jeu.
  13. Exposition, musée ambuland, ...
39. En fonction de vos différents voyages et des différents aéroports que vous avez déjà empruntés, pensez-vous qu'il y a un ou plusieurs services manquants à l'aéroport de Charleroi? Si oui, lequel ?

### **Question socio-démographique**

- Sexe
- Année de naissance
- Etat-civil
- Niveau de formation achevée
- Profession