



Attitudes et sensibilisation du public sur la protection des passagers aériens

SOMMAIRE DU SONDAGE DES AÉROPORTS

Soumis à:

L'Office des transports du Canada

EKOS RESEARCH ASSOCIATES INC.

Septembre 2018

EKOS RESEARCH ASSOCIATES

Bureau d'Ottawa

359, rue Kent, Suite 300

Ottawa, Ontario

K2P 0R6

Tél: (613) 235 7215

Télécopieur: (613) 235 8498

courriel: pobox@ekos.com

www.ekos.com

Table des matières

Sommaire	4
Contexte et méthodologie	4
Constatations du sondage	4
Communication avec les passagers	4
Problèmes concernant les bagages	4
Retards et annulations.....	5
Attribution des sièges des mineurs	5
Contexte et méthodologie	6
Contexte	6
Méthodologie	6
Résultats détaillés	7
Importance des renseignements	7
Support de communication préféré.....	8
Obligations de la compagnie aérienne envers les passagers.....	8
Que faire en cas de problème	9
Comment présenter une plainte	10
Autre support	10
Importance du moment de communication des renseignements.....	11
Conscience des responsabilités des compagnies aériennes à l'égard des bagages	12
Importance du dédommagement pour les bagages	13
Importance de l'aide reçue lors des retards.....	14
Importance de divers types de dédommagement.....	15
Perception d'équité d'autres types de dédommagement	16
Montant préféré en matière de dédommagement.....	16
Retards de vols et annulations de vols	16
Refus d'embarquement	16
Importance de divers types d'aide	18
Placement optimal des enfants par rapport à leurs parents.....	19

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).

Contexte et méthodologie

Contexte

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation qui a, à toute fin liée à l'exercice de sa compétence, toutes les attributions d'une cour supérieure. L'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.

En vertu du pouvoir de prendre des règlements que lui confère le projet de loi C-49, aussi connu sous le nom de *Loi sur la modernisation des transports*, l'OTC a été chargé d'établir un nouveau règlement pour renforcer les droits des passagers aériens.

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.

Méthodologie

Dans le cadre de cette initiative, l'OTC a recouru aux services d'Advitek pour recueillir, au moyen de son logiciel spécialisé, des données quantitatives auprès de voyageurs canadiens aux aéroports désignés suivants :

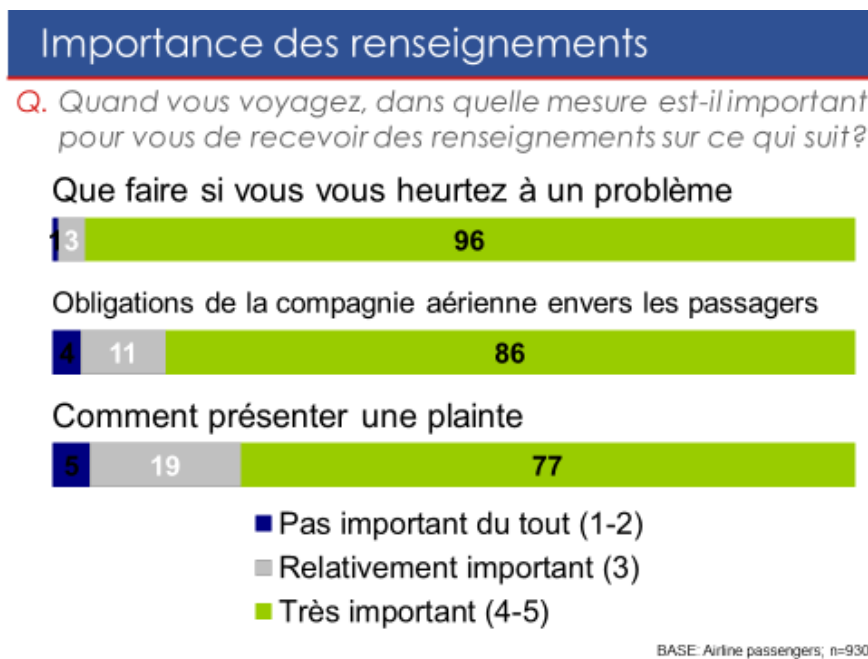
- Toronto
- Montréal
- Halifax
- Winnipeg
- Ottawa
- Vancouver
- Calgary
- St. John's (T.-N.-L.)
- Ville de Québec
- Saskatoon
- Yellowknife

Au moyen de son logiciel spécialisé, Advitek a recueilli et compilé les données de plus de 900 répondants aux aéroports, et fourni un dossier SPSS, des tableaux de données et un rapport sur la méthodologie à l'OTC.

EKOS était responsable d'analyser les données et de produire un rapport sommaire des constatations tirées de ce sondage.

Résultats détaillés

Importance des renseignements



Les résultats montrent que les passagers aériens accordent beaucoup d'importance aux renseignements 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. Très peu de répondants (cinq pour cent ou moins) n'accordent aucune importance à ces questions.

On a également demandé aux répondants, sans leur fournir de réponses possibles, si d'autres types de renseignements leur paraissaient importants. En tout, 198 répondants ont formulé des suggestions. Les réponses portaient essentiellement sur les retards et les annulations, quoique certains répondants aient précisé qu'ils souhaiteraient recevoir plus de renseignements au sujet du dédommagement ou des raisons justifiant les retards. Un certain nombre de répondants ont également mentionné les bagages, quelques-uns spécifiant les renseignements concernant les bagages perdus ou les franchises de bagages. De plus, certains répondants ont mentionné les renseignements liés à la sécurité et la sûreté.

Support de communication préféré

Dans cette section, on a présenté trois types de renseignements aux répondants – soit les obligations de la compagnie aérienne envers les passagers, que faire si le passager se heurte à un problème, et comment présenter une plainte – en leur demandant d'indiquer les supports par lesquels ils préfèrent recevoir ces renseignements.

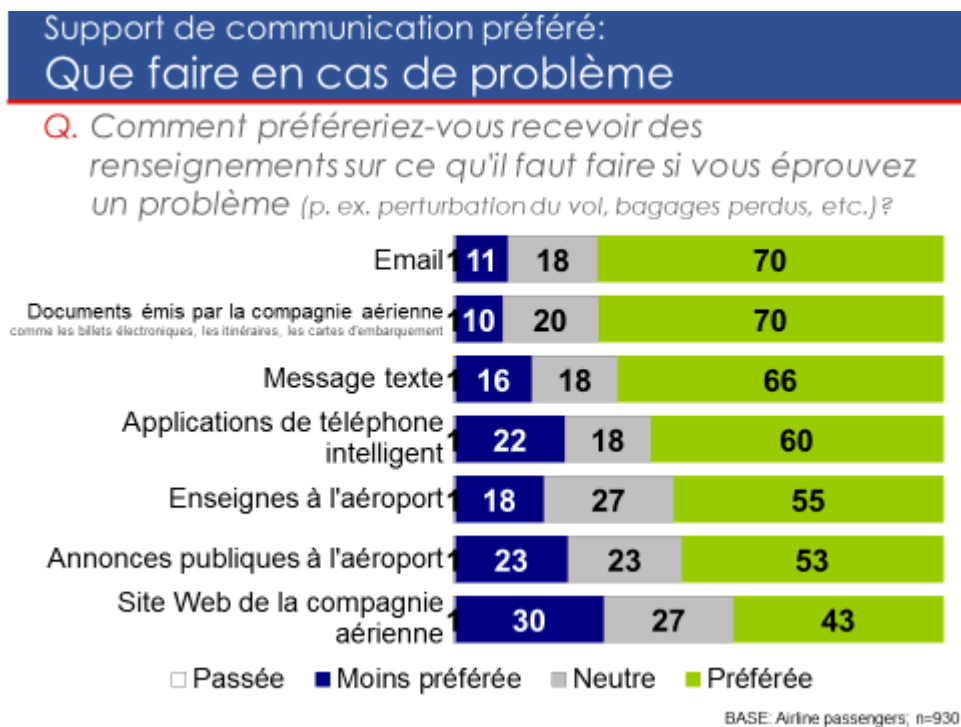
Obligations de la compagnie aérienne envers les passagers

Lorsqu'il s'agit d'être informé des obligations d'une compagnie aérienne envers ses passagers, les trois quarts (77 pour cent) des répondants ont indiqué une préférence marquée pour l'inclusion de ces renseignements dans les documents diffusés par la compagnie aérienne. Les deux tiers (68 pour cent) des répondants souhaitent recevoir les renseignements par courriel, alors qu'environ six répondants sur dix estiment que les messages texte (59 pour cent), les applications de téléphone intelligent (59 pour cent) et les enseignes à l'aéroport (56 pour cent) sont des canaux de transmission importants. La moitié d'entre eux souhaitent recevoir des renseignements au moyen d'annonces publiques à l'aéroport (52 pour cent) ou par l'intermédiaire du site Web de la compagnie aérienne (49 pour cent).



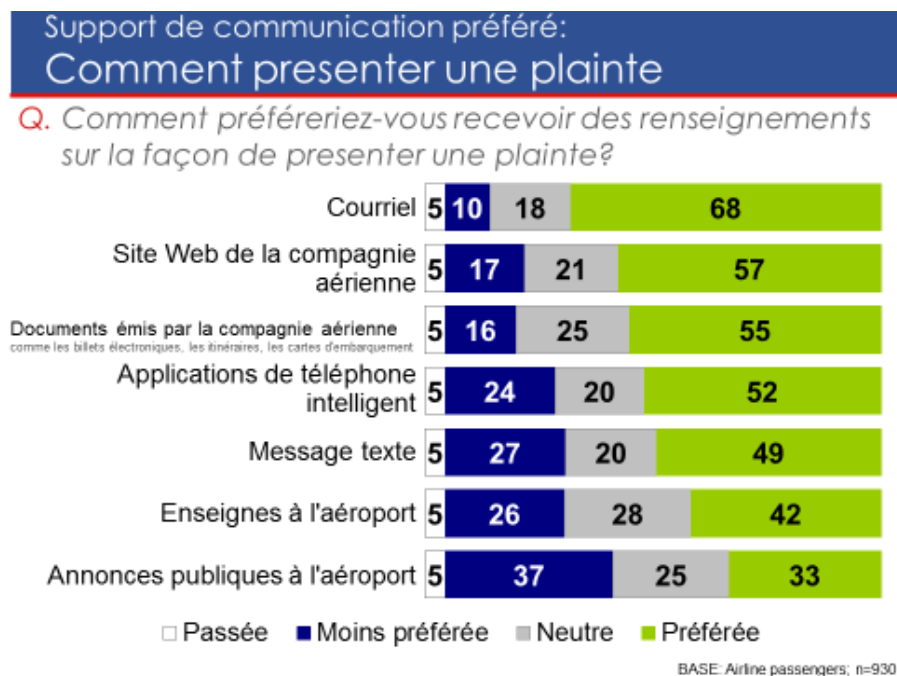
Que faire en cas de problème

Lorsqu'on leur a demandé de formuler des recommandations sur la marche à suivre lorsque survient un problème, les répondants ont classé les supports par lesquels ils préféreraient recevoir les renseignements dans un ordre similaire. Environ sept sur dix répondants ont exprimé une préférence marquée pour la réception des renseignements par courriel (70 pour cent), la diffusion des documents par la compagnie aérienne (70 pour cent), et les messages texte (66 pour cent). Six répondants sur dix (60 pour cent) affirment que les renseignements devraient être transmis au moyen des applications de téléphone intelligent, tandis qu'un peu plus de la moitié d'entre eux préféreraient qu'ils soient transmis à l'aide d'enseignes à l'aéroport (55 pour cent) ou d'annonces publiques à l'aéroport (53 pour cent). Moins de la moitié des répondants (43 pour cent) ont indiqué une préférence marquée pour la recherche des renseignements sur le site Web de la compagnie aérienne.



Comment présenter une plainte

En ce qui concerne les renseignements sur la façon de déposer une plainte, le courriel est une fois de plus le support préféré entre tous (68 pour cent). Contrairement aux autres types de support, par contre, le site Web de la compagnie aérienne se situe presque au premier rang, 57 pour cent des répondants ayant désigné ce support à titre de premier choix. Juste un peu plus de la moitié des répondants ont exprimé une préférence marquée pour la réception des renseignements au moyen de documents diffusés par la compagnie aérienne (55 pour cent) ou d'applications de téléphone intelligent (52 pour cent), tandis qu'un peu moins (49 pour cent) de répondants souhaitent recevoir les renseignements par message texte. Quatre répondants sur dix (42 pour cent) souhaitent que ces renseignements leur soient communiqués sur une enseigne de l'aéroport. Seulement un répondant sur trois (33 pour cent) souhaite que les renseignements concernant la façon de déposer une plainte leur soient communiqués au moyen d'annonces publiques à l'aéroport, alors que plusieurs répondants – 37 pour cent – préféreraient ne pas recevoir les renseignements de cette façon.



Autre support

Pour chacun des trois types de renseignements, on a demandé aux répondants, sans leur fournir de réponses possibles, s'ils préféreraient d'autres méthodes que celles déjà mentionnées pour la transmission des renseignements. Des suggestions ont été formulées par 19 à 26 répondants, la plupart d'entre eux ayant recommandé l'emploi d'une communication par téléphone ou en personne.

Importance du moment de communication des renseignements

Les résultats révèlent une préférence marquée pour la réception de renseignements sur le transport aérien dès que possible. Environ neuf répondants sur dix (93 pour cent) estiment qu'il est important pour eux de recevoir les renseignements dès qu'ils font face à un problème. Les trois quarts (74 pour cent) des répondants accordent beaucoup d'importance à l'obtention de renseignements au moment de leur réservation, tandis que sept sur dix d'entre eux souhaitent recevoir les renseignements au guichet d'enregistrement de l'aéroport (70 pour cent) ou avant l'achat de leur billet (69 pour cent).

Importance du moment de communication des renseignements

Q. Quelle importance accordez-vous au moment où ces renseignements vous sont communiqués?

Dès que vous faites face à un problème



Durant la réservation



Aux guichets d'enregistrements à l'aéroport



Avant d'acheter votre billet



■ Pas important (1-2) ■ Relativement important (3) ■ Très important (4-5)

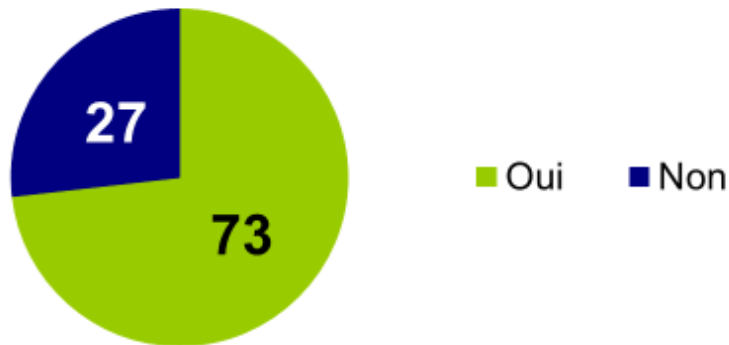
BASE: Airline passengers; n=930

Conscience des responsabilités des compagnies aériennes à l'égard des bagages

Les trois quarts des répondants (73 pour cent) ont affirmé être au courant que les compagnies aériennes peuvent être tenues responsables de bagages perdus, retardés ou endommagés. Toutefois, une forte minorité – 27 pour cent – affirment ne pas être au courant des responsabilités des compagnies aériennes dans un tel cas.

Conscience des responsabilités des compagnies aériennes pour les bagages

Q. Saviez-vous que les compagnies aériennes peuvent être tenues responsables et devoir payer un dédommagement quand vos bagages sont perdus, retardés ou endommagés?



BASE: Airline passengers; n=930

Importance du dédommagement pour les bagages

Les résultats révèlent que le versement d'un dédommagement pour les bagages perdus ou endommagés correspond pour ainsi dire à une attente universelle. La quasi-totalité (97 pour cent) des répondants affirment qu'il est important que les compagnies aériennes versent un dédommagement proportionnel à la valeur des bagages, tandis que plus de neuf sur dix répondants (94 pour cent) accordent beaucoup d'importance au remboursement des frais de bagage payés. Presqu'aucun répondant (un pour cent) accorde peu d'importance à ces formes de dédommagement.

Importance du dédommagement pour les bagages

Q. Si votre sac est perdu ou endommagé, quel est le degré d'importance, pour vous, de chacune des situations suivantes?

Paiement correspondant à la perte financière subie



Remboursement des frais payés

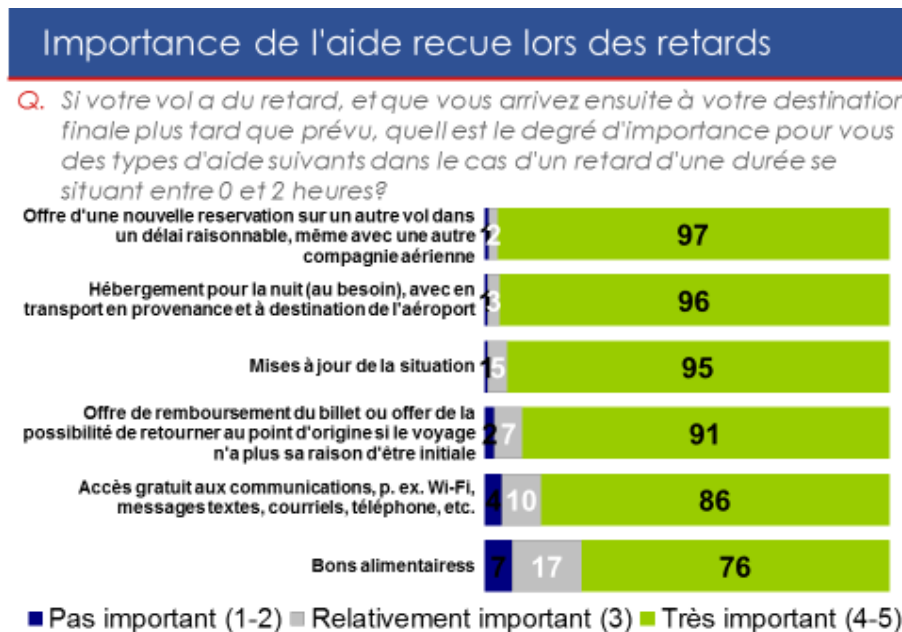


- Pas important du tout (1-2)
- Relativement important (3)
- Très important (4-5)

BASE: Airline passengers; n=930

Importance de l'aide reçue lors des retards

On a demandé aux répondants d'évaluer l'importance de divers types d'aide fournie par les compagnies aériennes dans le cas d'un retard d'une durée de deux heures ou moins. Presque tous les répondants (97 pour cent) accordent beaucoup d'importance à l'offre d'une nouvelle réservation sur un autre vol dans un délai raisonnable, à l'hébergement pour la nuit (96 pour cent) et à des mises à jour régulières sur l'état de la situation (95 pour cent). Neuf répondants sur dix (91 pour cent) affirment qu'il est important qu'on leur offre un remboursement du billet ou la possibilité de retourner au point d'origine, tandis qu'une proportion semblable de répondants (86 pour cent) accordent un degré de priorité élevé à l'accès gratuit aux communications (p. ex. par Wi-Fi). Les bons alimentaires sont perçus comme étant un type d'aide relativement moins important, même si une nette majorité – 76 pour cent – de répondants les considèrent comme un important type d'aide. Très peu de répondants (un à sept pour cent) n'accordent aucune importance à l'une ou l'autre de ces options.



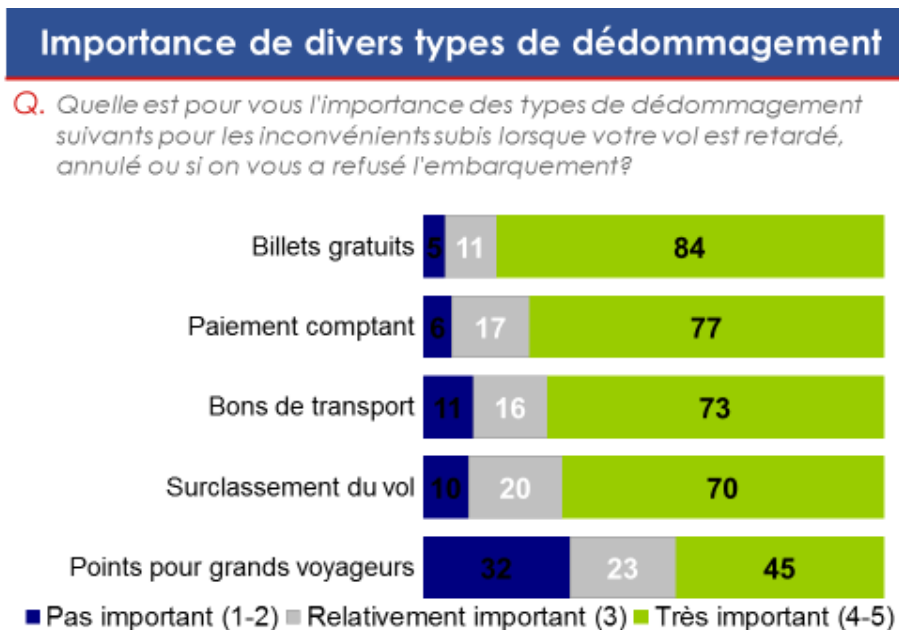
BASE: Airline passengers; n=930

On a également demandé aux répondants, sans leur fournir de réponses possibles, si à leur avis d'autres types d'aide sont importants dans le cas d'un retard de vol. Seulement 32 répondants ont formulé des suggestions, la majorité de ces réponses étant axées sur les problèmes de dédommagement, plutôt que sur l'aide fournie. Quelques rares répondants ont cependant souligné la nécessité pour la compagnie aérienne de mettre à la disposition des passagers du personnel professionnel prêt à leur porter assistance.

Importance de divers types de dédommagement

On a présenté aux répondants une liste de cinq types de dédommagement possibles pour les inconvénients subis lorsque le vol de passagers a été retardé ou annulé en leur demandant d'évaluer l'importance de chaque dédommagement. Plus de huit répondants sur dix (84 pour cent) accordent beaucoup d'importance à l'offre de billets gratuits. Les trois quarts d'entre eux affirment qu'il est important que les compagnies aériennes offrent un paiement comptant (77 pour cent) et des bons de transport (73 pour cent), tandis que sept répondants sur dix (70 pour cent) accordent beaucoup d'importance au surclassement à bord de vols. Seulement cinq à onze pour cent des répondants estiment que de tels types de dédommagement sont peu importants.

Les points pour grands voyageurs sont considérés comme étant un type de dédommagement beaucoup moins important dans les cas de vols retardés ou de vols annulés. Seulement un peu moins de la moitié (45 pour cent) des répondants cotent ces programmes comme étant importants, tandis qu'un tiers (32 pour cent) d'entre eux affirment qu'ils sont peu importants.



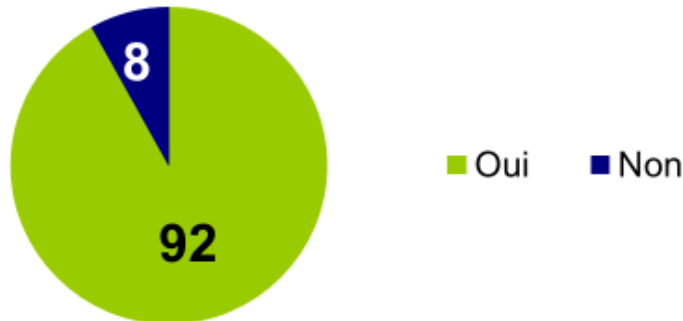
BASE: Airline passengers; n=930

Perception d'équité d'autres types de dédommagement

Les résultats révèlent un large consensus avec l'idée d'offrir divers types de dédommagement aux passagers. Pas moins de neuf répondants sur dix (92 pour cent) estiment qu'il est raisonnable que les compagnies aériennes offrent le choix aux passagers entre un paiement comptant et d'autres types de dédommagement. Seulement huit pour cent des répondants ne sont pas d'accord avec ce concept.

Perception d'équité d'autres types de dédommagement

Q. Croyez-vous qu'il est raisonnable que la compagnie aérienne vous donne le choix entre un paiement comptant et les autres formes de dédommagements indiquées ci-dessus?



BASE: Airline passengers; n=930

Montant préféré en matière de dédommagement

RETARDS DE VOLS ET ANNULATIONS DE VOLS

On a demandé aux répondants, sans leur fournir de réponses possibles, le montant qu'il considérerait comme étant un dédommagement équitable en cas de retard ou d'annulation de leur vol. Les résultats indiquent des attentes peu élevées en ce qui concerne les retards de deux heures ou moins, dans lesquels cas environ un quart des répondants affirment qu'aucun dédommagement n'est nécessaire. La grande majorité des répondants suggèrent un dédommagement s'échelonnant entre 0 \$ et 300 \$. Le dédommagement moyen suggéré était de 143 \$.

REFUS D'EMBARQUEMENT

Presque tous les répondants s'attendent à recevoir un quelconque dédommagement pour les retards de deux à six heures, la grande majorité d'entre eux ayant suggéré des montants s'échelonnant entre 50 \$ et 600 \$. Le dédommagement moyen suggéré était de 330 \$. De même, quand il s'agit de retards de six heures ou plus, les répondants suggèrent un montant moyen de 636 \$, la plupart des montants suggérés s'échelonnant entre 175 \$ et 1 000 \$.

Tableau 2-1 : Montant du dédommagement : retards et annulations de vols

Si vous arrivez à votre destination finale plus tard que prévu, quel serait, selon vous, un dédommagement équitable pour les inconvénients subis, dans un cas où l'annulation ou le retard relève du contrôle de la compagnie aérienne?

Durée du retard	Montant moyen
0 à 2 heures	143 \$
2 à 6 heures	330 \$
6 heures et plus	636 \$

NIVEAU DE RÉFÉRENCE : passagers aériens; n=930

Note : Les réponses de deux personnes n'ont pas été prises en compte dans cette analyse, car les chiffres qu'elles ont fournis auraient biaisé les moyennes. Par exemple, une personne a suggéré le montant de 10 000 000 \$ comme étant un dédommagement équitable pour un retard de six heures ou plus.

On a aussi demandé aux répondants, sans leur fournir de réponses possibles, quel dédommagement serait équitable à leur avis, si leur vol était annulé et qu'on leur offrait un remboursement. La plupart des répondants ont suggéré soit un remboursement complet, soit le remboursement du coût de leur billet. À peu près un quart des répondants ont suggéré un montant comptant fixe, les montants suggérés s'échelonnant entre 50 \$ et 2 000 \$. Plusieurs autres ont suggéré un montant comptant indéterminé ou un paiement comptant proportionnel au coût du billet (par exemple, un certain nombre de répondants ont suggéré que la compagnie aérienne défraie un montant équivalent à deux fois la valeur du vol). Certains ont suggéré un billet gratuit vers leur destination ou des bons de transport, et un certain nombre d'autres répondants ont souligné que la compagnie devrait les dédommager pour toute dépense effectuée en raison de l'annulation (tels les repas et les chambres d'hôtel).

On a aussi demandé aux répondants, sans leur fournir de réponses possibles, quel serait, selon eux, un dédommagement équitable dans le cas d'un refus d'embarquement attribuable à une surréservation. Les résultats révèlent que les attentes sont remarquablement plus élevées lorsqu'il s'agit d'un refus d'embarquement plutôt que d'une annulation de vol, même s'il s'agit de retards de durées semblables. En ce qui concerne les retards de zéro à deux heures, la plupart des répondants ont suggéré un dédommagement d'un montant de 0 \$ à 500 \$, tandis que le dédommagement moyen suggéré était de 220 \$. Pour ce qui est des retards de deux à six heures, le dédommagement moyen suggéré était de 454 \$, la grande majorité des répondants ayant fourni des montants s'échelonnant entre 100 \$ et 800 \$. Pour les retards de six heures ou plus, le montant moyen suggéré était de 825 \$, les montants suggérés s'échelonnant dans l'ensemble entre 200 \$ et 1 210 \$.

Tableau 2-2 : Montant de dédommagement : refus d'embarquement

Si on vous refuse l'embarquement à cause des surréservations, quel serait, selon vous, un dédommagement équitable dans un cas où le retard relève du contrôle de la compagnie aérienne?

Durée du retard	Montant moyen
0 à 2 heures	220 \$
2 à 6 heures	454 \$
6 heures et plus	825 \$

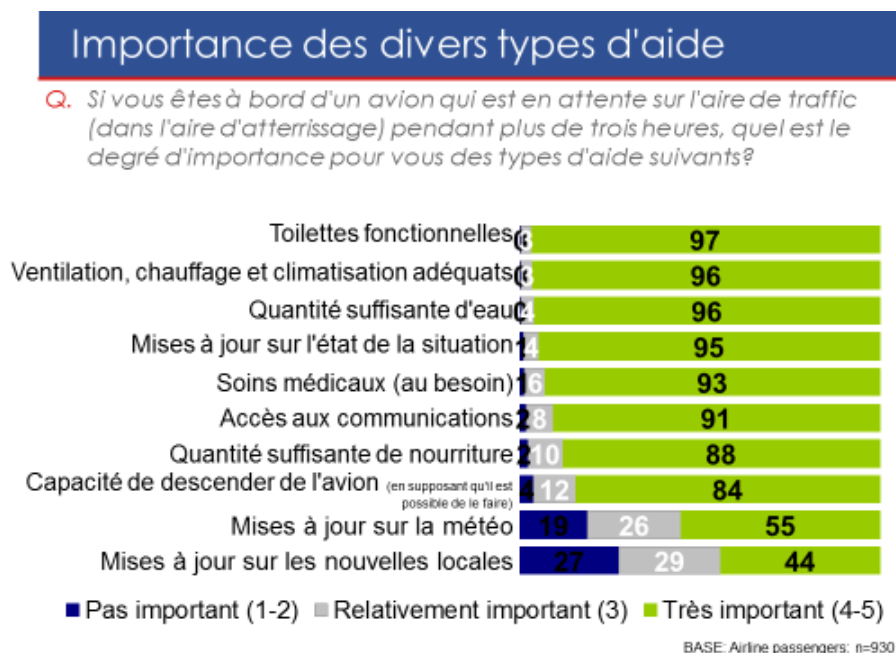
NIVEAU DE RÉFÉRENCE : passagers aériens; n=930

On a également demandé aux répondants, sans leur fournir de réponses possibles, quel dédommagement serait équitable, à leur avis, si l'embarquement leur était refusé et qu'on leur offrait un remboursement. De façon générale, les réponses ressemblaient à celles de la section précédente, la plupart étant centrées sur un remboursement, le coût du billet ou un montant comptant fixe, bien que de nombreux répondants aient renchéri les montants par rapport à ceux suggérés auparavant. Par exemple, dans les cas où les répondants ont fourni des montants comptant précis, les montants suggérés étaient en moyenne plus élevés de 80 \$ par comparaison avec ceux proposés pour l'annulation de vols. De même, de nombreux répondants qui avaient suggéré un paiement comptant proportionnel à la valeur du billet ont préconisé l'utilisation d'un pourcentage accru. Certains répondants ont également recommandé des billets gratuits, des bons de transport et un dédommagement pour toute dépense additionnelle effectuée.

Importance de divers types d'aide

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. Presque tous les répondants affirment qu'il est important que les compagnies aériennes leur fournissent des toilettes fonctionnelles (97 pour cent), une ventilation adéquate (96 pour cent), une quantité suffisante d'eau (96 pour cent) et des mises à jour régulières sur la situation (95 pour cent). Environ neuf répondants sur dix accordent beaucoup d'importance à l'apport de soins médicaux (93 pour cent), à l'accès aux communications (91 pour cent), à la fourniture d'une quantité suffisante de nourriture (88 pour cent), tandis qu'un peu moins de répondants (84 pour cent) considèrent la possibilité de descendre de l'avion comme étant une priorité majeure. Très peu de répondants (quatre pour cent ou moins) n'accordent aucune importance à ces mesures.

Les mises à jour sur la météo sont considérées comme des priorités relativement moins importantes, un peu plus de la moitié (55 pour cent) des répondants les considérant comme importantes (par comparaison avec les 19 pour cent de répondants qui n'y accordent que peu d'importance). De même, 44 pour cent des répondants accordent de l'importance aux mises à jour sur les nouvelles locales, alors qu'un quart des répondants (27 pour cent) n'y accordent aucune importance.



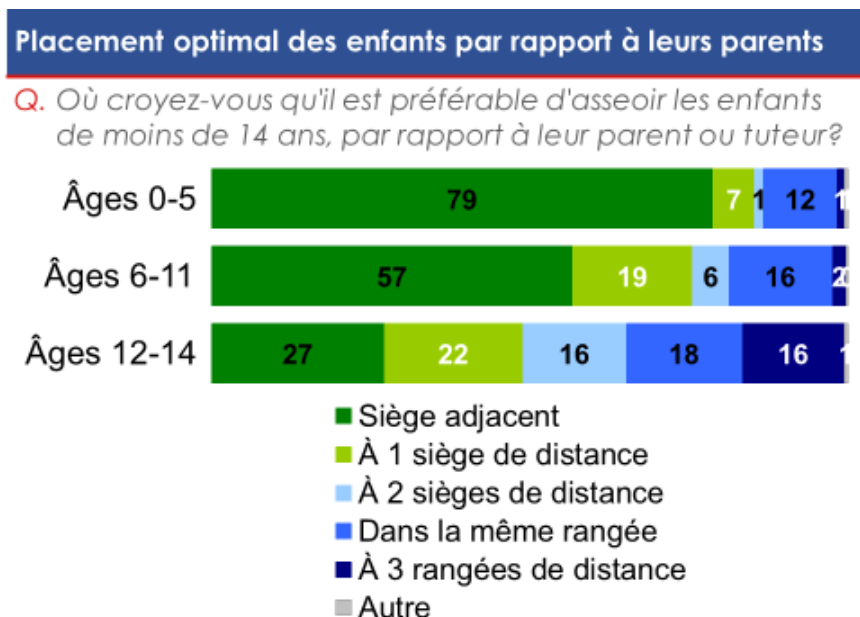
Placement optimal des enfants par rapport à leurs parents

On a demandé aux répondants ce qu'ils considéreraient comme étant une distance idéale entre un siège d'enfant et celui d'un parent ou d'un tuteur à bord d'un avion. Il n'est pas étonnant que les résultats varient beaucoup selon l'âge de l'enfant. Huit répondants sur dix (79 pour cent) affirment qu'un enfant de moins de cinq ans devrait occuper un siège adjacent à celui de son parent ou tuteur, alors que sept pour cent de plus des répondants affirment que l'enfant devrait être assis à un siège de distance. Un pour cent des répondants affirment qu'une distance de deux sièges devrait être permise, et 12 pour cent d'entre eux estiment qu'il serait acceptable de faire asseoir l'enfant dans la même rangée que le parent ou tuteur. Presqu'aucun répondant (un pour cent) ne considère une distance maximale de trois rangées comme étant acceptable.

De plus, les répondants ont exprimé une préférence marquée pour que les enfants âgés de six à onze ans soient gardés à proximité de leurs parents, bien qu'ils soient enclins à se montrer plus flexibles par rapport à cette question. À peu près six répondants sur dix (57 pour cent) soutiennent que l'enfant devrait occuper le siège adjacent à celui du parent ou tuteur, alors qu'un sur cinq d'entre eux (19 pour cent) approuveraient une distance d'un siège. Six pour cent des répondants sont ouverts à une distance maximale de deux sièges, tandis qu'environ un répondant sur six (16 pour cent) estime qu'il est suffisant de garder un enfant dans la même rangée que celle du parent. Une fois de plus, presqu'aucun répondant (deux pour cent) n'approuverait une distance maximale de trois rangées.

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, bien qu'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).



BASE: Airline passengers; n=930