

La restructuration de l'industrie du transport aérien au Canada 2^e rapport provisoire

PRÉSENTÉ PAR DEBRA WARD

Observatrice indépendante de la transition de la restructuration de
l'industrie du transport aérien

Le 15 août 2001



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
FAITS RÉCENTS	4
ÉTAT DE LA CONCURRENCE	6
SECTEURS DE CROISSANCE DE LA CONCURRENCE	6
SECTEURS DE NON-CROISSANCE DE LA CONCURRENCE	7
DIFFÉRENCES ENTRE LES TRANSPORTEURS	8
ÉVOLUTION DU MARCHÉ.....	9
QUESTIONS NON RÉSOLUES.....	10
EN BREF	10
ADAPTATION DES INTERVENANTS	11
COLLECTIVITÉS ET PETITES ENTREPRISES	11
<i>CE QUI LEUR RÉUSSIT</i>	12
<i>CE QUI LES RALENTIT</i>	13
GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX ET TERRITORIAUX.....	15
SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES	15
QUESTIONS NON RÉSOLUES.....	16
EN BREF	16
RESTRUCTURATION ET RAPPORTS	17
EMPLOYÉS, ANCIENS EMPLOYÉS ET FOURNISSEURS.....	17
AGENTS DE VOYAGES.....	18
PASSAGERS.....	19
AUTRES TRANSPORTEURS.....	20
EN BREF	20
LE CANADA ET LE RESTE DU MONDE	22
INCIDENCES ÉCONOMIQUES.....	22
LIBÉRALISATION.....	22
SERVICES À LA CLIENTÈLE	23
EN BREF	24
ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES RÉCENTES	25
À SUIVRE AU COURS DES SIX PROCHAINS MOIS	26
APPENDICE 1 : LE MANDAT DE L'OBSERVATRICE	27
APPENDICE 2 : RÉUNIONS TENUES	28



INTRODUCTION

Il y a à peine douze mois, les experts prédisaient que la prise de contrôle des Lignes aériennes Canadien International par Air Canada se solderait soit par une catastrophe colossale, soit par un succès total, selon leurs points de vue. Les opposants prévoyaient une augmentation des tarifs, une détérioration du service et la fin du régime concurrentiel. Les tenants de la fusion prévoyaient qu'à l'issue d'une période de restructuration, le Canada serait doté d'une industrie du transport aérien plus forte, dominée par un mégatransporteur auquel s'ajoutent les transporteurs spécialisés.

Comme la situation peut changer en un an. Présentement, Air Canada se démène pour parvenir à la rentabilité et il n'y a pas de réponses faciles ou de raccourcis pour y arriver. WestJet et Canada 3000 offrent quelques options vraiment concurrentielles en augmentant le nombre des sièges et des destinations qu'elles offrent aux Canadiens. Mais, surtout, pendant ce fléchissement de l'activité économique, ces deux transporteurs offrent des tarifs réduits qui attirent de plus en plus de voyageurs, tandis que diminue la demande de services traditionnels à haute rentabilité d'Air Canada. Il n'en reste pas moins qu'Air Canada s'approprie toujours les deux tiers des sièges des vols assurés au pays.

Pendant que cela se joue dans nos cieux, les Canadiens doivent faire face aux conséquences très réelles de ces luttes sur leurs collectivités, leurs entreprises et leurs vies. Les Canadiens obtiennent-ils des services raisonnables et suffisants? Il semble que bon nombre des centres urbains du Canada profitent d'une concurrence accrue, alors que les régions rurales décrivent toujours leurs services comme étant chers et clairsemés et comme un frein au développement économique. La restructuration a par ailleurs des conséquences sur le plan humain. Certains employés actuels de même que d'anciens employés et fournisseurs des Lignes aériennes Canadien International font état d'un certain nombre de graves difficultés.

Le premier rapport provisoire énonçait les principaux problèmes décrits par les groupes d'intervenants et posait de nombreuses questions. Certaines de ces questions ont reçu des réponses. D'autres pas. Compte tenu du dynamisme de la conjoncture, d'autres questions ont été soulevées. Le deuxième rapport provisoire illustre les secteurs de préoccupation qui ont été résolus et ceux qui réclament encore notre attention.

NOTE DE L'AUTEUR

Ce rapport, qui est un document provisoire, tente de traduire l'essence de douzaines de réunions, de centaines de pages de correspondance et de multiples heures de recherche étalées sur six mois.

Mon objectif était d'en limiter la longueur pour qu'il soit facile à lire, tout en donnant un aperçu relativement complet des six derniers mois. Il a fallu pour cela exclure une foule de données détaillées et de notes explicatives. Ces notes ont servi à éclairer et étoffer mes observations et continueront de le faire. Quiconque souhaite d'autres précisions est invité à contacter l'auteur.

Debra Ward

*Observatrice indépendante de la transition de la restructuration de l'industrie du transport aérien
613 274 0691 (tél.) 613 226 7166 (télé.) 1877 261 0787 (sans frais)
observateur.transition@home.com*



FAITS RÉCENTS

CHANGEMENTS SURVENUS DANS LE MARCHÉ

- Le ralentissement de l'activité économique a eu les conséquences suivantes :
 - les voyages par avion ont vu les sièges haut de gamme délaissés au profit des sièges à tarif réduit – excellente nouvelle pour WestJet et Canada 3000, mauvaise nouvelle pour Air Canada;
 - les projets de voyages par avion ont été reportés ou carrément abandonnés dans un avenir immédiat.
- L'augmentation des prix du carburant – double coup dur qui a eu :
 - un impact direct sur les coûts des transporteurs (à l'exception du carburant à prix garanti);
 - un effet sur le revenu disponible, réduisant les dépenses consacrées à de nombreux articles, notamment aux billets d'avion.
- Air Canada a fermement l'intention de conquérir les clients des billets à tarif réduit (le seul segment de l'industrie affichant une certaine croissance) :
 - en créant un transporteur à tarif réduit;
 - en remplaçant un certain nombre de sièges de classe affaires sur certains appareils par des sièges de classe économique;
 - en lançant de nouveaux programmes de marketing ciblant les petites et moyennes entreprises, les personnes âgées, les voyages de dernière minute/court séjour et les voyages de groupes et de congressistes.
- Parmi les nouveaux services offerts par WestJet¹, mentionnons la desserte plus fréquente de 18 destinations canadiennes, l'introduction de vols intérieurs long-courriers et la distribution de ses services par le système de réservations Sabre.
- Canada 3000² a multiplié le nombre de ses destinations canadiennes qui atteint aujourd'hui 21 suite à l'achat de Royal Aviation et de Canjet, et offre depuis peu un service classe affaires avec « sièges ultraconfortables » et présélection des sièges réservés.
- Air Transat continue de se concentrer sur son principal groupe de clients : les vacanciers.

DERNIÈRES DONNÉES FINANCIÈRES³

- Air Canada a affiché un déficit d'exploitation au deuxième trimestre de 2001 (attribué au fléchissement de l'activité économique et à l'augmentation des prix du carburant), et a annoncé un ensemble d'initiatives visant à réduire ses dépenses et à accroître ses recettes, notamment une autre compression des effectifs touchant 4 000 employés, des réductions salariales pour les cadres, une réduction de la capacité (2 %) et une augmentation du nombre de sièges en classe économique.
- WestJet a eu un deuxième trimestre rentable (son 18^e trimestre rentable d'affilée), affichant une hausse de 11,3 % par rapport à la même période en

¹ Ces renseignements sont tirés des sites Web des transporteurs. Toute erreur est imputable à l'auteur.

² *Ibidem.*

³ *Ibidem.*

- 2000, et a également enregistré une croissance de son bénéfice net au cours des six premiers mois de l'exercice 2001 par rapport à 2000;
- L'exercice financier de Canada 3000 qui a pris fin en avril 2001 a été marqué par des augmentations records des recettes et du bénéfice net.



ÉTAT DE LA CONCURRENCE

Il y a deux points de vue conflictuels sur l'état de la concurrence des services aériens au Canada. Selon le premier, grâce à WestJet et à Canada 3000 dans une large mesure, la concurrence se porte bien et elle est en croissance au Canada. Selon le point de vue opposé, la domination d'Air Canada est profonde et n'a été jusqu'ici que peu touchée par l'agir des autres transporteurs aériens.

Ces points de vue radicalement différents s'expliquent par un certain nombre de facteurs. Le premier a trait au contexte. Selon l'angle sous lequel on examine les données, ou même selon l'endroit où l'on vit, les tableaux sont radicalement différents. Par exemple, alors que WestJet et Canada 3000 ont toutes deux doublé leur capacité intérieure, Air Canada continue d'offrir les deux tiers des sièges sur tous les vols assurés au Canada; Air Canada ne dessert pas seulement un plus grand nombre de destinations canadiennes, mais en général avec une fréquence plus élevée. La deuxième raison est plus fondamentale. Il n'existe pas un point de vue unique sur le marché étant donné que celui-ci est éminemment instable. Il n'existe pas de dynamique à long terme permettant de dégager un tableau aux contours parfaitement réguliers, et des facteurs imprévus comme le fléchissement de l'activité économique nous ont obligés à réévaluer ou à carrément rejeter certaines hypothèses. Enfin, chacune des principales compagnies aériennes au service des Canadiens diffère grandement quant aux produits qu'elle offre et de la façon de les offrir, de sorte que, sous certains rapports, le fait de comparer Air Canada à WestJet ou à Canada 3000 revient un peu à comparer « des pommes et des oranges ».

SECTEURS DE CROISSANCE DE LA CONCURRENCE⁴

- Air Canada et les Lignes aériennes Canadien International ont assuré à elles deux 77 % de tous les vols au Canada en août 1999 (environ 43 % pour Air Canada et environ 34 % pour les Lignes aériennes Canadien International). En juillet 2001, le nouveau mégatransporteur a assuré environ 65 % de tous les vols au Canada.
- Durant la même période, la part de capacité de WestJet est passée à 14 %, de 7 % qu'elle était, et celle de Canada 3000 est passée à près de 9 %, de 4 % de la capacité totale qu'elle était.
- Étant donné que le nombre de sièges offerts au total est pratiquement identique (143 125 sièges par jour en 2001 contre 141 890 sièges en 1999), il semble que les autres transporteurs aient comblé les réductions de capacité opérées par Air Canada. Cependant, ces chiffres révèlent également qu'il n'y a pas eu de croissance réelle du marché (la tarte est redistribuée, mais elle n'a pas grossi).

⁴ Source : Données préparées par Transports Canada, *Politique du transport aérien, juillet 2001 à partir de la base de données de Back Associates Official Airline Guide.*

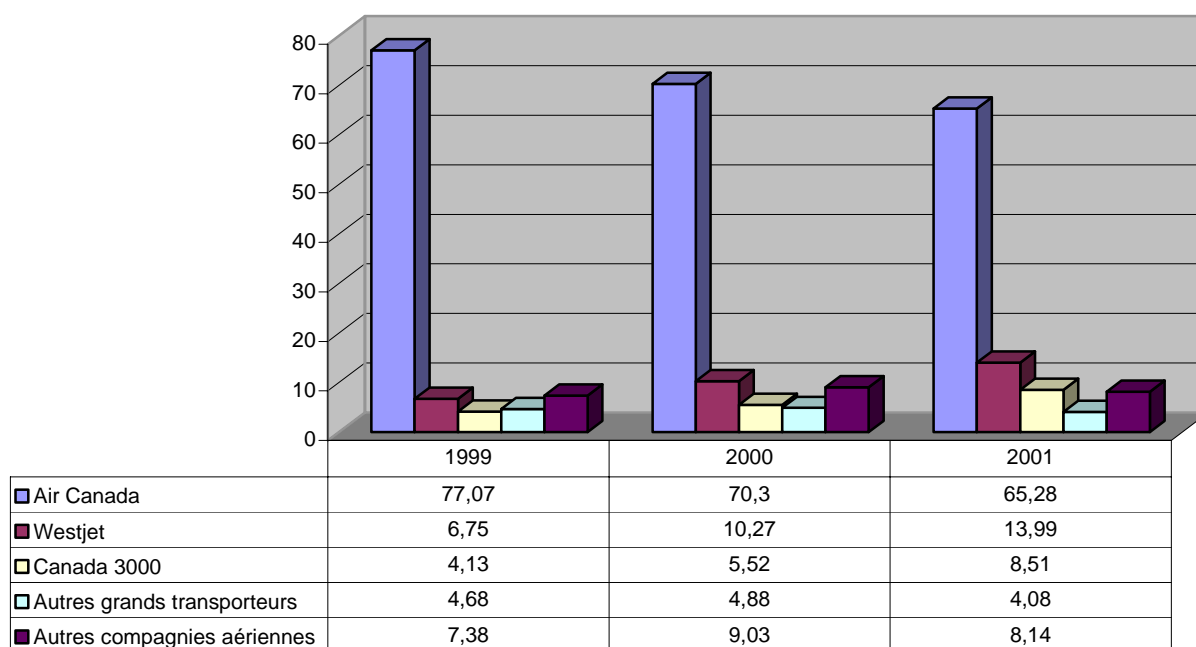
- Les réductions de vols et de capacité récemment annoncées par Air Canada pourraient aboutir à de nouveaux débouchés pour les autres transporteurs qui pourront ainsi étendre leurs services.

SECTEURS DE NON-CROISSANCE DE LA CONCURRENCE

- **VILLES CANADIENNES DESSERVIES** : Air Canada dessert 143 paires de villes canadiennes par vol **direct** (soit deux fois le nombre de tous les autres transporteurs [78] confondus).
- **CANADA RURAL** : Air Canada a réduit sa capacité sur les marchés régionaux d'environ 7 % en 2000 et de 13 % en 2001. D'autres transporteurs ont remplacé une partie de cette capacité, mais pas entièrement.

DIAGRAMME N^o 1⁵

Part du marché intérieur, selon le % de sièges, juillet 1999 à juillet 2001



⁵ Source : Données préparées par Transports Canada, *Politique du transport aérien, juillet 2001 à partir de la base de données de Back Associates Official Airline Guide.*

Notes générales : « **Air Canada** » comprend ses transporteurs régionaux et ses partenaires et les Lignes aériennes Canadien International et ses partenaires/transporteurs régionaux en 1999; « **Canada 3000** » comprend Royal Aviation et Canjet; « **Autres grands transporteurs** » englobe Air Transat, First Air (et ses partenaires) et Air Norterra; « **Autres compagnies aériennes** » comprend toutes les autres compagnies aériennes intérieures qui assurent des vols réguliers.

DIFFÉRENCES ENTRE LES TRANSPORTEURS

Une autre façon d'évaluer la concurrence dans le marché consiste à comparer les types de produits offerts par les compagnies aériennes. Par exemple, Air Canada et les Lignes aériennes Canadien International offraient des services pratiquement identiques et se faisaient directement concurrence. La situation est moins claire aujourd'hui. Air Canada a toujours servi expressément les voyageurs d'affaires haut de gamme et, dans ce segment, la compagnie n'a plus de véritable concurrent. Cependant, les changements survenus récemment révèlent que ce groupe de voyageurs a considérablement diminué et qu'Air Canada doit réagir en ciblant plus agressivement les passagers qui achètent des billets à prix réduit.

Air Canada est le seul transporteur canadien à faire partie d'une alliance mondiale, en l'occurrence Star Alliance. Star Alliance permet à Air Canada d'offrir des correspondances directes vers des centaines de destinations dans le monde grâce à ses transporteurs partenaires⁶ partout où ceux-ci volent (vers 894 aéroports disséminés dans 129 pays). Les passagers d'Air Canada qui empruntent des vols Star Alliance peuvent accumuler et utiliser leurs points Aéroplan sur les vols des partenaires Star en plus d'avoir accès aux salons réservés aux voyageurs de classe affaires.

Canada 3000, qui a vu le jour comme transporteur d'affrètement, offre « des vols fiables et abordables » et n'a pas seulement décidé de multiplier la gamme et le nombre de ses vols intérieurs, mais d'allonger sa liste d'« extras », se rapprochant un peu plus des types de services que l'on associe généralement à Air Canada : repas, présélection des sièges et services de classe affaires. C'est une compagnie qui propose des tarifs inférieurs à ceux d'Air Canada mais qui n'offre pas le même niveau ou la même gamme de services, comme des salons ou des points pour grands voyageurs⁷. Canada 3000 dessert des destinations au Canada et à l'étranger.

À l'autre extrémité du spectre, WestJet est un transporteur national sans superflu, qui offre des « options de voyage abordables ». Les prix restent bas grâce au fait notamment que le transporteur n'offre pas autant de services que les autres compagnies, comme des repas ou la présélection des sièges. WestJet attire ses clients (que la compagnie appelle ses « invités ») en stimulant la demande par des prix attractifs. On a décrit ce modèle comme une façon de faire voler sur les ailes de WestJet les gens qui prenaient autrefois l'autocar. WestJet n'offre pas de vols internationaux, pas plus qu'elle n'offre de correspondances avec d'autres transporteurs, étrangers ou intérieurs.

⁶ Star Alliance comprend : Air Canada; Air New Zealand/AnsettAustralia; All Nippon Airways; Austrian Airlines/Tyrolean/Lauda; BMI British Midland; Lufthansa; Mexicana; Scandinavian Airlines; Singapore Airlines; Thai Airways International; United Airlines et VARIG.

⁷ AAdvantage points ont été offerts pendant un certain temps, mais ce n'est plus le cas au moment où nous allons sous presse.

Air Transat propose une quatrième option aux voyageurs : elle dessert comme principal groupe les Canadiens qui partent en vacances à titre de membre de Transat A.T. Inc., qui, par ses filiales et les transporteurs de son groupe, est active dans tous les aspects de l'organisation et de la distribution des forfaits vacances.

Les transporteurs qui desservent les destinations éloignées et principalement nordiques sont un élément essentiel de l'ensemble du réseau canadien. En raison du rôle et des défis exceptionnels qui les caractérisent, l'impact de la restructuration de l'industrie du transport aérien fera l'objet d'une analyse plus détaillée dans le prochain rapport provisoire.

ÉVOLUTION DU MARCHÉ

Traditionnellement, Air Canada a tiré l'essentiel de ses recettes des voyageurs d'affaires haut de gamme. Il s'agit de clients qui étaient prêts à payer un supplément pour avoir droit à certains services : fréquence des vols, sièges de classe affaires, accumulation de points, salons, etc. Cependant, ce type de voyageur fait peut-être partie d'une époque révolue, en raison de l'actuel fléchissement de l'activité économique. Dans le monde entier, de plus en plus de gens d'affaires semblent préférer les transporteurs à bas prix ou les tarifs excursion alors que les bénéfices des entreprises sont en chute libre. Mais, surtout, bien des gens pensent que ces changements pourraient être permanents.

La Business Travel Coalition, qui a son siège aux États-Unis, a réalisé un sondage⁸ au début de cette année auprès de 62 grosses et moyennes entreprises américaines, dont les résultats sont les suivants :

- 86 % des entreprises interrogées ont affirmé avoir pris des mesures pour compresser leurs dépenses ou songent à le faire avant la fin de l'année;
- les responsables des voyages dans les entreprises affirment que les employés se déplacent moins, font des voyages plus courts, achètent des billets d'excursion ou avec réservation à l'avance, et ajoutent que beaucoup de ces pratiques persisteront, peu importe les résultats qu'enregistreront ces entreprises lorsque l'économie se remettra de cette phase de ralentissement.

Air Canada a été victime du même type de réduction de la demande des voyageurs d'affaires, un plus grand nombre d'entre eux préférant les options meilleur marché. Le fléchissement de l'activité économique, la hausse des prix du carburant et leurs incidences à long terme n'étaient nullement prévus lorsque Air Canada a fusionné avec Canadien International. Or, cela a eu de profondes répercussions, non seulement sur le transporteur, mais également sur le niveau et le type de service dont nous bénéficions. En raison de la taille de la compagnie aérienne, du nombre de vols qu'elle assure et des conventions collectives auxquelles elle est assujettie, Air Canada est une compagnie aérienne dont l'exploitation coûte très cher. Compte tenu des mauvais résultats du deuxième trimestre, la compagnie a annoncé un programme d'initiatives visant à compresser ses dépenses et à accroître ses recettes. La plupart de ces initiatives ont pour but de conquérir les passagers qui voyagent à prix réduit, notamment de créer un transporteur distinct à bas prix, d'augmenter le nombre de sièges en classe économique

⁸ Selon l'article paru dans le *Philadelphia Inquirer* le vendredi 29 juin 2001.

à bord de certains appareils et de lancer des programmes de marketing ciblant certains groupes de clients spécialisés comme les congressistes.

QUESTIONS NON RÉSOLUES

- Comment s'entendre sur une définition standard de « concurrence »?
 - Comparaison de la part du marché de chaque transporteur?
 - Nombre de villes canadiennes desservies?
 - Pourcentage de la population desservie?
 - Établissement d'un partenariat entre un transporteur canadien et une deuxième alliance mondiale?
 - Des transporteurs qui offrent le même éventail et le même niveau de produits et de services?

EN BREF

- La concurrence s'est accélérée, particulièrement dans le marché des tarifs réduits, et a comblé la baisse de capacité opérée par Air Canada.
- Il n'en reste pas moins qu'Air Canada conserve la part du lion du marché intérieur (65 % des sièges).
- Air Canada, Air Transat, WestJet et Canada 3000 suivent chacune des modèles commerciaux différents et offrent quatre « ensembles » de services et de prix radicalement différents.
- Air Canada est le seul transporteur national à faire partie d'une alliance mondiale et offre à ses passagers 894 destinations dans 129 pays.
- Le fléchissement de l'activité économique pourrait avoir des répercussions permanentes sur les déplacements des gens d'affaires, réduisant ainsi le segment du marché haut de gamme et entraînant une augmentation de la demande pour les voyages à prix réduit.
- L'absence d'une définition « standard » de concurrence rend toute analyse difficile et relativement subjective.



ADAPTATION DES INTERVENANTS

COLLECTIVITÉS ET PETITES ENTREPRISES

La restructuration de l'industrie du transport aérien n'a pas été facile pour de nombreuses collectivités et entreprises locales. Parmi les principales difficultés éprouvées, mentionnons :

- la difficulté que ces intervenants ont à influencer sur les décisions des compagnies aériennes, en dépit de l'importance de l'accès aux services aériens pour le bien-être économique et social de la collectivité;
- le besoin de négocier avec les compagnies aériennes de manière plus commerciale et plus concurrentielle, associé au constat que les groupes d'intervenants ne disposent pas des instruments fondamentaux (comme des données régionales à jour) indispensables à l'aboutissement des négociations;
- les préoccupations suscitées par le coût de financement et l'amélioration des installations aéroportuaires locales;
- l'obligation qui incombe à Air Canada de desservir toutes les routes existantes d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International prendra fin en décembre 2002.

Cependant, ce qui avait débuté comme un barrage de reproches acerbes est devenu une opération plus constructive. Les collectivités savent beaucoup plus de choses aujourd'hui sur les services aériens qu'il y a un an. Beaucoup d'entre elles adoptent une approche stratégique, plutôt que ponctuelle, face au problème de leur accès aux services aériens.

En même temps, même si elles traitent avec les compagnies aériennes d'une manière plus pratique, certaines collectivités ne pensent pas qu'une industrie du transport aérien entièrement déréglementée serve au mieux les intérêts du Canada et elles continuent de faire valoir qu'une certaine mesure d'intervention directe des pouvoirs publics est indispensable pour assurer que certaines collectivités jouissent d'un niveau de service minimum.

Alors que le premier rapport de l'Observatrice décrivait les problèmes stratégiques se rattachant aux interventions gouvernementales avec force détails, ce deuxième rapport analyse les éléments plus immédiats de ce que font les collectivités pour établir des rapports nouveaux et mutuellement bénéfiques avec les compagnies aériennes, en plus de préciser certains des obstacles qui entravent ces rapports.

CE QUI LEUR RÉUSSIT

Constitution d'un bassin local d'expertise

Un certain nombre de collectivités et d'associations de gens d'affaires ont mis sur pied des comités permanents ou des groupes analogues qui représentent les intervenants dans les négociations avec les transporteurs aériens ou qui défendent leurs positions devant les pouvoirs publics.

Même si l'existence d'un comité permanent ne garantit pas un service aérien, une telle façon de procéder a des effets positifs, parmi lesquels :

- plus grande sensibilisation et expertise dans la façon d'aborder et de négocier avec toutes les compagnies aériennes et d'établir de nouveaux rapports avec les transporteurs de moindre importance implantés localement;
- crédibilité et efficacité accrues auprès des transporteurs et des gouvernements;
- plus grande efficacité des communications avec les transporteurs et les gouvernements.

Ce processus a incontestablement bénéficié des efforts inlassables déployés par Air Canada afin de nouer des rapports de travail plus étroits avec les collectivités.

Recrutement de spécialistes

Il est indéniable que certaines régions n'ont pas l'expertise voulue pour élaborer une stratégie fructueuse en vue d'obtenir l'accès aux services aériens. Pour combler cette lacune, un certain nombre de spécialistes de l'aéronautique offrent un nouveau produit aux collectivités, qui comprend :

- des stratégies d'accès/demande;
- des conseils sur les correspondances intercompagnies;
- des renseignements sur l'établissement des prix;
- l'évaluation/amélioration de la qualité et du prix des installations (infrastructures aéroportuaires);
- des services de marketing;
- des technologies;
- d'autres services.

Ces experts de l'extérieur ont une connaissance approfondie de l'industrie du transport aérien assortie d'un professionnalisme qui devrait s'avérer très précieux pour les collectivités.

Développer le rôle exceptionnel des administrations aéroportuaires

Rares sont les gens qui avaient prévu le rôle important et novateur que les aéroports gérés par le secteur privé joueraient dans la nouvelle structure de l'industrie du transport aérien au Canada. En termes généraux, les aéroports ont fait preuve d'avant-gardisme en ce qui concerne non seulement l'identification des problèmes, mais également des secteurs de possibilités et de croissance.

Par exemple, un aéroport international du Canada a découvert un programme appelé « aéroport dans une boîte », qui pourrait aider à développer des services aériens de troisième niveau dans la province. Même s'il n'en est qu'à ses premiers stades, ce programme cherchera à multiplier les vols des plus petits transporteurs régionaux vers le grand aéroport en les aidant à établir des infrastructures locales adaptées. Cela pourrait se révéler une situation « à deux gagnants » typique, où les résidents des régions rurales bénéficieront d'une amélioration des services, où l'on assistera à la création de services aériens régionaux plus autonomes et à l'augmentation des vols vers l'aéroport central qui a engagé les investissements à l'origine.

D'autres aéroports sont en voie de devenir des installations « polyvalentes », offrant un nouveau niveau de souplesse et de réceptivité face aux besoins des collectivités qu'ils desservent. Ce faisant, les aéroports deviennent moins tributaires des recettes des compagnies aériennes et se réorientent vers d'autres sources possibles.

Échange de connaissances et d'expériences

Il est curieux de constater que de nombreuses collectivités et groupes d'entreprises pensent qu'ils sont seuls à lutter. On constate depuis peu un plus grand nombre de cas où les intervenants se rassemblent pour se parler de leurs difficultés en matière d'accès aérien et trouver des solutions et des stratégies communes. Mentionnons à titre d'exemples les conférences et les réunions d'associations à l'échelle nationale et provinciale. Avec le temps, cela devrait permettre à ces groupes d'intervenants d'être mieux renseignés, mieux organisés et mieux en mesure de faire valoir leurs positions dans le débat sur les politiques publiques.

CE QUI LES RALENTIT

En dépit de l'attitude croissante de « prise en charge », le fait est que toutes les régions ou les groupes d'entreprises locales n'obtiendront pas le niveau de service désiré. Dans certains cas, il n'y a tout simplement pas une clientèle suffisante ou encore la collectivité est déjà desservie par un aéroport situé à proximité. Mais, dans d'autres cas, il existe des obstacles qu'il devrait être possible de surmonter avec le temps.

Facteurs généraux

Si l'on veut simplifier les choses à outrance, disons que la demande est le moteur des services. S'il y a suffisamment de passagers, on finira par voir s'établir des services aériens. Toutefois, la demande peut aussi être conditionnée par un certain nombre de facteurs difficiles à contrôler, qui auront tous une incidence sur le type, la qualité et le prix des services. Mentionnons à titre d'exemples :

- les fluctuations économiques à l'échelle nationale et internationale;
- la taille et l'état de santé de l'économie locale;
- les incidences des stratégies de développement économique municipales et régionales;
- la façon dont la demande locale s'intègre dans les réseaux régionaux et nationaux;

- les autres modes de transport qui peuvent exister, notamment la route, les jets privés, etc., qui risquent de réduire la demande de services aériens;
- la piètre qualité/le prix élevé des services actuels qui risquent d'entraver l'augmentation de la demande.

Insuffisance des données et des informations

L'insuffisance des données est perçue par beaucoup comme un obstacle à la croissance d'un marché concurrentiel. Pour calmer cette préoccupation, le ministre des Transports a organisé une séance spéciale en juin 2001 pour tenter de trouver des solutions avec les intervenants, « **Le forum sur les statistiques du transport aérien au Canada** ». Par ailleurs, dans son rapport final⁹, le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* a recommandé que « *le ministre des Transports prenne les mesures nécessaires pour mettre à la disposition des exploitants, des transporteurs et des aéroports canadiens une information similaire à celle qui est couramment disponible aux États-Unis* » (recommandation 18.1), malgré les préoccupations des transporteurs à l'égard de la confidentialité des renseignements commerciaux.

Un transporteur à alliance mondiale

Comme nous l'avons vu dans une section préalable, la majeure partie du Canada est aujourd'hui desservie par une seule alliance mondiale, Star Alliance, par l'entremise d'Air Canada¹⁰. Les alliances sont de gigantesques « pipelines » qui font passer les voyageurs en continu d'une compagnie aérienne à une autre et d'un pays à l'autre. Leur impact sur les services aériens fait l'objet d'un certain débat. Une étude récente¹¹ réalisée par Jan K. Brueckner, économiste à l'Université de l'Illinois, a révélé que les passagers tirent des avantages appréciables au chapitre des prix, en payant des tarifs nettement plus bas qui résultent d'un comportement de collaboration. Cependant, d'autres perçoivent les alliances différemment.

Dans son document publié en 2001, *Carving the World into Fiefdoms: the Anti-Competitive Future of International Aviation*¹², M. Paul Stephen Dempsey donne à entendre notamment que les plus grandes alliances drainent le trafic intercompagnies aux dépens des petites compagnies aériennes indépendantes.

Cette affirmation, si elle est vraie, soulève plusieurs questions importantes. Compte tenu de l'importance des alliances mondiales, quelles seront les conséquences de n'avoir qu'un seul transporteur membre d'une alliance au Canada? Cela limite-t-il la croissance des services régionaux concurrentiels? Quelle est l'importance pour les services intérieurs de la pénétration d'une autre alliance qui livrerait concurrence à Star?

⁹ *Vision fondée sur l'équilibre*, Rapport du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*, juin 2001, que l'on peut visionner à www.reviewcta-examenlrc.gc.ca.

¹⁰ À moins que vous n'habitiez une ville desservie par un grand transporteur international comme British Airways ou American Airlines ou Air France.

¹¹ *The Benefits of Codesharing and Antitrust Immunity for International Passengers, with an Application to the Star Alliance*, Jan K. Brueckner, Département d'économie et Institut d'affaires gouvernementales et publiques, Université d'Illinois à Urbana-Champaign, juillet 2000.

¹² Droit d'auteur 2001 par Paul Stephen Dempsey.

Courons-nous le risque d'en arriver au point où les passagers ne se rendent plus là où ils veulent aller, mais là où l'alliance les emmène?

Ce sont là des questions qui réclament des réponses car elles risquent d'avoir une incidence à long terme sur la mise en place de services aériens concurrentiels à long terme.

GOVERNEMENTS PROVINCIAUX ET TERRITORIAUX

Les services aériens de passagers relèvent des compétences du gouvernement fédéral. Il n'en reste pas moins que la qualité et la quantité des services aériens ont un impact sur tout un éventail de responsabilités provinciales et territoriales, ou sur les champs de compétence que se partagent les provinces, les territoires et le gouvernement fédéral, notamment : les stratégies de développement régional, rural et des régions éloignées, le commerce interprovincial et international et le tourisme. Par ailleurs, les provinces et les territoires sont généralement responsables des affaires municipales, de sorte que les difficultés qui touchent les municipalités sont également l'affaire des gouvernements provinciaux.

Cela explique que les préoccupations suscitées par les services aériens et la restructuration de l'industrie n'aient pas seulement été exprimées par les responsables des ministères des Transports, mais également par les ministères du Développement économique et d'autres ministères provinciaux et territoriaux. La restructuration de l'industrie du transport aérien figurait parmi les principaux points de l'ordre du jour de la réunion des ministres du Tourisme en mai 2001.

SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

Air Canada et ses filiales régionales doivent servir les Canadiens dans les deux langues officielles lorsque la demande le justifie, et la compagnie bénéficie d'une période de transition de trois ans qui prendra fin en 2003 pour y parvenir. Même si l'échéance n'a pas encore été atteinte, les intervenants ont soulevé des questions à plus d'une reprise, allant de l'utilisation d'annonces en français enregistrées plutôt que d'annonces en direct sur les routes où la majorité des passagers sont francophones, sur le niveau de bilinguisme des services à Halifax, qui dessert désormais un nombre de plus en plus important de localités francophones, et sur l'absence d'identification de la culture française du Canada sur certains vols.

Toutefois, il est entendu qu'Air Canada a pris des engagements à l'égard de ce processus et l'on s'attend à ce que la compagnie aérienne respecte ses obligations. La question sera surveillée de très près plus on approchera de l'échéance.

QUESTIONS NON RÉSOLUES

- Les Canadiens pourront-ils tourner à leur avantage la possibilité éventuelle pour Air Canada d'abandonner certaines routes en s'arrangeant pour que des transporteurs régionaux indépendants offrent des vols réguliers ou en améliorant l'utilisation d'autres modes de transport?
 - Qu'est-ce qui contribue à cela?
 - l'espoir de nouvelles sources d'information permettant une meilleure analyse de planification;
 - l'expertise croissante des collectivités, des aéroports et des consultants en aéronautique.
 - Qu'est-ce qui y fait obstacle?
 - Le manque d'expertise;
 - les difficultés que les petits transporteurs ont à passer aux services réguliers : coûts, expertise, obstacles à l'entrée, absence d'infrastructures suffisantes, etc.
- L'existence d'une seule alliance mondiale dans tout le Canada est-elle un facteur de dissuasion à la création de services concurrentiels?
- Comment les provinces et les territoires peuvent-ils s'y prendre pour faciliter l'accès de leurs habitants à des services aériens?

EN BREF

- Les collectivités et entreprises deviennent de plus en plus proactives dans leurs rapports avec les compagnies aériennes et pour régler la question de l'accès aérien, mais des difficultés demeurent.
- L'importance de meilleures données sur l'aviation pour les programmes de marketing est reconnue par le gouvernement fédéral et par le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*.
- Il se peut que l'existence d'une seule alliance mondiale ayant établi un partenariat avec un transporteur canadien soit un obstacle à la croissance de la concurrence à l'échelle nationale.
- Plusieurs préoccupations sur la capacité d'Air Canada à servir les Canadiens à l'échelle régionale dans les deux langues officielles ont été soulevées, mais la compagnie est encore dans une période de transition vers la prestation de services entièrement bilingues.
- La possibilité pour Air Canada d'abandonner certaines routes pourrait être transformée en avantage grâce au développement ou à l'expansion des transporteurs régionaux indépendants.
- Les gouvernements provinciaux et territoriaux ont exprimé des préoccupations sur l'incidence de la restructuration de l'industrie du transport aérien, mais ils n'ont pas vraiment leur mot à dire sur les politiques qui régissent ce secteur.



RESTRUCTURATION ET RAPPORTS

L'acquisition des Lignes aériennes Canadien International par Air Canada a été difficile pour beaucoup. Ce chapitre du rapport cherche à illustrer certains des problèmes et des préoccupations exprimés par diverses personnes qui travaillent avec et pour Air Canada, et par des personnes pour qui Air Canada travaille, à savoir ses clients.

EMPLOYÉS, ANCIENS EMPLOYÉS ET FOURNISSEURS

Il faut signaler que cette section du rapport est incomplète et qu'elle tend à simplifier certaines questions éminemment complexes. Certains aboutissements ne sont pas encore connus. Un certain nombre de discussions ont lieu actuellement avec les employés, mais elles sont de nature confidentielle : il s'agit d'une question entre les syndicats, leurs membres et leur employeur, ou entre les fournisseurs et le transporteur.

La situation financière d'Air Canada et le fléchissement de l'activité économique ont sans doute encore aggravé une situation déjà difficile. Air Canada a annoncé la suppression de 4 000 autres emplois. Une croissance nulle peut signifier un moins grand nombre de possibilités d'avancement, du moins à court terme. Il y a de fortes chances pour que le transporteur à tarif réduit annoncé récemment ait une incidence sur les groupes d'employés, même si l'on ne sait pas pour l'instant de quelle façon.

L'une des dures réalités pour certains tient au fait que les Lignes aériennes Canadien International ont été acquises par Air Canada. Canadien International a aujourd'hui disparu et ce fait a eu une incidence sur les employés actuels d'Air Canada, sur certains anciens employés de Canadien International et sur certains fournisseurs/entrepreneurs.

Les employés sont touchés de diverses façons. Il est très difficile, sinon impossible, d'intégrer deux groupes d'employés éminemment différents d'une manière qui semble « juste » à tout le monde. Malheureusement, ce qui peut sembler juste pour l'un risque de passer pour injuste aux yeux d'un autre.

Cela a clairement été exprimé par d'anciens pilotes de Canadien International. Même s'ils ont amorcé un processus d'arbitrage exécutoire pour fusionner les deux groupes de pilotes, le résultat est très loin de ce qu'ils attendaient. La décision a abouti au fusionnement des listes en utilisant une formule indiciaire. La plupart des pilotes de Canadien International, dont beaucoup étaient des « survivants » de fusions antérieures (notamment de Pacific Western, Wardair, CP, etc.), espéraient une variante de ce qu'ils avaient obtenu par le passé : un jugement basé sur la date de recrutement, qui aurait été beaucoup plus équitable à leurs yeux. Selon les pilotes, ceux-ci sont maintenant confrontés à de nouvelles restrictions dans leur avancement professionnel et dans le montant de leur pension finale à la retraite. Par ailleurs, ce système indiciaire semble vouloir dire qu'un certain nombre d'anciens pilotes de Canadien International qui ont de

nombreuses années de vol à leur actif auront moins d'ancienneté que des pilotes d'Air Canada possédant moins d'expérience.

L'issue de l'arbitrage a eu des répercussions sur le plan émotif. L'un des pilotes, exprimant le point de vue de nombreux de ses collègues, a déclaré : « J'ai l'impression d'être traité comme un perdant et de me voir reprocher les erreurs commises par la direction de Canadien International. »

Certains employés de Canadien International qui ont pris une retraite anticipée ont constaté, lorsque Air Canada a assumé la responsabilité de leur régime, qu'une partie de leur convention de retraite antérieure conclue avec Canadien International avait été modifiée ou carrément éliminée. Certains de ces employés ont déclaré qu'ils avaient accepté ce programme de retraite anticipée à cause de ce qu'il contenait et qu'ils disposaient désormais de peu de recours pour récupérer ce qu'ils estiment aujourd'hui avoir perdu.

Air Canada semble également avoir résilié certains des contrats de Canadien International moyennant un court préavis et, dans au moins un cas, le fournisseur a été tenu responsable de tous les coûts impayés, ce qui a eu de graves conséquences sur son entreprise.

Bien entendu, tous ces problèmes peuvent être perçus dans une autre optique : si Canadien International avait en fait déclaré faillite, comme beaucoup l'avaient prédit, aucun de ses employés n'aurait eu le moindre recours. Selon un autre point de vue, loin d'être indûment cruelle ou injuste, Air Canada a été plus généreuse que les gens ne pensent, du moins sur certains points. Par exemple, les pilotes de Canadien International ont bénéficié d'une hausse salariale d'environ 25 %, pour que leurs salaires soient alignés sur ceux des pilotes d'Air Canada. Aucun emploi ne doit être supprimé avant mars 2002. La possibilité d'une retraite anticipée n'a pas été prévue chez Air Canada et ceux qui ont quitté la compagnie ont été licenciés, non mis à la retraite.

Il n'en reste pas moins que plusieurs des personnes avec qui je me suis entretenue ont le sentiment d'avoir été trahies, la conviction d'avoir obtenu beaucoup moins que ce qu'on leur avait promis. Le résultat est-il juste? Malheureusement, il semble que ce soit une question de point de vue.

AGENTS DE VOYAGES

Les agents de voyages continuent d'être un maillon essentiel de la chaîne de distribution d'Air Canada et d'autres transporteurs. Comme le disait le premier rapport provisoire, les agents de voyages se sont vu offrir la possibilité de négocier collectivement avec Air Canada pour fixer leur taux de commission de base. Il s'agit d'un processus crucial pour les agents, qui, dans une large mesure, décidera de l'avenir de beaucoup d'entre eux, particulièrement dans les agences de moindre importance ou les agences locales.

Depuis le début on avançait qu'il faudrait peut-être ajouter un processus d'arbitrage pour assurer l'aboutissement équitable des négociations. On n'a pas non plus trouvé de solution aux préoccupations soulevées par le programme d'Air Canada, « Horizons

2000 », qui lie les primes versées aux agents sur les billets intérieurs aux ventes de billets d'Air Canada sur les routes internationales. Certains ont reproché à ce programme d'être indûment manipulateur dans la façon dont il fait bénéficier Air Canada de ventes de billets internationaux pour maximiser les recettes qu'une agence tire des ventes de billets intérieurs.

Toutefois, selon le point de vue opposé, ce type de programme est « courant » dans l'univers des compagnies aériennes et chaque transporteur international offre un programme de primes de ce type. De plus, le Bureau de la concurrence voit dans Horizons 2000 une tentative d'empêcher que les ventes de billets intérieurs d'Air Canada ne dominent les ventes d'un autre transporteur grâce à un programme de primes directes.

Un nouveau problème soulevé par l'Association canadienne des agents de voyages (ACAV) est le solde d'Air Canada lancé en août 2001 uniquement sur son site Web. Selon l'ACAV, ce solde promotionnel constitue un abus de la domination du transporteur et il a été conçu pour couper l'herbe sous le pied des agents indépendants.

PASSAGERS

Plusieurs grandes questions ont été soulevées par les passagers ou en leur nom : la qualité des services dont ils bénéficient actuellement; les mesures qu'ils peuvent prendre pour remédier à la médiocrité des services; et la qualité et le type de concurrence dans leur région.

La frustration éprouvée par les passagers d'Air Canada a été fort bien documentée et exprimée. Même si les problèmes éprouvés l'été dernier se sont atténués, il y a encore un certain nombre de passagers mécontents. Une éventuelle solution proposée par plusieurs est une « déclaration des droits des passagers » légiférée. Même si la question est envisagée au Canada depuis un certain temps, rien de sérieux n'a encore été fait en vue d'élaborer un tel projet de législation. En revanche, les États-Unis ont rédigé plusieurs versions d'une « déclaration des droits des passagers », même si certaines sont plutôt vagues. Aucune d'entre elles n'est allée très loin. Malheureusement, l'idée de telles déclarations et leurs diverses permutations aux États-Unis ressemblent plus à des tentatives d'intimidation qu'à une volonté sérieuse d'enclôser dans une loi les droits des passagers. Une déclaration des droits des passagers n'aura peut-être jamais force de loi, mais c'est un sujet de couverture médiatique garantie. Beaucoup de compagnies aériennes américaines ont adopté leur propre programme de « droits des passagers », mais personne ne sait au juste si c'est pour calmer le mécontentement de leurs clients ou parce qu'on les menace de légiférer en la matière. Air Canada a lancé son propre « plan de service à la clientèle » qui traite de bon nombre des mêmes questions, comme l'indemnisation, l'obligation de renseigner les passagers sur les retards et les délais d'attente au téléphone.

Personne ne peut dire encore si des programmes volontaires comme celui-ci répondent vraiment aux besoins et aux préoccupations des consommateurs. Il y a néanmoins beaucoup d'autres facteurs dont il faut tenir compte et de questions qui réclament une réponse avant qu'une loi sur les droits des passagers ne puisse aller de l'avant.

Par exemple, quel est le niveau de protection et (ou) de recours offert aux passagers par les lois en vigueur sur la protection des consommateurs, le système judiciaire, le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office des transports du Canada et d'autres instruments déjà à notre disposition? Cela suffit-il? Dans le cas contraire, qu'est-ce qui fait défaut? Les conditions et modalités de vente sont-elles communiquées adéquatement aux consommateurs lorsque ceux-ci achètent un billet d'avion? Comment peut-on améliorer la situation?

Enfin, c'est la qualité et le type de concurrence dans les régions qui ont sans doute été les changements les plus radicaux à intervenir depuis quelques mois. Au début, certains passagers se plaignaient d'Air Canada, mais continuaient néanmoins d'utiliser le transporteur, même lorsqu'il existait un concurrent. Ils voulaient en effet toujours accumuler leurs points de grand voyageur, jouir de correspondances directes et de services d'affaires, et étaient prêts à payer plus cher pour les obtenir. La situation a radicalement changé, en partie à cause du fléchissement de l'activité économique et du meilleur accueil qui est aujourd'hui réservé aux transporteurs meilleur marché. Une autre raison semble être le mécontentement persistant à l'égard d'Air Canada. Pour reprendre le terme d'un passager au sujet de ses habitudes d'achat, celui-ci dit : « TSAC » – tout sauf Air Canada. Manifestement, certains clients n'utilisent pas seulement les transporteurs meilleur marché par nécessité économique, mais également par choix stratégique.

AUTRES TRANSPORTEURS

Beaucoup de compagnies aériennes du Canada sont touchées de plusieurs façons par Air Canada et par la restructuration. Avant l'acquisition de Canadien International, les autres transporteurs pouvaient établir des partenariats, des alliances ou des correspondances soit avec Air Canada, soit avec Canadien. Si les accords conclus avec les compagnies aériennes sont très fluides et peuvent changer, désormais, Air Canada est pratiquement le seul transporteur avec lequel on peut transiger, ou pas.

British Airways a réduit le nombre de sièges qu'elle offre à destination du Canada, réduction attribuée à la perte des services d'apport que *oneworld* lui procurait par l'entremise de Canadien International. D'autres compagnies, comme Air France, jugent qu'Horizons 2000 a eu des répercussions sur leurs activités au Canada. Plusieurs transporteurs affirment qu'il est difficile de transiger avec Air Canada, que ce soit pour lui faire concurrence ou pour négocier une relation de travail.

EN BREF

- La prise en charge de Canadien International par Air Canada a imposé un lourd tribut à certains employés (comme les anciens pilotes de Canadien International), employés à la retraite et fournisseurs.
- Il importe de s'assurer que les leçons apprises par ces gens ne restent pas vaines et que les règles du jeu et les résultats probables d'une opération aussi

- complexe qu'une fusion ou une acquisition sont communiqués clairement et en toute franchise.
- Les agents de voyages font toujours face à bon nombre des mêmes problèmes auxquels ils étaient confrontés il y a un an, et ils négocient actuellement la commission de base qui leur est versée par Air Canada. Le résultat n'est pas encore connu.
 - Les passagers ne volent pas seulement sur les ailes des transporteurs meilleur marché par nécessité économique, mais par choix stratégique.
 - Un certain nombre de questions réclament une réponse avant de décider si une législation s'impose pour protéger les passagers ou s'il existe déjà suffisamment de garanties dans le système.
 - Certains autres transporteurs, aussi bien internationaux qu'intérieurs, font état de difficultés dans leurs rapports avec Air Canada et déplorent d'avoir perdu Canadien International et *oneworld* comme autre partenaire éventuel.



LE CANADA ET LE RESTE DU MONDE

Il est intéressant de comparer l'industrie du transport aérien au Canada à ce qui se passe dans le reste du monde.

INCIDENCES ÉCONOMIQUES

Partout dans le monde, les compagnies aériennes offrant un plein service connaissent, tout comme Air Canada, la même pénurie de passagers payant plein tarif. Leurs réactions sont en bonne partie analogues à celles d'Air Canada. Par exemple, British Airways (GO), KLM (BUZZ) et Delta (Delta Express) sont trois exemples de compagnies qui ont déjà lancé leurs propres compagnies meilleur marché. Par ailleurs, un certain nombre de transporteurs ont réduit leur capacité mondiale et les commandes de nouveaux appareils ont sérieusement diminué.

L'industrie des voyages et le secteur du transport aérien sont identifiés dans la catégorie « premier entré, dernier sorti » lors d'un fléchissement de l'activité économique. Si l'expérience passée s'avère juste, la tendance vers un moins grand nombre de voyages d'affaires ou vers des voyages moins chers et discrétionnaires persistera après l'amélioration de la conjoncture économique. Combien longtemps cette tendance persistera dépendra de la durée du ralentissement de l'économie et de sa généralisation dans le monde.

LIBÉRALISATION

La question du libre accès/appartenance étrangère par opposition à l'intérêt national/des consommateurs fait l'objet de débats animés non seulement au Canada, mais dans pratiquement tous les autres pays du monde.

Le milieu international des affaires réclame plus de libertés et une libéralisation plus rapide de l'industrie du transport aérien : des accords multilatéraux, un plus grand nombre de fusions et d'alliances à l'échelle nationale et internationale, une augmentation des investissements étrangers, une diminution des interventions gouvernementales. Certains gouvernements commencent à découvrir les avantages d'un milieu plus ouverte et moins protectionniste.

Certains, mais pas tous : l'un des obstacles mondiaux à la libéralisation est la politique aérienne des États-Unis. Les négociateurs américains semblent parfaitement heureux lorsque les transporteurs américains sont autorisés à desservir d'autres pays, mais ils sont beaucoup moins enthousiastes à l'idée que des compagnies non américaines viennent desservir leurs propres routes intérieures.

D'autres pays sont nettement plus accommodants. L'Union européenne a un marché commun de l'aviation pour ses États membres. L'Australie autorise certains transporteurs étrangers à exploiter des vols intérieurs. Le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* a constaté que plusieurs de ces idées pourraient trouver une application au Canada et a recommandé au gouvernement du Canada d'adopter des politiques analogues et de négocier une « zone aéronautique nord-américaine commune » au sein de laquelle les transporteurs du Canada, des États-Unis et du Mexique pourront se livrer une libre concurrence. Comme solution de rechange, ces pays pourraient s'engager à échanger des « droits d'établissement » réciproques (transporteurs intérieurs appartenant à des intérêts étrangers). Les transporteurs canadiens, y compris Air Canada, appuient publiquement un régime de libéralisation réciproque¹³.

Plusieurs tentatives ont également été faites pour que certains services aériens passent d'un régime bilatéral à un régime multilatéral. Récemment, l'Organisation mondiale du commerce (OMC), de même que le Forum de coopération économique Asie-Pacifique (APEC) et l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), ont évalué et analysé la libéralisation des services aériens. En novembre 2000, par l'entremise du forum de l'APEC, les États-Unis, la Nouvelle-Zélande, Singapour, Brunei et le Chili ont conclu un accord plurilatéral qui libéralise les services aériens entre ces cinq pays.

SERVICES À LA CLIENTÈLE

La médiocrité des services semble être un phénomène international. Mais il n'y a pas que cela; en effet, les problèmes signalés sont très semblables d'un pays à l'autre, y compris au Canada. Parmi ceux qui sont le plus souvent soulevés, mentionnons :

- le refoulement involontaire de passagers à cause d'une survente de billets;
- des préposés impolis, indifférents ou carrément grossiers;
- des vols retardés ou annulés.

Diverses mesures sont envisagées pour remédier à ces problèmes, notamment une déclaration des droits des passagers, dont certaines versions comportent des dommages-intérêts. Il y a manifestement un écart sérieux entre les attentes des passagers et les services qu'offrent les compagnies aériennes. Il est indéniable que les compagnies aériennes qui remédieront à ces problèmes le plus rapidement et avec le plus d'efficacité jouiront d'une longueur d'avance par rapport à celles qui ne prennent aucune mesure.

Dans ce contexte, il est sans doute étonnant d'apprendre qu'Air Canada est souvent perçue comme un transporteur nettement supérieur par rapport à certains transporteurs étrangers. Cela est confirmé par les passagers qui voyagent sur les ailes de transporteurs intérieurs américains où les vols sont systématiquement en retard et dont les avions sont souvent sales ou mal entretenus (plateaux cassés ou systèmes sonores en panne).

¹³ *Vision fondée sur l'équilibre*, recommandation 7.1.

Curieusement, même si les problèmes éprouvés par les passagers sont identiques, le blâme est attribué différemment ici et aux États-Unis. Au Canada, la médiocrité du service est attribuée à la domination d'Air Canada et à la confusion générale provoquée par l'acquisition de Canadien International. Aux États-Unis, les mêmes problèmes sont dus, pense-t-on, à l'insuffisance des installations (c.-à-d. à la congestion des aéroports) et à un système de contrôle de la circulation aérienne désuet.

Compte tenu de la similitude des problèmes signalés par les passagers, il semble que d'autres motifs expliquent les problèmes de qualité comme la surréservation des vols, la formation du personnel et l'établissement des horaires.

EN BREF

- De nombreux transporteurs sont confrontés aux mêmes difficultés qu'Air Canada et réagissent en prenant des mesures analogues : réduction de la capacité, création de transporteurs à tarif réduit.
- Même si l'on constate une tendance à la libéralisation, celle-ci est lente et demeure surtout bilatérale.
- Les mêmes problèmes de service qui affectent les passagers des compagnies aériennes canadiennes semblent toucher les passagers aériens du monde entier.



ACTIVITÉS GOUVERNEMENTALES RÉCENTES

Le gouvernement fédéral a entrepris une série d'activités qui auront un impact sur l'avenir de l'industrie du transport aérien au Canada. Certaines sont parachevées, d'autres non. Toutes offrent la possibilité aux Canadiens d'influer sur les décisions qui seront prises à l'avenir. À titre de référence, les principales consultations sont mentionnées ici :

PARACHEVÉES :

- **Politique aérienne internationale**
 - Une première série de consultations sur une politique internationale revue et corrigée a eu lieu et un nouveau projet de politique devrait être publié prochainement pour savoir ce qu'en pensent les intervenants. On s'attend à ce que la politique en vigueur soit libéralisée, mais on ne sait pas dans quelle mesure.
- **Examen de la *Loi sur les transports au Canada*¹⁴**
 - L'examen est terminé et, en plus des recommandations mentionnées dans le corps de ce rapport, il contient un certain nombre de recommandations clés au sujet de l'industrie du transport aérien, notamment la libéralisation réciproque des services et la poursuite de l'élimination des obstacles à l'entrée.

EN COURS

- **Projet de schéma d'orientation des transports**
 - Élaboration d'un plan stratégique qui doit permettre au gouvernement du Canada de relever les défis dans le secteur des transports au cours des 10 prochaines années et au-delà. Un processus de consultations est en cours.
- ***Loi sur les aéroports du Canada* et examen des loyers**
 - Des consultations ont été annoncées en vue de l'élaboration d'une *Loi sur les aéroports du Canada* et d'un examen de la politique en vigueur sur les loyers des aéroports appartenant au Réseau national d'aéroports (RNA).

¹⁴ Pour une liste complète des recommandations, se reporter à *Vision fondée sur l'équilibre*, rapport du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*, juin 2001, que l'on peut visionner à www.reviewcta-examenlrc.gc.ca.



À SUIVRE AU COURS DES SIX PROCHAINS MOIS

Tout porte à croire que les six prochains mois réservent encore plus de surprises que les six derniers. On trouvera ci-après une liste partielle des éléments critiques auxquels il faut s'attendre au cours des prochains mois :

AIR CANADA

1. L'incidence de la possibilité pour Air Canada d'abandonner certaines routes :
 - a. combien de collectivités seront touchées?
 - b. combien de ces routes seront reprises par des transporteurs régionaux?
2. L'impact des mesures récemment annoncées :
 - a. réduction de la capacité;
 - b. suppressions d'emplois;
 - c. création d'un nouveau transporteur à tarif réduit.
3. La résolution des négociations avec les employés et d'autres groupes (comme les agents de voyages).
4. L'incidence du transporteur à tarif réduit d'Air Canada.
5. Le niveau et la qualité des services à la clientèle.

AUTRES TRANSPORTEURS

1. Maintien de la capacité et multiplication des routes des grands transporteurs.
2. Expansion ou nouveaux venus sur les marchés des transporteurs régionaux.
3. Deuxième alliance mondiale (ex. *oneworld*).
4. Bien-être financier.

LE TABLEAU ÉCONOMIQUE

1. Dynamique future des voyages (ex. continuation de la tendance à l'abandon des voyages plein tarif).
2. Croissance des services aériens en rapport avec la croissance de l'économie.
3. Incidence des prix du carburant.

AUTRES QUESTIONS

1. Existence de données nouvelles et plus utiles sur les compagnies aériennes.
2. Libéralisation : dans quelle mesure, avec quelle rapidité?
3. Efficacité avec laquelle le projet de loi C-26 protégera les Canadiens contre les pratiques monopolistiques et prédatrices.
4. Résolution adéquate des plaintes des passagers.
5. Consultations sur la *Loi sur les aéroports du Canada* et l'examen des loyers.



APPENDICE 1 : LE MANDAT DE L'OBSERVATRICE

À compter d'août 2000 et pour une période de 18 à 24 mois, l'Observatrice indépendante de la transition examinera les répercussions de la restructuration de l'industrie du transport aérien sur les intervenants et évaluera si l'industrie du transport aérien est saine, concurrentielle et satisfait aux besoins des Canadiens.

En particulier, l'Observatrice :

- étudiera les documents des consommateurs, des collectivités urbaines, rurales et éloignées, des agents de voyages, des aéroports et des compagnies aériennes et de leurs employés;
- déterminera si les responsabilités de Transports Canada, de l'Office des transports du Canada et du Bureau de la concurrence relatives à la restructuration de l'industrie du transport aérien sont claires et assumées adéquatement;
- déterminera si les mesures de surveillance du gouvernement sont suffisantes;
- évaluera l'appui de l'industrie aux mesures présentées dans le projet de loi C-26, y compris les mesures et les engagements pris par Air Canada à l'égard du gouvernement fédéral;
- évaluera les obligations linguistiques d'Air Canada;
- étudiera la nécessité d'une charte des droits des voyageurs.

Des rapports provisoires devront être publiés tous les six mois et un rapport final complet sera soumis au Ministre. Le rapport final contiendra des recommandations sur les questions de surveillance et les questions connexes touchant la restructuration de l'industrie du transport aérien.

Des réunions ont eu lieu dans tout le Canada, avec la participation de nombreuses personnes représentant les collectivités, les entreprises, les consommateurs et les intérêts du développement économique. Ces réunions ont contribué à définir les problèmes dont il est fait état dans le rapport et ont permis de suivre dans le temps les préoccupations qui ont été atténuées et celles qui continuent de revêtir une importance critique.

Toute erreur ou omission est le fait de l'auteur.



APPENDICE 2 : RÉUNIONS TENUES (FÉVRIER 2001 – JUILLET 2001)



- M^{me} Dyane Adams, Commissaire aux langues officielles
- Air Canada
- Air France
- Air Transat
- Association du transport aérien du Canada
- Association canadienne des agents de voyages
- L'honorable Lise Bacon, sénatrice, présidente du Comité sénatorial permanent des transports et des communications
- Municipalité de Bathurst (Nouveau-Brunswick)
- Bearskin Airlines
- Administration aéroportuaire de Calgary
- Canada 3000
- Conseil des aéroports du Canada
- Travailleurs et travailleuses canadien(ne)s de l'automobile
- Canadian Corporate Travel Association
- Commission canadienne du tourisme (recherche)
- Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*
- Municipalité de Charlo (Nouveau-Brunswick)
- Clark & Company
- Factor 60/70 CAI Retirees
- Fédération canadienne des municipalités
- Ville de Halifax (Nouvelle-Écosse)
- Hospitality Newfoundland and Labrador
- Association des hôtels du Canada
- Comité permanent des transports et des opérations gouvernementales de la Chambre des communes
- Association internationale des machinistes
- M. Ovid Jackson, député, président du Comité permanent des transports et des opérations gouvernementales de la Chambre des communes
- Municipalité de Labrador North (Terre-Neuve)
- Municipalité de Miramichi (Nouveau-Brunswick)
- Nova Scotia Air Access Committee
- *oneworld* Alliance
- Province de l'Alberta
- Province de la Colombie-Britannique
- Province de Québec
- Ministres provinciaux et territoriaux du tourisme
- Centre pour la défense de l'intérêt public
- Tourism Industry Association of the Yukon
- Tourism British Columbia
- Association de l'industrie touristique du Canada
- Transports Canada
- Sous-comité de l'aviation de l'Association des transports du Canada
- VIA Rail
- Virgin Atlantic
- WestJet