

Travail de Bachelor 2020

Enquêtes de terrain exploratoires pour le développement de l'aéroport de Sion



Étudiante : Ana Dimitrievska

Professeur : Emmanuel Fragnière

Date de dépôt : 16.11.2020

Source de l'illustration de la page de titre <https://www.lenouvelliste.ch/articles/valais/valais-central/aeroport-de-sion-buchard-voyages-risque-fort-de-ne-pas-voler-vers-majorque-en-2019-803396>

Résumé

L'aéroport de Sion est l'unique aéroport en Valais. C'est un aéroport pour les vols commerciaux et privés, mais aussi un aéroport de loisir. Aujourd'hui il fait face à des difficultés et a besoin de se développer pour attirer plus de clients.

Afin de réaliser ses objectifs, l'aéroport a besoin de mettre en place de nouvelles destinations. Il désire également améliorer son plan marketing pour mieux promouvoir ces destinations et améliorer l'expérience client à l'aéroport pour offrir les meilleures prestations à ses voyageurs actuels et potentiels.

Ce travail traite ces trois points de manière différente. Il s'agit tout d'abord de présenter le contexte de l'étude et de l'entreprise, la problématique et le cadre général de l'étude.

La méthodologie utilisée se base sur des entretiens qualitatifs afin d'avoir des pistes pour ces trois sujets. Pour cela, des clients actuels et potentiels de l'aéroport ont été interrogés.

La synthèse des entretiens a permis d'émettre des hypothèses sur les différents phénomènes détectés et de rédiger une partie discussion.

Par la suite, afin de traiter l'expérience client, un customer journey map et un blueprint ont été réalisés.

Pour finir, des recommandations sur les destinations susceptibles d'attirer des clients et un plan d'action pour les médias sont présentés. Un blueprint amélioré est aussi proposé afin d'améliorer l'expérience client. Ce travail s'achève par une conclusion avec des pistes pour poursuivre ces recherches.

Mots clés : aéroport/Sion/destinations/canaux de communication/expérience client/service design

Avant- Propos et remerciement

Ce travail est effectué dans le cadre de la formation à la HES-SO en économie d'entreprise. Le mandataire de cette étude est l'aéroport de Sion. Le travail s'arrête à la proposition de pistes d'innovation basées sur l'analyse des informations recueillies, mais sans mettre en place ces prestations.

Le but de cette étude est d'identifier des propositions de nouvelles offres à mettre en place, de proposer les meilleurs services aux clients actuels et potentiels et de trouver via quels canaux de communication atteindre ces objectifs.

Ce travail désire répondre à la problématique suivante : « Enquêtes de terrain exploratoires pour le développement de l'aéroport de Sion »

D'autres travaux de Bachelor ont été réalisés sur l'aéroport de Sion, mais aucun ne traite ce sujet de cette manière.

Le secteur de l'aviation est plus particulièrement touché en cette période de pandémie. La plus grande difficulté a été de parler de souvenirs de voyages, tout en sachant que personne ne sait quand il sera possible de reprendre l'avion.

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce travail. Leurs encouragements et leur disponibilité m'ont été très précieux pendant ces trois mois.

Je tiens tout particulièrement à remercier mon professeur répondant, Emmanuel Fragnière, responsable du suivi de ce travail, pour sa passion ainsi que la motivation qu'il m'a transmise tout au long de cette étude. C'est grâce à sa disponibilité et ses précieux conseils que j'ai pu réaliser ce travail.

Je tiens également à remercier mon mandataire Marc Vettovaglia, responsable marketing à l'aéroport de Sion, qui m'a aidé à formuler la problématique, s'est montré compréhensif et m'a encouragé dans les moments difficiles.

Mes remerciements vont aussi à Didier Callamder, contrôleur aérien, qui m'a fourni des documents pour la réalisation de ce travail ainsi que de précieux conseils.

Pour finir, je remercie toutes les personnes qui ont répondu à mon questionnaire ainsi que mes amis qui ont relu mon travail et m'ont fait des critiques constructives afin de l'améliorer.

Table des matières

Résumé	ii
Avant- Propos et remerciement.....	iii
Liste des figures.....	vii
Introduction.....	1
1 Contexte général	2
1.1 Présentation de l’entreprise.....	2
1.2 Service design.....	2
2 Problématique	5
2.1 Destinations.....	6
2.2 Médias	6
2.3 Expérience client	6
3 Étude qualitative et synthèse des entretiens.....	6
3.1 Description et échantillon	6
4 Cadre général de l’étude	8
5 Outils et méthodologies	10
5.1 Outils	10
5.1.1 Customer Journey Map	10
5.1.2 Blueprint.....	10
5.2 Méthodologie	11
6 Questionnaire qualitatif pour les entretiens.....	12
7 Synthèse des entretiens	12
7.1 Question 1	13
7.2 Question 2	14
7.3 Question 3	18
7.4 Question 4	19
7.5 Question 5	21
7.6 Questions 6.....	23
7.7 Question 7	23
7.8 Questions 8.....	24
8 Discussion	25
8.1 Phénomènes sociaux.....	25
8.1.1 Phénomène 1	25
8.1.2 Phénomène 2	27

8.1.3	Phénomène 3	30
8.1.4	Phénomène 4	31
8.1.5	Phénomène 5	34
9	Customer Journey.....	38
10	Blueprint.....	40
10.1	Blueprint original.....	40
11	Recommandations managériales	41
11.1	Destinations proposées	41
11.1.1	Italie	41
11.1.2	Espagne	42
11.1.3	Macédoine.....	42
12	Plan d'action pour les médias	43
12.1	Publicité Facebook	43
12.2	Compte Facebook.....	44
12.3	Instagram.....	45
12.4	Compte Instagram	46
13	Blueprint amélioré.....	49
13.1	Accessibilité	49
13.2	Accueil	49
13.3	Restaurant	49
13.4	Magasin	50
	Conclusion	51
	Références.....	53
	Annexe I Retranscription des entretiens qualitatifs.....	58
	Annexe II Sujet et mandat du travail de Bachelor.....	90
	Annexe III Remarques du jury avant l'attribution	96
	Déclaration de l'auteur.....	98

Liste des abréviations

UNIL-Université de Lausanne

EPFL-École polytechnique fédérale de Lausanne

LITRA-Ligue Suisse pour l'organisation rationnelle du trafic

QDA-Qualitative data analysis

Liste des figures

Figure 1 Double diamant.....	3
Figure 2 Customer Journey Map.....	36
Figure 3 Customer Journey Map suite	37
Figure 4 Blueprint original	39
Figure 5 Blueprint amélioré	48

Introduction

« Les aéroports étaient des endroits étranges : lorsqu'on y pénétrait, on n'était pas encore parti et, pourtant, on avait déjà quitté le pays dans lequel on se trouvait... »

Pythagore, je t'adore - Patrick Cauvin

Cette citation montre à quel point un aéroport est important pour le voyageur. L'expérience client commence à l'aéroport et non lorsque le voyageur arrive à destination. Il a besoin de se sentir en vacances, une fois arrivé à l'aéroport.

« 184 000 individus résidents en Valais ont utilisé l'aéroport de Genève en 2018 » (Aéroport de Sion, 2019 p.12).

Ce chiffre confirme le potentiel de développement de l'aéroport de Sion. Trois sujets sont traités dans ce travail pour l'aider dans son développement et lui fournir différentes pistes.

Il s'agit tout d'abord d'améliorer l'expérience client afin de proposer les meilleurs services aux voyageurs déjà présents et pour en attirer davantage. Ce travail traite ensuite de la proposition de nouvelles destinations afin d'offrir plus de choix et toucher un public cible plus large. Pour finir, une proposition d'amélioration du marketing de l'entreprise sera faite afin de promouvoir les nouvelles destinations et celles qui existent déjà.

Ces différents points ont été traités en plusieurs parties. Tout d'abord, des entretiens qualitatifs ont été réalisés. La synthèse des réponses a permis de les analyser et définir des hypothèses. Une partie discussion a pu être rédigée sur la base de ces hypothèses.

Afin d'améliorer l'expérience client, le service design a ensuite été utilisé ainsi que ses outils. Sur la base des entretiens, un « Customer Journey Map » a été créé ainsi qu'un blueprint.

Des recommandations managériales ont ensuite été faites. Elles incluent des propositions de destinations selon les résultats obtenus ainsi qu'un plan d'action pour la partie marketing, selon les analyses des entretiens et des différentes sources trouvées. Afin de proposer une amélioration de l'expérience client, un blueprint amélioré a finalement été créé.

1 Contexte général

Ce chapitre présente en premier lieu l'entreprise mandataire. Le service design, qui représente une partie du domaine d'étude de ce travail, sera ensuite expliqué.

1.1 Présentation de l'entreprise

Situé dans la plaine du Rhône, proche des grandes stations de ski touristiques comme Crans Montana, Zermatt ou Nendaz, l'aéroport de Sion a été inauguré en 1935 et la même année la première école d'aviation valaisanne a été créée. En 1937, l'aéroport a signé un contrat avec le département militaire fédéral qui a exploité l'aéroport jusqu'en 2013. En 2017 a eu lieu le premier vol de liaison avec Swiss international Air Lines pour le trajet Londres-Sion. (Aéroport de Sion, 2020)

Aujourd'hui, l'aéroport propose des liaisons aériennes régulières, des vols d'affaires ou de loisirs, ainsi que des écoles de pilotage, de vol à voile, de parachutisme et d'autres activités. Il propose aussi des transferts de passagers par hélicoptère pour différentes manifestations comme le Montreux Jazz. (Aéroport de Sion, 2020)

L'aéroport de Sion propose que quelques destinations pour les clients commerciaux. Le nombre de voyages en avion effectués par les Suisses étant en constante augmentation, l'aéroport de Sion ne suit donc pas cette évolution. Le peu de choix de destinations n'arrive pas à convaincre les Suisses de s'y rendre. La communication marketing est de plus très faible et ne suit pas l'évolution des nouveaux outils marketing implantés. Le service client laisse également à désirer et doit être amélioré afin de répondre à une augmentation potentielle des passagers.

1.2 Service design

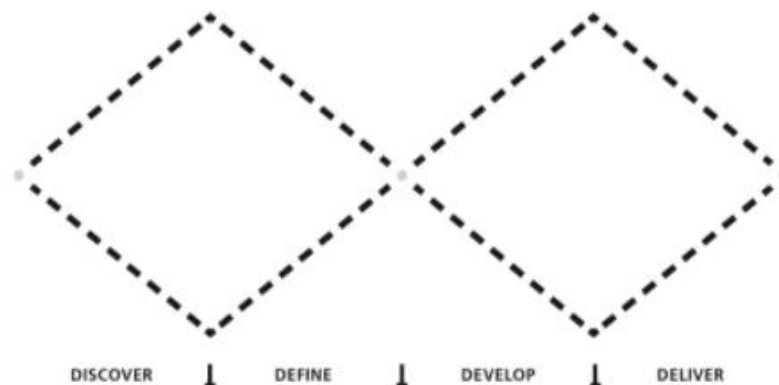
Selon Stefan Moritz, « Service Design helps to innovate (create new) or improve (existing) services to make them more useful, usable, desirable for clients and efficient as well as effective for organisations. It is a new holistic, multi-disciplinary, integrative field » (cité dans Stickdorn & Schwarzenberger, 2016, p.264)

Le service design représente la conception d'un service et de ses fonctionnalités du point de vue du client. Il sert à s'assurer que les services proposés sont utiles et attrayants pour le client, efficaces et distincts du point de vue du fournisseur. Il y a un lien très étroit entre l'interaction et l'expérience. Le service design propose des solutions à des problèmes qui sont

encore inexistants, en observant et interprétant les demandes des clients. L'analyse des services à travers les comportements et les demandes est donc importante pour proposer une amélioration. Le service design est une approche globale. Il s'intéresse aux systèmes et sous-systèmes des relations et interactions entre les clients et les employés. Il prend également en considération le contexte. (Stickdorn & Schwarzenberger, 2016 p. 265-268)

Le design, souvent considéré comme l'apparence d'un produit, signifie plutôt la description des processus et l'amélioration de l'expérience client. Le design n'est pas seulement pour les produits, mais aussi pour les services. Souvent aussi confondu avec le marketing, le design intègre différentes perspectives comme le management stratégique, les ventes, la psychologie et bien d'autres services afin d'analyser l'expérience du client de différents points de vue. Le design d'un service inclut le produit, la communication et l'interaction dans chaque étape de la journée du client mais aussi tout le processus back-office. Le service design ne décrit pas uniquement l'expérience des clients, mais peut aussi inclure l'expérience des employés. (Stickdorn & Schwarzenberger, 2016 p. 265-268)

Figure 1 Double diamant



Source : Stickdorn & Schwarzenberger (2016 p.266)

Cette figure, appelée le double diamant, propose quatre étapes du service design : l'exploration, la création, la réflexion et l'implémentation. Mais ces étapes sont modifiables. Le nombre de processus et d'étapes varie en fonction des projets. Il existe bien évidemment d'autres processus avec d'autres étapes. Ce que ces processus ont en commun est le fait que le nombre de détails varie durant le projet. Plus le projet avance, plus le nombre de détails augmente. Cela permet de garder une vue globale sur le customer journey, pendant que

l'analyse peut être effectuée séparément sur l'expérience. (Stickdorn & Schwarzenberger, 2016 p. 265-268)

Les 5 principes du service design

Centré utilisateur

Les services doivent être analysés et créés de la perspective du client, leur but étant de satisfaire les besoins des clients. Cela demande une grande compréhension des clients, au-delà des simples informations démographiques sur l'âge, le sexe ou le statut familial. Les points cruciaux à analyser sont les informations sur les habitudes des clients, leurs besoins et leurs motivations. Le plus important est de se mettre à la place du client, de comprendre ses besoins et son environnement. (Stickdorn & Schwarzenberger, 2016 p. 267)

Co-créatif

Lors de la réalisation d'un projet de service design, il ne faut pas seulement inclure les clients, mais aussi toutes les parties prenantes. Chaque étape du customer journey dépend d'un processus de back-office différent. Différents employés sont en contact avec le client et d'autres se trouvent en back-office. Pour que cela fonctionne bien, il est important que les différentes parties aient un langage commun afin de faciliter la compréhension. (Stickdorn & Schwarzenberger, 2016 p. 267)

Séquences

Chaque expérience doit être visualisée comme une étape indépendante. Le customer journey peut être visualisé de manière différente dépendant du projet. Il met l'accent sur le client. Souvent le customer journey est transformé en scénario pour visualiser les différentes situations. Il peut également être effectué à l'aide d'un storyboard qui permet aussi de visualiser les différentes étapes. (Stickdorn & Schwarzenberger, 2016 p. 268)

Mise en évidence

Le processus du back-office se passe le plus souvent sans le client. Il peut être visualisé avec des objets. Par exemple, le nettoyage de locaux est une étape invisible aux yeux des clients, mais il est visible si on remarque que le savon est rempli ou que le papier toilette est changé. Lors d'un séjour à l'hôtel, proposer de prendre les produits de douche peut aussi créer une étape mémorable aux yeux des clients. (Stickdorn & Schwarzenberger, 2016 p. 268)

Vue générale

Il est important d'avoir une vue générale du service. Même si les services sont intangibles, ils existent et sont expérimentés de différentes manières. Il est important de garder en tête que les services peuvent être perçus différemment par les différentes parties prenantes. Une vue d'ensemble permet donc de comprendre toutes les parties prenantes et d'éviter les conflits. (Stickdorn & Schwarzenberger, 2016 p. 268)

3 questions peuvent se poser lors de l'utilisation du service design

D'après Suri, la première question consiste à mettre l'humain au centre afin d'acquérir des connaissances sur celui-ci, des nouvelles idées, des opportunités et des nouvelles offres possibles. Par exemple une cartographie du contexte, des jeux de rôle. (Cité dans Miettinen & Koivisto, 2009, p.62)

Selon Suri, la deuxième question se concentre sur la découverte et la conception en utilisant des croquis, modèles, vidéos, prototypes. Il s'agit d'une analyse continue qui peut être réalisée avec une storyboard pour déterminer à qui s'adresse l'offre. (Cité dans Miettinen & Koivisto, 2009, p.62)

Toujours d'après Suri, La troisième question se penche sur les futures opportunités et idées, sur des scénarios possibles et sur le potentiel d'une opportunité bien que la majorité des variables soit inconnue. (Cité dans Miettinen & Koivisto, 2009, p.62)

2 Problématique

Ce chapitre présente la problématique de ce travail qui est la suivante :

« Enquêtes de terrain exploratoires pour le développement de l'aéroport de Sion ».

Le but actuel de l'aéroport de Sion est de se développer en proposant des nouvelles destinations. Il aimerait également promouvoir ses destinations et offrir une meilleure expérience client à ses voyageurs. L'aéroport propose aujourd'hui que trois destinations : Londres, Palma de Majorque et Calvi. Il doit trouver des destinations potentielles susceptibles d'attirer des voyageurs. Le marketing est aussi très faible et l'expérience client doit être améliorée. Ces trois différents thèmes sont donc abordés afin de déterminer des pistes pour le développement de l'aéroport.

2.1 Destinations

La destination est le point le plus important du voyage. Aujourd'hui, l'aéroport de Sion ne propose que trois destinations, une situation pas favorable. D'après Christian Bitschnau, Vice-président de la Ville de Sion et chargé du dossier de l'aéroport, 40'000 passagers ont emprunté l'aéroport de Sion en 2019 alors qu'il en faudrait environ 120'000 par an pour que l'aéroport soit rentable (cité selon Mathey, interview publié dans le Nouvelliste, en 2020). Aujourd'hui, il est important d'avoir plusieurs et de bonnes destinations qui attireront davantage de voyageurs. Ceci est indispensable pour l'amélioration des finances de l'aéroport.

2.2 Médias

Les médias sont également importants pour faire de la publicité auprès des voyageurs. Bien que la publicité soit une partie très importante de la vente, l'aéroport de Sion ne fait actuellement de publicité que pour Palma de Majorque. Augmenter la publicité et utiliser les bons canaux de communication est primordial afin de convaincre les voyageurs.

2.3 Expérience client

La satisfaction des voyageurs par rapport aux offres actuelles est importante. Les services à l'aéroport et dans l'avion sont primordiaux pour que les passagers apprécient leurs voyages et souhaitent renouveler l'expérience. L'expérience du client est importante non seulement pour que les clients actuels reviennent, mais aussi pour en attirer de nouveaux. Car un client satisfait partage souvent son expérience.

3 Étude qualitative et synthèse des entretiens

Ce chapitre débute par une description de l'étude et de son échantillon. Le questionnaire sera ensuite présenté. Le chapitre se conclut par une synthèse des entretiens réalisés.

3.1 Description et échantillon

Pour répondre à la problématique de ce travail, des entretiens qualitatifs ont été réalisés, tout d'abord avec des personnes n'ayant jamais pris l'avion depuis l'aéroport de Sion, puis avec des clients de l'aéroport de Sion.

Un questionnaire a été rédigé à cet effet. Il est composé de huit questions identiques pour les non-clients et les clients. Il comporte des questions ouvertes qui, selon les réponses des interviewés, sont suivies de sous-questions afin que ces personnes puissent développer leurs réponses. Les questions abordent tout d'abord l'expérience dans un aéroport afin d'introduire le sujet. Elles sont suivies de questions par thème afin d'aborder tous les sujets nécessaires pour ce travail. Les interviews sont de type semi-directif, l'interviewé étant libre de développer et de répondre ce qu'il souhaite, ce qui lui laisse un maximum de liberté.

Les entretiens ont été réalisés entre le 1^{er} et le 31 août 2020. En fonction des réponses de chacun, ils ont duré entre 15 à 20 minutes. Ils ont été réalisés majoritairement par téléphone, certains en face à face.

L'échantillon comprend dix femmes et cinq hommes, entre 18 et 60 ans, afin d'avoir une vue d'ensemble et un échantillon représentatif de tous les âges. Dix interviewés habitent dans le Canton du Valais et les cinq autres dans le Canton de Vaud.

Après avoir réalisé les entretiens qualitatifs, une retranscription et une synthèse ont été réalisées afin d'avoir une vue plus claire des entretiens et de faire ressortir les points pertinents pour ce travail.

4 Cadre général de l'étude

La Suisse possède dix aéroports régionaux qui sont régulés et exploitent l'infrastructure selon des concessions accordées par la Confédération. Leurs principales activités sont des vols internationaux et des vols militaires. En 1998, le marché aérien intérieur suisse a été libéralisé et, à partir de 2002, le trafic entre la Suisse et l'Union européenne. (Cskios, 2009 p. 30) Cette libéralisation a permis à ces aéroports de développer leur réseau international pour un marché de niche selon leurs caractéristiques spécifiques, par exemple les vacances de ski pour les touristes britanniques pour l'aéroport de Sion. (Cskios, 2009 p. 26)

Trois solutions se sont offertes à l'aéroport de Sion lors de sa transition du militaire au civil. La première a été de créer un aéroport centré sur les loisirs, la deuxième de proposer des vols d'affaires en plus des vols loisirs et la troisième de proposer des vols commerciaux en plus des deux premiers choix. (Baur,2018) L'aéroport de Sion a opté pour la troisième solution, proposant aujourd'hui ces trois types d'activités.

Ces dernières années, l'aéroport de Sion a toutefois donné la priorité aux vols d'affaires qui augmentent d'année en année. En 2019, il a vu ses vols augmenter de 9% par rapport à l'année précédente. (Dussey,2019). En revanche les vols commerciaux ne sont pas très fréquentés. En 2019, 40'000 personnes ont pris l'avion depuis l'aéroport de Sion. Mais cela n'est pas suffisant, l'aéroport enregistrant un déficit. (Mathey, 2020)

Une étude réalisée en 2009 par l'UNIL nous apprend que pour que l'aéroport de Sion soit rentable, il doit accueillir au moins 500'000 passagers commerciaux par année, ce qui est loin d'être le cas actuellement. L'aéroport accueillant aujourd'hui beaucoup de privés et moins de touristes. Le nombre de passagers baisse bien sûr lorsqu'il est question d'aviation privée. Le tourisme valaisan vivant principalement du tourisme grand public, il faut donc attirer un maximum de touristes de cette catégorie afin que l'aéroport et le canton puissent en tirer profit. *« Un développement de l'aéroport uniquement tourné vers le tourisme haut de gamme ne profiterait qu'à un nombre très restreint de communes, tandis qu'une offre tournée vers le grand public profiterait à l'ensemble du canton. »* (Athias 2018 p.58).

Aujourd'hui l'aéroport de Sion ne propose que trois destinations pour les vols commerciaux qui ne suffisent pas à convaincre les voyageurs de s'y rendre. L'aéroport de Sion aimerait mettre en place de nouvelles destinations afin de pouvoir se développer. (Aéroport de Sion,2020)

Une autre étude réalisée sur l'aéroport de Sion en collaboration avec l'aéroport de Genève affirme qu'il faut attirer les résidents du Canton du Valais ou les visiteurs du Valais qui partent ou arrivent de Genève. En 2018, selon les informations données par l'équipe marketing de Genève, 184'000 personnes résidant en Valais ont pris l'avion depuis Genève et 184'000 sont venues visiter le Valais. (Aéroport de Sion, 2019, p.12) Le potentiel de l'aéroport est donc présent et l'aéroport doit être développé afin de pouvoir accueillir ces voyageurs potentiels.

5 Outils et méthodologies

Ce chapitre présente les outils et la méthodologie utilisés.

5.1 Outils

Les outils utilisés pour ce travail sont le Customer Journey Map et le blueprint. Le Customer Journey Map permet d'expliquer les activités des clients et le blueprint apporte une vue d'ensemble des activités en incluant les différentes parties, afin de pouvoir améliorer l'expérience client.

5.1.1 Customer Journey Map

Le Customer Journey map représente le service du point de vue du client. Ce processus est composé de différentes parties, regroupées dans des étapes de service différents (avant le service, le service et après le service). Chaque étape peut être enrichie avec des informations additionnelles sous forme de texte ou d'image. Comme dans un film, les étapes doivent raconter une histoire cohérente à propos du service. Le Customer Journey map peut être réalisé avec des post it. Il est important d'inclure le client et le personnel de contact. Pour bien observer l'expérience client et en retirer un maximum de détails, des méthodes comme l'observation, les interviews ou le shadowing sont utilisés. (Stickdorn & Schwarzenberger, 2016 p 271)

5.1.2 Blueprint

Le blueprint est un outil de service servant à créer des opérations de services productives. Créer un service en présence des clients n'étant pas une chose facile, le blueprint est un outil adéquat pour ce faire. Le blueprint décrit le processus qui implique des flux, un ordre des relations et des dépendances. Pour créer un blueprint, il faut d'abord identifier toutes les activités qui font partie de ce service, d'une façon globale. Le blueprint représente ce que le client expérimente mais aussi ce qu'il ne voit pas comme le back-office. Entre les deux se situe la ligne de visibilité. Il existe différentes manières de confectionner un blueprint, en fonction des besoins l'entreprise. Le blueprint permet aussi d'identifier les points faibles du service, qui dégradent la qualité du service. Cela permet donc de fournir un service de qualité aux clients. Cet outil permet également de fixer des standards de service, c'est-à-dire ne pas dépasser la zone de tolérance du client. En résumé, le blueprint permet d'offrir le meilleur service au client. (Saini, Nanchen & Evequoz, 2013, p.94-103)

5.2 Méthodologie

La méthodologie utilisée pour ce travail est celle de l'enquête qualitative, sur la base d'entretiens semi-directifs. Pour ce faire, 16 personnes ont été interrogées entre le 1^{er} août et le 15 septembre 2020. Six d'entre elles avaient déjà pris l'avion depuis l'aéroport de Sion, les dix restantes étant des clients potentiels.

Entretien-semi-directif

Les entretiens semi-directifs se basent sur différentes étapes.

Tout d'abord il faut effectuer une recherche documentaire. L'étude de documents concernant une thématique permet en effet d'élargir son horizon et ne pas rester sur des idées préconçues que l'on pourrait avoir sur un sujet. Afin de trouver des documents liés à la thématique, il est possible de faire une liste mots-clés en lien avec la problématique, facilitant la recherche.

Il faut ensuite construire la grille d'entretien semi-directif. Pour ce faire, il faut trouver une ou deux questions par thème sélectionné lors de la recherche documentaire et effectuer un tri. Le nombre idéal de questions se situe entre cinq et huit questions.

Une fois le questionnaire prêt, il est important de le tester auprès d'une ou deux personnes afin de détecter des questions éventuellement peu claires. Il s'agit par exemple de voir si les termes utilisés sont compréhensibles pour tout le monde ou s'il faut adapter le vocabulaire.

Par la suite, il est nécessaire de rechercher des personnes à interviewer. Il faut déterminer son échantillon selon la thématique. Le nombre de sondés dépend de la taille de l'étude.

Les interviews, une fois menés, doivent ensuite être retranscrits. Cette phase est également une phase de préparation à l'analyse. À partir des entretiens retranscrits, il s'agit de formuler des hypothèses pour analyser les résultats.

6 Questionnaire qualitatif pour les entretiens

Pour introduire le sujet, une question concernant leur expérience a tout d'abord été posée aux personnes interviewées : « Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes parti de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion ». Elle est suivie d'une question pour déterminer leurs besoins et ce qu'ils apprécient le plus lors d'un voyage : « Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ? »

Un nouveau thème est ensuite abordé et concerne le choix de l'aéroport avec la question suivante : « D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ? », puis la question suivante concernant les critères pour le choix d'un aéroport : « Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ? »

Nous entrons ensuite dans le vif du sujet avec une cinquième question ciblée sur l'aéroport de Sion : « Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? » Pour les personnes ayant pris l'avion depuis l'aéroport de Sion c'est une autre question : « Avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ? »

La question suivante sert à déterminer les destinations qui sont susceptibles, selon la personne interviewée, d'attirer le plus de clients : « Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ? »

Les questions suivantes servent à déterminer le budget que les interviewés sont prêts à mettre pour leurs destinations préférées : « Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou êtes-vous prêt à mettre plus pour plus de confort ? »

Pour clôturer cet entretien, une question leur est posée sur les médias dans lesquels ils voient le plus de publicité afin de déterminer quels canaux de communications l'aéroport de Sion pourrait utiliser pour atteindre des nouveaux clients : « En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ? »

7 Synthèse des entretiens

Après avoir effectué les différents entretiens semi-directifs, une synthèse a été réalisée. Pour faire une synthèse plus claire, les différents points abordés ont été regroupés par thèmes, en fonction des éléments récurrents si ceux-ci ont été mentionnés plusieurs fois, ou en fonction des éléments atypiques si ceux-ci ont été mentionnés qu'une seule fois.

Afin de ne pas oublier des éléments, le logiciel QDA Miner a été utilisé. Ce logiciel, qui analyse des données qualitatives, permet de les classer par questions ou de faire des recherches par mots clés.

7.1 Question 1

Journée typique lors d'un voyage en avion

Éléments récurrents

Les interviewés ont décrit leur voyage plus ou moins de la même manière. Leurs moyens de transport jusqu'à l'aéroport étaient le train ou la voiture. Certains ont même effectué le trajet en partie en voiture et l'autre en train. Lors du trajet en train, cela implique parfois un ou plusieurs changements de correspondance, ce qui a été mentionné comme une partie désagréable du voyage. Selon l'aéroport choisi, par exemple celui de Bâle, un bus devait être pris pour arriver à destination. Les personnes voyageant en voiture se sont faites déposer à l'aéroport par des membres de la famille ou ont laissé leur voiture au parking.

Par la suite, tous ont déposé leurs bagages, effectué le check-in et passé la sécurité. Après la sécurité, certains sont partis dans les commerces présents. Les commerces ne fermant pas tard le soir, cela a provoqué une déception pour ceux dont ce point représentait un point crucial. Pour le choix du repas, le prix de celui-ci étant important pour certains, des achats dans un supermarché comme la Coop ont été effectués, ou le repas a simplement été préparé à la maison. D'autres sont allés boire un café dans un restaurant ou bar qui était proche de leur porte d'embarquement. Des distractions comme regarder un film ou tout simplement s'occuper sur son téléphone ont été choisies pour faire passer le temps.

Éléments atypiques

L'un des interviewés a eu un vol annulé. De ce fait, une chambre d'hôtel lui a été offerte, car le prochain vol avait lieu le lendemain. Cela a provoqué un mécontentement pour ce passager qui avait organisé des activités pendant ses vacances.

Un autre interviewé préfère, quant à lui, se rendre à l'aéroport la veille. Il préfère réserver un hôtel ainsi qu'une voiture qui l'amène directement à l'aéroport le lendemain. Comme l'hôtel se situe très près de l'aéroport, un trajet de 10 min a suffi. Cela lui a également permis de bien se reposer et de ne pas être stressé le jour du départ. Avoir un lieu d'hébergement proche représente un élément fondamental pour ce voyageur, car il n'a pas l'habitude de voyager en avion et il se sent envahi par le stress.

Partir avec un groupe n'a pas été l'une des meilleures expériences pour un interviewé. Afin d'anticiper l'attente pour les différents contrôles, ces derniers se sont rendus à l'aéroport extrêmement en avance. Le temps d'attente fut donc plus long que d'habitude et cela n'a pas plu à la personne en question. De plus, le décollage de l'avion était tôt le matin ce qui signifiait que les passagers devaient partir encore plus tôt de leur lieu d'habitation.

7.2 Question 2

Points négatifs

Éléments récurrents

Le passage de la sécurité

Pour quelques personnes, le passage de la sécurité est l'un des éléments négatifs lors d'un voyage en avion. Devoir enlever des affaires de la valise (comme les produits liquides) ou encore ses chaussures est l'une des expériences que les interviewés n'ont pas appréciées. Se faire fouiller est aussi un élément qui a rendu l'expérience du passage à la sécurité moins agréable. Cela implique en effet le fait d'avoir un contact physique avec le personnel de l'aéroport et cela attire parfois le regard et le jugement des autres passagers. Devoir sortir les produits de la valise implique aussi le fait de devoir les remettre et de faire tout cela rapidement, car la queue derrière se rallonge.

Les commerces et restaurants

Les sondés accordent de l'importance aux commerces présents à l'aéroport. Pendant le temps d'attente, la plupart d'entre eux aiment s'occuper en parcourant les magasins. Lorsque les commerces ou les supermarchés de l'aéroport sont fermés, cela représente un aspect négatif car certains achètent leur nourriture pour le voyage dans ces commerces. Les restaurants ainsi que les cafés représentent également un facteur important. La plupart des personnes ayant dû attendre avant d'embarquer, le fait d'avoir un repas ou simplement un café pendant cette attente est souvent mentionné. Cependant, le prix des repas est souvent évoqué comme un facteur négatif, car pour la même nourriture, le repas dans un restaurant d'aéroport est bien plus cher que celui d'un restaurant en ville.

Temps d'attente

L'une des choses les moins appréciées lors d'un voyage en avion est l'attente à l'aéroport. Que ce soit l'attente pour déposer les bagages, pour passer la sécurité ou pour effectuer le check-in, la grande majorité des interviewés pensent que cela représente un délai trop long. Mais c'est surtout l'attente avant d'embarquer qui représente le point négatif. Les passagers se sentent bloqués près de la porte d'embarquement et ne savent souvent pas comment s'occuper pendant ce temps-là.

La distance

La distance entre le lieu d'habitation et l'aéroport est un aspect négatif. Le trajet représente souvent une perte de temps pour les interviewés. Ils préfèrent tous choisir un aéroport près de leur domicile afin de parcourir une distance plus courte. Pour certains, c'est le changement de train ou de bus qui représente un point négatif car cela rend le trajet encore plus long. Comme le voyage tire en longueur avec les changements de transport, la fatigue apparaît aussi. Cela pose un problème lorsqu'il y a aussi une longue distance à parcourir une fois que l'avion a atterri à destination. En effet, cela rajoute un temps de trajet et certains préfèrent choisir l'aéroport le plus proche en Suisse, pour éviter un voyage qui dure trop longtemps.

Éléments atypiques

L'un des éléments atypiques cités est le trajet jusqu'à la porte d'embarquement lorsque celle-ci se trouve loin de l'entrée de l'aéroport. Une marche plus longue s'impose et il est surtout nécessaire de prévoir du temps pour arriver jusqu'à cette porte. La personne ayant soulevé ce point a indiqué prendre la compagnie EasyJet à l'aéroport de Genève.

Une personne a mentionné le changement de porte d'embarquement comme un aspect négatif lorsque celui-ci n'est pas directement affiché sur l'écran mais mentionné par haut-parleur. Elle précise qu'elle a souvent des écouteurs et lorsque le changement de porte d'embarquement est annoncé par haut-parleur elle ne l'entend pas. Cela représente donc un aspect négatif car si ce changement était affiché sur l'écran le fait d'écouter de la musique ne représenterait pas un problème.

Une heure de décollage tôt le matin est un paramètre peu apprécié par un interviewé. Lorsque l'avion part très tôt, il est nécessaire d'arriver à l'aéroport encore plus tôt pour effectuer le check-in, passer la sécurité et déposer les bagages. Lorsque l'avion part très tôt, les trains ou les bus ne sont parfois pas encore en activité et il faut donc trouver un autre moyen de transport.

Les passagers ayant pris l'avion pendant la pandémie mentionnent le port du masque comme un paramètre négatif. Le masque est obligatoire dans tout l'aéroport et pendant tout le trajet en avion. Étant impératif de se rendre à l'aéroport au minimum une heure en avance, le temps passé avec le masque est encore plus long.

Points positifs

Éléments récurrents

Temps d'attente

Lorsque le temps d'attente est moins long que prévu ou qu'il est inexistant, cela représente un point positif pour les passagers. Un interviewé précise que le temps d'attente est très court à l'aéroport de Bâle et le mentionne comme point positif. Les passagers ayant pris l'avion pendant la pandémie n'ont quasiment pas eu besoin de faire la queue pendant les différents passages, à cause du trafic réduit. D'autres voient le temps d'attente comme un point positif, car ils sont heureux de partir en vacances et ils trouvent toujours un moyen de s'occuper.

Trajet

Le trajet en train ou en voiture est aussi cité comme un point positif par certains des sondés. Se rendre à l'aéroport en voiture représente un aspect positif, car c'est plus agréable que de prendre le train. D'autres préfèrent le trajet en train car ils prennent la première classe et apprécient d'être dans une ambiance calme. Certains sondés disent qu'ils peuvent en profiter pour dormir ou trouvent toujours un moyen de s'occuper. L'arrivée avec le train directement à l'aéroport est l'un des points les plus appréciés, car cela facilite le voyage.

Restaurants

Les restaurants présents à l'aéroport sont un plus pour les sondés. Comme cité plus haut dans les points négatifs, bien que les prix soient relativement élevés, ces restaurants restent tout de même très appréciés. Les sondés les apprécient d'autant plus car le choix est grand et des plats pour tous les goûts sont proposés. La qualité des plats est également un point positif. En effet, les voyageurs accordent de l'importance à la bonne nourriture.

Compagnie pendant le trajet

La compagnie pendant le trajet est un point positif. Certains apprécient le fait d'être accompagnés afin de se sentir en sécurité et de passer un bon moment pendant le trajet. Avec de la compagnie, ils se sentent rassurés et vivent un moment agréable avant même d'être arrivés à leur destination. Partir en vacances avec des amis ou la famille les aide également à passer le temps plus rapidement et d'une manière plus agréable.

Éléments atypiques

Plusieurs éléments ont été mentionnés qu'une seule fois. Avoir un personnel accueillant a été un aspect positif pour un sondé lors d'un trajet en avion, car cela a rendu l'expérience plus agréable et il s'est senti rassuré. Il raconte s'être trompé de sortie lors de son arrivée en Suisse. Paniqué, il ne savait pas comment retourner en arrière, mais le personnel est très vite arrivé à son secours et lui a expliqué comment revenir en arrière et prendre le bon chemin. Cela l'a marqué et c'est l'un des critères pour son choix d'aéroport.

Avoir un fumoir ouvert malgré la pandémie est un point qui a été apprécié par un sondé. Pendant cette période difficile, le sondé a pensé que le fumoir serait fermé, car c'est un petit espace clos, mais il a finalement eu une bonne surprise une fois arrivé à l'aéroport.

Comme cité dans les points négatifs, quelques sondés n'apprécient pas le passage à la sécurité. Pour d'autres, c'est le contraire. Le passage par la sécurité est un aspect positif pour une personne, car cela la rassure et elle se sent apaisée. Il est également mentionné que le réel sentiment de partir en vacances apparaît à ce moment-là.

Être proche de l'aéroport la veille est un facteur positif pour ne pas être stressé le lendemain et pour faire un trajet plus court. Un des sondés se sent rassuré lorsqu'il passe la nuit dans un hôtel la veille du jour de départ. Un hôtel qui se situe à proximité de l'aéroport permet de se sentir rassuré et de gagner des heures de sommeil.

Finalement, l'architecture de l'aéroport est également un facteur qui rend le voyage plus agréable. Arriver dans un aéroport qui est attrayant permet aux voyageurs de se sentir déjà en vacances. Cela fait également partie de leurs vacances et certains le visitent avant de se rendre à leur destination finale.

7.3 Question 3

Choix de l'aéroport

Éléments récurrents

Genève

L'aéroport le plus fréquenté par les interviewés est l'aéroport de Genève car c'est le plus proche de leur lieu d'habitation. D'autres raisons qui les poussent à choisir cet aéroport sont les nombreuses destinations proposées ou tout simplement l'habitude de prendre l'avion là-bas. L'accès en train ainsi que le parking qui se situe à l'aéroport sont aussi facteurs déterminants. Une autre raison dans ce choix d'aéroport est simplement la langue parlée qui est le français. La taille de l'aéroport est aussi mentionnée : comme il est plus petit que celui de Zürich, il est plus facile de s'y déplacer et de se repérer.

Bâle

L'aéroport de Bâle est un choix pour certains interviewés parce qu'il propose la destination recherchée. Certains le choisissent, car il est petit et c'est très simple de s'y repérer. D'autres le choisissent car il propose des billets moins chers. Le peu de temps d'attente au passage à la sécurité et à l'embarquement est mentionné comme un point positif pour le choix de cet aéroport.

Zürich

Zürich est aussi dans le choix de quelques interviewés. Ils préfèrent cet aéroport en cas de voyage long-courrier, ce genre de vols étant le plus souvent au départ de Zürich. Même s'il est possible de partir de Genève, une escale à Zürich est dans la plupart de cas obligatoire et cela prend plus de temps. Les procédures devant être faites à double et le temps étant précieux pour la plupart des sondés, certains préfèrent partir directement de Zürich. Si les billets sont moins chers, ils préfèrent prendre l'avion également de cet aéroport. Certains trouvent le personnel très accueillant et bien informé au niveau des changements lors d'un voyage, par exemple pour le changement de porte d'embarquement ou les retards.

7.4 Question 4

Les critères de choix d'un aéroport

Éléments récurrents

Les critères ressortant le plus souvent des interviews sont :

- La proximité de l'aéroport du lieu d'habitation ;
- Les destinations proposées ;
- Le prix des billets ;
- Les horaires des avions ;
- Les compagnies aériennes.

La proximité

La proximité de l'aéroport est un critère important, car comme le dit un interviewé, il n'a pas envie de perdre du temps dans les transports. Le prix du billet de train varie en fonction de la distance et se rendre à un aéroport plus proche peut faire économiser de l'argent.

Les destinations

Les destinations proposées sont bien évidemment l'un des critères principaux. Tous les sondés le mentionnent comme le premier critère car la destination est la plus importante partie du voyage.

Le prix des billets

Le prix des billets apparaît également comme un critère, mais pas en première position. Comme l'explique une personne questionnée, elle prend d'abord d'autres éléments en compte et, en troisième lieu, elle compare les prix. Cela reste tout de même pour certains le premier critère. Ils préfèrent d'abord trouver le billet le moins cher et ensuite se concentrer sur les autres conditions. Plusieurs sondés ne sont pas prêts à payer plus cher malgré la durée du trajet jusqu'à l'aéroport et les escales qui sont obligatoires avec un billet d'avion moins cher. Certains préfèrent même oublier le confort afin de payer moins cher.

Les horaires

Les horaires sont également un point important. Si l'avion part très tôt ou très tard, les transports publics ne circulent peut-être pas pendant ces heures. Certains préfèrent donc s'assurer d'abord que les horaires leur conviennent.

Les compagnies aériennes

Les compagnies aériennes sont aussi un critère. Choisir une compagnie de confiance est un point important. Prendre des billets avec une certaine compagnie, car ils ont l'habitude et lui font confiance, est souvent mentionné.

Éléments atypiques

Voici certains critères qui n'ont été mentionnés qu'une ou deux fois :

- Accessibilité en transport public ;
- Taille de l'aéroport ;
- Wifi ;
- Design architectural ;
- Langue parlée ;
- Commerces.

Accessibilité en transport public

L'accessibilité en transport public, le prix du billet de train ou le parking près de l'aéroport ont été mentionnés seulement par quelques interviewés. L'accessibilité en transports publics reste tout de même un critère principal pour certains qui ne possèdent pas de voiture ou qui n'ont pas envie de prendre leur voiture.

Le parking est important pour ceux qui ne souhaitent pas prendre le train. En effet, un parking proche permettrait de ne pas devoir se déplacer avec les transports publics depuis le parking jusqu'à l'aéroport. Pour certains, le prix du billet est également important. Ils préfèrent économiser de l'argent en prenant un billet dégriffé (billet moins cher proposé par les CFF pour un train précis et une heure précise) ou choisir un aéroport plus proche afin de payer moins.

Taille de l'aéroport

La taille de l'aéroport est citée par un seul interviewé, ce dernier trouvant plus facile de se repérer dans un aéroport de petite plutôt que de grande taille. Il considère Zürich comme un grand aéroport.

Accessibilité au réseau sans fil et design architectural

L'accessibilité au réseau sans fil et le design architectural de l'aéroport sont aussi mentionnés comme critères qui rendent l'expérience plus agréable. Ceux qui ne possèdent pas de données internet illimitées voient le Wifi comme un élément essentiel pour pouvoir s'occuper pendant le temps d'attente. Pour d'autres, le design architectural rend le confort du voyageur encore meilleur.

Langue parlée

Deux interviewés attachent de l'importance à la langue parlée qui leur permet une meilleure compréhension et les met plus à l'aise. Même si la plupart des employés de l'aéroport parlent plusieurs langues, certains sondés préfèrent tout de même ajouter ce critère dans leur choix. Ils préfèrent par exemple prendre l'avion à Genève où l'on parle français plutôt qu'à Zürich où l'on parle allemand.

Les commerces

Les commerces ont aussi été cités comme un critère important pour pouvoir s'occuper en attendant d'embarquer. Peu importe le choix des commerces, ceci représente dans tous les cas un critère pour certains. Pendant le temps d'attente qui est un point négatif pour la plupart des sondés, ils aiment faire passer le temps en visitant les différents magasins.

7.5 Question 5

Connaissance de l'aéroport de Sion

Les sondés habitent en Valais, y travaillent ou y étudient. Ils connaissent l'aéroport de Sion principalement par le fait que l'aéroport soit bien visible depuis l'autoroute et le train et qu'ils passent près de celui-ci lors de leurs déplacements.

L'aéroport est également connu par le bouche-à-oreille. Certains ont entendu de leurs amis ou de leurs familles que des cours de pilotage ou des sauts en parachute y sont proposés. D'autres ont participé à des meetings aériens. Certains le connaissent, car ils ont des connaissances qui y travaillent.

Quelques-uns ont découvert cet aéroport à la télévision, à la radio ou sur des affiches. Par exemple, une interviewée a regardé une émission à la télévision concernant l'histoire de cet aéroport ou une autre a vu des offres de vols pour Majorque sur les écrans dans le bus.

Les autres le connaissent par le fait que c'était un aéroport militaire. Principalement des habitants du canton de Vaud. Malgré le fait que l'aéroport soit connu, les interviewés ne se sont pas intéressés par les offres qu'il propose.

Élément atypique

Trois personnes du canton de Vaud ont tout de même mentionné qu'ils ne connaissent pas l'aéroport de Sion, qu'ils n'en ont jamais entendu parler. Ils prennent l'avion principalement de Bâle ou Genève et ne se sont jamais intéressés à d'autres aéroports.

Expérience à l'aéroport de Sion

Éléments récurrents

Les sondés ayant pris l'avion depuis l'aéroport de Sion sont tous d'accord pour dire que le personnel est très accueillant. Un sondé explique même qu'un sentiment de proximité est présent, ce qui n'est pas le cas dans les aéroports plus grands. En effet, le personnel discute avec les passagers, ce qui n'est pas automatique ailleurs. Ils ont tous eu une expérience très agréable. Ils soulignent également le fait que l'enregistrement est très rapide et qu'il n'y a pas beaucoup de temps d'attente avant de décoller. Faire 10 minutes de trajet jusqu'à l'aéroport et décoller même pas une heure après est l'une des choses que les passagers ont appréciées. Comme le temps d'attente a souvent été mentionné comme un point négatif, les passagers ont réellement apprécié le fait de partir rapidement. Un des passagers a atterri à l'aéroport de Sion avec un vol privé et a apprécié l'apéritif offert par l'aéroport.

Éléments atypiques

Un des interviewés a souligné un aspect négatif dans son expérience de voyage depuis l'aéroport de Sion. Bien qu'il ait apprécié ce sentiment de proximité, il ne s'est pas senti en sécurité. Le fait que cela soit la même personne qui ait fait l'enregistrement et qui se soit retrouvée dans l'avion ne l'a en effet pas mis en confiance.

7.6 Questions 6

Choix des destinations

Les destinations de voyage les plus choisies sont :

- Espagne
- Italie
- Macédoine

La majorité des sondés d'origine étrangère retournent chaque année dans leur pays pour voir leur famille. D'autres voyagent dans un même pays chaque année car ils possèdent une maison ou un appartement là-bas. Ceux qui ne voyagent pas pour voir leur famille mais pour découvrir des pays préfèrent changer de destination chaque année afin de découvrir de nouveaux lieux. Ceux-ci voyagent majoritairement dans les grandes villes en Europe. D'autres pays européens cités dans les interviews comme destination de voyage sont la Grèce, le Portugal, l'Allemagne et l'Angleterre.

Certains voyagent tout de même hors Europe, au moins une fois par année selon leur budget ou leurs jours de vacances. Les pays mentionnés sont la Nouvelle-Zélande ou le Sénégal.

7.7 Question 7

Budget pour un vol

Élément récurrent

La majorité des interviewés préfèrent des vols low-cost. Certains uniquement pour des trajets courts et d'autres pour tous les vols. Quelques-uns sont prêts à mettre plus d'argent lors de vols long-courriers afin d'avoir plus de confort, par exemple de la bonne nourriture ou simplement un vol sans escale. Parfois, les billets plus chers incluent une personne qui est présente pour vous guider. D'autres donnent beaucoup d'importance à la compagnie aérienne. Si la compagnie aérienne souhaitée vend des billets plus chers que ses concurrents, ils sont alors prêts à payer le prix. A la suite de différentes expériences, une sondée qui choisit des billets moins chers préfère tout de même s'assurer que les avions soient en bon état. Les

sondés optent souvent pour du low-cost pour pouvoir mettre plus d'argent dans les hôtels ou les activités sur place.

Éléments atypiques

Un des sondés dit être prêt à dépenser une somme plus importante pour obtenir un meilleur confort. Quelle que soit la distance du voyage, il préfère payer plus car il n'apprécie pas les trajets en avion de manière générale et une escale n'est pas envisageable. Il choisit uniquement une compagnie de confiance et cite « Swiss » comme exemple. Il se base sur ses anciennes expériences et se rassure en prenant une compagnie qu'il connaît bien.

Un autre sondé est prêt à mettre plus d'argent pour avoir du confort mais cela dépend du nombre de personnes de sa famille qui voyagent avec lui. S'il part uniquement avec sa femme, il préfère mettre plus d'argent. Lorsque les enfants sont aussi du voyage il préfère alors prendre des billets low-cost, sinon cela ferait trop cher.

7.8 Questions 8

Médias les plus utilisés

Éléments récurrents

Le média le plus consulté est internet et plus particulièrement les réseaux sociaux. Les sondés affirment passer beaucoup de temps sur les réseaux sociaux et c'est d'ailleurs pendant ce temps-là qu'ils voient le plus de publicité apparaître entre les publications de leurs amis sur Facebook ou Instagram.

D'autres regardent des vidéos sur YouTube et lorsque des annonces publicitaires apparaissent au milieu des vidéos, ils sont obligés de les regarder. Lorsque la vidéo est plus longue, elle est parfois entrecoupée de plusieurs annonces.

Certains voient le plus de publicité à la télévision, en regardant un film ou une série. Au milieu d'un film captivant, une annonce publicitaire surgit, ce qui rend les téléspectateurs très frustrés, mais attire également leur attention.

Éléments atypiques

La radio sur le chemin du travail est également mentionnée comme un des médias sources de publicité. Entre les chansons, la chaîne diffuse de la publicité. Les journaux en ligne sont aussi une source de publicités. À côté des différents articles, des annonces publicitaires sont

affichées. Les panneaux publicitaires exposés dans les villes attirent le regard des sondés par leur taille et leur lumière.

Moment de la journée où les interviewés voient le plus de publicité

Le moment de la journée pendant lequel les interviewés voient le plus de publicité est surtout le soir lorsque la journée de travail ou de cours se termine pour la plupart d'entre eux. Il y a tout de même certaines personnes qui passent du temps sur leur téléphone à tout moment de la journée. D'autres qui ont un travail avec des horaires irréguliers voient de la publicité à des moments différents chaque semaine.

8 Discussion

8.1 Phénomènes sociaux

Les interviews ont permis de détecter plusieurs phénomènes sociaux.

8.1.1 Phénomène 1

Les habitants des Cantons du Valais et de Vaud prennent en général l'avion depuis l'aéroport de Genève : c'est l'aéroport le plus proche de leur lieu d'habitation et il propose de nombreuses destinations. Cette tendance n'est pas vraiment une surprise car selon une étude de la Confédération sur les moyens de transport en Suisse, l'aéroport de Genève est le deuxième aéroport le plus fréquenté après celui de Zürich. (Office Fédéral de la Statistique [OFS], 2020, p.3) Pour les habitants du Valais, cela n'est pas tout à fait vrai car l'aéroport le plus proche reste celui de Sion, mais il ne propose que peu de destinations.

La proximité est une chose importante dans la vie de tous les jours. La majorité des êtres humains cherchent la proximité pour gagner du temps ou éventuellement de l'argent. On parle souvent de commerces de proximité mais cela est également valable pour d'autres lieux de destination. Les consommateurs préfèrent choisir des magasins à proximité plutôt que de faire de longs trajets. Cela est confirmé par une étude réalisée en France sur les achats dans les commerces de proximité : 77% des ménages de cette étude font leurs courses dans les magasins les plus proches de leur lieu d'habitation. Cela signifie que les consommateurs préfèrent investir leur temps dans d'autres activités qui se situent plus près de chez eux plutôt que de faire un trajet plus long. (Schultz, 2014, p.231) Un lien peut être fait avec le choix de l'aéroport. Un interviewé dit : « Je n'aime pas perdre du temps dans le train ou dans la

voiture ». La majorité des interviewés sont d'accord pour dire que leur premier critère de choix d'un aéroport est la proximité.

Lorsque l'aéroport le plus proche est évoqué comme critère, il est souvent aussi question des coûts de transports pour se rendre à l'aéroport. Le choix d'un aéroport proche permet en effet d'économiser de l'argent, les billets des transports publics suisses étant souvent très élevés et cela particulièrement pour des liaisons entre différentes villes. A contrario, les abonnements sont considérés comme très avantageux. Comme le mentionne un des interviewés, il y a un autre moyen d'économiser de l'argent : « Nous avons acheté des billets dégriffés car cela coûte moins cher ». Selon une étude du *service d'informations pour les transports publics*, qui compare les prix des billets de transports publics internationaux avec ceux de la Suisse, les billets dégriffés sont en effet considérés comme abordables. (Service d'informations pour les transports publics [LITRA], 2018) Le seul inconvénient avec ces billets est qu'il faut les acheter à l'avance et qu'il faut prendre le train indiqué sur le billet, sinon le billet n'est pas valable.

Dans notre société, les gens aiment avoir le choix, comme le mentionne un interviewé : « Le deuxième critère pour le choix d'un aéroport sont les vols proposés, c'est-à-dire y a-t-il toutes les destinations pour que je puisse avoir le choix ? ». Souvent, les personnes veulent partir en vacances mais n'ont pas de destination précise. En consultant les nombreuses destinations, elles peuvent comparer les offres, peser les pour et les contre et ainsi trouver la destination qui leur convient. Pour cela, elles se basent sur les propositions des compagnies aériennes. Un article sur l'assortiment dans les magasins confirme cette théorie. Les personnes qui souhaitent acheter un article préfèrent avoir plus de choix afin de se sentir libres de choisir face à l'incertitude. (Ghesquiere, 2012, p.49-63)

D'autres personnes infirment cette théorie du choix, ceci surtout dans le contexte des magasins. D'après une étude datant des années 2000 réalisées par des psychologues sur un panel, les personnes ayant le plus de choix sont moins susceptibles d'acheter quelque chose que celles qui en ont moins. Les raisons citées sont surtout que les clients craignent de faire le mauvais choix ou que leur décision risque de prendre plus de temps que prévu et que cela déclenche l'envie de trouver d'autres options. Souvent, les consommateurs se perdent dans les nombreux choix et restent indécis ou préfèrent prendre la décision chez eux avant de faire un achat. (Julie, 2019)

Je pense que cette théorie est fautive pour le commerce de l'aviation. Hormis les personnes se rendant chaque année dans le même pays, les autres voyageurs aiment découvrir de nouvelles destinations et avoir le choix est un critère primordial. De plus, lorsque les voyageurs

achètent un billet d'avion, ils se trouvent chez eux et peuvent prendre tout le temps nécessaire pour choisir. S'ils ne sont pas sûrs de vouloir partir pour une certaine destination, ils peuvent consulter des sites internet ou contacter leurs amis. Ils possèdent tous les paramètres favorables afin de faire le choix idéal.

Le prix des billets d'avion est également un sujet important pour une certaine catégorie de passagers. Suite à l'initiative de 2019 sur l'introduction d'une taxe pour le climat sur les billets d'avion, le journal *la cote.ch* affirme que les Suisses vont à l'avenir préférer se rendre dans des aéroports étrangers comme Milan, Vienne ou Munich. Je pense que cela est surtout valable lorsque l'écart de prix entre l'aéroport le plus proche et celui à l'étranger est considérable. Si tel n'est pas le cas, les voyageurs vont certes économiser de l'argent sur le vol, mais le trajet jusqu'à un aéroport étranger va représenter des coûts supplémentaires. (Maître, 2019)

Avec de nombreux choix de destinations, le prix des billets rentre en compte car il peut différer considérablement. Plusieurs personnes mentionnent le prix comme un critère, comme le dit un sondé : « Les trois critères les plus importants pour moi sont le prix des billets d'avion, la proximité de l'aéroport et le billet de train mais tout dépend mon budget de voyage mais surtout le prix ». Avoir de nombreux choix de destinations permet également de comparer les prix. Le budget pour les vacances est également une chose importante. Si le vol coûte trop cher pour un pays, les voyageurs peuvent facilement choisir un autre pays qui correspond à leur critère mais dont le billet d'avion est plus abordable, et ceci grâce aux nombreuses possibilités que proposent les aéroports.

Les Valaisans habitent à proximité de l'aéroport de Sion. Ce qui manque à l'aéroport pour attirer plus de voyageurs reste le fait d'avoir plus de destinations. Le manque de choix de destinations n'est toutefois pas le seul frein, l'aéroport de Sion étant considéré comme un petit aéroport. Les voyageurs préfèrent en général partir d'un aéroport plus grand, peu importe les destinations proposées. En revanche, les expériences à l'aéroport de Sion et dans d'autres petits aéroports sont décrites d'une façon très positive, en parlant surtout de gain de temps et de proximité avec le personnel.

8.1.2 Phénomène 2

Un autre phénomène mis en évidence est le choix des billets low cost. Les habitants des Cantons du Valais et de Vaud préfèrent acheter des billets low cost afin d'utiliser leur argent pour d'autres activités ou d'autres parties du voyage. Ils préfèrent séjourner dans un hôtel plus cher ou manger dans des bons restaurants plutôt que d'avoir un voyage confortable. Un

interviewé dit : « Je suis plutôt low cost pour les billets d'avion, je préfère investir plus d'argent pour les vacances, par exemple pour les hôtels, restaurants, activités. » Le livre *Les vertus cachées du low cost* confirme cette tendance en mentionnant que les voyageurs vont choisir un billet low-cost et par la suite séjourner dans un hôtel cinq étoiles. Ce qui signifie que la consommation du low cost engendre la consommation du luxe. Le low cost relève finalement une autonomie chez les consommateurs et leur permet de choisir eux-mêmes dans quel produit ou quel service ils souhaitent investir plus d'argent. (Combe, 2018, p.26)

Le confort dans l'avion est très rarement mentionné. D'après ce même ouvrage, ce qui est le plus important de nos jours est de se sentir en sécurité à bord de l'avion, de pouvoir compter sur la ponctualité des vols. (Combe, 2010, p.20) Une autre étude confirme cela : à la question « pourquoi avez-vous choisi ce moyen de transport », le confort se situe en dernière position. (OFS, 2012) Ce qui est important de nos jours est d'avoir une place à côté de la personne avec laquelle on voyage et d'avoir une petite valise incluse dans le prix du billet d'avion. Pour un voyage d'un week-end ou d'une semaine, les voyageurs se contentent d'avoir un bagage à main et peuvent faire des économies, en plus du billet d'avion low-cost. Ceci est donc uniquement valable pour les voyages de courtes durées.

Pour les voyages long-courriers, avoir un vol direct et de la nourriture de bonne qualité sont très importants, comme le mentionne une interviewée : « Pour des vols plus longs, je suis prête à mettre plus d'argent, car je souhaite avoir de la bonne nourriture dans l'avion. » Les voyageurs accordent plus d'importance aux conditions de vol lors d'un voyage long-courrier car le vol dure souvent des heures. S'abstenir de manger ou boire pendant une ou deux heures est envisageable, mais pas pour plus longtemps.

Les billets low cost attirent particulièrement l'attention des étudiants. Leur budget étant souvent très serré, les billets low cost leur permettent de partir en vacances une ou plusieurs fois, ce qui n'était pas envisageable pour certains auparavant. Cela est confirmé par une étude qui affirme que 59% des passagers du low cost aérien sont des nouveaux clients qui ne prenaient donc pas l'avion auparavant. (Combe, 2010, p.16)

La compagnie EasyJet est souvent mentionnée comme une des compagnies low cost les plus fréquentées, une affirmation confirmée par plusieurs études. Premièrement, une étude faite pour l'aéroport de Bâle en 2017 mentionne que 60% des passagers de l'aéroport de Bâle voyagent avec EasyJet. (Gleave, 2018 p.15) Selon autre étude faite de *bilan.ch*, EasyJet est le leader en nombre de passagers à l'aéroport de Genève. En 2013, cette compagnie low cost était déjà la deuxième compagnie aérienne en Suisse et la première compagnie à Genève en

nombre de passagers, avec 6 millions de passagers transportés entre 2012 et 2013. Et à ce moment-là, EasyJet était encore en développement. (Boullé,2013)

Selon une autre étude de *bilan.ch*, Swiss est également devenue une compagnie low-cost pour sa classe économique. En introduisant des tarifs appelés « light », les prix de Swiss sont très concurrentiels avec les billets d'avion d'EasyJet. Le confort de cette classe a toutefois été réduit en ajoutant 15 à 20 sièges supplémentaires, sans ajouter plus d'espaces pour les bagages. Par ailleurs, il n'y a plus de nourriture offerte, hormis le chocolat suisse traditionnellement offert. (Talos,2018) Pour certains, Swiss est une compagnie de confiance, malgré les billets « light » proposés, comme le mentionne un interviewé : « Je regarde aussi pour choisir une compagnie de confiance même si je dois payer plus cher, par exemple Swiss. ». Cela montre que les voyageurs ne considèrent pas cette compagnie comme du low cost. En effet, on peut trouver des billets moins chers chez Swiss, mais pas en tout temps. Les prix restent la majorité du temps plus favorables chez EasyJet. Cette baisse de prix est liée à la force de la concurrence. Beaucoup de compagnies ont dû baisser les prix de leurs billets d'avion afin de ne pas voir leurs clients se tourner vers d'autres compagnies aériennes.

L'aéroport de Sion n'accueille pas d'avions qui appartiennent à la compagnie aérienne EasyJet. C'est un point important, car le budget consacré pour les vols est réduit pour beaucoup de voyageurs avec l'arrivée des compagnies low cost. Proposer des vols avec Swiss est une très bonne chose, mais les voyageurs préfèrent, par habitude, les billets réduits de la compagnie EasyJet. Une étude confirme que le deuxième critère de choix d'une compagnie est le fait d'avoir déjà voyagé avec cette compagnie, donc l'habitude. (EasyJet,2015, p.8) Les voyageurs ont toujours vu cette compagnie comme la moins chère, alors instinctivement ils vont d'abord regarder le prix de ses vols et si le prix leur convient ils s'arrêteront là dans leur recherche. En revanche, si le prix est très élevé, ils iront comparer avec d'autres compagnies.

Je pense qu'EasyJet est une compagnie qui va proposer de plus en plus de destinations, avec de moins en moins de confort. Mais les voyageurs vont tout de même l'utiliser car cela leur permettra de partir plusieurs fois en vacances. Les billets low cost vont être de plus en plus vendus et les compagnies plus chères verront un recul dans leurs nombres de passagers. Cela va les obliger à adapter leurs offres afin de rester des concurrents attrayants. Comme l'a déjà fait Swiss avec ses billets « light ». Cependant, les voyageurs vont perdre leur liberté car ils seront soumis aux conditions des billets pas chers. (Nivez, 2014)

8.1.3 Phénomène 3

Les habitants des Cantons du Valais et de Vaud se rendent principalement en train à l'aéroport, pour des raisons pratiques. Une étude réalisée en 2004 le confirme, le premier critère cité dans le choix d'un aéroport étant la praticité de s'y rendre. (EasyJet,2015, p.8) Le train arrivant directement à l'aéroport est très pratique pour les voyageurs, surtout lorsque c'est un train direct, ce qui évite le transport des bagages. Un des interviewés le confirme : « nous prenons l'avion depuis Genève, car c'est plus pratique. Nous avons le train qui fait Martigny - Genève et puis nous sommes sur place. »

Selon une étude réalisée par la Confédération en 2015, le moyen de transport principal pour se rendre à l'aéroport en Suisse (tout aéroport confondu) est le train avec 44% et le bus avec 6% contre 41% en voiture, ce qui fait que la majorité des personnes se rendent à l'aéroport en transports publics. Cela est dû au bon réseau de transports publics en Suisse, plus particulièrement à Genève et Zürich, où le train arrive directement à l'aéroport. (OFS,2017, p.70)

Une ligne directe jusqu'à l'aéroport rend le trajet plus pratique, mais il y a des villes en Valais qui n'ont pas de ligne directe jusqu'à l'aéroport de Genève. Le trajet en voiture semble plus pratique dans de tels cas comme un interviewé le mentionne : « J'ai beaucoup apprécié le fait d'aller en voiture jusqu'à là-bas, car je sais qu'il n'y a pas de train direct jusqu'à Bâle. » Comme mentionné plus haut, d'après une étude réalisée en 2015, 41% des voyageurs se rendent à l'aéroport en voiture donc le côté pratique n'est pas le même pour tout le monde. (OFS,2017, p.70)

L'aéroport de Bâle, tout comme l'aéroport de Sion, n'a toujours pas d'accès direct en train. Il est accessible uniquement en bus ou en voiture. Une étude a été lancée en 2018 pour un projet de construction d'une ligne ferroviaire qui arrive directement à l'aéroport de Bâle. (Euroairport, 2018) Cette ligne permettra à l'aéroport d'attirer plus de voyageurs.

Aujourd'hui, l'aéroport de Sion est accessible uniquement en voiture. Les trajets les plus longs en voiture (depuis une des deux villes valaisannes les plus éloignées de l'aéroport de Sion : St-Gingolph et Brigue) est d'environ 1h35 contre 2h30 pour arriver à l'aéroport de Genève depuis les mêmes villes. L'aéroport de Sion, accessible uniquement en voiture, possède évidemment un parking. Mais comme l'étude le confirme, la majorité des voyageurs préfère se rendre à l'aéroport en train. Cela représente donc un désavantage pour Sion.

D'après une étude réalisée par l'EPFL en 2017 sur 1000 personnes, les Suisses sont prêts à ne plus utiliser la voiture. Des questions ont été posées aux sondés sur un monde où ils déplaceraient sans voiture, non par dépit mais par leur propre choix. La majorité des personnes n'ont pas été surprises par cette question et se sont facilement imaginées dans un monde sans voiture. (RJB,2017) Cela peut donc représenter un problème pour l'aéroport de Sion, qui ne possède pas d'accès direct en train.

La pollution est de plus un problème majeur de notre société. De nombreuses organisations luttent contre la pollution et notamment contre l'utilisation de la voiture. Les transports publics sont préférables car ils polluent moins. D'après une étude de *Greenpeace*, la voiture est un des principaux facteurs de pollution. Les constructeurs automobiles produisent des voitures de plus en plus grandes qui ont besoin de plus d'énergie. La planète est donc de plus en plus polluée et aucun constructeur d'automobile n'a d'objectif pour changer cela. (Tobert,2019)

Cependant, selon une étude sur les enjeux pour les transports publics, l'utilisation des véhicules motorisés dans la vie quotidienne représente 50% des trajets, contre 13 % des trajets effectués en transports publics. Cette étude a été réalisée sur une période de 10 ans entre 2005 et 2015. Le Canton du Valais souligne que seuls 5% des déplacements sont effectués en transports publics. Ceci prouve que le Canton du Valais n'est pour l'instant pas prêt à passer de la voiture au rail. (OFS,2017, p.22)

Je pense que prendre le train est effectivement plus pratique lorsque l'on possède une petite valise et que le train arrive directement à l'aéroport. Cependant, tout se complique lorsqu'il faut prendre plus de valises ou voyager avec des enfants. Dans ce cas, le plus pratique reste la voiture. Lorsqu'il s'agit de trajet, les coûts représentent également un problème. Lors d'un voyage d'une famille en train, les billets de train sont parfois plus chers que les billets d'avion. Dans de tels cas, c'est le niveau économique qui prend l'avantage sur le côté pratique.

8.1.4 Phénomène 4

Internet permet l'accès à un grand nombre d'informations, mais prend énormément de place dans notre vie. C'est d'ailleurs sur cette plateforme que les habitants des Cantons du Valais et de Vaud voient le plus de publicité, cela plus particulièrement le soir lorsque la journée de travail ou de cours se termine. Un des sondés le confirme : « Je vois le plus de publicité sur internet via le téléphone ou l'ordinateur portable le soir surtout, quand je rentre chez moi après le travail. »

En Suisse en 2018, 4,6 milliards de francs ont été consacrés à la publicité sur internet selon une étude de marché de *communication suisse*. Le nombre d'agences publicitaires a aussi augmenté, en Suisse, ainsi que le nombre de personnes travaillant dans ce secteur. Le chiffre de personne travaillant dans une agence de communication en Suisse romande est passé de 4'300 en 2012 à 22'300 en 2017 (Marchand,2019), ce qui prouve que les publicités sur internet fonctionnent très bien.

Cela n'est pas du tout une surprise car d'après une étude du *centre d'observation de la société en France* (2020), la télévision voit un déclin flagrant. Alors que l'on voyait le plus de publicité à la télévision dans le passé, ce n'est plus le cas aujourd'hui. Le temps passé devant la télévision ne cesse de diminuer et celui passé sur internet augmente. Chez les 15-34 ans, le temps passé devant les écrans de TV est passé de 2h45 en 2012 à 1h43 en 2019.

Les annonces publicitaires sur internet permettent de convaincre plus facilement le consommateur d'acheter quelque chose car elles l'amènent directement sur leur site d'achat de l'entreprise. Cela fonctionne très bien : en 2018 aux États-Unis, les publicités sur internet ont permis de générer un revenu d'environ 107 milliards d'USD. (Confédération,2020) Selon une étude de la *Confédération* réalisée en 2017, deux tiers de la population en Suisse ont fait un achat une fois tous les trois mois. (OFS, 2017)

D'après les données récoltées en 2019 par l'entreprise *Net-Matrix* sur l'utilisation d'internet en Suisse, 90% des Suisses entre 16 à 74 ans se connectent quotidiennement sur internet. Dans la tranche d'âge des 15 à 55 ans, c'est même 100%, ce qui signifie que toutes les personnes de cette tranche d'âge se connectent quotidiennement sur internet. (Net-Matrix,2020)

Les consommateurs sont le plus actifs le soir lorsque leur journée se finit, comme une interviewée le mentionne : « Je vois le plus de publicités sur les réseaux sociaux, tous les jours, le plus le soir, car c'est le moment où je suis la plus active. » Ceci n'est surprenant car c'est à ce moment-là que les personnes peuvent entamer leurs activités récréatives. Rien de plus simple que de s'asseoir sur leur canapé et surfer sur internet.

Aujourd'hui, la grande majorité des personnes possèdent un smartphone avec des abonnements incluant internet. L'utilisation d'internet est donc facilitée, car on peut se brancher à tout moment de la journée. Une étude de *Net-Matrix* confirme qu'en 2019, 85% des utilisateurs d'Internet surfaient depuis leur téléphone. Cela est confirmé par une autre étude de la *Cyberadministration* en Suisse, qui affirme que huit personnes sur dix utilisent internet sur leurs appareils mobiles. (Net-Matrix,2020)

La publicité est omniprésente sur les réseaux sociaux, comme le mentionne un interviewé : « Je vois le plus de publicité sur les réseaux sociaux ». Facebook et Instagram sont plus particulièrement mentionnés. La publicité sur les réseaux sociaux est d'autant plus efficace, car ces réseaux permettent de cibler le public en fonction de l'âge de la personne, du sexe ou leur intérêt. L'utilisation des réseaux sociaux en Suisse a augmenté en 2019 par rapport à l'année précédente. La plupart des utilisateurs utilisent ces réseaux à des fins privés. (Net-Metrix,2020)

Bien que la publicité sur internet soit la plupart du temps dérangeante, les utilisateurs sont ainsi informés des nouveautés ou des promotions et sont plus facilement tentés d'acheter quelque chose.

L'aéroport de Sion ne promeut pas beaucoup ses vols. La seule publicité mentionnée par les sondés est celle dans les bus : « Je connais l'aéroport de Sion parce que ça passe dans les petits écrans des bus, par exemple je me rappelle la publicité pour Majorque. ». Tous les autres affirment qu'ils connaissent l'aéroport de Sion car ils habitent dans la région. Cela reste donc à développer, car la publicité sur internet ne risque pas de diminuer, ou changer. Nous vivons dans une société dans laquelle internet est très important et continue constamment de se développer. De plus, l'efficacité des publicités sur internet a été prouvée à différentes reprises. Tout le monde utilise internet et tout le monde se laisse distraire par quelques publicités.

Aujourd'hui, tout devient informatisé. Les activités de tous les jours, qui demandaient autrefois un déplacement, peuvent aujourd'hui être effectuées sur internet. Internet est un outil qui rend la vie nettement plus facile et son utilisation est très facile, en particulier pour les jeunes qui ont grandi avec, comme la génération Y. Cela se complique un peu pour les personnes de plus de 65 ans, car apprendre à utiliser internet à cet âge n'est pas une chose facile. Mais comme le prouve une étude de *l'office fédéral de la statistique*, l'utilisation d'internet chez les retraités a évolué et de plus en plus de personnes âgées utilisent internet en Suisse : En 2014, 62% des retraités utilisaient internet contre 77% en 2017. (OFS, 2017)

8.1.5 Phénomène 5

Actuellement, 15 % des personnes en Suisse sont italiennes, c'est la population étrangère la plus représentée en Suisse. (OFS,2019) C'est donc sans surprises que les habitants des Cantons du Valais et de Vaud partent principalement en vacances en Italie. D'après une étude de la *fédération suisse de tourisme* (2017, p.15), 40 % des voyages étaient effectués dans les pays frontaliers. L'Italie se situe en 2^e position, avec 12% des voyages effectués, juste derrière la France.

Les étrangers en Suisse représentaient 24,6% en 2016, selon *swissinfo*. (Nguyen,2017) En 2018, 140'000 personnes ont immigré en Suisse, ce qui représente une augmentation de 1,7% par rapport à 2017 selon *arcinfo*. (ATS,2019) Les Italiens étant la communauté la plus représentée, elle a encore connu une forte augmentation qui ne risque pas de s'arrêter. En effet, les Italiens immigreront en Suisse pour s'installer durablement. Cette augmentation constante représente un réel potentiel de développement de l'aéroport de Sion car les voyageurs susceptibles d'utiliser ses vols sont nombreux.

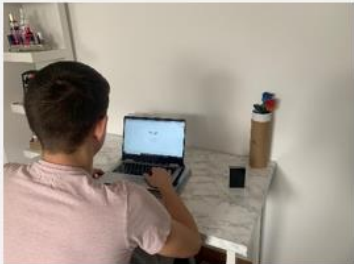


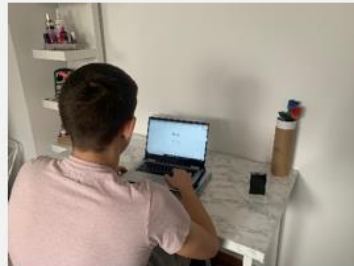
Les personnes interviewées dans le cadre de cette étude partent en Italie principalement pour rendre visite à leur famille ou voir leurs amis : « Je pars le plus souvent en vacances en Italie, une ou deux fois par année pour voir ma famille ». Le deuxième motif qu'elles invoquent sont les vacances, car ce pays leur plaît particulièrement : « Je pars le plus souvent en vacances en Italie, parce que j'adore ce pays. ». Ces résultats sont toutefois infirmés par une étude de *l'office fédéral de la statistique*. L'étude affirme qu'en 2016, la majorité des voyages à l'étranger était pour se détendre, alors que rendre visite à la famille ou à des amis occupait seulement en deuxième place. (OFS, 2017, p.68)

Les voyageurs se rendent en Italie le plus souvent en voiture, comme le précise un des interviewés : « Je ne pars pas très souvent en vacances, en tout cas en avion pas souvent. Avant j'allais en Italie en voiture chaque année. » Mais est-ce vrai pour tout le monde ? Selon une étude de la *Confédération* sur l'utilisation des moyens de transport en 2015, les voyages à l'étranger avec nuitées sont effectués à 78% en avion contre seulement 16% en voiture. (OFS,2017, p.67) Aujourd'hui, nous assistons à une croissance du nombre de vols, la voiture étant pour sa part de moins en moins utilisée. Souvent, les gens préfèrent partir en vacances en avion et ensuite louer une voiture sur place.

De plus, l'Italie est un pays qui attire beaucoup les touristes par ses plages magnifiques, mais aussi par ses prix très réduits et ceci surtout par rapport à la Suisse où le pouvoir d'achat est beaucoup plus élevé. Selon des statistiques italiennes relevées par *bilan.ch*, le nombre de visiteurs a augmenté considérablement entre 2016 et 2017, pour arriver à 43,8 millions en 2017. Cette tendance va certainement se poursuivre, même dans des villes moins connues comme Matera, une ville qui n'était pas du tout fréquentée par les touristes et qui a vu une augmentation de 176% de touristes en sept ans. (Dumont, 2018) L'étude réalisée en 2016 par *Edreams* confirme que l'Italie a toujours été une destination très populaire. Elle était une des destinations préférées il y a 10 ans et l'est toujours aujourd'hui. (Edreams, 2017, p.8)

Cependant, malgré un nombre de touristes très élevé, l'Italie n'est pas une destination proposée par l'aéroport de Sion. Il y a des vols pour l'Espagne mais pas pour l'Italie. En proposant des offres pour l'Italie, l'aéroport de Sion pourrait attirer davantage de voyageurs.

Figure 2 Customer Journey Map

Etapes	1. Recherche d'un aéroport	2. Passage à côté de l'aéroport de Sion	3. Recherche de destination sur le site de l'aéroport de Sion	4. Réservation de billet d'avion
Actions	 <p>a)</p>	 <p>b)</p>	 <p>c)</p>	 <p>d)</p>
Réflexions	Quel aéroport est le plus proche de mon lieu d'habitation ?	C'est vrai que j'aperçois l'aéroport de Sion tous les jours en allant au travail depuis le train, il est vraiment près de chez moi.	C'est dommage qu'il ne propose pas beaucoup de destinations.	Malgré cela, je réserve mon billet.
Sentiments	Content		Triste	

a) Donnée de l'auteur



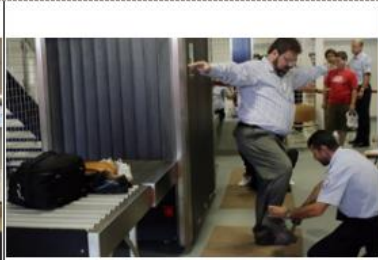

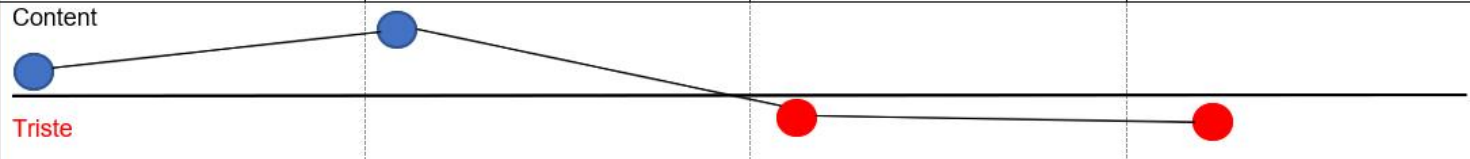
b) Donnée de l'auteur

c) Aéroport de Sion, 2020

d) Donnée de l'auteur

Source : Tableau de l'auteur provenant de sources multiples

Figure 3 Customer Journey Map suite

Etapes	4. Arrivée à l'aéroport et accueil	5. Check-in et dépôt de bagage	6. Passage à la sécurité	7. Décollage
Actions	 <p>e)</p>	 <p>f)</p>	 <p>g)</p>	 <p>h)</p>
Réflexions	L'arrivée en voiture est très pratique, le personnel est très accueillant	J'adore la proximité avec les employés, je pourrai discuter avec eux pendant des heures	C'est bizarre, on dirait que c'est la même personne qui s'occupe du check-in et du passage à la sécurité.	Quelle surprise ! La même personne fait partie de l'équipage, cela est très perturbant.
Sentiments	<p>Content</p>  <p>Triste</p>			

e) Photo de Maret, E., récupéré sur Le Nouvelliste, 2018

f) Aéroport de Sion, 2020

g) Photo de Keystone, récupéré sur Le Nouvelliste, 2016

h) Photo de Torti, M., récupéré sur Le Nouvelliste, 2017

Source : Tableau de l'auteur provenant de sources multiples

9 Customer Journey

Le customer Journey map ci-dessus explique le parcours du client qui voyage depuis l'aéroport de Sion, depuis la recherche d'un aéroport jusqu'à l'embarquement.

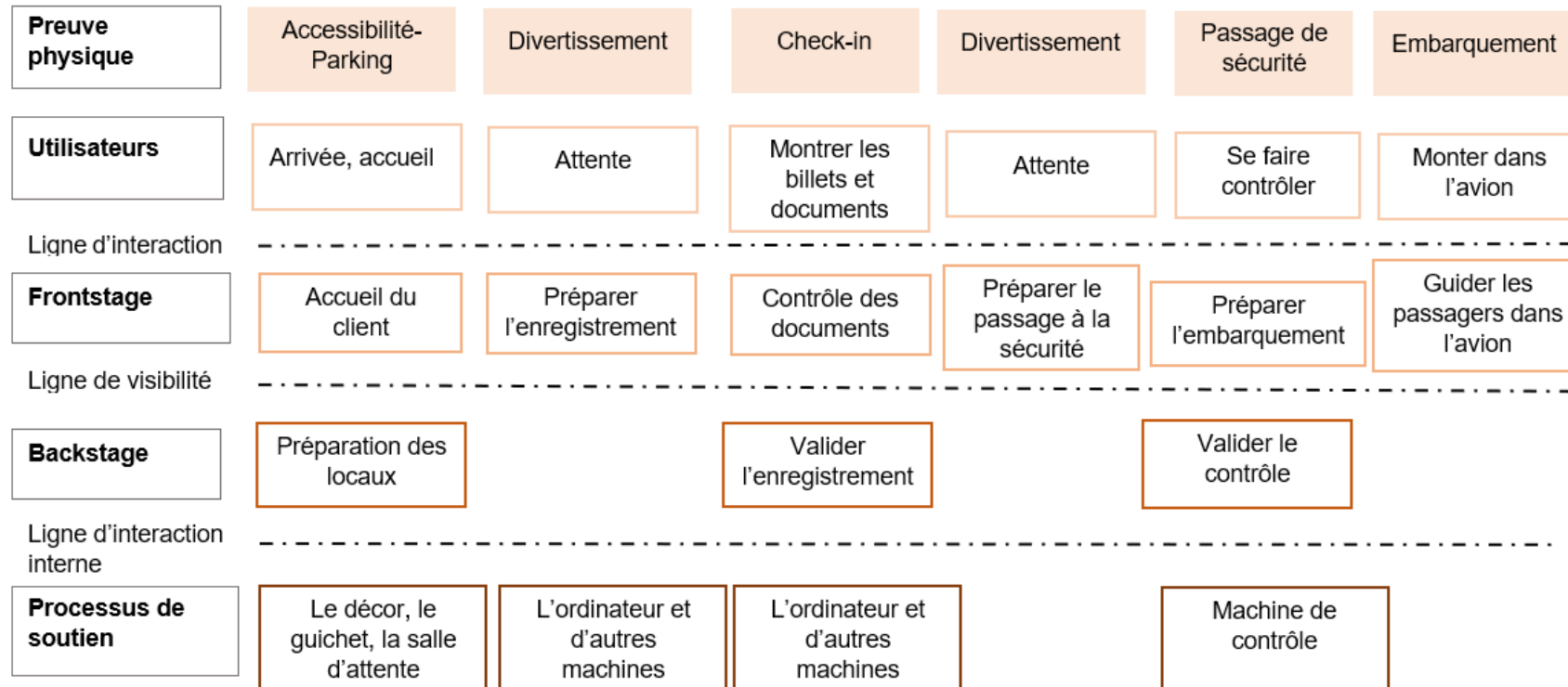
Les premières étapes ne nécessitent pas de contact physique entre l'employé et le client, mais cela peut tout de même susciter un mécontentement de la part du client. Notamment lorsque le client recherche l'aéroport le plus proche, il aperçoit l'aéroport de Sion et c'est pour cela qu'il le choisit. Ce point pourrait être amélioré en proposant plus de publicité de la part de l'aéroport, afin d'attirer le client que ne passe pas par là et ne peut pas apercevoir l'aéroport de Sion. Un deuxième point qui représente un point négatif est le choix des destinations. Lorsque le client voit uniquement 3 destinations, il se sent privé d'une multitude de choix.

Lors de l'arrivée à l'aéroport, le premier contact se fait et le client est très content de son accueil ainsi que de sa proximité avec le personnel. Cependant, lorsqu'il s'aperçoit que beaucoup de tâches sont effectuées par un même employé, le client se sent moins en sécurité. Cela peut également être un point à améliorer.

Le Customer Journey aide à visualiser où se trouvent des actions qui provoquent le mécontentement des clients. Il nous permet donc de détecter les problèmes et d'améliorer l'expérience du client.

Blueprint original

Figure 4 Blueprint original



Source : Données de l'auteur

10 Blueprint

10.1 Blueprint original

Sur la base des différents interviews réalisés, un blueprint original a pu être créé. Pour cela, les différentes étapes depuis l'arrivée à l'aéroport de Sion jusqu'à l'embarquement ont été décrites. Le blueprint répertorie les activités des clients, les activités des employés qui ont un contact direct avec les clients et les activités en back-office, à savoir tout ce qui ne se passe pas devant les clients. Pour séparer les activités de ces trois types d'intervenants, trois lignes ont été dessinées : ligne d'interaction, ligne de visibilité et ligne d'interaction interne. Les objets physiques qui peuvent être retrouvés à l'aéroport ont également été mentionnés, ainsi que les processus de soutien qui aident les collaborateurs dans la réalisation de leurs tâches.

Le blueprint commence lorsque les voyageurs arrivent à l'aéroport. L'aéroport est accessible uniquement en voiture. Cela peut être un désavantage pour les personnes qui n'ont pas de voiture car elles devront donc trouver quelqu'un qui puisse les amener le jour du départ et venir les chercher le jour du retour. Cela peut provoquer une insatisfaction aux yeux des voyageurs.

Lorsque le client arrive à l'aéroport, l'accueil des employés est le premier contact établi. Il est donc important que l'accueil soit bien préparé afin que les passagers se sentent bien accueillis et apprécient l'expérience client. Ce point peut également procurer de l'insatisfaction auprès des voyageurs.

Après l'arrivée et l'accueil, les voyageurs doivent patienter afin de pouvoir s'enregistrer. Pendant ce temps d'attente, ils doivent s'occuper. Si les voyageurs n'apprécient pas ce moment, cela peut provoquer un mécontentement.

Les voyageurs se présentent ensuite au guichet avec leur carte d'embarquement et leur document de voyage. Lorsque l'enregistrement est terminé, ils doivent à nouveau attendre que tout le monde se soit enregistré pour pouvoir passer la sécurité. Pendant ce temps les voyageurs doivent trouver une occupation. Cela peut également être un point négatif selon les voyageurs.

Après le temps d'attente, suivent le contrôle de sécurité et l'embarquement dans l'avion pour clore ce processus

11 Recommandations managériales

Les recommandations managériales seront présentées en deux parties. Tout d'abord une partie pour la proposition de nouvelles destinations puis un plan d'action pour l'utilisation des canaux de communication.

11.1 Destinations proposées

Les interviews réalisés font ressortir trois nouvelles destinations susceptibles d'attirer plus de voyageurs à l'aéroport de Sion : l'Italie, l'Espagne et la Macédoine.

11.1.1 Italie

La destination la plus souvent mentionnée lors des entretiens est l'Italie. Les raisons principales de ce choix sont les visites à la famille ou à d'amis ainsi que les vacances. Cette destination peut être une destination potentielle qui pourrait attirer de nouveaux voyageurs, car une population importante d'Italiens habite en Valais. De plus les voyageurs interviewés affirment se rendre en Italie plusieurs fois par année.

Villes de destinations en Italie

Gênes

Gênes peut être une destination à proposer depuis l'aéroport de Sion, en particulier pour les vacanciers car la ville se situe au bord de la mer. L'aéroport de Gênes ne proposant pas beaucoup de liaisons avec d'autres pays, cela représenterait un développement potentiel aussi bien pour cet aéroport que pour l'aéroport de Sion. Depuis la Suisse, aucune compagnie ne propose des vols pour Gênes. (Aeroporto di Genova, 2020) Bien que cette destination ne soit qu'à environ 4h en voiture, le trajet en avion serait encore plus court et le confort meilleur.

Lamezia

Cette ville représenterait une destination pour les personnes retournant en Italie pour voir leur famille ou leurs amis. Cette ville se situe en Calabria au sud de l'Italie, région considérée comme la plus pauvre de l'Italie et donc source d'émigration. (Didier, 2019) Depuis la Suisse, des vols uniquement à partir de Zürich sont proposés. (Lameziaairport,2020)

11.1.2 Espagne

La deuxième destination mentionnée dans les entretiens est l'Espagne. Les motifs invoqués restent les mêmes, les voyageurs interviewés y ayant de la famille ou un bien immobilier. L'Espagne pourrait donc être une destination susceptible d'attirer plus de voyageurs. La seule destination en Espagne proposée par l'aéroport de Sion est Majorque, mais cette île est plutôt destinée aux vacanciers.

Villes de destinations en Espagne

Malaga ou Marbella

Bien que ce soit une région touristique très fréquentée, le sud de l'Espagne - comme le sud de l'Italie - est la région la plus pauvre de l'Espagne. L'émigration y est donc très forte mais elle reste une région aussi très réputée pour ses plages. Proposer cette destination pourrait attirer deux types de voyageurs : ceux qui souhaitent rendre visite à leur famille et ceux qui souhaitent partir en vacances. (Tomas, 2017)

11.1.3 Macédoine

La Macédoine, ainsi que tous les autres pays des Balkans, sont des destinations qui ont été mentionnées plusieurs fois. Aujourd'hui, en Suisse, il y a beaucoup de personnes qui viennent de ces pays et leur nombre augmente encore. Les pays des Balkans peuvent également attirer plus de voyageurs.

Villes de destinations dans les pays des Balkans

Macédoine-Skopje

La communauté de personnes originaires de Macédoine s'agrandit chaque année en Suisse et elle représente un potentiel pour l'aéroport de Sion. La Macédoine étant un pays très petit, proposer des vols pour la capitale serait la meilleure option, car tout est accessible très rapidement en voiture. De plus, il n'y a pas de vols directs depuis Genève, ce qui pourrait être un avantage pour l'aéroport de Sion.

Serbie- Belgrade

Les Serbes sont également une communauté très représentée en Valais. Proposer cette destination permettra d'attirer plus de voyageurs car ces derniers doivent se déplacer jusqu'à l'aéroport de Genève actuellement. Belgrade étant la capitale, proposer des vols jusqu'à là-bas permettrait de toucher ces personnes peu importe la ville de laquelle ils viennent car des bus en direction des différentes villes sont organisés.

Compagnies aériennes low cost

Les personnes interviewées préfèrent majoritairement les billets low cost. Pour des voyages en Europe, elles ne sont pas prêtes à dépenser plus. Pour cette raison, l'aéroport de Sion devrait attirer des compagnies low-cost. La compagnie EasyJet est en outre une compagnie souvent mentionnée lors de ces interviews.

12 Plan d'action pour les médias

La publicité sur internet est celle la plus citée lors des interviews. Plus particulièrement la publicité sur Facebook ou sur Instagram. Afin de promouvoir ses offres, l'aéroport de Sion pourrait mettre en place de la publicité sur ces deux réseaux sociaux et créer des comptes sur Facebook et Instagram.

12.1 Publicité Facebook

Pour créer une publicité sur Facebook, il faut tout d'abord choisir un objectif, cette partie étant la plus importante d'une stratégie marketing. Quatre objectifs sont proposés par Facebook : encourager les visites en ligne, obtenir plus de messages, promouvoir la page et obtenir plus de prospects. L'objectif de l'aéroport de Sion étant de promouvoir les offres de voyages, encourager les visites en ligne serait le plus approprié. (Facebook, 2020)

Création de la publicité

Pour créer la publicité, il faut choisir le contenu adéquat en fonction de la stratégie de l'entreprise. Il s'agit de poster une photo, une vidéo ainsi que du texte en fonction du public cible. L'image ou la vidéo ainsi que le texte permettront d'inciter les utilisateurs à se rendre sur la page Facebook et s'informer davantage sur les offres.

Public cible

Le public cible sont les personnes de 16 à 76 ans, habitant dans les Cantons du Valais et de Vaud. 16 ans est l'âge des premiers voyages entre amis et 76 ans est, en moyenne, le moment où les personnes ne se sentent plus capables de voyager.

Le public cible peut également être déterminé selon les centres d'intérêt, par exemple les comptes que les personnes suivent sur Facebook. Le public peut également être ciblé en fonction des activités que les personnes effectuent sur les réseaux sociaux mais aussi en dehors. L'aéroport de Sion pourrait cibler les personnes qui regardent ou suivent régulièrement les comptes de voyages.

Durée de diffusion

Une phase test de minimum de 6 mois pourrait être mise en place pour déterminer si la publicité en ligne fait sens ou pas. Elle devrait être suivie d'une analyse des augmentations des ventes pour déterminer si la publicité en ligne est une bonne solution.

Budget

Le budget est à définir en fonction de combien de temps la promotion doit durer. Il peut être choisi pour toute la durée de la campagne, comme ici pendant six mois ou il peut être choisi pour chaque jour.

Placement

Le placement permet de choisir à quel endroit sur Facebook la publicité apparaîtra lorsqu'un utilisateur consulte son fil d'actualité. L'idéal est sur la droite car la majorité des publicités se situent sur la droite. Cela ne dérangera pas l'utilisateur mais attirera cependant son attention.

12.2 Compte Facebook

Le compte Facebook permettrait de poster les offres de l'aéroport de Sion, les avancements de projets, mais aussi l'actualité du monde de l'aviation en Suisse et à l'étranger.

Outil

L'outil canevassier pourrait être utilisé afin de créer du contenu attrayant d'une manière plus facile. Cet outil propose d'ajouter des photos dans un canevas sélectionné et de modifier les titres et les couleurs. Cela permettrait de créer du contenu plus facilement et de gagner du temps. (Eouzan, Dupuis & Michalon, 2016 p.516).

Fréquence

Afin de garder l'attention des utilisateurs, l'aéroport de Sion devrait être régulièrement actif sur Facebook. Des postes devraient être publiés au moins deux fois par semaine. Ils devraient être publiés à midi et le soir après 17h, car c'est à ce moment-là que la plupart des gens se rendent sur les réseaux sociaux, selon les sondés.

Afin de ne pas passer trop de temps sur les réseaux sociaux, l'outil buffer pourrait être utilisé. Il permet de programmer des messages pour une heure et une date précise. De plus, il propose d'analyser quels messages sont les plus performants. (Eouzan, Dupuis & Michalon, 2016 p.316)

Concours

Des concours pourraient être mis en place chaque mois pour gagner une visite à l'aéroport, un vol en hélicoptère ou un cours de vols, car l'aéroport est également un aéroport de loisir. Ceci permettrait à l'aéroport de gagner en visibilité et de fidéliser les clients, car chaque mois, ils devront visiter la page de l'aéroport.

Articles

Afin de rester actif sur les réseaux, des articles au sujet de l'aéroport pourraient être publiés régulièrement. Cela permettrait de tenir informés les utilisateurs. De plus, le fait de proposer des formes différentes de publicité permet d'atteindre plus d'utilisateurs, car certains aiment beaucoup lire et d'autres se contentent de quelques phrases et une photo.

12.3 Instagram

Contenu

Instagram permet de poster trois types de publicités : celles avec une redirection directe sur un site web, la publicité pour des applications, la publicité sous forme de vidéo ou la publicité sous format carrousel pour promouvoir plusieurs photos. La plus appropriée pour l'aéroport de Sion est celle avec une redirection directe sur le site de l'aéroport afin de consulter les offres. La publicité sur Instagram pourra être synchronisée avec celle publiée sur Facebook, mais en modifiant le public cible. (Business Instagram, 2020).

Public cible

Le public peut être ciblé selon le lieu, dans le cas de l'aéroport de Sion les Cantons du Valais et de Vaud comme mentionné auparavant. Par la suite, par l'âge, de 16 à 50 ans. Comme déjà mentionné, 16 ans est l'âge à partir duquel les jeunes commencent à partir en vacances seuls et 50 ans la limite, car les utilisateurs d'Instagram sont plutôt jeunes. Tout comme sur Facebook, le public cible peut être ciblé en fonction de ses centres d'intérêts sur Instagram et en dehors.

12.4 Compte Instagram

Contenu

Le contenu sur Instagram pourrait être différent de celui de Facebook : l'aéroport de Sion pourrait y publier des photos de l'avancement des projets, des photos des lieux ou des vidéos du personnel expliquant leur journée de travail.

Story Instagram

Afin d'être actif sur Instagram tout comme sur Facebook, il serait intéressant que l'aéroport de Sion fasse usage des stories Instagram qui disparaissent au bout de 24 heures. Il pourrait y proposer des sondages sur différents sujets. De cette manière, le public cible se sentira important et investi dans les projets de l'aéroport.

Fréquences et quantités de publications

La fréquence de publication pourrait être comme sur Facebook, au minimum deux fois par semaine. Les publications ne devraient pas être synchronisées afin de publier du contenu différent sur les deux réseaux comme le public cible est différent.

Les mots-clés

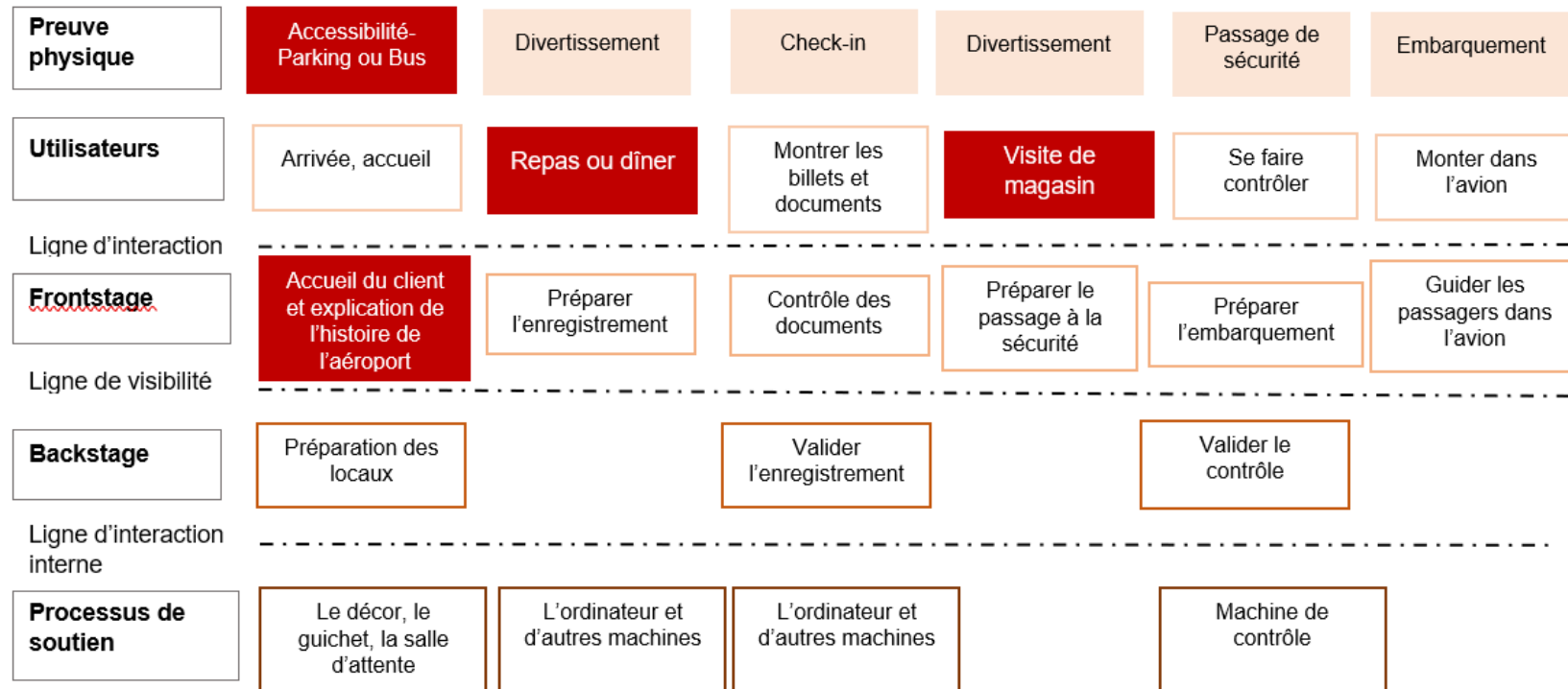
Les mots-clés sont très importants, car lorsqu'un utilisateur recherche un sujet sur ces mots-clés, les publications apparaissent. Il est donc important de définir des mots-clés lors des publications sur Facebook et Instagram. Les mêmes mots clés permettront de créer une identité personnelle, grâce à laquelle l'entreprise sera reconnue.

Répondre aux publications et partager

Pour rester actif, il est également important de répondre aux commentaires. L'utilisateur a besoin de savoir qu'il est écouté et compris. Partager des publications des autres entreprises permettrait aussi de gagner des utilisateurs.

Blueprint amélioré

Figure 5 Blueprint amélioré



Source : Données de l'auteur

13 Blueprint amélioré

Un Blueprint amélioré a été conçu afin d'offrir la meilleure expérience aux voyageurs lors de leur passage à l'aéroport de Sion. Pour cela, une amélioration composée de quatre étapes du processus a été proposée.

13.1 Accessibilité

Le premier point à améliorer est l'accessibilité. Comme mentionné dans le blueprint original, les voyageurs peuvent se rendre à l'aéroport uniquement en voiture, ce qui peut représenter un point négatif pour certains d'entre eux. L'aéroport de Sion pourrait proposer une collaboration avec les CFF ou la poste afin de mettre en place des minibus qui circuleront depuis la gare de Sion jusqu'à l'aéroport et cela uniquement les jours où il y a des vols prévus. Pour ceci, lors de l'achat du billet d'avion, l'aéroport de Sion proposerait un transport depuis la gare de Sion, inclus dans le prix du billet, à commander. Cela permettra à l'aéroport de déterminer si le minibus va être utilisé et d'éviter les déplacements inutiles, lorsque les voyageurs préfèrent venir en voiture.

13.2 Accueil

L'accueil est un point crucial et peut être amélioré. Lors de l'arrivée des voyageurs, un employé de l'aéroport pourrait raconter l'histoire de l'aéroport de Sion ou proposer de regarder un extrait du film sur l'histoire de l'aéroport. (Canal9, 2019) Ce point étant un point unique de l'aéroport, il peut représenter un réel avantage dans l'expérience client. Le voyage procure de la satisfaction car c'est le début des vacances. Proposer en sus une activité lorsque les voyageurs ne sont pas encore partis peut représenter un réel plus pour l'aéroport.

13.3 Restaurant

L'aéroport de Sion n'abrite qu'un restaurant actuellement. Il s'y situe juste à côté avec accès depuis l'extérieur et depuis l'intérieur de l'aéroport. Bien que l'aéroport de Sion soit petit, il pourrait créer un espace différent, ouvert et se situant dans le hall de l'aéroport avec quelques tables et chaises. Il pourrait également ouvrir un petit magasin offrant des petits snacks ainsi que des boissons pour les personnes qui ne souhaitent pas aller manger dans le restaurant. Comme mentionné précédemment, le prix des bons plats est souvent un inconvénient dans les aéroports et ceci offrirait une alternative intéressante.

13.4 Magasin

L'aéroport de Sion n'abrite pas de magasin et ceci est un point important mentionné lors des différents interviews. Un magasin à l'aéroport de Sion pourrait améliorer l'expérience des voyageurs. Il pourrait proposer des produits fabriqués en Valais, permettant ainsi de soutenir les artisans locaux tout en offrant une expérience unique pour les voyageurs, car certains n'auront peut-être pas d'autre occasion de connaître ces produits.

Conclusion

« Ce n'est pas l'employeur qui paie les salaires, mais le client. »

Henry Ford

Cette citation explique combien il est important d'avoir des clients pour qu'une entreprise puisse continuer d'exister.

La meilleure des publicités est un client satisfait.

« 1001 citations dont il faut s'inspirer dans la vie » de Robert Arp - Bill Gates

Cette citation nous fait comprendre qu'un client satisfait peut attirer davantage de clients. Offrir les meilleurs services à ses clients est la chose la plus importante. Ceux-ci feront part de leur satisfaction à d'autres personnes qui seront à leur tour tentées de vivre la même expérience. Cela permettra d'attirer davantage de clients et de développer l'entreprise.

Principaux résultats

Ce travail a permis de repérer trois destinations susceptibles d'attirer des voyageurs. Des possibilités sont ainsi ouvertes à l'aéroport pour explorer ces trois nouvelles pistes. Ce travail a aussi permis de déterminer les canaux de communication qui peuvent atteindre le plus de voyageurs. Grâce au service design et ses outils, les différents points positifs et négatifs concernant l'expérience à l'aéroport ont été détectés afin de pouvoir améliorer l'expérience client.

Recommandations managériales

Les recommandations managériales se sont concentrées sur les destinations potentielles, ainsi que sur des villes dans ces destinations qui ont des aéroports susceptibles de collaborer avec l'aéroport de Sion. Afin de toucher des clients potentiels, l'utilisation des réseaux sociaux comme média fait aussi partie des recommandations. Il s'agit en particulier de présenter les activités de l'aéroport sur les comptes Facebook et Instagram afin de créer une communauté et d'attirer des voyageurs.

Limites du travail

Le nombre de personnes interrogées est la première limite de ce travail. Par manque de temps, il ne m'a pas été possible d'avoir un plus large panel. Interroger plus de personnes aurait en effet permis d'avoir plus de retour et mieux définir les destinations.

La deuxième limite a été dictée par cette période de pandémie : avoir un contact face à face a été plus compliqué. Un tel contact permet en effet de voir les expressions des gens et de pouvoir avoir un réel échange.

La troisième limite découle du sujet en lui-même. En cette période où il est fortement déconseillé de sortir du pays, il a été aussi compliqué pour certains, qui ne pouvaient pas partir voir leurs familles, de parler d'un sujet tel que l'aéroport.

Pistes pour la suite

Afin de continuer dans cette démarche de développement, une étude quantitative pourrait être effectuée avec les trois destinations repérées pour déterminer leur réel potentiel. Après cela, une plus grande étude incluant la réelle possibilité de mettre en place une de ces destinations pourrait être effectuée afin de finalement prendre contact avec un aéroport.

Cependant, d'autres questions entrent en jeu en cette période difficile pour l'aviation. Quel sera l'avenir des aéroports après cette période ? Est-ce que les voyages reprendront comme avant ou est-ce que les aéroports verront une baisse dans le nombre de voyages ? Cela reste la question la plus importante avant de mettre en place des démarches de développement.

Références

Aéroport de Sion. (2019). *Market analysis and opportunities*. (Rapport non publié)

Aéroport de Sion. (2020). *Destinations*. Récupéré sur <https://www.sionaeroporto.ch/vols/>

Aéroport de Sion. (2020). *Notre aéroport*. Récupéré sur <https://www.sionaeroporto.ch/a-propos-de-nous/>

Aéroport de Sion. (2020). *Services*. Récupéré sur <https://www.sionaeroporto.ch/services/>

Aeroporto di Genova. (2020). *Destinazioni*. Récupéré sur <https://www.airport.genova.it/destinazioni/>

Athias, L. (2018). *Aéroport de Sion*. Récupéré sur http://www.verts-vs.ch/uploads/document_upload/file/290/Rapport_Athias.pdf

Baur, G. (2018, 8 octobre). L'avenir de l'aéroport de Sion passera par le privé. *Le temps*. Récupéré sur <https://www.letemps.ch/suisse/lavenir-laeroport-sion-passera-privé>

Boullé, A. (2013, 26 novembre). EasyJet conforte sa place de leader à Genève. *Le bilan*. Récupéré sur https://www.bilan.ch/economie/easyjet_conforte_sa_place_de_leader_a_geneve

Business Instagram. (2020). *Développez votre entreprise sur instagram*. Récupéré sur <https://business.instagram.com/advertising>

Canal 9. (2019). *Retour sur 85 ans d'histoire de l'aéroport de Sion. Et regard vers le futur avec le président Philippe Varone*. Récupéré sur <https://canal9.ch/retour-sur-85-ans-dhistoire-de-laeroport-de-sion-et-regard-vers-le-futur-avec-le-president-philippe-varone/>

Centre d'observation de la société. (2020). *La télé amorce son déclin*. Récupéré sur <http://www.observationsociete.fr/modes-de-vie/loisirs-culture/duree-ecoute-television.html#:~:text=60%20%25%20de%20la%20population%20regarde,4%2D14%20ans%201h28%202>

Combe, E. (2010). *LES VERTUS CACHÉES DU LOW COST AÉRIEN*. Récupéré sur <http://www.fondapol.org/wp-content/uploads/2018/02/62970219-Les-vertus-cachees-du-low-cost-aerien-Emmanuel-Combe.pdf>

- Confédération Suisse. (2020). *Comment exploiter la publicité en ligne*. Récupéré sur https://www.kmu.admin.ch/kmu/fr/home/savoir-pratique/gestion-pme/marketing/outils-marketing/marketing-internet/publicite-en-ligne.html#liens_content_kmu_fr_home_savoir-pratique_gestion-pme_marketing_outils-du-marketing_marketing-sur-internet_publicite-en-ligne_jcr_content_par_tabs
- Csikos, P. (2011). *Les effets de la libéralisation du secteur de l'aviation civile sur l'espace aérien suisse (1988-2009)* (No. 3-2011). Institut universitaire Kurt Bösch.
- Didier, A. (2019, 5 novembre). Le sud de l'Italie de plus en plus pauvre. *Rtbf.be*. Récupéré sur https://www.rtbf.be/info/monde/europe/detail_le-sud-de-l-italie-de-plus-en-plus-pauvre?id=10358769
- Dumont, E. (2018, 31 octobre). TOURISME/L'Italie croule sous ses visiteurs, mais ils se diversifient un peu. *Le bilan*. Récupéré sur https://www.bilan.ch/opinions/tourisme_l_italie_croule_sous_ses_visiteurs_mais_ils_se_diversifient_un_peu
- Dussey, F. (2019, 19 janvier). La fréquentation des avions d'affaires en hausse à l'aéroport de Sion. *RTS Info*. Récupéré sur <https://www.rts.ch/info/regions/valais/10151570-la-frequentation-des-avions-daffaires-en-hausse-a-laeroport-de-sion.html>
- EasyJet. (2015). *The Low Cost Phenomenon easyJet in the European airline market*. Récupéré sur <file:///C:/Users/user/Downloads/2346-Texto%20do%20artigo-8128-1-10-20110722.pdf>
- eDreams. (2017). *Le voyage à travers les générations*. Récupéré sur https://www.edreamsodigeo.com/wp-content/uploads/sites/19/2016/12/FR_TravelThroughGenerations-Report_JUL17.pdf
- Eouzan, G., Dupuis, J., & Michalon, C. (2016). *Webmarketing*. Éditions ENI.
- Facebook. (2020). Choisir un objectif. Récupéré sur https://www.facebook.com/ad_center/create/ad?entry_point=www_promotions_hub_overview&page_id=113945570525389
- Fédération Suisse du Tourisme. (2019). *Le tourisme suisse en chiffres 2018*. Récupéré sur https://www.stv-fst.ch/sites/default/files/2019-07/STiZ_2018_FR_Web.pdf

Ghesquiere, C.C. (2012, mai) Achat prédéterminé versus non déterminé. Quel impact sur le processus de décision lors de l'achat ? *Revue française de gestion*, 224, 49-63. Récupéré sur <https://www.cairn.info/revue-francaise-de-gestion-2012-5-page-49.htm>

Gleave, S.T. (2017). *ETUDE D'IMPACT SOCIO-ECONOMIQUE POUR L'AEROPORT DE BALE-MULHOUSE*. Récupéré sur file:///C:/Users/user/Downloads/Rapport_final_SteerDaviesGleave_2017.pdf

Julie. (2019, 7 novembre) BUSINESS, COMPRENDRE LA PSYCHOLOGIE DU CHOIX POUR PLUS DE VENTES ! [Publication sur blog]. Récupéré sur <https://www.7-dragons.com/visibilite-et-marketing/business-comprendre-la-psychologie-du-choix-pour-plus-de-ventes/>

Keystone. (2016, 24 novembre). Aéroport de Genève: un tapis détectera le métal des chaussures avant la fouille. *Le nouveliste*. Récupéré sur <https://www.lenouveliste.ch/articles/suisse/aeroport-de-geneve-un-tapis-detectera-le-metal-des-chaussures-avant-la-fouille-605350>

Lamezia airport. (2020). *Compagnie Aeree*. Récupéré sur <https://lameziaairport.it/compagnie-aeree/>

Maître, A. (2019, 26 septembre). Taxe sur les billets d'avion : « les Suisses vont se rendre dans des aéroports étrangers ». *La côte*. Récupéré sur <https://www.lacote.ch/articles/suisse/taxe-sur-les-billets-d-avion-les-suisses-vont-se-rendre-dans-des-aeroports-etrangers-869472>

Marchand, V. (2019, 2 septembre a). Etude de KS/CS : le secteur de la publicité génère CHF 3,3 milliards en Suisse. *COMINMAG.ch*. Récupéré sur <https://cominmag.ch/etude-de-ks-cs-le-secteur-de-la-publicite-genere-chf-33-milliards-en-suisse/>

Maret, H. (2018, 31 mars). Aéroport de Sion: restrictions de vol en raison d'un manque de personnel à la tour de contrôle. *Le nouveliste*. Récupéré <https://www.lenouveliste.ch/articles/valais/valais-central/aeroport-de-sion-restrictions-de-vol-en-raison-d-un-manque-de-personnel-a-la-tour-de-contrôle-747295>

Mathey, D. (2020, 20 février). Vols commerciaux : le Valais et la Corse de nouveau liés par les airs. *Le nouveliste*. Récupéré sur <https://www.lenouveliste.ch/articles/valais/canton/vols-commerciaux-le-valais-et-la-corse-de-nouveau-lies-par-les-airs-911583>

Miettinen, S., & Koivisto, M. (2009). *Designing services with innovative methods*. Savonia University of Applied Sciences.

- NET-Metrix (2020). *Chiffres actuels*. Récupéré sur <https://www.net-metrix.ch/fr/produitsnet-metrix-base/publication>
- Nguyen, D-Q. (2017, 10 novembre). Qui sont ces 25% d'étrangers en Suisse?. *Swissinfo.ch*. Récupéré sur <https://www.swissinfo.ch/fre/s%C3%A9rie-migration-partie-1-deux-millions-d-%C3%A9trangers-en-suisse-mais-qui-sont-ils/42409190>
- Nivez, C. (2014, 18 mars). Le voyage low-cost : un recul des libertés?. *Le bilan*. Récupéré sur https://www.bilan.ch/opinions/catherinenivez/le_voyage_low_cost_un_recul_des_libertes_-1
- Office fédéral de la statistique OFS. (2017). *Comportement de la population en matière de transports*. Récupéré sur <https://www.are.admin.ch/are/fr/home/media-et-publications/publications/transports/comportement-de-la-population-en-matiere-de-transports-resultats-du-microrecensement-mobilite-et-transports-2015.html>
- Office fédéral de la statistique OFS. (2020). *Mobilité et transport : Panorama*. Récupéré sur <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/mobilite-transports.assetdetail.13695325.html>
- Office fédéral de la statistique. (2017). *L'utilisation d'internet dans les ménages 2017*. Récupéré sur <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/catalogues-banques-donnees/communiques-presse.assetdetail.3782200.html>
- Office fédéral de la statistique. (2019). *Population résidante permanente étrangère selon la nationalité, au 31 décembre 2019*. Récupéré sur <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/population/migration-integration/nationalite-etrangere.assetdetail.13667128.html>
- RJB, (2017, 26 novembre). Les Suisses ambivalents face à la voiture, selon une étude. *RJB*. Récupéré sur <https://www.rjb.ch/rjb/Actualite/economie/20170926-Les-Suisses-ambivalents-face-a-la-voiture-selon-une-etude.html>
- Saini, A., Nanchen, B., & Evequoz, F. (2013, September). Putting the customer back in the center of SOA with service design and user-centered design. In *European Conference on Service-Oriented and Cloud Computing* (pp. 94-103). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Service d'informations sur les transports publics. *Une étude de comparaison internationale des prix illustre l'excellent rapport prix-prestations des transports publics suisses*.

Récupéré sur <https://litra.ch/fr/news/une-etude-de-comparaison-internationale-des-prix-illustre-lexcellent-rapport-prix-prestations-des-transports-publics-suisse/>

Shultz, M. (2014). *Les représentations de la proximité d'un magasin par les distributeurs et les consommateurs : une contribution à la stratégie de l'enseigne*. (Thèse de doctorat, Centre de recherche en marketing de Bourgogne) Récupéré sur Archives-ouvertes.fr. (tel-00995280) P.231

Stickdorn, M., & Schwarzenberger, K. (2016). Service design in tourism. *Entrepreneurship und Tourismus: Unternehmerisches Denken und Erfolgskonzepte aus der Praxis*, 261.

Talos, C. (2018, 30 juillet). Swiss est devenue une compagnie low cost. *Tribune de Genève*. Récupéré sur <https://www.tdg.ch/economie/swiss-devenue-compagnie-lowcost/story/20847686>

Tobert, A. (2019). *Bigger is not better – how SUVs are killing the climate*. Récupéré sur <https://www.greenpeace.org/international/story/24107/bigger-is-not-better-how-suvs-are-killing-the-climate/>

Tomas, K. (2017, 27 juin). STATISTIQUES – Quelle est la ville la plus riche d'Espagne ?. *LepetitJournal* *Barcelone*. Récupéré sur <https://lepetitjournal.com/barcelone/actualites/statistiques-quelle-est-la-ville-la-plus-riche-despagne-63021>

Torti, M. (2018, 28 novembre). Aéroport de Sion: Buchard voyages risque fort de ne pas voler vers Majorque en 2019. *Le nouvelliste*. Récupéré sur <https://www.lenouvelliste.ch/articles/valais/valais-central/aeroport-de-sion-buchard-voyages-risque-fort-de-ne-pas-voler-vers-majorque-en-2019-803396>

Annexe I Retranscription des entretiens qualitatifs

Entretien 1

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

J'ai pris le train pour aller jusqu'à la gare de Bâle et ensuite depuis la gare de Bâle j'ai pris le bus pour arriver à l'aéroport. Quand je suis arrivée à l'aéroport, une amie a dû faire le check-in. Ensuite, nous avons passé le contrôle des valises, sorti les produits liquides puis nous avons recherché la porte d'embarquement et quand nous l'avons trouvée, nous nous sommes assis dans un café qui était juste devant. Le temps d'attente était rapide car Mulhouse est un petit aéroport. Il n'y a jamais eu trop de temps d'attente.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

Je n'ai pas beaucoup apprécié le fait d'enlever de la valise les produits liquides pour passer la sécurité. J'ai apprécié le café à l'intérieur, proche de la porte d'embarquement ainsi que le peu de temps d'attente avant d'entrer dans l'avion.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

Je prends habituellement l'avion depuis l'aéroport de Genève car c'est le plus proche après l'aéroport de Sion et il propose toutes les destinations. Il y a également l'aéroport de Sion qui est très proche de chez moi mais je ne sais pas quelles destinations il propose.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Le premier critère est le trajet depuis ma maison parce que dépendamment de l'heure du vol, il faut prévoir plus ou moins de temps. Le deuxième est le choix des destinations/compagnies. Je n'ai pas envie de prendre une compagnie que je n'ai jamais prise. Le troisième critère est le choix des commerces car en général il y a toujours du temps d'attente.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je connais l'aéroport de Sion parce que j'habite dans la région et je l'ai souvent vu depuis le train. J'ai également vu de la publicité dans les petits écrans des bus par exemple. Je me rappelle la publicité pour Majorque. J'ai aussi entendu souvent parler de cet aéroport mais je ne m'y suis jamais vraiment intéressé.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars le plus souvent en vacances à Porto. Je pars au moins une fois par année car j'ai de la famille là-bas. Sinon j'aime bien visiter d'autres villes en Europe, où je ne suis jamais allée.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Concernant le budget pour les vols, je suis plutôt low cost car pour 2h d'avion je n'ai pas besoin d'avoir du confort. Je préfère mettre plus d'argent pour les vols long-courriers afin d'avoir plus de confort.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je vois le plus de publicités sur les réseaux sociaux. Je me connecte tous les jours. Je pense que je vois le plus de publicité le soir car c'est le moment où je suis la plus active, lorsque la journée de cours se termine.

Entretien 2

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

J'ai pris la voiture jusqu'à Genève. Arrivée à Genève j'ai laissé la voiture sur le parking. À l'aéroport, j'ai directement passé la sécurité. Par la suite, je me suis promené à l'aéroport mais malheureusement pas grand-chose n'était ouvert à cause de la situation. L'avion était à l'heure. J'avais le speedy boarding, de ce fait, je suis rentré en premier. Tout était à l'heure car il y a peu de trafic et le voyage a duré moins de temps que prévu.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

J'ai moins apprécié le port du masque pendant tout le voyage mais heureusement ce n'était qu'une heure. Beaucoup de commerces étaient fermés j'ai donc moins aimé cela. Lorsque j'ai passé la sécurité, il y a la nouvelle partie où il ne faut rien sortir de la valise, mais je n'ai pas pu aller là-bas. J'ai beaucoup apprécié le fait que tout se soit passé comme prévu. Le vol était plus court qu'annoncé et il n'y avait pas de trafic sur l'autoroute.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

Je prends habituellement l'avion depuis l'aéroport de Genève car c'est le plus proche de mon domicile. Les autres aéroports sont à plus de 3h de chez moi et comme je ne souhaite pas faire un trajet trop long je préfère prendre l'avion de l'aéroport de Genève.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Le critère le plus important pour moi est tout d'abord la proximité car je n'aime pas perdre du temps dans le train ou dans la voiture. Le deuxième critère sont les destinations que les compagnies aériennes à cet aéroport proposent afin d'avoir le choix. Je pense que je n'ai pas de 3^{ème} critère. Ce sont les 2 choses les plus importantes pour moi.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je le connais parce que je voulais réserver un voyage cet été en Corse mais malheureusement ce n'est pas l'aéroport qui s'occupe de cela. Ils nous ont donné le numéro d'une agence de voyages et comme cela nous prenait plus de temps que prévu, nous avons abandonné l'idée.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars le plus souvent aux Iles Canaries, une fois par année, parce que mon copain à une maison là-bas. Je pars en général en été pendant 3 semaines. De plus, j'adore cet endroit comme destination de vacances.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Je suis plutôt low cost pour le choix des billets d'avion. Je préfère mettre plus d'argent pour les hôtels. Pour un trajet court, je n'ai pas spécialement besoin de confort. Mais cela dépend du voyage, si c'est un long trajet, je préfère mettre plus pour plus de confort.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je vois le plus de publicité sur Internet, quand je regarde les réseaux sociaux, à tout moment de la journée. Je suis très active sur mon téléphone, je pense comme tout le monde. C'est particulièrement vers 17h le soir en rentrant chez moi que je vois le plus de publicité.

Entretien 3

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

J'ai pris le train depuis Montreux. J'ai dû effectuer trois changements de trains pour arriver jusqu'à la gare de Bâle. Depuis la gare de Bâle, j'ai pris le bus jusqu'à l'aéroport. Une fois arrivé, j'ai fait le check-in. En attendant l'embarquement, j'ai regardé un film sur mon téléphone et j'ai mangé. J'ai pris à manger de chez moi parce que les vols que je prends sont souvent le soir et les restaurants et points de vente sont fermés.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

Ce que j'ai moins aimé, c'est prendre le train, les changements de train, la distance, la fatigue jusqu'à l'arrivée puis la conduite jusqu'à la ville de destination dans le pays d'arrivée.

Ce que j'ai bien aimé est que le personnel est accueillant car la première fois que je suis arrivée à cet aéroport, il y avait deux sorties France et Allemagne et j'avais emprunté la mauvaise sortie. Le personnel était très sympathique ils m'ont aidé à revenir en arrière et prendre la bonne sortie.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

En général je prends l'avion depuis Bâle car c'est le seul aéroport qui propose un vol pour la destination que je recherche. Je ne regarde même pas les destinations des autres aéroports, j'ai l'habitude de prendre l'avion depuis là-bas. Le trajet est très long mais je n'ai pas tellement le choix ou je ne me suis jamais renseigné un peu plus sur les autres aéroports.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Pour moi les 3 critères les plus importants sont le choix de compagnies aériennes mais aussi leur qualité des avions. J'ai pris l'avion une fois avec une compagnie qui avait des avions très vieux et cela m'a fait très peur. Le deuxième critère est que le personnel soit accueillant car je trouve que c'est important l'accueil du client. Le troisième critère est la proximité de cet

aéroport, même si comme je l'ai déjà dit je n'ai pas trop le choix que de prendre l'aéroport de Bâle, mais si j'avais le choix ça serait la destination.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je ne connais pas l'aéroport de Sion, je n'en ai jamais entendu parler. Je ne vais pas souvent dans le canton du Valais.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars le plus souvent en Macédoine pour visiter ma famille et mes amis. J'y vais au moins 2 fois par année. À part là-bas, je vais également à d'autres endroits en Europe, mais le plus souvent c'est au départ de la Macédoine et pas de la Suisse.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Pour le budget je suis plutôt low cost mais j'aimerais quand même avoir un minimum de confort. Comme je l'ai mentionné avant, j'aimerais au moins un avion qui n'est pas trop vieux afin de me sentir en sécurité et ne pas stresser pendant le voyage.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

En général je vois le plus de publicité sur internet, tard le soir, après minuit quand je rentre du travail. Mais je suis actif sur mon téléphone toute la journée lorsque j'ai un petit moment de libre.

Entretien 4

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

Nous sommes partis de la maison en voiture avec mes parents. Nous avons fait trois heures de route jusqu'à l'aéroport de Bâle. Quand nous sommes arrivés là-bas, nous avons garé la voiture sur le parking de l'aéroport. Ensuite, nous avons pris nos bagages et nous avons marché jusqu'à l'aéroport. Une fois arrivés dans l'aéroport, nous avons passés la sécurité et ensuite nous avons attendu l'embarquement.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

J'ai beaucoup apprécié le fait d'aller en voiture jusqu'à là-bas car je sais qu'il n'y a pas de train direct jusqu'à Bâle. J'ai moins aimé le fait qu'il n'y ait pas de magasins ouverts le soir à l'aéroport et que nous avons juste dû attendre sans rien faire. De plus, la nourriture à l'aéroport n'était pas très bonne.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

D'une façon générale, je prends l'avion depuis l'aéroport de Bâle car il y a un vol direct pour la destination où je souhaite aller. Lorsque je vais ailleurs, je prends l'avion depuis l'aéroport de Genève car c'est le plus proche de mon lieu d'habitation et parce que je prends l'avion avec la compagnie EasyJet.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Tout d'abord, mon premier critère est le prix des billets d'avion pour que je puisse économiser et mettre plus d'argent dans d'autres activités. Le deuxième critère est le trajet. Je préfère choisir l'aéroport le plus proche pour gagner du temps. Le troisième critère est l'horaire du vol car si c'est trop tôt ou trop tard il faut partir tôt de la maison ou rester réveiller tard le soir.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je ne connais pas l'aéroport de Sion, je n'ai jamais pris l'avion depuis là-bas. Je n'ai jamais entendu parler de cet aéroport. Je dois avouer que je ne me suis pas non plus intéressé.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars le plus souvent en vacances en Macédoine, au moins une fois par année, parfois même deux fois, tout dépend de mes vacances.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Je préfère les vols low cost comme je l'ai déjà mentionné plus haut, pour pouvoir mettre plus d'argent dans d'autres parties du voyage. Je n'ai pas besoin de confort pour faire 2 heures d'avion. Je n'ai jamais pris un vol long-courrier du coup je ne saurais pas dire si j'ai besoin de plus de confort pour un trajet plus long.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

En général je vois le plus de publicité sur la télévision ou sur internet, l'après-midi quand je rentre de mes cours. Je suis souvent sur Instagram ou bien je regarde des vidéos sur YouTube.

Entretien 5

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

Mon dernier voyage était en Italie, cet été. Ma sœur m'a amené d'Aigle en voiture, puis nous avons pris le train. Nous avons acheté des billets dégriffés, car cela coûte moins cher. Nous sommes arrivés à Genève à l'aéroport et nous avons enregistré les bagages. Nous avons dû mettre le masque dans tout l'aéroport. Ensuite, nous avons passé la sécurité et ensuite nous sommes allés acheter des chocolats et nous avons attendu à la porte d'embarquement.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

J'ai beaucoup apprécié être en première classe dans le train. J'ai également apprécié le fait qu'il n'y avait pas une longue queue au dépôt de bagage ou pendant le passage à la sécurité. Le fait que le fumoir était ouvert et qu'il y avait des restaurants sympas même s'ils sont plutôt chers étaient tout de même de bons points.

J'ai moins aimé le fait que j'ai dû marcher beaucoup pour arriver à la porte d'embarquement car je prends souvent easyJet et c'est régulièrement à la fin de l'aéroport.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

D'une façon générale, je prends l'avion depuis Genève, car c'est le plus proche. Il y a beaucoup de destinations. Je prends l'avion depuis là-bas pour des voyages courts. Sinon pour les long-courriers, je préfère prendre l'avion depuis l'aéroport de Zurich.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Le premier critère est la destination. Si je fais un voyage long-courrier, je préfère partir de Zurich parce que dans tous les cas il faut effectuer une escale par Zurich. Le 2^e critère sont les compagnies aériennes. Par exemple, j'aime bien partir avec Swiss et s'il n'y a pas à cet aéroport alors je ne partirai pas de là-bas. Le troisième critère est la proximité et si je connais bien l'aéroport. Par exemple, où se trouve le dépôt pour les bagages, etc.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je connais parce que j'en ai entendu parler mais je ne me rappelle pas où exactement. J'ai peut-être lu dans un article ou entendu à la radio. Je connais aussi parce que j'habite dans la région.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je n'ai pas endroit précis, à chaque fois je change, j'aime bien découvrir de nouveaux pays mais en général je pars deux à trois fois par années. J'essaye de partir en dehors de l'Europe quand j'ai deux ou trois semaines de vacances. Quand je n'ai que quelques jours de vacances, je pars en Europe.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Je ne suis pas prête à mettre de l'argent pour la première classe mais je suis prête à payer plus pour un vol long-courrier. Je suis aussi prête à mettre plus pour prendre un vol direct. Le vol le plus court en premier choix et ensuite je compare les prix à partir de ça.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je ne sais pas trop mais je dirai plutôt sur internet, cela dépend parce que je fais des horaires irréguliers mais je suis très actif sur mon téléphone. De ce fait, je vois ces publicités à tout moment de la journée, majoritairement sur les réseaux sociaux, comme Instagram ou Facebook.

Entretien 6

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

Pour mon dernier voyage, j'ai pris le train avec mon amie de Montreux à Genève puis nous avons embarqué à l'aéroport de Genève pour Nice avec EasyJet. Nous avons passé la sécurité et sommes allés boire le café en attendant l'embarquement. Ensuite, nous sommes montés dans l'avion à l'heure prévue. C'est très agréable lorsque tout se passe comme prévu lors d'un voyage.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

J'apprécie le fait d'arriver en train directement à l'aéroport et de m'enregistrer via le téléphone pour passer les contrôles. Je trouve cela très pratique et rapide. J'apprécie moins le temps d'attente à l'aéroport. Souvent, je reste assis à attendre sans rien faire à part discuter avec mes compagnons de voyage.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

Je prends généralement l'avion au départ de Genève ou Zurich pour la proximité et le choix des destinations. Je trouve que pour ces deux aéroports le trajet n'est pas très long. J'ai également beaucoup plus de choix de destinations.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Les trois critères les plus importants pour moi sont d'abord la proximité afin de gagner du temps. Ensuite, le choix des destinations, comme ça je peux choisir une nouvelle destination lors d'un nouveau voyage. Le troisième critère est le nombre de compagnies aériennes afin de pouvoir comparer les prix.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je connais l'aéroport tout d'abord pour son activité militaire et pour les vols avec Air Glacier pour la Corse. J'ai pris l'avion avec la famille pour Figari, il y a quelques années et c'était une belle expérience, le personnel est très accueillant. La proximité avec le personnel, le fait qu'on puisse discuter avec eux, ce que l'on ne peut pas faire dans d'autres aéroports m'a particulièrement plu. Le vol s'est également très bien passé, je n'ai rien à dire de négatif.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars principalement en Espagne (Sud de l'Espagne) parce que je suis espagnole mais je vais souvent aussi dans le sud de la France et les USA car j'ai de la famille là-bas.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Je suis plutôt low cost pour les vols courts et premium/business pour les moyens et longs-courriers. Je n'ai pas besoin de confort pour les vols courts. En revanche pour les vols long-courriers, j'aime avoir plus de confort, afin de me sentir bien pendant tout le voyage.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je vois le plus de publicité sur internet via mon téléphone ou mon ordinateur portable, surtout le soir quand je rentre chez moi après le travail. Je lis beaucoup les journaux en ligne ou je passe du temps sur Facebook ou LinkedIn.

Entretien 7

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

La dernière fois que j'ai pris l'avion était en décembre. J'ai d'abord pris le train jusqu'à Zurich. Une fois arrivé là-bas, j'ai passé la sécurité et mis mon bagage en soute. Avant de le mettre en soute, les employés nous ont donné du papier transparent afin d'emballer notre valise. Ensuite, je suis allé m'acheter à manger à la Coop. Je suis par la suite allé devant la porte d'embarquement et j'ai attendu. J'ai pu embarquer dans l'avion à l'heure prévue.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

Pendant tout ce cheminement ce que j'ai moins apprécié c'est le prix de la nourriture dans les restaurants. Sinon j'aime tout lors d'un voyage car j'adore voyager. Ni le trajet en train ni le temps d'attente à l'aéroport ne me dérange car je trouve toujours un moyen de m'occuper. Je joue souvent à des jeux ou j'écoute de la musique.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

En général, je prends l'avion depuis Genève parce que c'est plus proche de chez moi et il y a beaucoup de choix de destinations. Je prends l'avion de Zurich si c'est moins cher et que je ne peux pas partir de Genève mais je préfère tout de même l'aéroport de Genève car celui de Zürich est trop grand selon moi et j'ai souvent peur de m'y perdre.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Les trois critères les plus importants pour moi sont d'abord le prix des billets d'avion, ensuite la proximité de l'aéroport et pour finir le billet de train. Cela dépend de mon budget de voyage mais surtout du prix qui est le critère principal.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je passe à côté parce que j'habite dans le valais et c'est comme ça que j'ai vu qu'il y avait un aéroport. Sinon, j'ai déjà entendu de la publicité à la radio pour les vols en direction de Majorque. J'ai déjà pris l'avion depuis là-bas mais si mes parents n'avaient pas acheté les billets je n'aurais jamais pris. C'était vraiment bien de prendre l'avion depuis Sion car au lieu de faire deux heures de trajet, c'est 15 minutes en voiture et tu peux y laisser la voiture là-bas. J'ai beaucoup apprécié la proximité avec le personnel, j'ai pu discuter avec le pilote et il y a un vrai sentiment de proximité.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars en vacances en général deux fois par année mais cela varie selon les années. Le plus souvent c'est dans des villes différentes en Europe mais j'aime partir plus loin une fois par année tout dépend du budget.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Je suis plutôt low cost mais je suis prête à mettre plus d'argent pour des voyages plus longs. En général, pour le low cost, je ne donne pas beaucoup d'importance au confort et comme je l'ai déjà dit, j'aime tellement voyager que rien ne me dérange. Je ne trouve pas ça utile de mettre plus d'argent pour deux heures d'avion.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je vois le plus de publicité sur internet, le soir quand je rentre du travail. J'entends aussi à la radio, le matin en allant au travail. Je suis très actif sur les réseaux sociaux je dirai.

Entretien 8

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

Je suis parti de Collombey en voiture direction Genève. Lorsque je suis arrivé à Genève, l'avion était annulé. L'agence nous a payé une nuit d'hôtel à Genève et on a pu prendre un autre avion le lendemain destination Los Angeles avec une escale à Paris. À l'aéroport, nous avons enregistré nos bagages et passé la sécurité. Ensuite, nous avons visité quelques magasins et avons attendu l'embarquement.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

Pendant tout ce cheminement, ce que j'ai le plus apprécié c'est la qualité du vol. Malgré le fait que le vol ait été supprimé, celui du lendemain était à l'heure et tout s'est très bien passé. Ce que j'ai moins apprécié, c'est le retard, plus particulièrement le fait d'arriver un jour plus tard en vacances et de perdre ce jour.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

En général, je prends l'avion depuis Genève car c'est l'aéroport le plus proche et on peut accéder à un grand nombre de destinations. Si les billets sont moins chers, je prends parfois l'avion depuis l'aéroport de Zürich.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Mes critères est la proximité, plus précisément si la destination voulue est bien sûr atteignable depuis l'aéroport et si l'aéroport possède un parking. Ces points sont importants pour faciliter l'organisation du voyage. Le deuxième critère c'est le prix des billets d'avion et pour finir le prix des billets de train. Je prends souvent des billets dégriffés en avance.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je connais l'aéroport de Sion car j'habite en Valais et j'ai déjà assisté à différents meetings aériens. J'ai déjà atterri à l'aéroport de Sion également. C'était un vol privé en provenance d'Ajaccio. L'accueil à l'atterrissage était très bien, nous avons eu droit à un apéro et le personnel était très accueillant. On a bien rigolé avec le personnel. Le vol était à temps et tout s'est très bien passé, rien à redire.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars le plus souvent en vacances à Javea en Espagne en passant par l'aéroport d'Alicante. J'y vais depuis que je suis petit parce que mes grands-parents ont un appartement là-bas. J'y vais une fois tous les deux ans et parfois même chaque année.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Je préfère payer le moins possible même si je dois faire plus d'escales. Le confort m'importe peu parce que je préfère économiser de l'argent et l'utiliser pendant les vacances plutôt que sur le trajet. Que ce soit pour les vols courts ou long-courrier, je préfère les billets low cost.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je vois le plus de publicité sur YouTube et sur internet en général, plutôt le soir quand je rentre à la maison. Mais cela dépend car j'utilise beaucoup mon téléphone du coup je dirai même à tout moment de la journée.

Entretien 9

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

Il y a deux ans, je suis partie depuis Monthey et mes parents m'ont conduit jusqu'à Zurich. Quand je suis arrivée à l'aéroport, je suis allée mettre ma valise en soute, valider les tickets puis regarder où j'avais la porte d'embarquement. Je me suis connectée au wi-fi de l'aéroport afin de m'occuper et je suis allée manger. Ensuite, j'ai dit au revoir à mes parents et j'ai passé la sécurité. Pour finir, je suis allée jusqu'à la porte d'embarquement pour monter dans l'avion.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

J'ai beaucoup apprécié le fait qu'il y ait un wi-fi. J'ai aussi apprécié le restaurant et la nourriture de bonne qualité qu'il proposait. Je n'ai pas apprécié le fait de devoir changer de portes d'embarquement. Parfois quand tu es en face de la porte d'embarquement, ils n'annoncent pas tout de suite sur l'écran mais le disent sur haut-parleur et lorsque j'écoute ma musique, je n'entends pas forcément ces annonces.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

Je prends l'avion soit depuis Genève ou depuis Zurich. Je préfère prendre l'avion depuis Zurich car l'aéroport est plus grand et les vols sont moins chers. Les gens y sont plus accueillants et ils sont plus au courant au niveau du changement de la porte d'embarquement ou pour toute autre information.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Le premier critère sont les transports publics, s'ils sont prêts ou loin de l'aéroport parce que le parking coûte cher. Le deuxième critère est la taille. Quand c'est un grand aéroport, on peut perdre du temps pour trouver les lieux où on doit aller. Je préfère en général un aéroport pas trop grand pour pouvoir suivre les instructions et pas m'y perdre. Le troisième critère est le prix bien sûr, mais aussi le wi-fi pour pouvoir s'occuper en attendant d'embarquer.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je sais qu'ils font des démonstrations de vols d'avion. J'avais des amis ou de la famille qui sont allés. J'en ai entendu parler via le bouche à oreille aussi. J'ai également mon frère qui a fait un saut en parachute au départ de Sion. Mon père a également pris des cours de vol. Je pense que c'est plutôt un aéroport de loisirs.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars le plus souvent en vacances en Nouvelle-Zélande, deux fois par année en général pour rendre visite à mon copain. Avant cela je partais souvent en France car mes parents adorent partir en vacances en France et j'allais souvent avec eux mais nous partions en voiture car ce n'est pas très loin.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Je préfère prendre le vol le moins cher si celui-ci est un vol court. Pour des vols plus longs, je suis prête à mettre plus d'argent car je souhaite avoir de la bonne nourriture dans l'avion. Lorsque tu payes plus, parfois tu peux même avoir des gens qui peuvent t'aider pour trouver la porte d'embarquement ou pour tout autre besoin et c'est très rassurant quand tu ne connais pas l'aéroport.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

En général, je vois le plus de publicité sur YouTube ou sur Internet plutôt le soir quand je rentre de travail. Je me repose dans le lit et je regarde des vidéos. Je passe aussi pas mal de temps sur Instagram ou Facebook.

Entretien 10

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

La dernière fois que j'ai pris l'avion, je suis parti directement du travail je ne suis pas revenu à la maison. C'était en décembre dernier avec ma fille et sa copine. Je suis allé depuis le boulot jusqu'à la gare avec le bus. Ensuite à la gare à Montreux nous avons pris le train, nous avons dû changer une fois de train pour aller à Bâle. Quand on est arrivée à Bâle, on avait faim alors on a acheté à manger à la gare et ensuite on a pris le bus jusqu'à l'aéroport. Arrivée à l'aéroport, on a fait le check-in, enregistré les bagages et on a attendu l'embarquement.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

J'ai aimé ne pas partir toute seule, j'avais de la compagnie et on a rigolé tout le long du trajet.

J'ai moins aimé passer la sécurité à l'aéroport car j'ai dû enlever mes chaussures et me faire fouiller. Je n'avais jamais eu ça auparavant.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

Généralement, je prends l'avion depuis Bâle parce qu'il y a des billets moins chers et la destination que je recherche. De plus c'est un petit aéroport et cela me plaît beaucoup car j'ai peur de me perdre dans un aéroport plus grand.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Les trois critères les plus importants sont pour moi la proximité en premier lieu. Le deuxième critère est le billet le moins cher en fonction des aéroports qui sont les plus proches. Le troisième critère est bien sûr le fait qu'il y ait la destination que je recherche.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

J'en ai déjà entendu parler mais je ne sais pas même pas s'il y a des vols commerciaux depuis là-bas. J'ai vu dans émission suisse mais je ne me suis jamais intéressé plus que ça. Pour moi, je le vois comme un petit aéroport qui ne propose pas de vols commerciaux. Je n'ai donc jamais pris l'avion depuis là-bas.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars en vacances au moins une fois par année, parfois ça peut arriver même deux fois. Je pars souvent quelques jours en Italie ou en France lorsque j'ai quelques jours de congé mais seulement en voiture car ça prend trop de temps de partir en avion et ça ne vaut pas la peine de prendre l'avion pour deux ou trois jours. Je pars le plus souvent en Macédoine pour voir ma famille et mes amis et ensuite en Grèce pour aller au bord de la mer.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Je suis plutôt low cost pour les billets d'avion. Je préfère investir plus d'argent pour les vacances, comme pour les hôtels, restaurants, activités. J'ai très peur en avion du coup j'essaye de le prendre le moins possible. Le confort ne me change rien car j'ai tout de même peur alors je préfère payer le moins possible.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je vois le plus de publicité à la télévision, le soir quand je rentre de mon travail et que je me couche sur mon canapé. Parfois, je vois tout de même sur Facebook mais je n'y suis pas très active. Je regarde également des recettes de cuisine sur internet et il y a aussi de la publicité mais le plus ça reste la télévision.

Entretien 11

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

Je suis parti de Genève pour arriver à Athènes. J'ai pris le train tôt le matin avec mes affaires de Pully direction Lausanne ce qui fait trois minutes de trajet. Puis j'ai pris le train à Lausanne pour l'aéroport de Genève ce qui fait environ 50 minutes de trajet. Dans le train, j'ai rejoint mes amis avec qui je partais pour faire le trajet ensemble. À l'aéroport, étape habituelle le check-in, la sécurité, puis le temps d'attente près de la porte d'embarquement. Comme nous étions un groupe le rendez-vous était assez en avance donc l'attente fut longue. Plusieurs d'entre nous ont pris un déjeuner en attendant l'embarquement.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

Ce que j'ai bien apprécié pendant tout ce cheminement, c'est le fait de partir entre amis et donc l'ambiance. Ce que j'ai moins apprécié c'est de partir tôt le matin. L'avion était très tôt, de ce fait, on devait partir encore plus tôt de la maison.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

De façon générale, je prends l'avion depuis Genève car c'est l'aéroport international le plus proche de mon lieu d'habitation qui propose toutes les destinations. Je prends parfois l'avion depuis Zürich aussi mais principalement c'est depuis Genève.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Les 3 critères les plus importants pour moi sont d'abord la distance, car je n'ai pas envie de faire beaucoup de trajets. Ensuite, ce sont les vols proposés c'est-à-dire est-ce qu'il y a toutes les destinations pour que je puisse avoir le choix. Pour finir, le design architectural, j'aime bien partir d'un aéroport qui est très joli.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je connais l'aéroport de Sion mais je n'ai jamais pris l'avion depuis là-bas. J'ai connu l'aéroport de Sion grâce à des amis qui ont travaillé là-bas que j'ai rencontré à l'armée. En revanche, je ne connais rien de plus sur cet aéroport. Je ne sais même pas quel type de vols il propose.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars le plus souvent en vacances en Italie, une ou deux fois par année pour voir ma famille mais je ne vais pas souvent en avion car je prends la voiture. Sinon je pars avec mes amis dans différentes villes en Europe mais jamais les mêmes.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Mon budget pour les vols dépend de la destination et du trajet. Pour l'instant, je suis plutôt low cost car je suis étudiant mais je pense que plus tard je mettrais plus d'argent pour avoir plus de confort.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

En général, je vois le plus de publicité sur internet et services de journaux digitaux. Je dirais à tout moment de la journée peut-être un peu plus le soir mais je consulte beaucoup mon téléphone, même lorsque j'ai une petite pause ou en marchant.

Entretien 12

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

Pour mon dernier voyage, j'ai pris le train pour aller à Genève. Quand je suis arrivé là-bas j'ai passé la sécurité sans problème et je me suis arrêté au magasin Duty Free, même si je n'achète jamais rien. Ensuite, je suis allé à la porte d'embarquement et j'ai attendu. L'avion était à l'heure et nous sommes donc partis à temps.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

J'ai toujours bien aimé passer la sécurité car je trouve que c'est là que tu réalises vraiment que tu pars en vacances et c'est aussi ce sentiment de sécurité que j'aime bien. J'ai besoin de me sentir en sécurité et rassuré. Ce que j'ai le moins aimé, c'est le temps d'attente avant l'embarquement. Je ne sais jamais comment m'occuper.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

Je prends l'avion le plus souvent depuis Genève car c'est le plus près et il y a beaucoup de choix de destinations et j'ai aussi l'habitude de prendre l'avion depuis là-bas. Je prends tout de même l'avion depuis l'aéroport de Zürich quelques fois mais seulement si je trouve des billets moins chers.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Pour moi, le plus important c'est la proximité afin ne pas perdre trop de temps dans les transports ainsi que le choix des destinations car j'aime bien visiter des pays différents. Pour finir, un critère important est bien sûr les prix des vols.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je connais l'aéroport de Sion parce que j'habite en Valais. J'ai déjà pris l'avion depuis cet aéroport et c'est beaucoup plus rapide, il y a moins de temps d'attente. En revanche, l'aéroport donne une impression d'être moins sécurisé. C'était d'ailleurs la même personne qui faisait plusieurs choses. Mais c'était très rapide en 30 min l'avion avait décollé. Au niveau de l'accueil, c'était vraiment bien car le personnel discutait avec nous, ce n'est pas comme à Genève où tout est fait automatiquement.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars toujours à des endroits différents mais peut-être le plus souvent en Allemagne. Je suis allé à Munich et Berlin entre amis pour faire la fête, deux fois en quatre ans. En général, je ne retourne pas au même endroit mais j'aime bien visiter des villes en Europe.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Ça dépend de la distance du trajet. Par exemple, quand je suis allé en Thaïlande, j'ai payé plus cher mais si ce sont des trajets courts je préfère prendre des vols low cost entre 150-200 francs l'aller-retour. Je n'ai pas besoin de confort pour un trajet court.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je vois le plus de publicité sur les réseaux sociaux, le soir quand je rentre du travail ou des cours. À partir de 17h, je pense ou sinon très tard le soir. Pendant la journée je ne suis pas très actif.

Entretien 13

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

La dernière fois que j'ai pris l'avion, c'était en janvier 2020 lorsque je suis allé à Prague. J'ai en premier lieu pris le bus depuis Le Mont-sur-Lausanne jusqu'au centre-ville. De ce point, j'ai pris le métro pour m'amener à la gare de Lausanne. Par la suite, j'ai pris le train jusqu'à Genève aéroport avant d'enfin pouvoir prendre l'avion après tous les contrôles de sécurité.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

Les points positifs pour moi sont l'excitation de pouvoir partir en vacances et la sensation d'apaisement. J'aime aussi le fait d'avoir du temps pour soi et pour faire des activités lors du voyage. Les points négatifs pour moi sont la longueur du trajet, l'attente, le prix des transports et la longueur de la queue lors des différents contrôles de sécurité.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

Je prends l'avion essentiellement depuis l'aéroport de Genève car c'est le plus pratique et le plus proche pour moi. Cependant, si les prix sont plus avantageux à Bâle ou Zürich ou qu'il n'y a pas la destination désirée au départ de Genève, je me déplace volontiers dans ces deux autres aéroports.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Le premier critère qui est le plus important pour moi est la proximité. Si je choisis un aéroport plus proche, je pourrai gagner du temps et donc de l'argent sur le billet de train. Mon deuxième critère sont les destinations desservies, j'aime bien avoir du choix car souvent je n'ai pas de ville précise. Le dernier critère est le coût des vols ou je dirai les compagnies disponibles depuis cet aéroport, comme ça je peux comparer les prix.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je connais l'aéroport de Sion car il est réputé pour son activité militaire. Je sais également qu'il y a des vols touristiques et des vols privés depuis cet aéroport.

Je n'ai pour ma part jamais pris l'avion au départ de Sion.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je n'ai pas de destination phare mais je dirai que je pars plus fréquemment en Angleterre car j'aime l'atmosphère qui y règne. Le prix des billets n'est pas trop cher et le temps de vol est relativement court.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Généralement, mon budget pour les vols est d'environ 150-200 CHF pour l'aller et le retour. Je voyage souvent en Low-cost pour pouvoir peut-être dépenser plus sur place et me faire plaisir. Je n'ai pas spécialement besoin de confort pour les vols de courte durée. Cependant, je préfère payer plus cher et avoir plus de confort pour un vol long-courrier.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je vois quelques publicités sur internet. Je ne regarde pas trop d'autres médias et ne vois donc pas beaucoup plus de publicités. Il y a également beaucoup de panneaux publicitaires. En général, je vois le plus de publicité le soir quand je rentre du travail.

Entretien 14

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

Mon dernier voyage était en été 2019 à Ibiza au départ de l'aéroport de Bâle. Le vol était à 6h du matin du coup c'était très tôt alors nous avons pris un hôtel là-bas. Nous sommes allés en voiture jusqu'à Bâle à trois heures de route. Le lendemain, une voiture nous a amenés à l'aéroport (cela faisait partie de l'hôtel), c'était à 10 minutes de l'aéroport. Nous avons laissé notre voiture à l'hôtel. Quand nous sommes arrivés à l'aéroport, nous avons fait le check-in et nous sommes allés déjeuner. Ensuite, nous avons fait le tour des magasins et nous avons attendu jusqu'à l'embarquement.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

J'ai apprécié être à 10 min de l'aéroport et j'ai pu dormir plus et j'ai bien aimé la nuit à l'hôtel. J'ai moins aimé l'attente, c'est ce que je déteste. Je n'aime pas trop prendre l'avion en plus. Mon père veut toujours arriver en avance, du coup on doit attendre beaucoup de temps. Je suis aussi très stressée avant de prendre l'avion. Je trouve qu'en train c'est beaucoup plus agréable, je suis beaucoup moins stressé parce qu'il ne faut pas arriver à l'avance et il n'y a pas de check-in.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

En général, je prends l'avion depuis l'aéroport de Zurich ou Bâle, parce que j'ai un appartement à Aarau. Pour moi, ce sont les aéroports les plus proches et nous n'avons pas de problème pour chercher une place de parking. Je préfère ces deux aéroports aussi parce qu'il y a beaucoup de destinations et j'aime beaucoup l'aéroport de Bâle parce qu'il est petit et plus pratique.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Mon premier critère est bien sûr s'il y a la destination que je cherche. Ensuite, je regarde aussi les horaires, si ce sont des horaires qui ne me conviennent pas, par exemple très tôt le

matin ou très tard le soir, je ne vais pas prendre l'avion depuis là-bas. Mon troisième critère est la proximité ou bien qu'il y ait un hôtel proche dans les environs. Je préfère prendre un hôtel pour que je puisse dormir là-bas la veille ou des places de parking pas trop cher ou encore l'accès en train à l'aéroport.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

J'ai entendu dans les médias quand il était en train de se développer. Je passe tous les jours là-bas. J'ai entendu qu'il y avait des vols directs mais je n'ai jamais pris l'avion depuis là-bas, j'ai l'impression que c'est très petit.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je pars le plus souvent en vacances en Italie parce que j'adore l'Italie et c'est un pays très proche de la Suisse surtout du lieu où j'habite. Par exemple, on est très vite à Milan et c'est déjà une autre culture. J'adore la nourriture et j'ai aussi de la famille là-bas. J'ai beaucoup fait de voyages en train jusqu'en Italie. J'y vais souvent, en tout cas une fois par mois.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Je regarde beaucoup le confort et je regarde les vols directs. Je suis prête à payer beaucoup plus pour plus de confort. Comme je n'aime pas prendre l'avion, il n'est donc pas envisageable de faire des escales. Je regarde aussi pour choisir une compagnie de confiance même si je dois payer plus cher, par exemple Swiss.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je vois le plus de publicité à la télé, quand je regarde des émissions. Ça arrive aussi sur Instagram quand je regarde des photos mais c'est surtout quand je regarde un film, le soir avant d'aller dormir.

Entretien 15

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

Nous sommes partis de la maison, un ami est venu nous amener jusqu'à la gare. Ensuite, nous avons pris le train jusqu'à l'aéroport de Genève. Quand nous sommes arrivés à l'aéroport, nous avons passé la sécurité et nous avons attendu l'avion pour le Sénégal. Nous avons eu deux heures de retard à Casablanca où nous avions l'escale. Après deux heures d'attente nous avons pu partir et arriver au Sénégal.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

Mon voyage s'est passé dans le stress car je suis très stressée quand je pars en vacances. Ce que j'ai apprécié le plus était d'arriver à Dakar dans un bel et nouvel aéroport et aussi de retrouver nos amis. J'ai moins aimé le check-in parce qu'on nous a dit qu'on avait besoin d'un visa alors que non. L'attente est également un point que je n'aime pas.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

Pour le peu de voyage que l'on fait, nous prenons l'avion depuis Genève car c'est plus pratique. Nous avons le train qui fait Martigny et Genève et puis nous arrivons sur place. Le trajet n'est pas très long et le temps passe vite. Nous n'avons pas besoin de changer de train surtout.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Le premier critère pour moi est la proximité déjà pour être le plus vite à l'aéroport. Le deuxième critère est la facilité d'accès, en train ou en voiture. Le dernier critère sont les destinations qu'il y a à partir de cet aéroport.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je connais l'aéroport de Sion parce que nous habitons près de Sion. La seule fois que nous avons pris l'avion depuis Sion était pour aller en Corse. C'était dans un petit avion sept places. Nous étions tous en famille, J'avais moins peur et j'ai super bien apprécié parce qu'on était en très petit comité. Le chemin jusqu'à l'aéroport est de 10 min et puis c'est un petit aéroport tout le monde se connaît c'est super pratique et très agréable.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

En général, nous partons une fois par année. Le plus souvent en Italie. Ces dernières années, nous avons pris l'avion mais toujours depuis Genève et puis sinon généralement en Europe très rarement pour aller plus loin.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Personnellement, je suis prête à mettre un peu plus pour plus de confort. Mais c'est vrai que si c'est des billets low cost ça me va aussi. Cela dépend également de la compagnie car je préfère mettre un peu plus pour voyager avec une compagnie de confiance.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

Je vois le plus de publicité les magazines et les journaux et de temps en temps à la télé. C'est quelque chose qui ne m'intéresse pas jusqu'au moment où on doit acheter quelque chose, partir en vacances, etc. Personnellement, je ne regarde rien du tout parce que c'est mon mari qui s'occupe de tout.

Entretien 16

1. Racontez-moi de manière chronologique votre dernier voyage en avion depuis le moment où vous êtes partis de chez vous jusqu'au moment où vous êtes monté dans l'avion.

Je suis parti de la maison et je suis allé chercher en voiture les personnes avec qui je devais partir. Ensuite, nous avons pris le train à Martigny et nous avons parké la voiture là-bas. Nous sommes arrivés à l'aéroport en train et nous avons passé la sécurité. Ensuite, nous sommes allés faire l'apéro et nous avons attendu devant la porte d'embarquement. Pour finir, nous sommes montés dans l'avion.

2. Pendant tout ce cheminement que vous m'avez raconté qu'est-ce que vous avez beaucoup apprécié et qu'est-ce que vous avez moins apprécié ?

Ce que j'ai le moins aimé était le fait de faire un long trajet pour aller à l'aéroport. Aller en train c'est long mais en revanche ce que j'ai bien aimé c'est que j'ai pu dormir dans les transports parce que ça me détresse.

3. D'une façon générale, depuis où prenez-vous l'avion et pourquoi de là-bas ?

Le plus souvent, je prends l'avion de Genève parce que c'est le plus proche. Cependant, j'ai tout de même voyagé des fois depuis l'aéroport de Zürich.

4. Quels sont les 3 critères les plus importants pour vous pour choisir un aéroport ? Pourquoi ceux-là ?

Le premier critère de choix d'un aéroport serait la proximité. Le deuxième critère serait le prix des billets d'avion. Le dernier critère serait la langue parlée dans l'aéroport. Par exemple, à Genève on parle français puis à Zurich allemand ou anglais.

5. Comment connaissez-vous l'aéroport de Sion ? /avez-vous pris l'avion depuis là-bas ? Quelle est votre expérience ?

Je connais l'aéroport de Sion depuis toujours car j'habite dans les environs et j'ai aussi des connaissances qui travaillent là-bas. J'ai beaucoup aimé voyager depuis l'aéroport de Sion car tu pars à 7 heures de la maison, à 8 heures tu décolles et à 9 heures tu arrives à ta destination

parce que ce sont des destinations proches. En plus, le personnel parle français et je n'ai pas besoin d'aller prendre le train pour arriver à l'aéroport.

6. Où partez-vous le plus souvent en vacances ? À quelle fréquence ? Pourquoi là-bas ?

Je ne pars pas très souvent en vacances, en tout cas en avion. Avant j'allais en Italie en voiture chaque année. Sinon, je pars le plus souvent en Europe mais ces dernières années je suis parti au Sénégal car j'ai des amis là-bas. J'y vais une fois par année.

7. Quel est votre budget pour les vols ? Est-ce que vous êtes plutôt low cost ou vous êtes prêt à mettre plus pour plus de confort ?

Le budget dépend de la destination. Je suis plutôt low cost mais je suis prêt à mettre plus pour plus de confort seulement si on est que deux personnes. Si je pars avec ma famille, donc quatre personnes, je préfère des vols low cost. Pour les vols long-courriers je suis prêt à mettre plus.

8. En général, dans quel média voyez-vous le plus de publicité, à quel moment ?

En général les endroits où je vois le plus de publicité c'est surtout Facebook et puis aussi à la télévision, le soir quand je rentre de mon travail.

Annexe II Sujet et mandat du travail de Bachelor

HES-SO Valais-Wallis

EE	IG	TO
X		

Sujet et Mandat Définitif du travail de bachelor

FO.2.2.02.27.HF
mob/06/08/2019

Filière: Economie d'entreprise, plein temps

Année 2019/2020

Confidentiel ☒Non confidentiel ☐

La directive sur les travaux de bachelor DI2.2.02.01 décrit précisément l'engagement de la HES-SO Valais-Wallis et celle du mandant selon que le sujet est confidentiel ou non.

Etudiant-e NOM Prénom Dimitrievska Ana Tél. 0766751533		Professeur NOM Prénom Fragnière Emmanuel																									
Mandant-e NOM (raison sociale) Skyguide-Swiss air navigation services Ltd Adresse complète Base Aérienne Pont des Iles 1950 Sion Email marc.vettovaglia@skyguide.ch		Personne de contact NOM Prénom Vettovaglia Marc Fonction Responsable Tél. 079 500 20 61																									
Titre du travail de bachelor Enquêtes et analyses des besoins de la population valaisannes pour les inciter à voyager à partir de l'aéroport de Sion.																											
Echéancier des travaux de bachelor <table> <tr> <td>➤ Formation à plein temps</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Variante 1</td> <td>février – juillet</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Variante 2</td> <td>septembre – novembre</td> </tr> <tr> <td>➤ Formation en emploi</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Variante 1</td> <td>février – août</td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Variante 2</td> <td>septembre – janvier</td> </tr> <tr> <td>➤ Type de tentative</td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>Première tentative</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>Seconde tentative</td> <td></td> </tr> </table>				➤ Formation à plein temps	<input type="checkbox"/>	Variante 1	février – juillet		<input checked="" type="checkbox"/>	Variante 2	septembre – novembre	➤ Formation en emploi	<input type="checkbox"/>	Variante 1	février – août		<input type="checkbox"/>	Variante 2	septembre – janvier	➤ Type de tentative	<input checked="" type="checkbox"/>	Première tentative			<input type="checkbox"/>	Seconde tentative	
➤ Formation à plein temps	<input type="checkbox"/>	Variante 1	février – juillet																								
	<input checked="" type="checkbox"/>	Variante 2	septembre – novembre																								
➤ Formation en emploi	<input type="checkbox"/>	Variante 1	février – août																								
	<input type="checkbox"/>	Variante 2	septembre – janvier																								
➤ Type de tentative	<input checked="" type="checkbox"/>	Première tentative																									
	<input type="checkbox"/>	Seconde tentative																									

EE	IG	TO
X		

D'autre part le-la mandant-e confirme avoir pris bonne note :

- ☒ - de la directive du système qualité relatives au travail de bachelor
- ☒ - que le travail sera réalisé selon la variante choisie ci-dessus
- ☒ - que la recherche d'un sujet de travail de bachelor incombe à l'étudiant-e; ses contacts avec les entreprises susceptibles de fournir un mandat n'engagent pas la responsabilité de l'école.
- ☒ - que le travail reste propriété de la HES-SO Valais-Wallis et que l'exemplaire qui est remis à l'entreprise par l'étudiant-e est destiné exclusivement à ses propres besoins
- ☒ - que la HES-SO Valais-Wallis se réserve le droit de publier sur le site Internet de l'école, le nom de l'entreprise, de l'étudiant-e, le titre du travail de bachelor ainsi qu'un résumé (sauf travaux confidentiels)
- ☒ - que les travaux confidentiels ne sont pas publiés. Le nom de l'étudiant, accompagné de l'information "Confidentiel" est publié avec un résumé du travail de bachelor, ne contenant ni les chiffres, ni les données sensibles. Le nom de l'entreprise n'est pas publié.
- ☒ - que la défense orale n'est pas publique (assistent à la défense, le professeur, l'expert et un représentant de la filière)
- ☒ - que l'étudiant et le professeur planifient avec le représentant du mandant / de la mandante, une présentation du travail de bachelor à l'entreprise

Attestation d'originalité (à l'attention de l'entreprise mandante)

- ☒ - Le/la mandant-e atteste qu'aucune étude similaire n'a déjà été effectuée.
- Lorsque des éléments relatifs au travail préexistent, ils doivent être mentionnés d'une manière explicite ci-après.

A la suite de ce formulaire, chaque étudiant-e doit fournir un rapport de 3 pages, comprenant les éléments suivants :

1. Titre du travail	Indiquez 1.1. Un titre pertinent qui fait référence au contexte, à l'objectif principal et éventuellement au nom de l'organisation / du projet.
2. Le contexte (l'entreprise)	Indiquez : 2.1. Quel est le contexte de votre entreprise et qu'attend-elle de votre travail de bachelor ? (max. 10 lignes) 2.2. Où votre travail va-t-il s'arrêter (ce que vous n'allez pas faire après discussion avec votre mandant) ?
3. L'état de l'art	Indiquez 3.1. Rédigez un bref état de l'art sur la thématique de votre travail de bachelor (méthodes possibles, définition des concepts, contexte, secteur d'activités, etc.) sur 15 – 20 lignes.
4. Les objectifs du travail	Indiquez sous la forme d'objectifs spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels : 4.1. Quelle est la question de recherche associée à votre problématique, à laquelle vous allez répondre à la fin de votre travail ? 4.2. Quels sont les objectifs que votre mandant cherche à atteindre avec votre travail ? (min. 4 objectifs) 4.3. Quels sont les livrables que vous allez présenter à votre mandant à la fin de votre travail ? (un livrable est un résultat tangible, mesurable et vérifiable d'un projet, comme par exemple un cahier de charges, une analyse SWOT, les résultats d'une enquête...) 4.4. Quelle sera la plus-value ainsi que l'impact de votre travail pour votre mandant ?
5. Les méthodologies	Indiquez 5.1. Quelles méthodologies vont vous permettre de répondre à votre question de recherche et d'atteindre les objectifs cités en point 4.2 ? (max. 10 lignes). Si vous envisagez de réaliser des entretiens qualitatifs, merci de noter le nombre d'entretiens prévus et le public cible (qui souhaitez-vous interroger ?). Si vous souhaitez faire remplir un questionnaire, merci de transmettre le nombre de retours attendus et le public cible (qui souhaitez-vous interroger ?). 5.2. Comment allez-vous collecter les données nécessaires à votre travail et garantir leur

HES-SO Valais-Wallis

EE	IG	TD
X		

Sujet et Mandat Définitif du travail de bachelor

FO.2.2.02.27.HF

mob/06/08/2019

qualité ? (max. 10 lignes)	
6. La planification	Indiquez : 6.1. Comment allez-vous répartir les 360 heures sur les étapes de votre travail en tenant compte de l'effort nécessaire pour implémenter la méthodologie (5.) et atteindre les objectifs (4.) ? 6.2. Quelles sont les principales dates / milestones dans le déroulement de votre travail ?
	7. La liste des références 7.1. La référence complète des sources qui seront en priorité utilisés dans votre état de l'art et votre travail, selon les normes APA.
ATTENTION	avant restitution, le descriptif définitif du mandat doit être daté et signé, par: l'entreprise mandante, le professeur et l'étudiant-e

Descriptif du mandat du travail de bachelor

1. **Titre du travail :** Enquêtes et analyses des besoins de la population valaisanne pour les inciter à voyager à partir de l'aéroport de Sion.
2. **Le contexte de l'entreprise :**
 - 2.1. Aujourd'hui 3 sociétés s'occupent du handling de l'aéroport de Sion : l'aéroport de Sion lui-même, Alpine Jet et TAG (www.sionaeroport.ch/). TAG propose des services aux personnes privées ou à la business classe. Alpine Jet assure les connexions VIP avec les stations touristiques, propose des services de limousine, réservation d'hôtel, de taxi et transfert d'hélicoptère. L'aéroport de Sion lui s'occupe des vols commerciaux. Les clients les plus présents à l'aéroport de Sion sont actuellement des personnes privées. L'aéroport aimerait offrir de nouvelles destinations aux clients commerciaux afin d'augmenter le nombre de passagers. Pour cela mon travail de Bachelor les aidera à identifier les clients potentiels et préciser la compréhension des besoins des clients actuels, identifier les offres les plus intéressantes à mettre en place et les opportunités/menaces qui peuvent se présenter avec ces dernières.
 - 2.2. Le travail s'arrêtera à la proposition de pistes d'innovation basée sur l'analyse des informations recueillies, mais sans mettre en place ces prestations.
3. **L'état de l'art :** La Suisse possède dix aéroports régionaux. Ceux-ci sont régulés et exploitent l'infrastructure selon des concessions émises par la Confédération. Les principales activités de ces aéroports sont des vols internationaux et des vols militaires. En 1998, il y a la libéralisation du marché aérien intérieur suisse et à partir de 2002, la libéralisation du trafic entre la Suisse et l'Union européenne. Cette libéralisation a permis à ces aéroports de développer leur réseau international pour un marché de niche selon leurs caractéristiques spécifiques, comme par exemple les vacances de ski pour les touristiques Britanniques pour l'aéroport de Sion.

Dans une étude de l'UNIL réalisée en 2009, celle-ci nous apprend que pour que l'aéroport de Sion soit rentable il doit accueillir au moins 500 000 passagers commerciaux par année, ce qui n'est pas le cas actuellement. Etant donné que l'aéroport accueille aujourd'hui beaucoup de privées et moins de touristes, le nombre de passagers baisse lorsqu'il est question d'aviation privée. Le tourisme valaisan vit principalement de tourisme grand public, il faut donc en attirer un maximum afin que l'aéroport et le canton puissent tous les deux tirer profit de cela. « Un développement de l'aéroport uniquement tourné vers le tourisme haut-de-gamme ne profiterait qu'à un nombre très restreint de communes, tandis qu'une offre tournée vers le grand public profiterait à l'ensemble du canton. » (Présentation du rapport d'expertise sur l'aéroport de Sion, 2018, p.58).

Une autre étude réalisée sur l'aéroport de Sion en collaboration avec l'aéroport de Genève affirme qu'il faut attirer les résidents du canton ou les visiteurs du valais qui partent ou arrivent de Genève. En 2018, selon les informations données par l'équipe marketing de Genève, 184 000 individus qui résident dans le Valais ont pris l'avion depuis Genève et 184 000 sont venus visiter le Valais.

EE	IG	TO
X		

4. Les objectifs du travail :

- 4.1. Quelles sont les destinations susceptibles d'attirer des nouveaux clients valaisans à l'aéroport de Sion ?
- 4.2. Les objectifs de mon travail :
- Identifier les clients potentiels,
 - Identifier les besoins de ces clients,
 - Identifier les canaux de communication avec lesquels les atteindre,
 - Analyser l'expérience des clients.
- 4.3. Les livrables de mon travail :
- Les résultats et analyses de mes entretiens,
 - Une immersion,
 - Des recommandations.
- 4.4. La plus-value de ce travail pour le mandant sera qu'à l'aide de ce travail il pourra identifier : 1) les offres actuelles les plus attractives et les propositions de nouvelles offres à mettre en place, 2) les clients auxquels offrir les meilleurs services (sophistication de l'offre) ainsi que les nouveaux clients potentiels en fonction des nouvelles offres proposées ainsi que les canaux permettant de les toucher. Ce travail servira de piste pour l'élaboration de nouvelles offres.

5. Les méthodologies :

- 5.1. Pour atteindre mes objectifs 13 entretiens semi-directifs vont être effectués. Pour cela, 3 employés de compagnies aériennes vont être interrogés afin de découvrir leur perception de l'Aéroport de Sion. Ensuite 5 clients de l'aéroport de Sion seront interrogés. Cela va m'aider à savoir quelles sont les offres actuelles les plus intéressantes et identifier de nouveaux besoins.
- Pour finir, 5 habitants Valaisans qui n'ont jamais pris l'avion depuis l'aéroport de Sion vont également être interrogés. Ainsi, ça m'aidera à identifier les clients potentiels et les nouvelles destinations qui peuvent être susceptibles d'attirer des clients.
- La deuxième méthodologie qui va également être utilisée est l'immersion. L'immersion me permettra de faire une observation sur le terrain pour vivre l'expérience des clients et analyser les dispositions matérielles.
- 5.2. Les données vont être collectées grâce à des entretiens semi-directifs probablement à distance, par Skype, Teams ou Zoom en vue de la situation actuelle. Pour l'immersion, je me rendrai dans les locaux de l'aéroport de Sion.

6. Planification :

- | | | |
|------|------------------------------------|------|
| 6.1. | Rédaction du questionnaire | 10h |
| | Entretiens semi-directifs | 50h |
| | Analyse des résultats | 120h |
| | Immersion | 50h |
| | Recommandations | 50h |
| | Rédaction du dossier | 50h |
| | Modification du dossier | 10h |
| | Temps de réserve pour les imprévus | 10h |

EE	IG	TO
X		

6.2.	Début du mandat	septembre
	Entretiens semi-directifs	juin/juillet
	Tri des données et analyse	septembre
	Immersion	septembre
	Rédaction de rapport	octobre
	Dépôt du dossier	16.11.2020

7. La liste des références :

https://doc.rero.ch/record/27262/files/WP_3_2011.pdf : Csikos P. (2013), Les effets de la libéralisation du secteur de l'aviation civile sur l'espace aérien suisse (1988-2009), Etude de cas

http://www.verts-vs.ch/uploads/document_upload/file/290/Rapport_Athias.pdf : Athias, L. (5 mars 2018). Aéroport de Sion, rapport d'expertise

Aéroport de Sion (Octobre 2019) : Market analysis and opportunities (non publié)

Annexe III Remarques du jury avant l'attribution

Béatrice Girod Lehmann

De: Ana Dimitrievska
Envoyé: mercredi 3 juin 2020 19:23
À: Béatrice Girod Lehmann
Cc: Emmanuel Fragniere
Objet: RE: EE - Sujet & mandat TB 2020

Bonjour,

J'ai traité les demandes du jury comme suit.

Voici le nouveau titre de mon travail :

« Enquêtes de terrain exploratoires pour l'élicitation des besoins de futur prospect de l'aéroport de Sion pour l'identification et la mise en place de nouvelles destinations »

Mon TB se limitera au potentiel de nouvelles destinations et l'immersion sera abandonnée. Cependant après discussion avec mon professeur, je garderai tout de même quelques éléments afin de bien contextualiser la problématique. Mon travail sera dirigé vers du service design comme demandé.

Concernant les entretiens j'accepte également d'augmenter mon nombre d'entretien à 15.

Pour les autres remarques, comme mentionné plus haut, les éléments d'immersion seront remplacés par les entretiens semi-directif.

Vous trouverez également la confirmation de mon professeur ci-dessous.

Meilleures salutations,
Ana Dimitrievska

De : Emmanuel Fragniere
Envoyé : mercredi 3 juin 2020 19:06
À : Ana Dimitrievska
Objet : RE: Travail de Bachelor

Bonsoir Ana,

C'est parfait et ça correspond bien à ce que nous avons discuté.

Merci d'avoir pris le soin de traiter avec précision toutes les demandes de modification de votre proposition.

Cordialement

Emmanuel

De : Ana Dimitrievska
Envoyé : mercredi 3 juin 2020 18:54
À : Emmanuel Fragniere
Objet : Travail de Bachelor

- Attention au respect des normes APA dans l'état de l'art et dans la liste des références.

Je reste à votre disposition pour toute question.

Cordialement salutations,

Béatrice Girod Lehmann
Coordinatrice jury TB EE



Béatrice Girod Lehmann
Adjointe scientifique HES
Haute Ecole de Gestion
Institut Entrepreneurial & Management



Tel: +41 27 606 90 94

Email: beatrice.girod@hevs.ch, masqsm@hes.so.ch - Web: www.hevs.ch, www.masqsm.ch

Coordinatrice Formation Continue HEG. Présente les mardis et vendredis.

HES-SO Valais-Wallis • Techno-Pôle 3 • 3960 Sierre
+41 58 606 90 94 • info.jem@hevs.ch • www.hevs.ch



Be green, keep it on the screen

Déclaration de l'auteur

À la fin du travail de Bachelor, après les annexes, l'auteur doit insérer et signer la déclaration suivante : « Je déclare, par ce document, que j'ai effectué le travail de Bachelor ci-annexé seul, sans autre aide que celles dûment signalées dans les références, et que je n'ai utilisé que les sources expressément mentionnées. Je ne donnerai aucune copie de ce rapport à un tiers sans l'autorisation conjointe du RF et du professeur chargé du suivi du travail de Bachelor, y compris au partenaire de recherche appliquée avec lequel j'ai collaboré, à l'exception des personnes qui m'ont fourni les principales informations nécessaires à la rédaction de ce travail et que je cite ci-après :

- Emmanuel Fragnière, professeur répondant
- Marc Vettovaglio, Responsable Marketing