



Un an plus tard...

**Rapport du commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien**

juillet 2000 à juin 2001

Office
des transports
du Canada



Canadian
Transportation
Agency

Canada 

Les problèmes quotidiens qui hier semblaient insurmontables sont minimes comparés aux événements du 11 septembre 2001.

Le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, au nom de son personnel et de l'Office des transports du Canada, désire exprimer ses plus sincères condoléances aux familles et amis des personnes qui prenaient place à bord des vols n^{os} 11 et 77 d'American Airlines et des vols n^{os} 93 et 175 de la United Airlines, ainsi qu'aux êtres chers des milliers de personnes qui ont péri à New York et à Washington.

Les retentissements d'une telle tragédie se répètent dans tous les moments de la vie, aux quatre coins du monde; ils ne connaissent pas de frontières. Au cours des mois à venir, tous les secteurs de l'industrie du transport aérien dans tous les pays, y compris le Canada, continueront à réévaluer les procédures afin de maintenir le niveau de sécurité et de protection de leurs clients, voire de l'accroître. Dans le contexte actuel, nous devons tous faire appel à la tolérance et à la compréhension. Pareillement, les transporteurs aériens doivent plus que jamais donner suite à l'impératif de la communication avec leurs clients afin de bien les informer, tant au sujet de leurs propres responsabilités que de celles des transporteurs, lorsqu'ils voyagent en avion.

Le Rapport du commissaire a été rédigé avant la tragédie du 11 septembre. Bien que l'on jette maintenant une lumière nouvelle sur celui-ci, son contenu et les recommandations qu'il renferme visent néanmoins l'objectif qui est d'améliorer les voyages aériens dans les meilleurs intérêts de tous.

Le 26 septembre 2001



Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

Octobre 2001

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le deuxième Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour la période allant du 1^{er} janvier au 30 juin 2001. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*.

Le commissaire,

A handwritten signature in cursive script that reads "Bruce Hood".

Bruce Hood

p.j.

MESSAGE DU COMMISSAIRE

Je prends souvent l'avion. Comme mon bureau est à Hull (Québec) tandis que ma maison est sise à Erin (Ontario), j'emprunte la plupart des fins de semaine la liaison Ottawa-Toronto, qui est l'une des plus achalandées au Canada. De plus, je prends régulièrement l'avion pour me rendre là où je dois prononcer des allocutions ou assister à des réunions un peu partout au Canada et en Europe. À bord des avions, je me suis plus d'une fois retrouvé aux côtés d'un grand voyageur qui passait tout le vol à se plaindre des gens qui se plaignent du service aérien.

Après tout, ils n'ont jamais perdu leurs bagages ni été maltraités par un employé d'une ligne aérienne. Bien sûr, leurs vols ont déjà été retardés, mais c'est inévitable – surtout au Canada, où l'hiver peut perturber les déplacements de tout voyageur. La plupart de leurs vols sont sans histoire, voire agréables. Alors qui sont ces gens qui racontent des anecdotes de voyages cauchemardesques, et pourquoi s'en prennent-ils si souvent à Air Canada?

Mes compagnons de voyage qui prennent souvent l'avion n'ont pas tort : la plupart des voyages par avion se résument à se rendre du point A au point B le plus rapidement et le plus efficacement possible.

Toutefois, il arrive que les choses tournent mal. Les gens qui s'en plaignent sont des voyageurs comme eux. Ils prennent l'avion pour la première fois, ou pour la 25^e. Il peut s'agir de dirigeants d'entreprise pressés ayant fait des réservations la veille par l'entremise d'Internet ou d'une famille en partance pour des vacances planifiées depuis longtemps en collaboration avec un agent de voyages. Ils ont sans doute enregistré leurs bagages avant de s'embarquer; les gens qui n'ont que des bagages à main sont les voyageurs les plus chanceux ou les plus astucieux. Selon la loi de la moyenne, ils prennent la plupart du temps un vol d'Air Canada, c'est-à-dire le premier transporteur aérien du pays. Tous ces gens ont un point en commun : ils ont réservé leur billet d'avion en comptant faire un voyage sans incident, voire agréable, et ils ont été déçus.

Au début de mon mandat à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, je m'attendais à traiter tout au plus quelques centaines de plaintes, mais sûrement pas près de 3 000 en un an. Cet afflux de plaintes a évidemment taxé les ressources mises en place par mes collègues de l'Office des transports du Canada pour les traiter. J'ai du reste été surpris d'apprendre que le nombre de plaintes reçues par notre Bureau au cours des 12 derniers mois ne représentait que moins de 2 % du total des plaintes adressées directement aux transporteurs aériens.

Si un tel nombre semble un peu invraisemblable, prenez le cas de British Airways. Au même titre que de nombreuses autres entreprises, très peu de transporteurs aériens sont disposés à fournir spontanément des renseignements sur les plaintes qu'ils reçoivent. Pourquoi attirer l'attention sur le négatif? Toutefois, British Airways, qui dévoile honnêtement employer 200 personnes pour traiter jusqu'à 300 000 plaintes par année, encourage en fait les passagers à lui faire savoir s'ils sont mécontents. Cette ligne aérienne, l'une des plus grandes et des meilleures au monde, croit aux principes selon lesquels « un client insatisfait

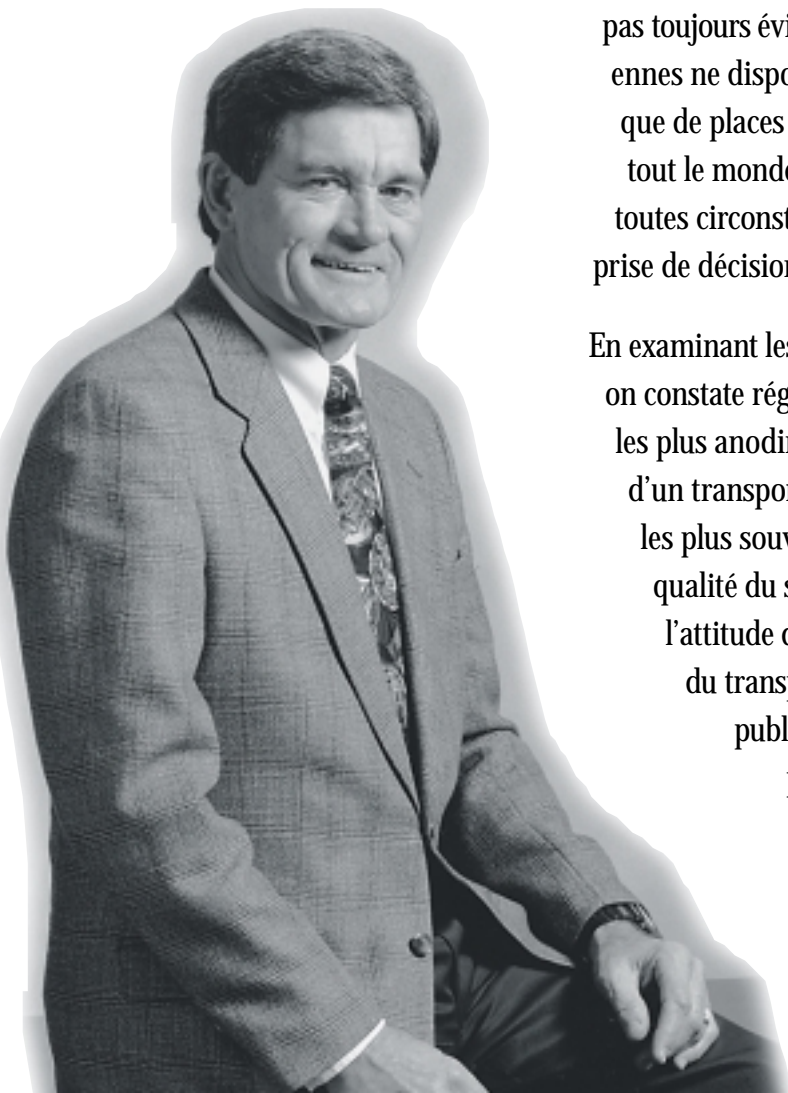
le dit à 22 personnes » et que 60 % des clients insatisfaits changeront de transporteur s'ils le peuvent. British Airways estime que les plaintes constituent « le plus important outil de recherche » pour améliorer ses services.

Cette attitude constitue un exemple édifiant pour nous tous. Les transporteurs aériens qui adoptent une attitude défensive face à des clients insatisfaits ou, pis encore, qui ne tiennent pas compte de leurs doléances, risquent de perdre bien plus que quelques clients. Ils transmettent un message qui mine tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation, du sommet jusqu'à la base. En revanche, les transporteurs qui favorisent une culture de transparence ont de meilleures chances d'atteindre le niveau de satisfaction de la clientèle auquel tous les transporteurs prétendent aspirer. Une telle culture repose sur des employés qui non seulement réagissent correctement face à un problème, mais prennent également des mesures pour y remédier.

Cela ne veut pas dire que les consommateurs rendraient un service aux transporteurs aériens en se plaignant à la fois de tout et de rien. Les passagers qui font une montagne d'un rien – et il y en a plus d'un – ne font que détourner l'attention des plaintes sérieuses et légitimes. En fait, nous nous sommes parfois posé la question : « Qui a été impoli en premier, le passager ou le transporteur aérien? ». Il y a également des

passagers ayant certes une plainte légitime, mais qui réclament une indemnisation déraisonnable. Au demeurant, il n'est pas toujours évident de départager les torts. Les lignes aériennes ne disposent pas de ressources illimitées, non plus que de places à donner dans leurs avions. Par ailleurs, tout le monde doit comprendre que la sécurité doit en toutes circonstances demeurer la priorité absolue dans la prise de décisions.

En examinant les plaintes évoquées dans le présent rapport, on constate régulièrement que les incidents en apparence les plus anodins sont ceux qui ternissent le plus l'image d'un transporteur auprès du public. Ainsi, les plaintes les plus souvent portées à mon attention concernent la qualité du service du transporteur, particulièrement l'attitude de certains de ses employés. Le personnel du transporteur qui est en relation directe avec le public pourrait réduire de moitié le nombre de plaintes s'il faisait deux choses : *communiquer poliment* avec le passager concerné dès qu'un problème survient, et écouter ses doléances de façon sympathique et attentive.



À bien des égards, le secteur du transport aérien au Canada s'est amélioré, surtout maintenant que le plus difficile est passé en ce qui concerne l'intégration de Canadien International ltée au sein d'Air Canada. Encore une fois, un changement d'attitude a joué un rôle déterminant. En publiant un plan de service à la clientèle et en envoyant dorénavant une lettre d'excuses à ses passagers lésés, Air Canada a reconnu le besoin de prendre des mesures pour que l'ambiance des voyages soit plus favorable.

Toutefois, il faut faire davantage. Un bon point de départ consisterait à examiner les faits. L'une des recommandations dans le présent rapport propose que les transporteurs fournissent plus de renseignements sur leurs activités afin d'aider les consommateurs à mieux comprendre leur contexte. Les Canadiens doivent savoir à quoi ils peuvent s'attendre lorsqu'ils voyagent par avion, pour que chaque vol soit plaisant, ou sans histoire, comme il se doit.

A handwritten signature in black ink that reads "Bruce Ford". The signature is written in a cursive, flowing style.

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2001. Imprimé et relié au Canada.

ISBN 0-662-66083-8. N° TW1-5/2001-2

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ou l'Office du transport du Canada en composant le **(819) 997-0344** ou sans frais **1 888 222-2592**

Toute correspondance doit être adressée à :

Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Office des transports du Canada

15, rue Eddy

Hull (Québec) K1A 0N9

TABLE DES MATIÈRES

Résumé	1
--------	---

INTRODUCTION

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien	7
Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien	7
L'Office des transports du Canada	8
Processus de traitement des plaintes	9
Actions de communication	10

RAPPORT D'ÉTAPE

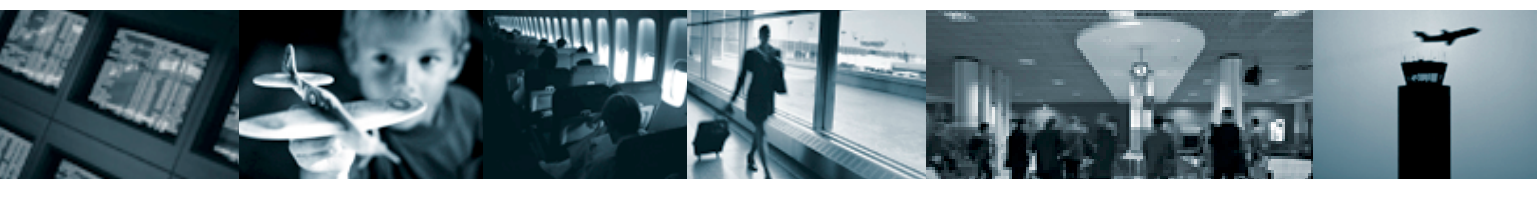
Suivi des recommandations du premier rapport	12
Recommandations du commissaire et réactions des transporteurs	12
Autres initiatives	17

CONSTATATIONS

Nombre de plaignants	19
Catégories de plaintes	20
Plaintes visant les transporteurs	23
Nature des plaintes	26
Principales sources d'insatisfaction	32
Types de réparations demandées	39

RECOMMANDATIONS

ANNEXE	45
1. <i>Loi sur les transports au Canada</i> (art.85.1)	45
2. Catégories de constatations	46
3. Autres constatations	48
Plaintes reçues selon la province, le territoire ou le pays	48
Fréquence des plaintes	49
État des plaintes	50
Plaintes de niveau un qui ont été classées	52
Plaintes de niveau deux qui ont été classées	53
Satisfaction à l'égard des plaintes classées	54
Transporteurs canadiens et étrangers	55
TABLEAU DE BASE	56



RÉSUMÉ

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé en juillet 2000 par une modification de la *Loi sur les transports au Canada*. Le rôle du commissaire consiste à résoudre les plaintes des consommateurs concernant la qualité des services fournis par les transporteurs aériens qui exploitent des liaisons en partance, à destination ou à l'intérieur du Canada.

Au cours du débat sur la proposition d'Air Canada d'acheter Canadien International Ltée (qui s'est réalisée en décembre 2000), le gouvernement du Canada a reconnu le besoin d'avoir un tiers qui traiterait des plaintes de nature non réglementaire formulées par des passagers à l'endroit de transporteurs aériens.

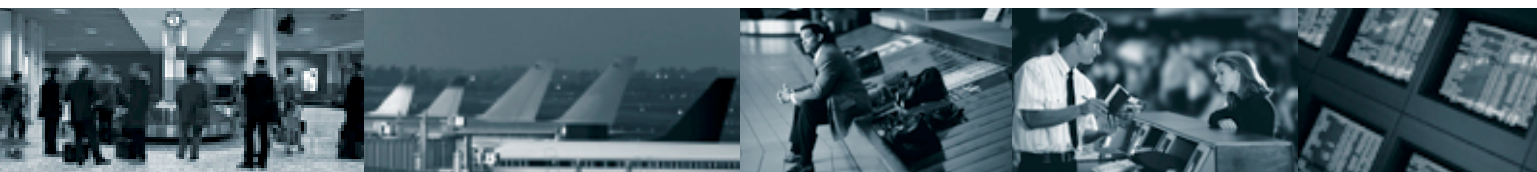
Au cours de la période visée par le présent rapport, soit du 1^{er} janvier au 30 juin 2001, le commissaire a reçu des lettres de plainte de la part de 1 664 personnes, ce qui représente une hausse de 33 % par rapport à la période visée par le premier rapport. La plupart des lettres traitaient de plusieurs questions, de sorte que le Bureau du commissaire a traité au total 4 542 problèmes distincts – répartis en 16 catégories différentes –, soit 29 % de plus qu'au premier semestre de son mandat.

Selon des conversations qu'il a eues avec les transporteurs, le commissaire estime qu'il reçoit moins de 2 % du total des plaintes adressées aux transporteurs aériens. On ne dispose toutefois pas de données fiables à ce sujet, les transporteurs ne publiant pas de statistiques sur les plaintes.

Au cours de sa première année d'existence, le commissaire a reçu au total 2 912 plaintes distinctes traitant de 8 057 problèmes différents. En comparaison, l'Office des transports du Canada avait reçu 169 plaintes en 1999, soit 17 fois moins.

Il n'est pas étonnant qu'Air Canada, le premier transporteur aérien au pays, ait été le principal objet des plaintes adressées au commissaire au cours de la période visée par le deuxième rapport. Le transporteur et ses affiliées ont été nommés dans 74 % des plaintes à l'endroit des transporteurs canadiens et dans 69 % de l'ensemble des plaintes à l'endroit des transporteurs nationaux et internationaux. Sur le nombre total de problèmes différents soulevés au cours de cette période, 69 % (3 138 problèmes) concernaient Air Canada et ses affiliées. Pour l'ensemble de l'année, Air Canada et ses affiliées ont fait l'objet de 71 % des plaintes visant l'ensemble des transporteurs et ont été la source de 72 % des problèmes soulevés.

Au cours du dernier semestre, les Canadiens ont formulé davantage de plaintes visant les transporteurs régionaux et les compagnies de vols nolisés qui sont des concurrents d'Air Canada. Le nombre de plaintes à l'endroit de ces transporteurs canadiens de taille moyenne a doublé. Cinq d'entre eux ont été l'objet de 23 % du total des plaintes portées à l'endroit de tous les transporteurs canadiens.



Parmi les problèmes soulevés au cours de la période visée par le deuxième rapport, 69 % ont porté sur trois sujets : la qualité du service (41 %), l'horaire des vols (19 %) et les problèmes concernant les bagages (9 %). Ces trois catégories représentent 73 % des problèmes soulevés sur l'ensemble de l'année.

Dans la catégorie de la qualité du service, les passagers étaient principalement mécontents du manque de communication et de l'attitude négative du personnel des transporteurs aériens.

En ce qui concerne la catégorie de l'horaire des vols, les retards ont suscité 60 % des plaintes reçues au cours du deuxième semestre, et 56 % pour l'ensemble de la première année. Les annulations de vols et les modifications des horaires ont été les deux autres causes principales de plaintes.

Quant à la catégorie des bagages, ceux acheminés en retard représentaient près de la moitié des plaintes reçues au cours de la période visée par le rapport. La perte de bagages, qui représentait plus de 25 % des plaintes, était le deuxième principal problème évoqué. Les plaintes concernant les bagages endommagés ont connu une forte hausse – 47 % – par rapport à la période précédente de rapport.

Il convient de noter les augmentations d'autres types de plaintes enregistrées au cours de la période visée par le deuxième rapport. On a constaté une hausse de plus de 50 % des plaintes concernant les billets d'avion, notamment les frais de pénalité, les restrictions, les bons de transport, les remboursements et la perte de billets. Les plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs, particulièrement le remboursement de points et les procédures de réservation de billets, ont presque doublé mais ne représentent tout de même que 5 % du nombre total de problèmes signalés. Le nombre de plaintes concernant les réservations a doublé, y compris celles concernant le manque de places disponibles dans l'avion et l'annulation de billets.

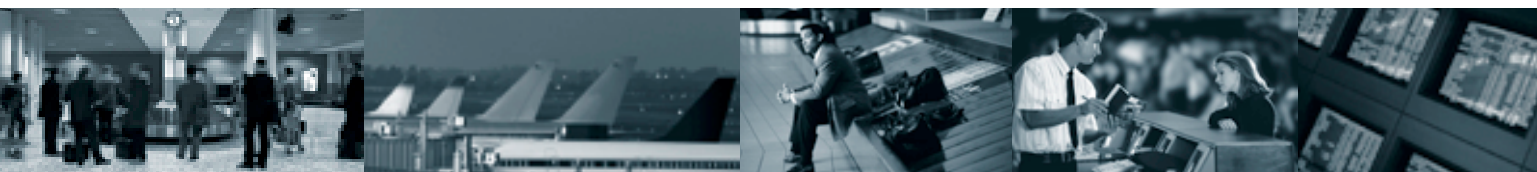
La plupart des plaignants qui ont écrit au commissaire voulaient obtenir du transporteur soit une explication, soit une compensation financière pour les problèmes encourus.

Le commissaire a également la responsabilité de déterminer les tendances générales concernant la qualité des services à la clientèle. Pour l'aider à évaluer le secteur canadien du transport aérien, le commissaire a effectué un sondage auprès de plusieurs grands transporteurs aériens pour déterminer s'ils ont donné suite aux recommandations publiées dans son premier rapport, qui portait sur la période du 5 juillet au 31 décembre 2000. Le respect que démontrent les transporteurs envers le mandat du commissaire et les réponses détaillées et constructives qu'ils lui fournissent témoignent d'une tendance de plus en plus marquée, dans le secteur du transport aérien, à rechercher des moyens d'améliorer la qualité des services à la clientèle.



À la lumière d'une analyse de la période visée par le deuxième rapport, le commissaire formule les recommandations suivantes.

- 1. Que les transporteurs publient des résultats mensuels à l'égard d'une série d'indicateurs de la qualité du service, notamment la ponctualité des arrivées et départs, les bagages égarés ou retardés, les incidents de refus d'embarquement, les annulations de vol, les changements d'horaires et le nombre de passagers transportés.**
- 2. Que les transporteurs fournissent à leur personnel une meilleure formation en matière de service à la clientèle, notamment en ce qui a trait au règlement de différends et à l'amélioration des aptitudes à traiter avec les gens, depuis le sommet de la hiérarchie jusqu'aux employés qui œuvrent directement auprès du public.**
- 3. Que les transporteurs habilite leur personnel à prendre des décisions judicieuses face aux problèmes qui surviennent au premier point de contact avec les clients et à offrir à ces derniers, s'il y a lieu, un dédommagement sous forme de bons de voyages, de surclassement, de milles aériens ou d'autres gestes de bonne volonté.**
- 4. Que les transporteurs fournissent aux comptoirs d'enregistrement et dans les avions des cartes-réponse afin de permettre aux consommateurs de signaler à la direction du transporteur les cas où le service était soit supérieur, soit inférieur aux normes; et que les transporteurs récompensent les employés qui fournissent un service exemplaire et prennent des mesures disciplinaires à l'endroit de ceux qui fournissent un service insatisfaisant.**
- 5. Que les transporteurs informent le public du nombre de sièges disponibles par catégorie de prix, y compris les places réservées aux participants à un programme pour grands voyageurs et les places soldées, dans chaque marché desservi par le transporteur.**
- 6. Que les transporteurs affichent publiquement les plans de services à la clientèle ainsi que les modalités et conditions de voyage énoncées dans leurs tarifs, afin que les consommateurs sachent à quoi ils peuvent et doivent s'attendre du transporteur. Ces documents devraient être publiquement accessibles et affichés sur le site Web du transporteur et dans les aéroports. Les employés des transporteurs devraient connaître les aspects des plans et tarifs qui touchent leur domaine de responsabilité.**



- 7. Que les transporteurs planifient les horaires de vol en tenant compte du besoin d'allonger le délai de correspondance recommandé entre les vols, eu égard aux problèmes persistants de retards.**
- 8. Que les transporteurs collaborent activement avec les intervenants concernés (comme les agences de voyage) à trouver de meilleurs moyens de joindre et d'informer tous les passagers des changements importants apportés aux horaires de vol (y compris les retards importants, les annulations et les modifications) avant leur arrivée à l'aéroport.**
- 9. Que les transporteurs et d'autres intervenants du transport aérien participent à un forum organisé par le commissaire pour discuter de l'établissement de normes de base pour des questions qui ne figurent pas au contrat formel de transport défini dans les tarifs des transporteurs.**



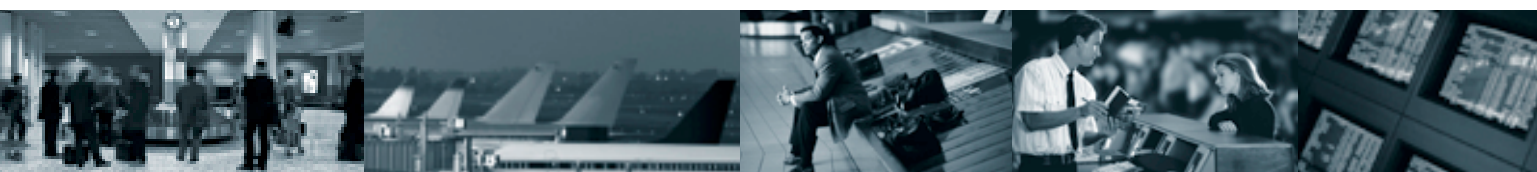
INTRODUCTION

Depuis plus d'un an, les voyageurs aériens canadiens avaient de bonnes raisons de se demander si le transporteur qu'ils avaient utilisé pour leur dernier voyage serait toujours en affaires lorsqu'ils partiraient de nouveau en voyage. En décembre 2000, à peine Air Canada avait-il réalisé l'achat de Canadien International ltée qu'un transporteur établi de taille moyenne passait aux mains d'un concurrent. En l'espace de quelques mois, un transporteur à rabais et un transporteur spécialisé dans les vols d'affaires ont disparu tout aussi soudainement qu'ils étaient apparus. Pour couronner le tout, les transporteurs rescapés de ce chambardement dans l'industrie du transport aérien ont dû faire face à la perspective d'un ralentissement économique menaçant la stabilité du marché aussi bien des vols économiques que des vols d'affaires.

C'est dans ce contexte de la restructuration la plus tumultueuse de l'histoire de l'industrie aérienne au Canada que le deuxième rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien brosse un tableau des préoccupations des consommateurs. Le Bureau du commissaire, qui a été créé en juillet 2000, a consacré les six premiers mois de son existence à traiter les plaintes de consommateurs qui se trouvaient face à l'intégration complexe des deux grandes compagnies nationales pour créer un colosse de l'industrie. Comme plusieurs des aspects les plus difficiles de l'intégration étaient en grande partie résolus, la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2001 présente un bilan différent mais non moins instructif. Dans l'ensemble, ces deux périodes ont été marquées par la transition de l'industrie.

En achetant son grand rival, Air Canada a acquis une part écrasante de 80 % du marché intérieur. Toutefois, cet achat a aussi ouvert la voie à la création de transporteurs spécialisés et de petits transporteurs offrant un service complet ciblé. Craignant jadis que la concurrence disparaisse à l'ombre d'Air Canada, les consommateurs se sont vu offrir tout un éventail de choix de transport aérien alors que plusieurs transporteurs à prix modiques se bouscuaient pour gagner des parts du marché en offrant un plus grand nombre de liaisons et des tarifs aériens concurrentiels dans diverses régions du pays.

Parmi les acteurs de l'industrie, mentionnons Royal Aviation Inc., dont le siège est à Montréal, et ses concurrents Air Transat et Canada 3000, qui ont choisi de se développer à l'extérieur du marché traditionnel des vols nolisés intérieurs et internationaux, en offrant de nouvelles liaisons. De la même façon, des transporteurs régionaux comme WestJet, de Calgary, et CanJet, une filiale de IMP Group Ltd., de Halifax, ont pris pied sur le marché ontarien, devenu lucratif en raison de la hausse de la demande de vols à services et à prix réduits. La dominance d'Air Canada a également été contestée par Skyservice, une compagnie torontoise de vols nolisés ayant lancé en mars 2001 la compagnie Roots Air comme option moins onéreuse pour les vols en classe affaires.



Le paysage du voyage aérien a de nouveau été bouleversé en avril 2001. Canada 3000 a acheté deux concurrents plus petits que lui, Royal et CanJet, devenant ainsi le deuxième transporteur du pays avec jusqu'à 30 % de parts de marché. Ayant augmenté de 15 à 25 le nombre d'appareils dans son parc d'avions, le transporteur offre maintenant 69 liaisons entre 21 villes canadiennes, tandis qu'Air Canada et ses transporteurs régionaux offrent 140 liaisons entre 70 villes du Canada.

Air Canada a annoncé à son tour son intention de pénétrer le marché des vols à bas prix, indiquant que sa part du marché des vols de courte distance avait périclité au profit de ses concurrents à faibles coûts. Il a alors entamé des négociations avec Skyservice pour nouer un partenariat avec son nouveau transporteur Roots Air. Celui-ci a cessé ses activités après à peine 39 jours.

Les passagers ne sont certainement pas sortis perdants de ce remaniement de l'industrie du transport aérien canadien. Avec l'apparition de vols économiques, le public dispose, tant au plan de la qualité qu'à celui de la quantité, d'un choix accru sur les principales liaisons. Air Canada, prenant acte des inquiétudes de plus en plus vives du public en regard de la détérioration de son service, s'était engagé en août 2000 à régler ses problèmes dans un délai de 180 jours et à rétablir un niveau acceptable de qualité du service à la clientèle. En mai 2001, comme il l'avait promis, le transporteur a dévoilé son plan de services à la clientèle longtemps attendu. Ce plan constitue la pierre angulaire des efforts déployés par l'entreprise pour renforcer ses politiques de communication et mieux traiter et indemniser les passagers ayant des plaintes légitimes.

Au fil de cette évolution de l'industrie du transport aérien, force est de constater que le Bureau du commissaire joue un rôle de plus en plus important, comme en témoigne le nombre croissant de plaintes qu'il reçoit. Le présent rapport démontre que les voyageurs aériens s'attendent de bon droit à recevoir des services de qualité pour leur argent, non seulement de la première compagnie aérienne du pays, mais aussi de tous les transporteurs dont ils peuvent choisir d'emprunter les vols.



LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

« Il est indiscutablement nécessaire d'avoir un commissaire aux plaintes relatives au transport aérien au Canada. Je suis heureux de dire que mon premier contact avec votre Bureau – et le dernier, du moins je l'espère! –, a été simple, utile et efficace. »

Un passager, mai 2001

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

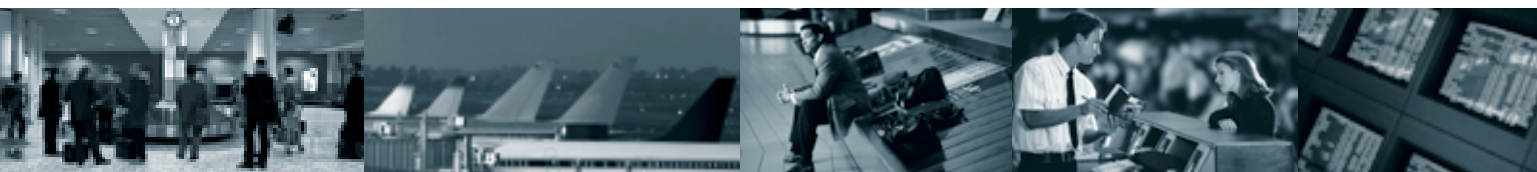
Le commissaire a pour mandat principal d'examiner et de tenter de résoudre les plaintes des consommateurs à l'endroit des transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des vols en partance, à destination ou à l'intérieur du Canada. En clarifiant les faits liés à une plainte et en servant de médiateur si aucune autre solution n'est trouvée, le commissaire jette un pont entre les parties en conflit.

De plus, en faisant le bilan et l'analyse des plaintes deux fois par année, il fournit au secteur du transport aérien et aux voyageurs des renseignements précieux, introuvables ailleurs. Les données recueillies et examinées par le commissaire aident à établir de solides normes de service qui profiteront à l'ensemble du secteur du transport aérien. Ces renseignements permettent aussi aux Canadiens de mesurer la qualité du service qu'ils reçoivent.

Mandat

- Examiner et tenter de résoudre toute plainte écrite qu'un transporteur aérien n'a pu régler à la satisfaction du voyageur aérien concerné et pour laquelle aucun autre recours n'existe.
- Jouer le rôle de médiateur entre le plaignant et le transporteur aérien ou, s'il y a lieu, pourvoir à la médiation entre ces parties, pour régler un différend concernant le transport aérien, et remettre aux parties un rapport contenant un résumé de leur position.
- Au moins une fois par semestre, présenter un rapport au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports.

Article 85.1, *Loi sur les transports au Canada*



L'Office des transports du Canada

En vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, le Bureau du commissaire fait partie de l'Office des transports du Canada (l'Office), un tribunal administratif quasi judiciaire qui régleme les divers modes de transport de compétence fédérale – y compris le transport aérien, ferroviaire et maritime.

Doté des pouvoirs et des droits d'une cour supérieure, l'Office peut rendre des décisions exécutoires après avoir examiné les plaintes à l'égard de violations possibles des divers règlements qu'il administre. Certaines catégories de plaintes sont renvoyées directement à un comité de membres de l'Office, notamment les plaintes concernant les prix, les dispositions et les conditions de transport déraisonnables et les allégations de comportement turbulent d'un passager.

Les plaintes concernant le transport aérien qui sont traitées par l'Office se répartissent en cinq grandes catégories :

Transports accessibles : obstacles abusifs

Prix : Sur les liaisons où la concurrence est limitée, voire inexistante, l'Office peut demander au transporteur de réduire un tarif passagers ou un tarif de fret et, si possible, de verser des remboursements, s'il détermine que le tarif pratiqué est déraisonnable. Il peut également intervenir s'il détermine qu'un transporteur offre une gamme de tarifs trop restreinte.

Tarifs : Si l'Office constate que le transporteur a omis d'appliquer une condition de transport figurant dans ses tarifs, il peut lui demander de respecter cette condition et, s'il y a lieu, de rembourser un passager pour les frais engagés. L'Office peut également donner suite à une plainte d'un client selon laquelle les conditions des tarifs du transporteur sont déraisonnables.

Passagers turbulents : dans les aéroports ou à bord des avions

Service réduit : L'avant-dernier ou le dernier transporteur qui dessert une collectivité doit donner un préavis prédéterminé avant de cesser d'assurer une liaison ou de réduire considérablement la fréquence des vols sur cette liaison.

Certaines plaintes sur des questions relevant de l'Office (comme les tarifs passagers de liaisons intérieures où il n'y a pas de concurrence ou lorsque la concurrence est limitée) sont comprises dans les données figurant dans la section Constatations du présent rapport.



Processus de traitement des plaintes

Le commissaire traite un vaste éventail de plaintes concernant les voyages par avion. Il cherche à les résoudre par un dialogue et une collaboration efficaces avec les parties concernées. Pour faciliter ses enquêtes sur les plaintes, le commissaire est doté du pouvoir de demander à un transporteur de fournir tout document ou dossier pertinent à une plainte.

Le commissaire traite surtout les plaintes concernant la qualité du service fourni par un transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol.

Les lettres de plainte traitent souvent de plusieurs problèmes. Par exemple, un passager qui se plaint de problèmes d'accessibilité des voyageurs handicapés – ce qui relève de la compétence de l'Office –, mentionnera probablement aussi des problèmes connexes, comme le manque de politesse d'un employé du transporteur. Si une plainte entre dans plusieurs domaines de compétence ou dans des domaines de compétence qui se chevauchent, le commissaire traite les aspects de la plainte qui relèvent de son mandat et renvoie les autres aspects à l'autorité fédérale ou provinciale compétente.

Toute plainte adressée au commissaire doit lui être transmise par écrit, que ce soit par courrier, par télécopieur ou par courriel, ou en remplissant le formulaire de plainte accessible depuis le site Web de l'Office.

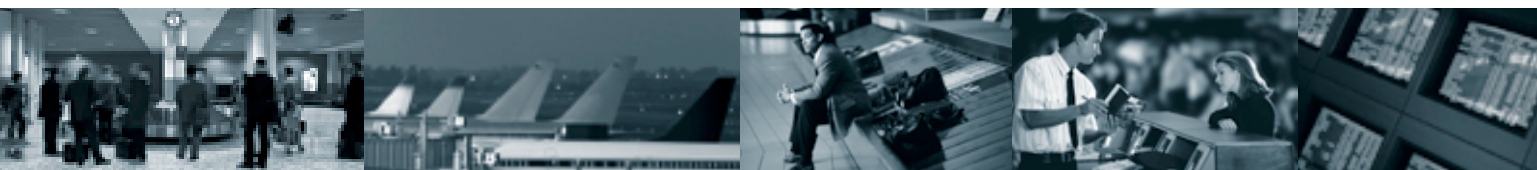
Énoncé de mission

Faciliter le règlement en temps opportun de chaque plainte formulée par un voyageur aérien de façon à améliorer le niveau de satisfaction des personnes qui voyagent en avion.

Comme la plupart des entreprises, les compagnies aériennes savent que leur réussite commerciale dépend de la qualité des services qu'elles fournissent à leurs clients. D'ordinaire, la plupart des transporteurs de moyenne ou grande taille emploient des représentants du service à la clientèle ayant la formation nécessaire pour traiter les plaintes de leurs clients.

Le commissaire recommande aux clients insatisfaits de transmettre en premier lieu au transporteur leur plainte accompagnée de pièces justificatives pour que celui-ci puisse résoudre le problème. Si un plaignant n'adresse sa plainte qu'au commissaire sans d'abord communiquer avec le transporteur pour tenter de trouver une solution, la lettre du plaignant est enregistrée comme une plainte de niveau un et elle est renvoyée au transporteur en question.

À la demande du plaignant, si le transporteur ne résout pas la plainte, le commissaire rouvrira le dossier comme une plainte de niveau deux et tentera d'y trouver une solution.



Souvent, les consommateurs se tournent vers le commissaire après avoir tenté vainement de régler le différend. Leurs plaintes sont enregistrées comme des plaintes de niveau deux. D'habitude, le Bureau du commissaire procède à une enquête afin de réunir les faits nécessaires pour résoudre le problème de façon raisonnable. Au besoin, mais seulement en dernier ressort, le commissaire peut proposer sa médiation ou trouver un médiateur pour régler le différend.

Le Bureau du commissaire se compose principalement d'employés de la Section d'enquêtes sur les plaintes, qui fait partie de l'Office. Au cours de la période visée par le deuxième rapport, le personnel comprenait cinq agents des plaintes, six enquêteurs sur les plaintes, un adjoint et un gestionnaire. Le commissaire peut demander des conseils d'autres employés de l'Office sur des questions précises, comme les tarifs, les prix et les questions juridiques.

Actions de communication

Le commissaire part du principe que des voyageurs bien informés non seulement connaissent mieux leurs responsabilités, mais peuvent aussi mieux maîtriser les circonstances particulières qui se présentent, et éviter des difficultés éventuelles ou composer avec celles-ci. De même, les transporteurs aériens sensibles aux besoins de leurs passagers sont mieux à même de prévenir l'apparition de différends ou, du moins, de résoudre les plaintes rapidement et d'une manière respectueuse.

Par conséquent, il est impératif d'établir une relation franche et souple entre le public et l'industrie du transport aérien. Pour joindre le plus vaste éventail possible de voyageurs et d'intervenants du secteur, le Bureau du commissaire utilise un certain nombre de moyens de communication et d'information pour renseigner le public et l'industrie du transport aérien et répondre à leurs besoins.

Au cours de la première année d'existence du centre d'appels sans frais (1 888 222-2592), ses agents bilingues ont répondu à plus de 10 000 appels de consommateurs qui voulaient obtenir des renseignements ou commander des publications concernant l'Office, le Bureau du commissaire, le processus de traitement des plaintes et d'autres sujets ayant trait aux voyages par avion.

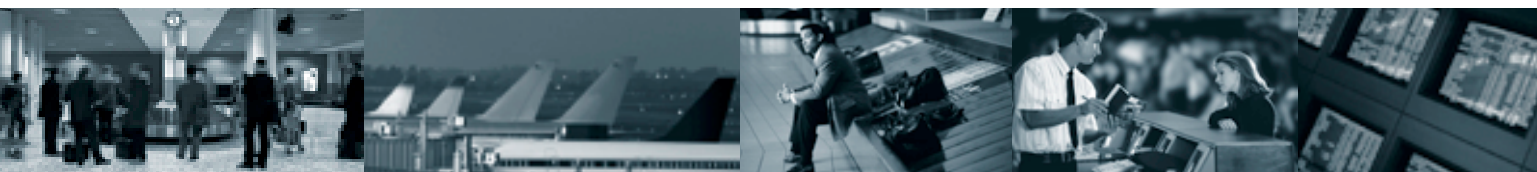
Le site Web des plaintes sur le transport aérien (www.otc.gc.ca) contient de l'information sur le Bureau du commissaire, l'Office, le processus de traitement des plaintes et l'industrie des voyages par avion. On y trouve aussi le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et l'adresse des représentants du service à la clientèle des différents transporteurs, ainsi que des publications utiles de l'Office (dont le dépliant *Plaintes sur le transport aérien?* et la brochure *Prenez l'air averti*). Les consommateurs ayant accès à Internet peuvent soumettre leur plainte en ligne ou télécharger un formulaire de plainte qu'ils pourront envoyer au commissaire par la poste ou par télécopieur. Du 5 juillet 2000 au 30 juin 2001, 1 126 plaintes écrites, ou 39 % du total des plaintes, ont été transmises électroniquement.



Comme il existe un intérêt grandissant au pays et partout au monde pour le rôle et les fonctions particulières de son Bureau, le commissaire s'exprime devant diverses organisations, est interviewé par des journalistes et assiste à des émissions-débats de radio et de télévision. De plus, le kiosque de l'Office, qui est installé dans divers salons professionnels et salons du voyage partout au Canada, diffuse des renseignements sur le Bureau du commissaire.

En mars 2001, afin d'annoncer la diffusion de son premier rapport, le commissaire a envoyé des lettres et des courriels aux 1 248 personnes qui ont adressé une plainte à son bureau au cours de la période visée par le premier rapport. En retour, le commissaire a reçu de nombreuses réponses, y compris des lettres de plaignants qui demeuraient insatisfaits et des notes de remerciement. Une personne dont il avait résolu la plainte concernant la perte de bagages lui a écrit « qu'il était merveilleux qu'on soit tenu d'assumer nos responsabilités ».

Le commissaire a par ailleurs proposé à plusieurs transporteurs de réagir aux six recommandations publiées dans le premier rapport. Les pages qui suivent contiennent des renseignements détaillés sur les réponses données par des transporteurs. Le commissaire s'est également entretenu ou a correspondu avec des représentants de nombreuses compagnies aériennes afin d'améliorer les voies de communication pour le bien du public et du secteur des voyages par avion.



RAPPORT D'ÉTAPE

« À vrai dire, il n'est pas dans notre intérêt que seulement quelques compagnies aériennes fassent un bon travail. Tout comme pour ce qui est de la sécurité, la réputation du secteur en matière de service dépend de la confiance absolue du public envers l'engagement pris par le secteur pour les passagers. »

Don Carty, PDG d'American Airlines, devant le Sous-comité sur l'aviation de la Chambre des représentants des États-Unis, le 20 juin 2001

SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PREMIER RAPPORT

En juillet 2001, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a proposé à plusieurs grands transporteurs aériens de réagir aux recommandations figurant dans son rapport présenté au Parlement quatre mois auparavant. Ce sondage facultatif, réalisé à titre d'information seulement, traite d'une gamme de sujets, du processus de traitement des plaintes à la divulgation publique des évaluations de la qualité de service, en passant par des sujets plus précis, comme la manutention des bagages et les modifications des horaires de vol.

Le sondage s'est fondé sur les recommandations faites par le commissaire après l'examen des plaintes des consommateurs traitées entre le 5 juillet et le 31 décembre 2000.

Les transporteurs ont répondu de façon constructive aux recommandations et seuls deux transporteurs étrangers n'ont pas donné suite à l'invitation. Les répondants ont décrit des mesures qu'ils avaient déjà mises en œuvre au moment de la publication du rapport du commissaire, ainsi que des mesures en préparation ou en voie de mise en œuvre.

Les faits saillants de quelques-unes des réponses décrites ci-après sont précédés de chacune des six recommandations.

RECOMMANDATIONS DU COMMISSAIRE ET RÉACTIONS DES TRANSPORTEURS

- 1. Le commissaire recommande vivement que les transporteurs aériens acceptent plus volontiers de reconnaître l'existence d'un problème, dès qu'il leur est signalé, et qu'ils règlent les différends avec leurs clients avec plus de diligence et de sérieux.**

Les transporteurs aériens ont interprété cette recommandation de deux façons très différentes. Comme voulait le dire le commissaire, les transporteurs américains ont compris que « reconnaître



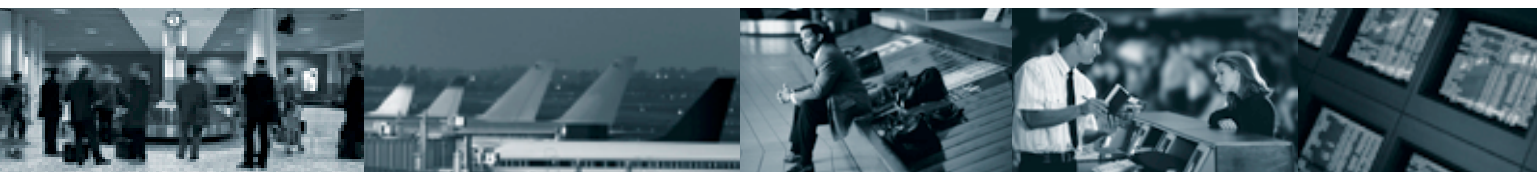
l'existence d'un problème, dès qu'il leur est signalé » signifiait dès le premier contact, au moment et à l'endroit où le problème est survenu. Par contre, les transporteurs canadiens ont pensé que le commissaire exhortait les transporteurs à reconnaître un problème dès que leur service des plaintes recevait une plainte écrite d'un passager.

Pour ce qui est du traitement des plaintes, les transporteurs ont tout de même mentionné des mesures et des procédures novatrices. Des transporteurs américains ont signalé diverses mesures visant à habiliter leur personnel en relation directe avec le public à prendre des décisions sur-le-champ pour résoudre des problèmes. Par exemple, pour **United Airlines**, les agents des réservations, les agents du service à la clientèle et les agents de bord sont autorisés à offrir une compensation sous forme de bons de voyage, de surclassement et de milles aériens. **Northwest Airlines** fournit à ses clients des cartes leur permettant de noter les plaintes ou les compliments et leur donne la possibilité d'envoyer un courriel directement au gestionnaire de la compagnie aérienne à l'endroit où l'incident s'est produit.

Les transporteurs canadiens sont de plus en plus conscients de l'importance de traiter efficacement et rapidement les plaintes qui leur sont adressées. **Air Transat** a doublé le nombre de ses agents du service à la clientèle qui traitent les plaintes, notamment les lettres de plainte, ce qui lui a permis de réduire le temps de réponse à une plainte d'un mois à moins d'une semaine. Comme mesure proactive, **Air Canada** demande maintenant à son personnel de bord de signaler les problèmes dès qu'ils surviennent, afin de permettre aux agents des services à la clientèle au sol de rédiger des lettres d'excuse précises qui seront remises aux passagers concernés lorsqu'ils descendent de l'avion. Les lettres, qui mentionnent des problèmes tels que des toilettes défectueuses ou de mauvais repas, sont présentées avec une fiche permettant au client de proposer des mesures correctives; les passagers sont invités à remplir la fiche et l'envoyer au transporteur, qui leur enverra ensuite une nouvelle lettre et une compensation en guise de geste de bonne volonté pour les inconvénients subis.

2. Le commissaire recommande vivement que les transporteurs aériens avisent sans tarder leurs passagers de toute modification aux horaires ou itinéraires de vol, que les passagers se trouvent dans l'aérogare ou à bord d'un avion, sur la piste ou dans les airs.

Les transporteurs aériens reconnaissent que les retards de vol sont l'un de leurs principaux problèmes dans leurs relations avec les clients. **Skyservice**, exploitant de vols nolisés n'ayant aucun contrôle sur les réservations des passagers ni sur les communications avec eux, prépare une lettre d'excuse offrant une indemnisation comme geste de bonne volonté, et la remet aux



passagers dont l'avion a subi un retard, lorsqu'ils montent dans l'avion ou lorsqu'ils en descendent. Comme l'a souligné un porte-parole de **Skyservice** : « Cette méthode semble donner de bons résultats. La lettre calme les clients, car elle leur montre que nous sommes déterminés à fournir un bon service et que nous offrons proactivement des compensations au lieu d'attendre de recevoir des plaintes. »

De nombreux transporteurs aériens réguliers s'attaquent au problème en augmentant les fréquences d'émission des avis de retard. En vertu de son plan de service à la clientèle, **Air Canada** a annoncé qu'il diffuserait des avis de retard toutes les 15 minutes dans les aéroports et à bord des vols et qu'il fournirait des points Aéroplan aux 5,7 millions de membres du plan en guise de compensation pour des vols retardés de plus de 2,5 heures. **United Airlines** a été encore plus loin en installant des panneaux d'affichage d'information sur les vols qui sont continuellement mis à jour et qui proposent des vols de substitution, *y compris des vols offerts par d'autres compagnies aériennes*. À l'instar d'un nombre croissant de transporteurs, la compagnie informe les passagers de modifications de vols au moyen d'un système proactif de télécourriel, téléphone cellulaire, assistant numérique ou téléavertisseur alphanumérique.

3. Le commissaire recommande vivement que les transporteurs aériens rendent plus accessibles aux passagers les conditions de transport qui sont décrites en détail dans leurs tarifs.

La plupart des grands transporteurs étrangers (dont **Korean Air**, **US Air**, **United**, **Northwest**, **American Airlines** et **KLM Royal Dutch Airlines**) fournissent des exemplaires de leurs tarifs aux clients qui en font la demande dans toutes leurs billetteries et dans tous leurs bureaux d'aéroport. Ils publient aussi les conditions de transport sur leur site Web.

Les transporteurs canadiens sont plus avares d'information. **Air Transat** et **First Air** acceptent de transmettre sur demande une copie du tarif applicable. **WestJet** fera de même, mais des frais seront applicables. **Air Canada** envisage de publier ses tarifs sur son site Web, mais pour l'heure, il ne fournit des exemplaires des tarifs que sur demande dans ses principales billetteries.

4. Le commissaire recommande que les transporteurs aériens donnent à leurs employés le plein pouvoir de traiter un vaste éventail de situations.

Selon les transporteurs, l'habilitation est une question relative. La plupart reconnaissent que les employés en relation directe avec le public ne peuvent plus rejeter la responsabilité sur les autres lorsqu'ils font affaire avec un client contrarié. Toutefois, pour ce qui est de savoir au juste combien



de pouvoir décisionnel il faut confier à quels employés, la réponse des transporteurs est souvent empreinte de nuances relevant des relations publiques.

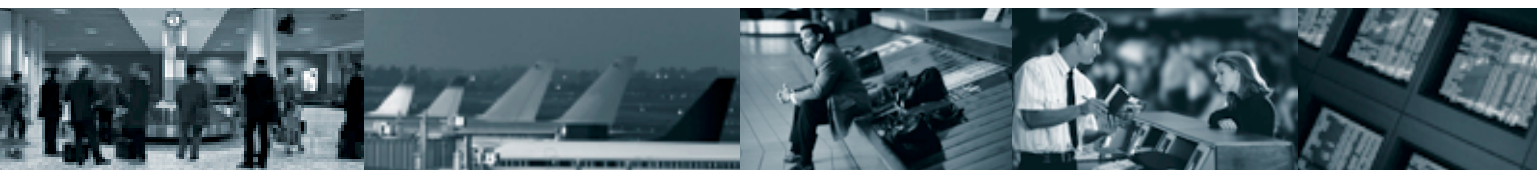
D'un côté, **United Airlines** habilite tous ses agents de bord, ses agents des réservations et ses agents du service à la clientèle à non seulement traiter les problèmes et les plaintes des clients sur-le-champ, mais aussi d'offrir un éventail de compensations, notamment des bons de voyage, des surclassements, d'avantages à bord et des milles aériens. De l'autre côté, il y a les compagnies aériennes qui réservent le pouvoir décisionnel aux cadres supérieurs.

Entre ces deux extrémités, il y a un éventail de politiques prônant « le client d'abord ». Par exemple, **US Air** a mis en œuvre dans tous les aéroports un programme de relations avec les clients qui habilite le personnel de première ligne à résoudre une vaste gamme de problèmes des consommateurs, y compris, s'il y a lieu, à offrir un dédommagement. **First Air** autorise ses employés à prendre des décisions sur place, selon le principe « en cas de doute, prenez une décision en faveur du client ». **British Airways** a lancé le programme d'habilitation « *Improve The Experience* » (Améliorez l'expérience), qui a pour objectif de résoudre les problèmes de clients lors d'un simple coup de téléphone sans devoir obtenir l'autorisation d'un supérieur hiérarchique.

Air Canada prévoit pour son personnel en relation directe avec le public un procédé en trois étapes pour le traitement des problèmes des clients. Si un agent ne parvient pas à trouver une solution équitable au problème du client, un agent principal qualifié aidera l'agent, dans l'intérêt du client. Au besoin, l'agent principal peut demander l'aide du gestionnaire du service à la clientèle. Le but est d'éviter de renvoyer le client à un autre bureau et de fournir ainsi un meilleur service à la clientèle.

5. Le commissaire recommande que les transporteurs aériens mettent au point un meilleur système de manutention des bagages et de repérage rapide des bagages perdus ou retardés.

Les bagages empoisonnent la vie des transporteurs aériens. Un acronyme a même été inventé : PAWOBS (*passengers arriving without baggage* – ou passagers arrivant sans bagage). La plupart des grands transporteurs font appel aux services d'entreprises spécialisées dans la recherche de bagages égarés et à des moyens techniques de plus en plus perfectionnés au sol. Par exemple, **Northwest Airlines** fait l'essai d'un système utilisant les fréquences radio pour suivre les bagages à mesure qu'ils sont chargés dans l'avion. Au début de 2001, **Air Canada** a centralisé à Montréal ses activités de manutention des bagages et mis en œuvre à Toronto la première phase d'un « système de chargement précis » recourant à des lecteurs optiques manuels pour repérer les bagages.



6. Le commissaire recommande que les transporteurs aériens produisent des comptes rendus réguliers et opportuns sur leur rendement en matière de service.

Le ministère américain des Transports publie sur son site Web des indicateurs de qualité des services fournis par les grands transporteurs américains. Ces indicateurs à déclaration obligatoire, qui sont publiés tous les mois, portent sur la ponctualité des vols (arrivées et départs), les cas de bagages perdus ou retardés, les refus d'embarquement ou les sursréservations, et les annulations de vols. De nombreux transporteurs (dont **United Airlines**, **US Airways** et **Northwest Airlines**) publient également ces données sur leur propre site Web. **American Airlines** a regroupé ces données par catégorie sur son site Web pour en faciliter la lecture.

Les transporteurs canadiens ne sont pas légalement obligés de publier des statistiques sur la qualité de leurs services. À l'exception de **WestJet**, les transporteurs semblent peu disposés à fournir volontairement cette information. **Air Transat** a écrit au commissaire pour lui dire qu'il n'était pas prêt à s'engager unilatéralement à publier les données sur la qualité de ses services. Toutefois, il a suggéré que la proposition soit présentée à l'Association du transport aérien du Canada.

Air Canada a répondu qu'il estimait que les données sur la qualité des services constituent des renseignements commerciaux confidentiels, compte tenu de la nature concurrentielle du secteur. De plus, il a affirmé qu'il était contre la publication de comparaisons entre la qualité des services fournis par transporteur. Il était d'avis qu'il serait « inapproprié, inexact et même trompeur » de faire des comparaisons entre un grand transporteur – comme lui – et des petits transporteurs ayant moins d'avions et étant liés par peu d'accords entre compagnies – voire aucun – ni à aucune alliance avec d'autres compagnies.

WestJet publie quelques statistiques choisies sur son site Web en expliquant au public qu'il veut lui montrer comment il se classe par rapport à ses concurrents. Parmi les données publiées, il y a le pourcentage de vols **WestJet** à l'heure (85,56 %) et le pourcentage de vols annulés (0,57 %) sur la période de 12 mois se terminant en mars 2001. Le site comprend aussi des moyennes mobiles sur 12 mois et 30 jours du nombre et du pourcentage de vols à l'heure et d'annulations.



AUTRES INITIATIVES

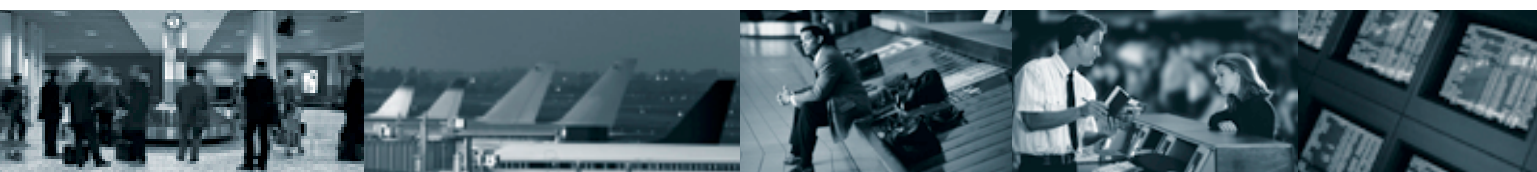
L'initiative du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien : En juin 2001, le commissaire et des cadres supérieurs de l'Office ont participé au Forum sur les statistiques du transport aérien, un événement parrainé par Transports Canada qui réunissait des intervenants importants du secteur du transport aérien. Par la suite, dans une présentation de l'Office, le commissaire a passé en revue les données requises pour atteindre le but des recommandations qu'il avait formulées dans son premier rapport – les principales données statistiques qui permettraient aux consommateurs de mieux évaluer les services fournis par les transporteurs aériens.

Les transporteurs aériens présenteraient trimestriellement, quatre à six semaines après la fin du trimestre, les données sur les vols intérieurs, internationaux et transfrontaliers répondant notamment aux points suivants :

- a. ponctualité des vols (arrivées et départs) des principaux transporteurs réguliers du Canada, par aéroport, par heure de la journée et par liaison;
- b. bagages perdus ou retardés, y compris le temps nécessaire pour les retrouver;
- c. incidents de refus d'embarquement (p. ex. sursréservations);
- d. annulations de vols ou modifications de l'horaire;
- e. nombre et nature des plaintes des consommateurs, réparties par catégories pertinentes et soigneusement définies;
- f. nombre de passagers transportés;
- g. nombre de sièges disponibles par catégorie de prix dans chaque marché desservi par le transporteur.

Autres pays : En Europe, les compagnies aériennes ont mis au point une charte du service aux passagers, à la suite de consultations avec des représentants de voyageurs aériens, des gouvernements européens et de la Commission européenne. La charte contient des engagements – sans force juridique – visant la prestation aux voyageurs aériens de services répondant à des normes précises. Quatorze domaines sont couverts – avant, durant et après un voyage aérien – et on y décrit le niveau de service que les voyageurs peuvent généralement prévoir de la part des transporteurs participants.

Aux États-Unis, les législateurs examinent actuellement les résultats des mesures volontaires qu'ont prises les transporteurs aériens dans une initiative commune inédite. Celle-ci vise à mieux répondre aux besoins des clients en matière de service, tels qu'ils leur avaient été signalés au début de 2000.



*« Les passagers ne s'intéressent pas tellement aux statistiques d'hier,
mais plutôt à la qualité du service aujourd'hui. »
Courriel d'un passager au commissaire, janvier 2001*

CONSTATATIONS

Les voyageurs aériens veulent se rendre à leur destination sains et saufs, à temps et avec tous leurs bagages, et autant que possible de façon plaisante et sans incidents. Si pour une raison quelconque ces conditions ne sont pas satisfaites, les passagers s'attendent à ce que le transporteur leur fournisse des explications courtoises, des excuses et, s'il y a lieu, une compensation immédiate et adéquate. En soi, les plaintes individuelles sont des incidents isolés. Si un grand nombre de voix s'élèvent pour exprimer de l'insatisfaction à l'égard d'un aspect particulier du secteur de voyage aérien, le problème est beaucoup plus important.

En ventilant et en analysant le nombre et la nature des plaintes reçues durant sa première année d'existence, le Bureau du commissaire donne un aperçu précieux de l'état de l'industrie canadienne du voyage par avion. En définissant des normes de référence pour le service, il permet aux passagers de mieux comprendre leurs droits ainsi que leurs responsabilités. En examinant les plaintes, les transporteurs ont quant à eux l'occasion de prendre les mesures qui s'imposent pour améliorer leur rendement.

Le présent rapport comprend une comparaison des données statistiques des deux périodes de rapport. Les données de la dernière période de rapport, soit du 1^{er} janvier au 30 juin 2001, représentent un instantané de la période postérieure à l'acquisition de Canadien International ltée par Air Canada. Cependant, en comparant ces chiffres avec ceux du premier rapport – sur la période du 5 juillet au 31 décembre 2000 – on obtient une image encore plus détaillée du secteur.

Le premier rapport du commissaire contient une analyse détaillée des plaintes reçues au cours de la première période, soit du 5 juillet au 31 décembre 2000. On peut le trouver sur le site Web de l'Office ou l'obtenir par la poste, sur demande. Le Bureau du commissaire a modifié la présentation du deuxième rapport pour tenir compte de l'ampleur prise par certaines questions et pour ajouter de nouveaux éléments d'étude comparative.

Les rapports du commissaire portent sur les transporteurs canadiens et étrangers qui exploitent des liaisons en partance, à destination ou à l'intérieur du Canada. Au 31 décembre 2000, un total de 884 transporteurs canadiens, 764 transporteurs américains et 109 transporteurs d'autres pays détenaient diverses licences délivrées par l'Office en vue de l'exercice d'activités au Canada. Le présent rapport ne concerne que les transporteurs à l'égard desquels une plainte a été enregistrée entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2001.



La ventilation de certaines catégories figurent, ainsi que d'autres renseignements, dans l'annexe plutôt que dans le corps du rapport. Dans la mesure du possible, les constatations publiées dans l'annexe sont résumées par catégorie. Les pourcentages figurant dans chaque catégorie sont arrondis à la première décimale. Le total des pourcentages n'est donc pas nécessairement égal à 100.

On pourrait dire que certaines données ont changé en raison de l'apparition de nouveaux transporteurs et de nouvelles liaisons, et de la disparition d'autres transporteurs à la suite d'acquisitions, de fusions et de l'abandon de l'exploitation de liaisons. Toutefois, ces changements relèvent autant de l'évolution normale de tout contexte commercial que de la situation particulière d'une industrie qui demeure relativement en mutation.

« Je sais que la plupart des gens qui sont très en colère sur le coup ne prennent pas la peine d'écrire. On m'a toujours dit que pour chaque lettre, il y a à peu près 250 personnes dans la même situation. Alors chaque fois qu'une ou deux personnes communiquent avec votre Bureau, cela en vaut la peine. »

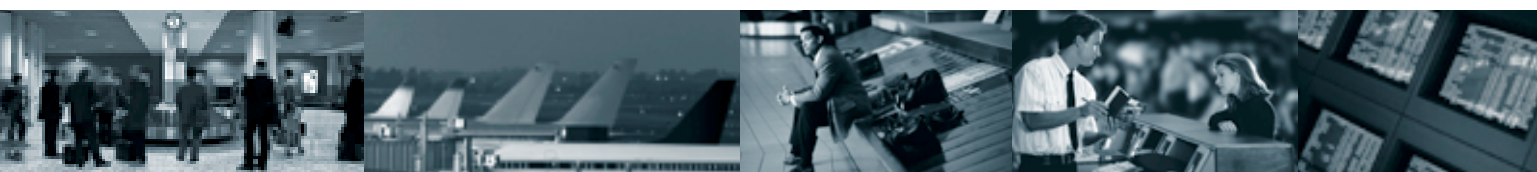
Lettre d'un passager au commissaire, juin 2001

NOMBRE DE PLAIGNANTS

Entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2001, le commissaire a reçu des plaintes écrites de 1 664 consommateurs différents, ce qui représente une hausse de 33 % par rapport au semestre précédent.

De ce nombre, 1 474 plaintes – soit 88 % du total – ont été traitées par le commissaire. Les 190 autres plaintes ne relevaient pas du mandat du commissaire et ont donc été renvoyées à l'autorité fédérale pertinente ou provinciale compétente, dont l'Office.

Autorité compétente	Nombre de plaintes reçues		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Le commissaire	1 129	1 474	91,0	88,0	30,6
L'Office	64	93	5,0	6,0	45,3
Autres instances	55	97	4,0	6,0	76,4
Total	1 248	1 664	100,0	100,0	33,3



Au cours de sa première année d'existence, le Bureau du commissaire a reçu au total 2 912 plaintes différentes. En comparaison, l'Office en avait reçu 169 en 1999, soit 17 fois moins que le commissaire.

Depuis le 5 juillet 2000, le commissaire a traité au total 2 603 plaintes, soit 89 % du nombre total reçu. Globalement, à la fin de la période visée par le deuxième rapport, le commissaire avait classé 43 % des plaintes qui relevaient de sa compétence.

Selon ses discussions avec les transporteurs aériens, le commissaire estime qu'il reçoit moins de 2 % du total des plaintes qui leur sont adressées. Il n'existe toutefois pas de données fermes car les transporteurs ne publient pas de statistiques sur les plaintes.

L'augmentation du nombre de plaintes adressées au commissaire laisse supposer que le public connaît mieux le rôle du commissaire dans le traitement et la résolution de plaintes concernant le transport aérien. L'important nombre de plaintes adressées à l'Office au cours des 12 derniers mois par rapport aux années précédentes démontre clairement la nécessité d'un processus de règlement des différends comme celui offert par le commissaire.

CATÉGORIES DE PLAINTES

Aux fins d'analyse, les plaintes adressées au commissaire sont réparties en trois grandes catégories : niveau un, niveau deux, autres instances.

Plaintes de niveau un : Ces plaintes proviennent de passagers qui ont écrit directement au commissaire sans communiquer d'abord avec le transporteur concerné ou qui ont écrit au transporteur et au commissaire simultanément.

Le personnel responsable des enquêtes sur les plaintes renvoie une telle plainte au transporteur pour qu'il réponde au plaignant dans les 60 jours, en transmettant copie de la réponse au commissaire. Il n'interviendra de nouveau que si le transporteur n'a pas répondu au plaignant ou si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse du transporteur. En pareil cas, le commissaire est saisi de nouveau de la plainte et la classe comme une plainte de niveau deux.

Les plaintes de niveau un ont représenté 59 % du total des plaintes reçues au cours de la période visée par ce deuxième rapport. À la fin de cette période, 58 % des dossiers avaient été classés, presque tous ayant été réglés de façon raisonnable ou en partie raisonnable.*

Sur une période d'un an, les 1 680 plaintes de niveau un reçues par le commissaire représentent 58 % du total des plaintes.



* (Pour de plus amples renseignements, reportez-vous en annexe aux données sur les plaintes de niveau un classées, sous la rubrique Autres constatations.)

Plaintes de niveau deux : Ces plaintes proviennent de passagers qui se sont tournés vers le commissaire après avoir communiqué avec le transporteur sans obtenir de réponse satisfaisante ou une réponse dans les délais prévus.

Des agents de la Section d'enquêtes sur les plaintes examinent les dossiers de plainte de niveau deux pour s'assurer qu'ils contiennent toute la documentation pertinente, notamment des renseignements détaillés sur l'incident et sur le type de recours demandé. Avant de faire une enquête, les agents examinent le tarif du transporteur et cherchent au besoin des précédents et des renseignements supplémentaires. Si le commissaire conclut qu'aucune mesure supplémentaire ne s'impose, le plaignant en est informé et le dossier est classé.

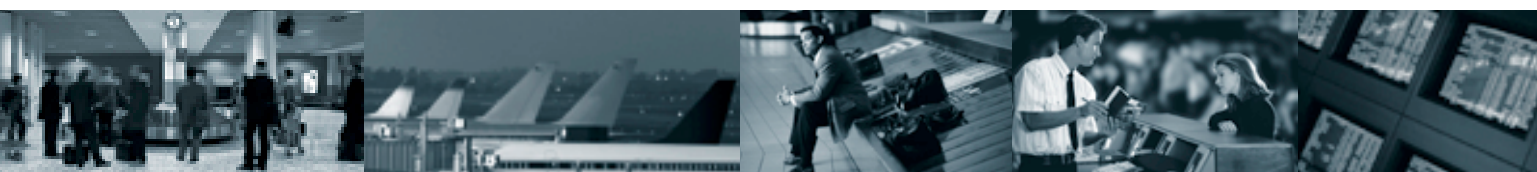
Si des mesures supplémentaires s'imposent, l'agent demande au transporteur de fournir des observations écrites sur les problèmes soulevés par le plaignant. Au cours de l'enquête, le Bureau du commissaire collabore étroitement avec le transporteur et le plaignant pour tenter de trouver une solution raisonnable. Si aucune solution n'est trouvée, le commissaire peut discuter de la question directement avec le transporteur.

Au cours de la période visée par le deuxième rapport, 468 plaintes – ou 28 % du total – entraient dans cette catégorie. Seulement 11 % de ces plaintes avaient été résolues à la fin de la deuxième période, principalement parce qu'il faut du temps pour enquêter sur chacune des plaintes et trouver une solution. Le dossier de ces plaintes reste actif jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée.

Dans les cas où ces plaintes ont été classées, plus de 70 % des plaignants se sont dits satisfaits ou partiellement satisfaits des résultats obtenus.*

Au cours de la période de 12 mois, le commissaire a traité 842 plaintes de niveau deux, ce qui représente 29 % du total des plaintes.

* (Pour de plus amples renseignements, reportez-vous en annexe aux données sur les plaintes de niveau deux classées, sous la rubrique Autres constatations.)



Autres instances : Il s'agit de plaintes ne relevant pas du mandat du commissaire ou qui sont de nature générale – notamment des observations – et ne nécessitent aucune intervention.

Les plaintes qui traitent entièrement ou en partie de questions qui relèvent d'un autre ministère ou organisme gouvernemental lui sont renvoyées. Par exemple, les plaintes concernant la sécurité ou les politiques de transport sont transmises à Transports Canada; les plaintes de publicité trompeuse ou de pratiques anticoncurrentielles, au Bureau de la concurrence du gouvernement fédéral; les plaintes visant des voyagistes ou des agences de voyage, aux autorités provinciales compétentes.

Bien que le commissaire suive un processus informel pour traiter de nombreuses plaintes qui portent entièrement ou en partie sur des questions de réglementation, il renvoie certaines catégories de ces plaintes directement à un comité de membres de l'Office des transports du Canada. Les plaintes qui entrent dans ces catégories concernent notamment le transport accessible; l'abandon de liaisons intérieures; les prix; les conditions de transport déraisonnables; les allégations de comportement turbulent visant un passager ou la « rage de l'air ».

Enfin, le Bureau du commissaire enregistre et envoie des accusés de réception en réponse aux plaintes ou aux observations ne visant pas un vol ou un incident particulier et qui sont de nature générale. Le commissaire envoie périodiquement ces lettres aux transporteurs concernés à titre d'information.

Les plaintes de cette nature représentent 13 % du total des plaintes reçues au cours de la période visée par le deuxième rapport ainsi que sur l'ensemble de l'année.

Catégorie de plainte	Nombre de plaintes reçues		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Niveau un	701	979	56,0	59,0	39,7
Niveau deux	374	468	30,0	28,0	25,1
Autres instances	173	217	14,0	13,0	25,4
Total	1 248	1 664	100,0	100,0	33,3



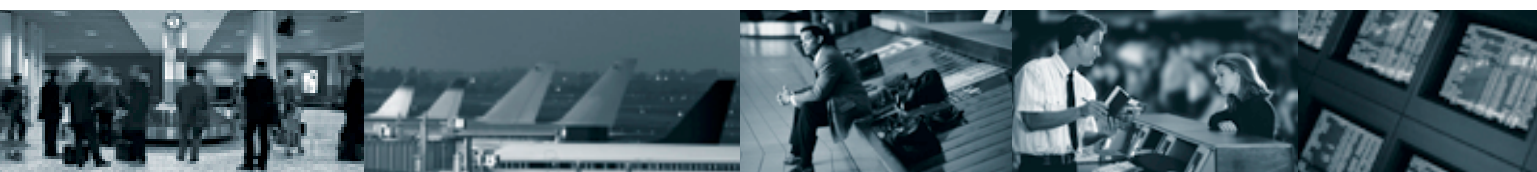
PLAINTES VISANT LES TRANSPORTEURS

Plaintes contre des transporteurs canadiens :

Durant la période visée par le deuxième rapport, bien que 13 transporteurs canadiens aient fait l'objet de plaintes, la grande majorité d'entre elles – soit 1 484 plaintes ou 96 % du total – visaient cinq transporteurs. À eux seuls, Air Canada et ses affiliées régionales ont été l'objet de 74 % des plaintes. Dans l'ensemble, les plaintes visant les transporteurs canadiens ont augmenté de 37 % par rapport au premier semestre du mandat du commissaire.

Le Bureau du commissaire a ajusté les statistiques concernant certains transporteurs aériens pour tenir compte des changements intervenus dans le secteur du transport aérien depuis la fin de la période visée par le premier rapport. Par exemple, les plaintes visant Canadien International Ltée ont été incluses dans les statistiques concernant Air Canada et figurent donc dans le total des plaintes portées à l'endroit d'Air Canada. De même, les statistiques concernant Air Ontario, Air Nova, Air BC, Air Alliance et Canadien Régional ont été regroupées et sont maintenant prises en compte dans le nombre total de plaintes visant Air Canada Régional.

Transporteur canadien	Nombre de plaintes reçues		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Air Canada	897	1 088	79,5	70,3	21,3
Air Canada Régional	30	57	2,7	3,6	90,0
Air Transat	69	162	6,1	10,5	13,8
Lignes aériennes Canada 3000	53	103	4,7	6,7	94,3
Royal Aviation	30	74	2,7	4,8	146,7
Skyservice	11	12	0,9	0,8	9,1
WestJet	2	5	0,2	0,3	150,0
Autres transporteurs canadiens	25	32	2,2	2,1	28,0
Nom du transporteur non précisé	22	26	2,0	1,7	18,2
Total	1 128	1 547	100,0	100,0	37,0



Comme on pouvait s'y attendre, Air Canada et ses affiliées, qui constituent le transporteur dominant au Canada de par l'envergure des activités et le nombre de passagers transportés, ont fait l'objet de la majorité des plaintes, soit 1 145 ou 74 % du total de plaintes visant des transporteurs canadiens, ou 69 % des plaintes contre l'ensemble des transporteurs canadiens et étrangers. De ce nombre, 57 plaintes visaient les affiliées régionales d'Air Canada, soit presque le double du nombre reçu au cours de la période visée par le premier rapport visant ceux-ci.

Cinq transporteurs régionaux et exploitants de vols nolisés ont fait l'objet de 356 plaintes, ou 23 % du total des plaintes portées à l'endroit des transporteurs canadiens.

Les plaintes à l'endroit d'Air Transat et de Royal Aviation ont plus que doublé au cours de la période visée par le deuxième rapport. Le nombre de plaintes contre Air Transat est passé de 69 au cours de la première période à 162 au cours de la deuxième, soit une hausse de 135 %. Le nombre de plaintes contre Royal Aviation est passé de 30 à 74, ce qui représente une augmentation de 147 %. Le nombre de plaintes visant les Lignes aériennes Canada 3000 est également en hausse. Il est passé de 53 à 103, un accroissement de 94 %.

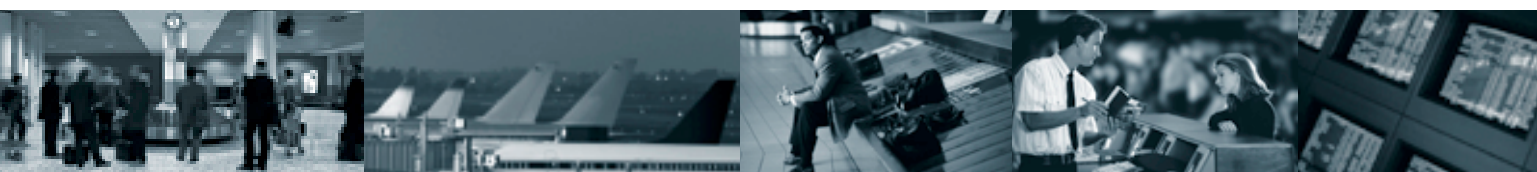
Sur une période d'un an, les transporteurs canadiens ont fait l'objet d'un total de 2 675 plaintes, ou de 92 % du total des plaintes reçues par le commissaire. Air Canada et ses affiliées ont été l'objet de 2 072 plaintes ou 71 % du total des plaintes.



Plaintes visant des transporteurs étrangers :

Les transporteurs étrangers n'ont fait l'objet que de 7 % du total des plaintes reçues au cours des six derniers mois et de 8 %, sur les 12 derniers. Toutefois, bien que 850 transporteurs étrangers détiennent une licence de l'Office pour exploiter des liaisons au Canada, 22 d'entre eux ont fait l'objet de 75 % des plaintes visant les transporteurs étrangers.

Transporteur étranger	Nombre de plaintes reçues		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
United Airlines	3	11	2,5	9,5	266,7
KLM	7	10	5,8	8,6	42,9
American Airlines	16	8	13,3	6,9	- 50,0
Continental Airlines	1	8	0,8	6,9	700,0
Lufthansa	9	8	7,5	6,9	-11,1
Alitalia	9	6	7,5	5,2	-33,3
British Airways	6	6	5,0	5,2	0,0
Mexicana Airlines	1	4	0,8	3,5	300,0
Alaska Airlines	1	4	0,8	3,5	300,0
Royal Air Maroc	3	4	2,5	3,5	33,3
US Air	5	3	4,2	2,59	-40,0
Air France	6	3	5,0	2,6	-50,0
China Airlines	0	3	0,0	2,6	300,0
Ansett Aviation	0	3	0,0	2,6	300,0
Olympic Airways, S.A.	4	3	3,3	2,6	-25,0
Cathay Pacific	0	2	0,0	1,7	200,0
Cubana	4	2	3,3	1,7	-50,0
Delta Air Line	1	2	0,8	1,7	100,0
El Al Israel Airlines	0	2	0,0	1,7	200,0
LACSA	11	2	9,1	1,7	-81,8
Northwest Airlines	3	2	2,5	1,7	-33,3
Autres	30	20	25,0	17,2	-33,3
Total	120	116	100,0	100,0	-3,3



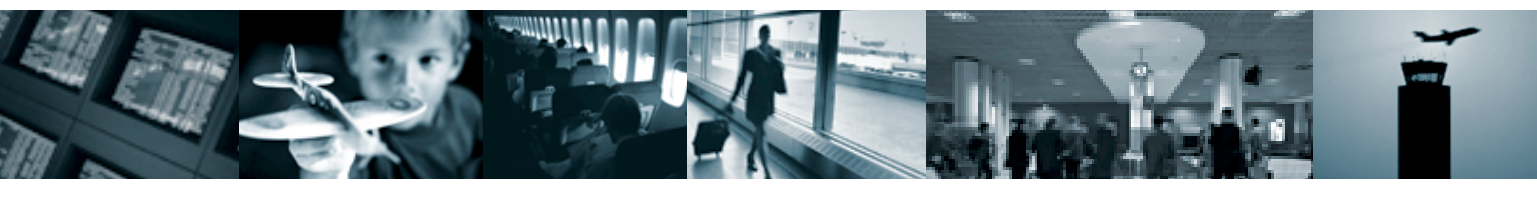
NATURE DES PLAINTES

Sujets de plainte : Tous les transporteurs

Les voyageurs aériens qui ont écrit au commissaire au cours de la période visée par le deuxième rapport se sont plaints de 4 542 problèmes distincts, soit une hausse de 29 % par rapport au premier semestre. Les problèmes évoqués entrent dans 16 catégories différentes.

Au cours de cette année, le commissaire a été saisi d'un total de 8 057 problèmes distincts. Comme les passagers qui se plaignent font habituellement état de plusieurs problèmes, le nombre de problèmes soulevés est beaucoup plus élevé que le nombre total de plaintes individuelles.

Type de problème	Tous les transporteurs Nombre de plaintes		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Qualité de service	1582	1892	45,0	41,7	19,6
Horaire de vol	669	827	19,0	18,2	23,6
Bagages	406	439	11,6	9,7	8,1
Billetterie	163	260	4,64	5,72	59,51
Réservations	112	255	3,2	5,2	127,7
Programme pour grands voyageurs	122	238	3,47	5,24	95,08
Sécurité	100	203	2,9	4,5	103,0
Refus d'embarquement	111	170	3,2	3,7	53,2
Tarifs aériens	152	153	4,3	3,4	0,7
Frais (services/taxes)	27	39	0,8	0,9	44,4
Comportement turbulent	14	28	0,4	0,6	100,0
Cargaison	28	21	0,8	0,5	-25,0
Mineurs non-accompagnés	12	11	0,3	0,2	-8,3
Allergies	4	5	0,1	0,01	25,0
Autres	13	1	0,4	0,0	-92,4
Total	3 515	4542	100,0	100,0	29,2

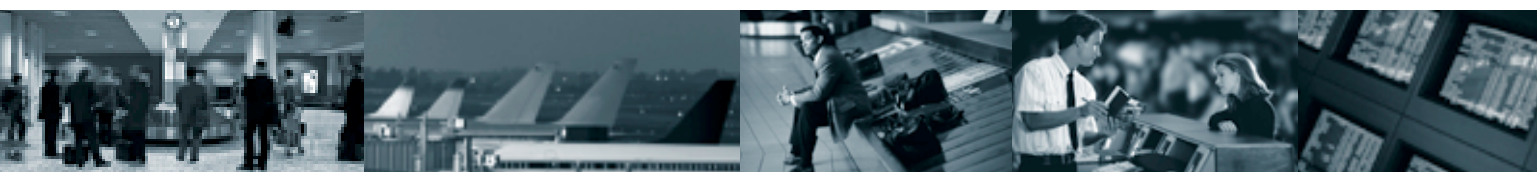


Encore une fois, l'écrasante majorité des passagers se sont plaints de la qualité du service fourni à un stade quelconque du voyage, que ce soit avant, durant ou après le vol.

De plus, bon nombre de plaintes ont porté sur l'horaire des vols et la manutention des bagages. Ces trois sujets réunis représentent 70 % du total des problèmes soulevés au cours de la période visée par le deuxième rapport.

Il est utile de noter les augmentations de plaintes dans d'autres domaines. En particulier, les plaintes concernant les billets – notamment les pénalités, les restrictions, les bons de voyage, les remboursements et les billets perdus – ont augmenté de plus de 50 %. Les plaintes au sujet des programmes pour grands voyageurs ont presque doublé, mais ne représentaient malgré tout que 5 % du nombre total des problèmes évoqués. Quant aux plaintes visant les réservations – en particulier la disponibilité de places, l'annulation de billets, l'incapacité d'obtenir des places dans l'avion malgré une réservation –, elles ont plus que doublé, passant de 112 à 255. Les plaintes touchant les refus d'embarquement en raison d'une surréservation ou d'un enregistrement tardif ont augmenté de plus de 50 %, passant de 111 à 170.

Parmi les plaintes relevant d'autres champs de compétence, la sécurité est au septième rang des plaintes les plus courantes. Le nombre de plaintes concernant la sécurité a doublé au cours de la période visée par le deuxième rapport. Le nombre de plaintes portant sur les tarifs aériens est resté presque stable à 153, alors que le nombre de plaintes ayant trait à la rage de l'air a doublé, passant de 14 à 28. Enfin, les plaintes au sujet des cargaisons ont diminué de 25 % et celles touchant les mineurs non accompagnés ont baissé de 8 %.



Sujets de plainte : Air Canada et ses affiliées

Les plaintes visant Air Canada ont souvent porté sur trois sujets, les mêmes que ceux qui ont été évoqués au cours de la période visée par le premier rapport, alors que le transporteur traversait une période de turbulence causée par son acquisition de Canadien International ltée. Au cours de la période visée par le deuxième rapport, les plaintes concernant la qualité du service représentaient 40 % des plaintes contre le transporteur, devançant celles sur les horaires de vol et la manutention des bagages.

La proportion de plaintes touchant ces trois sujets est demeurée constante par rapport à la période visée par le premier rapport. Le nombre de plaintes concernant l'horaire des vols a en fait diminué d'environ 2 %, alors que le nombre de plaintes au sujet de la manutention des bagages est demeuré stable. Le nombre de plaintes concernant la qualité du service a augmenté de 7 %.

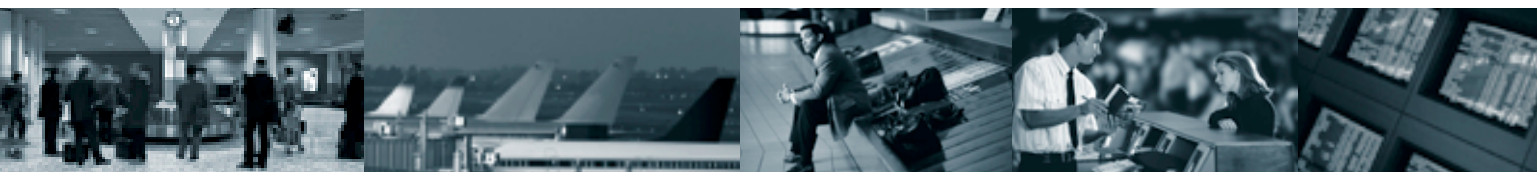
Type de problème	Air Canada et ses affiliées Nombre de plaintes		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Qualité de service	1216	1301	45,7	41,5	7,0
Horaire de vol	514	506	19,3	16,1	-1,6
Bagages	298	298	11,2	9,5	0,0
Programme pour grands voyageurs	119	230	4,5	7,3	93,3
Billetterie	116	189	4,4	6,0	62,9
Réservations	91	186	3,4	5,9	104,4
Tarifs aériens	137	137	5,2	4,4	0,0
Refus d'embarquement	72	129	2,7	4,1	79,2
Sécurité	37	90	1,4	2,9	143,2
Frais	11	30	0,4	1,0	172,7
Cargaison	21	20	0,8	0,6	-4,8
Mineurs non-accompagnés	9	7	0,3	0,2	-22,2
Comportement turbulent	8	12	0,3	0,4	50,0
Allergies	4	3	0,2	0,1	-25,0
Autres	6	0	0,2	0,0	-100,0
Total	2653	3138	100,0	100,0	18,0



Le nombre de plaintes concernant le programme Aéroplan pour grands voyageurs d'Air Canada a augmenté considérablement. Même si ces plaintes ne représentent que 7 % des plaintes visant le transporteur, elles ont presque doublé par rapport à la période visée par le premier rapport. La hausse s'explique notamment par des effectifs insuffisants chez Air Canada et l'intégration du programme pour grands voyageurs de Canadien International ltée. Les plaintes concernant le programme arrivent au quatrième rang des plaintes à l'endroit d'Air Canada.

Les plaintes concernant les procédures de réservation d'Air Canada ont également fait un bond important, ayant presque doublé. Les plaintes au sujet de la billetterie, cinquième problème le plus courant, se sont accrues de 63 %, alors que les plaintes concernant les refus d'embarquement ont connu une hausse de 79 %.

« L'agent de voyages de ma mère avait fait des réservations pour son voyage de West Palm Beach (Floride) à St. John's, avec un vol Air Canada de Boston à St. John's. À la veille de son départ de West Palm Beach, lorsque ma mère a téléphoné à Air Canada pour reconfirmer ses réservations, un agent alerte a noté que ma mère parlait de "St. John's" tandis que les réservations sur son ordinateur indiquaient "Saint John". Il a clarifié la situation et réussi à rectifier les réservations. S'il n'avait pas constaté l'erreur de l'agent de voyages, une dame de 86 ans aurait eu un voyage gâché, atterrissant dans une ville qui lui est étrangère. Félicitations à Air Canada et à l'agent. »
Lettre d'un passager à Air Canada et au commissaire, octobre 2000



Sujets de plainte : Tous les autres transporteurs canadiens

Au cours de la période visée par le premier rapport, 559 problèmes ont été soulevés concernant les autres transporteurs canadiens, comparativement à 2 649 problèmes touchant Air Canada. Au cours de la période visée par le deuxième rapport, le nombre de sujets de plainte visant les autres transporteurs a presque doublé, alors que le nombre de sujets de plainte visant Air Canada accuse une hausse de 18 %. Sur la période de 12 mois, les autres transporteurs canadiens ont fait l'objet de 1 665 sujets de plainte, soit 21 % du total.

Presque tous les sujets de plaintes ont connu une hausse au cours de la deuxième période. La qualité du service est le sujet de plainte le plus souvent évoqué à l'endroit des petits transporteurs. Ce sujet représente 44 % du total des plaintes à leur endroit.

Les plaintes concernant les horaires de vol ont plus que doublé, passant de 107 plaintes au cours de la période visée par le premier rapport à plus de 260 au cours de la deuxième. Les plaintes ayant trait à la manutention des bagages, qui ne représentent que 7 % du total des plaintes, ont néanmoins fait un bond de 69 %.

Type de problème	Tous les autres transporteurs canadiens ou aucun transporteur signalé/Number of Issues		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Qualité de service	249	486	44,5	43,9	95,2
Horaire de vol	107	260	19,1	23,5	143,0
Bagages	48	81	8,6	7,3	68,8
Réservations	16	52	2,9	4,7	225,0
Billetterie	23	51	4,1	4,6	121,7
Refus d'embarquement	22	23	3,9	2,9	4,6
Tarifs aériens	9	14	1,6	1,3	55,6
Frais	12	8	2,2	0,7	-33,3
Programme pour grands voyageurs	2	6	0,4	0,5	200,0
Allergie	0	2	0,0	0,2	200,0
Autres	119	204	7,1	12,3	71,4
Total	559	1 106	100,0	10,0	97,9

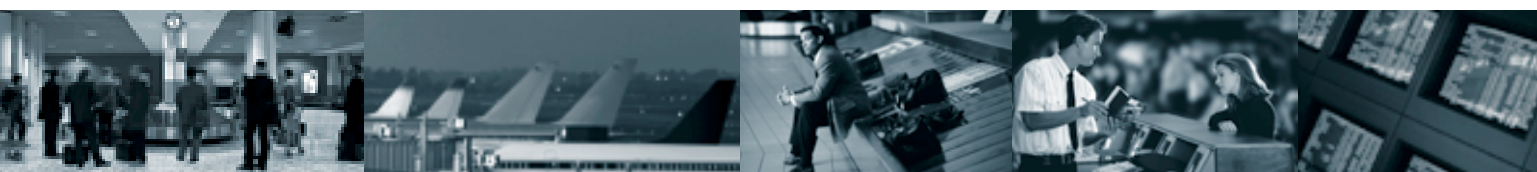


*« Je voyage beaucoup (plus de 200 000 milles aériens par année).
Pour résoudre les problèmes, la clé est de pouvoir "vider son sac"
face à une personne en chair et en os. »
Courriel d'un plaignant au commissaire*

Sujets de plainte : Transporteurs étrangers

Le nombre de sujets de plainte visant les transporteurs étrangers est demeuré stable dans la plupart des catégories au cours des deux périodes de rapport. Les seules exceptions ont été les plaintes concernant les horaires de vol, qui ont augmenté de 27 %, et les réservations, qui ont doublé, passant de 8 à 16 plaintes. Les plaintes concernant la qualité du service ont diminué.

Type de problème	Transporteurs aériens étrangers Nombre de plaintes		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Qualité de service	117	105	39,4	35,2	-10,3
Horaire de vol	48	61	16,2	20,5	27,1
Bagages	60	60	20,2	20,1	0,0
Billetterie	24	20	8,9	6,7	-16,7
Refus d'embarquement	16	18	5,4	6,0	12,5
Réservations	8	16	2,7	5,7	100,0
Autres	24	18	4,0	3,1	-25,0
Total	297	298	100,0	100,0	0,3



PRINCIPALES SOURCES D'INSATISFACTION

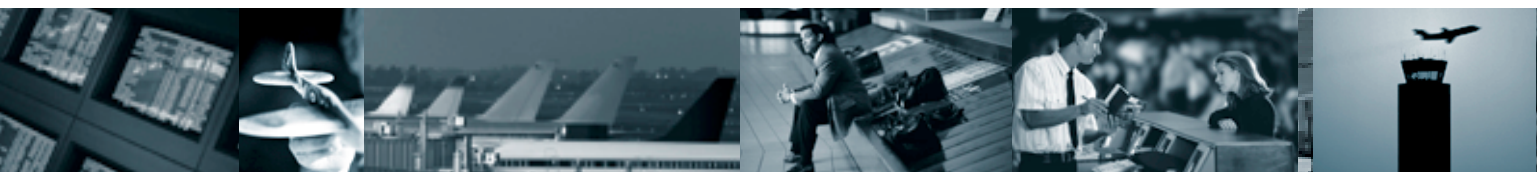
Qualité du service :

De toute évidence, la majorité des plaignants sont insatisfaits de la qualité des services fournis par les transporteurs exploitant des liaisons au Canada. C'est le sujet de plainte le plus fréquemment mentionné à l'endroit des transporteurs tant canadiens qu'étrangers.

Au cours de la période visée par le deuxième rapport, ainsi que sur une période de 12 mois, 40 % des sujets de plainte ont porté sur la qualité du service fourni par le transporteur à un moment quelconque du voyage.

Parmi les aspects du service qui ont soulevé des plaintes, il y avait l'attitude négative du personnel au sol et du personnel de bord, le manque de communication avec les passagers au sujet des retards et des annulations, la négligence dans la manutention des bagages et les attentes interminables au téléphone. Des plaignants ont également mentionné les difficultés rencontrées dans le traitement de leur plainte, l'état du matériel du transporteur, les files d'attente devant le comptoir d'enregistrement, la qualité des repas et l'absence de repas.

Sujet de plainte	Tous les transporteurs Nombre de plaintes		Pourcentage		
	Juill. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juill. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Manque de communication	528	529	33,4	28,0	0,2
Attitude	390	493	24,7	26,1	26,4
Attente au téléphone	180	210	11,4	11,1	16,7
Traitement de la plainte	63	184	4,0	9,7	292,1
Files d'attente/ lenteur du service	187	153	11,8	8,1	-18,2
Repas	100	150	6,3	7,9	50,0
Équipement	72	74	4,6	3,9	2,8
Autres	62	99	3,9	5,2	59,7
Total	1 582	1 892	100,0	100,0	19,60



« Si seulement vous pouviez inciter et encourager vos employés à vouloir aider vos clients, répondre respectueusement et régler les problèmes sans les renvoyer à quelqu'un d'autre, cela en dirait long sur la sincérité de vos plans d'amélioration du service à la clientèle. »

Lettre d'un passager à Air Canada avec copie au commissaire, mai 2001

Encore une fois, le manque de communication a été la principale source d'irritation. Il a été évoqué dans 28 % des plaintes concernant la qualité du service. Les plaintes concernant l'attitude négative de certains employés des transporteurs ont augmenté de 26 % au cours de la période visée par le deuxième rapport. Ces deux sujets de plainte représentent avec les plaintes concernant les attentes au téléphone les deux tiers des plaintes concernant la qualité du service.

Les consommateurs semblent de plus en plus conscients qu'ils sont en droit de s'attendre à un meilleur traitement de la part des transporteurs et qu'ils devraient se plaindre s'ils sont mécontents du service. De toutes les hausses en pourcentage, aucune n'est plus élevée que celle du nombre de plaintes concernant le *traitement* des plaintes par les transporteurs, celui-ci ayant presque triplé au cours de la période visée par le deuxième rapport. Les consommateurs mentionnent souvent qu'il est tout aussi angoissant de se plaindre auprès d'un transporteur que d'avoir subi l'incident dont ils se plaignent. Dans sa lettre au commissaire, un plaignant a dit : « Bon nombre parmi nous se sentent quelque peu intimidés de faire part à un transporteur d'une plainte légitime. »

Un passager ayant parcouru plus de 300 000 milles aériens à bord de 14 lignes aériennes différentes en 2000 a écrit une lettre au commissaire soutenant qu'au plan du service, Air Canada est la meilleure de toutes les compagnies aériennes. L'exemple qu'il invoque pour justifier son opinion est certes un petit geste, mais il a fait toute la différence. Lors d'une escale à Honolulu au cours d'un voyage de trois semaines autour du monde, ce chef d'entreprise de Vancouver avait oublié un livre dans le fourre-tout du siège d'avion. À son retour, les responsables du nettoyage de l'avion l'avaient enlevé. Le croyant perdu à jamais, il en avait commandé un autre. Il écrit : « J'aurais dû le prévoir : Air Canada a non seulement trouvé le livre, mais a fait en sorte qu'il m'attende à mon retour chez moi à Vancouver! Dans l'aéroport, on m'a fait appeler pour me le remettre. »

Bien que les consommateurs apprécient que les membres du personnel du transporteur se montrent aimables lorsqu'un problème survient, ils disent que souvent, la courtoisie ne suffit pas à compenser les inconvénients causés par un problème qui n'aurait jamais dû se produire. Un plaignant qui s'était vu assigner un siège défectueux à bord d'un vol Toronto-Tel Aviv et où toutes les places étaient réservées, a dû faire usage de ce siège inconfortable et tenir son jeune fils dans ses bras pendant tout le vol. Bien



qu'un agent de bord ait eu la gentillesse de lui fournir des coussins pour réduire l'inconfort causé par le siège, le plaignant a souligné à juste titre que le siège aurait dû être réparé avant le départ du vol.

Par ailleurs, les plaintes concernant les files d'attente interminables et la durée d'attente pour se faire servir (nombreuses au cours de la période où Air Canada intégrait les activités de Canadien International ltée aux siennes) ont diminué de 20 % durant la période visée par le deuxième rapport. Il s'agit là d'un point encourageant.

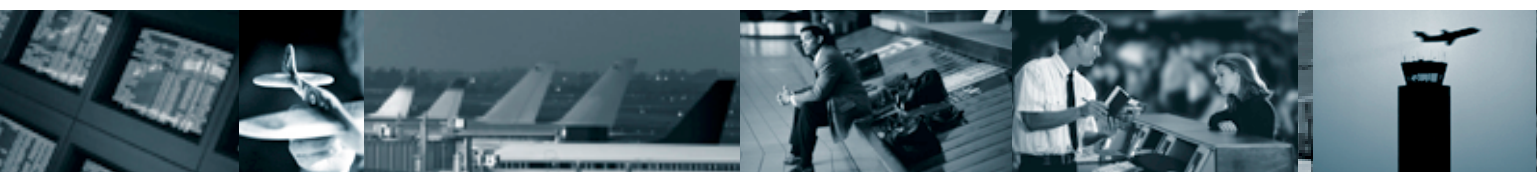
Horaires de vol :

Tout plan de voyage, particulièrement par avion, comprend un élément « temps » qu'il faut absolument respecter. Dans leurs plans de voyages d'affaires ou d'agrément, les voyageurs aériens chevronnés s'accordent un délai suffisant pour se présenter à l'enregistrement, attendre une correspondance pour une autre destination, chercher leurs bagages, passer la douane et, au Canada, prévoir les retards pour cause d'intempéries.

De même, les transporteurs aériens doivent composer avec les imprévus et les inévitables problèmes. Les pistes des aéroports sont de plus en plus congestionnées par le trafic aérien, si bien que les transporteurs ont de moins en moins de temps pour corriger les problèmes et rattraper les retards indépendants de leur volonté.

Les retards sont la principale pomme de discorde entre les transporteurs et les clients. Quelque 60 % des plaintes concernant les horaires de vol visaient tout particulièrement les retards, un problème qui affecte presque tous les grands transporteurs dans presque tous les aéroports. Sur une période de 12 mois, 58 % des plaintes touchant aux horaires de vol étaient liées aux retards.

Sujet de plainte	Tous les transporteurs Nombre de plaintes		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Retard	375	496	56,1	60,0	32,3
Annulation	193	169	28,9	20,4	-12,4
Changement	101	162	15,1	19,6	60,4
Total	669	827	100,0	100,0	23,6



Très souvent, les plaignants ont mentionné au commissaire que le principal irritant était de ne pas être informé de la raison du retard. D'autres se sont dits exaspérés des réponses évasives du personnel des transporteurs au sujet de la longueur des délais.

Dans une lettre de plainte, un couple de London (Ontario), qui voulait prendre un vol pour Edmonton pour participer à une réunion de famille, raconte avoir passé six heures dans la salle d'attente à cause de retards inexplicables, regardant par la fenêtre leur avion qui demeurait immobile sur la piste. Pendant l'attente, des représentants du service à la clientèle du transporteur leur ont distribué des bons de repas, ainsi qu'à 120 passagers qui attendaient également de prendre le vol, mais n'ont expliqué à personne la raison du retard. Après s'être absentés pour prendre leur goûter, les passagers ont constaté que non seulement leur avion ne se trouvait plus sur la piste, mais que leur vol avait été annulé. Le couple a fait savoir que les actions du transporteur – qu'ils ont qualifiées d'inexcusables – les ont exaspérés au plus haut point. Des mois plus tard, à la suite d'une intervention du commissaire, le transporteur a expliqué qu'il s'agissait d'un retard qui s'est allongé progressivement, les mécaniciens n'étant pas en mesure de déterminer le temps nécessaire pour réparer l'avion avant d'accomplir chaque étape du processus de réparation. Si les passagers avaient été informés du problème dès le début, le transporteur se serait peut-être trouvé avec deux clients insatisfaits en moins.

Bien que le nombre de plaintes concernant les annulations de vol ait baissé de 12 %, les plaintes visant les modifications des horaires de vol ont fait un bond de 60 %. Constatant que le « syndrome des vols annulés » apparaît assez régulièrement, un plaignant s'est demandé pourquoi les transporteurs n'établissent pas un protocole selon lequel il y aurait un point de vérification des bagages et un membre de l'équipage responsable de s'assurer que les bagages soient transférés correctement d'un avion à un autre.

Manutention des bagages :

Tout le monde sait que des bagages sont parfois perdus ou retardés, mais tous espèrent que ce ne sera pas les leurs.

Bien qu'ils n'acceptent qu'une responsabilité limitée à l'égard des bagages retardés, perdus ou endommagés, de nombreux transporteurs ont recours à un éventail d'appareils de plus en plus perfectionnés, comme des scanners de fréquence radio, pour assurer le transport sécuritaire des bagages et retrouver les bagages perdus. Néanmoins, compte tenu du nombre régulièrement élevé de plaintes concernant des bagages retardés, endommagés ou perdus qui ont été formulées au cours des 12 derniers mois, les transporteurs doivent trouver un moyen de rassurer les passagers qu'ils accordent autant d'importance aux bagages des passagers que ces derniers eux-mêmes.



Au cours des deux périodes de rapport, les retards d'acheminement des bagages représentaient presque la moitié des plaintes concernant la manutention des bagages, suivis de la perte de bagages, avec 25 % des plaintes. Les plaintes concernant les bagages endommagés ont augmenté de 47 %, passant de 49 à 72 plaintes.

Bien que la perte ou le retard des bagages puisse occasionner beaucoup d'angoisse et d'inconvénients, les plaintes à ce sujet étaient surtout liées à l'attitude affichée par de nombreux transporteurs lorsque ces derniers devaient retrouver ou remplacer les bagages. Un passager qui était parti en vacances en Californie avec sa famille a dit qu'il a dû passer une bonne partie des vacances au téléphone afin de tenter de retrouver la poussette que le transporteur avait égarée. Il s'est plaint que chaque fois qu'il appelait le transporteur, il était obligé de fournir de nouveau des renseignements détaillés sur son problème, bien qu'au début de chacun de ces appels, il prenait soin de préciser le numéro de son dossier. Il souligne qu'il avait même dû raconter son problème plus d'une fois au même agent. Deux semaines plus tard, lorsqu'il était de retour chez lui avec sa famille, la poussette lui a été retournée, sans que le transporteur daigne lui expliquer la cause du problème.

Sujet de plainte	Tous les transporteurs Nombre de plaintes		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Perte	206	210	51,0	48,0	2,0
Lost	119	114	29,2	26,0	-4,2
Dommages	49	72	12,0	16,4	46,9
Exédent de bagages	17	24	4,2	5,5	41,2
Responsabilité	9	10	2,2	2,3	11,1
Limites de taille	6	9	1,5	2,1	50,0
Total	407	439	100,0	100,0	7,9



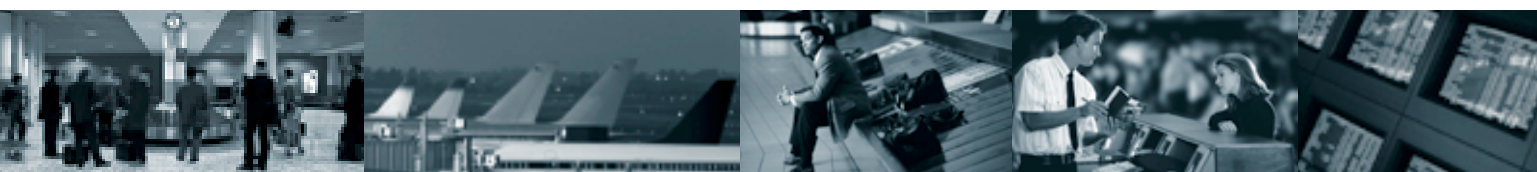
Plainte : Après un voyage d'affaires, un cadre d'une industrie de pointe a trouvé son précieux sac de voyage en cuir dans un état pitoyable sur le carrousel des bagages d'Air Canada à l'aéroport de Vancouver. Son sac, d'une valeur de 1 200 \$, était irréparable. On aurait dit que quelqu'un l'avait traîné un peu partout dans les Rocheuses. La fermeture éclair était ouverte et inutilisable, et il y avait un gros trou à un bout du sac. De toute évidence, des vêtements et des effets personnels étaient tombés du sac en cours de route. Le passager a pris une photo du sac, puis s'est présenté au comptoir des bagages pour enregistrer une demande d'indemnisation pour la perte d'articles et les dommages causés à ses biens. Les choses allaient ensuite se corser.

Le lendemain suivant, ainsi qu'Air Canada lui avait dit de le faire, le passager a apporté son sac à un fournisseur de services d'Air Canada, qui lui a dit qu'il recevrait un nouveau sac dans un délai de deux semaines. Après plusieurs appels téléphoniques sur une période de deux mois, le passager, un grand voyageur, a enfin acheté un sac comparable et demandé au fournisseur de services d'annuler la commande d'un autre sac. Ses efforts pour se faire rembourser 1 039 \$ pour la perte d'articles et les dommages causés à ses biens se sont révélés plus fructueux. Cependant, lorsqu'il a reçu un chèque en règlement final trois semaines plus tard, ce n'était que pour un montant de 590 \$. Dans une lettre adressée à l'ombudsman d'Air Canada et au commissaire, le passager a affirmé que le montant était satisfaisant pour couvrir le coût des articles perdus, mais a demandé un montant de 918,06 \$ pour couvrir le coût du sac de remplacement. Dans sa lettre, il a écrit : « J'estime qu'il est inacceptable qu'il faille attendre deux mois et demi pour obtenir une indemnisation pour la perte du sac. »

Solution : À la suite de l'intervention du commissaire, Air Canada a envoyé un chèque de 910 \$ au client pour couvrir le coût du sac de remplacement, soit 8,06 \$ de moins que le montant indiqué dans sa réclamation.

Programmes pour grands voyageurs :

Les programmes pour grands voyageurs sont devenus pour les grands transporteurs un outil de promotion de plus en plus utilisé pour fidéliser la clientèle. Ces programmes se fondent sur une formule assez simple : plus un passager parcourt des milles en avion, plus il reçoit des « milles aériens gratuits » convertibles en billets d'avion pour d'autres voyages. De nombreux grands voyageurs constatent toutefois que la conversion de ces points pour l'achat d'un siège sur un vol de leur choix peut s'avérer un cauchemar de logistique.



Dans l'ensemble, les programmes pour grands voyageurs ont été le cinquième sujet de plainte le plus couramment porté à l'attention du commissaire au cours de la période visée par le deuxième rapport. Chose assez surprenante, les plaintes concernant ces programmes sont passées de 122 à 238 plaintes par rapport à la période visée par le premier six mois, ce qui représente une hausse de 95 %, soit la plus importante hausse parmi celles enregistrées pour les sujets de plainte.

La plupart des plaintes portant sur les programmes pour grands voyageurs étaient liées à deux questions distinctes : la conversion des points en billets de voyage et l'utilisation des points pour faire des réservations. Ces deux questions ont suscité presque la moitié des plaintes concernant les programmes. Le nombre de plaintes concernant la conversion des points a doublé par rapport à la période visée par le premier rapport, alors que les plaintes visant l'usage des points pour réserver des places a plus que triplé, passant de 21 à 77 plaintes.

Sujet de plainte	Tous les transporteurs Nombre de plaintes		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Conversion de points	39	78	32,0	32,8	100,0
Réservations	21	77	17,2	32,4	350,0
Places disponibles	20	19	16,4	8,0	-5,0
Autres	42	64	34,4	26,9	52,4
Total	122	238	100,0	10,0	95,1

Il était peut-être inévitable que les points pour grands voyageurs provoquent des plaintes de la part des voyageurs. Lorsque Air Canada a absorbé Canadien International ltée, il a également acquis sa clientèle, parmi laquelle un bon nombre de membres du programme pour grands voyageurs de Canadien. Il a donc dû intégrer ce programme au sien. Le nombre de membres de son programme Aéroplan a donc augmenté considérablement et certains membres qui participaient aux deux programmes ont pu accumuler un grand nombre de points Aéroplan. En conséquence, le nombre de membres Aéroplan détenant un grand nombre de points convertibles était trop élevé par rapport au nombre de sièges désignés qui étaient disponibles. Ce surnombre de grands voyageurs a également provoqué une surcharge de travail chez les représentants du service chez Air Canada, alors qu'aussi bien anciens et nouveaux membres leur demandaient des réservations ou des renseignements sur leur compte.

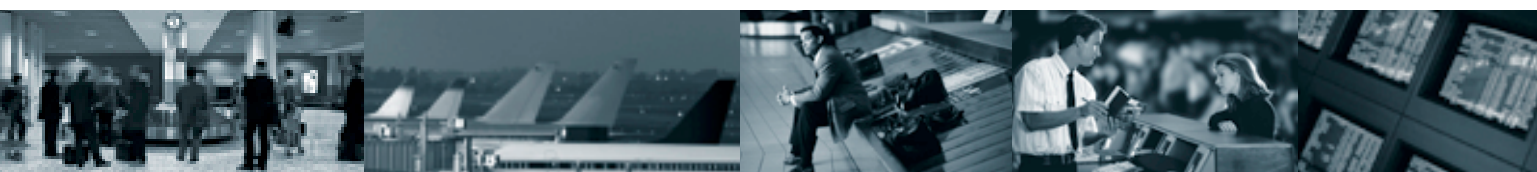


TYPES DE RÉPARATIONS DEMANDÉES

Bien que les explications et les excuses présentées aux clients lésés favorisent beaucoup le règlement des plaintes, le transporteur obtient des résultats bien meilleurs en versant également une somme d'argent au client en guise de dédommagement. Un plaignant en colère avait inclus dans sa réclamation des frais de stationnement de 10 \$ qu'il avait payés à l'aéroport où il s'était rendu après un trajet de 80 km pour tenter vainement de régler son différend avec le transporteur. Il n'était pas parvenu à trouver une solution satisfaisante malgré ses nombreux appels téléphoniques. Un autre plaignant a exigé des explications et une compensation, « ou n'importe laquelle des deux solutions que le personnel des relations publiques du transporteur proposerait en premier ».

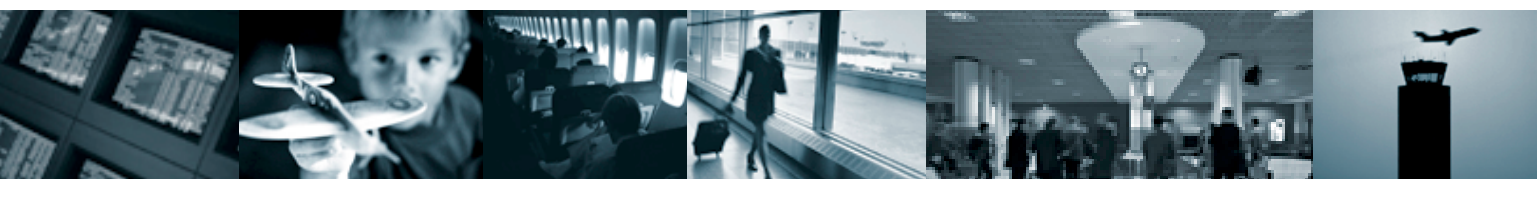
Les plaignants voulant des explications sont deux fois plus nombreux que ceux qui souhaitent des excuses. Au cours de chaque période de rapport, près d'un tiers des réparations demandées supposaient que les transporteurs rendent des comptes pour leurs actions, qu'il s'agisse de bagages retardés, de vols annulés ou de services médiocres. Bien entendu, les consommateurs s'attendent à recevoir du transporteur une réponse courtoise, rapide et honnête.

Type de réparation	Réparation souhaitée par les plaignants Nombre exigeant réparation		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Explications	505	655	32,5	32,0	29,7
Indemnisation	507	613	32,7	30,0	20,9
Remboursement	168	321	10,8	15,7	91,1
Excuses	222	296	14,3	14,5	33,3
Bon de transport pour un prochain vol	100	127	6,4	6,2	27,0
Modification au règlement	40	25	2,6	1,2	-37,5
Modification de la politique du transporteur	10	10	0,6	0,5	0,0
Total	1 552	2 047	100,0	100,0	31,9



Les passagers ayant perdu des biens sans qu'ils y soient pour rien demandent une indemnisation juste et équitable et s'attendent à la recevoir. Avec 21 % des plaignants exigeant ce type de réparation, celui-ci se classe au deuxième rang sur la période de 12 mois.

Le nombre de plaignants réclamant le remboursement de leur billet a presque doublé, passant de 168 au cours de la première période à 321 au cours de la deuxième. Globalement, sur une période de 12 mois, 14 % des plaignants ont requis un remboursement. Les bons de transport, qui constituent le cinquième type de réparation le plus demandé, n'ont été exigés que par 6 % des plaignants au cours des deux périodes de rapport.



RECOMMANDATIONS

À la lumière de ces constatations, le commissaire formule les recommandations suivantes.

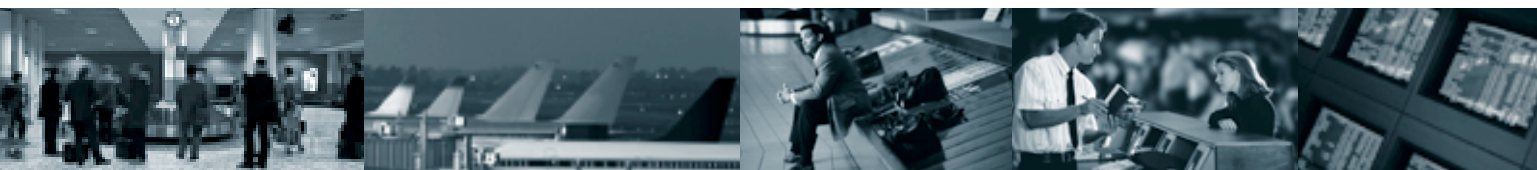
1. Si les transporteurs aériens réguliers ne sont pas disposés à publier volontairement leurs résultats mensuels en matière de service, que l'on envisage des mesures législatives les obligeant à le faire. Les transporteurs devraient déclarer au moins tous les trimestres, dans un délai de quatre à six semaines, les catégories suivantes d'indicateurs :

- ponctualité des vols (arrivées et départs) des grands transporteurs aériens réguliers du Canada, par aéroport, par heure de la journée et par liaison;
- bagages perdus ou retardés, y compris le temps nécessaire pour les retrouver;
- refus d'embarquement, pour cause de surréservation ou pour d'autres causes;
- annulations de vols et modifications de l'horaire;
- nombre et nature des plaintes adressées aux grands transporteurs aériens réguliers du Canada;
- nombre de passagers transportés.

Si les transporteurs divulguaient complètement leurs résultats concernant le service à la clientèle, le public pourrait juger de la valeur des différents transporteurs de façon éclairée et équitable. De plus, ces renseignements aideraient les parties concernées à mieux comprendre les difficultés éprouvées par les transporteurs. En divulguant volontairement des données essentielles sur la qualité de leurs services, les entreprises du secteur canadien du transport aérien démontreraient individuellement et collectivement leur engagement à fournir le meilleur service possible à leurs clients.

2. Que les transporteurs fournissent à leur personnel une meilleure formation en matière de service à la clientèle, depuis le sommet de la hiérarchie jusqu'aux employés en relation directe avec le public. Cette formation porterait sur le règlement des différends et l'amélioration des aptitudes à traiter avec les gens.

La qualité du service repose sur une culture d'excellence qui imprègne tous les échelons de l'organisation, particulièrement ceux du personnel en contact avec les clients. Pour résoudre les problèmes qui se présentent avant qu'ils n'aboutissent à une plainte en bonne et due forme, le personnel doit savoir désamorcer une situation difficile.



- 3. Que les transporteurs habilite leur personnel à prendre des décisions judicieuses face aux problèmes qui surviennent au premier point de contact avec les clients et à offrir à ces derniers, s'il y a lieu, un dédommagement sous forme de bons de voyages, de surclassement, de milles aériens, d'avantages à bord ou d'autres gestes de bonne volonté.**

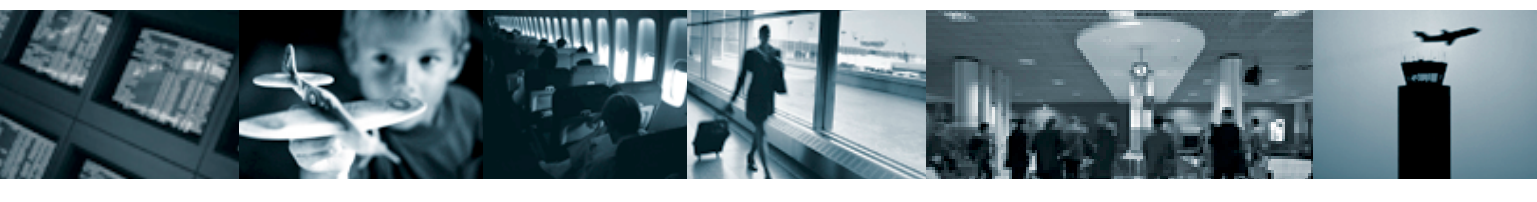
Le personnel en relation directe avec le public se trouve dans le feu de l'action. Formez-les correctement, tenez compte de leurs observations, traitez-les avec respect et confiez-leur des responsabilités appropriées; ils donneront une image aussi favorable de votre organisation que ne le pourrait toute campagne de promotion ou de publicité.

- 4. Que les transporteurs fournissent aux comptoirs d'enregistrement et dans les avions des cartes afin de permettre aux consommateurs de signaler à la direction du transporteur les cas où le service était soit supérieur, soit inférieur aux normes; et que les transporteurs récompensent les employés qui fournissent un service exemplaire et qu'ils prennent des mesures disciplinaires à l'endroit de ceux qui fournissent un service insatisfaisant.**

Les transporteurs aériens seraient peut-être surpris du nombre de clients qui veulent leur faire des éloges mais oublient de le faire une fois rentrés chez eux. Les transporteurs profiteraient également de connaître les avis de leurs clients sur les moyens d'améliorer leurs services. L'existence de cartes à des fins de commentaires comprenant une adresse de courriel permettrait aux passagers d'émettre des observations au moment qui leur convient. De plus, ces cartes sont un bon outil de relations publiques car elles démontrent que le transporteur s'intéresse au bien-être de ses clients.

- 5. Que les transporteurs informent le public du nombre de sièges disponibles par catégorie de prix, y compris les places réservées aux participants à un programme pour grands voyageurs et les places soldées, dans chaque marché desservi par le transporteur.**

D'ordinaire, les transporteurs réservent 10 % des sièges de vols désignés aux grands voyageurs qui achètent leurs billets avec des points aériens. À l'heure actuelle, il n'y a aucun moyen de savoir le nombre de sièges d'un vol particulier qui sont réellement utilisés par des grands voyageurs, le nombre de sièges soldés et le nombre de sièges utilisés par des passagers qui ont payé le plein prix. Comme un plus grand nombre de grands voyageurs accumulent un nombre toujours plus important de points aériens à convertir en billets d'avion, ils se plaindront de plus en plus.



- 6. Que les transporteurs affichent publiquement les plans de services à la clientèle ainsi que les modalités et conditions de voyages énoncées dans leurs tarifs, afin que les consommateurs sachent à quoi ils peuvent et doivent s'attendre du transporteur. Ces documents devraient être publiquement accessibles et affichés sur le site Web du transporteur et dans les aéroports. Les employés des transporteurs devraient connaître les aspects des plans et tarifs qui touchent leur domaine de responsabilité.**

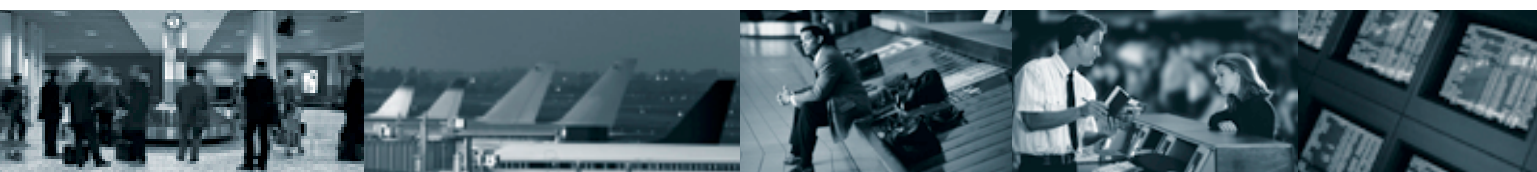
Un plan de service à la clientèle, aussi novateur et souple soit-il, ne vaut pas grand-chose si les clients n'en connaissent même pas l'existence. On peut en dire autant d'un engagement pris par un transporteur et qui consiste à donner suite aux propositions ci-inclues. Il ne suffit pas de distribuer des livrets dans les billetteries. Les transporteurs doivent prévoir pour leurs plans et tarifs les moyens de divulgation et la publicité qu'ils méritent.

- 7. Que les transporteurs planifient les horaires de vol en tenant compte du besoin d'allonger le délai de correspondance recommandé entre les vols, face aux problèmes persistants de retards.**

L'augmentation du trafic aérien a mis à rude épreuve les infrastructures aéroportuaires vieillissantes partout au monde. Même pendant les années prospères, la modernisation du contrôle de la circulation aérienne et la construction de nouvelles pistes et voies de circulation ainsi que de nouvelles aérogares représentent des investissements importants qui demandent beaucoup de temps à mettre en œuvre. En attendant que les infrastructures répondent aux besoins du secteur du transport aérien, les transporteurs devraient prévoir des délais plus longs entre les vols de correspondance aux aéroports congestionnés.

- 8. Que les transporteurs collaborent activement avec les intervenants concernés (comme les agences de voyage) à trouver de meilleurs moyens de joindre et d'informer tous les passagers des changements importants apportés aux horaires de vol (y compris les retards importants, les annulations et les modifications) avant leur arrivée à l'aéroport.**

En cas de problème avec un vol, de nombreux transporteurs aériens offrant un programme pour grands voyageurs alerteront maintenant les membres qui leur ont donné un numéro pour les joindre. Ce service devrait être proposé à tous les clients lorsqu'ils font des réservations, que ce soit au bureau des réservations du transporteur, à une agence de réservation ou encore par l'entremise d'Internet.



9. Que les transporteurs et d'autres intervenants du transport aérien participent à un forum organisé par le commissaire pour discuter de l'établissement de normes de base pour des questions qui ne figurent pas au contrat formel de transport défini dans les tarifs des transporteurs.

En mettant en commun les compétences et l'expérience acquises par ses membres, le secteur du transport aérien peut définir un protocole raisonnable et réalisable pour résoudre les problèmes communs liés au retard et à l'annulation de vols. Par exemple, comment le transporteur devrait-il traiter les demandes de dédommagement formulées par des clients qui ont raté une séance de travail, un mariage, l'heure de départ d'un paquebot de croisière ou une journée de vacances?



ANNEXE

1. LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA (ARTICLE 85.1)

Désignation

85.1 (1) Le ministre désigne un membre temporaire à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour l'application du présent article.

Dépôt des plaintes

(2) Une personne dépose par écrit une plainte au commissaire relativement au service aérien d'un licencié si elle s'est déjà plainte auprès du licencié relativement à ce service mais n'a pas obtenu satisfaction.

Examen et médiation

(3) Le commissaire ou son délégué examine chacune des plaintes déposées en application du paragraphe (2) pour laquelle aucun recours n'existe et tente de régler l'affaire; il peut, dans les cas indiqués, jouer le rôle de médiateur entre les parties ou pourvoir à la médiation entre celles-ci.

Production de documents

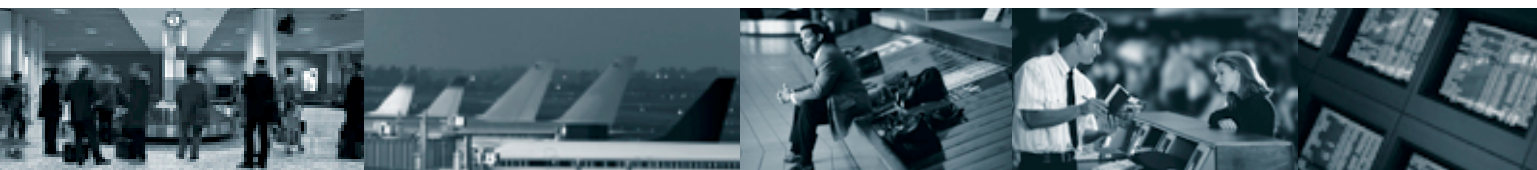
(4) Sur demande du commissaire ou de son délégué, toute personne est tenue de produire, pour examen par celui-ci, les documents, dossiers ou pièces qui se trouvent en sa possession ou sous sa responsabilité et qui, de l'avis du commissaire, sont pertinents à la plainte.

Rapport aux parties

(5) Le commissaire ou son délégué remet aux parties un rapport contenant un résumé de leur position et tout éventuel règlement dont elles ont convenu.

Rapport à la disposition du public

(6) Au moins une fois par semestre, le commissaire présente au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre, un rapport énonçant le nombre et la nature des plaintes déposées au titre du paragraphe (2), notamment les noms des licenciés visés par celles-ci, la façon dont elles ont été traitées et les problèmes systémiques qui se sont manifestés; l'Office inclut le rapport dans son rapport annuel.



2. CATÉGORIES DE CONSTATATIONS

L'une des premières étapes du traitement des plaintes consiste à classer la plainte dans l'une des 16 catégories ci-après. Ces catégories se décomposent en sujets précis de plaintes.

<i>Allergies :</i>	aliments, parfums, animaux de compagnie
<i>Bagages :</i>	endommagés, retardés, excédent de bagages, responsabilité, perte, limites de taille
<i>Cargaison :</i>	animaux, dommages, retard, perte
<i>Frais :</i>	Nav Canada, taxes, trop grand nombre
<i>Refus d'embarquement :</i>	compensation, enregistrement tardif, surréservation, reconfirmation, documents de voyage
<i>Frais :</i>	deuil, fourchette inadéquate, niveau, places soldées, personnes âgées
<i>Programmes pour grands voyageurs :</i>	conversion de points, réservations, disponibilité de sièges
<i>Qualité du service :</i>	attitude, comportement d'autres passagers, matériel, traitement des plaintes, manque de communication, files d'attente/lenteur du service, repas, attentes au téléphone
<i>Réservations :</i>	disponibilité de sièges, annulation, incapacité d'obtenir une place précise dans l'avion malgré l'avoir confirmée
<i>Sécurité :</i>	état de l'avion, appareils défectueux, niveau de bruit, santé des passagers, disposition des sièges
<i>Horaire :</i>	annulation, retard, modification de l'horaire
<i>Fumeurs</i>	
<i>Billets :</i>	tarifs (frais ou pénalités pour modifications); partage des codes, pertes, remboursements, restrictions, bons de voyage



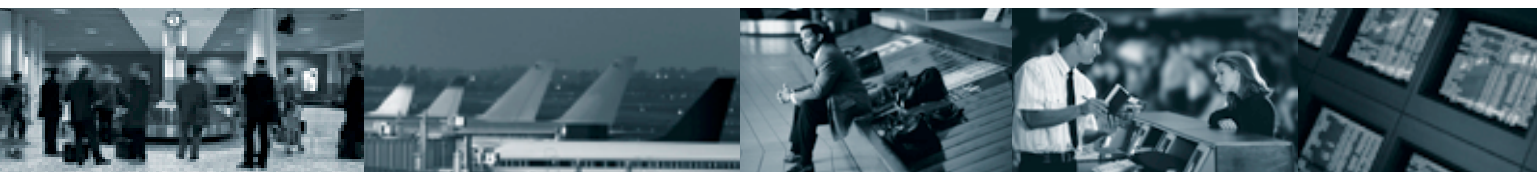
Mineurs

non accompagnés : tarifs, qualité du service

Comportement

turbulent : comportement de l'équipage, comportement d'un passager, refus d'écouter les directives de l'équipage, refus d'embarquement, sécurité, questions de sécurité

Raison inconnue



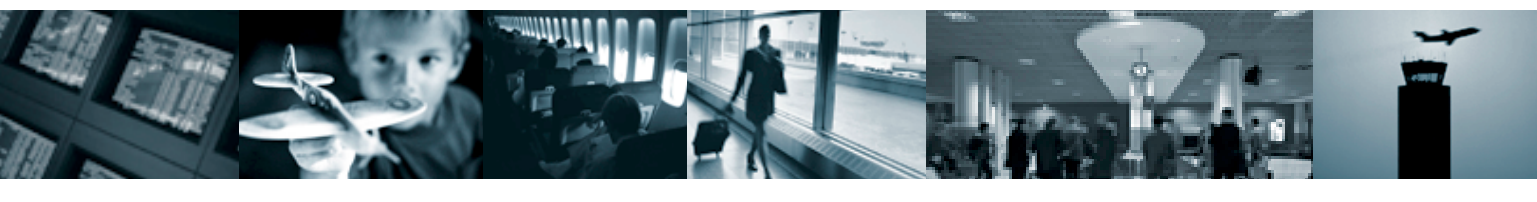
3. AUTRES CONSTATATIONS

Plaintes reçues selon la province, le territoire ou le pays

Les plaintes écrites reçues par le commissaire au cours de la période visée par le deuxième rapport proviennent de résidents de toutes les provinces et de tous les territoires. Encore une fois, la majorité des plaintes – 44 % du total – proviennent de l'Ontario, la province la plus peuplée et la plaque tournante principale du trafic aérien au Canada.

Alors que la proportion des plaintes émanant de l'Ontario a baissé de 4 % par rapport aux six premiers mois, il a augmenté dans toutes les autres régions du Canada, sauf à l'Île-du-Prince-Édouard. Les plaintes provenant de la Colombie-Britannique et de la Nouvelle-Écosse ont presque doublé au cours de la période visée par le deuxième rapport, alors que celles venant de l'Alberta ont augmenté de 65 %. Malgré le trafic aérien important en provenance et à destination du Québec (surtout à Montréal et à Québec), les plaintes provenant du Québec représentaient un peu plus de 5 % du total des plaintes.

Sujet de plainte	Nombre de plaintes reçues		Pourcentage		
	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Juil. à déc. 00	Janv. à juin 01	Écart
Terre-Neuve et Labrador	28	32	2,2	1,9	14,39
Nouvelle-Écosse	28	53	2,2	3,2	89,3
Île-du-Prince-Édouard	7	2	0,6	0,1	-71,4
Nouveau Brunswick	22	26	1,8	1,6	18,2
Québec	85	91	6,8	5,5	7,1
Ontario	610	738	48,9	44,4	21,0
Manitoba	42	56	3,37	3,4	33,3
Saskatchewan	21	35	1,7	2,1	66,7
Alberta	161	221	12,9	13,3	37,3
Colombie-Britannique	170	333	13,6	20,0	95,9
Yukon	2	10	0,2	0,6	400,0
Nunavut/T.N.-O.	6	9	0,5	0,5	50,0
États-Unis	48	34	3,9	2,0	-29,2
Pays étranger (sauf les É.-U.)	18	24	1,44	1,44	33,3
TOTAL	1 248	1 664	100,0	100,0	33,0

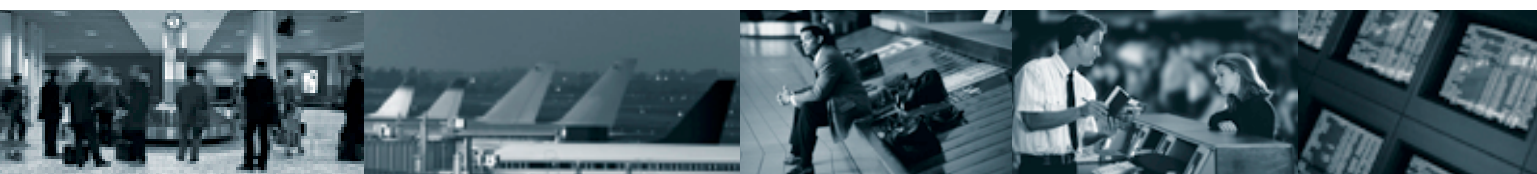
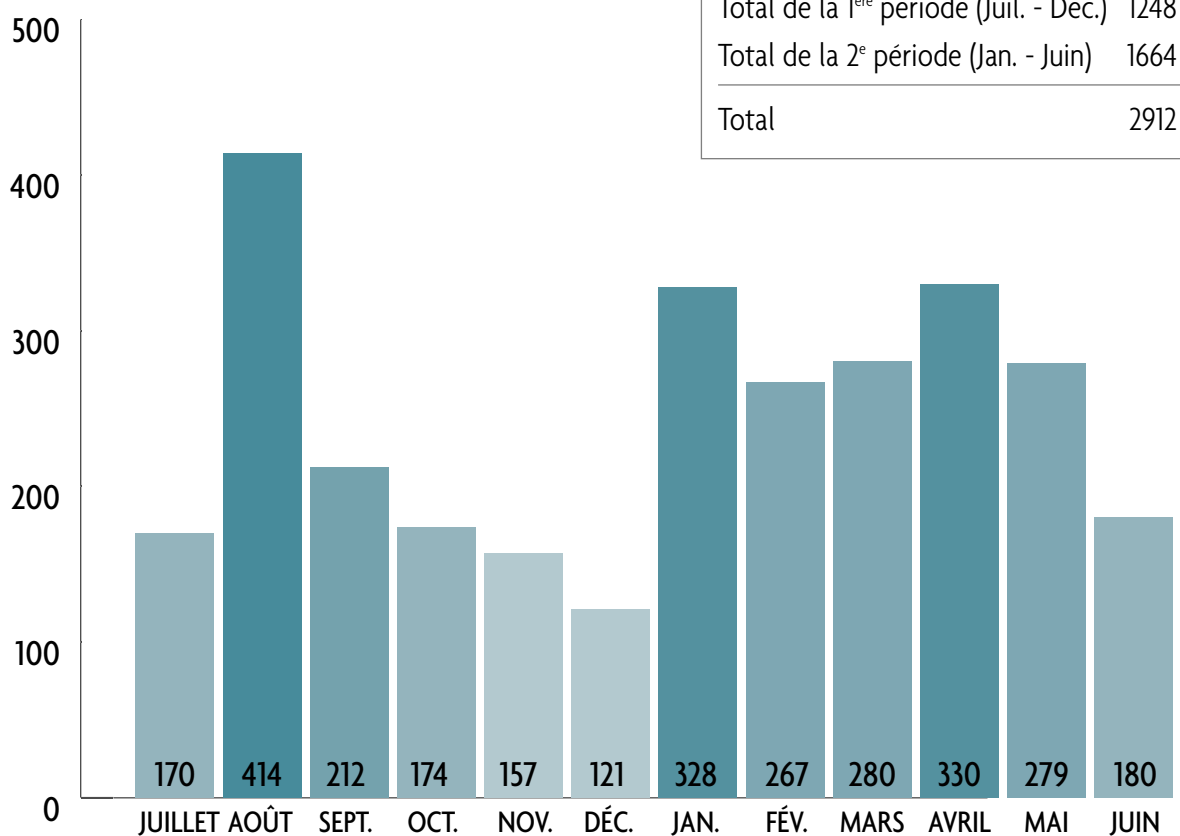


Fréquence des plaintes

Comparativement à la période visée par le premier rapport, le commissaire a reçu un nombre supérieur de plaintes au cours de la deuxième période, alors que les dates de réception s'y répartissent de façon plus uniforme, soit 70 plaintes en moyenne par semaine. Ces données semblent indiquer que les voyageurs savent de plus en plus qu'ils peuvent s'en remettre à un commissaire qui jouera le rôle de tiers pour régler les différends entre les voyageurs et l'industrie du transport aérien.

Un certain nombre de facteurs expliquent le nombre plus élevé de plaintes enregistrées au cours de certains mois. Comme l'a souligné le premier rapport, le nombre accru de plaintes reçues au cours des mois d'août et septembre 2000 est attribuable à la médiatisation importante de l'achat de Canadien International ltée par Air Canada et à la création du Bureau du commissaire. Les hausses constatées en janvier, mars et avril 2001 correspondent aux périodes de pointe pour les voyages en avion, c'est-à-dire les périodes de vacances et les semaines de relâche scolaire, où le nombre important de personnes

Plaintes reçues, selon le mois



voyageant par avion accroît le risque de plaintes à l'endroit des transporteurs. Toutefois, la chute du nombre de plaintes reçues en juin 2001 s'explique par la mise en œuvre d'un nouveau système d'ordonnancement du traitement des plaintes par le Bureau du commissaire, qui a probablement entraîné le report de l'enregistrement de plaintes au prochain mois.

État des plaintes

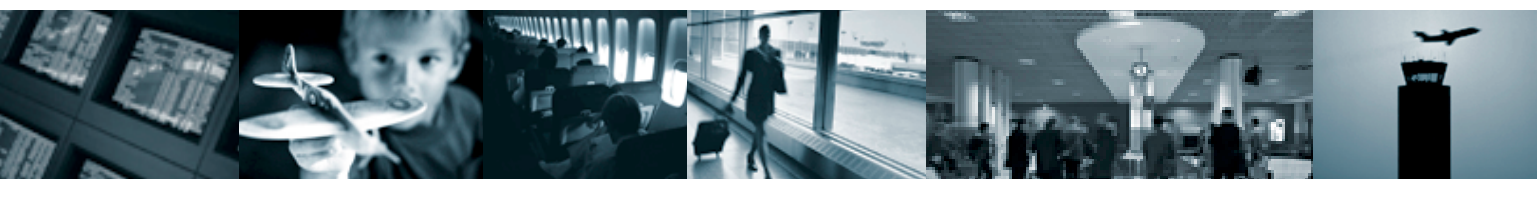
Bien entendu, le temps requis pour enquêter sur une plainte et la résoudre varie selon la plainte. Au 31 décembre 2000 (date de la fin de la période visée par le premier rapport), le Bureau du commissaire avait classé 527 plaintes, soit 42 % des 1 248 plaintes reçues.

Les 721 plaintes qui n'avaient pas encore été classées ont été reportées à la période visée par le deuxième rapport, qui a débuté le 1^{er} janvier 2001. De ce nombre, le Bureau a réglé et classé 383 plaintes à la fin de la période visée par le rapport, le 30 juin 2001.

Les 338 plaintes de la période visée par le premier rapport qui n'ont pas encore été résolues demeurent en instance.

État des plaintes reçues entre juillet et décembre 2000

État des plaintes	Nombre total
Classées – 5 juillet au 31 décembre 2000	527
Classées – 1 ^{er} janvier au 30 juin 2001	383
En instance le 30 juin 2001	338
Total	1 248



État des plaintes des niveaux un et deux – 1^{er} janvier au 30 juin 2001

a. Niveau un : À la fin de la période visée par le deuxième rapport se terminant le 30 juin 2001, le Bureau a classé au total 571 plaintes de niveau un, soit 58 % du total des plaintes de cette catégorie.

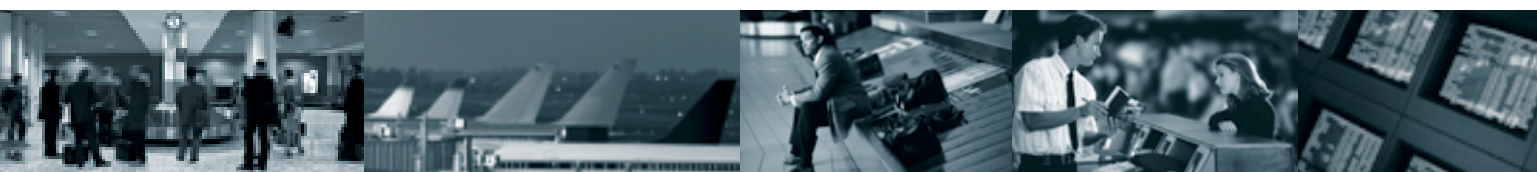
État des plaintes de niveau un : janvier à juin 2001

État des plaintes le 30 juin 2001	Nombre de plaintes reçues	Pourcentage
Classées le 30 juin 2001 ou plus tôt	571	58.3
En instance le 30 juin 2001	408	41.7
Total	979	100.0

b. Niveau deux : À la fin de la période visée par le deuxième rapport et se terminant le 30 juin 2001, le Bureau avait classé au total 51 plaintes de niveau deux, soit 11 % du total des plaintes de cette catégorie. Les 417 plaintes de niveau deux non encore résolues ont été reportées à la prochaine période de rapport. Les plaintes de niveau deux prennent plus de temps à résoudre parce qu'il faut faire enquête.

État des plaintes de niveau deux : janvier à juin 2001

État des plaintes le 30 juin 2001	Nombre de plaintes reçues	Pourcentage
Classées le 30 juin 2001 ou plus tôt	51	10.9
En instance le 30 juin 2001	417	89.1
Total	468	100.0



Plaintes de niveau un qui ont été classées

a. Niveau un : 1^{er} janvier au 30 juin 2001

Au cours de la dernière période de rapport (du 1^{er} janvier au 30 juin 2001), le Bureau estime avoir trouvé une solution raisonnable ou en partie raisonnable à presque toutes les plaintes de niveau un. Seulement quatre plaintes ont été classées sans une solution raisonnable. Deux plaintes ont été rejetées ou retirées.

Plaintes classées : niveau un

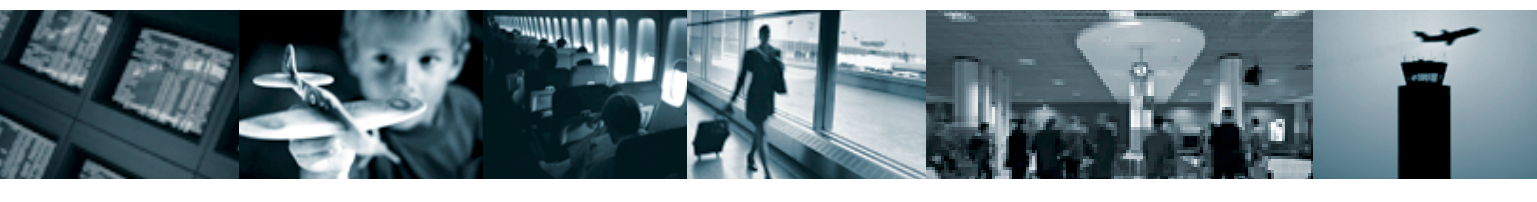
Observations du personnel sur les résultats obtenus Plaintes classées le 30 juin 2001	Nombre de plaintes classées	Pourcentage
Raisonné	511	89,5
En partie raisonnable	54	9,5
Non raisonnable	4	0,7
Plainte rejetée ou retirée	2	0,4
Total	571	100,0

b. Niveau un : 5 juillet 2000 au 30 juin 2001

La grande majorité des plaintes de niveau un qui ont été classées entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2001, soit 618 ou 95 %, ont été résolues de façon raisonnable ou en partie raisonnable. Seulement 13 plaintes ont été classées sans une solution raisonnable. Dix-neuf plaintes, soit 3% du total ont été rejetées ou retirées.

Plaintes classées : niveau un

Observations du personnel sur les résultats obtenus Plaintes classées entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2001 (Reçues au cours de la première période de rapport)	Nombre de plaintes	Pourcentage
Raisonné	555	89,8
En partie raisonnable	31	5,0
Non raisonnable	13	2,1
Plainte rejetée ou retirée	19	3,1
Total	618	100,0



Plaintes de niveau deux qui ont été classées

a. Niveau deux : 1^{er} janvier 2001 au 30 juin 2001

Au cours de la dernière période de rapport (du 1^{er} janvier au 30 juin 2001), le Bureau estime avoir trouvé une solution raisonnable ou en partie raisonnable à 51 plaintes de niveau deux ou 98 % des plaintes de niveau deux qui ont été classées. Aucune plainte n'a été classée sans solution raisonnable.

Plaintes classées : niveau deux

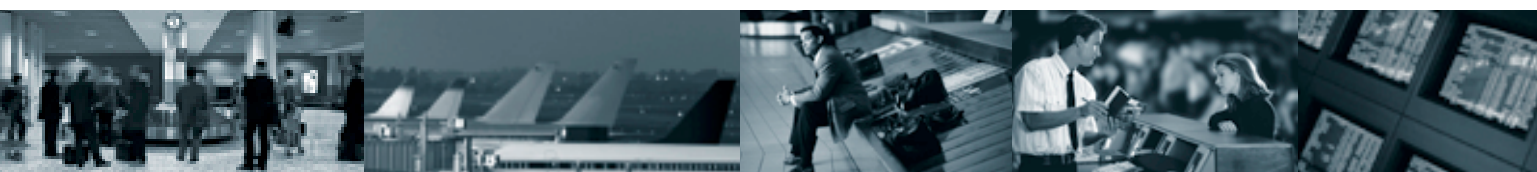
Observations du personnel sur les résultats obtenus Plaintes classées le 30 juin 2001	Nombre de plaintes	Pourcentage
Raisnable	48	94,1
En partie raisonnable	2	3,9
Non raisonnable	0	0,0
Plainte rejetée ou retirée	1	2,0
Total	51	100,0

b. Niveau deux : 5 juillet 2000 au 30 juin 2001

Au cours de la période de 12 mois, le Bureau estime avoir trouvé une solution raisonnable ou en partie raisonnable à 85 % des plaintes de niveau deux. Seulement deux plaintes ont été classées sans une solution raisonnable. Dix-neuf plaintes, ou 13 % du total, ont été rejetées ou retirées.

Plaintes classées : niveau deux

Observations du personnel sur les résultats obtenus entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2001	Nombre de plaintes	Pourcentage
Raisnable	113	78,5
En partie raisonnable	10	6,9
Non raisonnable	2	1,4
Plainte rejetée ou retirée	19	13,2
Total	144	100,0



Satisfaction à l'égard des plaintes classées

a. Niveau deux : 1^{er} janvier au 30 juin 2001

Parmi les 51 plaintes de niveau deux qui ont été classées au cours de la période visée par le présent rapport, 73 % ont reçu une solution entièrement ou en partie satisfaisante pour les plaignants en cause. Huit plaignants – 16 % – n'étaient pas satisfaits des résultats.

Niveau de satisfaction à l'égard des plaintes classées : niveau deux

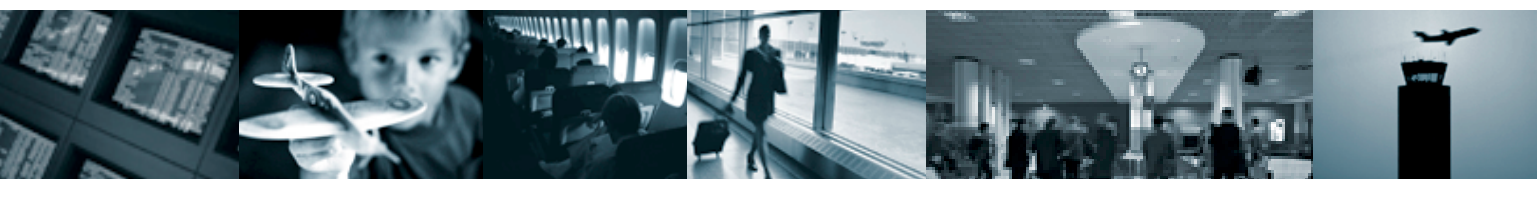
Observations du personnel sur le niveau de satisfaction Plaintes classées le 30 juin 2001	Nombre de plaintes	Pourcentage
Satisfaisant	34	66,7
En partie satisfaisant	3	5,9
Non satisfaisant	8	15,7
Degré de satisfaction inconnu	5	9,8
Plainte rejetée ou retirée	1	2,0
Total	51	100,0

b. Niveau deux : 5 juillet 2000 au 30 juin 2001

Au cours de la période de 12 mois, 66 % des 144 plaintes de niveau deux qui ont été classées ont trouvé une solution satisfaisante ou en partie satisfaisante pour le plaignant. Vingt plaignants – 14 % – n'étaient pas satisfaits du résultat. Dix-neuf plaintes – 13 % – ont été rejetées ou retirées.

Niveau de satisfaction à l'égard des plaintes classées : niveau deux

Observations du personnel sur le niveau de satisfaction Plaintes classées entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2001	Nombre de plaintes	Pourcentage
Satisfaisant	83	57,6
En partie satisfaisant	12	8,3
Non satisfaisant	20	13,9
Degré de satisfaction inconnu	10	6,9
Plainte rejetée ou retirée	19	13,2
Total	144	100,0



Transporteurs canadiens et étrangers

Voici une ventilation du nombre de plaintes visant les transporteurs canadiens par rapport au nombre de plaintes visant les transporteurs étrangers.

Pays	Transporteur	Affiliées d'Air Canada	Juil. à dec. 00	Janv. à Juin 01	Écart
Transporteurs canadiens	Air Canada		897	1088	21,3
		Air Canada Régional	30	57	90,0
	Sous-total : Air Canada et ses affiliées		927	1145	23,5
	Air Transat		69	162	134,8
	Canada 3000		53	103	94,3
	Royal Aviation		30	74	146,7
	Skyservice		11	12	9,1
	Calm Air		3	1	-66,7
	First Air		3	6	100,0
	Air Inuit		2	0	-200,0
	Interprovincial Airlines		2	0	-200,0
	WestJet		2	5	250,0
	30,000 Island Air		1	0	-100,0
	Air Labrador		1	0	-100,0
	Air Montréal		1	1	0,0
	Central Mountain Air		1	1	0,0
	Alta Flights (Charters) Inc.		0	1	100,0
	CanJet		0	5	500,0
	Air Georgian Limited		0	2	200,0
	Régionnair Inc.		0	1	100,0
	Capital City Air Inc.		0	2	200,0
	Sous-total : autres transporteurs canadiens		179	376	110,1
Aucun transporteur signalé	Sous-total : aucun transporteur signalé		22	26	18,9
Transporteurs étrangers	Tous les autres transporteurs		120	117	-2,5
Total			1 248	1 664	33,3

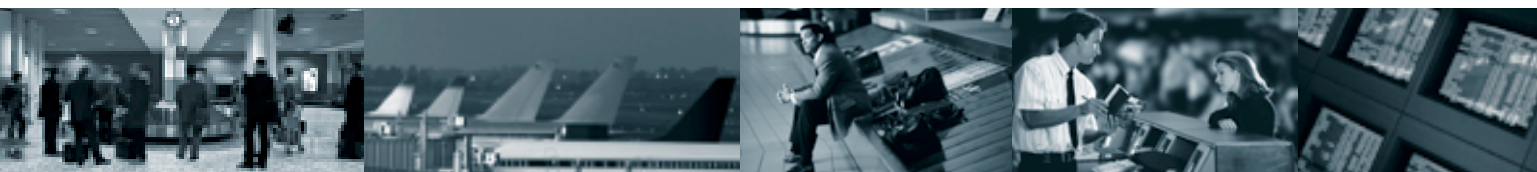


TABLEAU DE BASE

SUJETS DE PLAINTES : PR1 - du 5 juillet au 31 décembre 2000

PR2 - du 1^{er} janvier au 30 juin 2001

TRANSPORTEUR	ALLERGIES		BAGAGES		CARGAISON		FRAIS		REFUS D'EMBARQUEMENT		TARIFS		PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS		QUALITÉ DE SERVICE	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
Aeroflot								1							1	2
Aerolineas Argentinas			1												1	
Air Afrique				2												
Air Canada + Canadien	3	4	278	285	19	21	29	11	116	67	135	136	229	119	1234	1175
Air Canada (Régional)			20	13	1		1		13	5	2	1	1		67	41
Air China				1											2	
Air France			4	3		1		1	2	2					5	8
Air Georgian			3												4	
Air Inuit				1		2					2					1
Air Labrador																
Air Montréal																1
Air New Zealand									1							
Air Pacific												1				
Air Transat	1		25	21		3	4	1	5	6		1			221	92
Air Charters Inc.																
Alaska Airlines				1					2						2	
Alitalia			6	7						2					8	9
Alta Flights (vols nolisés)			2												2	
American Airlines			2	7					1	3					8	11
American West			1												2	
Ansett Worldwide															2	
Aviation Skyservice			4	4					2	3	1				11	18
Bradley Air Services			2	1							3	2			2	1
British Airways			1	1				1		1		2			11	8
British Midland				2												4
BWIA																
Calm Air				2								1				1
Canada 3000			28	13		1		6	10	8	3		1		125	72
CanJet			1											6		
Capital City Air											1				2	
Cathay Pacific														1		
Central Mountain Air			1							1					2	1
Czech Airlines					1					1					2	2
China Airlines															3	
China Southern																2
Continental Airlines			7	1					1						8	2
Corsair				1												



RÉSERVATION		SÉCURITÉ		HORAIRE		FUMAGE		BILLETTERIE		RAISON INCONNUE		MINEURS NON-ACCOMPAGNÉS		COMPORTEMENT TURBULENT		TOTAL DES SUJETS		TOTAL DES PLAINTES	
RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
				1												2	3	1	1
																2		1	
																	2		2
180	89	84	35	478	486			178	116		6	5	9	12	8	2980	2567	1088	897
6	2	6	2	28	28			11				2				158	92	57	30
1																3	1	1	1
					2											11	17	3	6
																7		2	
																	6		2
	1																1		1
			1						1								3		1
																1		1	
																	1		1
15	5	54	25	125	42			6	7			2		4		462	203	162	69
1																1		1	
1				3				1								9	1	4	1
1			1	9	3				2							24	24	6	9
																4		1	
	1			5	21			1	2							17	45	8	16
																3		1	
		1		3												6		3	
2	1	12	2	5	10	1				1			1	3		41	40	12	11
		1		2												10	4	6	3
1	1			3				1	1							17	15	6	6
								1								1	6	1	2
									3								3		2
		1		1												1	5	1	3
11	3	8	11	64	29			18	8					6	1	274	152	103	53
	1	4												12		5			
				1				1								5		2	
	4														5		2		
				1												4	2	1	1
								2								5	3	1	1
				3												6		3	
					1												3		1
2		2	1	6	2				1					2		28	7	8	1
									1								2		2

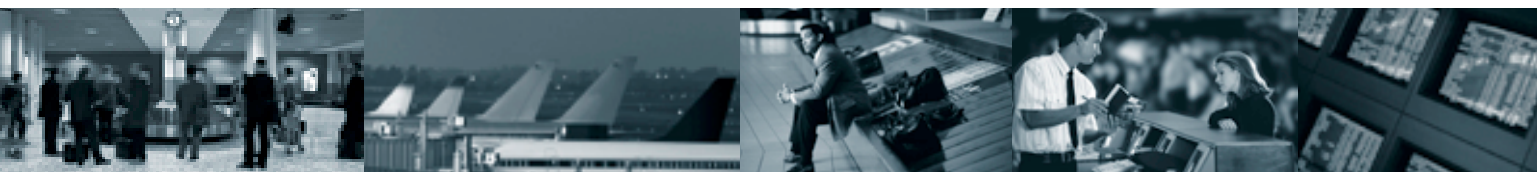
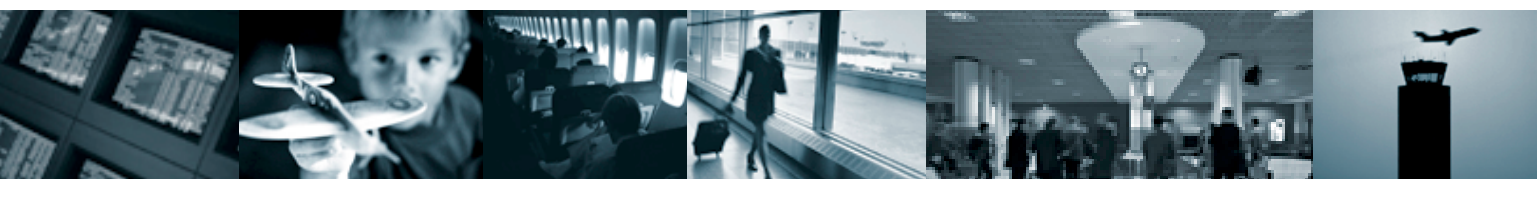


TABLEAU DE BASE (suite)

TRANSPORTEUR	ALLERGIES		BAGAGES		CARGAISON		FRAIS		REFUS D'EMBARQUEMENT		TARIFS		PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS		QUALITÉ DE SERVICE	
	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
Cubana			3						1	2		1				3
Delta Air Lines											1				1	4
EL AL Israel Airlines															1	
Emirates Airlines			1												2	
Finnair				2												4
Gulf Air									1						1	
Guyana Airways																
Iberia Air Lines of Spain																
Interprovincial Airlines				1												4
Iran Air									2							
Japan Airlines			1													
K.L.M.			5	2				1	2	2		1			5	6
Korean Air Lines			1					1							1	
Labrador Airways																
LACSA			3	12						2					2	17
Lufthansa			2	5					2		1			1	10	10
Malaysian Airline			1												1	
Martinair Holland															1	
Mesa Airlines																
Mexicana			3												1	4
Northwest			3	2											1	
Olympic Airways			3	1					1						2	3
Pakistan International																6
Régionnair																
Royal	1		14	3			2	2	5	2	4	1	2		102	49
Royal Air Maroc			3	2											2	1
Royal Jordanian										1						
SABENA																1
SkyWest Airlines			1												1	
TACA International				5											1	2
Thai Airways																1
TWA Airlines			2												2	
United Air Lines			5	2			1		1				2		11	3
US Airways Inc.			1							1					3	4
WestJet Airlines								1	1			1			4	1
30,000 Island Air																
Nom du transporteur non précisé		1	2	1		2	2		2	2	2	3	2	5	8	4
TOTAL	5	4	439	406	21	28	39	27	170	111	153	152	238	122	1892	1582



RÉSERVATION		SÉCURITÉ		HORAIRE		FUMAGE		BILLETTERIE		RAISON INCONNUE		MINEURS NON-ACCOMPAGNÉS		COMPORTEMENT TURBULENT		TOTAL DES SUJETS		TOTAL DES PLAINTES	
RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1	RP2	RP1
	1			1	1		2									6	9	2	4
				2	2				1							4	7	2	1
				1				1								3		2	
																3		1	
																	6		2
																2		1	
1																1		1	
									1								1		1
					1												6		2
																2		1	
			1													1	1	1	1
2	1	1		1	1			2	1							18	15	10	7
	1								3							2	5	1	2
1																1		1	
					1			2								8	31	2	11
1	1		2	1	2			3	1							20	22	8	9
																2		1	
1								1								3		1	
					1												1		1
1			1		2											5	7	4	1
				1	2				1							5	5	2	3
1	1			1	2				1							8	8	3	4
	1		2		1				1								11		3
			1												1		1		
18	4	17	9	56	22			16	4			2	1		3	239	100	74	30
		2		2	1											9	4	4	3
									1								2		1
																	1		1
																2		1	
								1	1							2	8	1	4
			1										1				3		1
																4		2	
2			1	13	1			3								38	7	11	3
				3	3			1	2							8	10	3	5
1				1	1			5							2	12	6	5	2
									1								1		1
	9	5		1			5	2		4			1		33	30	26	22	
255	112	203	100	827	669	1	2	260	163		11	11	12	28	14	4542	3515	1664	1248

