

Office
des transports
du Canada



Canadian
Transportation
Agency

RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN



Juillet 2002 à Décembre 2002

Disponible sur divers supports

Canada

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2003

Imprimé et relié au Canada.

ISBN 0-662-67281-X

N° de catalogue TW1-5/2002-2

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 à la 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

Mai 2003

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifce 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 du 1^{er} juillet 2002 au 31 décembre 2002.

La commissaire,

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

Liette Lacroix Kenniff

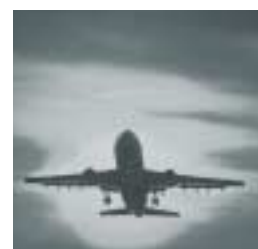
p.j.

TABLE DES MATIÈRES

Message de la commissaire	1
---------------------------------	---

Introduction	5
Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien	5
Le processus de traitement des plaintes	6
Pour joindre la commissaire	7

Constatations	8
Faits intéressants sur la présente période de rapport	12
Période de rapport du 1 ^{er} juillet au 31 décembre 2002	14
Nombre de plaintes reçues	14
Répartition des plaintes par transporteur canadien	15
Répartition des plaintes par transporteur étranger	15
Sujets des plaintes – Tous les transporteurs	16
Sujets des plaintes – Air Canada	18
Sujets des plaintes – Air Transat	20
Sujets des plaintes – Skyservice	22
Sujets des plaintes – Autres transporteurs canadiens	22
Sujets des plaintes – Transporteurs étrangers	23
Qualité du service – Tous les transporteurs	23
Billetterie – Tous les transporteurs	24
Horaires de vols – Tous les transporteurs	24
Manutention des bagages – Tous les transporteurs	25
Programmes pour grands voyageurs – Tous les transporteurs	25
Satisfaction	26
Légitimité des plaintes	27
Règlements des plaintes	28
Plaintes par province, territoire ou autre	29



Tendances des deux dernières années	30
Plaintes reçues par mois en 2001	30
Plaintes reçues par mois en 2002	30
Plaintes réglées par mois en 2001	31
Plaintes réglées par mois en 2002	31
Principaux sujets de plaintes reçus par mois	32
<i>Manutention des bagages</i>	32
<i>Billetterie</i>	32
<i>Programmes pour grands voyageurs</i>	33
<i>Qualité du service</i>	33
<i>Horaires de vols</i>	34

Recommandations	35
------------------------------	----

Les fleurs et les pots	43
-------------------------------------	----



MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Le présent rapport couvre la période de juillet à décembre 2002, des mois pénibles pour les transporteurs aériens, alors que nombre d'entre eux luttent pour leur survie. Dans ces conditions, plusieurs hésitent à accorder une compensation à des clients qui disaient avoir été traités injustement. Le nombre de plaintes reçues a diminué quelque peu depuis la période de grands bouleversements qui a touché l'industrie du transport aérien en 2000 et 2001, mais le mécontentement des consommateurs relativement aux solutions offertes a grandi. Les compagnies aériennes en proie à de sérieuses difficultés financières ont raidi leurs positions : les plaintes deviennent de plus en plus difficiles à traiter.

Beaucoup de plaintes qui parviennent aujourd'hui au Bureau du commissaire sont plus complexes et nécessitent des négociations plus ardues. En outre, cette nouvelle tendance met de plus en plus en cause des transporteurs étrangers qui adoptent parfois une approche particulière au moment de traiter les plaintes de la clientèle. L'incident Travel Way, présenté plus en détails à l'intérieur du rapport, met bien en lumière cette tendance : des lignes aériennes ont refusé de transporter des clients qui avaient acheté des billets dans une agence de voyages agréée et autorisée, parce que celle-ci aurait omis de remettre aux lignes aériennes les sommes payées par les clients.

Dans les pages qui suivent, vous remarquerez que ce rapport est sensiblement différent des quatre rapports précédents, à la fois dans sa présentation et dans son contenu. Étant donné que, conformément aux dispositions de la loi, les rapports doivent porter sur une période spécifique

de six mois, j'ai décidé de concentrer la majeure partie du document à l'analyse de la période concernée afin qu'il soit plus concis. J'estimais que les comparaisons constantes entre les cinq périodes de rapport devenaient répétitives et distraient le lecteur. La situation globale, comparant



deux années complètes : 2001 et 2002— sera représentée par des tableaux et des graphiques qui me semblent plus éloquents. J'ai également introduit dans ce rapport une nouvelle section que j'ai intitulée « Les fleurs et les pots ». Désormais, chaque rapport mettra en vedette les pratiques commerciales exemplaires des transporteurs qui se seront surpassés pour assurer la satisfaction de leurs clients et fera connaître ceux dont les pratiques commerciales pourraient être grandement améliorées.

J'ai la conviction que ce Bureau est parvenu à obtenir des résultats positifs en faveur des voyageurs aériens canadiens. En effet, depuis la création de ce poste en juillet 2000, la majorité des plaignants qui ont fait appel au commissaire pour intervenir en leur nom ont été satisfaits de l'issue des démarches. La plupart des négociations que nous engageons avec les transporteurs se concluent par un meilleur règlement pour le consommateur et par la clarification des règlements tarifaires par le transporteur. En général, les plaintes les plus compliquées sont celles de nature subjective qui portent sur la qualité du service à la clientèle. Même lorsqu'elles admettent avoir failli à leurs obligations en matière de prestation de services, les compagnies aériennes sont réticentes à indemniser le client, par crainte « d'établir un précédent ». À la limite, elles consentent à revoir l'incident avec le personnel impliqué, et promettent d'apporter des correctifs, si nécessaire.

À mon avis, l'amélioration du service à la clientèle contribue grandement à regagner la confiance des consommateurs dans le transport aérien. Devant la précarité du contexte actuel, les transporteurs aériens devraient profiter des occasions qui s'offrent à eux pour poser des gestes concrets afin d'amoiner l'insatisfaction des voyageurs aériens. Le transport aérien ne se limite pas qu'au simple vol entre le point A et le point B, il implique également un service de qualité. Les questions de sûreté et de sécurité demeurent sans contredit prioritaires, mais elles ne doivent pas éclipser complètement la question du service à la clientèle. Je surveillerai de près la situation pour m'assurer que les compagnies persévèrent dans l'amélioration du service à la clientèle.

Cela dit, puisque les plaintes demeurent le plus important outil de recherche en vue de l'amélioration des services, de nombreuses compagnies aériennes américaines de même que les membres de l'Association des transporteurs aériens européens (AEA) révèlent désormais leurs résultats en matière de service à la clientèle, et les comparent entre eux, notamment en ce qui a trait à la ponctualité et aux incidents relatifs aux bagages égarés. Si nos transporteurs aériens canadiens faisaient de même, l'entière divulgation du nombre de plaintes qu'ils reçoivent permettrait au public de porter un jugement éclairé sur leurs mérites respectifs. De plus, en présentant volontairement des données essentielles sur la qualité de leurs services, les compagnies aériennes canadiennes prouveraient leur engagement, individuel et collectif, à fournir les meilleurs services possibles à leurs clients.

En examinant plus attentivement les plaintes contenues dans ce rapport, nous constatons de bonnes et de moins bonnes nouvelles. Du côté positif, nous remarquons une réduction marquée des plaintes se rapportant au programme Aéroplan. Je présume que cette diminution des plaintes est due aux améliorations qu'Aéroplan a apportées à ses pratiques commerciales. Bien que je sois convaincue que ces changements soient le résultat des nombreuses plaintes qu'Air Canada a reçues de ses membres Aéroplan, je ne peux m'empêcher de croire que ce Bureau a contribué, par son intervention, à provoquer ces changements. Il semble qu'Aéroplan soit parvenu à éliminer les mécontentements à l'endroit du programme, notamment en ce qui concerne le service téléphonique et la disponibilité des sièges, de sorte à rendre ses clients plus heureux.

En revanche, les problèmes concernant la billetterie, tels que les difficultés à obtenir un remboursement et les frais supplémentaires à payer, sont à la hausse et représentent maintenant la deuxième raison la plus invoquée pour porter plainte. Les voyageurs continuent d'exprimer leur insatisfaction sur la façon dont les compagnies aériennes présentent leurs prix dans leurs annonces publicitaires, malgré les promesses faites par l'Association du transport aérien du Canada pour rendre le coût total des voyages plus transparent.

Dans mon dernier rapport, j'ai fait une recommandation concernant les problèmes relatifs aux billets d'avion et je suis heureuse de constater que le ministre des Transports a prévu des dispositions au projet de loi C-26, présenté à la Chambre des communes en février 2003, pour régler la question de la transparence du prix des billets. Cela m'incite à recenser d'autres problèmes systémiques que devraient résoudre les transporteurs aériens. Dans cette optique, les recommandations comprises dans ce rapport portent sur le dédommagement pour les délais prolongés; la limite de responsabilité accrue pour les bagages égarés ou endommagés; l'acceptation non contestée des billets émis par des agents agréés; et la redéfinition des lignes de conduite des compagnies aériennes en ce qui a trait aux mineurs non accompagnés.

Notre processus de traitement des plaintes est revu et amélioré constamment afin de le rendre plus simple et plus accessible au public canadien. Nous avons eu recours à plusieurs outils de communication (site Web, brochures, campagnes publicitaires,

conférences, participation à des salons commerciaux et à des expositions, etc.) pour informer les voyageurs de l'existence du Bureau, des pouvoirs et des responsabilités de l'Office des transports du Canada en la matière, et de la procédure pour déposer une plainte relative au transport aérien. À cet effet, j'ai rencontré différents groupes représentant les consommateurs, l'industrie et les agents de voyages, et j'ai accordé plusieurs entrevues aux médias.

Mon expérience au sein de l'industrie du transport aérien combinée à mon expérience actuelle à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, m'aide à mieux comprendre les besoins des consommateurs et des transporteurs en vue d'améliorer, pour le bénéfice de tous, la qualité du service offert au Canada. Je crois fermement qu'ensemble nous pouvons trouver des solutions aux problèmes particuliers et systémiques qui affligent le transport aérien en provenance, à destination et à l'intérieur du Canada, et ainsi, améliorer la qualité des services aux consommateurs.

La commissaire aux plaintes relatives au transport aérien,



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 à titre de 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*, la commissaire est chargée 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 la commissaire aurait constaté.

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

Comme le transport aérien intérieur est largement déréglementé, les transporteurs exploitant des vols nationaux 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 cependant 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 les 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 communiquer ces tarifs au 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.

La 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 la commissaire reçoit une plainte qui soulève plusieurs questions, dont certaines ne sont pas de son ressort, elle traitera les questions qu'elle est habilitée 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 le plus grand nombre de plaintes possible sans l'intervention d'une tierce partie.

La commissaire conseille donc aux clients insatisfaits d'adresser d'abord leur plainte au transporteur aérien concerné, par écrit. Si un client envoie une plainte directement à la 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 le délai indiqué et de communiquer à la commissaire les mesures prises pour remédier au problème faisant l'objet de la plainte. Ces plaintes sont dites de **niveau I**. Le traitement des plaintes de niveau I requiert peu d'intervention de la part du personnel du Bureau du commissaire.

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 à la commissaire pour qu'elle l'examine personnellement. Elle interviendra auprès d'un transporteur lorsqu'elle estime que ce dernier n'a pas réglé une plainte de façon appropriée. L'intervention de la commissaire s'est révélée très efficace pour résoudre de nombreuses plaintes.

La 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 leurs tarifs. Il peut aussi obliger les transporteurs à indemniser un passager pour les dépenses qu'il a dû engager en raison de leur inobservation des obligations prévues dans leurs tarifs. Toutefois, l'Office n'a pas le pouvoir d'obliger les transporteurs à dédommager des passagers pour, par exemple, les souffrances et douleurs, l'angoisse, la perte de jouissance et la perte de revenu qu'ils auraient subies. Il appartient aux tribunaux civils de trancher ces questions.

Pour joindre la commissaire

Les plaignants qui ont d'abord adressé leur plainte au transporteur concerné, mais qui n'ont pas obtenu une réponse satisfaisante, sont invités à faire parvenir leur plainte par écrit à la commissaire par la poste, par télécopieur ou en remplissant le formulaire de plainte 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 4 926 appels de consommateurs entre le 1^{er} juillet 2002 et le 31 décembre 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 également des publications et des liens utiles vers les sites d'organismes du transport aérien, ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur et adresses (postales) des représentants du service à la clientèle de divers transporteurs.



CONSTATATIONS

Le présent rapport couvre la période du 1^{er} juillet 2002 au 31 décembre 2002, six mois au cours desquels les transporteurs aériens s'efforçaient toujours de résister aux contre-coups des événements du 11 septembre 2001. Le niveau de passagers est demeuré bas durant toute cette période, ce qui a entraîné des difficultés financières chez plusieurs transporteurs offrant des vols réguliers avec service complet. Par conséquent, nous avons assisté, pendant ces six mois, à l'introduction, ou à la hausse, d'un certain nombre de suppléments imposés par les transporteurs dans le but de les aider à surmonter leurs difficultés financières. Des frais supplémentaires pour, par exemple, l'assurance, la sécurité et l'essence, font désormais partie de la norme chez la plupart des transporteurs, et ceux-ci semblent de plus en plus enclins à exiger de tels suppléments.

Aux prises avec un environnement économique extrême, il est fort probable que les transporteurs réagiront en réduisant les services à tous les échelons de la compagnie et, dans une certaine mesure, nous avons pu le constater avec l'émergence de Zip et Tango au sein de la famille Air Canada. Il est intéressant de constater cependant, que de nombreux consommateurs paraissent prêts à se priver des avantages d'un vol avec service complet si la réduction du prix en vaut la peine. D'où le succès continu de WestJet et l'apparition de nouveaux transporteurs comme CanJet, Jetsgo et Zoom. Dans ces conditions, Zip et Tango ne sont que des réactions raisonnables à la concurrence au sein d'une industrie où les attentes des clients semblent avoir changé pour de bon.

Ce constat se confirme par le fait que j'ai reçu très peu de plaintes au sujet de ces

options à prix réduit. Au cours de la période sur laquelle porte ce rapport, je n'ai reçu que dix plaintes concernant Jetsgo, huit se rapportant à WestJet et deux ayant trait à CanJet (les données pour Tango et Zip sont comprises dans les statistiques relatives à Air Canada et ne sont pas disponibles séparément).

Jusqu'à un certain point, le nombre peu élevé de plaintes peut s'expliquer par le modèle d'entreprise de ces transporteurs à prix d'aubaine qui est axé sur les vols de courte durée entre deux villes et comporte peu ou pas de correspondances intercompagnies. Ceci entraîne la diminution des risques de voir surgir des problèmes à cause de correspondances manquées et de bagages retardés. On doit présumer également que les passagers qui font le choix de voyager sur ces vols avec service réduit sont peu exigeants quant à la prestation de service qu'on leur proposera et ils sont donc moins portés à se plaindre. De plus, l'élimination d'éléments complémentaires tels que les divertissements à bord et les repas, diminue considérablement le nombre de contrariétés possibles des passagers. Il est clair que l'absence de repas élimine radicalement les plaintes au sujet de la qualité des mets!

En revanche, ces nouveaux transporteurs semblent se faire un point d'honneur d'assurer la satisfaction de leurs clients; lorsque des problèmes inévitables surgissent, ils s'en occupent dans les plus brefs délais et de façon efficace et équitable, de sorte que les voyageurs ne voient pas la nécessité de faire appel à mes services.

On est en droit de s'attendre à ce que la famille Air Canada – à titre de plus grand transporteur au Canada – qui est composée



à ce jour d'Air Canada, d'Air Canada Jazz, de Tango et de Zip, reçoive plus de plaintes que n'importe quel autre transporteur, canadien et étranger, et c'est effectivement le cas. Au cours de la présente période de rapport, 76 % des plaintes qui me sont parvenues concernant des transporteurs canadiens concernaient des problèmes visant l'un des membres de la famille Air Canada. Cela dit, je dois souligner que la quantité de plaintes que je reçois au sujet d'Air Canada est proportionnelle à sa part évidente du marché du transport aérien canadien, et que plusieurs indices nous prouvent que la compagnie a accru son niveau de service depuis l'été mouvementé de l'année 2000. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a plus lieu d'améliorer la prestation des services chez Air Canada, bien au contraire. Cependant, dans la période visée par ce rapport, de juillet à décembre 2002, on constate une nette tendance vers l'amélioration.

D'autre part, je suis préoccupée par le nombre et la nature des plaintes que j'ai reçues au sujet de deux autres transporteurs canadiens, Air Transat et Skyservice, qui sont de bien plus petite taille qu'Air Canada. Chacune de ces deux compagnies faisait l'objet, respectivement, de 9 % de l'ensemble des plaintes qui me sont parvenues sur des transporteurs canadiens. C'est la raison pour laquelle, pour la première fois, ce rapport comprend une répartition détaillée des plaintes qui m'ont été transmises concernant ces deux transporteurs.

Lorsque ces transporteurs opèrent des vols nolisés, les billets d'avion font partie de forfaits vendus exclusivement par l'entremise de voyagistes qui se chargent normalement de régler les problèmes des passagers. Les transporteurs assument que leur responsabilité se limite à transporter les passagers du point A au point B.

Cependant, au cours des dernières années, Air Transat est entré sur le marché des vols réguliers et offre des horaires de vols vers la France et Cuba. La société aérienne a également acquis une licence pour effectuer des vols réguliers internationaux, ce qui lui permet d'assurer des vols entre le Canada et les États-Unis. Air Transat exploite également quelques vols intérieurs entre Toronto et des villes de l'Ouest telles que Vancouver et Calgary. Néanmoins, comme Air Transat continue de vendre ses billets principalement par l'entremise de voyagistes comme Vacances Air Transat, on dirait que ses réactions face aux problèmes d'exploitation demeurent celles d'un transporteur nolisé : le service aux clients n'a pas suivi l'évolution vers celui d'un transporteur dit "régulier".

Bien que Skyservice possède aussi une licence pour offrir un service régulier international et qu'il assure certains vols réguliers entre le Canada et les États-Unis, ses vols demeurent principalement de type nolisé. Cependant ses alliances avec Sunquest et Conquest Vacations en font quand même un acteur important sur le marché du transport aérien canadien et lui permettent d'exploiter quelques vols intérieurs pour le compte de Conquest Vacations.

Le plus grand nombre de plaintes reçues au sujet d'Air Transat et de Skyservice portaient sur des problèmes de qualité du service, plus précisément 28 % dans le cas d'Air Transat et 44 % dans le cas de Skyservice. En second lieu venaient les plaintes concernant les horaires de vols, y compris les retards prolongés et le devancement des heures de vols, dans une proportion de 25 % pour Air Transat et de 24 % pour Skyservice. Enfin, les problèmes de bagage comptaient pour 16 % du total des plaintes chez Air Transat et pour 14 % chez Skyservice.



Bon nombre des plaintes reçues contre ces deux transporteurs sont de nature systémique, et les problèmes décelés ne semblent pas s'améliorer. En février 2002, mon prédécesseur, Bruce Hood, a rencontré le personnel de direction d'Air Transat afin de lui faire part de ses préoccupations relativement au niveau de service de la compagnie.

À ce moment, la direction l'avait informé qu'elle était au courant de ces problèmes et qu'elle avait pris les moyens nécessaires pour les résoudre. À en juger par les plaintes qui me sont parvenues au cours des six derniers mois, beaucoup de ces problèmes tardent à être réglés.

PROBLÈMES SYSTÉMIQUES

Si le règlement des plaintes des particuliers s'avère son objectif premier, l'une des plus importantes tâches du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est de cerner les problèmes systémiques et de les résoudre.

La commissaire a reçu plusieurs plaintes concernant l'état de certains avions de la compagnie Air Transat. Voici quelques-uns des commentaires tirés de ces plaintes :

- « [...] Bien que j'aie été la première personne à me servir des toilettes à l'avant de la cabine depuis l'embarquement, la pièce était répugnante. Le plancher était jonché de papier de toilette, d'eau et d'autres matières poisseuses. Le siège d'aisance étant entouré d'eau (?) et de déchets, de sorte que j'ai dû le laver et l'assécher moi-même pour pouvoir l'utiliser. De plus, la mauvaise odeur rappelait celle de toilettes extérieures. Lorsque j'ai fait remarquer à l'hôtesse que les toilettes avaient besoin d'être nettoyées, celle-ci m'a répondu que "c'est toujours comme ça, parce que la chasse d'eau ne fonctionne jamais correctement." »
- « [...] La toilette à l'avant de la cabine a débordé et a refoulé. L'odeur, même avec la porte fermée, était pire qu'au début du vol [...] et nous, les passagers en classe Club, avons dû nous déplacer vers l'arrière de l'avion où nous avons trouvé des files d'attente de plus de 10 personnes. L'odeur était comparable et une seule des trois toilettes fonctionnait. »
- « [...] Nous n'avons pas eu d'eau pendant 7 1/2 heures. Il nous était impossible de demander une boisson chaude, nous étions incapable d'actionner la chasse d'eau, nous ne pouvions pas nous laver les mains ou le visage, bref cet avion n'était pas en état de voler. »
- « [...] Une fois en vol, on nous a gentiment informé qu'on ne pourrait nous servir de boisson chaude (ce qui n'était pas trop grave) [...] Mais on a omis de nous mentionner le plus important : que nous ne pourrions utiliser les toilettes. C'était insalubre et dégoûtant!!! Peu de temps après le décollage, l'odeur de l'urine et des excréments a commencé à envahir la cabine [...] puis il y a eu l'odeur d'un pauvre passager qui vomissait quatre rangées derrière nous. Et qu'a utilisé le personnel à bord pour nettoyer le dégât??? Sûrement pas de l'eau! Avec quoi s'est-il lavé les mains??? Quelques gouttes d'eau provenant de bouteilles d'eau laissées dans les toilettes! Et après tout cela, nous avons eu le bonheur d'inhaler le désodorisant dont l'odeur pouvait rendre quiconque malade. »



En réponse à de telles plaintes, Air Transat a l'habitude de fournir, comme « preuve de sa bonne volonté », un bon d'échange d'une valeur de 50 \$ applicable à un futur voyage ainsi qu'une note explicative semblable à celles ci-dessous :

- « Dans certains cas, lorsqu'il y a une consommation excessive d'eau ou des problèmes techniques avec le réservoir d'eau ou avec le traiteur, il se peut qu'il y ait pénurie d'eau pendant le vol. Soyez assuré que nous comprenons le désagrément que cela peut causer et nous nous en excusons. » (24 avril 2001)
- « Nous nous excusons des problèmes survenus avec les toilettes de la section Club. Bien que nos dossiers internes indiquent que l'avion a été réparé et nettoyé conformément à nos normes de procédures avant le décollage, nous avons rapporté comme il se doit ce problème à notre Service d'entretien en vue d'un examen interne. » (24 octobre 2002)

Dans la réponse qu'a envoyée Air Transat au commissaire relativement à ces « problèmes de plomberie », le transporteur n'a pas semblé reconnaître l'émergence de problèmes répétitifs avec l'alimentation en eau et le mauvais fonctionnement des toilettes à bord de ses avions.

Inquiets que ces plaintes témoignent d'un problème systémique avec les avions d'Air Transat et déçus que le transporteur ne semble pas disposé à reconnaître les problèmes et à les régler de façon concluante, la commissaire et son personnel ont entrepris de trouver des ressources capables de résoudre ces problèmes. Après avoir suivi plusieurs fausses pistes, il a suffi d'un appel à Santé Canada pour déterminer que les questions sanitaires à bord des avions canadiens étaient de son ressort. Les plaintes ont été transmises aux fonctionnaires de Santé Canada qui ont inspecté les conditions à bord des avions du transporteur.

Après inspection, Santé Canada a estimé que la capacité du réservoir d'eaux usées de certains avions d'Air Transat était insuffisante pour le nombre de passagers transportés. La compagnie a accepté d'accroître la capacité du réservoir d'eaux usées sur les avions en question sous réserve de l'approbation de Transports Canada.

Depuis lors, le nombre de plaintes relatives aux conditions sanitaires à bord des avions d'Air Transat a diminué considérablement.



Le nombre de plaintes reçues a continué de chuter pendant la période dont il est question dans le présent rapport. Entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002, 731 plaintes me sont parvenues. Il s'agit de la plus petite quantité de plaintes reçues au cours d'une période de six mois depuis la création de ce Bureau en juillet 2000. Toutefois, les chiffres ne disent pas tout.

La plus grande diminution dans le nombre de plaintes reçues concerne les plaintes qui n'ont pas, dans un premier temps, été traitées par les transporteurs. Ces plaintes, qui sont dites de niveau I, sont simplement transmises au transporteur en question par mon personnel et sont accompagnées d'une demande enjoignant ce dernier de traiter la plainte dans un délai donné, puis d'envoyer

une copie de sa réponse au Bureau du commissaire. Au cours de cette période de rapport, le Bureau n'a reçu que 304 plaintes de niveau I en comparaison aux 748 plaintes qui lui avaient été adressées pendant la même période de six mois en 2001.

Cependant, le nombre de plaintes qui me sont parvenues de la part de voyageurs qui se sont dits insatisfaits des résultats obtenus après avoir tenté de régler – directement ou par l'intermédiaire du processus de traitement des plaintes du niveau I – le problème avec le transporteur, est demeuré assez constant tout au long des 30 mois d'existence de ce Bureau.

Ces plaintes sont dites de niveau II. Nous avons reçu 305 de ces plaintes durant la période de six mois examinée dans ce rapport en comparaison aux 291 plaintes qui nous avaient été transmises pendant la même période de six mois en 2001.

Malgré que le nombre de plaintes de niveau II reçues soit demeuré presque stable, les problèmes soulevés dans ces plaintes deviennent plus complexes. Ainsi, nous nous retrouvons à essayer de convaincre les transporteurs qui ont déjà répondu « Non » à une plainte compliquée, que la requête du client est légitime et mérite plus de considération. Il n'est donc pas surprenant qu'une telle démarche implique parfois une suite interminable d'échanges pointus entre le Bureau du commissaire et le transporteur. Ce qui est encourageant, c'est que pour environ 60 % des plaintes de niveau II qui ont été réglées, nous avons réussi à obtenir un meilleur règlement que ce que le consommateur était lui-même parvenu à se faire accorder par le transporteur.

Cela ne veut pas dire que 60 % des plaignants de niveau II ont été pleinement satisfaits des résultats de leur plainte. Après

tout, ce qui peut sembler être un dédommagement tout à fait approprié pour un tiers impartial peut paraître totalement inadéquat à la personne dont les vacances ont été gâchées, ou dont les objets personnels ont été perdus ou endommagés.

Néanmoins, 50 % des plaignants dont les plaintes de niveau II ont été réglées pendant cette période de rapport nous ont affirmé être pleinement satisfaits du dénouement de leur affaire. Un autre 16 % des plaignants nous ont fait part qu'ils étaient satisfaits en partie des résultats obtenus, tandis que 34 % des plaignants se sont dits déçus de l'issue de leur démarche.

Nous considérons qu'un autre 10 % des plaintes de niveau II qui nous sont parvenues n'étaient pas justifiées compte tenu que l'incident qui y était décrit n'était pas suffisamment sérieux pour donner droit à un dédommagement supplémentaire de la part du transporteur. Cela ne signifie pas que ces plaintes étaient frivoles ou vexatoires. À vrai dire, j'ai reçu très peu de ces plaintes. Cela signifie simplement que nous avons estimé que l'indemnité offerte par le transporteur était appropriée aux circonstances.

Faits intéressants sur la présente période de rapport

- 83 % de l'ensemble des 731 plaintes reçues durant cette période visaient 12 transporteurs;
- 70 % des plaintes reçues se rapportaient à des transporteurs canadiens;
- 76 % des plaintes reçues contre des transporteurs canadiens concernaient Air Canada et ses affiliés;
- 9 % des plaintes reçues contre des transporteurs canadiens concernaient Air Transat;

- 9 % des plaintes reçues contre des transporteurs canadiens concernaient Skyservice;
- 21 % des plaintes reçues contre des transporteurs étrangers se rapportaient à KLM, tandis qu'un autre 13 % des plaintes concernaient Northwest Airlines, une compagnie associée à KLM;
- 14 % des plaintes reçues contre des transporteurs étrangers visaient British Airways.

Les 731 plaintes qui nous sont parvenues au cours de cette période de rapport soulevaient 1 087 problèmes :

- 30 % de ces problèmes portaient sur la qualité du service;
- 21 % portaient sur la billetterie;
- 15 % portaient sur les horaires de vols;
- 14 % portaient sur des bagages perdus, endommagés ou retardés.

Des 963 plaintes réglées au cours de cette période de rapport :

- 511 étaient des plaintes de niveau I;
- 351 étaient des plaintes de niveau II;
- 101 ont été transmises à d'autres autorités telles que l'Office des transports du Canada, Transports Canada, l'Agence des douanes et du revenu du Canada et le Bureau de la concurrence.

Les plaignants cherchaient à obtenir différents règlements. Plusieurs d'entre eux souhaitaient un dénouement comportant plus d'une solution, par exemple une indemnisation et des excuses, ou encore un remboursement et un changement dans la politique de la compagnie.

- Dans 30 % des cas réglés, les plaignants désiraient une indemnité supplémentaire de la part du transporteur;
- Dans 26 % des cas réglés, les plaignants voulaient obtenir des explications aux problèmes survenus;
- Dans 21 % des cas réglés, les plaignants souhaitaient recevoir un remboursement du transporteur.

En ce qui concerne les plaintes de niveau I, les plaignants doivent nous informer dans les 30 jours suivant la réception de la réponse du transporteur s'ils sont mécontents de la façon dont le transporteur a traité leur plainte. En l'absence d'un tel avis, nous présumons que les plaignants sont satisfaits du règlement que leur a proposé le transporteur.

Des 511 plaintes de niveau I réglées au cours de cette période de rapport :

- 71 % des plaignants ont affirmé être pleinement satisfaits;
- 3 % des plaignants nous ont informés qu'ils étaient partiellement satisfaits des résultats obtenus;
- 25 % des plaignants nous ont fait savoir qu'ils étaient mécontents des résultats obtenus et nous ont demandé de classer leur dossier parmi les plaintes de niveau II.

Des 351 plaintes de niveau II réglées pendant cette période de rapport :

- 50 % des plaignants nous ont avisés qu'ils étaient pleinement satisfaits de l'issue de leur démarche;
- 16 % nous ont prévenus qu'ils étaient partiellement satisfaits;
- 34 % nous ont dit qu'ils étaient déçus du dénouement de leur plainte.

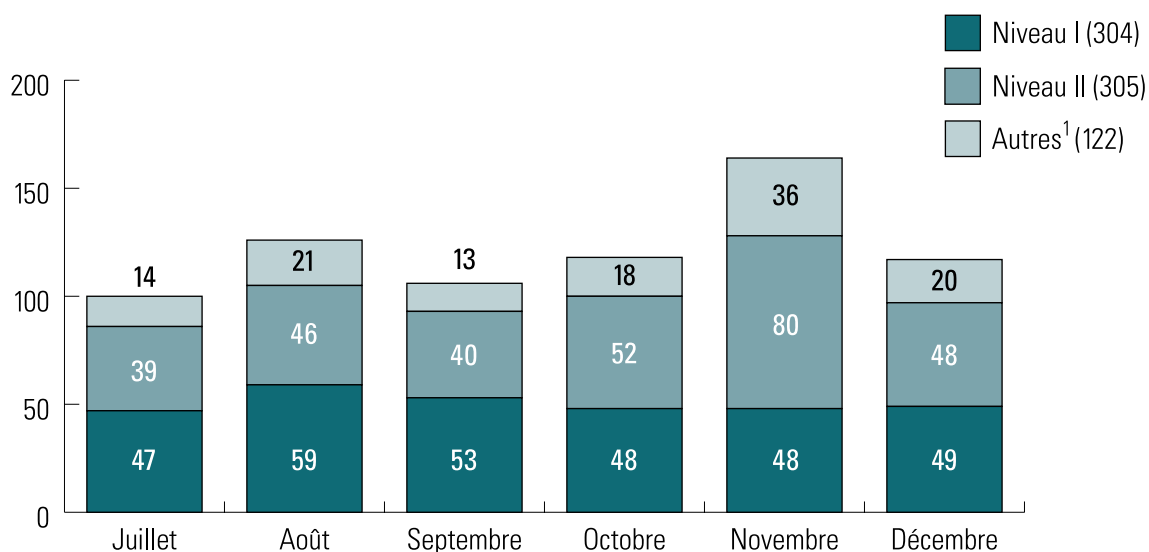


Période de rapport du 1^{er} juillet au 31 décembre 2002

Les tableaux et les diagrammes qui suivent exposent en détail les plaintes reçues et réglées au cours de la présente période de rapport. Les statistiques sur l'état des plaintes ont été recueillies le 3 janvier 2003.

Nombre de plaintes reçues

Le nombre de plaintes, par type, que le Bureau du commissaire a reçues entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :

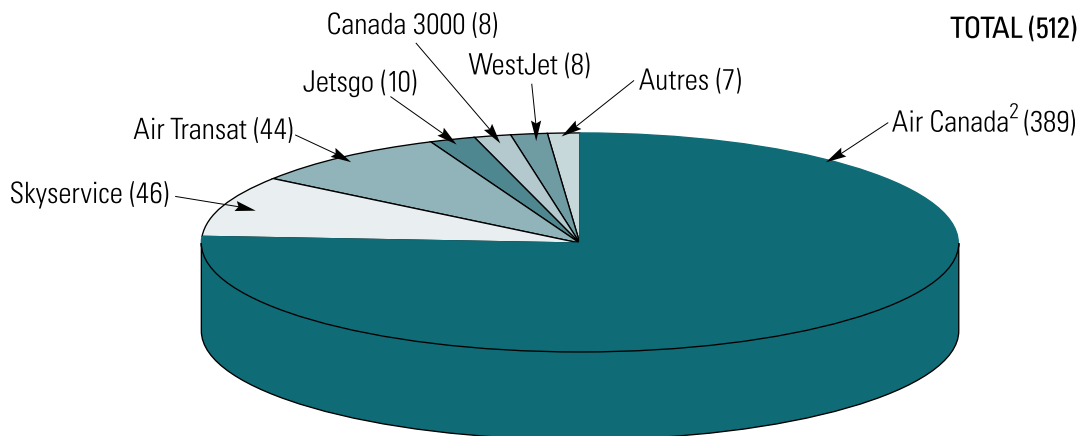


¹ « Autres » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organismes du gouvernement.

- Sur les 731 plaintes reçues au cours de la présente période de rapport, 42 % étaient des plaintes de niveau II qui nécessitaient une enquête approfondie de la commissaire et du personnel chargé des enquêtes sur les plaintes; 41 % étaient des plaintes de niveau I qui n'avaient pas encore été examinées par les transporteurs concernés; et 17 % étaient des plaintes qui n'étaient pas du ressort du commissaire et qui ont été envoyées aux autorités compétentes.

Répartition des plaintes par transporteur canadien

Entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002, le nombre de plaintes reçues contre les six transporteurs aériens canadiens dont le nom était le plus fréquemment mentionné par les plaignants se répartit comme suit :



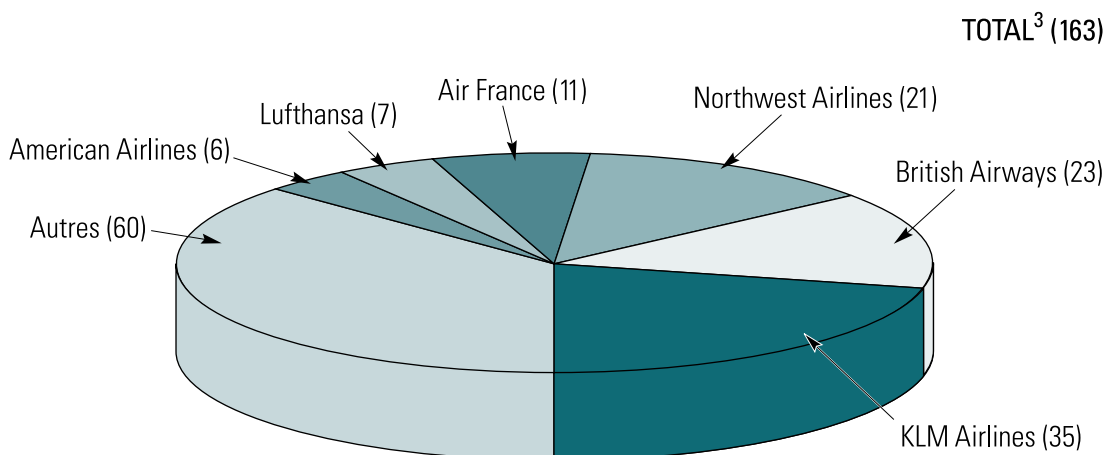
² Comprend Air Canada et ses affiliés.

- 76 % des plaintes qui nous sont parvenues contre des transporteurs canadiens pendant la présente période de rapport concernaient Air Canada et ses affiliés.



Répartition des plaintes par transporteur étranger

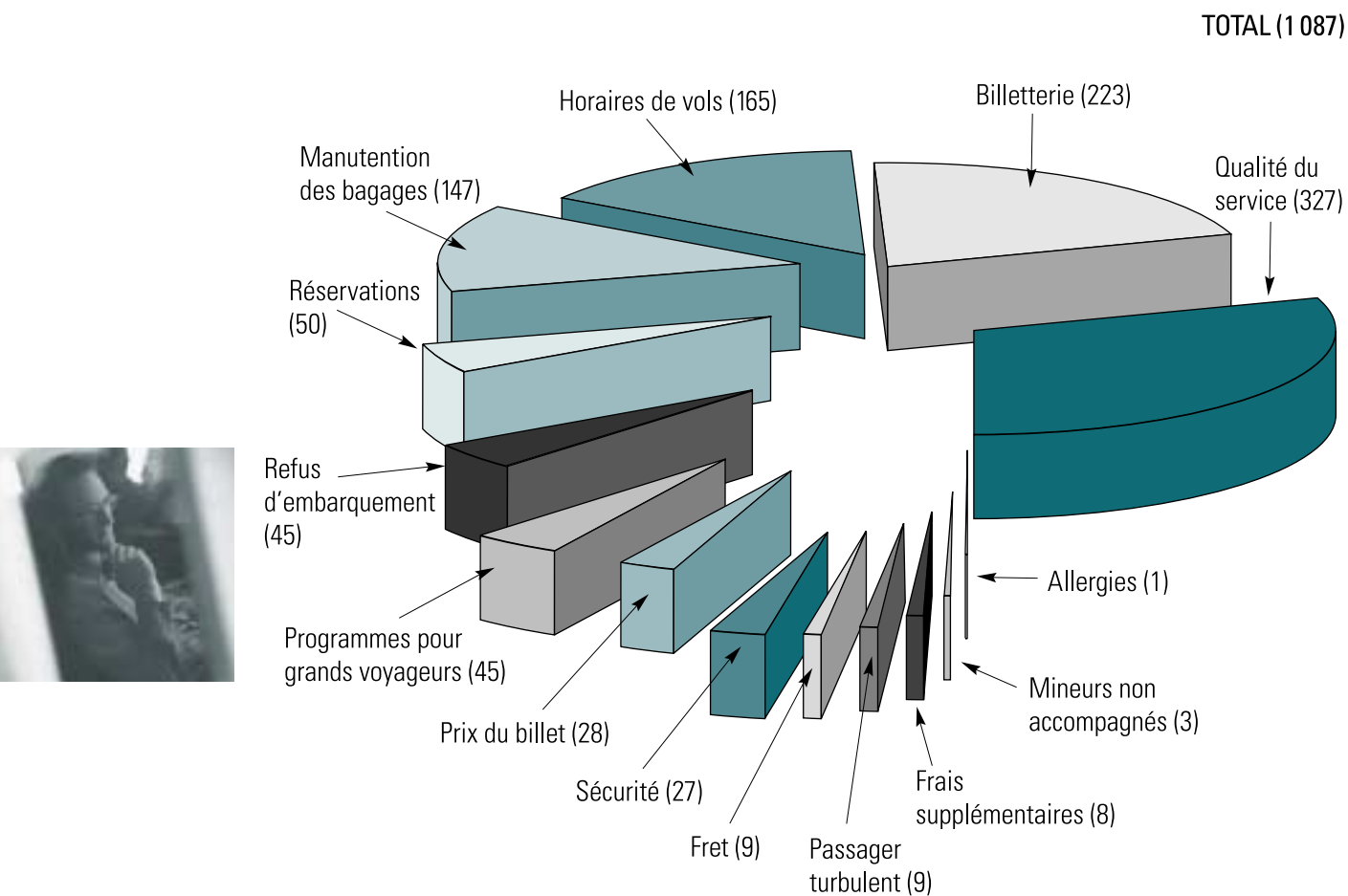
Le nombre de plaintes reçues, entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002, contre les six transporteurs aériens étrangers dont le nom était le plus fréquemment mentionné par les plaignants se répartit comme suit :



³ Ne compte pas les 56 plaintes relatives à des transporteurs non identifiés.

Sujets des plaintes – Tous les transporteurs

Pendant la période du 1^{er} juillet au 31 décembre 2002, le nombre de plaintes reçues contre l'ensemble des transporteurs se répartit, selon les sujets, comme suit :



- Du nombre total de questions soulevées dans les plaintes reçues au cours de cette période de rapport, 30 % portaient sur la qualité du service; 21 % sur la billetterie; 15 % sur les horaires de vols; et 14 % sur la manutention des bagages.
- Les plaintes se rapportant à la billetterie, qui comprennent entre autres les questions de remboursement et de frais supplémentaires, sont passées, en importance, de la troisième à la deuxième place.

VOTRE BILLET D'AVION EST-IL VALIDE? – L'HISTOIRE TRAVEL WAY

Bien que votre billet soit en apparence tout à fait conforme, il peut arriver qu'il soit refusé par votre transporteur lorsque vous le présentez le jour du départ.

Pendant la semaine du 14 octobre 2002, Travel Way Services, une petite agence de voyages établie dans un centre commercial en banlieue de Toronto, a vendu près de 800 billets d'avion. Tous les billets ont été vendus au comptant à des clients sans méfiance qui prévoyaient rendre visite à leur famille en Asie, en Afrique ou aux Antilles durant la période des Fêtes.

Vraisemblablement, l'agence de voyages n'a pas remis aux compagnies aériennes les quelque 1,5 million de dollars qu'elle a encaissés.

Les personnes qui avaient acheté leurs billets chez Travel Way ont appris des représentants des compagnies aériennes en question que leurs billets étaient invalides et que, si elles voulaient voyager tel que convenu, elles devaient se procurer de nouveaux billets sans grand espoir de se faire rembourser la somme d'argent qu'elles avaient versée initialement à l'agence de voyages.

Normalement, le mandat du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est d'examiner les plaintes seulement une fois que les compagnies aériennes les ont traitées. Toutefois, au début novembre, lorsque le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario (CITO) et les forces policières de Toronto ont joint la commissaire, elle s'est immédiatement portée volontaire pour intervenir en faveur de ces consommateurs qui ne disposaient d'aucun autre recours. Le CITO ne protège les consommateurs que lorsqu'ils sont victimes de la faillite d'une agence de voyages ou d'un voyageur, ou lorsqu'ils demandent le remboursement du dépôt sur un billet qui ne leur a pas été livré.

Les membres du personnel du Bureau du commissaire se sont donc mis au travail. Ils ont communiqué avec l'Association du transport aérien international (IATA) et toutes les lignes aériennes en question, et ont tenté à plusieurs reprises de convaincre ces dernières d'accepter les billets d'avion tels qu'ils avaient été émis. Les compagnies aériennes ont répondu de différentes façons.

Certaines compagnies ont refusé catégoriquement d'accepter les billets qu'avait vendus Travel Way. Les plaintes reçues contre ces transporteurs ont été portées devant l'Office des transports du Canada.

D'autres compagnies aériennes ont forcé les consommateurs qui désiraient toujours voyager à acheter de nouveaux billets, les avisant au terme de l'enquête qui s'imposait, on considérerait un remboursement du billet original acheté chez Travel Way.



Au 31 décembre 2002, les enquêtes n'étaient toujours pas terminées. Les plaintes contre ces transporteurs demeurent en suspens.

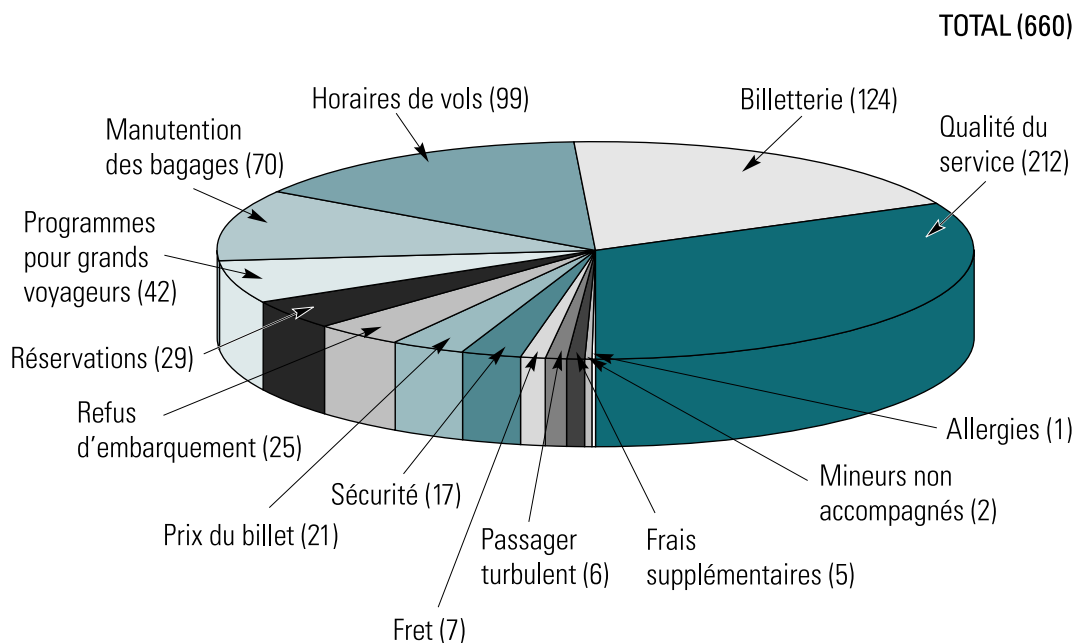
Deux compagnies aériennes se sont démarquées des autres : British Airways et British West Indies Airlines ont toutes deux consenti à ce que leurs clients voyagent tel que prévu, sans frais supplémentaires. Au moment où British Airways a décidé d'accepter les billets, un consommateur avait déjà acheté deux nouveaux billets pour ses parents afin qu'ils puissent rendre visite à leur famille en Inde, et le couple de personnes âgées étaient en train d'effectuer son voyage. British Airways a présenté ses excuses au fils et lui a offert deux billets de remplacement afin de l'indemniser pour ceux qu'il avait achetés.

Je trouve inacceptable qu'on pénalise le consommateur qui a acheté un billet en bonne et due forme chez un agent agréé de la ligne aérienne. Les malversations d'une agence de voyage qui a négligé de respecter ses obligations contractuelles envers les compagnies aériennes qu'elle représente ne devraient pas devenir le fardeau des clients.



Sujets des plaintes – Air Canada

Le nombre de sujets de plaintes reçus contre Air Canada et ses affiliés, entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :



DÉDOMMAGEMENT POUR BAGAGES PERDUS

Les transporteurs limitent leur responsabilité en ce qui a trait aux bagages perdus, et il se peut que vous ne receviez même pas l'indemnité maximale si votre valise est égarée.

Un voyageur devait effectuer le trajet de Toronto à New Delhi à bord d'un avion de KLM, avec une correspondance à Amsterdam. Au départ, son vol KLM accusant un retard, on l'a transféré sur un vol d'Air Canada, lequel a également été retardé. Constatant qu'il avait raté son vol de correspondance pour New Delhi, il a changé ses plans et a décidé tout simplement de revenir au Canada. Malheureusement, ses valises, elles, ont continué leur trajet, et ne sont jamais revenues.

À l'issue du traitement de la demande d'indemnisation que le plaignant a fait parvenir à Air Canada relativement à ses bagages perdus, le transporteur lui a offert un chèque de 1 057 \$. Il semble que la compagnie ait calculé ce montant en ayant recours à un tableau standard des poids afin de déterminer le poids des bagages, puisque le poids réel n'avait pas été retenu au moment de l'enregistrement. Ce tableau, créé par l'IATA il y a plusieurs années, sert de guide pour les transporteurs au moment de traiter les réclamations pour les bagages perdus. La responsabilité des transporteurs est limitée au poids estimé de l'article et n'est pas du tout liée à la valeur actuelle des biens perdus.

Un examen du tarif d'Air Canada a permis d'établir que sa responsabilité en ce qui a trait aux bagages perdus est limitée à 20 \$ américains par kilogramme, pour un maximum de deux valises par passager, et que chaque valise peut peser jusqu'à 32 kilogrammes. Comme le tarif d'Air Canada ne prévoit aucune disposition quant à l'utilisation d'un tableau standard des poids, cette divergence entre la politique et les pratiques d'Air Canada a été signalée au transporteur.

À la suite de conversations téléphoniques, d'échanges de courriels et de notes de service, ainsi que de réunions, Air Canada a consenti à doubler l'indemnité accordée au passager, et lui a remis un montant additionnel de 1 057 \$ basé sur le poids maximal permis des valises égarées.

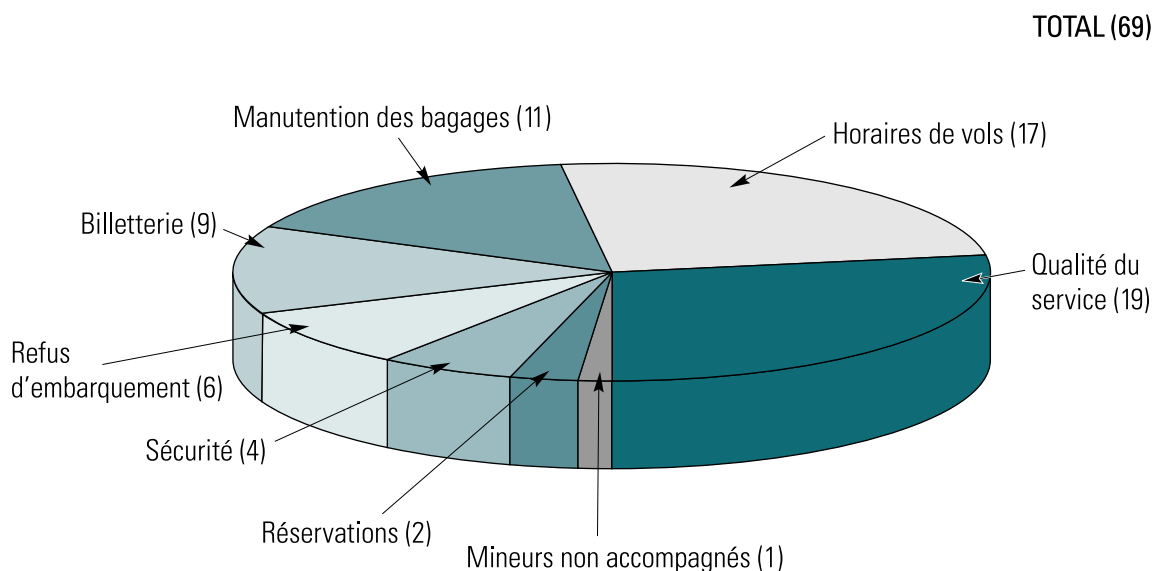
Air Canada a de plus accepté qu'à l'avenir, dans le cas de voyages internationaux, si le poids du bagage n'est pas noté au billet, la limite du montant accordé en dédommagement sera en fonction du poids maximal permis par valise.

Bien que ce règlement s'est avéré être un gain considérable pour les consommateurs, je me dois de mentionner qu'il s'agit d'un engagement volontaire de la part d'Air Canada et qu'il peut être annulé à n'importe quel moment. Il n'oblige en rien Air Canada et ne concerne pas les autres transporteurs aériens.



Sujets des plaintes – Air Transat

Le nombre de sujets de plaintes reçus contre Air Transat, entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :



UNE NUIT DANS UN PETIT AÉROPORT DU TEXAS

Des retards prolongés de vol peuvent toucher n'importe qui, n'importe quand. C'est dans les moments difficiles que l'on constate l'efficacité d'une compagnie aérienne.

En janvier 2001, les passagers d'un vol d'Air Transat en provenance de Mexico vers Toronto entendirent soudainement un bruit intense, puis l'avion dérapa brusquement sur un côté. Ils commencèrent à reprendre leur calme lorsqu'on leur annonça que le capitaine avait décidé d'effectuer un atterrissage d'urgence à l'aéroport le plus près et que tous devaient s'y préparer.

À l'évidence, l'aéroport de Harlingen, au Texas, ne s'attendait pas à accueillir un avion étranger transportant 200 vacanciers canadiens à son bord et n'était pas préparé pour les recevoir lorsque l'avion a atterri à 23 h 30.

Un passager a raconté : « On nous a gardé dans l'avion pendant un long moment jusqu'à ce que les douaniers américains arrivent. Finalement, on nous a fait sortir de l'avion et on nous a annoncé que la compagnie essayait de trouver des hôtels qui pourraient nous loger pour la nuit. Nous n'avons pas revu par la suite [...] les membres de l'équipage. Il nous ont pratiquement abandonnés pour la nuit dans une salle dépouillée, froide où flottait une forte odeur de peinture. »

Le personnel de bord dit aux passagers d'apporter avec eux tous les oreillers et toutes les couvertures qu'ils pouvaient trouver dans l'avion, puis demanda aux autorités aéroportuares de mettre le salon de première classe à la disposition des personnes âgées et des familles avec de jeunes enfants.

L'attente dura toute la nuit, alors qu'Air Transat tentait de repérer un autre avion pour reprendre le vol. Pendant ce temps, à l'aéroport, on avait diminué l'intensité de l'éclairage afin de permettre aux passagers de dormir sur « un plancher d'aéroport froid et sale ».

« À aucun moment quelqu'un nous a dit quand ou si un autre avion viendrait nous chercher », a déclaré un autre passager.

Lorsque le Bureau du commissaire a demandé à Air Transat pourquoi les passagers n'avaient pas été hébergés à l'hôtel, la compagnie a répondu qu'étant donné le temps qu'il aurait fallu pour prendre les dispositions nécessaires, organiser le transport à l'hôtel et leur assigner des chambres, les passagers n'auraient pas eu assez de temps pour dormir.

Le lendemain matin, lorsqu'un avion de remplacement est finalement arrivé, le personnel navigant à bord n'avait pas été informé de l'incident. Il n'y avait pas d'oreillers et de couvertures supplémentaires à l'intention des passagers épuisés et, pour toute nourriture pendant les quatre heures de vols restantes, on leur a servi un petit déjeuner continental froid. Les passagers, qui avaient atterri à 23 h 30 à Harlingen, sont repartis à 7 h 55 le matin suivant.

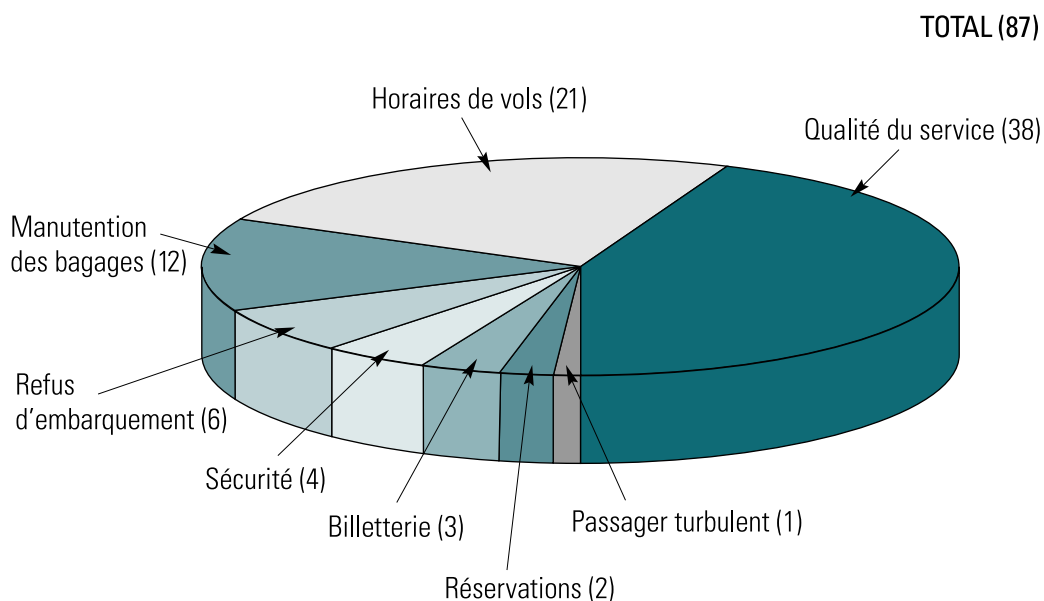
Dans sa réponse aux demandes de dédommagement des passagers, Air Transat a déclaré : « Nous sommes désolés d'apprendre que certains aspects du service de notre compagnie aérienne n'ont pas répondu à vos attentes [...] Air Transat ne peut accepter quelque responsabilité que ce soit pour les retards de vols [...] mais à la seule fin de montrer sa bonne volonté [...] tous les passagers de ce vol ont reçu un bon de transport d'une valeur de 50 \$ pour un déplacement futur avec Air Transat. »

Après maintes discussions et correspondances échangées entre le service à la clientèle d'Air Transat et le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, Air Transat s'est ravisé et a fait parvenir aux passagers qui s'étaient plaints au Bureau du commissaire un bon de transport additionnel d'une valeur de 200 \$.



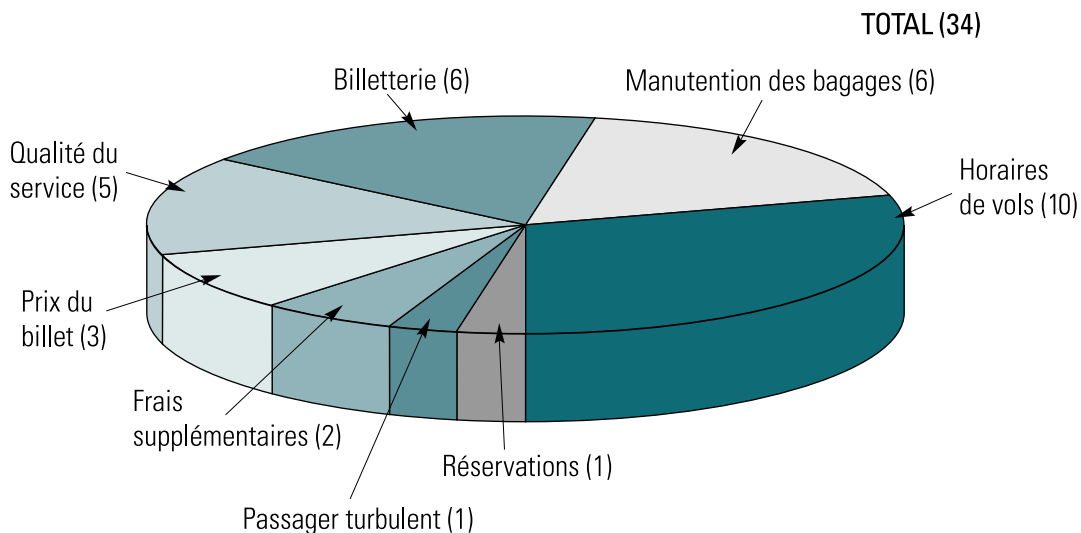
Sujets des plaintes – Skyservice

Le nombre de sujets de plaintes reçus contre Skyservice, entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :



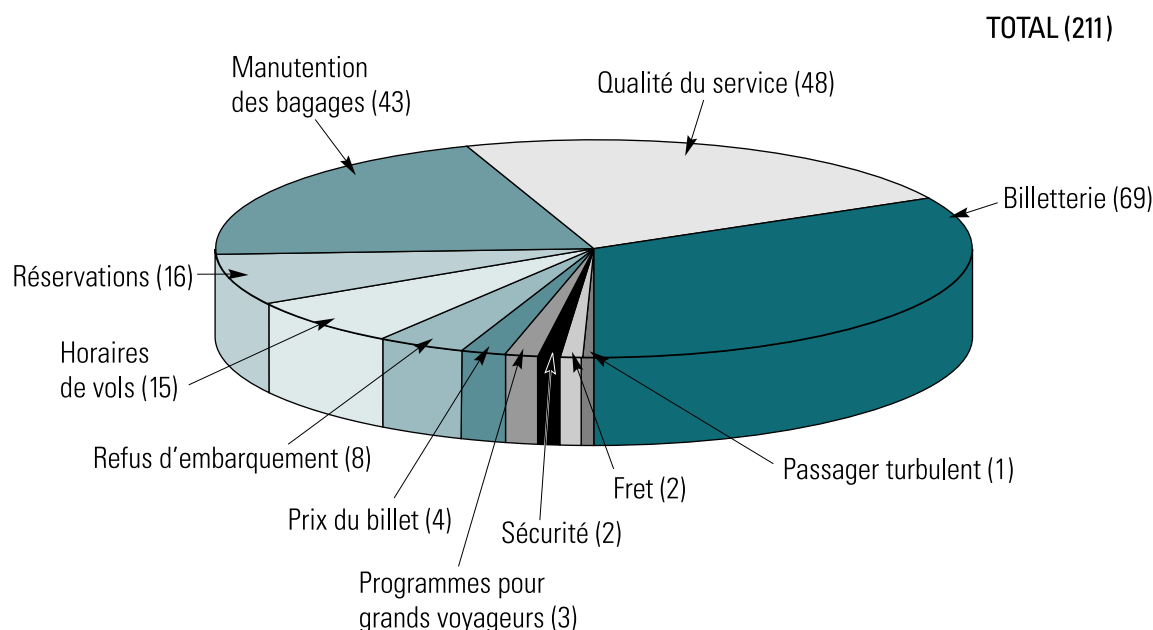
Sujets des plaintes – Autres transporteurs canadiens

Le nombre de sujets de plaintes reçus, entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002, contre des transporteurs canadiens, à l'exception d'Air Canada, d'Air Transat et de Skyservice, se répartit comme suit :



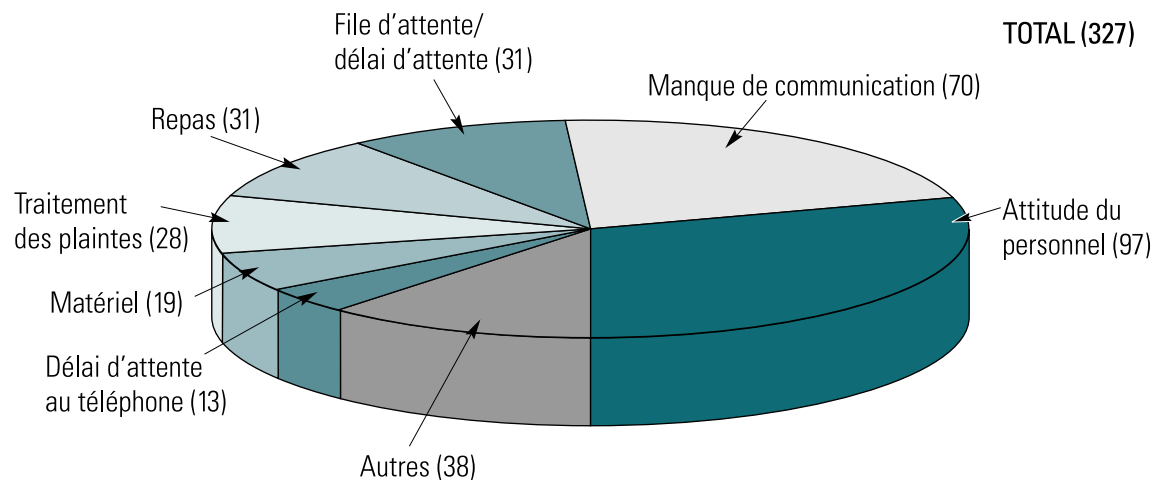
Sujets des plaintes – Transporteurs étrangers

Le nombre de sujets de plaintes reçus contre des transporteurs étrangers, entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :



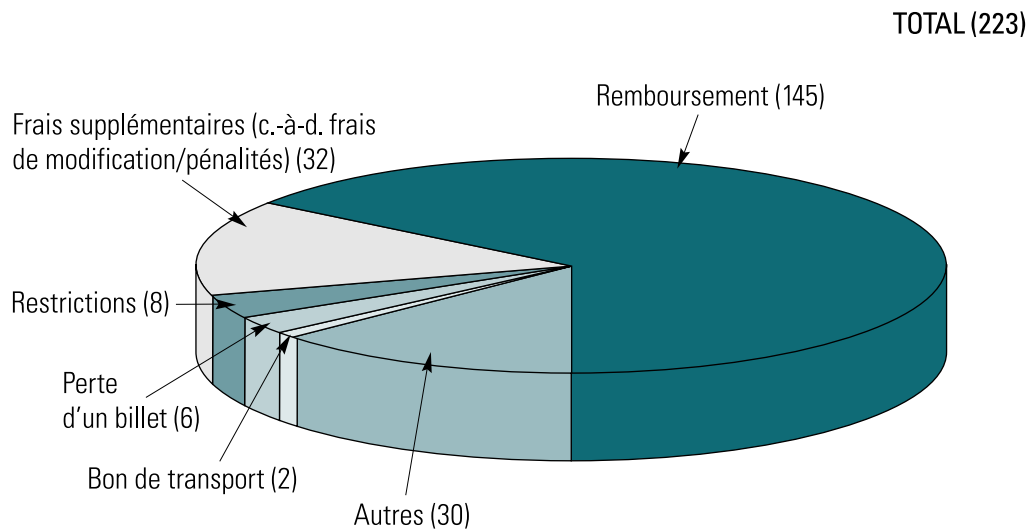
Qualité du service – Tous les transporteurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant la qualité du service que le Bureau du commissaire a reçus entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



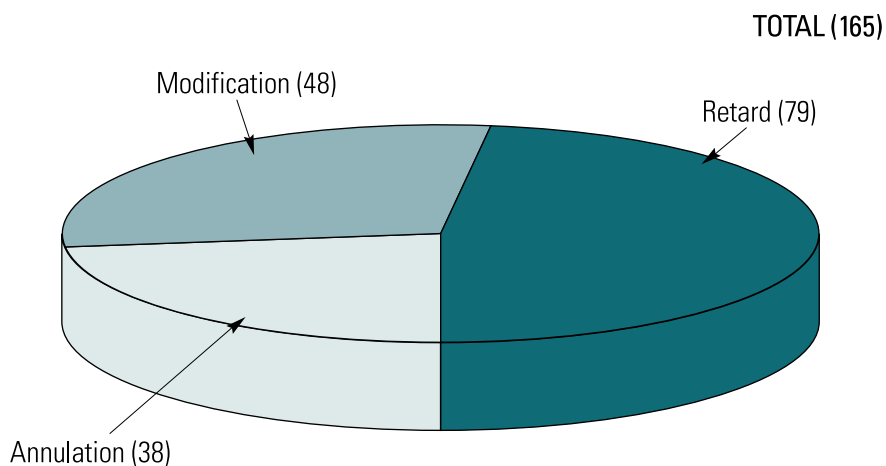
Billetterie – Tous les transporteurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant la billetterie que le Bureau du commissaire a reçus entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



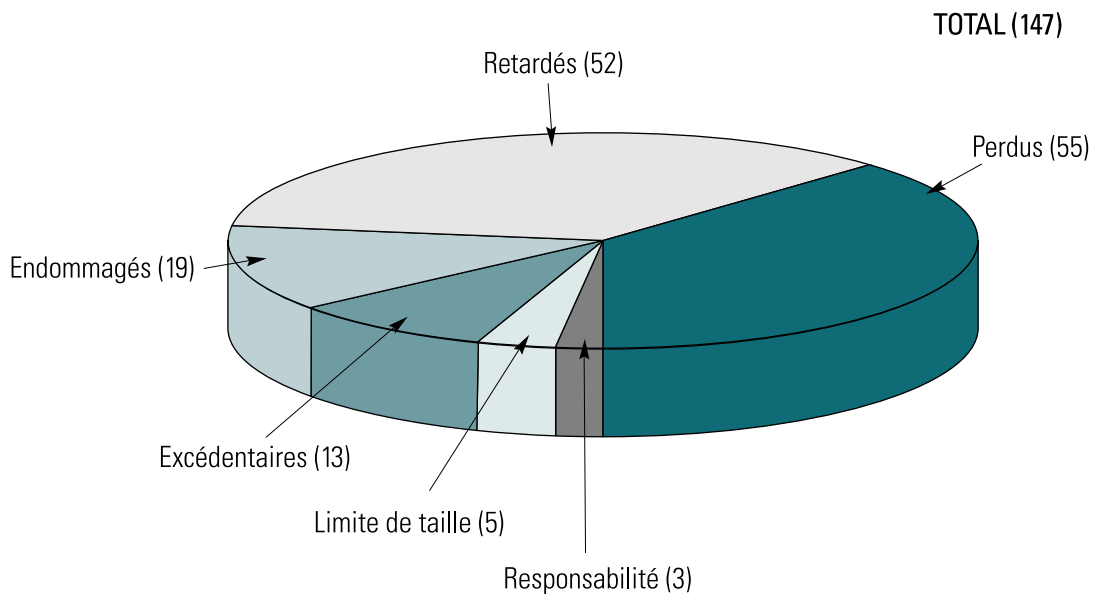
Horaires de vols – Tous les transporteurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant les horaires de vols que le Bureau du commissaire a reçus entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



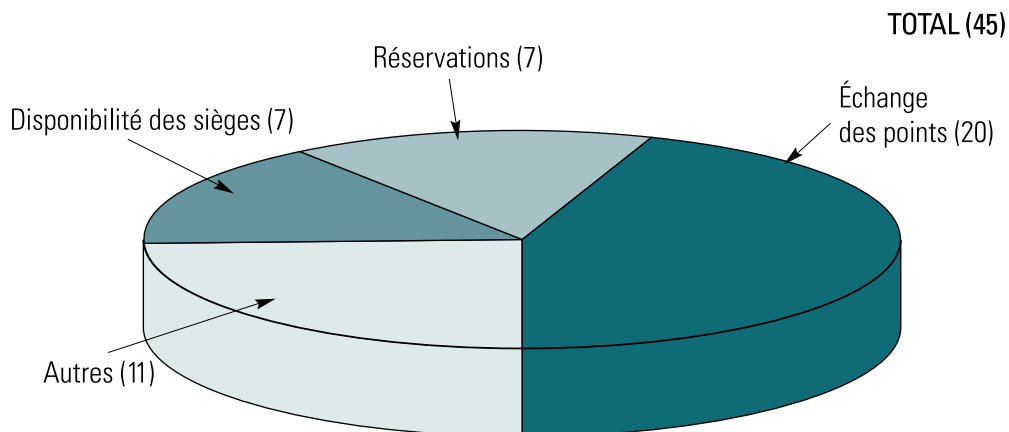
Manutention des bagages – Tous les transporteurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant les bagages que le Bureau du commissaire a reçus entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



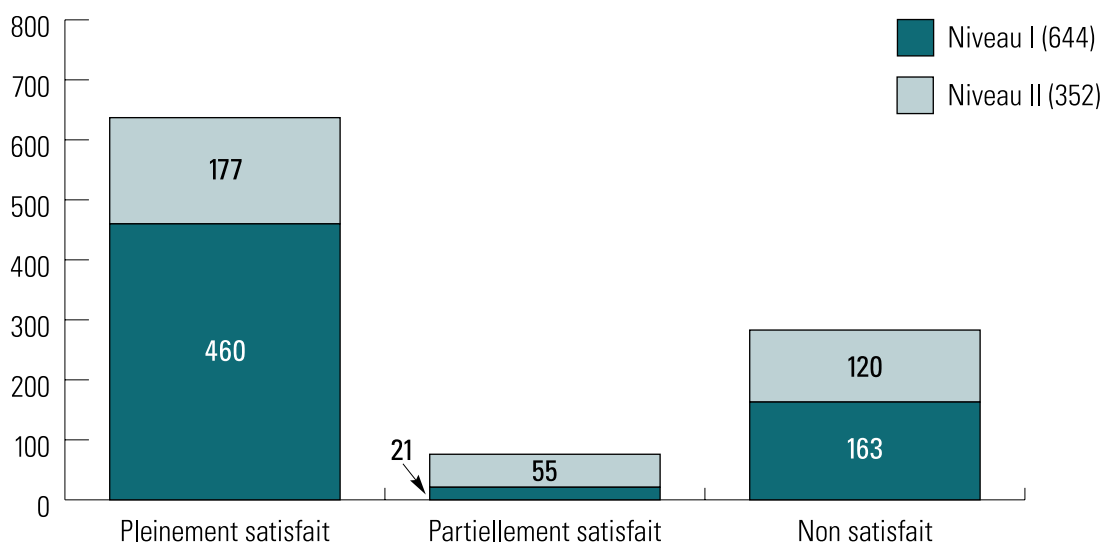
Programmes pour grands voyageurs – Tous les transporteurs

Le nombre de sujets de plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs que le Bureau du commissaire a reçus entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002 se répartit comme suit :



Satisfaction⁴

Le degré de satisfaction des plaignants à l'égard du règlement de leur plainte pendant la période du 1^{er} juillet au 31 décembre 2002 se répartit comme suit :

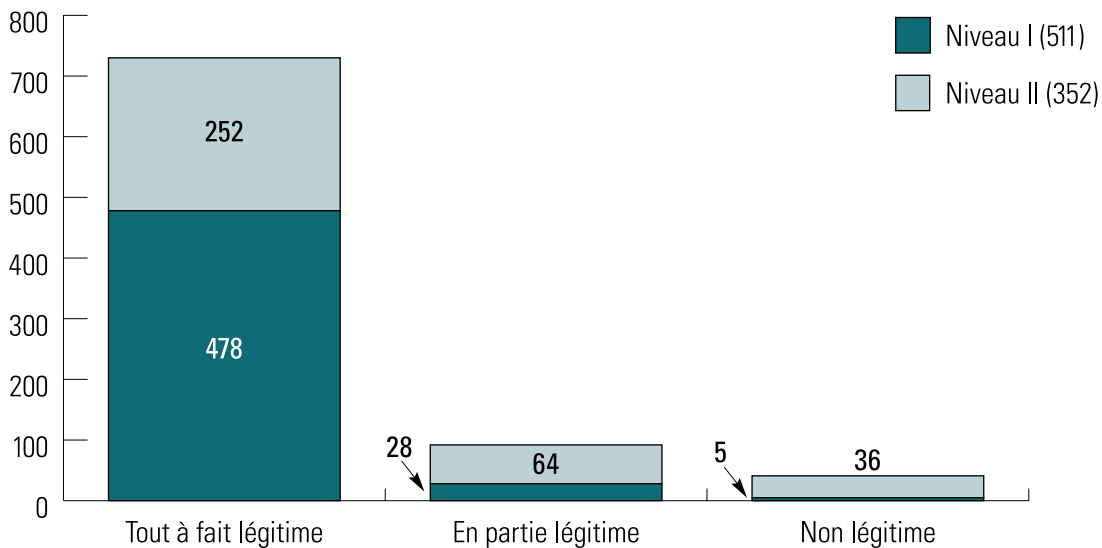


⁴ Le degré de satisfaction déclarée se fonde sur l'appréciation, par les personnes ayant formulé des plaintes de niveau II, des résultats obtenus par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Au moment d'envoyer une plainte de niveau I au transporteur visé pour qu'il y réponde directement, le Bureau du commissaire fait parvenir 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 est mécontent de la réponse du transporteur, la plainte passe au niveau II.

- Au cours de la présente période de rapport, la majorité des plaignants, soit 72 %, ont été complètement ou partiellement satisfaits du règlement de leur plainte par le Bureau du commissaire.

Légitimité des plaintes

D'après l'évaluation du Bureau du commissaire, le nombre de plaintes réglées entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002, selon leur niveau de légitimité, se répartit comme suit :



UNE BIEN MAUVAISE JOURNÉE

Il n'est pas rare, dans le traitement des plaintes portant sur des questions de service à la clientèle, que les parties présentent chacune une interprétation contradictoire de la suite des événements, que leurs points de vue diffèrent et qu'en général elles possèdent, au même titre, l'intime conviction que leur perception est la bonne.

Les faits établis dans cette affaire sont clairs et ne font pas l'objet du litige. Sur un vol d'Air Canada en provenance de Londres, en Angleterre, à destination de Vancouver, une cruche d'eau contenant environ un litre d'eau, a été renversé par accident sur une passagère. On a entrepris de faire sécher ses vêtements et on lui a assigné un autre siège étant donné que celui qu'elle occupait était trop mouillé.

Cependant, la version qu'a rapportée la passagère est assez différente de celle qu'a donnée la compagnie aérienne relativement à ce qui s'est passé à la suite de l'incident.

D'après la plaignante : « C'est avec étonnement que j'ai constaté qu'on venait de me renverser un litre d'eau dessus et que j'étais complètement trempée. Je me suis dirigée immédiatement vers les toilettes pour me déshabiller. J'ai passé l'heure suivante presque nue, mis à part une couverture et une blouse mouillée pour me couvrir, assise sur un siège de service pendant que ma jupe, mon jupon, mes collants et mes dessous étaient accrochés un peu partout dans l'office pour sécher. Je ne peux décrire la gêne, l'humiliation et l'inconfort qui m'ont conduite aux larmes. En aucun moment un membre



de l'équipage n'est venu s'excuser. En réalité, l'hôtesse responsable du dégât demeurait sur la défensive et hostile, ne m'adressant la parole que pour me dire que l'incident serait rapporté par écrit. Je tiens à préciser que mes deux pieds se trouvaient sous le siège devant moi et qu'il m'a donc été impossible de faire trébucher cette personne. »

Le transporteur a, pour sa part, déclaré : « On nous a rapporté qu'à la cinquième heure de vol, alors que l'hôtesse offrait de l'eau aux passagers, elle a accidentellement trébuché sur le pied [de la plaignante] et renversé de l'eau sur elle [...] Un examen exhaustif du rapport, corroboré par les affirmations des passagers voisins, confirme que les membres de l'équipage se sont conduits de façon appropriée pour remédier à ce malencontreux incident. »

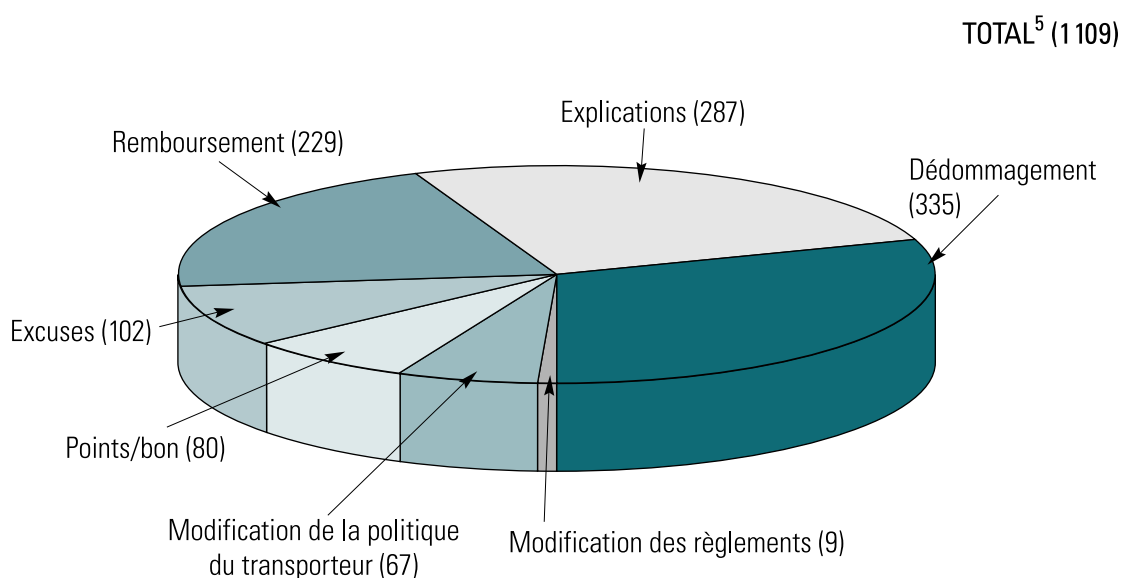
Le transporteur a offert à la plaignante un bon de 75 \$ pour un déplacement futur ou un bon rachetable de 15 \$, ce qui représente l'indemnité normale dans le cas d'éclaboussures accidentelles. La plaignante a refusé l'offre.

Dans cette affaire, les deux parties ont des points de vue différents sur ce qui s'est passé et, pour cette raison, il est impossible de déterminer qui a raison et qui a tort. Les parties ont également des opinions divergentes sur ce qui constituerait un dédommagement approprié. La commissaire a été incapable d'établir qui, des deux parties, était innocente et fautive, et puisque l'indemnité offerte excédait la responsabilité d'Air Canada aux termes de son tarif international, la commissaire n'a pas insisté auprès du transporteur pour que celui-ci consente à un règlement plus important.



Règlements des plaintes

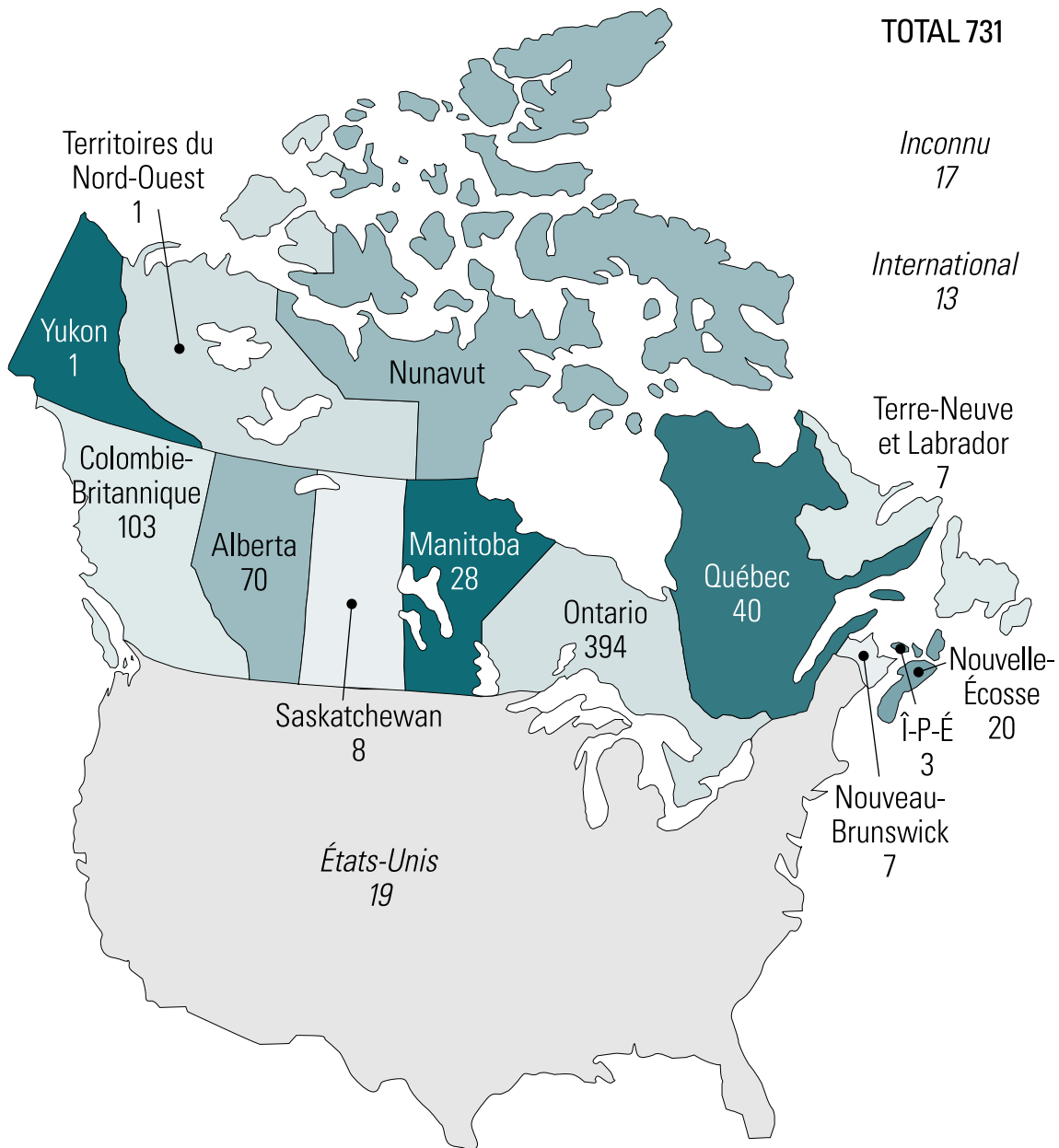
Les types de règlements qu'ont demandés les plaignants entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2002 sont répartis comme suit :



⁵ Certaines plaintes comportaient plusieurs règlements.

Plaintes par province, territoire ou autre

Le nombre de plaintes reçues par province, territoire ou autre se répartit comme suit :

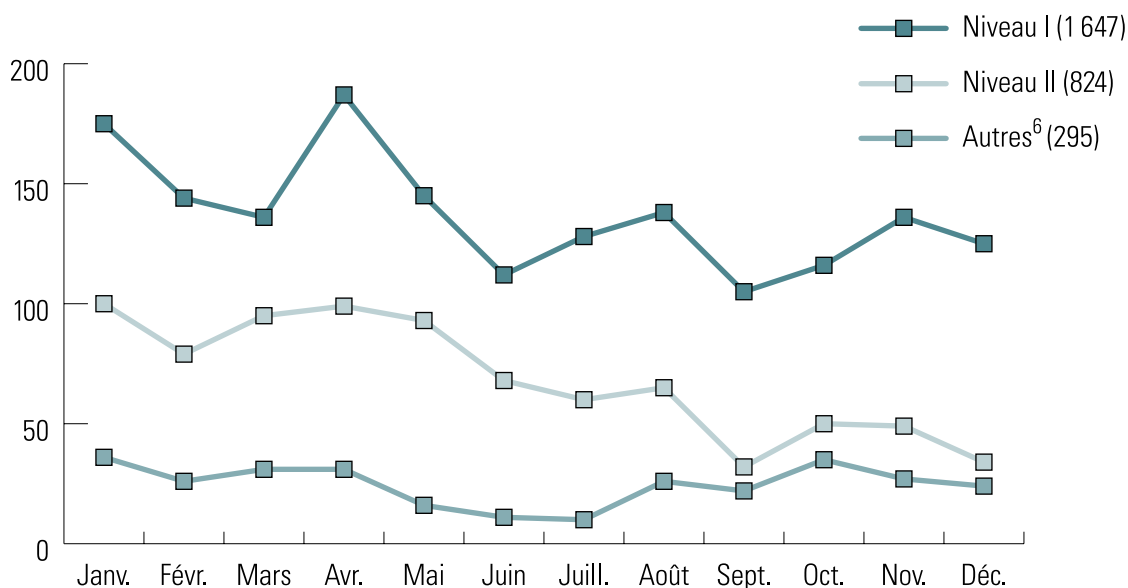


TENDANCES DES DEUX DERNIÈRES ANNÉES

Les diagrammes suivants présentent les données des deux dernières années, soit du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2002, de sorte à fournir une vue d'ensemble des tendances observées dans les plaintes qui parviennent au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

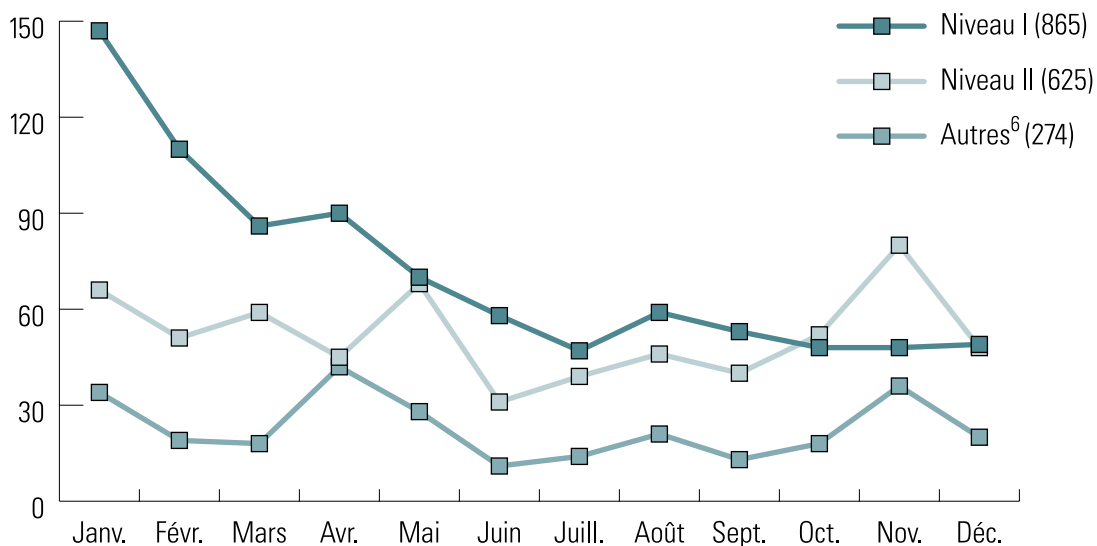
Plaintes reçues par mois en 2001

Le nombre de plaintes reçues par mois et par type, entre le 1^{er} janvier 2001 et le 31 décembre 2001, se répartit comme suit :



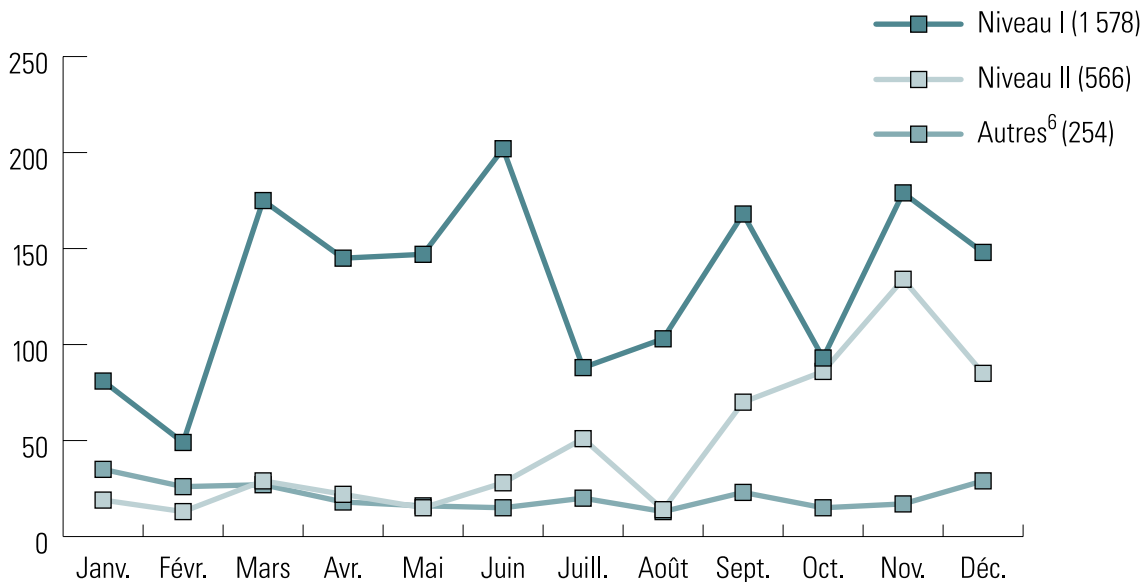
Plaintes reçues par mois en 2002

Le nombre de plaintes reçues par mois et par type, entre le 1^{er} janvier 2002 et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :



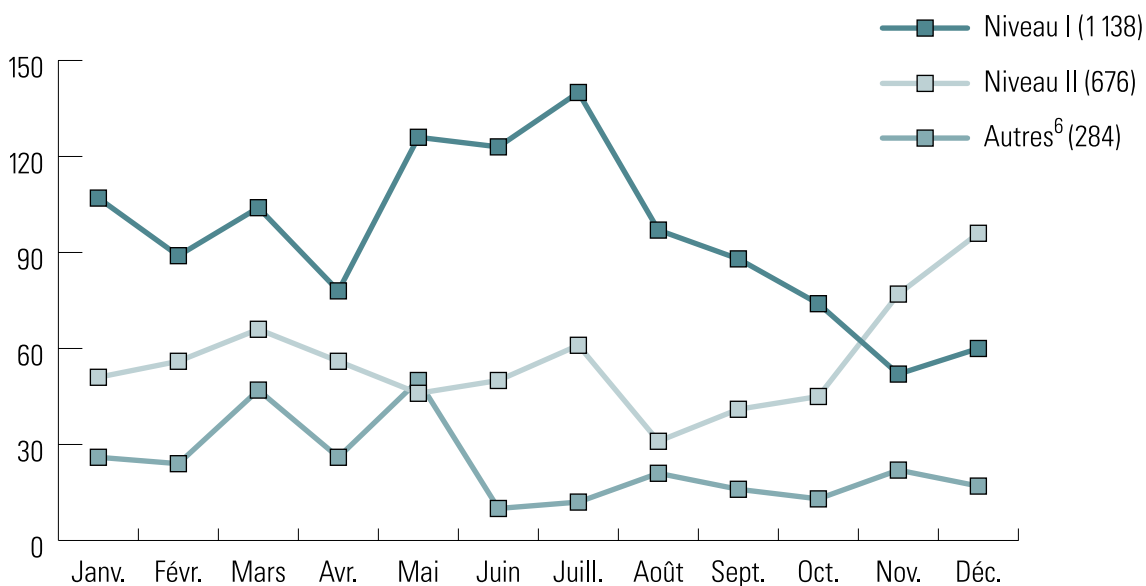
Plaintes réglées par mois en 2001

Le nombre de plaintes réglées par mois et par type, entre le 1^{er} janvier 2001 et le 31 décembre 2001, se répartit comme suit :



Plaintes réglées par mois en 2002

Le nombre de plaintes réglées par mois et par type, entre le 1^{er} janvier 2002 et le 31 décembre 2002, se répartit comme suit :

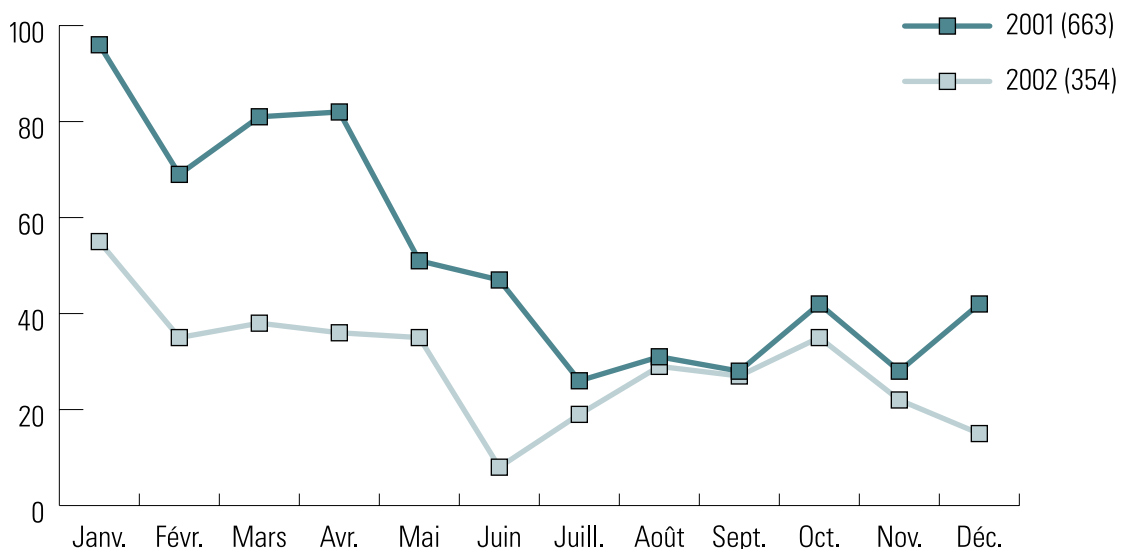


⁶ « Autres » désigne les plaintes transmises à d'autres divisions de l'Office, ministères, agences ou organismes du gouvernement.

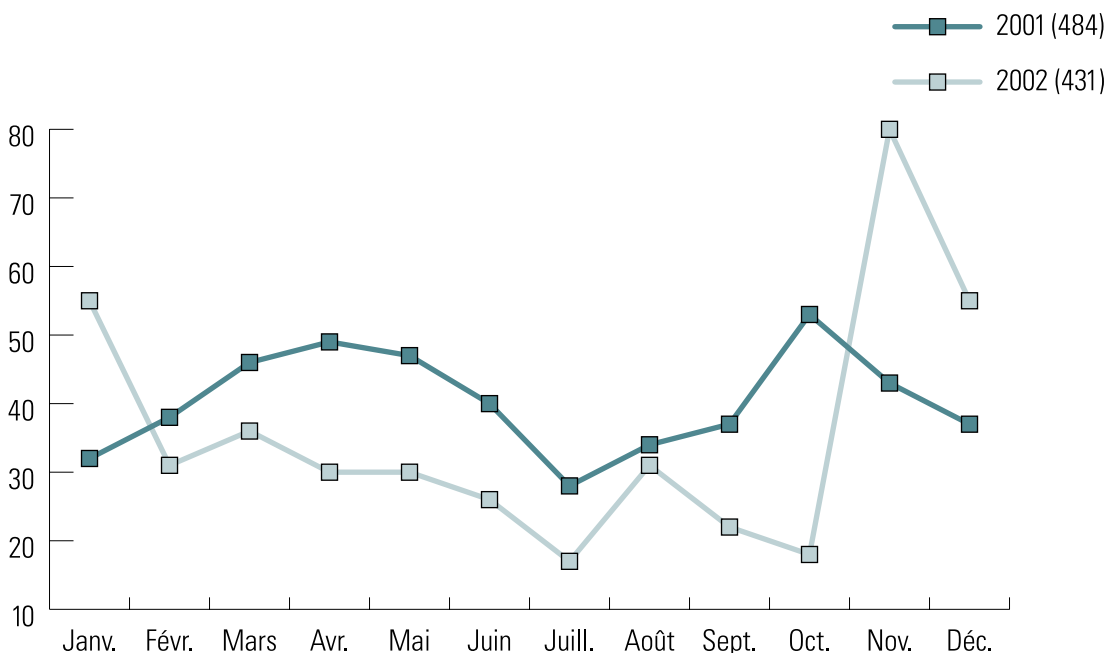
Principaux sujets de plaintes reçus par mois

Le nombre des principaux sujets de plaintes reçus par mois contre l'ensemble des transporteurs, entre le 1^{er} janvier 2001 et le 31 décembre 2002, cinq d'entre elles se répartissent comme suit :

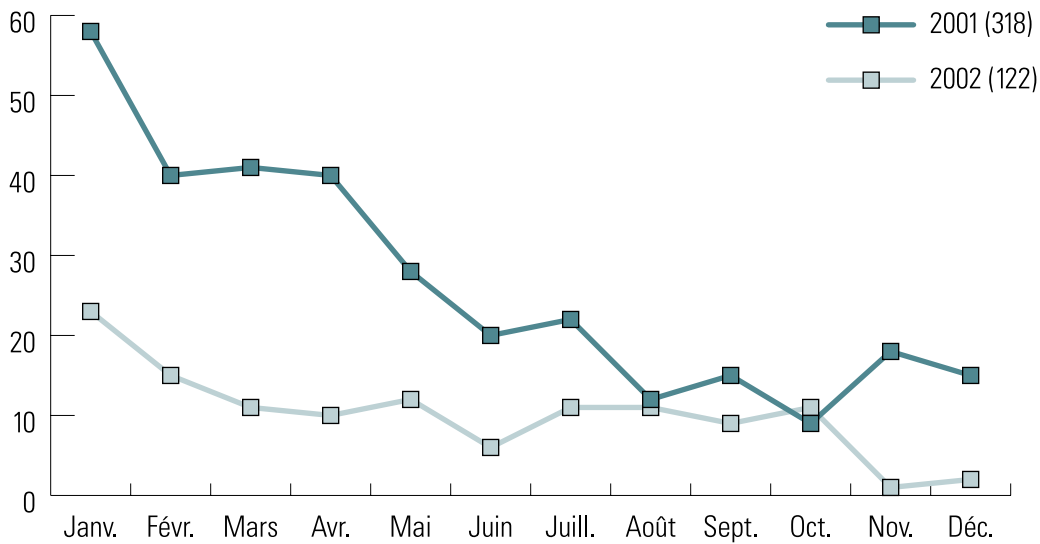
Manutention des bagages



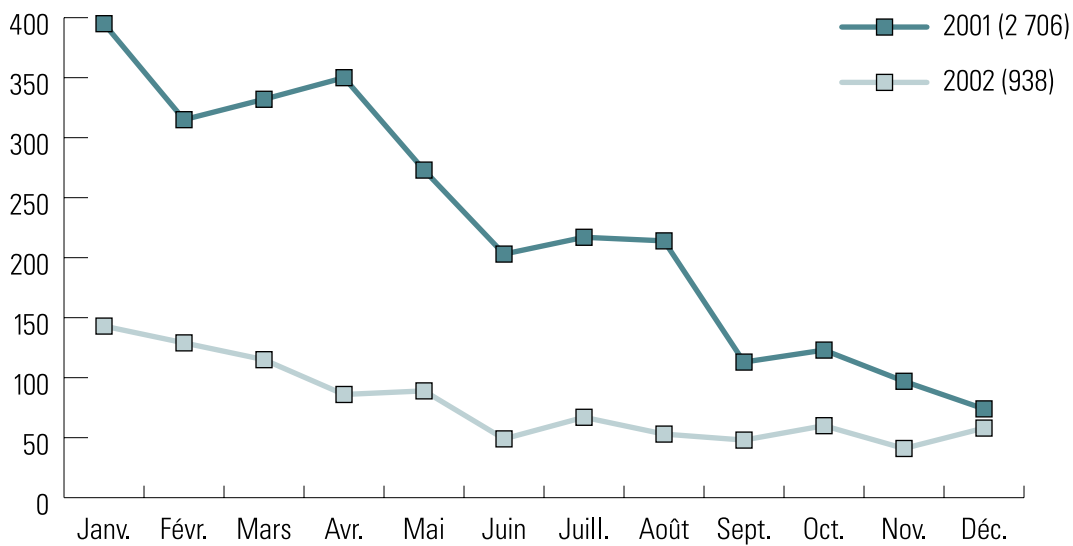
Billetterie



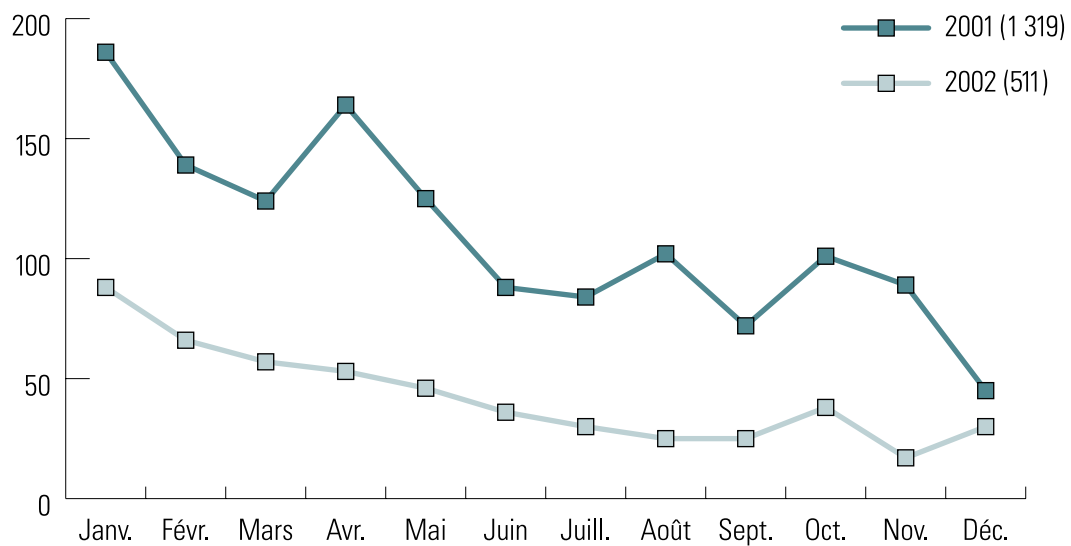
Programmes pour grands voyageurs



Qualité du service



Horaires de vols



RECOMMANDATIONS

JE RECOMMANDE QUE :

- 1. Les transporteurs améliorent la façon dont ils s'occupent des passagers et les indemnisent lorsque des vols accusent de longs retards;*
- 2. Les transporteurs revoient leur politique en matière de bagages perdus, retardés et endommagés pour faire en sorte que les passagers soient au courant des limites de responsabilité et des exclusions, et qu'ils soient indemnisés rapidement et équitablement lorsqu'il y a dommage ou perte;*
- 3. Les transporteurs acceptent tous les billets d'avion émis par leurs agents dûment agréés;*
- 4. Les transporteurs redéfinissent leur ligne de conduite relativement aux jeunes qui voyagent seuls.*

- 1. Les transporteurs devraient améliorer la façon dont ils s'occupent des passagers et les indemnisent lorsque des vols sont retardés.**

Les vols retardés sont une réalité inéluctable du transport aérien puisque les avions se déplacent dans un environnement entièrement exposé aux caprices météorologiques. Cela est d'autant plus vrai en hiver, au Canada, alors qu'il faut s'attendre à des retards attribuables à la météo. Qui plus est, bien que les avions soient fiables et solides, leurs composantes mécaniques risquent de s'user et si c'est le cas, les retards sont presque inévitables. Lorsque la défaillance se produit dans une région éloignée du globe, le vol peut alors être retardé pendant plusieurs jours. Le problème n'est pas le retard en soi, mais plutôt « Comment les compagnies aériennes s'occupent des passagers lorsqu'il y a un retard? ». Dans plusieurs cas, la réponse est « Pas bien du tout ».

Qu'importe la gravité du retard, que ce soit pour quelques heures ou pour quelques jours, j'estime que les compagnies aériennes ont la responsabilité d'informer les passagers de ce qui se passe et du temps nécessaire pour que tout rentre dans l'ordre. Je suis très consciente qu'il ne s'agit pas d'une tâche facile, surtout si le retard s'éternise, mais il est essentiel que les voyageurs soient tenus au courant lorsqu'il y a un problème. La plupart des passagers vont reconnaître et apprécier volontiers une telle initiative. Alors, que devraient faire les transporteurs?

A. Offrir de la nourriture et des boissons

Dans le cas de retards dont la durée est relativement courte, soit moins de quatre heures, une bonne communication contribue grandement à apaiser l'inquiétude et la



frustration des passagers. Cependant, si le retard dure plus longtemps, il est alors nécessaire de prendre des mesures supplémentaires. Lorsque les retards se prolongent au-delà des heures de repas habituelles, il faut offrir de la nourriture et des boissons à tous les passagers et non pas seulement à ceux qui en font la demande. Si les transporteurs donnent des bons de repas aux passagers, ils doivent s'assurer que leur valeur est suffisante pour que les passagers puissent s'acheter un repas normal. Les transporteurs doivent également vérifier que des commerces accepteront ces bons.

B. Permettre aux passagers de retourner à la porte d'embarquement

Si un retard se déclare et que les passagers sont déjà à bord de l'appareil, je suis fermement d'avis que l'équipage doit faire ce qu'il peut, conformément aux règles de sûreté et de sécurité, pour que les passagers puissent regagner l'aérogare. Cela est particulièrement important lorsque les systèmes de chauffage ou de refroidissement de l'avion ne fonctionnent pas. On assiste trop souvent à des attentes prolongées à bord des avions dans des conditions étouffantes, sans nourriture, boissons ou information fiable.

C. Assurer l'hébergement pendant la nuit

Lorsque les retards se prolongent au-delà des heures « habituelles » de sommeil, plus précisément entre 23 h et au moins 6 h, il est raisonnable de s'attendre à ce que les passagers bénéficient de l'hébergement pendant la nuit, ou si l'aéroport se situe à proximité de leur domicile, qu'un service de transport leur soit offert pour s'y rendre et en revenir tout en leur précisant l'heure à laquelle ils doivent être de retour à la porte d'embarquement. Il faudrait également fournir aux passagers un moyen d'aviser les personnes qui les attendent à destination de leur retard et de l'heure approximative à laquelle ils arriveront.

D. Consentir à ce que les passagers retardés annulent leur voyage

Les retards les plus sérieux sont ceux qui durent plus de huit heures. Je recommande, dans de telles situations, que si le retard se produit au point d'origine, le transporteur offre aux passagers, en plus de toutes les autres mesures énoncées précédemment, la possibilité d'annuler leur voyage et de recevoir un remboursement complet, même s'il est stipulé sur leur billet que celui-ci n'est pas remboursable. Après tout, les passagers ont respecté leur part de l'entente et ce n'est pas leur faute si l'avion n'a pas décollé.

E. Offrir une indemnité réelle

Si, en dépit des huit heures de retard, les passagers décident quand même de voyager, alors je recommande que les transporteurs leur proposent de rembourser une part considérable du prix du billet qu'ils ont payé. Ou bien, les transporteurs pourraient leur accorder des points supplémentaires pour grands voyageurs ou leur donner des bons pour de futurs déplacements dont la valeur serait au moins le double du montant du remboursement. Ces



règlements devraient être offerts de manière proactive et à tous les passagers, qu'ils soient ou non membres du programme pour grands voyageurs d'un transporteur.

F. Proposer un vol sur une autre ligne aérienne

Outre tout ce qui précède, j'estime que le transporteur devrait offrir aux passagers, à ses frais, d'autres solutions pour se rendre à destination si cela est possible. Le transporteur devrait prendre des arrangements afin de trouver des places pour ses passagers retardés sur le premier vol disponible, qu'il s'agisse d'un vol de la même compagnie ou d'une autre compagnie.

G. Incorporer, dans le tarif, des dispositions contractuelles visant des situations inhabituelles

Je recommande que les politiques des transporteurs en matière de dédommagement et d'assistance à la clientèle lors de retards soient comprises dans leur tarif et qu'elles soient clairement affichées aux comptoirs d'enregistrement et aux portes d'embarquement, si possible.

2. Les transporteurs devraient revoir leur politique en matière de bagages perdus, retardés et endommagés pour faire en sorte que les passagers soient au courant des limites de responsabilité et des exclusions, et qu'ils soient indemnisés rapidement et équitablement lorsqu'il y a dommage ou perte.

A. Bagages perdus

Les bagages perdus, endommagés et retardés font partie du quotidien des lignes aériennes. Il est également vrai que tous les transporteurs limitent leur responsabilité en la matière et que certains biens comme les bijoux, l'argent comptant et les articles fragiles ou périssables sont exclus. En revanche, les compagnies aériennes ne présentent pas toutes les mêmes exclusions ou les mêmes limites de responsabilité. De fait, chez plusieurs transporteurs, les limites de responsabilité changent selon qu'il s'agit de vols intérieurs ou internationaux.

Les transporteurs ne sont assujettis à aucune norme gouvernementale en ce qui a trait à la limite de responsabilité à l'égard des bagages perdus sur des vols intérieurs. En conséquence, les limites de responsabilité varient énormément. Sur les vols d'Air Canada, la limite maximale est présentement

Limites de responsabilité des principaux transporteurs canadiens à l'égard des bagages perdus, endommagés et retardés sur des vols intérieurs.*

Transporteur	Limite de responsabilité
Air Canada	1 500 \$ par passager
Air Canada – Jazz	1 500 \$ par passager
Air Canada – Tango	750 \$ par passager
Air Canada – Zip	250 \$ par passager
Air Transat	750 \$ par passager
CanJet	250 \$ par passager
First Air	750 \$ par passager
Jetsgo	250 \$ par passager
Skyservice	750 \$ par passager
WestJet	250 \$ par passager

* Selon les données fournies par les transporteurs.



fixée à 1 500 \$ par personne, tandis que sur les vols de WestJet et de Zip, elle n'est que de 250 \$ par personne. Les voyageurs ignorent souvent ces limites établies par les transporteurs, et ceux-ci omettent d'en informer leurs passagers à moins qu'ils y soient contraints.

Sur les vols internationaux, y compris ceux entre le Canada et les États-Unis, la limite de responsabilité maximale pour les bagages perdus, endommagés et retardés a été établie par la Convention de Varsovie et par la *Loi sur le transport aérien* à environ 20 \$ américains par kilo. Cela ne veut pas forcément dire que le plaignant recevra automatiquement l'indemnité maximale si sa valise est égarée. La plupart des transporteurs imposent un poids maximal sur les bagages enregistrés et exigent le paiement de frais supplémentaires pour les valises dont le poids est supérieur au poids maximal. Néanmoins, la majorité des transporteurs ne consignent pas le poids des bagages au moment de leur enregistrement. En l'absence d'un registre de poids, plusieurs transporteurs calculent le montant d'indemnisation à partir d'un tableau créé il y a plusieurs années par l'IATA, l'association qui représente les transporteurs aériens internationaux. Ce tableau présente le poids estimé d'un certain nombre d'articles sans tenir compte de leur valeur. Ainsi, l'indemnité pour une paire de chaussettes de 10 \$ pourrait être plus élevée que celle pour un foulard en soie de 200 \$! Les transporteurs déduisent également du montant d'indemnisation la valeur des articles faisant l'objet d'une exclusion.

Je recommande que les transporteurs consignent le poids de toutes les valises au moment de l'enregistrement de sorte à indemniser les voyageurs en fonction du poids de leurs bagages en cas de perte. Si les transporteurs ne notent pas le poids des valises, ils devront alors indemniser les voyageurs en fonction du poids maximal permis des bagages s'il est déterminé que ces derniers ont été égarés. On ne devrait pas tenir compte de la nature des articles contenus dans les bagages égarés étant donné qu'ils n'ont rien à voir avec le fait que le personnel de la compagnie aérienne ou les parties contractantes ont perdu les bagages.

De plus, je recommande que toutes les limites de responsabilité soient affichées clairement et bien en vue à tous les points de vente, y compris sur le site Web du transporteur si ce dernier vend des billets en ligne, ainsi qu'au comptoir d'enregistrement. Je recommande qu'une assurance complémentaire soit offerte à tous les passagers sur une base proactive.

Je recommande également que les transporteurs revoient leurs limites de responsabilité afin de s'assurer que les passagers soient indemnisés d'une manière juste et équitable pour la perte de leurs biens qui étaient entre les mains et sous la responsabilité d'un transporteur aérien.



B. Bagages retardés

De nombreux transporteurs se sont pourvus d'une politique pour couvrir les dépenses engagées provisoirement par les voyageurs résultant de la livraison tardive de leurs bagages enregistrés. La majorité des voyageurs ignorent l'existence d'une telle politique. Cette dernière, qui ne figure habituellement pas dans le tarif du transporteur de sorte qu'elle ne constitue pas une obligation pour celui-ci, prévoit une allocation quotidienne maximale en vue de l'achat d'articles essentiels (en général, il s'agit d'une somme d'environ 50 \$ par jour et d'un montant maximal pour l'ensemble des dépenses provisoires d'à peu près 250 \$). Si les valises sont perdues et non seulement retardées, l'allocation provisoire déjà payée est généralement déduite du montant du règlement final. Plusieurs transporteurs limitent également l'allocation de dépense accordée à 50 % du total des dépenses effectuées par le passager et insistent pour que celui-ci fournisse les reçus afin de corroborer la demande de dédommagement. Ces règles compliquées, peu connues et peu comprises, entraînent souvent confusion et malentendus.

Je recommande que les transporteurs adoptent des règles claires et faciles à comprendre en matière de dépenses provisoires occasionnées par des bagages retardés, et que l'allocation accordée ne soit pas déduite du montant du règlement final compte tenu que les dépenses que le voyageur a dû engager n'étaient pas par choix.

Je recommande également que la politique des transporteurs concernant les dépenses provisoires résultant de la livraison tardive des bagages figure dans leur tarif, et que les passagers soient avisés par écrit de cette politique au moment où ils informent le transporteur de la disparition de leurs bagages.

Enfin, je recommande que les dispositions concernant les indemnités maximales soient stipulées par écrit, clairement et sans équivoque, et que ces dernières soient basées sur les dépenses effectuées jusqu'à concurrence du montant maximal quotidien.

C. Bagages ou contenu endommagés

Dans la plupart des cas, lorsque les bagages ou leur contenu sont endommagés, les transporteurs tentent de les réparer ou de les nettoyer à leurs frais. Cependant, si un transporteur estime qu'il n'est pas envisageable de remettre à neuf les articles, il demande alors au passager de lui fournir les reçus originaux des biens qui ont été détruits afin de déterminer la valeur de ceux-ci. En général, cela se révèle impossible. En effet, qui conserve tous les reçus des articles qu'ils possèdent depuis plusieurs années? Il s'agit là d'une requête injuste, puisque le prix de remplacement des biens sera sans doute considérablement plus élevé que leur prix original, ce qui engagera des frais au voyageur pour une erreur qu'a commise la compagnie aérienne alors qu'elle avait la responsabilité de ses biens.



Je recommande que, lorsqu'il est décidé qu'un article a été endommagé par le transporteur et qu'il ne peut être réparé à la satisfaction du voyageur, l'indemnité soit fondée sur la valeur de remplacement d'un article comparable.

D. Articles exclus

Lorsqu'un transporteur accepte sciemment, comme bagage enregistré, un article exclu, mais qu'il omet d'aviser le voyageur que cet article fait l'objet d'une exclusion et que, par la suite, il égare ou endommage l'article, je recommande qu'une indemnité pour cet article soit versée au passager comme s'il s'agissait d'un article non exclu.

Je recommande de plus que les transporteurs proposent une assurance supplémentaire pour les articles exclus, ou encore qu'ils proposent aux voyageurs une autre façon de faire parvenir leur article à destination (p. ex. fret aérien, messagerie, poste, etc.).

3. Les transporteurs devraient accepter tous les billets d'avion émis par leurs agents dûment agréés.

Au moment où un consommateur se procure un billet d'avion auprès d'un agent de vente agréé et autorisé, il est en droit de présumer que le transporteur acceptera le billet tel qu'il a été émis. Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas et les passagers font souvent les frais d'un chantage financier en raison de problèmes de comptabilité entre le transporteur et son agent, sur lesquels les clients n'exercent aucun contrôle.

À titre d'exemple, nous avons récemment assisté à des incidents où des agents de voyages auraient, semble-t-il, négligé de remettre à des compagnies aériennes, des sommes d'argent qu'ils avaient perçues de consommateurs. Les clients qui avaient acheté de bonne foi leur billet d'avion dans une agence de voyages agréée et établie, ne se doutaient pas qu'il y avait un problème avec leur billet. Ainsi, lorsqu'ils ont voulu effectuer leur voyage, la plupart des compagnies aériennes ont refusé d'accepter leur billet. Pour voyager tel qu'ils l'avaient prévu, les consommateurs ont dû acheter un autre billet.

Il semble que les passagers aient été les victimes innocentes de ce qui paraît clairement être un défaut dans le système d'achats de billets, et que les compagnies aériennes ont injustement imputé le fardeau financier aux consommateurs alors que le différend ne concerne qu'elles et leurs agences agréées.

4. Les transporteurs devraient redéfinir leur ligne de conduite relativement aux jeunes qui voyagent seuls.

Les tarifs aériens désignent comme « mineurs non accompagnés » des enfants dont l'âge se situe entre 5 et 11 ans inclusivement. Lorsqu'un mineur non accompagné voyage, l'adulte responsable qui s'occupe de son enregistrement doit fournir les documents appropriés ainsi que les coordonnées de la personne qui l'accueillera à destination. La compagnie



aérienne prend alors en charge l'enfant jusqu'à ce qu'elle le confie à la personne responsable qui l'attend. Le service pour mineurs non accompagnés est obligatoire pour les enfants faisant partie du groupe des 5 à 11 ans.

Les passagers âgés de 12 ans et plus sont considérés comme adultes. Les compagnies aériennes prétendent qu'elles ne sont donc pas tenues d'assurer une surveillance. Certains transporteurs, comme Air Canada, ont compris que les jeunes entre 12 et 18 ans ont parfois besoin d'encadrement et c'est pourquoi, si on leur en fait la demande, ils fournissent un service de surveillance discrète moyennant des frais minimes. Ces compagnies s'engagent à accompagner les jeunes pendant les escales, à les diriger correctement vers leur vol de correspondance et, plus important encore, ils veillent à les protéger contre des prédateurs possibles. J'estime que toutes les compagnies aériennes devraient offrir aux parents la possibilité d'acheter un tel service lorsque leurs enfants entre 12 et 18 ans voyagent seuls.

Je recommande que toutes les compagnies aériennes offrent, pour tous leurs vols, des services de surveillance à l'intention des jeunes âgés entre 12 et 18 ans.



L'ENFANT RENDU RESPONSABLE D'UN AUTRE ENFANT

Dans le jargon de l'industrie, lorsque des enfants âgés entre 5 et 11 ans voyagent sans la surveillance d'un adulte, on dit que ce sont des mineurs non accompagnés. Mais qu'en est-il des enfants plus âgés? Et des jeunes enfants qui voyagent avec des enfants plus vieux? La réponse est à la fois surprenante et alarmante.

La personne à l'origine de la plainte a fait des réservations sur un vol d'Air Transat de Toronto jusqu'à Fort Myers, en Floride, pour ses deux filles âgées de 13 et 10 ans afin qu'elles rendent visite à leurs grands-parents.

Le plaignant a raconté : « Au moment de réserver, [...] je me suis assuré qu'un accompagnateur se chargerait de mes enfants au départ et à l'arrivée. L'agent m'a confirmé que oui, et m'a expliqué qu'étant donné qu'elles ne voyageraient pas avec un « adulte », je devais payer le prix d'un billet d'adulte pour l'une de mes filles, et qu'elles seraient escortées à l'embarquement et au débarquement. Je devais également fournir une lettre des parents autorisant les grands-parents à accueillir les enfants à leur arrivée à Fort Myers [...]

« Lors d'une escale à Fort Lauderdale, contrairement à ce qu'on m'avait affirmé, les passagers ont dû débarquer de l'avion. Mes enfants n'étaient pas accompagnés et se demandaient ce qu'ils devaient faire. L'agent de bord a dit à ma fille de 13 ans qu'à son âge, elle n'avait pas besoin d'être accompagnée et qu'elle était responsable de sa soeur de 10 ans (incroyable) [...]

« À leur arrivée à Fort Myers, personne ne les escortait, il a fallu qu'elles récupèrent elles-mêmes leurs bagages, et leurs grands-parents n'ont pas eu à présenter de carte d'identité ou à signer quelque décharge de responsabilité que ce soit. Elles étaient les seules responsables d'elles-mêmes. »

Dans sa réponse initiale à cette plainte, Air Transat a déclaré : « Nous croyons sincèrement que cette regrettable situation est due à une confusion concernant le statut de vos enfants sur le vol d'Air Transat. Effectivement, Air Transat accepte des enfants âgés entre 5 et 11 ans en tant que mineurs non accompagnés pour autant qu'ils voyagent seuls. Si le mineur en question voyage avec un autre passager âgé de 12 ans et plus, alors l'enfant n'est plus considéré comme non accompagné.

« Par conséquent, bien que nous regrettions l'insatisfaction que vous et vos enfants éprouvez à l'égard de cet événement, nous devons vous informer que nous n'adresserons aucun reproche à nos agents, puisque vos enfants n'étaient pas considérés comme des mineurs non accompagnés conformément aux normes et règlements de l'aviation. Nous sommes désolés qu'une telle confusion se soit produite [...] »

Le transporteur a refusé d'accorder quelque dédommagement que ce soit.

Dans sa correspondance adressée à Air Transat, la commissaire a écrit : « Je demande à Air Transat d'expliquer pourquoi elle n'offre pas, pour les enfants âgés entre 12 et 16 ans voyageant seuls, un service d'assistance optionnel à peu de frais semblable à celui destiné aux mineurs non accompagnés. » La commissaire a également présenté une requête au transporteur pour qu'il rembourse la valeur de la partie non utilisée des billets d'avion des enfants compte tenu que ceux-ci sont revenus au Canada à bord d'un transporteur qui propose un service de surveillance optionnel.

Air Transat a répondu : « Comme nous l'avons précédemment fait savoir et conformément aux normes de l'aviation, les enfants de moins de 12 ans qui voyagent avec un autre passager âgé de 12 ans et plus sont tenus pour accompagnés; c'est pourquoi ils ne bénéficient pas du statut de mineur non accompagné. Ces renseignements sont clairement présentés sur notre site Web; il y est aussi indiqué que les passagers âgés entre 12 et 17 ans sont considérés comme étant de jeunes passagers. Air Transat fera ce qu'elle peut pour aider ces passagers, mais n'assume aucune responsabilité à leur endroit; pour cette raison, ils doivent être capables de voyager sans assistance. Il est possible de demander des services d'accueil et d'assistance pour les jeunes passagers, mais aucun service d'escorte ne sera fourni. »

La demande de remboursement a, une fois de plus, été refusée.

C'est à la commissaire qu'est revenu le commentaire final dans cette affaire. Dans sa dernière lettre adressée au plaignant, elle déclarait : « C'est avec regret que je dois vous informer qu'en effet, selon les normes de l'industrie, seuls les enfants de moins de 12 ans sont considérés comme mineurs. Je ne suis pas nécessairement d'accord avec cette pratique en vigueur dans le monde entier, mais à titre de commissaires aux plaintes relatives au transport aérien, je n'ai pas le pouvoir d'ordonner à tous les transporteurs de modifier leur façon d'agir [...] »

« Je suis stupéfaite qu'Air Transat estime qu'un enfant de 13 ans puisse être responsable de sa plus jeune sœur. »



LES FLEURS ET LES POTS

Dans l'exercice de leurs fonctions, les membres de l'équipe du Bureau du commissaire aux plaintes sont en relation constante avec de nombreuses compagnies aériennes. L'attitude générale des transporteurs en ce qui concerne leurs pratiques commerciales se décèle à la manière dont ils réagissent aux plaintes des consommateurs. Alors que certaines compagnies font des pieds et des mains pour regagner la confiance de leurs clients, d'autres semblent portées à les exaspérer davantage.

Au cours de la période dont il est question dans ce rapport, j'ai retenu deux exemples qui en disent long sur la bonne façon de se comporter en affaires, et sur l'autre.



Des fleurs à Alitalia pour s'être surpassée

Lorsqu'un passager qui voyageait de Toronto à Téhéran s'est enregistré pour son vol de correspondance à Milan, il s'est rendu compte qu'il n'avait pas sous la main tous les documents requis pour être admis en Iran. Par conséquent, la compagnie aérienne lui a interdit l'accès à l'avion, et ce jusqu'à ce qu'il se procure le visa exigé.

Le passager s'est démené pendant deux jours pour obtenir ses documents et a finalement pu les présenter afin de poursuivre son voyage vers l'Iran.

À son retour, il a adressé une plainte au Bureau du commissaire disant qu'Alitalia aurait dû l'informer, à son départ de Toronto, qu'il ne pourrait entrer en Iran; il demandait au commissaire d'intervenir en son nom.

Dans sa réponse au plaignant, Alitalia a clairement expliqué que la responsabilité revient au passager de s'assurer qu'il possède tous les documents de voyage nécessaires avant d'entreprendre son voyage.

Néanmoins, Alitalia a fait preuve de compassion à l'endroit du passager et a estimé qu'un geste généreux de bienveillance pouvait contribuer à reconquérir la confiance de son client. Pour cette raison, le transporteur a remis au plaignant un bon d'une valeur de 500 \$ applicable à un futur déplacement à bord d'un de ses vols.



Le pot à Aeroflot pour avoir manifesté une indifférence marquée vis-à-vis

des plaintes portées par ses passagers

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu plusieurs plaintes se rapportant à divers incidents impliquant Aeroflot. Certains clients demandaient qu'on les compense pour avoir perdu leurs bagages. Une autre cliente exigeait le remboursement des dépenses engagées parce que Aeroflot avait changé la ville de départ de son vol sans préavis. Livrée à elle-même en Inde, elle avait dû parcourir des centaines de kilomètres par ses propres moyens, pour enfin joindre son vol de retour au Canada. Un autre passager avait été forcé d'acheter un nouveau billet d'avion afin de retourner au Canada à cause d'une erreur d'un agent d'Aeroflot qui n'avait pas enregistré la date correcte de son voyage de retour.

D'après les plaintes que j'ai reçues, il semble qu'Aeroflot ignore régulièrement les demandes de dédommagement de ses clients, et qui plus est, lorsqu'elle propose un règlement, le montant est souvent inférieur à la limite de responsabilité qui apparaît dans son tarif.

Les tractations entre le Bureau du commissaire et Aeroflot sont des plus pénibles. Les plaintes qui se concluaient normalement en quelques semaines avec d'autres compagnies aériennes, prennent des mois, voire même des années, à se régler, et souvent le règlement n'arrive qu'à la suite d'un jugement de la Cour des petites créances ou d'une ordonnance de l'Office des transports du Canada.

Aeroflot a grand besoin de s'améliorer en matière de service à la clientèle et de règlement des plaintes.