



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# **Attitudes et sensibilisation du public sur la protection des passagers aériens**

## **Rapport final**

Préparé par l'Office des transports du Canada

Nom du fournisseur : EKOS Research Associates

Numéro de contrat : 94001-181175/001/CY

Valeur du contrat : 6 975.00 \$

Date du contrat : 19 septembre 2018

Date de livraison : 2 octobre 2018

Numéro d'enregistrement : 046-18

Pour des renseignements supplémentaires sur ce rapport, veuillez contacter l'Office des transports du Canada à :

[info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)

This report is also available in English

**Canada**

# **Attitudes et sensibilisation du public sur la protection des passagers aériens**

## **Rapport final**

Préparé pour l'Office des transport du Canada

Nom du fournisseur : EKOS Research Associates

Octobre 2018

Ce rapport résume les résultats d'un sondage de 930 passagers aériens.

This publication is also available in english under the name: Public Attitudes and Awareness of Airline Passenger Protection

Cette publication peut être reproduite uniquement pour des fins non-commerciales. Une permission écrite doit être obtenue de l'Office des transports du Canada. Pour des renseignements supplémentaires sur ce rapport, veuillez contacter l'Office des transports du Canada à : [tim.hillier@otc-cta.gc.ca](mailto:tim.hillier@otc-cta.gc.ca)

**Numéro de catalogue :**

TT4-47/2-2019F-PDF

**(ISBN) :**

978-0-660-27950-3

À titre de cadre supérieur des Associés de recherche EKOS Inc., j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. En particulier, les documents remis ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Derek Jansen

Vice-président

Les Associés de recherche EKOS

Prière de se référer au rapport Advitek #POR 053-17

EKOS RESEARCH ASSOCIATES

**Ottawa Office**

359 Kent Street, Suite 300

Ottawa, Ontario

K2P 0R6

Tel: (613) 235 7215

Fax: (613) 235 8498

E-mail: [pobox@ekos.com](mailto:pobox@ekos.com)

**[www.ekos.com](http://www.ekos.com)**

# Sommaire

## Contexte et méthodologie

L'Office des transports du Canada (OTC) a trois mandats fondamentaux : veiller au bon fonctionnement et à l'efficacité du réseau de transport national, protéger le droit fondamental des personnes ayant une déficience d'accéder aux services de transport, et offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur. L'élaboration réussie d'un règlement efficace est tributaire de l'obtention des points de vue et des préoccupations des membres du public relativement à leurs expériences de voyage.

L'OTC a retenu les services d'Advitek pour recueillir, au moyen de son logiciel spécialisé, des données quantitatives auprès de voyageurs à un certain nombre d'aéroports du Canada. EKOS avait la responsabilité d'analyser les données et de produire un rapport sommaire des constatations tirées de ce sondage.

## Constatations du sondage

### COMMUNICATION AVEC LES PASSAGERS

Les résultats montrent que les passagers aériens accordent beaucoup d'importance à l'information qu'ils reçoivent lors de déplacements en avion. Presque tous les répondants (96 pour cent) affirment qu'il est important d'être tenus au courant de ce qu'il faut faire en cas de problème, et un peu moins de neuf répondants sur dix (86 pour cent) estiment qu'il est très important que les passagers soient informés des obligations de la compagnie aérienne à leur endroit. Les trois quarts des répondants (77 pour cent) affirment qu'il est important qu'ils soient mis au courant de la meilleure façon de présenter une plainte.

Le courriel et les documents diffusés par la compagnie aérienne figurent de façon constante parmi les méthodes privilégiées pour l'obtention de ces renseignements, bien que les répondants soient également ouverts à l'idée de recevoir des communications par message texte et au moyen d'applications de téléphone intelligent. Les sites Web de la compagnie aérienne sont considérés comme un outil important pour le dépôt de plaintes, mais ils sont jugés moins utiles pour l'obtention des autres types de renseignements. Les enseignes et les annonces à l'aéroport figurent constamment dans les dernières préférences.

Les résultats indiquent également une préférence marquée pour l'obtention de renseignements sur le transport aérien le plus tôt possible. Environ neuf répondants sur dix (93 pour cent) affirment qu'il est important de recevoir de l'information dès qu'un problème survient. Les trois quarts des répondants (74 pour cent) accordent beaucoup d'importance à l'obtention de renseignements au moment de leur réservation, et sept répondants sur dix souhaitent recevoir des renseignements au guichet d'enregistrement de l'aéroport (70 pour cent) ou avant d'acheter leur billet (69 pour cent).

### PROBLÈMES CONCERNANT LES BAGAGES

La plupart des passagers aériens savent que les compagnies aériennes peuvent être tenues responsables des bagages perdus, retardés ou endommagés, bien qu'une importante minorité – 27 pour cent – ne soit pas au courant. L'obtention d'un dédommagement pour des bagages perdus ou endommagés est une attente quasi universelle. Presque tous les répondants (97 pour cent) affirment qu'il est important que les compagnies aériennes versent un paiement proportionnel à la valeur des bagages, et plus de neuf répondants sur dix (94 pour cent) accordent une grande importance au remboursement de leurs frais de bagages.

## RETARDS ET ANNULATIONS

Les répondants attachent beaucoup d'importance à divers types d'aide dans le cas d'un vol retardé, particulièrement aux nouvelles réservations dans un délai raisonnable (97 pour cent), à l'hébergement pour la nuit (96 pour cent), aux mises à jour régulières sur la situation (95 pour cent), au remboursement des billets (91 pour cent) et à l'accès gratuit aux communications comme le Wi-Fi (86 pour cent). Les bons alimentaires sont jugés relativement moins importants (76 pour cent) que les autres types d'aide.

Les répondants accordent également une grande importance au dédommagement pour les vols retardés, en particulier aux billets gratuits (84 pour cent), aux paiements comptant (77 pour cent), aux bons de transport (73 pour cent) et au surclassement (70 pour cent). Dans une proportion de neuf sur dix (92 pour cent), les répondants estiment qu'il est raisonnable que les compagnies aériennes proposent aux passagers le choix entre un paiement comptant et un autre type de dédommagement.

Les résultats indiquent que les passagers aériens s'attendent à ce qu'un large éventail de services leur soient proposés lorsqu'ils sont à bord d'un avion qui est en attente sur l'aire de trafic pendant plus de trois heures, en particulier des toilettes fonctionnelles (97 pour cent), une ventilation adéquate (96 pour cent), une quantité suffisante d'eau (96 pour cent), des mises à jour régulières sur la situation (95 pour cent), des soins médicaux (93 pour cent), un accès aux communications (91 pour cent), une quantité suffisante de nourriture (88 pour cent) et la possibilité de descendre de l'avion (84 pour cent). Les mises à jour sur la météo et les nouvelles locales sont considérées comme des priorités relativement moins importantes (55 pour cent et 44 pour cent, respectivement).

On a demandé aux répondants ce qu'ils considèrent comme un dédommagement équitable dans le cas du retard ou de l'annulation de leur vol. Les attentes sont généralement basses pour les retards de deux heures ou moins, les répondants proposant dans ce cas un montant moyen de 143 \$. Les répondants ont également recommandé un montant moyen de 330 \$ pour les retards de deux à six heures, et de 636 \$ pour les retards de six heures et plus. Les attentes en matière de dédommagement sont nettement plus élevées dans le cas d'un refus d'embarquement attribuable à une surréservation; les recommandations vont en effet de 220 \$, pour un retard de deux heures et moins, à 825 \$, pour un retard de six heures et plus. Dans presque tous les cas, le paiement comptant a été proposé comme dédommagement, la plupart des répondants ayant suggéré que ce dernier corresponde au coût du billet, à un montant comptant fixe ou à un paiement comptant proportionnel au coût du vol.

## ATTRIBUTION DES SIÈGES DES MINEURS

Il n'est pas étonnant que les points de vue sur la distance séparant le siège d'un enfant et celui de ses parents varient beaucoup selon l'âge de l'enfant. La grande majorité des répondants (86 pour cent) affirment qu'un enfant de moins de cinq ans devrait occuper un siège adjacent à celui de son parent ou tuteur, ou être assis à un siège de distance. De la même façon, les trois quarts des répondants (76 pour cent) estiment que les enfants âgés de six à onze ans devraient s'asseoir à un siège de distance de leur parent, bien que 22 pour cent des répondants soient prêts à accepter une distance de deux sièges ou une place dans la même rangée.

Dans le cas d'un enfant âgé de douze à quatorze ans, les répondants se montrent beaucoup plus flexibles. Seulement un quart d'entre eux (27 pour cent) estiment que l'enfant devrait occuper un siège adjacent à celui de son parent ou tuteur, et une proportion semblable de répondants (22 pour cent) pensent qu'un seul siège devrait les séparer. Un répondant sur six approuverait une séparation de deux sièges (16 pour cent), l'attribution d'un siège dans la même rangée (18 pour cent) ou une séparation maximale de trois rangées (16 pour cent).