

Office
des transports
du Canada



Canadian
Transportation
Agency

RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN



Janvier 2002 à Juin 2002

Disponible sur divers supports

Canada 

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2002

Imprimé et relié au Canada.

ISBN 0-662-66927-4

N° de catalogue TW1-5/2002-1

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur divers supports ainsi que sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante : www.otc.gc.ca

Pour de plus amples renseignements sur le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et sur l'Office des transports du Canada, veuillez composer le (819) 997-0344 ou le numéro sans frais 1 888 222-2592

Vous pouvez écrire au commissaire à l'adresse suivante :

Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9





Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

Décembre 2002

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

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour la période allant du 1^{er} janvier 2002 au 30 juin 2002.

La commissaire,

A handwritten signature in black ink that reads "Liette Lacroix Kenniff".

Liette Lacroix Kenniff

p.j.

TABLE DES MATIÈRES

Message du commissaire	1
------------------------------	---

Introduction	3
Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien	3
Le processus de traitement des plaintes	4
Pour joindre le commissaire	5

Constataions	6
Nombre de plaintes reçues	8
Plaintes par transporteur	9
Sujets des plaintes – Tous les transporteurs	10
Sujets des plaintes – Air Canada	12
Sujets des plaintes – Autres transporteurs canadiens	14
Sujets des plaintes – Transporteurs étrangers	15
Sujets des plaintes – Qualité du service	16
Plaintes réglées	17
Satisfaction	19
Légitimité	19
Sujets des plaintes – Horaires de vols	20
Sujets des plaintes – Manutention des bagages	20
Sujets des plaintes – Programmes pour grands voyageurs	20
Règlement des plaintes	21
Plaintes par province ou territoire	22
Plaintes par mois	23
Plaintes réglées par mois	24

Recommandations	25
-----------------------	----

Tableau principal – Tous les transporteurs et tous les sujets des plaintes	28
---	----



MESSAGE DU COMMISSAIRE

Durant plus de 35 années consacrées à l'industrie du transport aérien, j'ai eu la chance de m'impliquer dans la prestation de services aux voyageurs, depuis le premier contact lors de la réservation, en passant par l'émission du billet, l'enregistrement des bagages, le choix du menu et de vins offerts à bord jusqu'à l'aménagement intérieur de la cabine, aussi bien pour les vols intérieurs que pour les vols long-courrier à destination



de l'Europe et de l'Asie. J'ai été appelée à diriger des projets visant à élargir la gamme de produits offerts et à corriger les lacunes de systèmes et de procédures qui suscitaient le mécontentement des clients. À titre de gestionnaire des relations à la clientèle, après avoir écouté les plaintes et traité les réclamations des passagers, j'ai pu contribuer à remédier aux lacunes du service à la clientèle.

J'ai œuvré au sein de l'industrie du transport aérien pendant des années, ce qui me sert grandement dans mes fonctions d'observatrice extérieure. L'expérience m'a appris que la satisfaction des passagers tient de la capacité des transporteurs aériens de répondre aux besoins fondamentaux suivants :

- un accès facile à l'information sur les prix et les conditions se rattachant aux billets d'avion;
- une attente raisonnable au comptoir d'enregistrement des bagages;
- un siège confortable dans un espace adéquat à bord de l'avion;
- des bagages livrés en bon état et sans retard dès l'arrivée du vol.

Mais avant tout, c'est l'attitude du personnel de première ligne qui fait toute la différence. Un préposé d'escale maussade, un agent de bord peu souriant ou un préposé aux bagages insouciant, voilà ce qui demeurera dans la mémoire du voyageur, qui déterminera son choix d'une compagnie aérienne, et influera sur sa décision de voyager par avion lors de futurs déplacements. Malheureusement, l'attitude du personnel des compagnies aériennes figure toujours en tête des plaintes adressées au commissaire.

Des situations imprévues, comme les retards, les changements d'itinéraire, les annulations de vols, l'attitude de son personnel et la façon dont une compagnie aérienne gère ces imprévus, détermineront si celle-ci pourra compter sur la bonne volonté de ses clients ou s'ils seront portés à faire des réclamations et à se plaindre au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Beaucoup de plaintes découlent du fait que la ligne aérienne n'a pas tenu les passagers au courant de la situation lors de retards prolongés et de bouleversements d'horaires. La communication engendre la confiance, alors que le silence engendre le stress. Lorsque leur vol est retardé, les passagers veulent en connaître la raison. Ils accepteront mieux les retards de vol si les compagnies aériennes les tiennent au courant des problèmes et des solutions envisagées. En revanche, le manque de communication suscitera l'exaspération et la colère, qui se traduiront par des plaintes et des demandes de dédommagement.

Le présent rapport, le quatrième depuis la création du Bureau du commissaire en juillet 2000, porte sur les plaintes reçues au cours du mandat de mon prédécesseur, Bruce Hood. Pendant son mandat, un système efficace de traitement des plaintes a été créé par une équipe de l'Office des transports du Canada, qui examine chaque plainte avec tact et équité. Je suis redevable aux membres de la Division des enquêtes sur les plaintes, qui ont assuré le bon fonctionnement du système pendant la période de transition entre la fin du mandat de monsieur Hood le 31 juillet 2002 et mon entrée en fonction le 1^{er} octobre 2002.

Bien que tout laisse penser que la mise sur pied du Bureau du commissaire a amené les transporteurs aériens à accorder plus d'attention au traitement et au règlement des plaintes de clients, l'afflux de plaintes dont est saisi le Bureau persiste. Il serait difficile de produire des données qui nous permettent de mesurer avec exactitude le degré de satisfaction des voyageurs puisque, contrairement aux transporteurs américains, les transporteurs canadiens ne sont pas tenus de publier des données qui nous permettraient de mesurer le degré de satis-

faction des voyageurs en comparant le nombre de passagers transportés avec le nombre de plaintes signalées. Rappelons cependant que près de 5 000 plaintes ont été adressées au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien concernant les retards, l'acheminement des bagages, les refus d'embarquement et l'attitude des employés. De toute évidence, il y a amplement place à l'amélioration. Et notre travail se poursuit.

Alors qu'il existe des règlements, des directives et des tarifs qui dictent aux transporteurs les montants des dédommagements qu'ils doivent verser à leurs clients lorsque leurs bagages sont endommagés ou perdus, il n'existe pas de règles toutes faites pour réparer les torts causés aux voyageurs qui ont reçu un mauvais service. C'est sur ce plan que les interventions du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ont été particulièrement efficaces. Grâce à l'intervention du commissaire, les compagnies aériennes ont majoré dans plusieurs cas leurs offres initiales de règlement. De plus, à la lumière des tendances signalées et constatées par le Bureau, les compagnies aériennes ont pris de nombreuses mesures pour résoudre des problèmes systémiques.

Mon but est de résoudre les différends entre les passagers et les lignes aériennes, de me fonder sur les plaintes reçues des passagers, en l'absence d'autres données plus concrètes, pour surveiller la qualité des services fournis, et de continuer de recommander des changements qui permettront d'améliorer le degré de satisfaction des voyageurs.



Liette Lacroix Kenniff

INTRODUCTION

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé en juillet 2000, en réaction aux inquiétudes exprimées au sujet de la qualité du transport aérien au Canada au cours de la période de restructuration de cette industrie. Il intervient comme tiers impartial pour régler les différends entre les consommateurs et les transporteurs aériens qui exploitent des vols à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada.

Ce Bureau fait partie de l'Office des transports du Canada, un tribunal administratif quasi judiciaire qui réglemente divers modes de transport de compétence fédérale, notamment les transports aérien, ferroviaire et maritime, et l'accessibilité des personnes ayant une déficience à ces modes de transport. L'Office est doté des pouvoirs et des droits d'une cour supérieure, qui lui permettent de rendre des décisions exécutoires concernant des plaintes d'infractions aux règlements visant notamment les prix, les tarifs, les passagers turbulents et la réduction des services. Le commissaire n'a cependant pas le pouvoir d'imposer un règlement aux parties.

En vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, le commissaire est chargé principalement d'examiner un vaste éventail de plaintes concernant le transport aérien et d'en faciliter la résolution. Les

plaintes adressées au commissaire sont regroupées et analysées dans des rapports semestriels. Ces rapports indiquent notamment le nombre et la nature des plaintes des consommateurs concernant le transport aérien, le mode de traitement de ces plaintes et tout problème systémique dans l'industrie du transport aérien que le commissaire aurait constaté.

La plupart des plaintes adressées au commissaire concernent la qualité des services fournis par les transporteurs aériens, la manutention des bagages et les horaires de vol.

Comme le transport aérien intérieur est largement déréglementé, les transporteurs exploitant des vols intérieurs sont libres, dans l'ensemble, d'adopter les structures de prix et les modalités de transport qu'ils jugent appropriées. Toutefois, celles-ci doivent être claires, raisonnables et ne peuvent être injustement discriminatoires.

Les transporteurs exploitant des vols internationaux en provenance ou à destination du Canada exercent leurs activités dans un contexte un peu plus restrictif, ceux-ci étant tenus de respecter un certain nombre d'accords bilatéraux de transport aérien et d'accords entre transporteurs. Les transporteurs internationaux jouissent quand même de beaucoup de latitude pour déterminer les modalités de transport qu'ils appliqueront. Ces modalités de transport doivent tout de même être claires, justes et raisonnables.



Les tarifs des transporteurs aériens doivent indiquer non seulement les prix, et les frais, mais aussi leurs modalités de transport. Les transporteurs doivent respecter en tout temps leurs tarifs. Par exemple, le transporteur qui perd les bagages d'un passager doit l'indemniser conformément aux règles concernant la perte de bagages stipulées dans son tarif. Les transporteurs doivent également mettre ces tarifs à la disposition du public sur demande.

Le Bureau du commissaire est saisi d'un nombre considérable de plaintes dues à une application ou à une interprétation erronée d'une disposition particulière du tarif d'un transporteur par les employés de première ligne de ce dernier.

Le commissaire bénéficie de l'assistance du personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes de l'Office et peut consulter d'autres employés de l'Office pour obtenir des conseils de nature juridique ou autre concernant des questions comme les tarifs et les prix.

Le Bureau du commissaire renvoie à d'autres ministères ou organismes gouvernementaux les plaintes ou les aspects de celles-ci qui relèvent de leur compétence, comme les plaintes touchant à la sécurité, aux politiques de transport et aux pratiques anticoncurrentielles. Si le commissaire reçoit une plainte qui soulève

plusieurs questions, dont certaines ne sont pas de son ressort, il traitera les questions qu'il est habilité à examiner et transmettra les autres questions aux autorités compétentes.

Le processus de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes du commissaire est structuré de façon à donner aux transporteurs aériens l'occasion de régler eux-mêmes le plus grand nombre de plaintes possible sans l'intervention d'une tierce partie.

Le commissaire conseille donc aux clients insatisfaits d'adresser d'abord par écrit leurs plaintes aux transporteurs aériens concernés. Si un client envoie une plainte directement au commissaire sans l'avoir d'abord adressée par écrit au transporteur en question, la plainte sera transmise au transporteur, accompagnée d'une demande l'enjoignant de traiter la plainte dans un délai de 60 jours et de communiquer au commissaire les mesures prises pour régler la plainte. Ces plaintes sont dites de **niveau I**. Le nombre de plaintes de niveau I adressées au commissaire est assez élevé, mais leur traitement requiert en règle générale peu d'intervention de la part du personnel.



Si une plainte n'est pas traitée par le transporteur dans le délai prévu ou qu'elle n'est pas réglée à la satisfaction du plaignant, elle sera renvoyée au personnel supérieur du Bureau du commissaire, qui est chargé des enquêtes sur les plaintes, pour qu'il tente de négocier un règlement acceptable pour le plaignant et le transporteur aérien. Les plaintes qui atteignent ce stade de traitement sont classées au **niveau II**. Dans la mesure du possible, les enquêtes sur les plaintes sont menées de manière informelle et non conflictuelle avec la collaboration des intéressés. Si une enquête sur une plainte n'aboutit pas à une solution satisfaisante, la plainte est soumise au commissaire pour qu'il l'examine personnellement. Il interviendra auprès d'un transporteur lorsqu'il estime que ce dernier n'a pas réglé une plainte de façon appropriée. L'intervention du commissaire s'est révélée très efficace pour résoudre de nombreuses plaintes.

Le commissaire peut décider, dans certains cas, de transmettre des plaintes à l'Office des transports du Canada. Celui-ci a le pouvoir d'obliger les transporteurs à respecter les modalités de transport énoncées dans leur tarif. Il peut aussi obliger les transporteurs à indemniser un passager pour les dépenses qu'il a dû encourir en raison de leur inobservation des obligations prévues dans leurs tarifs. Toutefois, l'Office n'a pas le pouvoir d'obliger les transporteurs de dédommager des passagers pour, par exemple, les souffrances et douleurs, l'angoisse, la perte de jouissance, et la perte de revenu qu'ils auraient subis. Il appartient aux tribunaux civils de trancher ces questions.

Pour joindre le commissaire

Les plaignants ayant d'abord adressé leur plainte au transporteur concerné, mais qui n'ont pas obtenu une réponse satisfaisante, sont invités à soumettre leur plainte par écrit au commissaire par courrier, par télécopieur ou en remplissant le formulaire à cet effet sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Les personnes peuvent communiquer sans frais avec le centre d'appels (1 888 222-2592) pour obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes du Bureau du commissaire. Les préposés bilingues du centre d'appels ont répondu à plus de 9 300 appels de consommateurs entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002.

Des renseignements au sujet du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et du processus de traitement des plaintes sont disponibles sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). Le site contient aussi des publications et des liens utiles vers les sites d'organismes du transport aérien, ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur des représentants du service à la clientèle de divers transporteurs.



CONSTATATIONS

Compte tenu de la complexité de l'industrie du transport aérien, des nouvelles réalités qui y prévalent et des caractéristiques propres au contexte canadien de cette industrie, il est souvent difficile d'établir des comparaisons fondées uniquement sur des statistiques. Cela dit, les données recueillies par le Bureau du commissaire au cours des quatre périodes de rapport depuis juillet 2000 brossent un tableau assez juste des services auxquels les Canadiens s'attendent et méritent de recevoir des transporteurs aériens avec qu'ils voyagent et dont ils dépendent.

Le nombre de plaintes a diminué depuis le plus fort des transformations qu'a connues l'industrie canadienne du transport aérien qui correspond à la deuxième période de rapport, soit de janvier à juin 2001.

Durant cette période, le gros du mécontentement des consommateurs visait Air Canada, qui s'efforçait alors de fusionner sa culture d'entreprise et sa culture opérationnelle avec celles des Lignes aériennes Canadien International dont elle s'était portée acquéreur en décembre 1999. Air Canada, qui détient actuellement environ

70 % des parts du marché canadien du transport aérien, continue de faire l'objet d'un plus grand nombre de plaintes que tous les autres transporteurs réunis.

Les statistiques compilées sur une période de deux ans révèlent plusieurs faits intéressants. L'examen des 4 950 plaintes reçues entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002 a permis de constater les points suivants :

- 91 % des plaintes ont visé 15 des 80 transporteurs aériens mentionnés dans le présent rapport;
- 67 % des plaintes concernent Air Canada et ses affiliés régionaux;
- 42 % des plaintes portent sur la qualité du service, 20 % sur les horaires de vol et 11 % sur la manutention des bagages;
- 81 % des plaintes reçues par le commissaire depuis le 5 juillet 2000 avaient été réglées au 30 juin 2002;
- du nombre de plaintes de niveau II réglées, 64 % l'ont été de façon complètement ou partiellement satisfaisante, selon les personnes les ayant déposées.

D'autres faits intéressants sont révélés en comparant les plaintes reçues entre la première année et la deuxième année du mandat du commissaire, c'est-à-dire entre les périodes de juillet 2000 à juin 2001, et de juillet 2001 à juin 2002 :

- le nombre de plaintes a diminué de 20 %, passant de 2 745 au cours de la première année à 2 205 au cours de la deuxième;
- le nombre de questions soulevées dans l'ensemble des plaintes est passé de 7 486 à 3 782, une diminution de 49 %;



Types de plaintes

Niveau I : Plainte d'un client qui s'adresse directement au commissaire sans d'abord communiquer par écrit avec le transporteur concerné.

Niveau II : Plainte d'un client qui s'adresse au commissaire, parce que le transporteur n'a pas répondu à sa plainte écrite ou qu'il a fourni une réponse insatisfaisante.

- les plaintes concernant la qualité du service ont chuté de 3 374 à 1 338, une diminution de 60 %;
- des baisses similaires ont aussi été observées dans presque toutes les catégories de plaintes, notamment celles concernant les horaires de vol (recul de 45 %) et celles concernant la manutention des bagages (recul de 48 %).

En examinant les plaintes contre Air Canada et ses affiliés entre les deux périodes de rapport, le Bureau a remarqué ce qui suit :

- le nombre de plaintes a diminué de 26 %, passant de 1 913 la première année, à 1 424, la deuxième année;
- seulement 3 % des plaintes concernaient les affiliés régionaux d'Air Canada;
- le nombre de questions soulevées dans l'ensemble des plaintes a baissé de 50 %, passant de 5 389 la première année à 2 684 la deuxième année;
- les plaintes concernant la qualité du service ont diminué de 60 %, passant de 2 434 la première année à 970 la deuxième année;
- des baisses similaires ont aussi été enregistrées dans presque toutes les catégories de plaintes, notamment celles des horaires de vol (recul de 49 %), de la manutention des bagages (recul de 47 %) et du programme Aéroplan (recul de 50 %).

Quatrième période

Les tableaux suivants indiquent le nombre et la nature des plaintes envoyées au commissaire entre le 1^{er} janvier 2002 et le 30 juin 2002, et renferment des données comparatives pour les trois périodes de rapport antérieures. À de rares exceptions, l'information placée à la suite des tableaux fait référence à la quatrième période de rapport.

Il se pourrait que les statistiques figurant dans ces tableaux diffèrent légèrement de celles incluses dans les trois premiers rapports du commissaire. Ces différences mineures tiennent au caractère dynamique de la base de données des plaintes, qui rend compte du statut actuel des plaintes. Par exemple, si des plaintes de niveau I sont passées au niveau II depuis le dernier rapport, les statistiques rendront compte du statut actuel de la plainte.



Périodes de rapport

Première : juillet 2000 – décembre 2000

Deuxième : janvier 2001 – juin 2001

Troisième : juillet 2001 – décembre 2001

Quatrième : janvier 2002 – juin 2002

Nombre de plaintes reçues

Le nombre de plaintes reçues par le Bureau du commissaire entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2002, par rapport au nombre total de plaintes reçues durant chacune des trois périodes de rapport antérieures se répartit comme suit :

Période	Niveau I	Niveau II	Autre ¹	Total
Première	658	389	117	1 164
Deuxième	902	530	149	1 581
Troisième	759	278	143	1 180
Quatrième	620	257	148	1 025
Total	2 939	1 454	557	4 950

1 « Autre » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organisations du gouvernement.



- Pour chaque période, sauf la deuxième, un nombre à peu près similaire de plaintes a été enregistré. Toutefois, le nombre de plaintes a baissé légèrement au cours de la quatrième période, par rapport aux trois périodes antérieures.
- Sur les 1 025 plaintes reçues au cours de la quatrième période, 25 % étaient des plaintes de niveau II, qui nécessitaient une enquête approfondie du commissaire et du personnel chargé des enquêtes sur les plaintes, 60 % étaient des plaintes de niveau I qui n'avaient pas encore été examinées par les transporteurs concernés et 14 % étaient des plaintes qui n'étaient pas du ressort du commissaire et qui ont été renvoyées aux autorités compétentes.

Plaintes par transporteur

Au cours de la période de juillet 2000 à juin 2002, le nombre de plaintes contre les 15 transporteurs canadiens et étrangers les plus fréquemment signalées par les plaignants se répartit comme suit :

Transporteur	Nombre	Pourcentage
Air Canada	3 216	65,0 %
Air Transat	385	7,8 %
Canada 3000	378	7,6 %
Air Canada Régional	122	2,5 %
Royal Aviation	104	2,1 %
Skyservice Aviation	63	1,3 %
KLM Airlines	39	0,8 %
American Airlines	34	0,7 %
Air France	31	0,6 %
United Airlines	27	0,5 %
British Airways	25	0,5 %
WestJet	25	0,5 %
Lufthansa	19	0,4 %
LACSA	18	0,4 %
Northwest Airlines	18	0,4 %
Tous les autres transporteurs	446	9,0 %
Total	4 950	100,0 %

- Air Canada et ses affiliés ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes au cours des quatre périodes (67 % des plaintes reçues au cours de l'ensemble des quatre périodes et 71 % des plaintes reçues au cours de la quatrième période).



Sujets des plaintes – Tous les transporteurs

Le nombre de plaintes contre l'ensemble des transporteurs se répartit selon les sujets comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	1 512	1 862	828	510	4 712
Horaire	636	818	489	310	2 253
Bagages	392	423	235	191	1 241
Billetterie	145	250	229	195	819
Programme pour grands voyageurs	109	228	92	76	505
Réservations	105	241	85	73	504
Refus d'embarquement	108	169	97	93	467
Sécurité	66	145	66	43	320
Prix du billet	70	67	49	27	213
Frais supplémentaires	15	19	20	13	67
Fret	24	18	9	5	56
Passagers turbulents	11	24	13	8	56
Mineurs non accompagnés	12	11	15	1	39
Allergies	2	2	9	1	14
Fumeur	1	1	0	0	2
Total	3 208	4 278	2 236	1 546	11 268



- 14 % de tous les sujets de plaintes ont été enregistrés durant la quatrième période alors que la deuxième période, de janvier à juin 2001, a connu un sommet de sujets de plaintes avec 38 %.
- Du nombre total de sujets de plaintes reçus au cours de la quatrième période, 33 % portaient sur la qualité du service, 20 % sur les horaires de vol, 13 % sur les opérations de billetterie et 12 % sur la manutention des bagages.

Comment un transporteur peut-il pénaliser un client pour une erreur commise par un de ses employés qui connaît mal les politiques de l'entreprise? De toute façon, les employés devraient montrer un peu d'indulgence envers les clients.

Après un séjour de deux semaines à Ottawa, une grande voyageuse a demandé de devancer son vol de retour à Calgary avec escale à Toronto d'un jour afin d'accompagner son père, qui était en visite au Canada, sur le même vol à destination de Toronto et de passer une dernière soirée avec lui à Toronto avant que ce dernier s'envole vers Glasgow. Le personnel d'Air Canada est resté sourd aux raisons qu'elle a invoquées pour vouloir partir plus tôt que prévu, soutenant que le billet qu'elle avait acheté au tarif « excursion » supposait un séjour d'un samedi soir obligatoire à Ottawa. Le personnel lui a expliqué qu'elle allait devoir acheter un autre billet au plein tarif de 400 \$, pour prendre le même vol que celui de son père, ce qu'elle a refusé de faire. Elle a donc dû faire ses adieux à son père à Ottawa.

Quelques jours plus tard, l'étape Toronto-Calgary de son vol de retour allait connaître toute une série de problèmes. À son arrivée à l'aéroport de Toronto, le personnel de l'aéroport a offert à la voyageuse de prendre un autre vol qui partait plus tôt que le sien. L'avion qu'elle a pris a dû faire demi-tour à deux reprises en raison de problèmes mécaniques, avant qu'elle et les autres passagers soient obligés de prendre un autre vol qui partait plus tard dans la soirée. Dans la lettre que la plaignante a adressée à Air Canada, elle a mentionné les problèmes qu'a connus son vol et souligné qu'elle et les autres passagers ont fait preuve de patience, sachant que les retards, les complications et les erreurs surviennent inévitablement de temps en temps. Elle a ajouté dans sa lettre qu'elle aurait souhaité que la compagnie fasse preuve d'autant de compréhension à son égard lorsqu'elle a demandé l'autorisation de devancer son vol pour accompagner son père jusqu'à Toronto.

Après enquête, le Bureau du commissaire a conclu que le personnel d'Air Canada s'était trompé en refusant de devancer l'étape Ottawa-Toronto du vol, car le voyage, qui comptait des escales dans deux villes, s'étendait sur une période incluant deux samedis, satisfaisant ainsi à la durée minimum de séjour exigée pour profiter du tarif « excursion ». En guise d'indemnisation, Air Canada a remis à la voyageuse un bon de transport de 300 \$.



Sujets des plaintes – Air Canada

Le nombre de sujets de plaintes contre Air Canada et ses affiliés selon les sujets se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	1 156	1 278	534	436	3 404
Horaire	485	504	256	250	1 495
Bagages	290	287	154	149	880
Billetterie	102	190	133	151	576
Programme pour grands voyageurs	108	223	92	73	496
Réservations	84	178	49	60	371
Refus d'embarquement	71	132	68	85	356
Sécurité	24	69	39	26	158
Prix du billet	59	59	42	21	181
Fret	18	18	7	5	48
Frais supplémentaires	4	12	14	12	42
Passagers turbulents	8	11	7	5	31
Mineurs non accompagnés	9	7	8	1	25
Allergies	2	1	6	1	10
Total	2 420	2 969	1 409	1 275	8 073

- Sur le nombre total de 1 546 sujets de plaintes durant la quatrième période, 82 %, ou 1 275, visaient Air Canada.
- Sur les plaintes visant Air Canada au cours de la quatrième période, 34 % concernaient la qualité du service, 20 % les horaires de vol, 12 % les opérations de billetterie, 12 % la manutention des bagages, 7 % le refus d'embarquement et 6 % le programme Aéroplan.
- Pour la toute première fois, le nombre de sujets de plaintes enregistrés concernant les opérations de billetterie s'est classé à la troisième place, avec 151 plaintes, devançant ainsi le nombre de plaintes concernant la manutention des bagages, qui s'élevait à 149.

Comme l'a souligné un passager, un partenariat ne se limite pas au partage de profits.

En guise de cadeau d'anniversaire, un couple de Vancouver a offert à leur fils, qui habite à Philadelphie, un billet d'avion non remboursable de 600 \$ à destination de Vancouver à bord d'un vol prévu pour le 19 septembre, qui était assuré par United Airlines, partenaire d'Air Canada. Ébranlé par les événements du 11 septembre, leur fils a annulé le vol. Le personnel de United Airlines a accepté de rembourser le billet et enregistré dans son ordinateur lié à celui d'Air Canada un crédit d'un montant de 600 \$ porté au compte de la carte de crédit du père. Le père, constatant que le remboursement n'était pas inscrit dans les deux relevés de carte de crédit qui ont suivi, a communiqué avec Air Canada, qui lui a répondu que la demande de remboursement ne se trouvait plus dans l'ordinateur. À la fin de décembre, n'ayant toujours pas reçu un remboursement, le père a téléphoné de nouveau à Air Canada, qui lui a répondu cette fois-ci que l'avis de remboursement ainsi que les renseignements sur ses communications précédentes avec la compagnie avaient disparu des dossiers.

Dans la lettre de plainte adressée au commissaire, le père a indiqué que les agents d'Air Canada étaient demeurés courtois, mais qu'ils esquivaient le problème ou étaient incapables d'intervenir pour lui obtenir un remboursement. De toute apparence, a-t-il ajouté, le partenariat entre Air Canada et United Airlines se limitait à la distribution de billets et ne prévoyait aucune responsabilité à l'égard des clients.

Le commissaire a été saisi de l'affaire quand Air Canada a finalement refusé la demande de remboursement sous prétexte que l'exemption aux restrictions portant sur les annulations de billets ne visait que les billets pour les vols du 11 au 14 septembre. Le Bureau du commissaire a communiqué avec United Airlines, qui lui a dit que, selon sa politique, le passager avait droit à un remboursement complet. Après avoir été informé de cette politique, Air Canada a accordé le plein remboursement sur le compte de la carte de crédit du père.



Sujets des plaintes – Autres transporteurs canadiens

Le nombre de sujets de plaintes contre les transporteurs canadiens à l'exception d'Air Canada et de ses affiliés, selon les sujets, se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	234	474	222	23	953
Horaire	100	257	200	26	583
Bagages	41	77	41	11	170
Billetterie	17	41	69	17	144
Programme pour grands voyageurs	0	2	0	0	2
Réservations	14	49	33	3	99
Refus d'embarquement	20	20	23	1	64
Sécurité	34	68	25	6	133
Prix du billet	6	6	5	4	21
Fret	6	0	2	0	8
Frais supplémentaires	6	6	5	1	18
Passagers turbulents	3	11	6	0	20
Mineurs non accompagnés	2	4	6	0	12
Allergies	0	1	1	0	2
Fumeur	0	1	0	0	1
Total	483	1 017	638	92	2 230



Sujets des plaintes – Transporteurs étrangers

Le nombre de sujets de plaintes, selon les sujets et la période, contre les transporteurs étrangers détenant une licence de l'Office des transports du Canada se répartit comme suit :


Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Qualité du service	118	101	68	49	336
Horaire	49	56	30	33	168
Bagages	60	56	38	30	184
Billetterie	23	19	26	25	93
Programme pour grands voyageurs	1	2	0	2	5
Réservations	7	12	3	10	32
Refus d'embarquement	17	15	6	7	45
Sécurité	8	8	2	10	28
Prix du billet	5	2	2	2	11
Frais supplémentaires	5	1	1	0	7
Passagers turbulents	0	2	0	3	5
Mineurs non accompagnés	1	0	1	0	2
Allergies	0	0	2	0	2
Fumeur	1	0	0	0	1
Total	295	274	179	171	919



Sujets des plaintes – Qualité du service

Les sujets de plaintes concernant la qualité du service se répartissent comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Manque de communication	503	524	230	123	1 380
Attitude du personnel	367	482	205	125	1 179
Délai d'attente au téléphone	181	204	42	26	453
File d'attente/délai d'attente	180	148	63	56	447
Traitement de plainte	71	182	96	48	397
Repas	94	145	69	60	368
Autres	51	103	98	57	309
Matériel	65	74	25	15	179
Total	1 512	1 862	828	510	4 712

- 
- Au cours de la quatrième période, 33 % des sujets de plaintes concernaient la qualité du service.

- Au cours de la quatrième période, 25 % des sujets de plaintes concernant la qualité du service résultaient de l'attitude du personnel, 24 % d'un manque de communication et 12 % de la qualité des repas.

Les erreurs sont inévitables. Toutefois, en refusant de reconnaître d'emblée son erreur et de dédommager le client qui en a été victime, un transporteur ne fait qu'aggraver le mécontentement du client.

Une cadre de Toronto avait réservé auprès d'Air Canada un vol aller-retour à destination de Vancouver durant les Fêtes. Avant son départ, elle décide de prolonger son séjour à Vancouver d'une semaine et paye des frais de modification de vol de 107 \$. À son arrivée à l'aéroport de Vancouver pour prendre son vol de retour, elle apprend que son nom n'avait pas été enregistré pour le vol et que celui-ci avait été sursé. Son nom et celui de 30 autres passagers sont placés sur une liste d'attente pour un vol ultérieur. Elle a dû attendre quatre heures avant de prendre un vol pour Toronto. De retour à Toronto, elle constate que, selon le billet d'avion qu'elle avait acheté initialement, elle avait réservé un siège côté hublot. À deux reprises, elle a écrit à Air Canada pour obtenir le remboursement du coût supplémentaire payé pour une place côté hublot, ce que la compagnie a refusé.

Le Bureau du commissaire a communiqué avec le transporteur et lui a signalé que la cliente devait de toute évidence se voir rembourser le coût d'un service qu'elle n'avait pas reçu. Air Canada s'est excusé de l'erreur et a envoyé un remboursement à la cliente. Cette dernière a remercié le Bureau du commissaire d'être parvenu à réveiller un « géant endormi » et a souligné que le manque d'intérêt de la direction d'Air Canada pour les plaintes légitimes de ses clients, à moins d'une intervention en leur nom par un organisme tiers, en dit long sur l'importance qu'elle accorde à ses clients.



Plaintes réglées

Le nombre de plaintes réglées par le Bureau du commissaire se répartit comme suit, selon la période et leur niveau :

Période	Niveau I	Niveau II	Autre ¹	Total
Première	345	56	88	489
Deuxième	800	126	136	1 062
Troisième	779	440	116	1 335
Quatrième	632	321	185	1 138
Total	2 556	943	525	4 024

¹ « Autre » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organisations du gouvernement.

- Les transporteurs concernés ont réglé 64 % des plaintes de niveau I portées à leur attention.
- 23 % de l'ensemble des plaintes ont été réglées grâce à l'intervention directe du commissaire et/ou du personnel chargé des enquêtes sur les plaintes.

La perte ou la livraison tardive des bagages peuvent ruiner des vacances. Un transporteur peut jouer sa réputation s'il connaît mal ses obligations d'indemnisation envers les clients dont les bagages sont perdus ou retardés.

Un couple de Britanniques avait décidé de prendre les « vacances de leur vie » en compagnie d'un autre couple pour souligner ensemble leur 40^e anniversaire de mariage respectif, et avait réservé un an d'avance une croisière en Alaska pour le mois de septembre. Ils rencontrent le couple qui les accompagne à Toronto, et ensuite prennent un vol matinal d'Air Transat à destination de Vancouver, avant de monter à bord du paquebot. Une fois dans leur cabine, ils se rendent compte que deux valises contenant tous leurs effets personnels manquent. Par courtoisie, le croisiériste a offert au couple un crédit de 100 \$ pour l'achat de vêtements dans les boutiques à bord du navire, ainsi que des services gratuits de blanchisserie et de nettoyage à sec, bien que c'était au transporteur aérien de livrer les bagages. Comme le couple ne trouvait pas de vêtements convenables à bord du navire, il a dû passer une journée à faire des achats dans les magasins de Juneau, pendant que les autres passagers ont pu profiter d'excursions. Sans tenues de soirée, le couple n'a pas pu assister à la soirée du capitaine. Leurs bagages ont enfin été livrés à bord du paquebot six jours après leur arrivée à Vancouver, soit un jour avant la fin de la croisière.

Trois mois plus tard, Air Transat a envoyé au couple, en guise de dédommagement, un chèque de 300 \$, le montant ayant été calculé selon un taux pour les passagers de l'extérieur établi à 25 \$ par jour par valise, jusqu'à concurrence de 175 \$ par valise, après un délai d'attente de 24 heures. Non satisfait de l'indemnisation, le couple s'est plaint auprès du Bureau du commissaire. Le Bureau a constaté que le tarif du transporteur prévoyait des indemnisations pouvant atteindre jusqu'à 750 \$ par passager. En conséquence, Air Transat a remboursé au couple 75 % des achats qu'il a dû faire à Juneau et à bord du paquebot, pour un total de 1 400 \$.



Satisfaction

Le niveau de satisfaction à l'égard du règlement de plaintes se répartit comme suit :

Satisfaction ¹	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Complète	45	78	164	148	435
Partielle	3	17	79	71	170
Nulle	8	31	198	101	338
Total	56	126	441	320	943

1 Le niveau de satisfaction déclarée se fonde sur l'appréciation, par les personnes ayant formulé des plaintes de niveau II, des résultats obtenus par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Au moment de renvoyer une plainte de niveau I au transporteur visé pour qu'il y réponde directement, le Bureau du commissaire envoie une lettre au plaignant lui demandant de communiquer avec lui par écrit s'il n'est pas satisfait de la réponse du transporteur. À moins d'être avisé du contraire, le Bureau estime que le plaignant est satisfait des résultats obtenus. Toutefois, le Bureau s'assure que les transporteurs répondent aux plaintes de niveau I sans tarder et que leurs réponses sont raisonnables et complètes. Si un transporteur ne respecte pas ces exigences ou que le plaignant avise le Bureau par écrit qu'il n'est pas satisfait de la réponse du transporteur, la plainte passe au niveau II.

- Au cours de la quatrième période, la majorité des plaignants, soit 68 %, ont été complètement ou partiellement satisfaits du règlement de leur plainte par le Bureau du commissaire.

Légitimité

D'après l'évaluation du commissaire, le nombre de plaintes réglées, selon leur niveau de légitimité, se répartit comme suit :

Légitimité	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Complète	50	103	354	226	733
Partielle	3	15	59	72	149
Nulle	3	8	28	22	61
Total	56	126	441	320	943

- Le commissaire et son personnel ont jugé que 94 % des plaintes qu'ils ont traitées et réglées étaient fondées.
- En revanche, ils ont estimé que seulement 6 % des plaintes qu'ils ont reçues étaient frivoles ou vexatoires.




Sujets des plaintes – Horaires de vols

Le nombre de sujets de plaintes concernant les horaires de vols, selon les sujets et la période, se répartit comme suit :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Annulation	187	168	201	63	619
Retard	352	485	213	186	1 236
Modification	97	165	75	61	398
Total	636	818	489	310	2 253

Sujets des plaintes – Manutention des bagages

Le nombre de sujets de plaintes concernant la manutention des bagages, selon les sujets et la période, se répartit comme suit :



Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Endommagés	49	70	45	34	198
Retardés	200	220	111	102	633
Excédentaires	14	21	6	6	47
Responsabilité	10	8	5	3	26
Perdus	114	95	60	44	313
Limite de taille	5	9	8	2	24
Total	392	423	235	191	1 241

Sujets des plaintes – Programmes pour grands voyageurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs se répartit comme suit, selon les sujets et la période :

Sujet	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Transformation des points	33	73	38	20	164
Réservations	21	72	7	19	119
Sièges disponibles	18	21	8	11	58
Autre	37	62	39	26	164
Total	109	228	92	76	505

Un programme de récompenses ne sert pas à grand chose s'il est mal appliqué.

Un homme de Winnipeg a voulu échanger ses points Aéroplan contre trois billets aller simple, pour lui et sa fille, pour un vol économique d'Air Canada vers Los Angeles, avec escale de 10 jours à Vancouver. Air Canada l'a informé que ses 25 000 milles aériens ne couvriraient qu'un billet aller-retour Winnipeg-Vancouver et qu'il allait devoir déboursier 400 \$ pour la portion Vancouver-Los Angeles du voyage. Dans une lettre adressée à Air Canada, la fille de cet homme a indiqué que son père avait accumulé suffisamment de points Aéroplan pour couvrir le coût de l'ensemble du voyage et qu'il avait droit à un remboursement. Sans répondre à la lettre, le transporteur a envoyé au père une prime de dédommagement de 1 000 milles aériens, qu'il a acceptée, mais uniquement en guise d'indemnisation partielle. Mécontente de l'offre d'Air Canada et de l'absence de réponse à sa lettre après cinq mois d'attente, la fille a communiqué avec le Bureau du commissaire pour obtenir de l'aide.

Le Bureau du commissaire a adressé à Air Canada deux lettres distinctes dans lesquelles il a demandé au transporteur de divulguer le nombre de milles aériens nécessaire pour l'ensemble du vol du père et de sa fille et le nombre de sièges alloués au programme Aéroplan sur chacun des vols en question. Le transporteur a répondu que les vols nécessitaient 25 000 points, mais n'a pas dit combien de sièges étaient alloués au programme Aéroplan sur ces vols. Le transporteur a également mentionné que l'affaire était réglée, le passager ayant accepté un dédommagement. Après une longue intervention, le centre Aéroplan d'Air Canada a envoyé une lettre d'excuses au passager et à sa fille et a accepté de créditer le compte du passager de 9 000 milles aériens supplémentaires. Comme un mille aérien vaut à peu près quatre cents, le nombre de milles qui lui ont été crédités équivaut à un billet de 400 \$.



Règlement des plaintes

Les règlements demandés par les plaignants, selon leur type et la période, se répartissent comme suit :

Type	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Modification des politiques du transporteur	14	95	94	86	289
Excuses	221	293	164	79	757
Dédommagement	486	599	297	182	1 564
Contrepartie en guise d'indemnisation (points/coupon)	93	126	81	41	341
Explication	451	617	292	247	1 607
Remboursement	152	298	302	96	848
Modification des règlements	16	14	13	11	54
Total	1 433	2 042	1 243	742	5 460

Plaintes par province ou territoire

Le nombre de plaintes par période et par province ou territoire, se répartit comme suit :

	Première	Deuxième	Troisième	Quatrième	Total
Alberta	148	209	148	126	631
Colombie-Britannique	159	291	193	192	835
Île-du-Prince-Édouard	6	1	3	7	17
Manitoba	39	49	47	36	171
Nouveau-Brunswick	17	24	14	17	72
Nouvelle-Écosse	27	52	36	21	136
Nunavut	1	2	3	5	11
Ontario	577	741	474	384	2 176
Québec	81	84	89	75	329
Saskatchewan	15	31	23	29	98
Terre-Neuve	26	27	25	29	107
Territoires du Nord-Ouest	2	5	3	3	13
Yukon	1	9	8	6	24
États-Unis	49	33	35	25	142
International	16	23	24	23	86
Inconnu	0	0	55	47	102
Total	1 164	1 581	1 180	1 025	4 950



Plaintes par mois

Le nombre de plaintes reçues par mois entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002 se répartit comme suit :

Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Plaintes reçues
Juillet 2000	106	44	11	161
Août 2000	218	108	51	377
Septembre 2000	103	76	19	198
Octobre 2000	101	50	13	164
Novembre 2000	79	61	12	152
Décembre 2000	51	50	11	112
Janvier 2001	176	99	35	310
Février 2001	144	79	26	249
Mars 2001	136	95	31	262
Avril 2001	188	98	31	317
Mai 2001	147	93	15	255
Juin 2001	111	66	11	188
Juillet 2001	129	61	9	199
Août 2001	138	61	27	226
Septembre 2001	107	30	22	159
Octobre 2001	120	47	34	201
Novembre 2001	138	47	27	212
Décembre 2001	127	32	24	183
Janvier 2002	157	55	34	246
Février 2002	115	45	19	179
Mars 2002	97	47	20	164
Avril 2002	96	38	41	175
Mai 2002	88	49	25	162
Juin 2002	67	23	9	99
Total	2 939	1 454	557	4 950



Plaintes réglées par mois

Le nombre de plaintes réglées par mois entre le 5 juillet 2000 et le 30 juin 2002 se répartit comme suit :

Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Plaintes réglées
Juillet 2000	1	2	3	6
Août 2000	1	2	1	4
Septembre 2000	16	6	7	29
Octobre 2000	114	12	46	172
Novembre 2000	115	15	16	146
Décembre 2000	98	19	16	133
Janvier 2001	81	19	35	135
Février 2001	50	13	26	89
Mars 2001	175	29	27	231
Avril 2001	144	22	18	184
Mai 2001	147	15	16	178
Juin 2001	203	28	14	245
Juillet 2001	88	51	19	158
Août 2001	102	14	13	129
Septembre 2001	168	70	23	261
Octobre 2001	93	86	16	195
Novembre 2001	180	135	16	331
Décembre 2001	148	85	30	263
Janvier 2002	105	52	23	180
Février 2002	90	57	25	172
Mars 2002	105	65	47	217
Avril 2002	79	56	25	160
Mai 2002	130	46	50	226
Juin 2002	123	44	13	180
Total	2 556	943	525	4 024

RECOMMANDATIONS

À la lumière des plaintes reçues entre juillet 2000 et décembre 2001, les rapports précédents du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien comprenaient une série de recommandations pour améliorer le transport aérien au Canada. Selon un sondage réalisé au printemps 2002 auprès de 100 intervenants de l'industrie et des consommateurs, la vaste majorité d'entre eux estimaient que les recommandations du commissaire sont non seulement utiles pour déterminer les sujets de préoccupations, mais renferment des solutions qui avantagent autant les consommateurs que les transporteurs.

Après avoir examiné les observations et les recommandations qui en découlent, j'appuie les efforts de mon prédécesseur pour trouver des solutions applicables aux problèmes particuliers et systémiques qui nuisent au transport aérien en provenance, à destination et à l'intérieur du Canada.

Je conviens avec l'ancien commissaire que :

- les transporteurs doivent examiner leurs normes de service à la clientèle pour s'assurer qu'elles répondent convenablement aux besoins de leurs clients et qu'elles sont appliquées de façon uniforme et transparente;
- les transporteurs devraient divulguer périodiquement leurs indicateurs de rendement, notamment les suivants : leur fiche de ponctualité; le nombre de bagages retardés, endommagés et perdus par 100 000 passagers; le nombre de refus d'embarquement par 100 000 passagers; le nombre de passagers transportés; le nombre de sièges désignés pour les soldes de places, par segment de marché.
- les transporteurs devraient offrir à leurs clients des moyens faciles et accessibles de faire part de leurs plaintes, commentaires et opinions;
- le pouvoir du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien devrait être élargi, pour comprendre la responsabilité des plaintes concernant la signalisation dans les aéroports et les installations, et les pratiques publicitaires des transporteurs;
- les consommateurs devraient prendre l'initiative de se renseigner sur leurs responsabilités en tant que voyageurs aériens et s'élever contre les manquements d'un transporteur à ses propres responsabilités et à ses engagements.



Bien que le présent rapport recense les plaintes reçues par le Bureau avant le début de mon mandat, j'ai constaté d'autres questions soulevées dans les plaintes, qui m'amènent à formuler les recommandations suivantes :

1. Les transporteurs devraient afficher le prix réel des billets.

Les passagers ont le droit de savoir combien leur coûtera réellement le billet qu'ils envisagent d'acheter. Trop souvent, le prix du billet, qui est vanté comme exceptionnellement bas dans des publicités tape-à-l'œil est, en fait, le même ou même plus cher que celui d'un billet ordinaire vendu par le transporteur ou par les concurrents de ce dernier, si on prend en compte les taxes et les autres frais de transport qui ne sont pas divulgués dans les publicités. Peu importe la destination du vol ou le type de siège offert, le transporteur devrait indiquer clairement le prix intégral du vol.

2. Les transporteurs devraient éviter de faire de la publicité trompeuse.

Certains transporteurs annoncent la vente de billets aller simple à des prix attrayants, qui correspondent en fait à la moitié du prix d'un billet aller-retour, un billet aller simple n'étant pas vendu au prix annoncé. À la lecture de ces publicités, les clients sont portés à croire qu'ils peuvent acheter un billet aller simple au prix indiqué.

3. Les transporteurs devraient afficher clairement dans un endroit public les limites de leurs responsabilités.

Traditionnellement, les conditions de transport et les limites de responsabilité concernant les bagages et le refus d'embarquement étaient imprimées sur les billets des passagers ou sur la pochette des billets, que les passagers conservent sur eux pendant la durée de leur voyage. Avec le recours accru aux billets électroniques, les passagers n'ont plus cette information à portée de main.

Pour corriger ce problème, les transporteurs devraient afficher bien en vue les conditions de transport et les limites de responsabilité, pour s'assurer que les clients connaissent bien ces renseignements importants, avant de s'enregistrer pour leur vol.



4. Les transporteurs devraient indemniser les passagers de la différence entre le prix d'un vol avec service complet et celui d'un vol avec service réduit, s'ils sont déclassés vers ce dernier type de vol.

Les vols classiques avec service complet comprennent notamment l'enregistrement rapide, le choix de siège, le service de repas, le service de consommations et des sièges offrant plus d'espace pour les jambes.

Dans certains marchés où la concurrence est féroce, des transporteurs ont introduit des vols avec service réduit. Pour comprimer au maximum le coût de ces vols, ils ont réduit le plus possible l'espace pour les jambes entre les sièges et éliminé des services coûteux et exigeants en main d'œuvre, comme le service de repas gratuits, le choix de siège à l'avance et le service de consommations, ce qui leur permet d'offrir les tarifs les plus avantageux qui soient vers les mêmes destinations.

Leur publicité est claire. Les clients potentiels sont prévenus d'avance que les lignes aériennes à petit prix offrent moins de services en contrepartie de billets à très bas prix. Malheureusement, des problèmes surviennent quand les compagnies offrent à leurs clients ayant payé un billet avec service complet de voyager à bord d'un aéronef avec service réduit au lieu d'attendre un prochain vol avec service complet.

Des passagers ayant accepté cette solution se sont plaints auprès des transporteurs parce qu'ils ne s'estimaient pas responsables d'avoir eu à prendre un vol avec service réduit et jugeaient avoir droit au remboursement du montant supplémentaire payé pour un vol avec service complet. Toutefois, les transporteurs ne voient pas les choses de cet œil. Ils ont expliqué aux plaignants que les conditions de contrat stipulent que leur obligation se limite au transport de passagers de leur point d'origine jusqu'à leur destination, point à la ligne. Le coût des extras, comme des sièges plus confortables, le choix de siège et le service de repas, n'est pas compris dans le prix des billets. Le transporteur a dit aux plaignants que bien qu'il comprenne l'inconvénient occasionné par le transfert de passagers d'un vol d'Air Canada avec service complet vers un vol à petit prix de Tango, les repas ou services particuliers offerts au cours des vols offerts par Air Canada sont complémentaires et ne figurent pas dans le prix d'un billet de classe économique.

Je me rallie à l'avis des clients mécontents et conviens que la situation du voyageur qui a payé un billet pour un vol avec service complet et qui se voit offrir un vol avec service réduit est similaire à celle d'un client de première classe qui se fait assigner une place dans la classe économique. Les transporteurs doivent traiter l'assignation d'un client à un vol avec service réduit, alors que ce dernier avait payé un billet pour un vol tout compris, comme le reclassement involontaire de ce dernier, et lui rembourser la différence entre le prix des deux vols.



TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

TRANSPORTEUR	ALLERGIES					BAGAGES					FRET					FRAIS SUPPLÉMENTAIRES				
	Période de rapport					Période de rapport					Période de rapport					Période de rapport				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	3	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aerolineas Argentinas	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	2	1	6	1	10	278	267	147	149	841	18	17	7	5	47	4	11	14	12	41
Air Canada Régional	-	-	-	-	-	12	20	7	-	39	-	1	-	-	1	-	1	-	-	1
Air China	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air France	-	-	-	-	-	3	4	7	5	19	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	-	-	1	-	1	18	25	16	9	68	3	-	1	-	4	1	4	2	1	8
Alaska Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alitalia	-	-	-	-	-	6	6	1	-	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	7	2	2	-	11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
British Airways	-	-	-	-	-	1	1	2	1	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
British Midland	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Calm Air	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Canada 3000	-	-	-	-	-	13	27	22	1	63	1	-	1	-	2	4	-	3	-	7
Canadien Régional Ltée	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
CanJet	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Continental Airlines	-	-	-	-	-	1	6	1	1	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Corse Air International	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Czech Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
EgyptAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

LES SUJETS DES PLAINTES

	REFUS D'EMBARQUEMENT Période de rapport					PRIX DU BILLET Période de rapport					PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS Période de rapport					QUALITÉ DU SERVICE Période de rapport				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	2
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	66	118	65	84	333	59	58	39	21	177	108	222	92	73	495	1113	1211	513	432	3269
	5	14	3	1	23	-	1	3	-	4	-	1	-	-	1	43	67	21	4	135
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	2	1	1	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	5	12	1	26
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	6	4	5	1	16	1	-	1	2	4	-	-	-	-	-	86	220	91	21	418
	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8	2	-	18
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
	3	2	2	-	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11	8	7	4	30
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	-	-	1	-	1	8	11	2	2	23
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	-	4
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
	8	10	15	-	33	2	2	3	-	7	-	1	-	-	1	74	129	114	1	318
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	6
	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	3
	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
	-	1	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	3	13	2	-	18
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	2	1	-	-	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	3	-	1	1	5
	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	1	1	4	1	-	-	5
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

TRANSPORTEUR	ALLERGIES					BAGAGES					FRET					FRAIS SUPPLÉMENTAIRES				
	Période de rapport					Période de rapport					Période de rapport					Période de rapport				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
KLM Airlines	-	-	-	-	-	3	5	4	2	14	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Korean Air Lines Co.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	12	3	2	-	17	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Lufthansa	-	-	-	-	-	5	2	-	2	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mexicana	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Northwest Airlines	-	-	1	-	1	2	3	-	-	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Olympic Airways	-	-	-	-	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pakistan International	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Plusieurs transporteurs	-	-	-	-	-	-	3	2	-	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Régionnaire	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	3	1	2	3	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Royal Aviation	-	1	-	-	1	3	14	-	-	17	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	-	-	-	-	-	4	2	5	3	14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TACA International	-	-	-	-	-	5	-	-	2	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporteur non précisé	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	-	-	-	-	2	5	4	2	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
US Airways	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
WestJet	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Total	2	2	9	1	14	392	423	235	190	1240	24	18	9	5	56	15	19	20	13	67

LES SUJETS DES PLAINTES

REFUS D'EMBARQUEMENT Période de rapport						PRIX DU BILLET Période de rapport					PROGRAMME POUR GRANDS VOYAGEURS Période de rapport					QUALITÉ DU SERVICE Période de rapport						
1	2	3	4	T		1	2	3	4	T		1	2	3	4	T		1	2	3	4	T
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	2	1	-	3
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		4	-	-	-	4
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	1	-	1
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
-	2	-	-	2		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
-	-	1	-	1		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	1	-	-	1
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
2	1	-	2	5		1	1	1	-	3		-	-	-	-	-		6	4	6	7	23
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		1	1	-	-	2
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
2	-	-	2	4		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		19	3	1	1	24
-	1	-	-	1		-	1	-	-	1		1	-	-	-	1		10	5	-	-	15
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	1	-	-	1
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	1	1
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	1	-	-	1
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		4	1	-	3	8
-	-	-	-	-		-	-	-	1	1		-	-	-	-	-		1	1	4	1	7
-	1	-	-	1		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		1	2	5	6	14
-	-	-	1	1		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		5	-	4	-	9
-	2	-	-	2		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		3	9	4	1	17
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		4	-	-	-	4
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		1	2	-	2	5
2	5	1	-	8		1	3	1	-	5		-	2	-	-	2		45	100	5	-	150
1	-	-	-	1		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		1	-	-	-	1
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	1	-	1
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
3	2	2	1	8		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		19	7	10	9	45
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	1	-	-	1
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		2	1	-	-	3
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		1	-	-	-	1
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	1	-	-	1		1	-	-	1	2
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	2	-	-	2
-	1	2	-	3		-	-	-	-	-		-	2	-	-	2		3	12	6	6	27
1	-	-	-	1		-	-	-	1	1		-	-	-	-	-		4	3	-	1	8
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	3	-	3
-	1	-	-	1		1	-	-	2	3		-	-	-	-	-		1	1	3	-	5
108	171	97	93	469		70	68	49	27	214		109	229	93	74	505		1514	1862	828	510	4714

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

TRANSPORTEUR	RÉSERVATIONS Période de rapport					SÉCURITÉ Période de rapport					HORAIRE Période de rapport				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Aeroflot	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Aerolineas Argentinas	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agences d'Affrètement	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Air Afrique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Canada	82	171	46	60	359	24	66	39	26	155	458	477	241	240	1 416
Air Canada Régional	2	7	3	-	12	-	3	-	-	3	27	27	15	10	79
Air China	-	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Air Creebec	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air France	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	3	2	7
Air Georgian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air India	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Inuit	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Jamaica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air New Zealand	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Air Pacific	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Air Transat A.T.	7	19	12	1	39	16	38	15	4	73	39	126	47	20	232
Alaska Airlines	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	1	3
Alitalia	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	3	8	2	-	13
Alta Flights (Charters)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
America West Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
American Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	7	6	-	34
Ansett Worldwide	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	3	-	-	3
Austrian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bearskin Lake Air Service	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3
Biman Bangladesh Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bradley Air Services	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
British Airways	1	1	-	1	3	-	-	-	1	1	-	3	3	-	6
British Midland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
BWIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Calm Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Canada 3000	3	11	20	-	34	7	11	10	-	28	30	67	140	1	238
Canadien Régional Ltée	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
CanJet	-	3	-	-	3	-	1	-	-	1	-	5	-	-	5
Capital City Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Cathay Pacific Airways	-	-	-	-	-	-	3	1	-	4	-	-	-	-	-
Central Mountain Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
China Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
China Southern Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Continental Airlines	-	2	-	-	2	1	3	-	-	4	2	5	2	1	10
Corse Air International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cubana	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	1	1	-	2	4
Czech Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Delta Air Lines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	4
EgyptAir	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Al Israel Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

LES SUJETS DES PLAINTES

	FUMEUR					BILLETTERIE					MINEURS NON ACCOMPAGNÉS					PASSAGERS TURBULENTS				
	Période de rapport					Période de rapport					Période de rapport					Période de rapport				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	102	181	130	150	563	9	5	8	1	23	8	11	7	5	31
	-	-	-	-	-	-	9	3	1	13	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	5	6	14	7	32	-	2	1	-	3	-	2	2	-	4
	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	2	-	1	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	2	2	2	2	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	1	2	4	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	8	15	44	5	72	-	-	5	-	5	1	6	1	-	8
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	1	-	-	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TABLEAU PRINCIPAL – TOUS LES TRANSPORTEURS ET TOUS

TRANSPORTEUR	RÉSERVATIONS Période de rapport					SÉCURITÉ Période de rapport					HORAIRE Période de rapport				
	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T	1	2	3	4	T
Emirates Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
Finnair OYJ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guyana Airways	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Horizon Air Industries	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
Iberia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Iran Air	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Japan Airlines Company	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Kelowna	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
KLM Airlines	2	2	-	-	4	-	1	1	-	2	1	1	1	3	6
Korean Air Lines Co.	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Labrador Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LACSA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	3
Lufthansa	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2	2	1	1	-	4
Malaysian Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Malev Hungarian	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Martinair Holland N.V.	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Mesa Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Mexicana	-	1	-	-	1	1	-	-	-	1	2	-	-	-	2
Northwest Airlines	-	-	-	2	2	-	-	-	1	1	3	1	1	3	8
Olympic Airways	1	1	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	1	1	5
Pakistan International	1	-	1	1	3	1	-	-	-	1	1	-	-	1	2
Plusieurs transporteurs	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	2	1	3	-	6
Provincial Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
Régionnair	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Royal Air Maroc	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	2	-	1	4
Royal Aviation	3	18	-	-	21	8	12	-	-	20	20	50	1	-	71
Royal Jordanian	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SABENA	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Sata Internacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	2
Singapore Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Skyservice Aviation	1	-	-	1	2	2	12	1	-	15	9	2	7	12	30
SkyWest Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Exploitation AOM	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
SwissAir	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
TACA International	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Thai Airways	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Transavia Airlines C.V.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Transporteur non précisé	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	1	1
TWA Airlines	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
United Air Lines	-	1	-	2	3	1	-	-	-	1	1	13	4	1	19
US Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	-	-	6
Virgin Atlantic Airways	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
WestJet	-	1	-	-	1	-	-	2	-	2	-	1	3	-	4
Total	105	246	86	71	508	66	151	69	34	320	637	819	489	309	2 254

LES SUJETS DES PLAINTES

FUMEUR Période de rapport						BILLETTERIE Période de rapport					MINEURS NON ACCOMPAGNÉS Période de rapport					PASSAGERS TURBULENTS Période de rapport							
1	2	3	4	T		1	2	3	4	T		1	2	3	4	T		1	2	3	4	T	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	1	-	1		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		1	-	-	-	1		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		1	2	2	2	7		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		5	-	-	-	5		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	1	1		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	3	-	1	4		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		1	3	-	-	4		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	1	-	-	1		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		1	-	4	3	8		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		1	-	1	1	3		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		3	-	-	-	3		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		3	14	1	-	18		1	2	-	-	3		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		1	-	-	-	1		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	1	-	-	1		-	-	5	-	5		1	-	-	-	1		-	3	1	1	5	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		1	1	-	-	2		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		1	-	-	-	1		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	1	2	3		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	2	4	-	6		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		2	1	1	-	4		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	-	3	-	3		-	-	-	-	-		-	-	-	-	-	
-	-	-	-	-		-	5	2	5	12		-	-	-	-	-		2	-	2	-	4	
1	1	-	-	2		146	251	228	195	820		12	11	15	1	39		11	24	13	8	56	

Total global

Aeroflot	12	Finnair OYJ	6
Aerolineas Argentinas	6	Guyana Airways	1
Agences d'Affrètement	3	Horizon Air Industries	4
Air Afrique	1	Iberia	1
Air Canada	7 760	Iran Air	2
Air Canada Régional	313	Japan Airlines Company	3
Air China	5	Kelowna	2
Air Creebec	4	KLM Airlines	65
Air France	60	Korean Air Lines Co.	10
Air Georgian	7	Labrador Airways	1
Air India	1	LACSA	53
Air Inuit	4	Lufthansa	37
Air Jamaica	1	Malaysian Airlines	2
Air New Zealand	5	Malev Hungarian	3
Air Pacific	4	Martinair Holland N.V.	3
Air Transat A.T.	902	Mesa Airlines	1
Alaska Airlines	12	Mexicana	15
Alitalia	51	Northwest Airlines	34
Alta Flights (Charters)	4	Olympic Airways	25
America West Airlines	3	Pakistan International	20
American Airlines	90	Plusieurs transporteurs	35
Ansett Worldwide	6	Provincial Airlines	6
Austrian Airlines	3	Régionnair	1
Bearskin Lake Air Service	5	Royal Air Maroc	19
Biman Bangladesh Airlines	1	Royal Aviation	318
Bradley Air Services	8	Royal Jordanian	2
British Airways	50	SABENA	3
British Midland	6	Sata Internacional	4
BWIA	6	Singapore Airlines	3
Calm Air	3	Skyservice Aviation	126
Canada 3000	816	SkyWest Airlines	2
Canadien Régional Ltée	3	Société d'Exploitation AOM	1
CanJet	17	Swissair	1
Capital City Air	5	TACA International	12
Cathay Pacific Airways	10	Thai Airways	3
Central Mountain Air	6	Transavia Airlines C.V.	1
China Airlines	1	Transporteur non précisé	10
China Southern Airlines	3	TWA Airlines	5
Continental Airlines	48	United Air Lines	74
Corse Air International	2	US Airways	21
Cubana	20	Virgin Atlantic Airways	8
Czech Airlines	8	WestJet	33
Delta Air Lines	13	Total	11 276
EgyptAir	4		
El Al Israel Airlines	1		
Emirates Airlines	7		

