



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

*Rapport final*

**Préparé pour l'Office des transports du Canada**

**Fournisseur : EKOS RESEARCH ASSOCIATES 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](mailto:info@otc-cta.g.ca).

*This report is also available in English*

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

Rapport final

Préparé pour l'Office des transports du Canada

Fournisseur : EKOS RESEARCH ASSOCIATES 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](mailto:info@otc-cta.g.ca).

**Catalogue Number:** TT4-91/2024E-PDF

**International Standard Book Number (ISBN):** 978-0-660-70693-1

**Related publications** (registration number: 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

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Sommaire</b>	<b>4</b>
A. Contexte et objectifs	4
B. Méthode	5
C. Principales constatations	5
D. Valeur du contrat	8
E. Attestation de neutralité politique	9
<b>Résultats détaillés</b>	<b>10</b>
A. Fréquence des voyages aériens	10
B. Expérience du passager	12
C. Traitement des plaintes des passagers par la compagnie aérienne	20
D. Expérience des passagers avec l'OTC	27
<b>Annexes</b>	<b>33</b>
A. Détails de la méthode	33
B. Questionnaire pour le sondage	36

# 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 : EKOS Research Associates

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...



## 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)

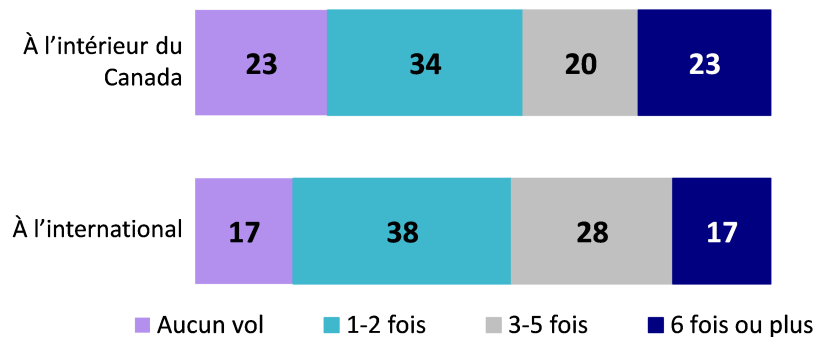
# RÉSULTATS DÉTAILLÉS

## A. FRÉQUENCE DES VOYAGES AÉRIENS

### Fréquence de vol des cinq dernières années

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. La majorité des 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 un répondant sur cinq affirme avoir pris six fois ou plus des vols intérieurs (23 %) ou internationaux (17 %) au cours des cinq dernières années. Nous avons retiré les questionnaires dans lesquels le répondant a indiqué qu’il n’avait pas pris de vol, ni intérieur ni international, au cours des cinq dernières années.

**Graphique 1 : Fréquence de vol des cinq dernières années**



**Q1a-b.** Au cours des cinq dernières années, combien de fois avez-vous pris l’avion...?

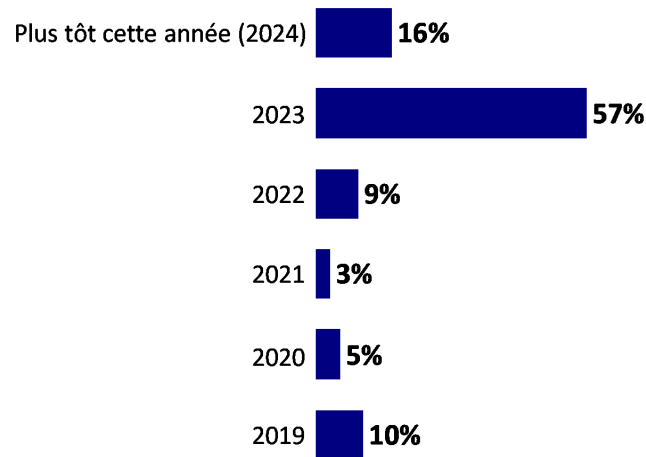
**Base :** n=2065

- Les répondants qui sont plus susceptibles d’avoir pris l’avion six fois ou plus (tant des vols intérieurs qu’internationaux) au cours des cinq dernières années sont les hommes, les répondants ayant fait des études universitaires, et ceux dont le ménage a un revenu de 150 000 \$ ou plus.

### Année des vols au cours des cinq dernières années

Selon les résultats, la plupart des répondants disent avoir pris l'avion la dernière fois en 2023 (57 %). Il n'est pas étonnant de constater que très peu ont dit avoir pris l'avion entre 2020-2022, lorsque la pandémie de COVID-19 a énormément restreint le transport aérien au Canada et ailleurs dans le monde.

### Graphique 2 : Année des vols au cours des cinq dernières années



**Q2.** Quand avez-vous pris l'avion la dernière fois?

**Base :** n=2065

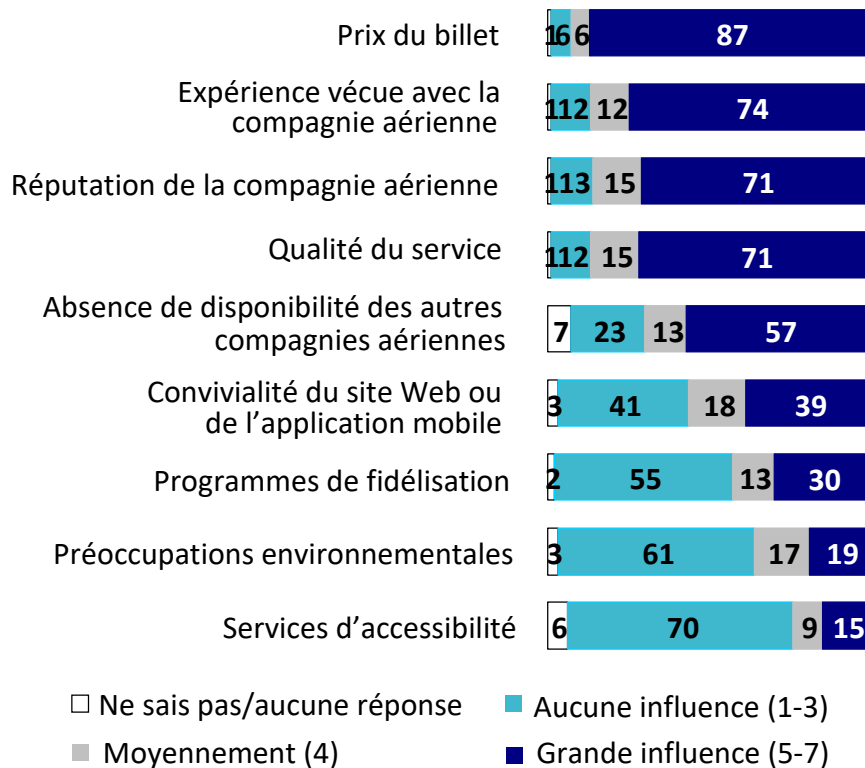
- Les répondants qui sont beaucoup plus susceptibles d'affirmer avoir pris un vol en 2023 sont ceux résidant dans une province de l'Atlantique (63 %), ceux ayant fait des études universitaires (59 %), et ceux dont le ménage a un revenu de 150 000 \$ ou plus (62 %).

## B. EXPÉRIENCE DU PASSAGER

### *Influences sur l'achat de billet*

Nous avons demandé aux répondants dans quelle mesure certains éléments influençaient leur décision lorsqu'ils achetaient un billet d'avion. Il n'est pas étonnant de constater que le prix du billet arrivait bon premier (87 %), mais plusieurs autres facteurs ont aussi fortement influencé les décisions sur le transport aérien. Sept sur dix estimaient que leur décision a grandement été influencée par l'expérience vécue avec la compagnie aérienne (74 %), la réputation de la compagnie aérienne (71 %), et la qualité du service (71 %).

**Graphique 3 : Influences sur l'achat de billet**



**Q3a-j.** Veuillez indiquer dans quelle mesure chacun des éléments suivants influence votre décision lorsque vous achetez un billet.

**Base :** n=2065

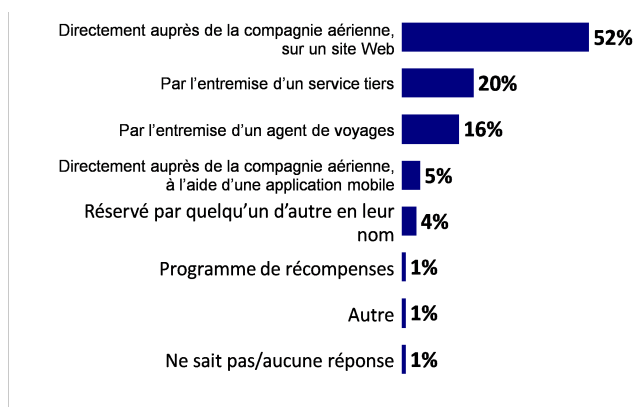
- Les répondants qui sont beaucoup plus susceptibles d'affirmer que le prix du billet a fortement influencé leur décision sont ceux de moins de 35 ans (93 %) et ceux ayant fait des études universitaires (91 %).

- Les répondants qui sont plus susceptibles d'affirmer que l'expérience vécue avec la compagnie aérienne a fortement influencé leur décision sont ceux résidant en Saskatchewan ou au Manitoba (83 %) et ceux qui ont 55 ans et plus (80 %).
- Les répondants qui sont plus susceptibles d'affirmer que la réputation de la compagnie aérienne a fortement influencé leur décision sont ceux qui ont moins de 55 ans (78 %), les femmes (74 %), et les répondants ayant fait des études collégiales (74 %).
- Les répondants qui sont très susceptibles de mentionner la réputation, la qualité du service et l'expérience vécue comme étant des facteurs importants dans leur prise de décision sont ceux qui se sont dits satisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien ou convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive.

### **Mode de réservation du plus récent vol**

Nous avons également demandé aux passagers aériens comment ils avaient réservé leur plus récent vol. La réponse la plus populaire a été « directement auprès de la compagnie aérienne, sur un site Web » (52 %), suivi de « par l'entremise d'un service tiers » (20 %) ou « par l'entremise d'un agent de voyages » (16 %).

### **Graphique 4 : Mode de réservation du plus récent vol**



**Q4.** Comment avez-vous réservé votre plus récent vol? Choisissez seulement une réponse.

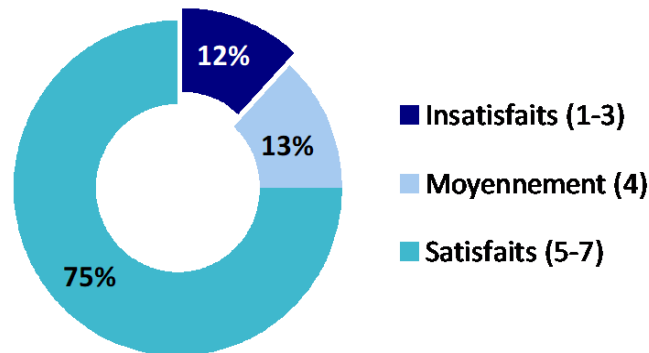
**Base :** n=2065

- Les répondants qui sont plus susceptibles d'affirmer avoir réservé leur plus récent vol directement auprès de la compagnie aérienne, sur un site Web, sont ceux résidant en Colombie-Britannique (62 %), ceux qui ont moins de 35 ans (57 %), et ceux ayant fait des études universitaires (63 %).

### Satisfaction à l'égard de la plus récente expérience de voyage aérien

Selon les résultats, les passagers s'estiment généralement satisfaits du transport aérien. Lorsque nous leur demandons dans quelle mesure ils sont satisfaits de leur plus récente expérience, trois répondants sur quatre, soit 75 %, se disent satisfaits, et seulement 12 % affirment ne pas l'être.

**Graphique 5 : Satisfaction à l'égard de la plus récente expérience de voyage aérien**



**Q5.** Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) de votre plus récente expérience de voyage aérien?

**Base :** n=2065

- Les répondants qui sont très susceptibles d'indiquer être satisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien sont ceux résidant au Québec (82 %), ceux ayant un diplôme d'études secondaires (79 %), ceux dont le ménage a un revenu entre 40 000 \$ et 80 000 \$ (81 %), ceux qui se sont dits convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive (90 %), et ceux qui se sont dits satisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne (83 %).

## Changements pour améliorer l'expérience en transport aérien

À la question ouverte à savoir quels changements les répondants suggéreraient aux compagnies aériennes ou aux aéroports pour améliorer l'expérience des passagers aériens, nous avons obtenu toutes sortes de suggestions. Quatorze pour cent indiquaient vouloir que les sièges soient améliorés (sièges trop petits et ne laissant pas d'espace pour les jambes), 12 % aimeraient qu'il y ait moins de changements aux vols (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).

**Tableau 1 : Changements pour améliorer l'expérience en transport aérien**

Q6 : Quelles améliorations ou quels changements suggéreriez-vous aux compagnies aériennes ou aux aéroports pour améliorer l'expérience des passagers aériens? [QUESTION OUVERTE]	Total (n=2065)
Sièges inconfortables ou trop petits, pas d'espace pour les jambes, trop petits pour tout le monde, interdisez aux gens d'incliner leur siège, cessez d'imposer des frais supplémentaires aux personnes plus grandes ou obèses	14 %
Arrêtez/évitez les retards ou les annulations de vol, on veut des heures de vol plus fiables, évitez de changer les itinéraires	12 %
Trop cher/arrêtez de charger des prix exorbitants ou d'ajouter des frais, besoin de concurrence pour avoir des prix compétitifs, trop de frais/d'extras/de taxes ajoutés qui ne sont pas inclus dans le prix	11 %
Améliorez le service à la clientèle (agents présents, personnel plus courtois/amical, manque de respect, passagers traités avec dédain, surtout lorsqu'il y a des annulations, des retards ou d'autres problèmes)	8 %
Options de repas/nourriture	7 %
Améliorez les processus aux points de contrôle de sûreté et aux douanes	6 %
Améliorez la communication (mises à jour rapides en cas de retard ou d'annulation de vol ou de changement de porte d'embarquement, obstacles linguistiques/services bilingues/annonces améliorées, système d'interphone pas très clair/sons étouffés, répondez aux besoins des personnes qui n'ont pas accès à des services sans fil...)	6 %
Besoin de plus de vols directs, plus d'options de vol/plus de compagnies aériennes, meilleures options quant à l'heure des vols/heures de départ variées, offrez plus de routes	4 %
Plus de personnel pour réduire les files d'attente/accélérez les processus, plus de personnel nécessaire pour gérer les problèmes et l'achalandage durant les heures de pointe/la nuit (général)	4 %

<b>Q6 : Quelles améliorations ou quels changements suggéreriez-vous aux compagnies aériennes ou aux aéroports pour améliorer l'expérience des passagers aériens? [QUESTION OUVERTE]</b>	<b>Total (n=2065)</b>
Améliorez les procédures d'embarquement (commencez par ceux ayant des sièges à l'arrière de l'avion/près des hublots, contrôlez les files/l'organisation aux portes d'embarquement/établissez un ordre dans la zone d'embarquement, en premier les familles/ceux ayant besoin d'aide à l'embarquement, cessez de changer les numéros de porte d'embarquement à la dernière minute...)	4 %
Cessez de facturer pour les bagages/le 1 <sup>er</sup> bagage enregistré devrait être gratuit, augmentez la quantité de bagages de cabine car les gens ne veulent pas payer, réduire le prix des bagages enregistrés/trop chers/frais jamais pareils d'un aéroport à l'autre, facturez pour les bagages de cabine afin de gérer l'espace de rangement supérieur	4 %
Respectez les exigences/restrictions concernant les bagages de cabine, désorganisation, la vérification des bagages de cabine à la porte d'embarquement entraîne des retards/de la confusion, assurez-vous qu'il y a de la place pour les bagages de tout le monde dans les rangements supérieurs, les règles à suivre sont incohérentes/semblent désorganisées/arbitraires	4 %
En cas de retard/d'annulation, offrez de meilleurs services et de meilleures options et solutions de réacheminement	3 %
Arrêtez de perdre/d'endommager les bagages, prenez des mesures en cas de vol d'articles/de dommages aux bagages dont l'ouverture a été forcée, donnez des dédommagements/des services convenables quand cela se produit, livrez les bagages au client sans frais, améliorez le système/les étiquettes de repérage, ne mettez pas les bagages d'un passager sur un autre vol que le sien	3 %
Améliorez/simplifiez les procédures d'enregistrement	3 %
Améliorez les commodités à l'aéroport	3 %
Améliorez la conception/l'aménagement des aéroports	3 %
Problèmes de santé et de sécurité à bord	3 %
Augmentez les indemnités, donnez aux clients les sommes qui leur sont dues lors de retard ou d'annulation de vol, simplifiez le processus d'indemnisation/de règlement d'une plainte, les clients dont le vol a été retardé devraient recevoir des indemnités/bons d'échange/d'hébergement suffisants	3 %
Ne sais pas/aucune réponse	13 %

Seules les réponses ayant obtenu 3 % ou plus sont indiquées dans le présent tableau.

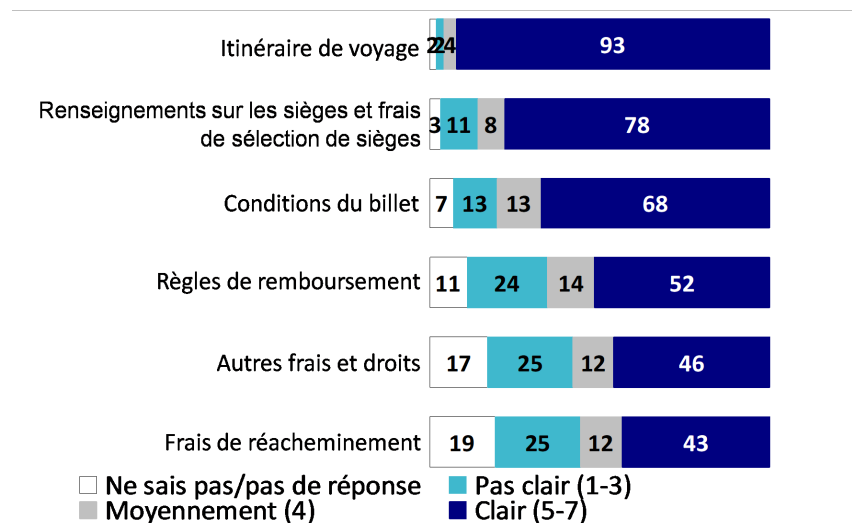


- Les répondants qui sont très susceptibles de mentionner des problèmes avec les sièges sont ceux ayant un diplôme d'études collégiales (17 %), ceux dont le ménage a un revenu entre 40 000 \$ et 80 000 \$ (17 %), et ceux qui ne sont pas convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive (18 %).
- Les répondants qui sont très susceptibles de mentionner qu'ils aimeraient plus de prévisibilité concernant les vols sont ceux qui résident dans une province de l'Atlantique (18 %), ceux qui ont 65 ans et plus (15 %), ceux qui ont répondu être insatisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien (24 %), et ceux qui ne sont pas convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive (22 %) ou qui sont insatisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne (19 %).
- Les répondants qui sont le plus susceptibles de mentionner les prix sont ceux qui résident dans une province de l'Atlantique (20 %), ceux de moins de 35 ans (15 %), ceux dont le ménage a un revenu entre 80 000 \$ et 150 000 \$ (13 %), ceux qui ont répondu être insatisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien (15 %), et ceux qui ne sont pas convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive (17 %) ou qui sont insatisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne (15 %).

## Clarté de l'information sur le transport aérien

Nous avons également demandé aux passagers aériens d'indiquer dans quelle mesure les informations fournies concernant leur plus récent vol étaient claires. Selon les résultats, la vaste majorité (93 %) estimait que l'itinéraire de vol était clair, et huit personnes sur dix (78 %) étaient du même avis concernant les renseignements relatifs aux sièges et aux frais de sélection de siège. Les deux tiers (68 %) ont trouvé que les conditions du billet étaient claires, et un peu plus de la moitié (52 %) étaient du même avis concernant les règles de remboursement. Toutefois, seulement environ quatre personnes sur dix estimaient que les autres frais et les droits (46 %) ou les frais de réacheminement (43 %) étaient clairement communiqués.

**Graphique 6 : Clarté de l'information sur le transport aérien**



**Q7a-f.** Lors de la réservation de votre plus récent vol, dans quelle mesure les informations qui vous ont été fournies sur les éléments suivants étaient-elles claires?

**Base :** n=2065

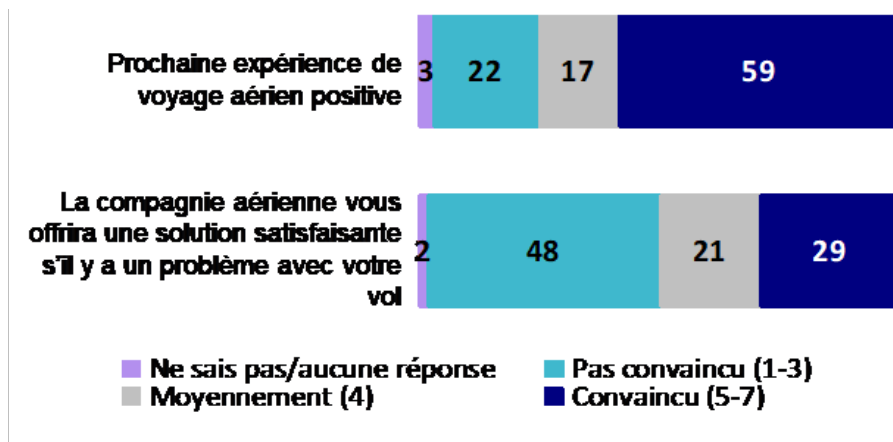
- Les répondants qui sont très susceptibles d'indiquer que l'itinéraire de voyage était clair sont ceux qui résident au Québec (97 %) et ceux dont le ménage a un revenu de 150 000 \$ ou plus (96 %).
- Les répondants qui sont très susceptibles d'indiquer que les renseignements sur les sièges étaient clairs sont ceux qui ont 65 ans et plus (82 %), les femmes (80 %), les répondants ayant fait des études collégiales (81 %), et ceux dont le ménage a un revenu entre 40 000 \$ et 80 000 \$ (84 %).

- Les répondants qui sont les plus susceptibles d'indiquer que les conditions du billet étaient claires sont ceux résidant en Saskatchewan ou au Manitoba (79 %), ceux qui ont 65 ans et plus (80 %), les femmes (74 %), les répondants ayant fait des études collégiales (72 %), et ceux dont le ménage a un revenu entre 40 000 \$ et 80 000 \$ (75 %).
- Les répondants qui sont très susceptibles d'indiquer que l'information fournie concernant toutes ces questions était claire sont ceux qui se sont dits satisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien ou convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive, ceux qui se sont dits satisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne, et ceux ayant indiqué être au courant que le Canada offre aux passagers aériens un régime de protection du consommateur ou au courant que l'Office des transports du Canada peut régler des plaintes relatives au transport aérien.

### Transport aérien – degré de confiance

Nous avons également posé des questions aux répondants concernant leur confiance du transport aérien la prochaine fois qu'ils prendraient l'avion. Les résultats montrent que la plupart des Canadiens (59 %) sont convaincus que leur prochaine expérience de vol sera positive, mais seulement 29 % avaient confiance que la compagnie aérienne leur offrirait une solution satisfaisante en cas de problème avec leur vol.

**Graphique 7 : Transport aérien – degré de confiance**



**Q8.** Dans quelle mesure êtes-vous convaincu(e) que votre prochaine expérience de voyage aérien sera positive?

**Q9.** Dans quelle mesure êtes-vous convaincu(e) que la compagnie aérienne vous offrira une solution satisfaisante s'il y a un problème avec votre vol?

**Base :** n=2065

- Les répondants qui sont très susceptibles de se dire convaincus que leur prochaine expérience de voyage aérien sera positive sont ceux qui résident au Québec (71 %), ceux qui

ont 65 ans et plus (62 %), ceux dont le ménage a un revenu entre 40 000 \$ et 80 000 \$ (64 %), et ceux qui se sont dits satisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien (71 %) ou satisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne (71 %).

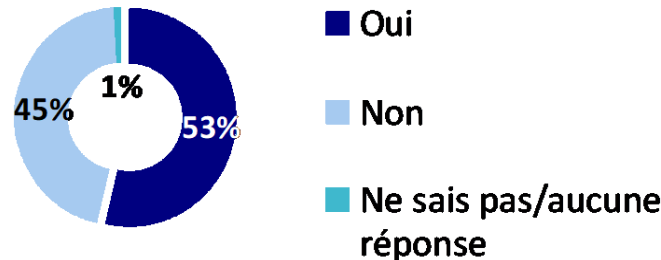
- Les répondants qui sont très susceptibles de se dire convaincus que la compagnie aérienne leur offrira une solution satisfaisante en cas de problème avec leur vol sont ceux qui résident au Québec (37 %), ceux de 55 ans et plus (35 %), ceux dont le ménage a un revenu inférieur à 40 000 \$ (35 %), ceux qui se sont dits satisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien (36 %) ou convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive (45 %), ceux qui se sont dits satisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne (47 %), et ceux ayant indiqué être au courant que l'Office des transports du Canada peut régler des plaintes relatives au transport aérien (35 %).

## C. TRAITEMENT DES PLAINTES DES PASSAGERS PAR LA COMPAGNIE AÉRIENNE

### *Perturbations de vol vécues*

Selon nos constatations, de nombreux passagers aériens canadiens ont subi une perturbation de vol leur ayant occasionné un retard de plus de deux heures : 53 % affirment que cela leur est arrivé au cours des cinq dernières années, et un peu moins de la moitié (45 %) répondent ne pas avoir vécu de perturbation de vol de plus de deux heures au cours des cinq dernières années.

**Graphique 8 : Perturbations de vol vécues**



**Q10.** Au cours des cinq dernières années, avez-vous éprouvé une perturbation de vol occasionnant un retard de plus de deux heures?

**Base :** n=2065

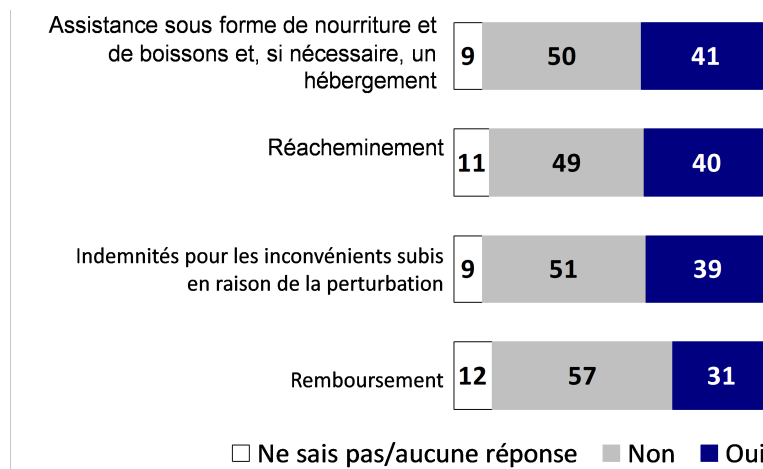
- Les répondants qui sont très susceptibles d'indiquer avoir vécu une perturbation au cours des cinq dernières années sont ceux qui résident dans une province de l'Atlantique (64 %),

- ceux de moins de 35 ans (59 %), ceux ayant fait des études universitaires (59 %), et ceux dont le ménage a un revenu de 150 000 \$ ou plus (63 %).
- Les répondants qui sont également plus susceptibles d'indiquer avoir vécu une perturbation de vol au cours des cinq dernières années sont ceux qui ont répondu être insatisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien (77 %), ceux qui ne sont pas convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive (69 %), et ceux qui ont répondu être insatisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne (86 %).

## Connaissance des droits lors d'une perturbation de vol

Nous avons également demandé aux 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 ne sont pas au courant de leurs droits lors d'une perturbation de vol : moins de la moitié ont indiqué être au courant de leur droit d'obtenir une assistance sous forme de nourriture et de boissons et, si nécessaire, un hébergement (41 %), un réacheminement (40 %), des indemnités pour les inconvénients subis en raison de la perturbation (39 %), ou un remboursement (31 %).

**Graphique 9 : Connaissance des droits lors d'une perturbation de vol**



**Q11a-d.** Lors d'une perturbation de vol, comme un retard, une annulation ou un refus d'embarquement, êtes-vous au courant de vos droits concernant les éléments suivants?

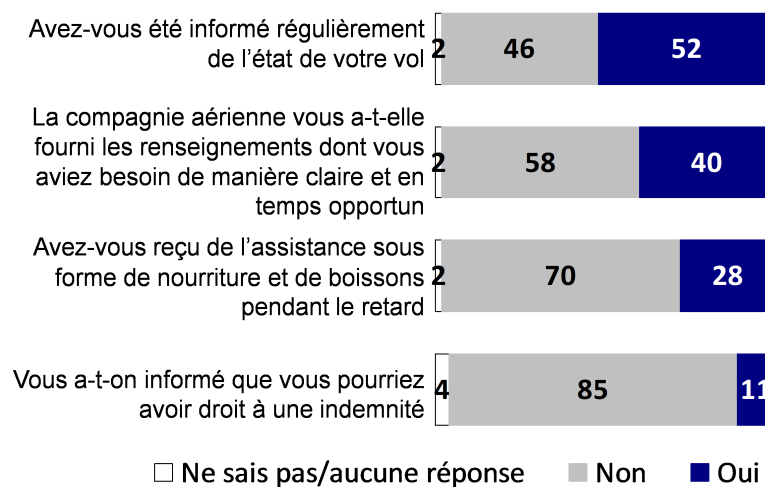
**Base :** n=2065

- En général, les répondants qui sont très susceptibles d'indiquer être au courant de ces droits sont ceux qui résident en Colombie-Britannique, ceux de moins de 35 ans, les hommes, les répondants dont le ménage a un revenu de 150 000 \$ ou plus, ceux qui se sont dits convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive ou satisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne, et ceux ayant indiqué être au courant que le Canada offre aux passagers aériens un régime de protection du consommateur ou que l'Office des transports du Canada peut régler des plaintes relatives au transport aérien.

## Assistance fournie durant une perturbation de vol

Nous avons demandé aux répondants ayant indiqué avoir vécu une perturbation de vol de plus de deux heures si la compagnie aérienne leur a fourni les renseignements dont ils avaient besoin et de l'assistance durant la perturbation. Un peu plus de moitié de ces répondants (52 %) ont indiqué avoir été informés fréquemment de l'état de leur vol, et seulement quatre personnes 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 que la compagnie aérienne leur a fourni l'assistance durant le retard sous forme de nourriture et de boissons (28 %) ou d'information sur l'indemnité en cas de retard de vol (11 %).

**Graphique 10 : Assistance fournie durant une perturbation de vol**



**Q12a-d.** Lors de la perturbation de vol...?

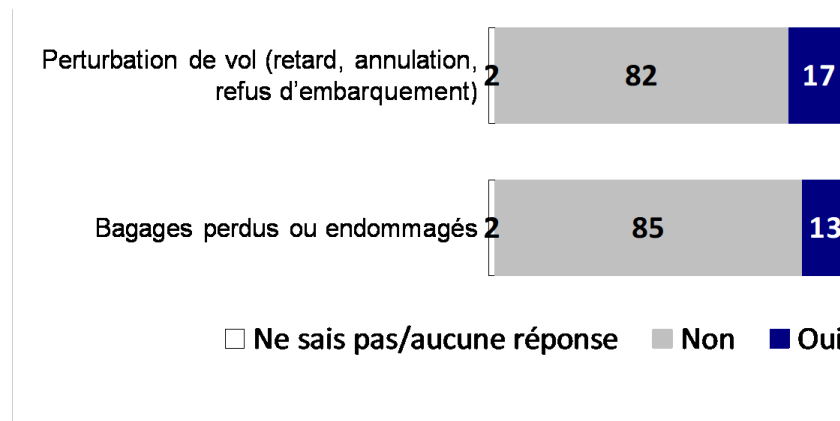
**Base :** n=1129

- Les répondants les plus susceptibles d'indiquer avoir reçu les renseignements/l'assistance durant la perturbation de vol sont ceux qui se sont dits satisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien ou convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive, ceux qui se sont dits satisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne, et ceux ayant indiqué être au courant que le Canada offre aux passagers aériens un régime de protection du consommateur ou que l'Office des transports du Canada peut régler des plaintes relatives au transport aérien.

## Présentation d'une réclamation ou d'une plainte auprès d'une compagnie aérienne

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

**Graphique 11 : Présentation d'une réclamation ou d'une plainte auprès d'une compagnie aérienne**



**Q13a-c.** Au cours des cinq dernières années, avez-vous soumis une demande ou une plainte portant sur l'un des problèmes suivants auprès d'une compagnie aérienne?

**Base :** n=2065

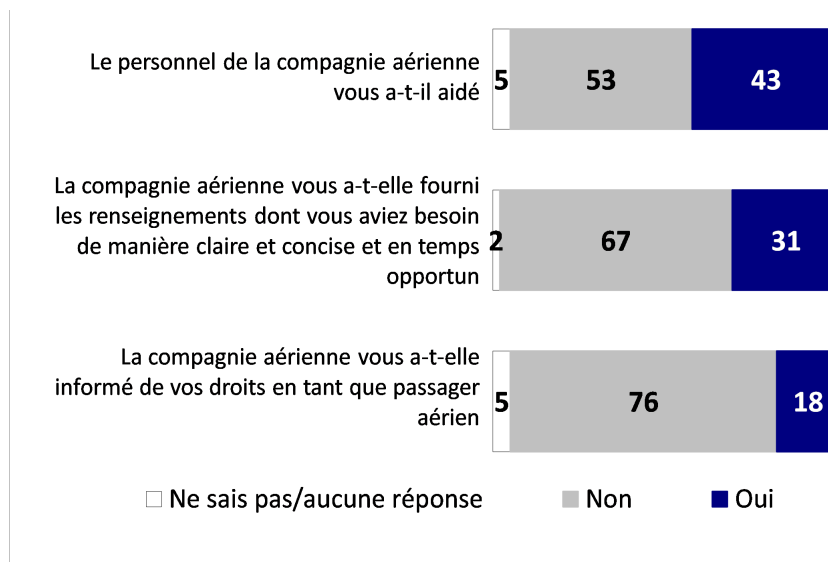
- Les répondants qui sont très susceptibles d'indiquer avoir porté plainte concernant une perturbation de vol au cours des cinq dernières années sont ceux qui résident dans une province de l'Atlantique (22 %), ceux de moins de 35 ans (21 %), les hommes (19 %), les répondants ayant fait des études universitaires (19 %), et ceux dont le ménage a un revenu de 150 000 \$ ou plus (21 %).
- Les répondants qui sont très susceptibles d'indiquer avoir porté plainte concernant des bagages perdus ou endommagés au cours des cinq dernières années sont ceux de la tranche des 55-64 ans (17 %) et ceux dont le ménage a un revenu de 150 000 \$ ou plus (19 %).
- Ceux qui sont plus susceptibles d'indiquer avoir porté plainte au cours des cinq dernières années sont ceux qui ont répondu être insatisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien, ceux qui ne sont pas convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive, et ceux qui ont répondu être insatisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne.



## Assistance pour régler une plainte

Nous avons demandé aux répondants qui ont indiqué avoir présenté une réclamation ou porté plainte auprès d'une compagnie aérienne si la compagnie aérienne les a aidés ou leur a fourni les renseignements dont ils avaient besoin pour tenter de régler le problème. Seulement quatre répondants sur dix ont indiqué que le personnel de la compagnie aérienne les a aidés à régler la plainte (43 %), et encore moins estimaient que la compagnie aérienne leur a fourni les renseignements dont ils avaient besoin de manière claire, concise et en temps opportun (31 %) ou les a informés de leurs droits en tant que passagers aériens (18 %).

**Graphique 12 : Assistance pour régler une plainte**



**Q14a-c.** Lorsque vous avez tenté de régler votre plainte auprès de la compagnie aérienne...?

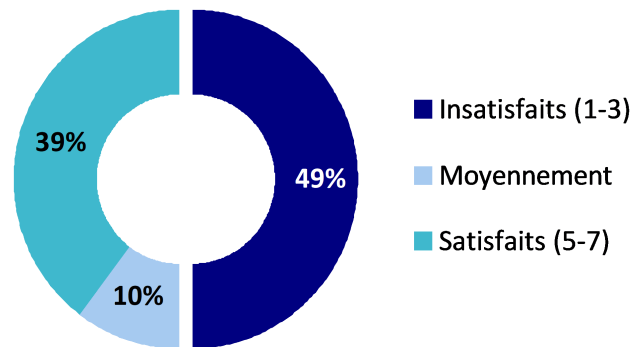
**Base :** n=575

- Les répondants qui sont très susceptibles d'indiquer que le personnel de la compagnie aérienne les a aidés sont ceux qui résident en Saskatchewan/au Manitoba (64 %) et ceux dont le ménage a un revenu entre 40 000 \$ et 80 000 \$ (51 %).
- Les répondants qui sont les plus susceptibles d'indiquer que la compagnie aérienne leur a fourni les renseignements dont ils avaient besoin sont ceux ayant un diplôme d'études secondaires (39 %) et ceux dont le ménage a un revenu entre 40 000 \$ et 80 000 \$ (42 %).
- Les répondants qui sont plus susceptibles d'estimer que la compagnie aérienne leur a fourni les renseignements et l'assistance dont ils avaient besoin, dans toutes ces situations, sont ceux qui se sont dits satisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien ou convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive, et ceux qui se sont dits satisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne.

## Satisfaction du règlement d'une plainte

Les répondants qui disent avoir présenté une réclamation ou une plainte auprès d'une compagnie aérienne sont peu satisfaits du règlement de leur plainte. Moins de quatre répondants sur dix (39 %) étaient satisfaits du règlement de leur problème, et presque la moitié (49 %) n'étaient pas du tout satisfaits du règlement de leur plainte.

**Graphique 13 : Satisfaction du règlement d'une plainte**



**Q15.** Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du règlement de votre plainte auprès de la compagnie aérienne?

**Base :** n=575

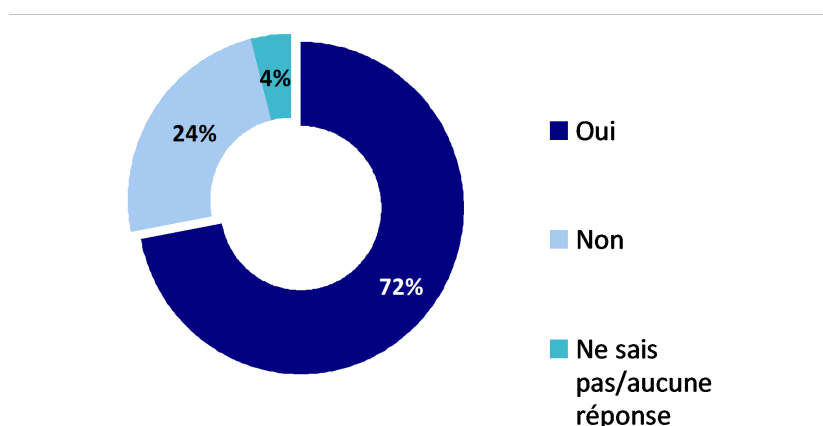
- Les répondants qui sont les plus susceptibles de se dire satisfaits du règlement de leur plainte sont ceux qui résident au Québec (46 %), ceux ayant un diplôme d'études secondaires (47 %), et ceux dont le ménage a un revenu entre 40 000 \$ et 80 000 \$ (51 %).
- Les répondants qui sont également plus susceptibles de se dire satisfaits du règlement de leur plainte sont ceux qui ont répondu être satisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien (50 %) ou convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive (54 %).

## D. EXPÉRIENCE DES PASSENGERS AVEC L'OTC

### *Connaissance de l'existence du régime de protection des passagers aériens*

Nous avons demandé à tous les répondants s'ils savaient que le Canada offre aux passagers aériens un régime de protection du consommateur. Trois répondants sur quatre (72 %) ont répondu oui, et seulement un sur quatre (24 %) a répondu non.

**Graphique 14 : Connaissance de l'existence du régime de protection des passagers aériens**



**Q16.** Savez-vous que le Canada a un régime de protection des consommateurs pour les passagers aériens?

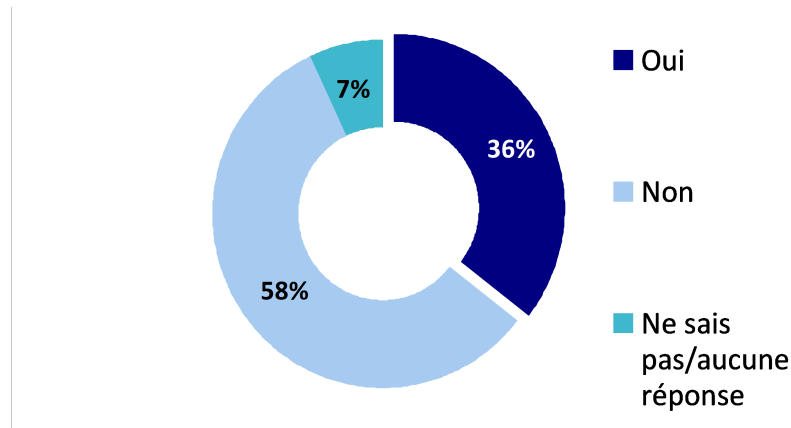
**Base :** n=2065

- Les répondants qui étaient au courant du régime de protection des passagers aériens sont surtout ceux qui résident en Colombie-Britannique (77 %), ceux qui ont 55 ans et plus (77 %), les hommes (78 %), les répondants ayant fait des études universitaires (75 %), ceux dont le ménage a un revenu de 150 000 \$ ou plus (81 %), ceux qui se sont dits satisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne (79 %), et ceux ayant indiqué être au courant que l'Office des transports du Canada peut régler des plaintes relatives au transport aérien (96 %).

## Connaissance concernant l'Office des transports du Canada

Nous avons également demandé aux répondants s'ils savaient que l'Office des transports du Canada pouvait régler des plaintes relatives au transport aérien. Seulement un passager aérien canadien sur trois (36 %) a dit le savoir, tandis que 58 % affirmaient le contraire.

**Graphique 15 : Connaissance concernant l'Office des transports du Canada**



**Q17.** Savez-vous que l'Office des transports du Canada peut régler des plaintes relatives au transport aérien?

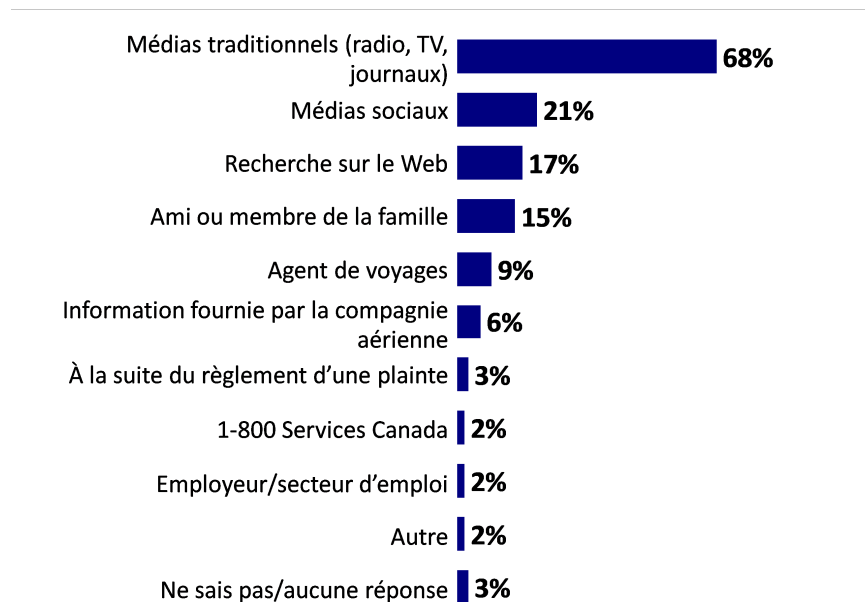
**Base :** n=2065

- Le nombre de répondants qui affirmaient savoir que l'Office des transports du Canada pouvait régler des plaintes relatives au transport aérien est plus élevé chez les 65 ans et plus (43 %), les hommes (38 %), les répondants dont le ménage a un revenu de 150 000 \$ ou plus (42 %), ceux qui sont satisfaits du règlement de leur plainte (42 %), et ceux qui affirment savoir que le Canada offre aux passagers aériens un régime de protection du consommateur (47 %).

## Apprendre l'existence de l'Office des transports du Canada : source

Nous avons demandé aux répondants qui ont indiqué être au courant que l'OTC pouvait régler des plaintes relatives au transport aérien comment ils avaient appris l'existence de l'OTC. La source la plus populaire a été par les médias traditionnels (68 %), suivie par les médias sociaux (21 %) et par une recherche sur le Web (17 %).

**Graphique 16 : Apprendre l'existence de l'Office des transports du Canada : source**



**Q18.** [SI OUI] Comment avez-vous appris l'existence de l'Office des transports du Canada? Veuillez choisir toutes les réponses qui s'appliquent.

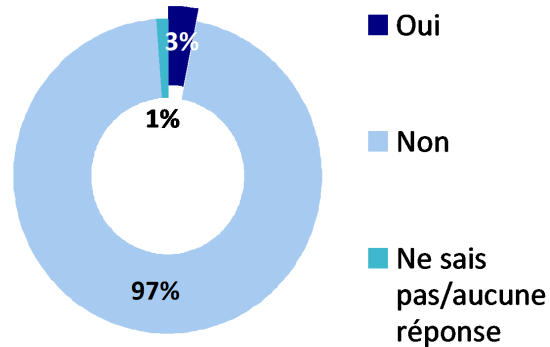
**Base :** n=774

- Les répondants qui sont très susceptibles de mentionner avoir appris l'existence de l'OTC par les médias traditionnels sont ceux qui résident en Colombie-Britannique (77 %), les hommes (72 %), les répondants de 65 ans et plus (81 %), ceux ayant un diplôme d'études secondaires (76 %), ceux qui se sont dits satisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien (70 %) ou convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive (71 %).

## Expérience auprès de l'Office des transports du Canada

Nous avons demandé à tous les répondants s'ils avaient déjà déposé une plainte auprès de l'Office des transports du Canada. Seulement trois pour cent des passagers aériens sondés ont répondu oui; la vaste majorité (97 %) a répondu non.

**Graphique 17 : Expérience auprès de l'Office des transports du Canada**



**Q19.** Avez-vous déjà déposé une plainte auprès de l'Office des transports du Canada?

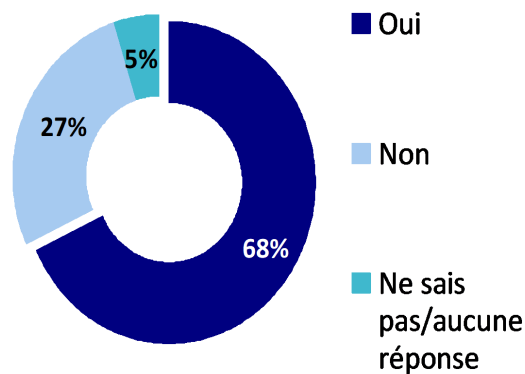
**Base :** n=2065

- Les répondants qui sont plus susceptibles d'indiquer avoir déposé une plainte auprès de l'Office des transports du Canada sont ceux qui résident dans une province de l'Atlantique (6 %), ceux ayant fait des études universitaires (4 %), et ceux dont le ménage a un revenu de 150 000 \$ ou plus (4 %).
- Les répondants qui sont également plus susceptibles d'indiquer avoir déposé une plainte auprès de l'Office des transports du Canada sont ceux qui ont répondu être insatisfaits de leur plus récente expérience de voyage aérien (5 %), ceux qui ne sont pas convaincus que leur prochaine expérience de voyage serait positive (5 %), et ceux qui ont répondu être insatisfaits du règlement de leur plainte présentée à une compagnie aérienne (12 %).

### *Clarté de l'information fournie par l'Office des transports du Canada*

Nous avons demandé aux répondants qui ont dit avoir déposé une plainte auprès de l'OTC d'indiquer si les instructions pour remplir le formulaire de plainte de l'OTC étaient claires et faciles à suivre. La plupart (68 %) ont répondu que le formulaire était facile à remplir, et 27 % ont affirmé le contraire.

**Graphique 18 : Clarté de l'information fournie par l'Office des transports du Canada**



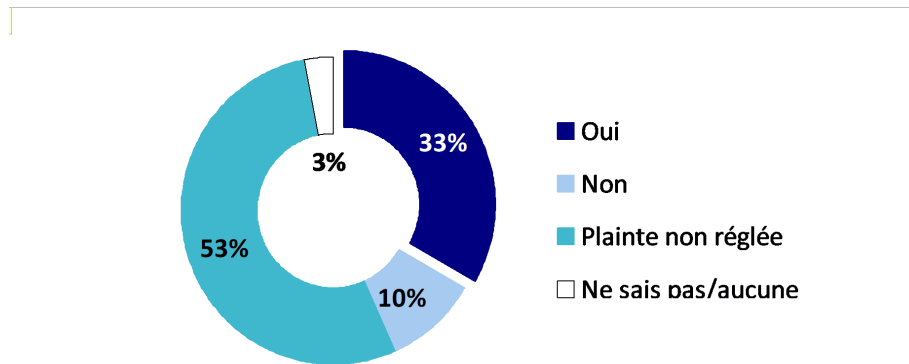
**Q20.** [SI OUI] Les instructions pour remplir le formulaire de plainte de l'Office des transports du Canada étaient-elles claires et faciles à suivre?

**Base :** n=59

### *Clarté de la décision rendue par l'Office des transports du Canada*

Nous avons demandé aux répondants qui ont dit avoir déposé une plainte auprès de l'OTC d'indiquer si la décision et le raisonnement qui leur ont été fournis étaient faciles à comprendre, peu importe la conclusion. Les résultats sont variés : 33 % de ces répondants ont répondu oui, 10 % ont répondu non, et la majorité (53 %) a affirmé que la plainte n'était pas réglée.

**Graphique 19 : Clarté de la décision rendue par l'Office des transports du Canada**



**Q21.** Si l'Office des transports du Canada a réglé votre plainte, la décision et le raisonnement qui vous ont été fournis étaient-ils faciles à comprendre, indépendamment de la conclusion?

**Base :** n=59



# ANNEXES

## A. DÉTAILS DE LA 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.

Pour ce sondage, nous avons utilisé *Probit*, un panel en ligne axé sur les probabilités. *Probit* est un panel de recherche en ligne établi par EKOS pour fournir des données statistiques représentatives. Notre panel sonde l'ensemble de la population canadienne (Internet, téléphone, cellulaire), recrute les participants au hasard (ils ne décident pas par eux-mêmes de se joindre à notre panel), et effectue un échantillonnage à probabilités égales. Nous recrutons tous les répondants de notre panel par téléphone au moyen de la composition aléatoire, et ce sont des intervieweurs en personne qui confirment leurs données démographiques.

La répartition du processus de recrutement pour notre panel reflète la population réelle du Canada (selon la définition qu'en donne Statistique Canada). Donc notre panel peut être considéré comme étant représentatif du grand public (les résultats de sondage obtenus par le panel en ligne reposent sur des intervalles de confiance et une estimation des marges d'erreur). Le panel global compte environ 100 000 ménages canadiens. Les échantillons stratifiés aléatoires sont tirés de la base de données du panel pour des affectations de recherche individuelles.

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.

### Conception du questionnaire

L'OTC présente à EKOS une ébauche de questionnaire pour examen et commentaires. En consultation avec l'OTC, EKOS révisé et finalise le questionnaire.

Des analystes de données d'EKOS ont programmé le questionnaire final puis ont mené des essais approfondis pour vérifier l'exactitude de la configuration et de la collecte de données. Cet exercice a servi à confirmer que le processus de saisie des données était conforme à la logique de base du sondage. Le système de collecte de données traite les invitations à participer, les

quotas et le cheminement du questionnaire (enchaînement des questions, ramifications et intervalles valides). Le client a également eu la chance de tester les liens dans le sondage.

Avant d’apporter la touche finale à l’enquête, nous avons procédé à un essai préalable (prélancement) en anglais et en français. Ce prélancement avait pour objectif d’évaluer le questionnaire, soit la formulation et l’ordre des questions, la sensibilité des répondants à certaines questions et au sondage en général, mais aussi de déterminer la longueur du sondage. À cette occasion, nous avons également posé les questions types de prélancement du gouvernement du Canada.

Une copie du questionnaire de sondage final est présentée à l’annexe B.

### Travail sur le terrain

Le sondage a été mené par EKOS à l’aide d’un environnement de sondage en ligne sécurisé qui compte des fonctionnalités étendues. La durée d’entrevue moyenne était de 11,9 minutes.

Tous les répondants ont eu l’occasion de répondre au sondage dans la langue officielle de leur choix. Tous les travaux de recherche étaient conformes aux Normes pour la recherche sur l’opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Sondages en ligne, ainsi qu’aux normes reconnues de l’industrie et à la législation fédérale pertinente (à savoir la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et la *Loi sur l’accès à l’information*).

### Résultats

Les résultats sont présentés dans le tableau suivant.

Distribution des contacts	
Distribution	Nombre
Total des invitations (c)	32 064
Total des entrevues terminées (d)	2 065
Décrochages (e)	176
Exclusions (f)	958
N’ont pas répondu (g)	28 865
Quota rempli (h)	0
Taux de contact = (d+e+f+h)/c	10,0 %
Taux de participation = (d+f+h)/c	9,4 %

## Analyse du biais de non-réponse

Le tableau ci-dessous présente un profil de l'échantillon final, comparativement à la population actuelle du Canada (information tirée du recensement de 2021). Comme c'est le cas avec la plupart des sondages, les Canadiens plus jeunes et les personnes ayant un diplôme d'études secondaires ou moins sont sous-représentés dans l'échantillon final. Il s'agit d'une tendance type dans les sondages de l'opinion publique au Canada (c'est-à-dire que les Canadiens plus âgés et les personnes plus scolarisées sont plus susceptibles de répondre à des sondages).

<b>Analyse du biais de non-réponse</b>		
<b>Type d'échantillon</b>	<b>Échantillon*</b>	<b>Canada (Recensement de 2021)</b>
<b>Sexe (18+)</b>		
Homme	53 %	49 %
Femme	46 %	51 %
<b>Âge</b>		
18-34	16 %	27 %
35-54	38 %	32 %
55+	45 %	41 %
<b>Études</b>		
Études secondaires ou moins	17 %	39 %
Études professionnelles, collégiales ou post-secondaires sans diplôme	38 %	32 %
Diplôme universitaire	45 %	29 %

\* Les données ne sont pas pondérées et les pourcentages sont basés sur les répondants ayant donné une réponse à chaque question démographique

## B. QUESTIONNAIRE POUR LE SONDAGE

[Remarque : la colonne de droite est le code numérique utilisé pour la collecte de statistiques par le système et n'est pas montrée aux utilisateurs.]

### INTRO

Nous vous remercions de votre participation à ce sondage. EKOS Research Associates mène une enquête sur les expériences de voyage en avion pour le compte du gouvernement du Canada.

If you prefer to complete the survey in English, please click on English.

Le sondage prendra environ 12 minutes à remplir et votre participation est volontaire et confidentielle. Vos réponses demeureront anonymes et l'information que vous fournissez sera traitée en conformité avec les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information* et toute autre loi pertinente. Pour consulter notre politique de confidentialité, cliquez ici.

Si vous avez des questions à propos du sondage, communiquez avec le gouvernement du Canada en écrivant à [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca).

Si vous avez besoin d'assistance technique, écrivez à [online@ekos.com](mailto:online@ekos.com)

### Q1A

Au cours des cinq dernières années, combien de fois avez-vous pris l'avion...

... à l'intérieur du Canada [code]

1 à 2 fois	1
3 à 5 fois	2
6 fois ou plus	3
Je n'ai pas pris l'avion	4

### Q1B

...à l'international [code]

1 à 2 fois	1
3 à 5 fois	2
6 fois ou plus	3
Je n'ai pas pris l'avion	4

## Q2

Quand avez-vous pris l'avion pour la dernière fois?	[code]
Plus tôt cette année (2024)	1
2023	2
2022	3
2021	4
2020	5
2019	6
2018 ou avant	7

## PREQ3

Veillez lire les énoncés ci-après et indiquez dans quelle mesure chacun des éléments suivants influence votre décision lorsque vous achetez un billet

### Q3A

Le prix du billet	[code]
1 N'a aucune influence	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Grande influence	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q3B

La réputation de la compagnie aérienne	[code]
1 N'a aucune influence	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Grande influence	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q3C

L'expérience vécue avec la compagnie aérienne	[code]
1 N'a aucune influence	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Grande influence	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q3D

La qualité du service	[code]
1 N'a aucune influence	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Grande influence	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q3E

Les programmes de fidélisation	[code]
1 N'a aucune influence	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Grande influence	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q3F

Les préoccupations environnementales	[code]
1 N'a aucune influence	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Grande influence	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q3G

L'absence de disponibilité des autres compagnies aériennes	[code]
1 N'a aucune influence	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Grande influence	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q3H

Les services d'accessibilité	[code]
1 N'a aucune influence	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Grande influence	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q3I

La convivialité du site Web ou de l'application mobile	[code]
1 N'a aucune influence	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Grande influence	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q3J [0,1]

Autre (veuillez préciser)	[code]
1 N'a aucune influence	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Grande influence	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q4

Comment avez-vous réservé votre plus récent vol?

Choisissez une seule réponse.	[code]
Directement auprès de la compagnie aérienne, sur un site Web	1
Directement auprès de la compagnie aérienne, à l'aide d'une application mobile	2
Par l'entremise d'un service tiers (Expedia, FlightCenter, etc.)	3
Par l'entremise d'un agent de voyages	4
Autre (veuillez préciser)	77
Ne sais pas/aucune réponse	99

## Q5

Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) de votre plus récente expérience de voyage aérien?

	[code]
1 Pas du tout satisfait[e]	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Très satisfait[e]	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

## Q6 [1,3]

Quelles améliorations ou quels changements suggéreriez-vous aux compagnies aériennes ou aux aéroports pour améliorer l'expérience des passagers aériens?

77 77

## PREQ7

Lors de la réservation de votre plus récent vol, dans quelle mesure les informations qui vous ont été fournies sur les éléments suivants étaient-elles claires :

### Q7A

Itinéraire de voyage	[code]
1 Pas du tout clair	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Très clair	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q7B

Conditions du billet	[code]
1 Pas du tout claires	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Très claires	7
Ne sais pas/aucune réponse	99



### **Q7C**

Règles de remboursement	[code]
1 Pas du tout claires	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Très claires	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### **Q7D**

Renseignements sur les sièges et frais de sélection de sièges	[code]
1 Pas du tout clairs	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Très clairs	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### **Q7E**

Frais de réacheminement	[code]
1 Pas du tout clairs	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Très clairs	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

### **Q7F**

Autres frais et droits	[code]
1 Pas du tout clairs	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Très clairs	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q8**

Dans quelle mesure êtes-vous convaincu(e) que votre prochaine expérience de voyage aérien sera positive?

	[code]
1 Pas du tout convaincu[e]	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Très convaincu[e]	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q9**

Dans quelle mesure êtes-vous convaincu(e) que la compagnie aérienne vous offrira une solution satisfaisante s'il y a un problème avec votre vol?

	[code]
1 Pas du tout convaincu[e]	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Très convaincu[e]	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q10**

Au cours des cinq dernières années, avez-vous éprouvé une perturbation de vol occasionnant un retard de plus de deux heures?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**PQ11**

Lors d'une perturbation de vol, comme un retard, une annulation ou un refus d'embarquement, êtes-vous au courant de vos droits concernant les éléments suivants :

**Q11A**

Indemnité pour les inconvénients subis en raison de la perturbation	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	9

**Q11B**

Assistance sous forme de nourriture et de boissons et, si nécessaire, un hébergement

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	9

**Q11C**

Réacheminement

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	9

**Q11D**

Remboursement

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	9

**PQ12**

Lors de la perturbation de vol :

**Q12A**

...la compagnie aérienne vous a-t-elle fourni les renseignements dont vous aviez besoin de manière claire et en temps opportun?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q12B**

...avez-vous été informé régulièrement de l'état de votre vol?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q12C**

...avez-vous reçu de l'assistance sous forme de nourriture et de boissons pendant le retard?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q12D**

...vous a-t-on informé que vous pourriez avoir droit à une indemnité?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**PREQ13**

Au cours des cinq dernières années, avez-vous soumis une demande ou une plainte portant sur l'un des problèmes suivants auprès d'une compagnie aérienne :

**Q13A**

Perturbation de vol (retard, annulation, refus d'embarquement)

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q13B**

Bagages perdus ou endommagés

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q13C [0,1]**

Autre problème (veuillez préciser)

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**PREQ14**

Lorsque vous avez tenté de régler votre plainte auprès de la compagnie aérienne :

**Q14A**

La compagnie aérienne vous a-t-elle informé de vos droits en tant que passager aérien?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q14B**

La compagnie aérienne vous a-t-elle fourni les renseignements dont vous aviez besoin de manière claire et concise et en temps opportun?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q14C**

Le personnel de la compagnie aérienne vous a-t-il aidé?	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q15**

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du règlement de votre plainte auprès de la compagnie aérienne?

	[code]
1 Pas du tout satisfait[e]	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7 Très satisfait[e]	7
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q16**

Savez-vous que le Canada a un régime de protection des consommateurs pour les passagers aériens?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q17**

Savez-vous que l'Office des transports du Canada peut régler des plaintes relatives au transport aérien?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

**Q18 [1,9]**

Comment avez-vous appris l'existence de l'Office des transports du Canada?

Veuillez choisir toutes les réponses qui s'appliquent.	[code]
Suite au règlement d'une plainte	1
Par une recherche sur le Web	2
Par de l'information fournie par la compagnie aérienne	3
1 800 Services Canada	4
Par les médias sociaux	5

Par un agent de voyages	6
Dans les médias (radio, télévision, journaux)	7
Par un ami ou membre de la famille	8
Autre (veuillez préciser)	77
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q19

Avez-vous déjà déposé une plainte auprès de l'Office des transports du Canada?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q20

Les instructions pour remplir le formulaire de plainte de l'Office des transports du Canada étaient-elles claires et faciles à suivre?

	[code]
Oui	1
Non	2
Ne sais pas/aucune réponse	99

### Q21

Si l'Office des transports du Canada a réglé votre plainte, la décision et le raisonnement qui vous ont été fournis étaient-ils faciles à comprendre, indépendamment de la conclusion?

	[code]
Oui	1
Non	2
La plainte n'est pas réglée	9
Ne sais pas/aucune réponse	99

### QAGE

*Les questions suivantes seront utilisées à des fins statistiques seulement.*

Quel âge avez-vous?	[code]
Veuillez préciser :	77
Je préfère ne pas répondre	99

## QAGEY

### *Hésitant, QAGE*

Pouvons-nous classer votre âge dans l'une des catégories d'âge suivantes?

	[code]
18-24 ans	1
25-34 ans	2
35-44 ans	3
45-54 ans	4
55-64 ans	5
65 ans ou plus	6
Je préfère ne pas répondre	99

## QGENDR

Êtes-vous...?

	[code]
Un homme	1
Une femme	2
Je préfère m'auto-identifier	77
Je préfère ne pas répondre	99

## QPROV

Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous?

	[code]
Colombie-Britannique	1
Alberta	2
Saskatchewan	3
Manitoba	4
Ontario	5
Québec	6
Nouveau-Brunswick	7
Nouvelle-Écosse	8
Île-du-Prince-Édouard	9
Terre-Neuve-et-Labrador	10
Yukon	11
Territoires du Nord-Ouest	12
Nunavut	13
Je préfère ne pas répondre	99

## QEDUC

Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez terminé?

	[code]
Moins d'un diplôme d'études secondaires ou équivalent	1
Diplôme d'études secondaires ou équivalent	2
Programme d'apprentissage enregistré ou autre certificat ou diplôme professionnel	3
Collège, CÉGEP ou autre certificat ou diplôme autre qu'universitaire	4
Certificat universitaire ou diplôme de niveau inférieur au baccalauréat	5
Baccalauréat	6
Diplôme d'études supérieur au baccalauréat	7
Je préfère ne pas répondre	99

## QINC

Quel est le revenu brut de votre ménage (le revenu combiné de tous les membres d'un ménage, toutes sources confondues, y compris les salaires et les loyers et avant les déductions fiscales)

	[code]
Moins de 20 000 \$	1
20 000 \$ à moins de 40 000 \$	2
40 000 \$ à moins de 60 000 \$	3
60 000 \$ à moins de 80 000 \$	4
80 000 \$ à moins de 100 000 \$	5
100 000 \$ à moins de 150 000 \$	6
150 000 \$ et plus	7
Je préfère ne pas répondre	99

## THNK

C'était toutes les questions que nous avons pour vous. Merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage, nous vous en sommes grandement reconnaissants. Vos réponses ont été enregistrées et vous pouvez maintenant fermer cette fenêtre de votre navigateur.

## THNK2

### *Ne peut pas participer*

Malheureusement, selon vos réponses, vous ne pouvez pas participer à ce sondage. Merci de votre temps!