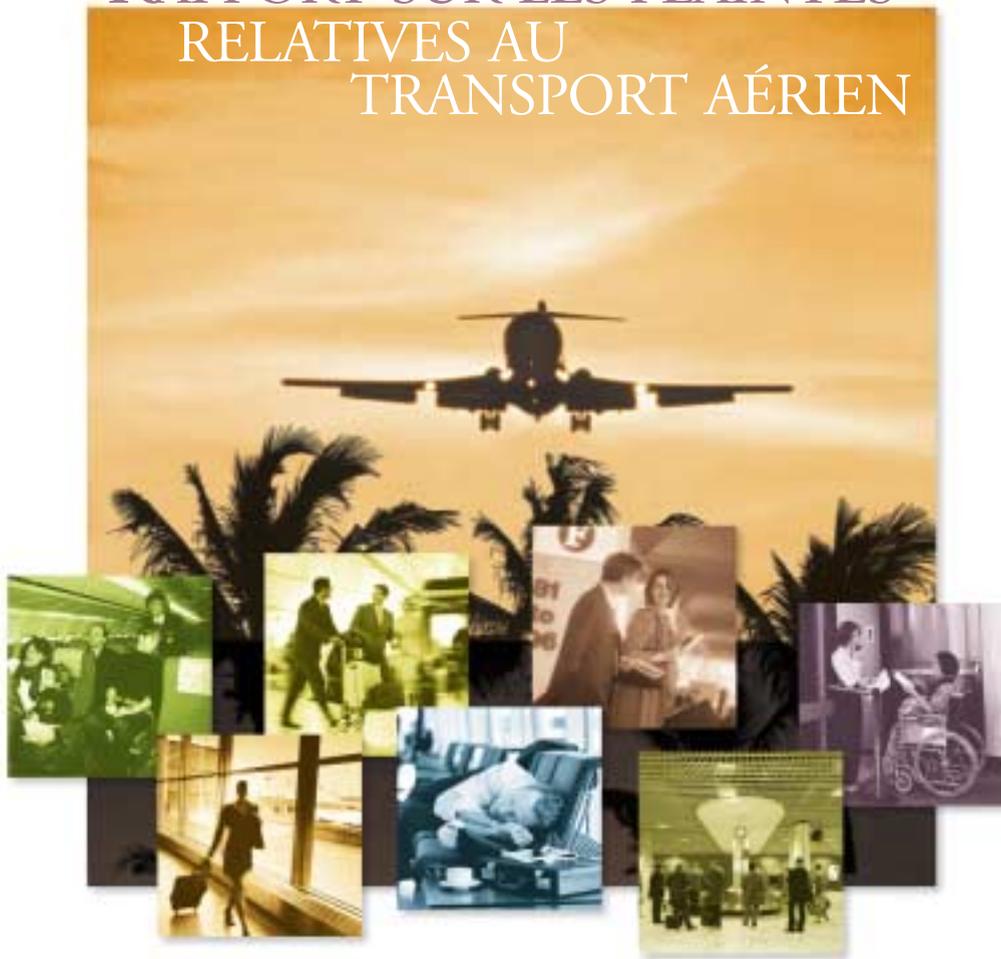


Office
des transports
du Canada



Canadian
Transportation
Agency

RAPPORT SUR LES PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN



JANVIER À JUIN 2004



© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux 2005
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0-662-68730-2
N° de catalogue TT2-1/2004-1

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

Pour de plus amples renseignements sur le programme des 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.

Toute correspondance doit être adressée à :
Office des transports du Canada
Direction des communications
Ottawa ON K1A 0N9

***Avertissement :** Les renseignements que renferme le présent rapport peuvent être différents de ceux présentés dans d'autres rapports. Ces écarts résultent de la nature dynamique de la banque de données sur les plaintes qui permet d'assurer le suivi en fonction des étapes de leur traitement.*





Mars 2005

L'honorable Jean-C. Lapierre, C.P., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada, Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le Rapport sur les plaintes relatives au transport aérien pour la période du 1^{er} janvier au 30 juin 2004 conformément à l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

A handwritten signature in cursive script that reads "Marian L. Robson".

Marian L. Robson
Présidente

p.j.



TABLE DES MATIÈRES

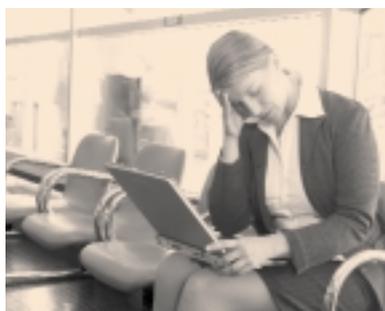


Analyse des plaintes	1
Plaintes contre Air Canada	1
Plaintes contre les autres transporteurs canadiens	3
Protection des paiements anticipés	4
Plaintes contre les transporteurs étrangers	5
Faits intéressants au sujet de la période de janvier à juin 2004	7
Sujets des plaintes	8
Sujets – Tous les transporteurs	9
Sujets – Air Canada	10
Sujets – Air Transat	11
Sujets – Skyservice	12
Sujets – Jetsgo	13
Qualité du service – Tous les transporteurs	15



Perturbations de vols – Tous les transporteurs	15
Bagages – Tous les transporteurs	16
Billetterie – Tous les transporteurs	16
Réservations – Tous les transporteurs	17
Ce que voulaient les plaignants	17
Des résultats pour les Canadiens	18
Degré de satisfaction	18
Plaintes par province, territoire ou autre	20

Note : Le mandat de Liette Lacroix Kenniff en qualité de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a pris fin le 30 septembre 2004. Le 23 février 2005, le ministre des Finances, Ralph Goodale, annonçait, lors de la présentation du budget, que le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien serait aboli, ajoutant du même coup que l'Office des transports du Canada assumerait la responsabilité du programme des plaintes relatives au transport aérien. Le personnel de l'Office en poursuit le traitement par voie du processus informel de règlement des différends.



Analyse des plaintes

TYPES DE PLAINTES

Niveau I : Plainte qu'un client mécontent envoie directement au Bureau du commissaire sans écrire d'abord au transporteur.

Niveau II : Plainte qu'un client mécontent envoie au Bureau du commissaire lorsqu'un transporteur n'a pas répondu à sa plainte ou s'il n'est pas satisfait de sa réponse.

Du 1^{er} janvier au 30 juin 2004, le Bureau du commissaire a reçu 561 plaintes, soit une augmentation de 26,6 pour cent par rapport aux six mois précédents (443). Il s'agit d'un renversement de la tendance à la baisse dont font état les rapports antérieurs.

Par rapport à la période correspondante du 1^{er} janvier au 30 juin 2003, le nombre total de plaintes reçues a diminué de 7,0 pour cent. Toutefois, le nombre de plaintes de niveau II reçues au cours de la présente période (226) est à peu près le même qu'au cours des six mois précédents de 2003 (237).

Comme en 2003, il y a une nette différence entre le nombre de plaintes reçues au cours du premier trimestre de 2004 (342) et au cours du deuxième trimestre de la même année (219). Le nombre de plaintes mensuelles est passé de 124 en mars à seulement 65 en juin.

Plaintes contre Air Canada

Au cours de la période couverte par le présent rapport, Air Canada a bénéficié d'une ordonnance de la cour la protégeant contre ses créanciers en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. Comme on l'a déjà indiqué, cette ordonnance mettait Air Canada à l'abri du régime réglementaire tant que sa restructuration ne serait pas terminée et que la protection contre ses créanciers n'était pas levée.

Conformément à l'entente conclue avec Air Canada, les plaintes de niveau I ont continué d'être adressées au transporteur comme d'habitude. Toutefois, les plaintes de niveau II ne devaient lui être acheminées qu'à des fins d'examen uniquement. La commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ne pouvait pas résoudre avec le transporteur les questions en suspens.

Du 1^{er} janvier au 30 juin 2004, 211 plaintes ont été reçues au sujet d’Air Canada, comparativement à 176 au cours du deuxième semestre de 2003. Il s’agit toutefois d’une diminution par rapport au semestre correspondant de 2003 (310) qui comprenait les trois mois ayant précédé la protection consentie au transporteur par la cour en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*.

La filiale de vols à rabais d’Air Canada, Zip, a suscité six plaintes, soit une de plus que le nombre indiqué dans le rapport précédent. Quant au nombre de plaintes relatives à sa filiale Jazz, il est passé de 6 à 15.

PLAINTES CONTRE AIR CANADA*

	2004	2003
janvier	41	71
février	48	76
mars	40	57
avril	27	42
mai	32	38
juin	23	26
sous-total (janvier – juin)	211	310
juillet		30
août		34
septembre		31
octobre		27
novembre		23
décembre		31
sous-total (juillet – décembre)		176
Total		486

* À moins d’indication contraire, dans le présent rapport, les références à Air Canada comprennent toutes ses filiales : Jazz, Zip, Tango et Jetz.

Plaintes contre les autres transporteurs canadiens

Du 1^{er} janvier au 30 juin 2004, le nombre de plaintes reçues au sujet des autres transporteurs canadiens a atteint 241, une hausse de 41,8 pour cent par rapport à la période correspondante de l'année précédente (170). À titre de comparaison, il y a eu 144 plaintes au sujet des autres transporteurs canadiens au cours du deuxième semestre de 2003. Pour la première fois depuis le début de la publication des rapports en juillet 2000, le nombre de plaintes à leur sujet a dépassé le nombre de plaintes contre Air Canada.

Le nombre de plaintes au sujet d'Air Transat a continué de diminuer, passant de 43 au cours de la deuxième moitié de 2003 à 31 au cours du premier semestre de 2004. Il s'agit là de la troisième diminution consécutive chez ce transporteur. Cette diminution, combinée à l'augmentation du nombre de plaintes au sujet de deux autres transporteurs canadiens, a ramené à 6,9 pour cent la proportion de plaintes à l'endroit d'Air Transat. Ses efforts pour améliorer son service et sa gestion des plaintes semblent avoir été avantageux tant pour l'entreprise que pour ses clients.

Malheureusement, on ne peut en dire autant de Skyservice et de Jetsgo.

Si le nombre de plaintes relatives à Skyservice est tombé de 58 au cours de la première moitié de 2003 à 25 au cours de la deuxième moitié, il a atteint 90 au cours du premier semestre de 2004, soit 19,9 pour cent de l'ensemble des plaintes reçues contre des transporteurs canadiens.

Le nombre de plaintes concernant Jetsgo a aussi nettement augmenté, passant de 27, soit 8,4 pour cent des plaintes contre des transporteurs canadiens, à 81, soit 17,9 pour cent des plaintes à leur sujet. Voilà un chiffre digne de mention, compte tenu de la taille relativement petite de ce transporteur. Des discussions ont été amorcées avec la direction de Jetsgo quant à cette tendance. Le transporteur commence à donner des signes encourageants, mais il reste à voir si cela se traduira par un engagement à long terme de sa part en vue d'améliorer le service à la clientèle.

Le nombre de plaintes au sujet de WestJet a augmenté quelque peu, passant de une à trois, tandis qu'il a légèrement diminué dans le cas de Canjet, passant de quatre à trois. Un nouveau transporteur canadien, HMY, a fait l'objet de trois plaintes alors qu'il n'y en avait aucune dans le rapport précédent, tandis qu'il y en a eu deux au sujet de Zoom, plutôt qu'une seule comme en faisait état le rapport précédent.

NOMBRE DE PLAINTES CONTRE AIR CANADA PAR RAPPORT AUX AUTRES TRANSPORTEURS

	Air Canada	Autres transporteurs canadiens	Proportion de plaintes au sujet d'Air Canada par rapport aux autres transporteurs canadiens
janvier – juin 2004	211	241	46,7 %
juillet – décembre 2003	176	144	55,0 %
janvier – juin 2003	310	170	64,6 %

PLAINTES CONTRE L'ENSEMBLE DES TRANSPORTEURS CANADIENS

	janvier – juin 2004	juillet – décembre 2003	janvier – juin 2003
Air Canada	211	176	310
Air Transat	31	43	64
Canadian Western Airlines	10	37	0
Canjet	3	4	1
HMY	3	0	5
Jetsgo	81	27	19
Skyservice	90	25	58
WestJet	3	1	6
Zoom	2	1	5
Autres	18	6	12
Total	452	320	480

Pour en savoir plus sur la nature des plaintes reçues contre les principaux transporteurs canadiens, voir les tableaux pertinents du rapport.

Protection des paiements anticipés

Le rapport précédent faisait état des problèmes rencontrés en Colombie-Britannique lorsque Canadian Western Airlines, un petit transporteur ayant son siège social dans cette province, a abruptement mis fin à ses activités. Le Bureau du commissaire avait déjà reçu 37 plaintes à son sujet et il en a reçu 10 autres depuis. Le rapport du commissaire contenait la recommandation suivante :

Comme le démontrent les difficultés entraînées par la cessation des activités de ce petit transporteur, la faillite d'un transporteur, même de petite envergure, peut avoir des répercussions considérables. Dans le contexte actuel, de nombreux transporteurs importants se trouvent dans

une situation financière précaire et j'estime donc que ce problème est plus pressant que jamais et que l'industrie du voyage, dans son ensemble, doit prendre des mesures pour veiller à ce que les paiements anticipés des consommateurs soient protégés de façon adéquate, [peu importe où le billet a été acheté].

Comme pour accentuer la nécessité dans l'industrie du transport aérien d'un système de protection des paiements anticipés, Val Air, un autre petit transporteur, québécois cette fois-ci, a simplement fermé ses portes et mis fin à ses activités au cours du premier semestre de 2004, laissant de nombreux passagers avec des billets sans valeur. Comme en Colombie-Britannique, il y a au Québec un fonds provincial qui protège les clients contre les transporteurs aériens qui ne peuvent respecter leurs engagements. Et comme celui de la Colombie-Britannique, ce fonds protège seulement ceux qui ont acheté leurs billets auprès d'une agence de voyage accréditée.

À l'instar de Canadian Western, Val Air vendait la plupart de ses billets directement aux voyageurs. Résultat, une fois encore, bien des gens se sont trouvés avec des billets inutilisables qu'ils ne pourront se faire rembourser.

Il s'agit là d'un problème inhérent au modèle d'entreprise adopté par les transporteurs aériens partout dans le monde, selon lequel les consommateurs doivent acheter leurs billets bien avant leur départ. Même si ce modèle n'est pas mauvais en soi, le secteur du transport aérien devrait prendre des mesures pour protéger les consommateurs qui ont payé leurs billets d'avance, en cas de faillite ou de fermeture.

Un groupe de travail fédéral-provincial, comptant un représentant du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, étudie actuellement ce problème.

Plaintes contre les transporteurs étrangers

Le nombre de plaintes concernant les transporteurs aériens étrangers n'a pas beaucoup changé entre la deuxième moitié de 2003 et la première moitié de 2004. De juillet à décembre 2003, il y a eu 106 plaintes par rapport à 105 de janvier à juin 2004, ce qui représente toutefois une augmentation par rapport à la même période de six mois en 2003, pendant laquelle le Bureau du commissaire a reçu 97 plaintes.

Les plaintes concernaient des transporteurs, 38 en tout, des États-Unis, d'Europe, du Moyen-Orient, d'Afrique et d'Asie.

Cette fois, le plus grand nombre de plaintes contre un transporteur étranger visaient KLM, avec huit au lieu de seulement deux au cours du semestre précédent.

Le transporteur hollandais était suivi de près par Lufthansa et American Airlines, avec chacun sept plaintes (sept et cinq respectivement dans le rapport précédent). Venaient ensuite Northwest et Aeroflot, avec six plaintes chacun (les deux transporteurs avaient reçu quatre plaintes au cours de la deuxième moitié de 2003).

Le nombre de plaintes concernant British Airways a chuté de 13 à 5 au cours du premier semestre de 2004, treize étant le plus grand nombre de plaintes reçues au sujet d'un transporteur au cours de la période précédente.

Quant à Air France, le nombre de plaintes (10 dans le rapport précédent) à son endroit est tombé à zéro pendant la période visée par le présent rapport. Cette diminution peut être en partie attribuable à une rencontre entre les représentants d'Air France au Canada et la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien au sujet des préoccupations relatives au traitement des plaintes par le transporteur. Celui-ci s'est depuis doté d'un mécanisme proactif et profitable aux consommateurs qui, comme dans le cas d'Air Transat, a permis de résoudre rapidement les plaintes au début du processus.

PLAINTES CONTRE LES TRANSPORTEURS ÉTRANGERS

	janvier – juin 2004	juillet – décembre 2003
KLM	8	2
Lufthansa	7	7
American Airlines	7	5
Aeroflot	6	4
Northwest Airlines	6	4
British Airways	5	13
US Airways	4	5
Alitalia	4	4
Alaska Airlines	4	0
Cubana	3	3
Continental	3	2
Czech Airlines	3	2
My Travel	3	2
Royal Air Maroc	3	2
BWIA	3	1
America West	3	0
PACE Airlines	3	0
Air France	0	10
Grupo TACA	0	6
Kuwait Airways	0	6
Air Comet Plus	0	4
Autres	30	24
Total	105	106

Il faut une estampille, camarade!

Ce n'est pas parce que la guerre froide est terminée qu'on est à l'abri des tracasseries administratives quand on se rend en Europe de l'Est. Dans le cas présent, la plaignante voyageait sur les ailes du transporteur russe Aeroflot au tarif étudiant. Avant son départ pour Moscou, elle avait décidé de modifier la date de son retour. L'agence de voyage avait donc apposé un autocollant sur son billet pour confirmer le changement. Le vol à destination fut sans anicroche, mais pour ce qui est du retour au Canada, ce fut une tout autre histoire.

Au comptoir d'Aeroflot, à Moscou, on lui a refusé l'embarquement, faisant valoir que l'autocollant apposé sur le billet n'était pas estampillé. Désolé, mais il n'y avait rien à faire; il fallait une estampille! Elle n'avait d'autre choix, pour rentrer chez elle, que de payer 955 \$ pour se procurer un aller simple à destination de Toronto.

De retour au Canada, elle a demandé à l'agence de voyage qui lui avait vendu le billet de lui rembourser le supplément qu'elle avait dû payer pour son retour. L'agence lui accorda un remboursement de 510 \$, calculé selon la valeur résiduelle de la partie inutilisée de l'aller-retour. Devant l'impossibilité, malgré tous ses efforts, d'obtenir plus, elle a donc décidé de faire appel au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Au terme d'un long échange de correspondance avec Aeroflot, au cours duquel on insista plusieurs fois sur le fait que rien dans le tarif du transporteur ne précisait l'obligation de faire estampiller un autocollant indiquant un changement de date, le transporteur a finalement accepté de verser 445 \$ à titre d'indemnisation.

Faits intéressants au sujet de la période de janvier à juin 2004

- Près des trois quarts des plaintes reçues (73,6 pour cent) concernaient quatre transporteurs : Air Canada et ses filiales, Skyservice, Jetsgo et Air Transat.
- Parmi les plaintes à l'endroit des transporteurs canadiens, 211 visaient Air Canada et ses filiales (46,7 pour cent) par rapport à 176 (55,0 pour cent) dans le dernier rapport.
- Parmi les plaintes visant les transporteurs canadiens, 90 concernaient Skyservice (19,9 pour cent) par rapport à 25 (7,8 pour cent) dans le rapport précédent.
- Parmi les plaintes concernant les transporteurs canadiens, 81 concernaient Jetsgo (17,9 pour cent) par rapport à 27 (8,4 pour cent) dans le rapport précédent.
- Parmi les plaintes concernant les transporteurs canadiens, 31 concernaient Air Transat (6,9 pour cent) par rapport à 43 (13,4 pour cent) dans le dernier rapport.
- Huit plaintes au sujet des transporteurs étrangers visaient KLM (7,6 pour cent) par rapport à deux (1,9 pour cent) dans le rapport précédent.

- Sept plaintes au sujet des transporteurs étrangers visaient Lufthansa et American Airlines (6,7 pour cent chacun) par rapport à sept (6,6 pour cent) et cinq (4,7 pour cent) respectivement dans le rapport précédent.
- Le nombre de plaintes à l'endroit de British Airways et d'Air France est passé respectivement de 13 et 10 à 5 et 0.

Sujet des plaintes

Les 561 plaintes reçues pendant la période couverte par le présent rapport portaient sur 1 248 problèmes distincts, soit un peu plus que pour la période précédente (1 230), mais moins qu'au cours de la période correspondante de 2003 (1 328). Toutefois, le nombre moyen de problèmes visés par plainte (2,22), quoique inférieur à celui de la période précédente (2,78), était supérieur à la moyenne pour la période correspondante de l'an dernier (1,99).

Comme auparavant, les plaintes liées à la qualité du service étaient les plus nombreuses. Viennent ensuite celles relatives aux perturbations de vols, aux bagages et à la billetterie.

- Les préoccupations concernant la qualité du service représentent 39,7 pour cent des points soulevés par rapport à 41,9 pour cent dans le dernier rapport.
- Parmi les problèmes soulevés, 19,6 pour cent portaient sur les perturbations de vols, un peu plus qu'au cours de la période correspondante de 2003 (18,9 pour cent). Ces plaintes comptaient pour 14,4 pour cent dans le dernier rapport.
- Le nombre de plaintes liées aux bagages a quelque peu augmenté, passant de 11,8 à 13,8 pour cent et est à peu près le même

qu'au cours de la période correspondante de 2003 (13,3 pour cent).

- Le pourcentage de plaintes relatives aux billets a encore diminué, chutant de 12,2 pour cent à 7,8 pour cent.
- Les préoccupations quant à la sécurité, toutes transmises à Transports Canada, sont passées de 2,8 à 5,6 pour cent.
- Les préoccupations suscitées par les réservations sont restées à peu près les mêmes, 4,8 pour cent au lieu de 5,0 pour cent la dernière fois.
- Le nombre de plaintes liées aux refus de transport a diminué, n'étant plus que de 2,8 pour cent au lieu de 4,2 pour cent, alors que celles liées aux refus d'embarquement a peu changé, 2,7 pour cent au lieu de 3,0 pour cent dans le rapport précédent.

Notes : « Refus d'embarquement » s'entend du refus du transporteur de prendre des passagers lorsque le nombre de billets vendus dépasse le nombre de sièges dans l'appareil. En général, dans de tels cas, les transporteurs indemnisent les voyageurs qu'on a refusé de prendre à bord.

« Refus de transport » s'entend dans presque tous les autres cas de l'interdiction à un voyageur détenant un billet de monter à bord. Cette mesure résulte souvent de gestes, allégués ou non, (ou de refus d'obtempérer) du voyageur (p. ex. comportement turbulent, billet égaré, documents de voyage inacceptables). En général, dans ce genre de situation, les transporteurs n'indemnisent pas les personnes, si ce n'est que pour faire preuve de bonne volonté.

SUJETS – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Qualité du service	496	39,7 %	515	41,9 %
Perturbations de vols	244	19,6 %	177	14,4 %
Bagages	172	13,8 %	145	11,8 %
Billetterie	97	7,8 %	150	12,2 %
Sécurité	70	5,6 %	35	2,8 %
Réservations	60	4,8 %	61	5,0 %
Refus de transport	35	2,8 %	52	4,2 %
Refus d'embarquement	34	2,7 %	37	3,0 %
Programme pour grands voyageurs	30	2,4 %	28	2,3 %
Prix	7	0,6 %	7	0,6 %
Mineurs non accompagnés	2	0,2 %	9	0,7 %
Autres	1	0,1 %	14	1,1 %

L'objet des plaintes à l'endroit des principaux transporteurs canadiens est en grande partie le reflet des sujets ci-dessus. On constate cependant des différences par rapport à chaque transporteur pris individuellement.

SUJETS – AIR CANADA

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Qualité du service	175	39,1 %	214	44,7 %
Perturbations de vols	82	18,3 %	70	14,6 %
Bagages	58	13,0 %	62	12,9 %
Billetterie	36	8,1 %	42	8,8 %
Programme pour grands voyageurs	27	6,0 %	24	5,0 %
Réservations	27	6,0 %	21	4,4 %
Refus d'embarquement	16	3,6 %	20	4,2 %
Refus de transport	12	2,7 %	14	2,9 %
Autres	14	3,1 %	12	2,5 %
Total	447		479	

Loin de la maison et rien à se mettre sur le dos

Un périple en Patagonie, en Amérique du Sud, planifié depuis longtemps a pris une mauvaise tournure quand la voyageuse s'est aperçue que son bagage n'avait pas suivi. Air Canada a reconnu ne pas l'avoir mis à bord de l'avion au Canada, mais a néanmoins insisté pour qu'elle communique avec LanChile, le transporteur correspondant en Amérique du Sud. LanChile allait rechercher le bagage et, entre-temps, lui avait remis une trousse de toilette gratuite et 50 \$ en devise américaine pour ses achats pressants. Manquant de vêtements adéquats, elle a dû annuler plusieurs excursions qui avaient été planifiées. C'est depuis les steppes d'Amérique du Sud qu'elle a sollicité l'aide du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Joint par le personnel du Bureau des plaintes, LanChile a accepté de lui offrir un aller-retour gratuit entre les États-Unis et l'Amérique du Sud en guise de compensation pour ce désagrément. Vu les circonstances, la plaignante trouvait que ce règlement était acceptable. Malheureusement, Air Canada a de nouveau égaré son bagage lors du voyage de retour.

On l'a finalement retrouvé, mais il fut livré endommagé au domicile de la voyageuse. De plus, il manquait des choses et le contenu était détrempe. Air Canada a fait réparer son sac, mais ne lui a pas offert de l'indemniser pour les articles perdus et endommagés. Elle s'est donc tournée de nouveau vers le Bureau du commissaire aux plaintes, où le personnel a fait le suivi auprès du transporteur. Ce dernier lui a offert un remboursement de 100 \$ pour les articles perdus en plus d'un bon de voyage de 100 \$ qu'elle pourrait utiliser lors d'un autre voyage avec le transporteur.

SUJETS – AIR TRANSAT

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Qualité du service	35	50,0 %	68	48,2 %
Perturbations de vols	16	22,9 %	24	17,0 %
Bagages	7	10,0 %	9	6,4 %
Sécurité	7	10,0 %	9	6,4 %
Billetterie	2	2,9 %	8	5,7 %
Refus de transport	2	2,9 %	5	3,5 %
Réservations	1	1,4 %	12	8,5 %
Refus d'embarquement	0	—	3	2,1 %
Autres	0	—	3	2,1 %
Total	70		141	

SUJETS – SKYSERVICE

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Qualité du service	78	40,2 %	34	47,2 %
Sécurité	41	21,1 %	0	—
Perturbations de vols	40	20,6 %	19	26,4 %
Bagages	21	10,8 %	11	15,3 %
Réservations	5	2,6 %	2	2,8 %
Billetterie	3	1,5 %	4	5,6 %
Refus d'embarquement	3	1,5 %	0	—
Refus de transport	2	1,0 %	0	—
Autres	1	0,5 %	2	2,8 %
Total	194		72	

L'horaire! Quel horaire?

Quatre Canadiens ayant voyagé avec Skyservice pour aller passer une semaine de vacances aux îles Turks et Caicos se préparaient à rentrer au pays. La veille du départ, ils voulaient s'informer de l'heure du vol, mais le numéro sans frais que leur avait donné le voyageur, Signature Vacations, n'était pas accessible dans les îles. On leur avait également donné le numéro de téléphone d'une agence de voyage locale, mais ils ont décidé au bout du compte de traiter directement avec le transporteur. À l'aéroport, ils ont amorcé une discussion avec Skyking, une agence de service d'escale de Skyservice.

L'agent de Skyking les a informés que leur vol était à 14 h 5 le lendemain et leur a recommandé de se présenter à l'enregistrement à 12 h. Tôt, le lendemain matin, un membre du groupe a téléphoné pour vérifier de nouveau l'heure du départ. Même réponse, « Le départ est à 14 h 5. » En arrivant à l'aéroport vers midi, ils ont appris que leur avion était déjà parti. Ils n'avaient d'autre choix, pour rentrer au pays, que de payer 745 \$ chacun en devise américaine pour se procurer des billets pour aller simple avec American Airlines.

Leur première tentative pour obtenir une indemnisation de Skyservice fut sans succès. Le personnel de l'Office chargé des plaintes put finalement obtenir un remboursement du transporteur, soit 50 pour cent du prix de leurs billets d'American Airlines et des bons de voyage de 2 000 \$ qu'ils pourront utiliser plus tard. Estimant que le règlement était satisfaisant, les plaignants l'ont accepté.

SUJETS – JETSGO

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Qualité du service	107	46,1 %	42	45,7 %
Perturbations de vols	58	25,0 %	10	10,9 %
Bagages	36	15,5 %	8	8,7 %
Sécurité	9	3,9 %	9	9,8 %
Billetterie	8	3,4 %	7	7,6 %
Réservations	5	2,2 %	3	3,3 %
Refus de transport	3	1,3 %	5	5,4 %
Programme pour grands voyageurs	2	0,9 %	3	3,3 %
Refus d'embarquement	2	0,9 %	0	—
Prix	2	0,9 %	0	—
Mineurs non accompagnés	0	—	5	5,4 %
Total	232		92	

Combien valent vos bagages?

Les transporteurs limitent d'habitude leur responsabilité à l'égard des bagages égarés, endommagés ou en retard. En ce qui concerne les vols internationaux, leur responsabilité se limite à celle prévue par les conventions internationales, soit actuellement environ 2 000 \$ par passager. Toutefois, pour les vols à l'intérieur du Canada, les transporteurs peuvent fixer les limites qu'ils veulent, si bien qu'elles varient beaucoup d'un transporteur à l'autre, allant de 50 \$ à 1 500 \$ par passager.

Trois passagers de Jetsgo l'ont appris à leurs dépens lorsque le transporteur a égaré leurs bagages à l'occasion de vols distincts entre des villes canadiennes. Ils ne se connaissaient pas, mais vivaient le même problème. Ils ont présenté une demande d'indemnisation pour la perte de leurs bagages, mais Jetsgo leur a répondu que sa responsabilité ne dépassait pas 250 \$ par passager.

Frustrés de ne pouvoir obtenir un règlement qu'ils jugeaient plus raisonnable, les trois clients ont sollicité l'aide du Bureau des plaintes relatives au transport aérien. Le transporteur admettait que les valises avaient été perdues pendant qu'elles étaient en sa possession, mais refusait de verser une compensation supplémentaire.

Pour les plaignants, les indemnisations de 250 \$ offertes par le transporteur étaient inacceptables. Ils ont donc demandé que leurs plaintes soient adressées à l'Office des transports du Canada pour qu'il détermine officiellement, dans le cadre de son mandat à cet égard, si la limite de responsabilité du transporteur est raisonnable.

L'Office, pour qui la question de responsabilité en cas de perte de bagages est d'intérêt public, prévoyait tenir une audience publique. Cependant, après l'annonce de la tenue de l'audience, Jetsgo a communiqué avec les plaignants et conclu une entente confidentielle d'indemnisation, si bien qu'ils ont retiré leurs plaintes. L'Office a dès lors perdu toute compétence dans cette affaire et l'audience a été annulée.

La responsabilité de Jetsgo en cas de perte de bagages se limite toujours à 250 \$ par passager, tout comme celle de WestJet et de Canjet.

Pour aider à mieux comprendre les plaintes des voyageurs, les tableaux suivants présentent la ventilation des sous-éléments.

QUALITÉ DU SERVICE – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Traitement de la plainte par le transporteur	131	26,4 %	119	23,1 %
Attitude	120	24,2 %	106	20,6 %
Manque de communication	101	20,4 %	123	23,9 %
Files d'attente ou attente	47	9,5 %	63	12,2 %
Repas	34	6,9 %	21	4,1 %
Attente au téléphone	16	3,2 %	41	8,0 %
Équipement	15	3,0 %	19	3,7 %
État des toilettes	12	2,4 %	0	—
Autres	20	4,0 %	23	4,5 %
Total	496		515	

PERTURBATIONS DE VOLS – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Retards	137	56,1 %	78	44,1 %
Annulations	51	20,9 %	53	29,9 %
Horaires modifiés	43	17,6 %	41	23,2 %
Correspondances manquées	5	2,0 %	0	—
Autres	8	3,3 %	5	2,8 %
Total	244		177	

BAGAGES – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Bagages en retard	72	41,9 %	61	42,1 %
Bagages endommagés	35	20,3 %	24	16,6 %
Bagages égarés	30	17,4 %	18	12,4 %
Articles volés	16	9,3 %	11	7,6 %
Excédent de poids	15	8,7 %	11	7,6 %
Limite de responsabilité	2	1,2 %	0	—
Autres	2	1,2 %	20	13,8 %
Total	172		145	

BILLETTERIE – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Remboursements	62	63,9 %	95	63,3 %
Restrictions	11	11,3 %	12	8,0 %
Frais (droits et pénalités)	9	9,3 %	23	15,3 %
Billets perdus	4	4,1 %	0	—
Bons de transport	2	2,1 %	0	—
Autres	9	9,3 %	20	13,3 %
Total	97		150	

RÉSERVATIONS – TOUS LES TRANSPORTEURS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Incapacité d'offrir les sièges confirmés d'avance	27	45,0 %	19	31,1 %
Annulation de réservations	17	28,3 %	15	24,6 %
Disponibilité des sièges	9	15,0 %	13	21,3 %
Autres	7	11,7 %	14	23,0 %
Total	60		61	

Ce que voulaient les plaignants

Les plaignants tentent tous d'obtenir une résolution aux problèmes auxquels ils ont été confrontés, allant de simples excuses à une compensation monétaire. Plus nombreux, toutefois, sont ceux qui préfèrent la dernière option à toute autre forme d'indemnisation. Comme dans le passé, beaucoup de voyageurs mécontents s'attendaient à plus d'une mesure correctrice de la part du transporteur. Résultat, le nombre de réparations recherchées (806) a continué de l'emporter sur le nombre de plaintes classées (512).

Pour la période visée par le présent rapport :

- 35,0 pour cent des plaignants ont tenté d'obtenir une indemnisation supplémentaire du transporteur, comparativement à 28,0 pour cent dans le rapport précédent.
- 20,2 pour cent des plaignants ont tenté d'obtenir un remboursement du transporteur, un pourcentage inférieur comparativement à 24,0 pour cent dans le rapport précédent.
- 15,6 pour cent des plaignants ont tenté d'obtenir des excuses, soit environ le même pourcentage que dans le rapport précédent (15,3 pour cent).
- 11,5 pour cent des plaignants ont tenté d'obtenir une explication pour les problèmes auxquels ils ont été confrontés, comparativement à 12,2 pour cent dans le rapport précédent.

NATURE DES INDEMNISATIONS DEMANDÉES PAR LES PLAIGNANTS

	janvier – juin 2004		juillet – décembre 2003	
Dédommagement	282	35,0 %	198	28,0 %
Remboursement	163	20,2 %	170	24,0 %
Excuses	126	15,6 %	108	15,3 %
Explications	93	11,5 %	86	12,2 %
Points et bons de transport	77	9,6 %	68	9,6 %
Modification de la politique du transporteur	48	6,0 %	62	8,8 %
Modification des règlements	17	2,1 %	15	2,1 %
Total	806		707	

Des résultats pour les Canadiens

512 plaintes ont été résolues au cours de la première moitié de 2004 :

- 190 l'ont été au niveau I (125 autres sont passées au niveau II);
- 238 l'ont été au niveau II; et
- 84 ont été transmises à d'autres organismes du gouvernement du Canada tels l'Office des transports du Canada, Transports Canada et le Bureau de la concurrence.

Degré de satisfaction

Parmi les 315 dossiers de niveau I qui ont été portés pour la première fois à l'attention du transporteur en tant que plainte de niveau I :

- 183 ont été résolus à l'entière satisfaction du plaignant;
- 2 plaignants ont obtenu partiellement satisfaction; et
- 130 plaignants n'ont pas obtenu satisfaction du tout, parmi lesquels :
 - 5 n'ont pas demandé au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de donner suite à leur plainte; et
 - 125 ont demandé le renvoi de leur dossier au niveau II.

Le degré de satisfaction des plaintes de niveau I est de 58,7 pour cent, une légère augmentation par rapport au taux de 57,9 pour cent enregistré dans le rapport précédent.

Parmi les 238 plaignants dont le dossier a été traité au niveau II entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2004 :

- 131 ont jugé avoir obtenu entière satisfaction;
- 82 ont jugé avoir obtenu partiellement satisfaction; et
- 25 ont jugé ne pas avoir du tout obtenu satisfaction.

Le taux de satisfaction complète ou partielle des plaignants dont le dossier a été traité au niveau II a été de 89,5 pour cent, une nette augmentation par rapport aux 65,5 pour cent recensés au cours du semestre précédent.

Cela ne signifie pas que les plaignants ont tous obtenu ce qu'ils voulaient. Pour bon nombre, c'est le contraire, soit parce que les attentes étaient trop grandes, soit parce que le règlement offert, jugé insuffisant par le plaignant, était conforme aux tarifs du transporteur, aux conventions internationales et aux normes de l'industrie.

Quelques plaintes n'ont pas été jugées suffisamment sérieuses pour justifier un examen plus poussé alors que quelques-unes ont été jugées « frivoles et vexatoires », ne méritant aucun examen. Dans de tels cas, nul doute que les enquêtes ne peuvent se conclure à la satisfaction des plaignants.

Plaintes par province, territoire ou autre

Ventilation des plaintes reçues.

