



LES CONSEILLERS DU COMMERCE
EXTÉRIEUR DE LA FRANCE



LES POINTS D'ACCUEIL EN FRANCE AVIS DES CCE



LES CONSEILLERS DU COMMERCE
EXTÉRIEUR DE LA FRANCE

GROUPE DE TRAVAIL TOURISME :

VOTRE AVIS SUR LES POINTS D'ACCUEIL EN FRANCE (enquête auprès du réseau des CCE du 21/01/2019 au 01/02/2019)

Présentation du travail

Dans le contexte social français actuel, l'attractivité de notre territoire reste un sujet de réflexion important pour les CCE soucieux de participer au renforcement de l'attrait de notre pays pour les investisseurs étrangers.

Désireux d'apporter sa contribution, le groupe de travail « Tourisme » de la commission nationale « Promotion de l'attractivité de la France » a préparé à l'attention des Conseillers du Commerce Extérieur de la France un questionnaire afin de leur permettre d'exprimer leur avis sur les forces et les faiblesses des plateformes aéroportuaires, ferroviaires et maritimes de notre territoire métropolitain.

Le groupe a souhaité recueillir leur appréciation sur la qualité d'accueil de ces points d'accès et disposer d'éléments comparatifs significatifs par rapport aux plateformes étrangères concurrentes.

L'objectif de ce travail est bien d'apporter une vision globale dans une perspective d'amélioration afin de permettre l'optimisation des prestations apportées et de renforcer leur attractivité dans un contexte mondial très compétitif.

Près de 370 réponses ont été reçues et exploitées. Il faut souligner la bonne représentativité géographique des retours et rappeler que les CCE qui ont répondu à ce questionnaire sont tous de très fréquents voyageurs.

LES POINTS MARQUANTS DE L'ETUDE



L'aéroport Charles de Gaulle la plateforme la plus utilisée par les CCE

CdG	86%
Orly	3%
Autres aéroports français	7%
Gares parisiennes	3,5%
Autres gares et ports	0,5%



Une majorité de CCE apprécie cette plateforme

Les principaux critères de choix:

Confort et ambiance	70%
Facilitation	56%
Qualité de l'accueil	50,5%



CdG un bon aéroport de correspondance pour les CCE

Le meilleur aéroport de correspondance est :

Amsterdam	26%
CdG	23%
Dubaï	17%
Frankfort	10%
Munich	5%
Londres	4%
Autres	15%



Les principaux critères de différenciation entre les aéroports sont:

Rapidité des correspondances	76%
Qualité de l'accueil	60%
Contrôle de sûreté sérieux et fiables	56%
Compétitivité du prix du billet	46%



La qualité d'accueil des voyageurs d'affaire étrangers y est insuffisante : 55%

Les principaux points à améliorer à Roissy CdG et dans les autres plateformes sont:

Délai passage à l'immigration	59%
Facilité de desserte de Paris: Taxis: langues, amabilité, propreté, faux taxis. Transports publics sûrs, fiables, propres et rapides	31,5%
Qualité de l'accueil: langues, amabilité, interculturalité	28%

LES QUESTIONS POSEES

- 1/ La répartition géographique des réponses
- 2/ Combien de voyages internationaux effectuez-vous par an ?
- 3/ Quelle infrastructure d'arrivée en France connaissez-vous le mieux ?
- 4/ Concernant cette infrastructure d'arrivée, comment l'appréciez-vous sur une échelle de 1 à 4, de « très satisfaisant » à « pas satisfaisant du tout » ?
- 5/ Quels sont les facteurs déterminants de choix d'aéroport de correspondance lors de vos déplacements internationaux ?
- 6/ En aérien, quel aéroport de correspondance conseilleriez-vous à un ressortissant de votre pays qui souhaiterait faire un trajet entre l'Europe et un autre Continent (ou vice versa), en l'absence de vol direct ?
- 7/ Parmi les éléments ci-dessous, quels sont ceux, selon vous, qui permettent à cet aéroport de nettement se différencier par rapport aux autres ?
- 8/ D'une manière générale, considérez-vous que l'accueil réservé aux étrangers voyageant pour affaires lors de leur arrivée en France (que ce soit via un aéroport, une gare ou un port) est :
- 9/ Auriez-vous une expérience ou un avis à partager sur les points d'accueils (aéroports, gares et ports) en France à partager ?
- 10/ Acceptez-vous que nous vous contactions dans le cadre d'un 2ème volet de cette enquête ?

1/ Répartition géographique des réponses

Comme indiqué plus haut la répartition des réponses est géographiquement très large et très représentative de la présence du réseau des CCE sur les 5 continents.

- France continentale ou Corse : 120 = 32,7%
- Afrique (Hors Maghreb) : 32 = 8,7%
- Amérique du Nord : 30 = 8,2%
- Océan Indien ou ASEAN : 30 = 8,2%
- Non-indiqué : 30 = 8,2%
- Chine, Corée, Japon : 25 = 6,8%
- Europe Centrale ou de l'Est : 25 = 6,8%
- Moyen-Orient : 20 = 5,4%
- Europe du Nord : 19 = 5,2%
- Amérique latine ou Caraïbes : 18 = 4,9%
- Europe du Sud ou Maghreb : 13 = 3,5%
- Océanie : 5 = 1,4%

2/ Nombre de voyages internationaux annuels effectués par les participants

Le profil des participants est particulièrement représentatif puisque le panel des CCE ayant répondu est pour l'essentiel composé de voyageurs très fréquents. Ainsi leur vision très globale de la qualité des prestations apportées par les plateformes aéroportuaires et ferroviaires permet un exercice de benchmark pertinent.

Il faut souligner l'absence de réponse sur les ports puisque tous les CCE qui ont répondu entrent en France via un aéroport ou une gare.

- Plus de 10 : 152
- 5 à 10 : 150
- Moins de 5 : 64
- Vide : 1

3/ Infrastructure d'arrivée en France la plus utilisée

Il faut noter une très forte prédominance de réponses relatives à Roissy CdG qui concentre l'essentiel des arrivées internationales pour les CCE.

- Aéroport de Paris - Charles de Gaulle : 308
- Autre aéroport de France : 25
- Aéroport Paris- Orly : 11
- Autre gare de France : 1
- Autre port en France : 2
- Gare parisienne : 12
- Vide : 8

4/ Appréciation de cette infrastructure d'arrivée

Répartition en plusieurs thèmes : Facilitation, Confort et ambiance et Qualité de l'accueil.

Facilitation

Malgré quelques améliorations récentes près de la moitié des CCE considère que le passage aux postes de contrôle de police reste un gros point noir. Ces commentaires adressent principalement les premiers et derniers vols de la journée.

Le deuxième aspect négatif souligné par le résultat de cette étude est la desserte avec le centre-ville, principalement entre CdG et le centre-ville de Paris. Deux aspects ont été mis en lumière ; la faible qualité du réseau de taxis et l'absence d'un moyen de transport en commun propre, sûr et efficace. Pour ce qui relève des taxis, les critiques se focalisent sur la qualité d'accueil, la non-connaissance des langues étrangères et la désinvolture des chauffeurs officiels. Elle adresse également la présence de taxis officieux qui engendre une véritable insécurité à l'arrivée et un surcoût potentiel pour les étrangers principalement.

La digitalisation souffre d'insuffisance principalement sur la connexion wifi.

Enfin la bonne qualité d'interconnexion à CdG est soulignée par la majorité des réponses

- Facilité de passage aux contrôles de police
 - Pas satisfaisant du tout : 50
 - Peu satisfaisant : 127
 - Satisfaisant : 157
 - Très satisfaisant : 33

- Facilité de compréhension de la signalétique
 - Pas satisfaisant du tout : 18
 - Peu satisfaisant : 81
 - Satisfaisant : 216
 - Très satisfaisant : 52

- Digitalisation des services
 - Pas satisfaisant du tout : 34
 - Peu satisfaisant : 161
 - Satisfaisant : 143
 - Très satisfaisant : 29

- Facilité et qualité de la desserte avec le centre-ville (transports en commun, taxis...)
 - Pas satisfaisant du tout : 81
 - Peu satisfaisant : 127
 - Satisfaisant : 136

- Très satisfaisant : 23
- Possibilité/facilité d'interconnexion entre différents modes de transports (avion, train...)
 - Pas satisfaisant du tout : 34
 - Peu satisfaisant : 98
 - Satisfaisant : 201
 - Très satisfaisant : 34
 - Vide : 0

Confort et ambiance

Globalement l'étude souligne la satisfaction des CCE quant à l'ambiance générale, le confort et la propreté des espaces publics et la qualité des espaces shopping.

- Ambiance générale (architecture, boutiques, espaces publics, ...)
 - Pas satisfaisant du tout : 15
 - Peu satisfaisant : 80
 - Satisfaisant : 227
 - Très satisfaisant : 45
- Confort des espaces publics
 - Pas satisfaisant du tout : 21
 - Peu satisfaisant : 104
 - Satisfaisant : 215
 - Très satisfaisant : 27
- Qualité des espaces shopping
 - Pas satisfaisant du tout : 16
 - Peu satisfaisant : 60
 - Satisfaisant : 222
 - Très satisfaisant : 69
- Propreté des espaces publics
 - Pas satisfaisant du tout : 41
 - Peu satisfaisant : 95
 - Satisfaisant : 193
 - Très satisfaisant : 38

Qualité de l'accueil

Les CCE constatent une qualité d'accueil de moyenne qualité tant pour l'amabilité des personnels que pour leur maîtrise des langues étrangères et un mauvais point pour la prise en compte des cultures étrangères.

- Amabilité des personnels
 - Pas satisfaisant du tout : 30

- Peu satisfaisant : 141
 - Satisfaisant : 182
 - Très satisfaisant : 14
- Maitrise des langues étrangères
- Pas satisfaisant du tout : 29
 - Peu satisfaisant : 144
 - Satisfaisant : 186
 - Très satisfaisant : 8
- Prise en compte des cultures étrangères

Pas satisfaisant du tout : 50

- Peu satisfaisant : 149
- Satisfaisant : 163
- Très satisfaisant : 5

5/ Les facteurs déterminants de choix d'aéroport de correspondance lors des déplacements internationaux

Dans la très grande majorité des cas le choix de la compagnie relève de la stratégie de voyage de l'entreprise et/ou de la fidélité à celle-ci des voyageurs. Dès lors, il semble que les aspects liés aux durées de correspondance, fréquence et qualité des transferts ne soient pas déterminants pour cette population de voyageurs professionnels.

- Vous n'avez pas le choix : 179
- Compagnie aérienne à laquelle vous êtes fidèle : 121
- Fréquence des vols vers votre destination finale : 40
- Durée de correspondance entre vol d'arrivée et vol de départ : 23
- Qualité du transfert : 4

6/ Aéroport de correspondance recommandé pour un trajet entre l'Europe et un autre Continent (ou vice versa), en l'absence de vol direct

Les critiques formulées sur plusieurs sujets importants ne semblent toutefois pas mettre en cause l'attractivité de CdG qui se situe en tête du classement des aéroports européens recommandés par les CCE juste derrière Amsterdam.

- Amsterdam : 88
- Copenhague : 3
- Dubaï : 57
- Francfort : 33
- Helsinki : 2
- Istanbul : 5
- Londres : 14
- Madrid : 9
- Milan : 1
- Munich : 18

- Paris-Charles de Gaulle : 78
- Un autre : 28

7/ Les éléments de différenciation de ces aéroport

Les principaux critères de différenciation retenus par les CCE sont l'ambiance générale de l'aéroport, la rapidité des correspondances, l'amabilité des personnels, des contrôles de sûreté sérieux et fiables et enfin le prix du billet.

- Facilitation
 - Rapidité des correspondances : 235
 - Facilité de passage aux contrôles de police : 57
 - Facilité de passage aux contrôles de sûreté : 12
 - Facilité de compréhension de la signalétique : 6
 - Digitalisation des services : 1
 - Rapidité de livraison des bagages : 3
- Confort et ambiance
 - Ambiance générale de l'aéroport (architecture, boutiques, espaces publics, ...) : 248
 - Confort des salons : 39
 - Confort des espaces publics : 23
 - Taux d'avions au contact : 22
 - Propreté des espaces publics : 9
 - Intérêt du shopping en duty-free : 7
 - Facilité et gratuité de la connexion à un internet à haut-débit : 2
- Qualité de l'accueil
 - Amabilité des personnels : 197
 - Maîtrise des langues étrangères : 82
 - Disponibilité en tout lieu de personnels itinérants pour toute information : 36
 - Prise en compte des cultures étrangères : 11
- Sûreté et sécurité
 - Contrôles de sûreté sérieux et fiables : 189
 - Fluidité du passage aux points de contrôle : 92
 - Sécurité de l'acheminement des bagages en correspondance : 58
- Compagnie aérienne
 - Compétitivité du prix du billet aérien : 152
 - Préférence pour la Compagnie aérienne qui assure les liaisons de/vers cet aéroport : 130
 - Programme de fidélité : 32
 - Services à bord : 14

Au plan international les CCE considèrent que les aéroports de référence appréciés pour ces qualités sont Genève, Schiphol, Atlanta, Doha, Changji, Hong Kong, Taiwan ou Singapour.

8/ Qualité de l'accueil réservé aux étrangers voyageant pour affaires lors de leur arrivée en France

D'une manière générale les CCE considèrent que la qualité d'accueil réservée aux voyageurs étrangers voyageant pour leurs affaires via une plateforme aéroportuaire française ou une gare est peu satisfaisante.

- Très satisfaisant : 5
- Satisfaisant : 158
- Satisfaisant, peu satisfaisant : 4
- Peu satisfaisant : 154
- Peu satisfaisant, pas satisfaisant du tout : 2
- Pas satisfaisant du tout : 40
- Vide : 4

9/ Commentaires exprimés sur les points d'accueils (aéroports, gares et ports) en France

Les commentaires exprimés par les CCE sur les points d'amélioration potentiels de nos plateformes se concentrent sur CdG et les autres grands aéroports métropolitains. Ils synthétisent les réponses faites pour les questions précédentes.

Sujet	Commentaire	Taux
• Délai passage de l'immigration à CdG, Orly, Lyon, Nice, Marseille	Pas assez de guichet à l'arrivée, incorrection du personnel. Pas de personnel ambulant pour conseiller et orienter	59,05%
• Qualité de l'accueil CdG, Orly, Lyon, Nice, Marseille	Langues, sécurité, propreté, manque de porteurs et de voiturettes, désinvolture des personnels	27,62%
• Pas de CdG Express	A améliorer en rapidité et confort	20,95%
• Signalétique à améliorer à CdG		15,24%
• Faux taxis à CdG et Orly	et mauvaise qualité d'accueil des vrais taxis	10,48%
• Attente bagages CdG		7,62%
• Gare du nord sale		3,81%
• Gare du nord pas accueillante	Voir St Pancras	3,81%
• Meilleure distinction entre files, business, EU et autres à la douane	Nice par exemple	3,81%

10/ Acceptez-vous que nous vous contactions dans le cadre d'un 2^{ème} volet de cette enquête ?

- Oui : 252
- Non : 115