



---

## **Sondage 2006 auprès des voyageurs aériens**

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)

Mars 2006

## Confidentialité

Tout matériel ou renseignement fourni par l'ACSTA ainsi que toutes les données recueillies par Décima seront considérés comme confidentiels par Décima et gardés en lieu sûr dans ses locaux (conformément aux normes de l'industrie et aux lois applicables).

---



### Toronto

2345, rue Yonge  
Bureau 405  
Toronto (Ontario)  
M4P 2E5

Tél. : (416) 962-2013  
Télec. : (416) 962-0505

### Ottawa

160, rue Elgin  
Bureau 1820  
Ottawa (Ontario)  
K2P 2P7

Tél. : (613) 230-2200  
Télec. : (613) 230-9048

### Montréal

1080, Beaver Hall Hill  
Bureau 400  
Montréal (Québec)  
H2Z 1S8

Tél. : (514) 288-0037  
Télec. : (514) 288-0138

[www.decima.com](http://www.decima.com)

[info@decima.com](mailto:info@decima.com)

Le Centre de recherche Décima est certifié ISO 9001:2000.

## Table des matières

---

<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>Sommaire.....</b>	<b>3</b>
<b>Résultats détaillés.....</b>	<b>4</b>
Confiance dans le transport aérien .....	4
Connaissance et opinions de l'ACSTA .....	5
Expérience du contrôle des passagers .....	8
Diffusion de l'information.....	12
Profil des passagers .....	14
<b>Méthodologie du sondage.....</b>	<b>16</b>

## Introduction

Décima a le plaisir de soumettre le rapport suivant à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). Il présente les résultats du sondage mené en 2006 auprès des voyageurs aériens.

L'ACSTA a pour mission de s'assurer que le public est protégé en assurant la sûreté des aspects critiques du réseau de transport aérien. Comme l'indique leur site Web, les responsabilités de l'ACSTA se divisent en six catégories principales :

- Contrôle préembarquement des passagers et de leurs effets personnels;**
- Achat, installation, exploitation et entretien des systèmes de détection d'explosifs aux aéroports;**
- Entente contractuelle avec la GRC pour des services de police à bord de vols choisis et de tous les vols à destination de l'aéroport national Reagan;**
- Mise en place d'une carte d'identité pour les zones réglementées;**
- Contrôle des non-passagers qui entrent dans des zones réglementées aux aéroports ; et**
- Contributions pour des services supplémentaires de police dans les aéroports.<sup>1</sup>**

Le sondage 2006 auprès des voyageurs aériens a comme objectifs d'évaluer le processus de contrôle des passagers suivi par l'ACSTA. Les objectifs de la recherche sont plus particulièrement de :

- Mesurer la connaissance qu'ont les passagers de l'ACSTA;**
- Déterminer le degré de satisfaction des voyageurs à l'égard d'éléments spécifiques du processus de contrôle de sûreté;**
- Évaluer les connaissances des passagers en ce qui concerne les articles interdits; et**
- Recueillir des opinions générales sur la sûreté des vols.**

---

<sup>1</sup> [http://www.catsa.gc.ca/francais/about\\_propos/mandat.htm](http://www.catsa.gc.ca/francais/about_propos/mandat.htm)

Les résultats de la recherche sont fondés sur 2 929 entrevues avec des passagers dans 16 aéroports à travers le Canada, du 9 au 17 mars 2006. Une description plus détaillée de la méthodologie utilisée pour mener cette recherche figure en annexe à la fin du présent rapport.

Ce rapport commence par un sommaire qui fait ressortir les principaux résultats du sondage. Une section d'analyse approfondie lui fait suite. Dans la mesure du possible, des comparaisons avec les données de 2005 sont présentées. Une copie des questions du sondage (en anglais et en français) figure en annexe du présent rapport, ainsi que des tableaux « bannières » détaillés (sous pli séparé) qui présentent les résultats de chaque question par région et catégorie démographique. La section du présent document sur les principaux résultats indique ces tableaux par numéro de question (par ex. Q.1) pour faciliter les recherches.

## Sommaire

Le présent rapport résume les résultats des interrogations au passage qui ont été effectuées auprès des passagers dans 16 aéroports du Canada. En règle générale, les passagers avaient confiance dans les mesures en place pour assurer la sûreté du transport aérien et ils sont satisfaits du processus de contrôle de sûreté. Les résultats de la recherche sont les suivants :

- En règle générale, les passagers ont confiance dans les mesures en place à l'heure actuelle pour assurer la sûreté du transport aérien.
- Un passager sur trois dit connaître (spontanément ou non) l'ACSTA et cela n'a pas changé par comparaison avec les résultats du sondage de 2005.
- Parmi les voyageurs qui connaissent l'ACSTA, leurs impressions de l'organisme sont favorables. Ce groupe a vraisemblablement pris connaissance de l'organisme grâce à la signalisation dans les aéroports ou aux articles dans les médias.
- Les passagers sont relativement satisfaits de leur expérience du contrôle de sûreté. Neuf sur dix environ sont satisfaits du degré de courtoisie, de respect et de professionnalisme du personnel de l'ACSTA.
- Une vaste majorité des passagers ont jugé qu'ils possédaient suffisamment d'information sur les articles non autorisés à bord de l'avion. De ce fait, peu de personnes doivent abandonner un article le jour du départ.

D'après les résultats de la recherche, les recommandations suivantes peuvent être formulées :

- Si l'ACSTA souhaite rehausser son profil parmi les voyageurs, des communications supplémentaires sur son rôle et son mandat seront requises. Les meilleurs supports de cette publicité semblent être la signalisation des aéroports et la couverture des actualités et des médias.
- Une formation additionnelle du personnel peut être justifiée comme moyen de minimiser les impressions négatives de l'ACSTA. Une attitude mal polie et peu aimable et des communications pas claires, par exemple, sont des raisons fréquemment citées par une minorité qui signale son mécontentement envers leur expérience de contrôle de sûreté.

- Une formation additionnelle des agents de contrôle de sûreté dans des aéroports désignés peut également contribuer à s'assurer que tous les passagers sont accueillis dans les deux langues officielles.

## Résultats détaillés

### Confiance dans le transport aérien

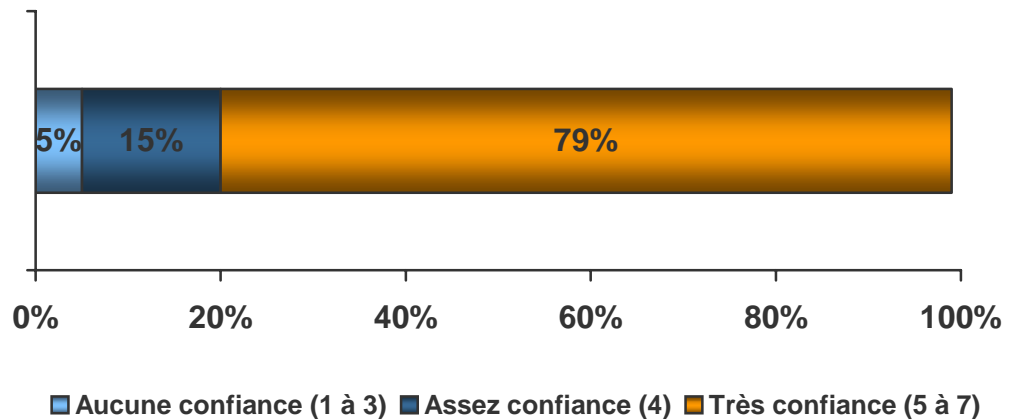
Cette section du rapport présente le niveau de confiance général des passagers à l'égard des mesures en place pour assurer la sûreté du transport aérien.

#### *Haute confiance dans les mesures assurant la sûreté du transport aérien.*

Une vaste majorité des passagers ont confiance dans les mesures en place pour assurer la sûreté du transport aérien au Canada. La confiance était mesurée sur une échelle de sept points, « 7 » correspondant à une extrême confiance, « 4 » à une confiance modérée et « 1 » à aucune confiance.

Selon cette échelle, trois passagers sur quatre (79 %) ont donné une évaluation d'au moins « 5 » à leur niveau de confiance dans les mesures assurant la sûreté du transport aérien. Moins d'un passager sur cinq (15 %) ont une confiance modérée (une évaluation de 4), alors que cinq pour cent seulement ont peu, voire aucune, confiance (une évaluation entre 1 et 3) dans les mesures qui assurent la sûreté du transport aérien.

*Confiance dans les mesures en place  
pour assurer la sécurité du transport aérien au Canada*





## Connaissance et opinions de l'ACSTA

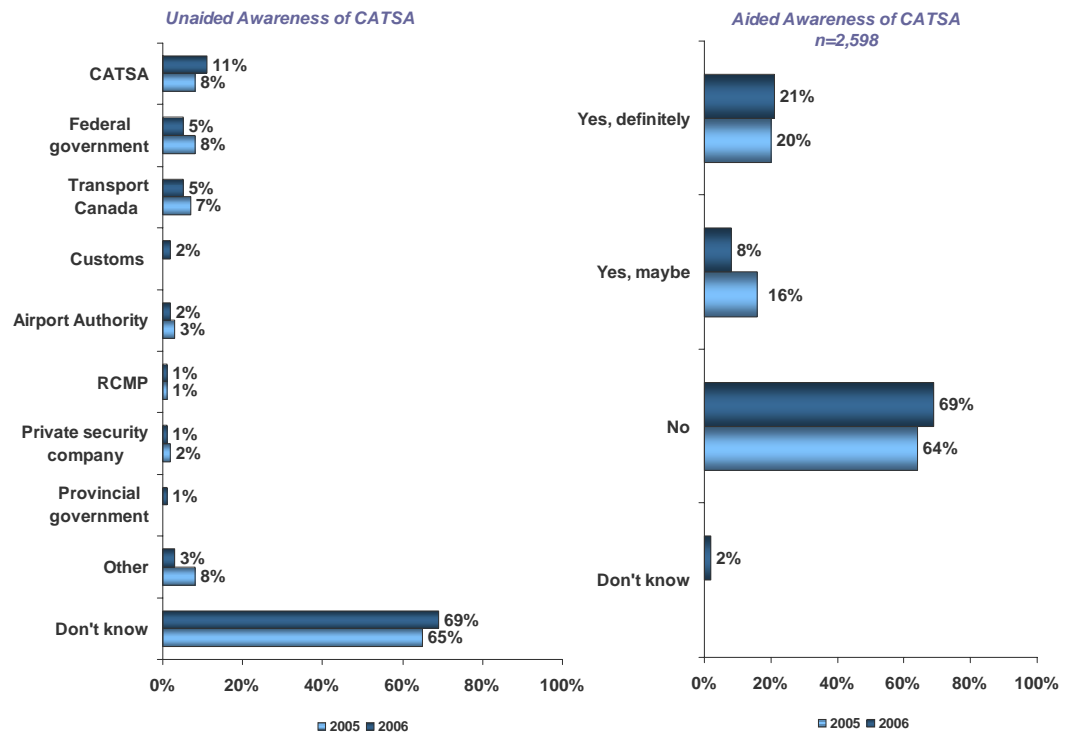
Cette section du rapport porte sur la connaissance de l'ACSTA par les participants. La source d'information et leur opinion générale de l'organisme sont également présentées.

***Un passager sur trois environ connaît l'ACSTA. Ce groupe a une impression favorable de l'organisme.***

En conformité avec les résultats de 2005, un passager sur dix environ (11 %) déclare reconnaître spontanément que l'ACSTA est l'organisme responsable du contrôle de sûreté des passagers et des bagages dans les aéroports canadiens. La connaissance spontanée est la plus élevée parmi les passagers des aéroports suivants :

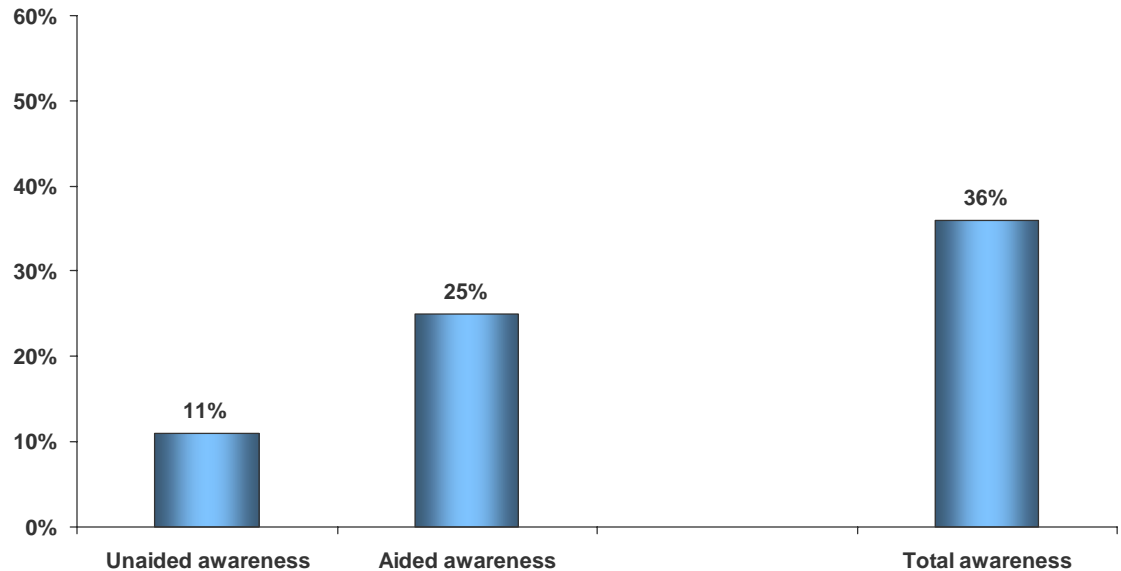
- Aéroport international d'Ottawa (23 %);
- Aéroport international de Regina (19 %); et
- Aéroport international de Winnipeg (17 %).

Parmi les personnes qui n'ont pas identifié correctement l'ACSTA (n = 2 602), près de trois sur dix ont certainement (21 %) ou peut-être (8 %) entendu parler de l'ACSTA auparavant. Les sept autres sur dix de ce groupe (69 %) ne connaissent pas l'ACSTA.



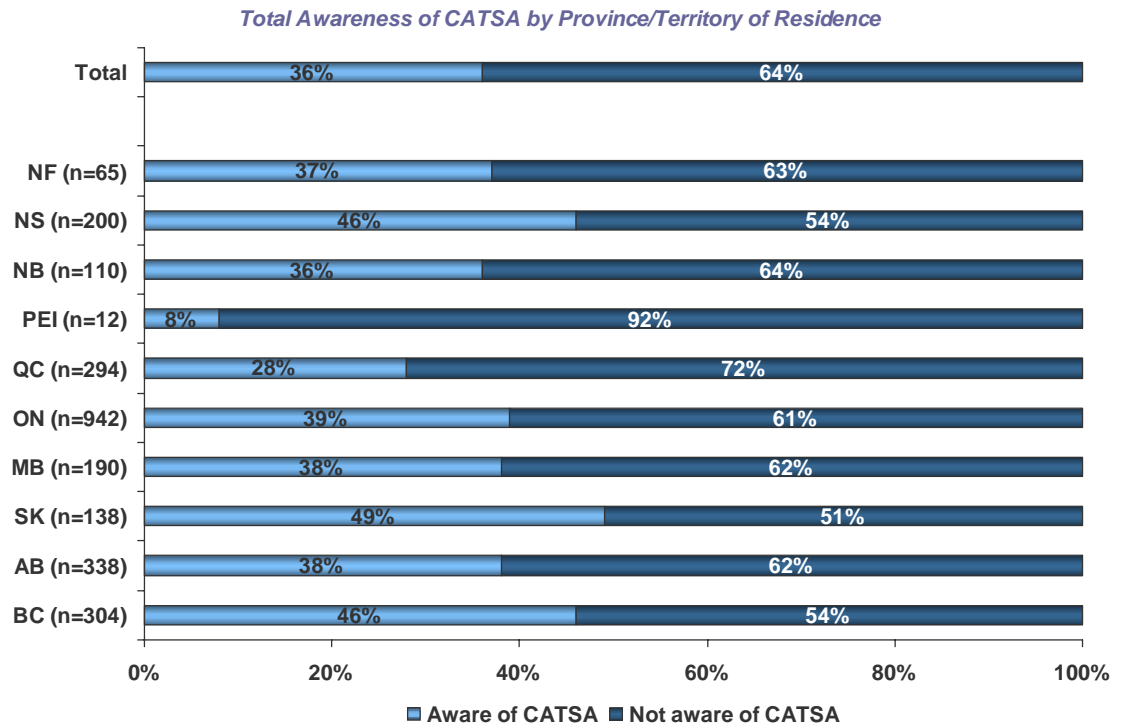
Lorsque la connaissance spontanée et assistée est regroupée, un passager sur trois (36 %) sait que l'ACSTA est l'agence responsable du contrôle de sûreté du personnel et des bagages. (Q.3, 4)

*Total Awareness of Canadian Air Transportation Security Authority*

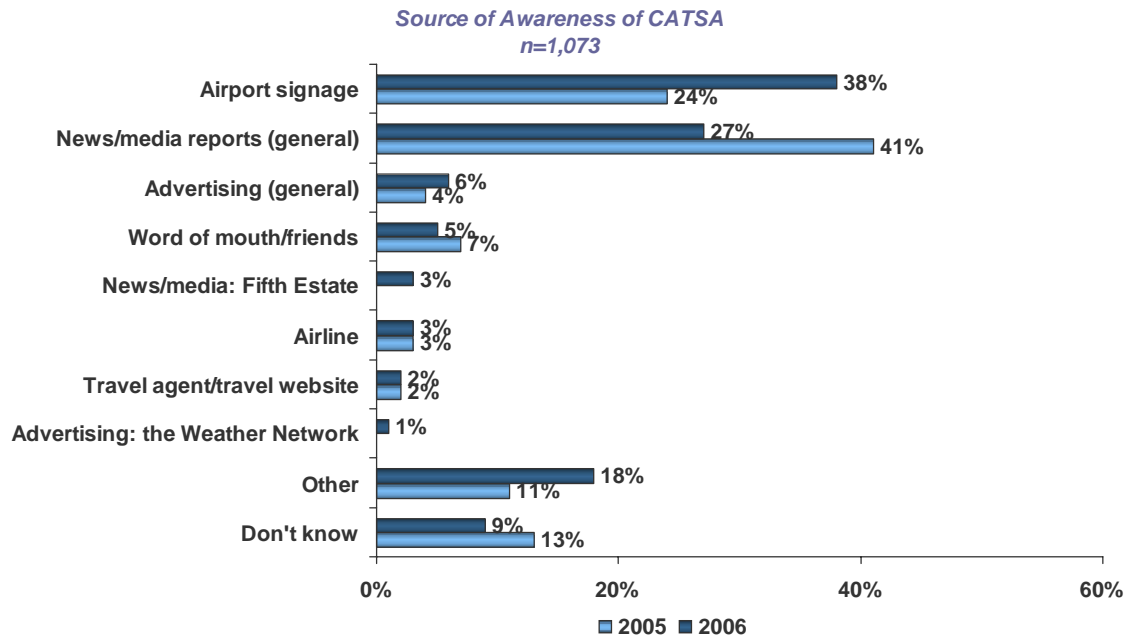


La connaissance globale de l'ACSTA est légèrement plus élevée chez les hommes (39 %) que les femmes (33 %). De plus, la connaissance est plus élevée parmi les personnes qui ont voyagé plus de dix fois (52 %) l'an passé par comparaison avec les voyageurs moins fréquents (30 %).

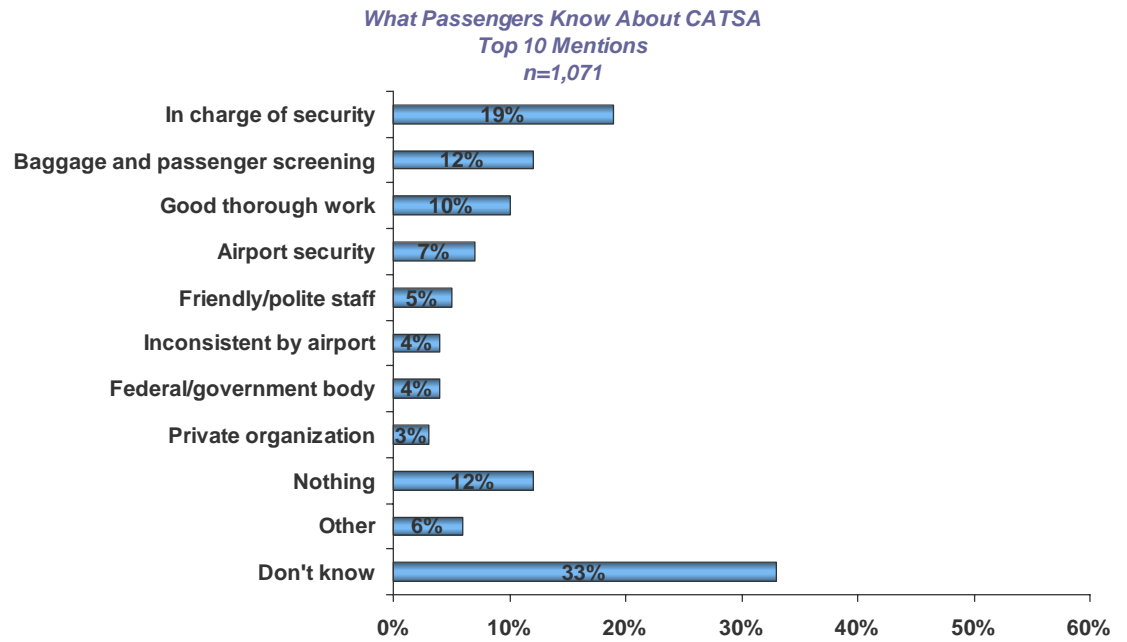
Lorsqu'on observe la connaissance par province de résidence, les participants de la Saskatchewan (49 %), la Nouvelle-Écosse (46 %) et la Colombie-Britannique (46 %) revendiquent un niveau de connaissance plus élevé que les participants des autres provinces du Canada.



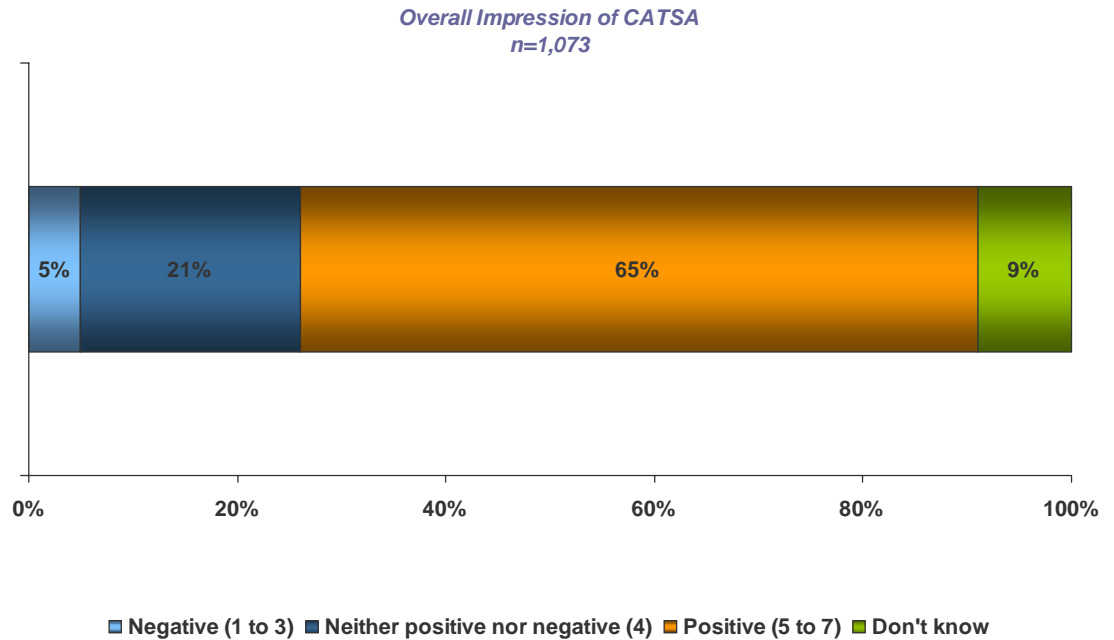
Parmi les passagers ayant connaissance de l'ACSTA (n = 1 073), la majorité a pris connaissance de l'organisme grâce à la signalisation des aéroports (38 %). C'est une hausse par comparaison avec 2005, où seulement 24 % des passagers avaient connaissance de l'ACSTA par ce moyen. D'autres ont connu l'organisme par l'entremise des actualités et des médias (30 %), y compris trois pour cent grâce à l'émission the Fifth Estate. Un nombre moins élevé a déclaré qu'ils ont été informés de l'organisme par le bouche à oreille (5 %), une compagnie aérienne (3 %) ou un agent de voyage (2 %). Près d'un sur dix n'était pas certain de la manière dont ils avaient connu l'organisme. (Q.5)



On a demandé aux passagers qui connaissaient l'ACSTA en général ce qu'ils savent au sujet de l'organisme. Ce groupe est celui qui associera le plus probablement l'ACSTA à la sûreté des aéroports. Un passager sur cinq (19 %) a déclaré que l'organisme est responsable de la sûreté et de la sécurité et un nombre légèrement moins élevé croit qu'ils sont responsables du contrôle des bagages et des passagers (12 %). D'autres déclarent que l'ACSTA est responsable de la sûreté des aéroports (7 %) ou que c'est un organisme du gouvernement (4 %). Diverses autres réponses sont données par des nombres moins importants de passagers. (Q.6a)



En règle générale, les passagers qui connaissent l'ACSTA ont une impression favorable de l'organisme. Deux passagers sur trois (65 %) ont évalué leur impression de l'organisme avec un « 7 » (signifiant très positive – 16 %), un « 6 » (27 %) ou un « 5 » (22 %). À l'autre extrémité du spectre, cinq pour cent seulement déclarent qu'ils ont une impression négative de l'agence (une évaluation entre 1 et 3). Entre-temps, le reste, soit un voyageur sur cinq (21 %), est neutre dans son évaluation. (Q.6)

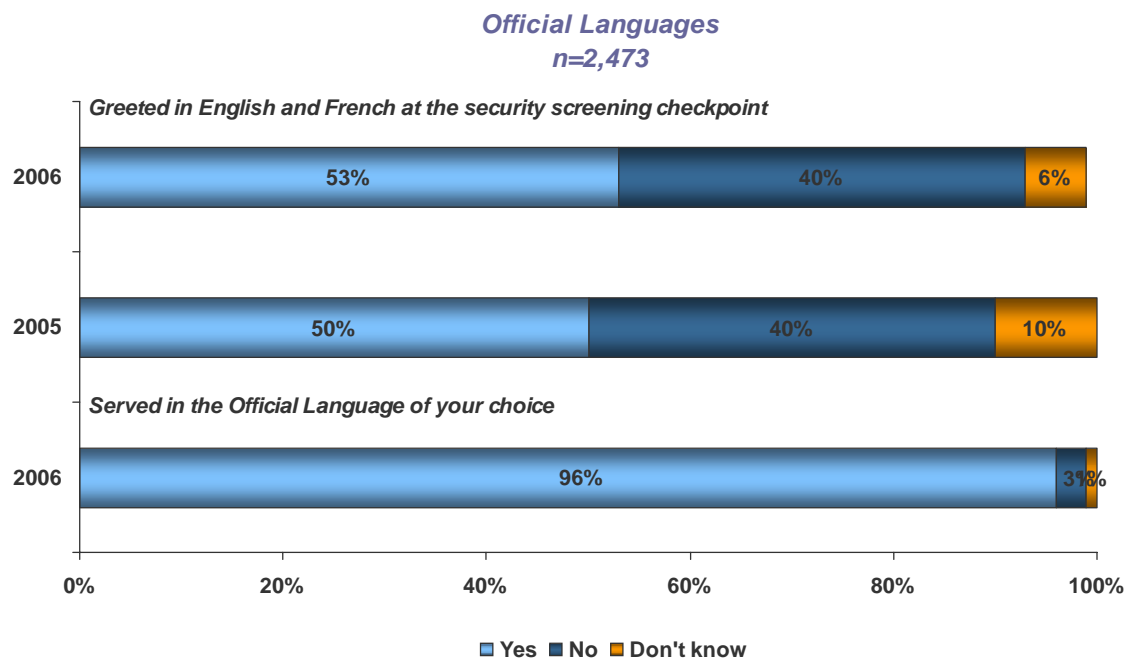


## Expérience du contrôle des passagers

Cette section du rapport présente l'expérience générale des passagers en ce qui concerne le processus de contrôle de sûreté.

### *Les passagers sont satisfaits des agents de contrôle de sûreté.*

En conformité avec les résultats de 2005, environ la moitié des passagers (53 %) déclarent qu'ils ont été accueillis dans les deux langues officielles au point de contrôle de sûreté, tandis que quatre sur dix (40 %) déclarent que ce ne fut pas le cas. Lorsqu'on leur demande s'ils ont été servis dans la langue officielle de leur choix, presque tous (96 %) conviennent qu'ils ont été aidés dans leur langue préférée. Il convient de prendre note que les résultats de ces deux questions sont fondés exclusivement sur les aéroports désignés comme bilingues. Par conséquent, les résultats des aéroports à Kelowna, Regina et Thunder Bay ont été exclus de cette analyse. (Q.7, 8)



Les passagers francophones conviennent en très grande majorité (80 %) qu'ils ont été accueillis dans les deux langues officielles par comparaison aux passagers anglophones (43 %).

Les passagers des aéroports suivants déclareront probablement qu'ils ont été accueillis dans les deux langues officielles :

- Ville de Québec (92 %);
- Montréal (83 %);
- Winnipeg (82 %);

- Halifax (79 %); et
- Sudbury (82 %).

En revanche, les passagers des aéroports suivants sont les plus aptes à dire qu'ils *n'ont pas* été accueillis dans les deux langues officielles :

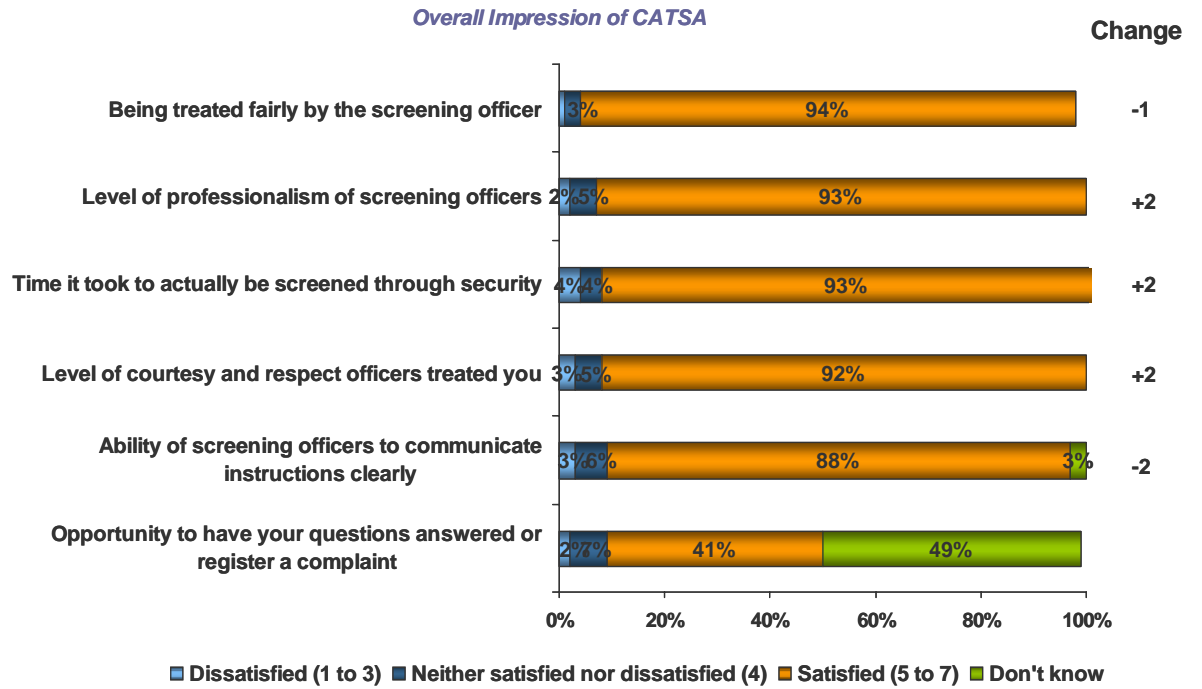
- Calgary (82 %);
- Terminal 1 de Toronto (68 %);
- Terminal 2 de Toronto (61 %); et
- Terminal 3 de Toronto (73 %).

Comme ce fut le cas en 2005, beaucoup de participants étaient satisfaits de leur expérience générale des points de contrôle de sûreté. De fait, neuf passagers sur dix étaient satisfaits (une évaluation de 5 à 7) à ces égards :

- Ils ont été traités avec équité par l'agent de contrôle de sûreté (94 %);
- Le niveau de professionnalisme des agents de contrôle de sûreté (93 %);
- Le temps qu'il a fallu pour le contrôle de sûreté (93 %);
- Le niveau de courtoisie et de respect avec lequel les agents vous ont traités (92 %); et
- L'aptitude des agents de contrôle de sûreté à communiquer des instructions claires (88 %).

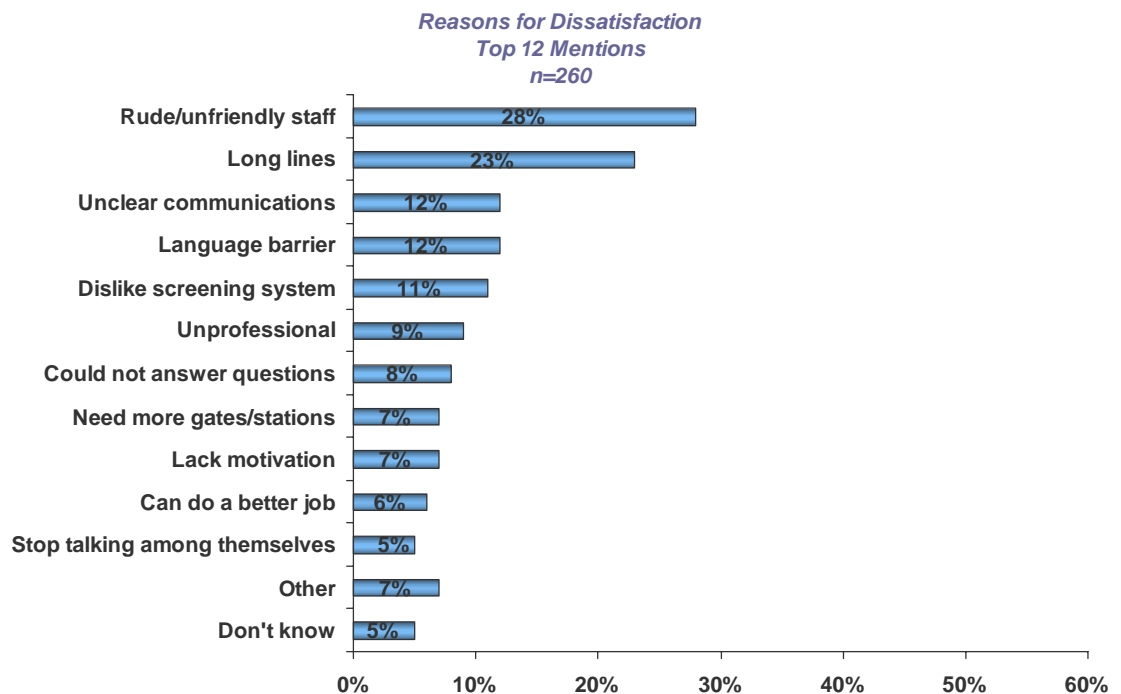
Quatre passagers sur dix (41 %) ont déclaré qu'ils étaient satisfaits qu'ils avaient eu la possibilité d'obtenir des réponses à leurs questions ou de formuler une plainte. Il convient de prendre note que ce n'est pas un résultat négatif, mais la moitié (49 %) n'ont pas pu obtenir de réponse du tout. (Q9a-f)



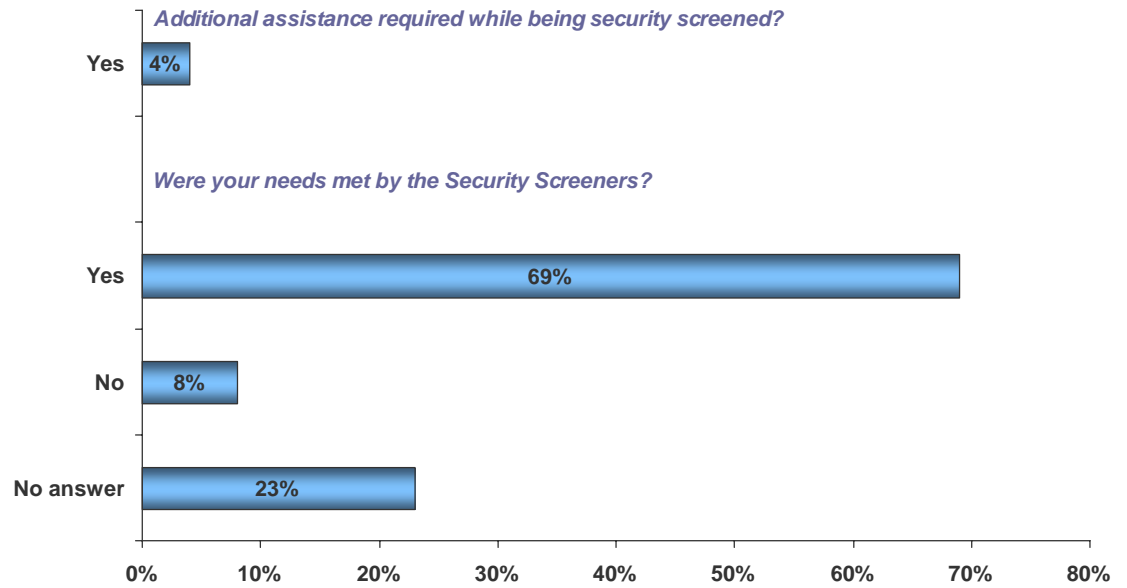


En règle générale, il est plus probable que les femmes et les participants âgés d'au moins 65 ans déclarent qu'ils étaient extrêmement satisfaits (une évaluation de 7) des divers aspects du processus de contrôle de sûreté.

Parmi le petit groupe qui a signalé qu'ils étaient mécontents du processus de contrôle préembarquement (n = 260), diverses raisons de leur opinion ont été présentées. Il est plus probable qu'ils déclarent leur mécontentement parce que le personnel était mal poli ou peu aimable (28 %) ou parce que les files d'attente étaient longues (23 %). D'autres étaient mécontents parce qu'ils ont perçu des problèmes de communication (12 %), une barrière linguistique (11 %) ou qu'ils n'aimaient pas le processus de contrôle en général. Diverses autres raisons du mécontentement des passagers ont été exprimées par des nombres moins importants de participants. (Q.10)



Quelques passagers (4 %) ont demandé une assistance supplémentaire lors du contrôle de sûreté. Parmi ceux ayant besoin d'aide (n = 114), sept sur dix (69 %) déclarent que le personnel de l'ACSTA a répondu à leurs besoins, alors qu'un sur dix (8 %) ne croit pas que ses besoins ont été satisfaits. Près d'un sur quatre (23 %) n'a pas donné d'évaluation pour cette mesure. (Q.10a, b)

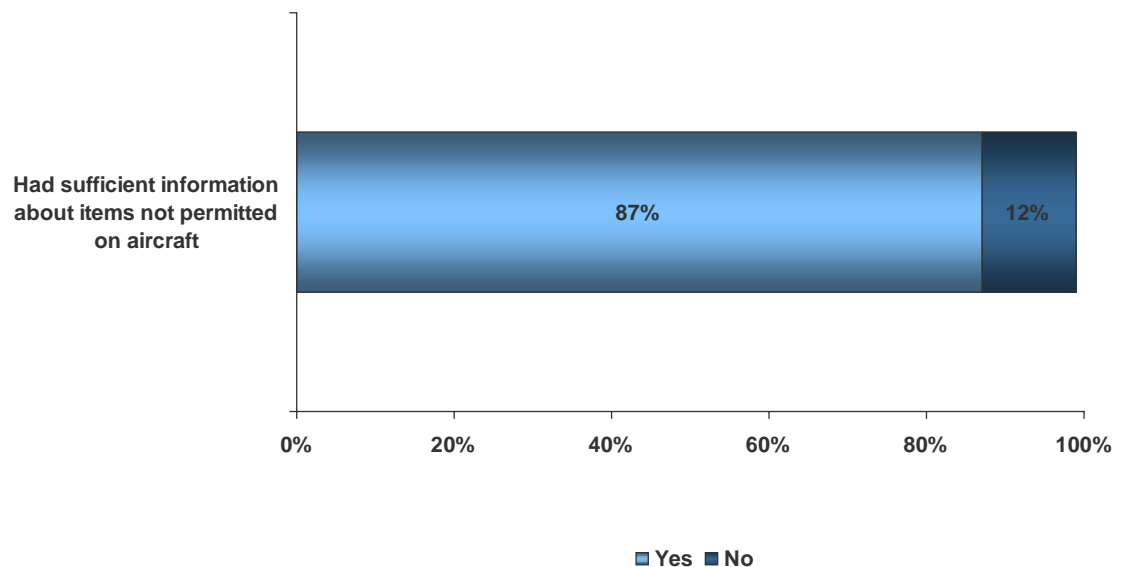


## Diffusion de l'information

Cette section du rapport présente les résultats des perceptions des passagers en ce qui concerne la pertinence des informations qu'ils ont reçues au sujet des articles interdits à bord des avions. On étudie également les sources de ce type d'information.

### *Les passagers croient qu'ils ont des informations suffisantes au sujet des articles non autorisés à bord des avions.*

Une vaste majorité de passagers croit qu'ils ont des informations suffisantes au sujet des articles non autorisés à bord de l'avion avant leur arrivée à l'aéroport. En fait, presque neuf participants sur dix (87 %) croient qu'ils ont reçu une information adéquate au sujet des articles interdits par comparaison avec un sur dix (12 %) qui ne croit pas que ce fut le cas. (Q.11)



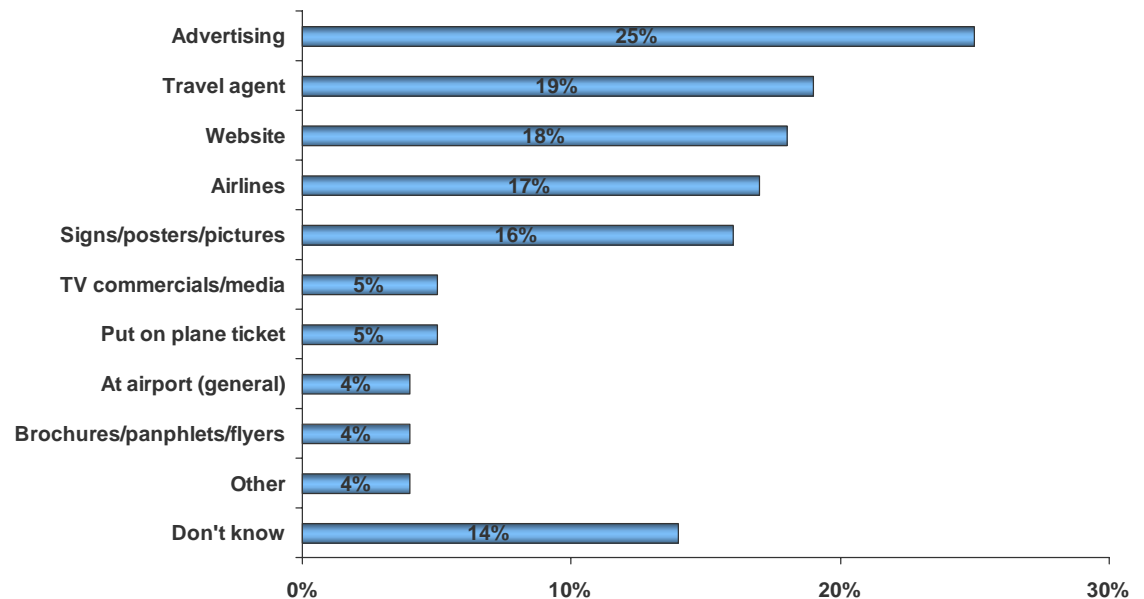
Étant donné qu'une vaste majorité déclare qu'ils sont au courant des articles qui ne sont pas autorisés à bord de l'avion, il n'est pas surprenant que seulement quatre pour cent des passagers déclarent qu'on leur a demandé d'abandonner un article non autorisé à bord de l'avion. (Q.12)

Parmi le petit groupe de passagers à qui on a demandé d'abandonner un article (n = 113), une majorité importante croit qu'ils ont été traités avec courtoisie et respect. En effet, trois sur quatre (77 %) déclarent que les agents de contrôle de sûreté les ont traités avec courtoisie et respect alors que moins d'un sur dix (7 %) ne croit pas que ce fut le cas. Près de un sur cinq (16 %) n'ont pas donné de commentaires. (Q.13)



En termes de meilleure communication avec les passagers au sujet des articles non autorisés à bord de l'avion, les passagers croient que la publicité (25 %) est le meilleur moyen de leur communiquer ce message. D'autres croient que les agents (18 %), les sites Web (17 %) et les compagnies aériennes (17 %) sont le meilleur moyen de communiquer avec les passagers au sujet des articles non autorisés à bord des avions. Diverses autres méthodes de communication sont suggérées par des nombres moins importants de passagers. (Q.14)

*How CATSA Can Best Communicate About Items Not Permitted on Aircraft?*

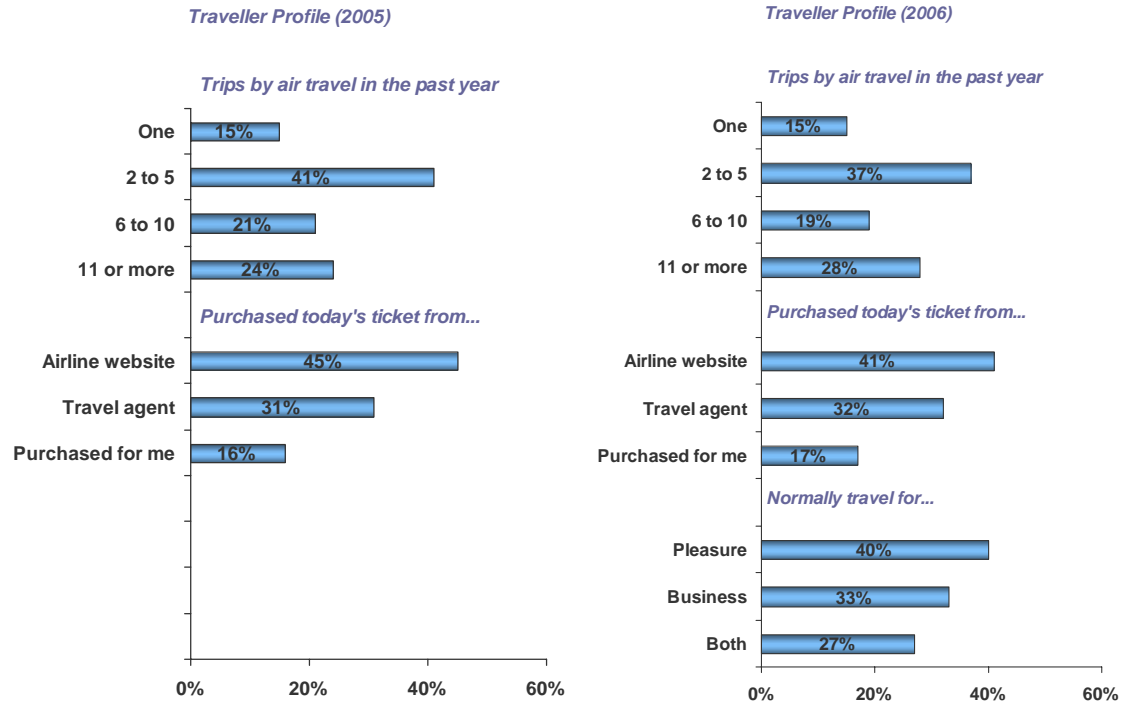


### Profil des passagers

Cette section du rapport présente un profil des passagers inclus dans cette étude, en ce qui concerne l'aéroport où ils ont été interrogés, leur profil de voyage, ainsi qu'une description socio-démographique.

***La moitié des personnes interrogées sont des passagers qui voyagent en avion au moins six fois par an.***

Un large éventail de voyageurs est représenté dans le sondage. C'est conforme au profil des voyageurs représentés dans le sondage de 2005. Un peu plus de la moitié des passagers ont voyagé en avion une fois (15 %) ou deux à cinq fois (37 %) l'an passé. L'autre moitié a voyagé en avion entre six et dix fois (19 %) ou plus de dix fois (28 %) l'an passé.

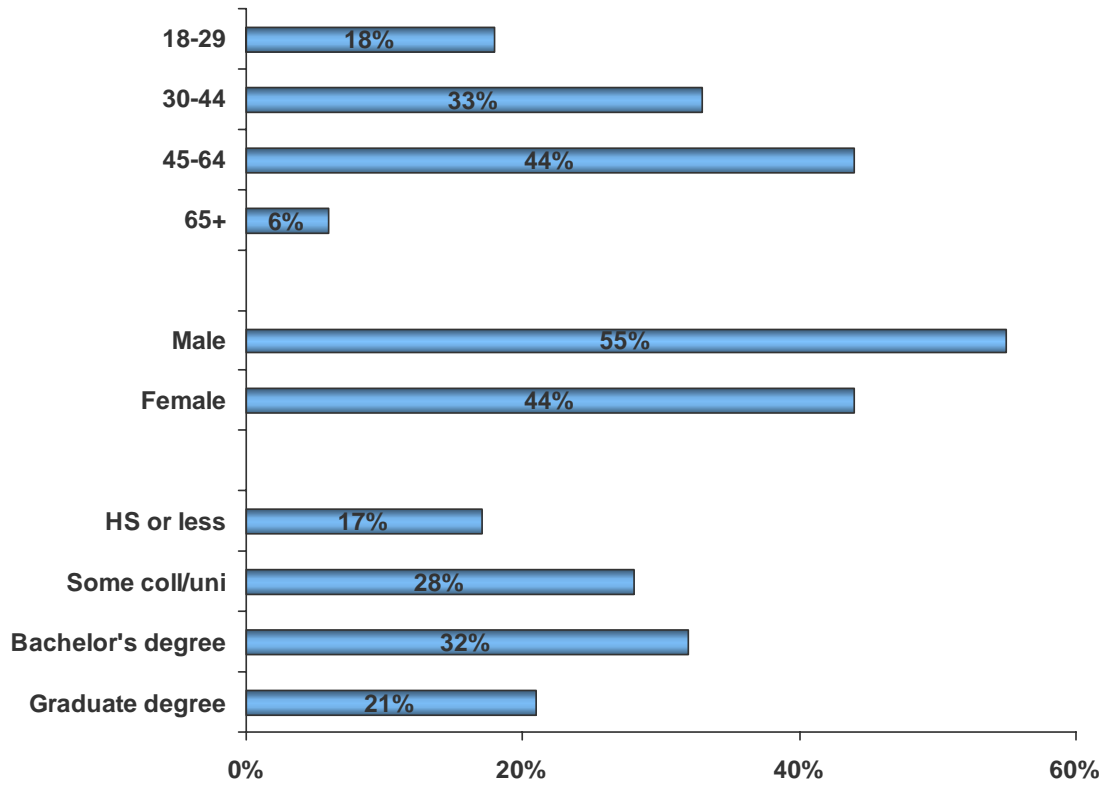


Les passagers voyageaient le plus souvent par plaisir (40 %) et un nombre légèrement moins élevé voyageaient pour affaires (33 %). Un quart environ des passagers interrogés voyageaient par plaisir et pour affaires (27 %).

Les billets d'avion de ce voyage étaient le plus fréquemment achetés sur le site Web de la compagnie aérienne (41 %). D'autres ont réservé leur voyage en avion par l'entremise d'un agent de voyage (32 %) ou le billet a été acheté pour eux (17 %).

Un vaste éventail de passagers est inclus dans cette étude en termes de profil socio-démographique. Comme l'indique le tableau ci-dessous, un nombre légèrement plus élevé d'hommes (55 %) que de femmes (44 %) a été interrogé. De plus, une grande diversité d'âges et de niveaux d'instruction des passagers sont représentés.

*Traveller Profile*





## Méthodologie du sondage

### Conception du questionnaire

Décima a examiné le questionnaire remis par l'ACSTA et a recommandé des révisions afin de s'assurer que toutes les questions étaient formulées de manière appropriée et que la longueur totale du sondage était dans les limites de la longueur visée.

### Administration du sondage et échantillonnage

L'échantillon de ce sondage a été conçu afin de mener des entrevues avec des passagers (18 ans ou plus) qui venaient de franchir le point de contrôle de sûreté de 16 aéroports à travers le Canada. L'ACSTA a remis à Décima une liste des aéroports et le nombre désiré de questionnaires à remplir dans chaque aéroport au début de l'étude. Deux cent entrevues ont été menées dans dix aéroports de « classe 1 » et 150 entrevues dans six aéroports de « classe 2 ».

Décima a assuré la coordination avec les gestionnaires régionaux de l'ACSTA afin d'identifier les moments les plus appropriés pour mener les entrevues avec les passagers. De plus, Décima a coordonné tous les intervieweurs de chaque aéroport.

### Résultats en termes de sondages remplis

Un total de 2 929 entrevues a été mené en anglais et en français auprès des passagers de 16 aéroports à travers le Canada du 9 au 17 mars 2006. Le tableau ci-dessous (à la page suivante) donne une ventilation du nombre de sondages remplis dans chaque aéroport.

**SONDAGES REMPLIS PAR AÉROPORT**

Aéroport	Nombre de sondages remplis
<b>Aéroports de classe 1</b>	
Vancouver	200
Calgary	205
Edmonton	204
Winnipeg	201
Toronto (terminal 1)	200
Toronto (terminal 2)	202
Toronto (terminal 3)	202
Ottawa	204
Montréal	200
Halifax	201
<b>Aéroports de classe 2</b>	
Kelowna	154
Regina	150
Thunder Bay	152
Sudbury	151
Ville de Québec	150
Fredericton	153
<b>Nombre total d'entrevues</b>	<b>2 929</b>

## *Sondage d'interception dans les aéroports – ACSTA*

### **Questionnaire**

Bonjour, je m'appelle \_\_\_\_\_ et j'effectue un court sondage auprès des voyageurs sur les mesures de sécurité dans les aéroports au Canada. J'aimerais prendre 3 ou 4 minutes de votre temps, pendant que vous attendez pour vous poser quelques questions. Puis-je continuer? Ce sondage s'adresse aux voyageurs de 18 ans ou plus.

SI ON DEMANDE QUI EST LE COMMANDITAIRE DU SONDAJE :  
Puisque je vais vous poser des questions sur l'agence responsable de la sécurité dans les aéroports, je ne peux pas en dévoiler le nom au début de l'entrevue, mais je peux vous dire que le sondage a été approuvé par l'autorité compétente.

AU BESOIN : Je travaille pour le Centre de recherche Décima, une firme nationale de recherche sur l'opinion publique.

**\*\*\* ASSUREZ-VOUS QUE LE VOYAGEUR A PASSÉ LE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ À CET AÉROPORT.**

1. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à « aucune confiance », 7, à « très confiance » et 4, à « assez confiance », veuillez indiquer quelle mesure vous faites confiance aux mesures en place pour assurer la sécurité du transport aérien au Canada?

- 1 – Aucune confiance
- 2
- 3
- 4 – Assez confiance
- 5
- 6
- 7 – Très confiance
- 9 – Ne sait pas / Pas de réponse

3. Quel organisme est responsable des contrôles de sécurité pour les passagers et les bagages au Canada?

**NE LISEZ PAS LA LISTE ET NE DONNEZ AUCUN INDICE PASSEZ À Q. 5**

- |   |    |
|---|----|
| <input type="checkbox"/> Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) | 1  |
| <input type="checkbox"/> Gouvernement fédéral   | 2  |
| <input type="checkbox"/> Gouvernement provincial  | 3  |
| <input type="checkbox"/> Agence de sécurité privée  | 4  |
| <input type="checkbox"/> GRC  | 5  |
| <input type="checkbox"/> Corps policier local ou provincial                                 | 6  |
| <input type="checkbox"/> Transports Canada  | 7  |
| <input type="checkbox"/> Autorités aéroportuaires   | 8  |
| <input type="checkbox"/> Défense nationale / Armée  | 9  |
| <input type="checkbox"/> Autre (veuillez préciser) _____                                    | 98 |
| <input type="checkbox"/> NSP / PDR  | 99 |

4. **[DEMANDEZ À CEUX QUI N'ONT PAS NOMMÉ L'ACSTA À Q.3]**

Le nom de l'organisme responsable des contrôles de sécurité pour les passagers et les bagages au Canada est l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ou l'ACSTA. Avez-vous déjà entendu parler de cette agence?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Oui, certainement | 1 |
| <input type="checkbox"/> Oui, peut-être    | 2 |
| <input type="checkbox"/> Non               | 3 |

**PASSEZ À Q.7**

5. **[DEMANDEZ À CEUX QUI ONT NOMMÉ L'ACSTA À Q.3 OU Q.4]**

Vous rappelez-vous où vous avez entendu parler de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien ou ACSTA?

**NE LISEZ PAS LA LISTE ET NE DONNEZ AUCUN INDICE**

- |  |                    |
|--|--------------------|
| <input type="checkbox"/> Affiches dans l'aérogare                                |                    |
| <input type="checkbox"/> Publicité   |                    |
| <b>SI MENTIONNÉ, DEMANDEZ :</b> Vous rappelez-vous où vous avez vu la publicité? |                    |
| <input type="checkbox"/>   | MétéoMédia         |
| <input type="checkbox"/>   | Autre réponse      |
| <input type="checkbox"/>   | Ne se rappelle pas |
| <input type="checkbox"/> Nouvelles ou reportage                                  |                    |

**SI MENTIONNÉ, DEMANDEZ :** Vous rappelez-vous s'il s'agissait d'un reportage lors de l'émission the Fifth Estate?

- Oui, c'était lors de l'émission the Fifth Estate
- Non, ce n'était pas lors de l'émission the Fifth Estate
- Ne se rappelle pas
- Agence de voyages ou site Web sur le voyage
- Bouche à oreille, amis, collègues
- Compagnie aérienne
- Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_
- NSP / PDR

6. **[DEMANDEZ À CEUX QUI ONT NOMMÉ L'ACSTA À Q.3 OU Q.4]**

Sur une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à « très négative », 7, à « très positive » et 4, à « ni positive, ni négative », veuillez indiquer votre opinion globale à l'égard de l'ACSTA?

- 1 – Très négative
- 2
- 3
- 4 – Ni positive, ni négative
- 5
- 6
- 7 – Très positive
- 9 – Ne sait pas / Pas de réponse

6a. **[DEMANDEZ À CEUX QUI ONT NOMMÉ L'ACSTA À Q.3 OU Q.4]**

Que pouvez-vous me dire à propos de l'ACSTA?

## POSEZ À TOUS

7. Vous a-t-on accueilli en anglais ou en français lorsque vous êtes arrivé(e) au point de contrôle de sécurité?

- Oui 1
- Non 2
- Ne sait pas / Pas de réponse 9

## 8. Vous a-t-on répondu dans la langue officielle de votre choix?

- Oui 1  
 Non 2  
 Ne sait pas / Pas de réponse 9

## 9. J'aimerais que vous pensiez à votre expérience lors du contrôle préembarquement. Sur une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à « très insatisfait(e) », 7, à « très satisfait(e) » et 4, à « ni satisfait(e), ni insatisfait(e) », veuillez indiquer votre niveau de satisfaction à l'égard de chacun de ces éléments?

	Extrêmement insatisfait(e)			Ni satisfait(e) ni satisfait(e)				NSP/PDR
	1	2	3	4	5	6	7	
a. L'attente avant de passer le contrôle de sécurité	1	2	3	4	5	6	7	9
b. La courtoisie et le respect des agents de contrôle qui vous ont servi(e)	1	2	3	4	5	6	7	9
c. Le professionnalisme des agents de contrôle (p. ex. apparence, conduite, etc.)	1	2	3	4	5	6	7	9
d. La capacité de l'agent de contrôle à vous communiquer clairement les instructions	1	2	3	4	5	6	7	9
e. La possibilité d'obtenir réponse à vos questions ou de formuler une plainte	1	2	3	4	5	6	7	9
f. Le traitement juste et équitable de l'agent de contrôle	1	2	3	4	5	6	7	9

## 10. POSEZ POUR LES ÉLÉMENTS QUI ONT OBTENU UNE NOTE INFÉRIEURE OU ÉGALE À 3 À Q.9 : Pourquoi n'êtes-vous pas davantage satisfait(e)?

10a. Avez-vous eu besoin d'assistance supplémentaire lorsque vous vous êtes présenté(e) au point de contrôle?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Oui                          | 1 |
| <input type="checkbox"/> Non                          | 2 |
| <b>PASSEZ À Q.11</b>                                  |   |
| <input type="checkbox"/> Ne sait pas / Pas de réponse | 9 |
| <b>PASSEZ À Q.11</b>                                  |   |

10b. **SI OUI À Q.10A** : Est-ce que les agents de contrôle ont répondu à vos besoins?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Oui                          | 1 |
| <input type="checkbox"/> Non                          | 2 |
| <input type="checkbox"/> Ne sait pas / Pas de réponse | 9 |

***LISEZ :** L'un des rôles de l'ACSTA est d'assurer la sûreté des passagers qui se déplacent en avion. Pour ce faire, l'ACSTA effectue la vérification des passagers, des bagages enregistrés et des bagages de cabine pour s'assurer qu'aucun article interdit n'est transporté à bord de vols commerciaux en partance du Canada.*

11. Avant d'arriver au point de contrôle de sécurité aujourd'hui, croyez-vous que vous aviez suffisamment d'information concernant les articles interdits à bord des avions?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Oui                          | 1 |
| <input type="checkbox"/> Non                          | 2 |
| <input type="checkbox"/> Ne sait pas / Pas de réponse | 9 |

12. Aujourd'hui, vous a-t-on demandé d'abandonner des articles parce qu'ils n'étaient pas permis à bord de l'avion?

- |   |                        |
|---|------------------------|
| <input type="checkbox"/> Oui                          | 1 <b>POSEZ Q.13</b>    |
| <input type="checkbox"/> Non                          | 2 <b>PASSEZ À Q.14</b> |
| <input type="checkbox"/> Ne sait pas / Pas de réponse | 9 <b>PASSEZ À Q.14</b> |

13. **[POSEZ SI OUI À Q.12]** Lorsque cela s'est produit, vous a-t-on traité avec respect et courtoisie?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Oui                          | 1 |
| <input type="checkbox"/> Non                          | 2 |
| <input type="checkbox"/> Ne sait pas / Pas de réponse | 9 |

**POSEZ À TOUS**

14. Comment l'ACSTA peut-elle mieux vous informer concernant les articles interdits à bord des avions?

**NE LISEZ PAS**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agents de voyage             | 1 |
| <input type="checkbox"/> Compagnies aériennes         | 2 |
| <input type="checkbox"/> Site Web                     | 3 |
| <input type="checkbox"/> Publicité                    | 4 |
| <input type="checkbox"/> Autre : précisez _____       | 5 |
| <input type="checkbox"/> Ne sait pas / Pas de réponse | 9 |

15. Avez-vous des suggestions à formuler pour rendre les contrôles de sécurité plus cordiaux?

Je n'ai plus que quelques questions à vous poser qui ne serviront qu'à des fins statistiques.

16. En incluant le voyage actuel, combien de fois avez-vous pris l'avion au cours de la dernière année?

**SONDEZ POUR OBTENIR UNE ESTIMATION, ÉVITEZ NSP/PDR**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1 fois                       |  |
| <input type="checkbox"/> 2 à 5 fois                   |  |
| <input type="checkbox"/> 6 à 10 fois                  |  |
| <input type="checkbox"/> 11 fois ou plus              |  |
| <input type="checkbox"/> Ne sait pas / Pas de réponse |  |

16a. Voyagez-vous habituellement par affaires ou par plaisir?

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Par affaires                 | 1 |
| <input type="checkbox"/> Par plaisir                  | 2 |
| <input type="checkbox"/> Les deux                     | 3 |
| <input type="checkbox"/> Ne sait pas / Pas de réponse | 9 |



17. Où avez-vous acheté votre billet d'avion pour votre voyage d'aujourd'hui?

**SONDEZ AU BESOIN**

- Agence de voyages  
1
- Site Web de la compagnie aérienne  
2
- Mon employeur l'a acheté pour moi/Quelqu'un de l'entreprise s'en est occupé 3
- Autre : précisez \_\_\_\_\_  
98
- Ne sait pas / Pas de réponse  
99

18. Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez terminé?

- Études primaires 1
- Études secondaires non terminées 2
- Études secondaires terminées 3
- Études collégiales ou techniques non terminées 4
- Études professionnelles 5
- Études universitaires non terminées 6
- Études universitaires terminées (baccalauréat) 7
- Certification professionnelle 8
- Études supérieures 9
- NSP / PDR 99

19. Quel âge avez-vous?

- Moins de 25 ans 1
- 25 à 29 ans 2
- 30 à 34 ans 3
- 35 à 44 ans 4
- 45 à 54 ans 5
- 55 à 64 ans 6
- 65 ans ou plus 7
- NSP / PDR **NE LISEZ PAS** 9

20. Dans quel pays habitez-vous présentement?

- |  |   |                 |
|--|---|-----------------|
| <input type="checkbox"/> Canada                        | 1 | <b>POSEZ</b>    |
| <input type="checkbox"/> Q.21                          |   |                 |
| <input type="checkbox"/> Autre : Précisez _____        | 2 | <b>TERMINEZ</b> |
| <input type="checkbox"/> NSP / PDR <b>NE LISEZ PAS</b> | 9 | <b>TERMINEZ</b> |

21. **POSEZ SEULEMENT AUX RÉSIDENTS DU CANADA À Q.20** Et quelle province ou quel territoire habitez-vous?

- Alberta
- Colombie-Britannique
- Manitoba
- Nouveau-Brunswick
- Terre-Neuve-et-Labrador
- Territoires du Nord-Ouest
- Nouvelle-Écosse
- Nunavut
- Ontario
- Île-du-Prince-Édouard
- Québec
- Saskatchewan
- Yukon

22. **NOTEZ LE SEXE – NE DEMANDEZ PAS**

- Homme
- Femme

**Voici qui termine le sondage. Merci de votre participation et bon voyage!**

**- FIN -**