



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Sondage sur la satisfaction des passagers aériens mené par l'Office des transports du Canada

Sommaire

Préparé pour l'Office des transports du Canada

Fournisseur : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.

Numéro du contrat : CW2332540

Valeur du contrat : 65 822,50 \$

Date d'attribution du contrat : 29 septembre 2023

Date de livraison : avril 2024

Numéro d'enregistrement : POR 045-23

Pour plus d'information concernant ce rapport, veuillez communiquer avec l'Office des transports du Canada à l'adresse info@otc-cta.g.ca.

This report is also available in English

Canada

Sondage sur la satisfaction des passagers aériens mené par l'Office des transports du Canada

Sommaire

Préparé pour l'Office des transports du Canada

Fournisseur : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.

Date : avril 2024

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne mené par EKOS Research Associates Inc. au nom de l'Office des transports du Canada. Le sondage a été mené auprès de 2 065 passagers aériens canadiens, entre le 25 janvier et le 6 février 2024.

Also available in English under the title *CTA Air Passenger Satisfaction Survey*.

La présente publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Veuillez au préalable obtenir une autorisation écrite de l'Office des transports du Canada. Pour plus d'information concernant ce rapport, veuillez adresser un courriel à l'Office des transports du Canada à info@otc-cta.g.ca.

Numéro de catalogue : TT4-91/2024E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-70693-1

Publications connexes (numéro d'enregistrement : **POR 045-23**)

Sondage sur la satisfaction des passagers aériens mené par l'Office des transports du Canada

Numéro de catalogue : TT4-91/2024F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-70694-8

SOMMAIRE

A. CONTEXTE ET OBJECTIFS

L'Office des transports du Canada (OTC) est un organisme de réglementation indépendant et un tribunal quasi judiciaire qui a toutes les attributions d'une cour supérieure. L'Office exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport national très vaste et complexe.

L'OTC a trois mandats principaux :

- veiller à ce que le réseau de transport national fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens : depuis ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les voyageurs et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité;
- protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible;
- offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

Grâce à cette recherche, nous comprendrons mieux l'opinion des passagers canadiens concernant leur expérience du transport aérien.

Le public cible pour le sondage était le passager aérien de plus de 18 ans ayant pris l'avion au cours des cinq dernières années.

B. MÉTHODE

La recherche a été menée sous forme de sondage en ligne auprès de 2 065 Canadiens âgés de 18 ans ou plus qui ont pris l'avion depuis 2019. Le sondage s'est déroulé du 25 janvier au 6 février 2024 d'un bout à l'autre du Canada, dans les deux langues officielles.

Tous les résultats de sondage sont pondérés par région, âge et sexe, selon les données de Statistique Canada, afin que les résultats soient représentatifs du public canadien. La marge d'erreur pour un sondage dont la taille est de $n = 2\,065$ est de plus ou moins 2,2 points de pourcentage, 19 fois sur 20.

L'annexe A renferme une description détaillée de la méthode utilisée au cours de l'étude. L'annexe B renferme le questionnaire complet du sondage.

C. PRINCIPALES CONSTATATIONS

Les principales constatations tirées de l'étude sont résumées ci-après. Le reste du rapport présente une description détaillée des résultats.

Fréquence des voyages aériens

Tout d'abord, nous avons demandé aux répondants combien de fois ils avaient pris l'avion à l'intérieur du Canada et à l'international, au cours des cinq dernières années. Une majorité de Canadiens affirment avoir pris l'avion une ou deux fois durant cette période, tant à l'intérieur du Canada (34 %) qu'à l'international (38 %). Environ une personne sur cinq affirme avoir pris six fois ou plus des vols intérieurs (23 %) ou internationaux (17 %) au cours des cinq dernières années.

Expérience du passager

Les résultats révèlent une satisfaction générale du transport aérien. Lorsque nous demandons aux répondants dans quelle mesure ils sont satisfaits de leur plus récente expérience du transport aérien, trois sur quatre, soit 75 %, se disent satisfaits, et seulement 12 % affirment ne pas l'être.

À la question ouverte à savoir quels changements les répondants suggéreraient aux compagnies aériennes ou aux aéroports pour améliorer leur expérience du transport aérien,

nous avons obtenu toutes sortes de suggestions. Quatorze pour cent indiquaient vouloir que les sièges soient améliorés (sièges trop petits, pas d'espace pour les jambes), 12 % aimeraient que les horaires des vols soient plus fiables (éviter les retards, les annulations et les changements d'itinéraire), et 11 % mentionnaient le prix des billets (cesser d'imposer des coûts excessifs, trop de frais supplémentaires).

Les passagers aériens devaient indiquer dans quelle mesure les informations fournies étaient claires concernant leur plus récent vol. Les résultats montrent que la grande majorité (93 %) estimait que l'itinéraire de voyage était clair, et que huit répondants sur dix (78 %) étaient du même avis à propos des renseignements sur les sièges et les frais de sélection de sièges. Les deux tiers (68 %) estimaient que les conditions de leur billet étaient claires, et un peu plus de la moitié (52 %) disaient la même chose concernant les règles sur les remboursements. Toutefois, seulement quatre répondants sur dix ont trouvé que les autres frais et droits (46 %) ou encore les frais de réacheminement (43 %) étaient clairement communiqués.

Nous avons également demandé aux répondants dans quelle mesure ils étaient convaincus que la prochaine expérience du transport aérien serait positive. La plupart des Canadiens (59 %) en étaient convaincus, mais lorsque nous leur avons demandé s'ils pensaient que la compagnie aérienne leur offrirait une solution satisfaisante en cas de problème avec leur vol, seulement 29 % en étaient convaincus.

Traitement des plaintes des passagers par la compagnie aérienne

Nous avons constaté que de nombreux passagers aériens canadiens avaient vécu une perturbation de vol qui leur avait occasionné un retard de plus de deux heures : 53 % ont indiqué que la situation s'était produite au cours des cinq dernières années, et un peu moins que la moitié (45 %) ont dit ne pas avoir vécu une telle situation durant cette même période.

Aux répondants ayant indiqué qu'ils avaient vécu une perturbation de vol qui leur avait occasionné un retard de plus de deux heures, nous avons demandé si la compagnie aérienne leur avait fourni l'information et l'assistance nécessaires durant la perturbation. Un peu plus de la moitié (52 %) ont dit avoir été informés régulièrement de l'état de leur vol, mais seulement quatre sur dix (40 %) estimaient que la compagnie aérienne leur a fourni les renseignements dont ils avaient besoin de manière claire et en temps opportun. Très peu ont indiqué avoir reçu de l'assistance sous forme de nourriture et de boissons pendant le retard (28 %) ou avoir été informés qu'ils pourraient avoir droit à une indemnité (11 %).

Nous avons demandé à tous les répondants s'ils étaient au courant de leurs droits lors d'une perturbation de vol, comme un retard, une annulation ou un refus d'embarquement. Les résultats montrent que la plupart des passagers aériens canadiens n'étaient pas au courant : moins de la moitié connaissaient leur droit à une assistance sous forme de nourriture et de boissons et, si nécessaire, à un hébergement (41 %), à un réacheminement (40 %), à une indemnité pour les inconvénients subis en raison de la perturbation (39 %), ou à un remboursement (31 %).

Les résultats donnent à penser que peu de passagers aériens canadiens ont soumis une demande ou une plainte auprès d'une compagnie aérienne au cours des cinq dernières années concernant une perturbation de vol (17 %) ou encore des bagages perdus ou endommagés (13 %).

Parmi les répondants qui ont dit avoir soumis une demande ou une plainte auprès d'une compagnie aérienne, seulement quatre sur dix estimaient que le personnel de la compagnie aérienne les avait aidés à régler la plainte (43 %), et encore moins trouvaient que la compagnie aérienne leur avait fourni les renseignements dont ils avaient besoin de manière claire et concise et en temps opportun (31 %), ou les avaient informés de leurs droits en tant que passager aérien (18 %).

Parmi ceux qui affirment avoir soumis une demande ou une plainte auprès d'une compagnie aérienne, un peu moins de quatre répondants sur dix (39 %) se sont dits satisfaits du règlement du problème, et presque la moitié (49 %) ont affirmé le contraire.

Expérience des passagers avec l'OTC

Nous avons demandé à tous les répondants s'ils savaient que le Canada offrait aux passagers aériens un régime de protection du consommateur. Trois sur quatre (72 %) ont dit être au courant et seulement un sur quatre (24 %) affirmait ne pas l'être.

Nous avons également demandé aux passagers aériens s'ils savaient que l'OTC pouvait régler des plaintes relatives au transport aérien. Seulement un sur trois (36 %) a répondu oui, tandis que 58 % ont répondu non.

À la question de savoir si les répondants avaient déjà déposé une plainte auprès de l'OTC, seulement trois pour cent ont répondu oui et la vaste majorité (97 %) a répondu non.

Résultats et signification

Les résultats du coup de sonde auprès de passagers aériens canadiens révèlent qu'ils sont largement satisfaits de leur plus récente expérience de voyage et se disent assez convaincus que leur prochaine expérience en transport aérien sera positive. Toutefois, ils sont bien moins convaincus que la solution à un éventuel problème avec un vol serait satisfaisante.

Les résultats montrent également que de nombreux passagers aériens canadiens ont vécu une importante perturbation de vol dans les dernières années, et peu parmi ces répondants estiment que la compagnie aérienne leur a fourni les renseignements ou l'assistance nécessaires durant la perturbation. De plus, la plupart des passagers aériens canadiens ne semblent pas être au courant de leurs droits en cas de perturbation de vol.

Parmi ceux qui ont présenté une plainte auprès d'une compagnie aérienne, peu estimaient qu'elle leur avait fourni les renseignements ou l'assistance nécessaires pour régler leur plainte, et la plupart n'ont pas été satisfaits du règlement de leur plainte.

Selon les conclusions tirées, même si de nombreux Canadiens affirment être au courant du régime de protection du consommateur offert aux passagers aériens, peu sont au courant du rôle que joue l'OTC dans le règlement des plaintes relatives au transport aérien, et très peu ont déposé une plainte auprès de l'OTC.

D. VALEUR DU CONTRAT

La valeur du contrat de recherche sur l'opinion publique est de 65 822,50 \$ (TVH comprise).

Fournisseur : Les Associés de recherche EKOS inc.

Numéro de contrat de SPAC : CW2332540

Date d'attribution du contrat : 29 septembre 2023

Pour plus de renseignements sur le présent sondage, veuillez envoyer un courriel à l'adresse info@otc-cta.g.ca.

E. ATTESTATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

J'atteste, par la présente, à titre d'agent principal de EKOS Research Associates Inc., que les produits livrables sont en tous points conformes aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et dans la Directive sur la gestion des communications. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information 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.

Signature :



Derek Jansen (vice-président)