



# Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien



Office  
des transports  
du Canada

Canada 

# ***Loi sur les transports au Canada (article 85.1)***

## ***Désignation***

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

## ***Dépôt des plaintes***

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

## ***Examen et médiation***

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

## ***Production de documents***

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

## ***Rapport aux parties***

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

## ***Rapport à la disposition du public***

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

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

ISBN 0-662-65574-5. N° de catalogue TW1-5/2001-1

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

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

Toute correspondance doit être adressée à :

**Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien**

**Édifice Jules Léger**

**15, rue Eddy**

**Hull (Québec) K1A 0N9**



---

Commissaire aux plaintes  
relatives au transport aérien

---

Air Travel  
Complaints Commissioner

Mars 2001

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

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le premier Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour la période du 5 juillet au 31 décembre 2000. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*.

Le commissaire,

A handwritten signature in black ink that reads "Bruce Hood".

Bruce Hood

p.j.

## MESSAGE DU COMMISSAIRE

Nous avons tous vécu cela. Nous patientons tant bien que mal dans l'aéroport parce que notre vol est en retard lorsque tout à coup, à notre grande stupéfaction, le tableau des départs indique que le vol est annulé. Bon nombre parmi nous, également, se sont trouvés pris dans une interminable file d'attente au comptoir d'enregistrement à quelques minutes du décollage. Une fois à bord, nombreux sont ceux parmi nous qui se sont trouvés coincés dans le siège du milieu à contempler leurs genoux, alors qu'un agent de bord à l'air renfrogné distribuait des plateaux contenant un repas fade emballé dans du plastique. Nous avons tous fait les cent pas devant le carrousel à bagages, à chercher vainement nos valises. Enfin, nous avons tous écouté encore et encore le message « veuillez garder la ligne » en attendant un interlocuteur au téléphone.

Par contre, nous avons aussi tous déjà vu un agent des réservations répondre à notre appel sans tarder, puis trouver non seulement le vol qui nous convenait, mais à un prix très raisonnable. Nous nous sommes tous trouvés à bord d'un avion propre doté d'agents de bord courtois, émerveillés à la vue des cimes enneigées des montagnes Rocheuses ou de l'océan Atlantique d'un bleu magnifique. Nous avons tous voyagé dans un avion confortable qui nous a ramené à la maison à l'heure prévue, et récupéré sans délai nos valises en bon état.

Somme toute, plus souvent qu'autrement, les Canadiens qui voyagent souvent ont plutôt de bons souvenirs de leurs déplacements en avion. Cela ne rend pas les moments désagréables plus supportables. Cela n'autorise pas non plus les compagnies aériennes qui exercent leurs activités au Canada à se réfugier derrière les statistiques des vols effectués sans incident ou des billets réservés sans problème pour excuser les incidents où des passagers ont subi des désagréments. Les Canadiens méritent mieux.

Il y a six mois, j'ai accepté le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien parce que j'étais convaincu de pouvoir changer les choses. Je croyais que je pourrais non seulement régler les différends entre voyageurs et compagnies aériennes, mais également aider à améliorer la qualité générale du transport aérien au Canada.

Au cours de mes 21 années d'expérience comme arbitre dans la Ligue nationale de hockey, j'ai appris qu'il était souvent plus sage de laisser deux joueurs de même taille se défouler un peu avant d'intervenir pour mettre fin à une bagarre. Toutefois, lorsqu'un colosse s'en prend à un joueur de petit gabarit, il faut tout faire pour arrêter ce combat inégal avant que les choses n'empirent. Ma responsabilité en tant qu'arbitre était de faire observer les règlements et de veiller à ce que tous les joueurs se trouvent autant que possible sur un pied d'égalité.

Depuis environ un an, de nombreux Canadiens qui voyagent en avion se sont à juste titre sentis impuissants face aux compagnies aériennes. La restructuration de l'industrie aérienne canadienne ne s'est pas faite sans heurts. Plusieurs consommateurs ont eu l'impression que la restructuration a été réalisée à leurs dépens, surtout en ce qui trait à la qualité des services qui leur sont fournis.

Au Canada, on ne peut pas parler de transport aérien sans parler d'Air Canada. Cela va de soi, puisqu'il s'agit de la compagnie aérienne dominante au pays. Au cours des six premiers mois après mon entrée en fonction comme commissaire, bon nombre des lettres et des plaintes que j'ai reçues découlaient des perturbations consécutives à l'acquisition de Canadien International par Air Canada. Cette acquisition a manifestement

suscité beaucoup d'inquiétudes chez les Canadiens, surtout chez ceux qui estimaient perdue leur seule solution de rechange, s'ils ne voulaient plus faire affaire avec Air Canada.

Depuis ce temps, le secteur du transport aérien a connu beaucoup de changements. De nouveaux transporteurs sont apparus pour combler le vide et les transporteurs établis ont pris de l'expansion, ce qui a stimulé la concurrence. Toutefois, il existe toujours des problèmes concernant le service à la clientèle et il importe de les régler.

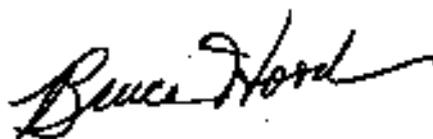
Ayant travaillé dans le secteur des agences de voyage pendant 15 ans, je sais à quel point les gens souhaitent demeurer maîtres de leurs plans de voyage. Les passagers veulent être certains de se rendre à leur réunion de travail ou à leur destination de vacances à l'heure dite et non avec des heures de retard. Et ils ne veulent pas se demander s'ils arriveront à destination physiquement ou psychologiquement épuisés.

Il y a quelque temps, un couple âgé m'a écrit pour me dire qu'ils n'en revenaient toujours pas du traitement sommaire que leur avait réservé, des mois plus tôt, un employé d'un comptoir d'enregistrement, à leur départ pour des vacances tant attendues. L'incident avait gâché tout leur voyage et était resté gravé dans leur mémoire longtemps après leur retour à la maison. Une autre personne m'a envoyé une lettre de remerciement à la suite des nombreux échanges de courrier entre elle, mon bureau et une compagnie aérienne, pour régler un différend. À la fin de sa lettre, elle soulignait avec regret qu'elle ne souhaitait au départ qu'une lettre d'excuses.

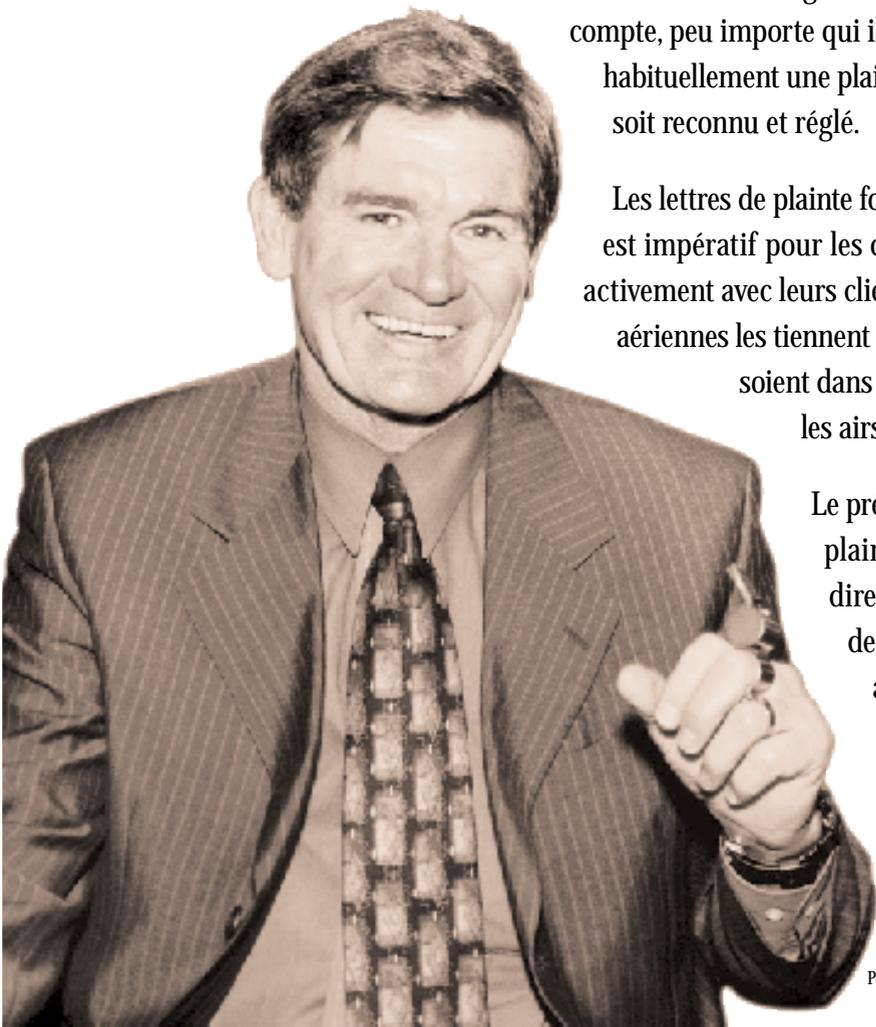
Les Canadiens n'ont pas la réputation de se plaindre pour des futilités. La plupart d'entre nous devons vraiment être poussés à bout avant de prendre la peine de passer des heures à détailler méticuleusement nos doléances et les mesures correctives à prendre. La vaste majorité des gens qui m'ont écrit ont fait de grands efforts pour étayer leurs allégations. En fin de compte, peu importe qui ils sont ou d'où ils viennent, les gens formulent habituellement une plainte parce qu'ils tiennent à ce que leur problème soit reconnu et réglé.

Les lettres de plainte font ressortir de nombreuses circonstances où il est impératif pour les compagnies aériennes de communiquer plus activement avec leurs clients. Les passagers veulent que les compagnies aériennes les tiennent informés des questions qui les concernent, qu'ils soient dans l'aéroport ou dans un avion sur la piste ou dans les airs, et surtout lorsqu'il y a des retards de vols.

Le présent rapport n'est pas simplement une litanie de plaintes. Il représente plutôt le début d'un schéma directeur en vue d'améliorer, je l'espère, la qualité des services dans le secteur du transport aérien, au profit de tous les intéressés.

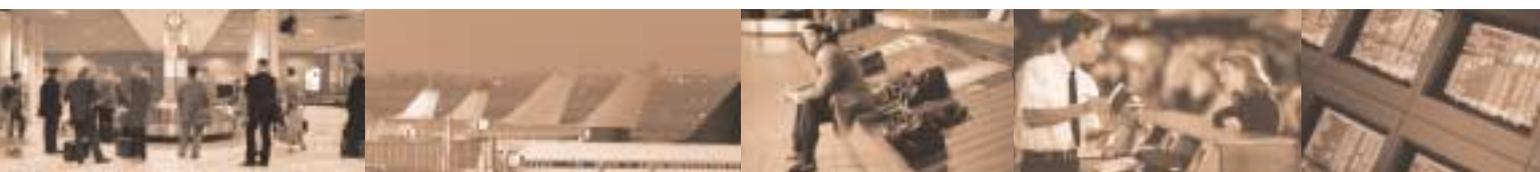


*Bruce Ford*



# TABLE DES MATIÈRES

Sommaire	2
<b>INTRODUCTION</b>	4
Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien	6
Mandat	6
Pouvoirs et responsabilités	6
Le rôle de l'Office des transports du Canada	8
Le processus de traitement des plaintes visant le transport aérien	10
Initiatives du commissaire et de l'Office	14
<b>CONSTATATIONS</b>	16
Nombre de plaintes	16
État des plaintes	17
L'incidence des plaintes	18
Plaintes reçues selon la province	19
Classification des plaintes	20
Plaintes visant les transporteurs	23
Acquisition de Canadien International par Air Canada	25
Sujets des plaintes	27
Sources principales d'insatisfaction	29
Types de réparations demandées	34
Tableau récapitulatif : tous les transporteurs – sujets des plaintes	36
<b>OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS</b>	40
<b>LE DERNIER MOT</b>	44



## SOMMAIRE

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a vu le jour à la suite d'une modification à la *Loi sur les transports au Canada*. Il a été créé en réponse aux inquiétudes concernant la qualité du transport aérien au Canada, suscitées par la restructuration de l'industrie et l'acquisition de Canadien International par Air Canada.

Au cours de la période visée par son premier rapport du 5 juillet au 31 décembre 2000, le Bureau du commissaire a reçu des lettres de plainte sur le transport aérien de 1 248 personnes, soit plus de sept fois le nombre de plaintes reçues à ce sujet par l'Office des transports du Canada pour l'ensemble de l'année 1999. Comme les lettres se limitent rarement à un seul problème, le commissaire a traité au total 3 515 problèmes, regroupés en seize catégories différentes.

Au 31 décembre 2000, 419 des 1 129 plaintes qui étaient du ressort du Bureau du commissaire avait été classées. La majorité des plaignants ont adressé leur lettre directement au commissaire sans d'abord écrire à la compagnie aérienne visée, ou ils ont adressé simultanément leur lettre à la compagnie aérienne et au commissaire. Les plaintes reçues par le commissaire ont été transmises aux transporteurs aériens concernés, en supposant que les transporteurs régleraient les différends une fois qu'ils leur étaient signalés.

Air Canada, le premier transporteur aérien au pays et le 11<sup>e</sup> au monde après avoir intégré les activités de Canadien International et de ses affiliées, a été la cible de 82 % des plaintes visant des transporteurs aériens. La plupart de ces plaintes concernaient la qualité des services fournis par le transporteur. Des plaintes ont été déposées envers 55 transporteurs autorisés à exploiter un service intérieur au Canada ou bien en partance ou à destination du Canada.

Selon une analyse de l'ensemble des plaintes soulevées, il s'est avéré que la plupart des plaintes se répartissaient en trois catégories : 45 % portaient sur la qualité du service; 19 % sur l'horaire de vol et 12 % sur des problèmes de bagages.

- La catégorie qualité du service comprend essentiellement des plaintes de passagers concernant le manque d'information et l'attitude négative du personnel des transporteurs aériens.
- La catégorie horaire de vol englobe principalement deux types de plaintes, soit des plaintes concernant des retards de vols (56 %) et des plaintes au sujet d'annulations (29 %).
- La catégorie bagages regroupe surtout des plaintes concernant l'acheminement tardif de bagages, suivi de plaintes ayant trait à des bagages perdus ou endommagés.



La majorité des plaignants demandaient des explications ou des excuses de la part des transporteurs aériens. Toutefois, ils étaient presque aussi nombreux à souhaiter également un dédommagement.

D'après l'analyse des résultats, la plupart des plaignants se souciaient surtout du manque de communication de la part des transporteurs, invoquant notamment l'absence de renseignements complets et francs sur des retards ou des annulations de vols. Ils ont aussi signalé qu'ils souhaitent avoir rapidement accès aux services d'agents de réservations et ceux des programmes pour grands voyageurs.

Le commissaire a formulé les recommandations suivantes :

- que les transporteurs aériens se montrent davantage disposés à reconnaître les problèmes qui leurs sont présentés et qu'ils apportent aux différends avec leurs clients des solutions plus rapides et plus satisfaisantes;
- que les passagers soient informés immédiatement et continuellement des modifications apportées aux horaires ou aux itinéraires de vols et des raisons de ces modifications;
- que les transporteurs aériens mettent à la disposition des passagers des résumés clairs et concis des conditions de transport pertinentes, et ce, en des lieux très fréquentés par le public, par exemple aux comptoirs d'enregistrement des aéroports, ainsi que par l'entremise des agences de voyage;
- que les transporteurs aériens donnent à leurs employés le plein pouvoir de régler un vaste éventail de situations qui peuvent survenir dans leurs interactions avec un passager;
- que les transporteurs aériens améliorent les systèmes de manutention et de suivi des bagages;
- que les transporteurs aériens publient régulièrement et rapidement des comptes rendus sur la qualité de leur service.



## INTRODUCTION

Dans le monde entier, l'industrie aérienne a connu de grands bouleversements qui ont modifié la façon dont les gens utilisent l'avion pour voyager à l'intérieur ainsi qu'à l'extérieur du pays. Avec la baisse du prix des billets d'avion dictée par les forces du marché à la suite de la déréglementation de l'industrie aérienne dans les années 80, un nombre sans précédent de personnes n'hésitent plus à prendre l'avion pour leurs déplacements. Cette déréglementation a suscité une période de consolidation, au cours de laquelle de nombreuses compagnies aériennes ont disparu à la suite de fusions ou de faillites. À l'heure actuelle, les grandes compagnies aériennes nationales et les petits transporteurs doivent affronter les mêmes défis : restructurer leurs opérations et accroître leur productivité pour compenser la hausse du prix du carburant, tout en fournissant le service de qualité auquel leurs clients s'attendent.

Comme le transport commercial aérien s'apparente de plus en plus au transport en commun, les consommateurs manifestent une impatience croissante face à cette industrie en transition. Emportés dans un tourbillon de changements, ils se plaignent de ce que des transporteurs cherchent à accroître leurs profits à tout prix et ne tiennent plus compte des besoins des passagers. Par exemple, les passagers soutiennent que des compagnies aériennes autrefois très attentives aux besoins de leurs clients ont réduit la qualité des services et resserré les sièges au point de les rendre inconfortables, tout en augmentant le prix des billets. Les transporteurs, quant à eux, imputent les difficultés des passagers à des facteurs tels que la congestion des aéroports, les systèmes de contrôle aérien et le mauvais temps.

Au Canada, le désenchantement du public à l'égard du service de transport aérien a atteint son apogée au moment de l'intégration des deux premiers transporteurs aériens concurrents, Air Canada et Canadien International. Pendant des dizaines d'années, ces transporteurs nationaux bien connus ont dominé l'industrie du transport aérien au Canada. Avant l'acquisition de Canadien International, Air Canada se classait au 20<sup>e</sup> rang mondial de l'industrie du transport aérien, transportant plus de 19 millions de passagers par année. Presque du jour au lendemain, Air Canada s'est hissé au 11<sup>e</sup> rang mondial en enregistrant une hausse d'un tiers de son trafic passagers, alors qu'il s'efforçait d'intégrer les opérations de son rival de longue date et de faire face à une surcharge soudaine de services à fournir à ses clients. L'acquisition de Canadien International par Air Canada, qui a été parachevée le 31 décembre 2000, a donné l'élan à une nouvelle restructuration de l'industrie canadienne du transport aérien. Selon les analystes, le processus se poursuivra pendant encore au moins un an.

Parallèlement, plusieurs transporteurs de taille moyenne sont devenus des acteurs importants de l'industrie, en offrant un plus grand nombre de liaisons et des tarifs concurrentiels dans plusieurs régions au Canada. Par exemple, WestJet, transporteur à rabais qui assurait des liaisons à l'ouest de Thunder Bay, s'est développé à l'est, en offrant des vols à Hamilton, Ottawa et Moncton. Créé en octobre 2000, CanJet, un autre transporteur à rabais, assure des liaisons avec Winnipeg, Toronto, Ottawa, Montréal, Halifax et St. John's. De plus, des



transporteurs comme Royal Aviation, Canada 3000 et Air Transat, qui étaient connus surtout pour leur service de vols nolisés intérieurs et internationaux, ont élargi leur palette pour proposer des vols qu'ils n'offraient pas auparavant. L'expansion de ces transporteurs spécialisés a augmenté l'éventail de choix qui s'offrent aux Canadiens qui voyagent par avion, ce qui constitue un autre aspect de la restructuration de l'ensemble de l'industrie.

Le gouvernement du Canada a joué un rôle actif dans l'orientation du débat sur la politique relative à la mutation de l'industrie. Le 26 octobre 1999, le ministre des Transports David Collenette a présenté la Politique-cadre pour la restructuration de l'industrie du transport aérien qui détaille les objectifs du gouvernement fédéral concernant le processus de restructuration, notamment ceux d'obtenir des engagements d'un transporteur principal, de fixer les conditions de la restructuration et de prévoir des mesures législatives et réglementaires qui permettront d'assurer une transition ordonnée de l'industrie.

Des mesures législatives ont été prises en raison de plusieurs facteurs. Le gouvernement du Canada souhaitait qu'Air Canada soit légalement obligé de respecter les engagements qu'il avait pris en négociations, notamment de continuer d'assurer les liaisons avec des petites collectivités pendant trois ans. Le gouvernement voulait aussi protéger les intérêts des consommateurs et stimuler la concurrence, y compris en protégeant les autres transporteurs contre toute pratique anticoncurrentielle à la suite de l'acquisition de Canadien International.

En février 2000, le ministre des Transports a présenté le projet de loi C-26 qui modifiait la *Loi sur les transports au Canada*, la *Loi sur la concurrence*, la *Loi sur le Tribunal de la concurrence* et la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*. Ce projet de loi a été débattu lors d'audiences publiques exhaustives, ainsi qu'à la Chambre des communes et au Sénat. Il est entré en vigueur le 5 juillet 2000.

Parmi les éléments importants de cet ensemble de mesures législatives portant sur la restructuration, mentionnons l'élargissement des responsabilités de l'Office des transports du Canada et la création au sein de l'Office d'un poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Le présent rapport est le premier soumis par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Il traite de la période du 5 juillet au 31 décembre 2000. Il comprend également un rapport préliminaire sur l'élargissement du rôle de l'Office à l'égard des plaintes sur le transport aérien. Dans le présent rapport, le commissaire s'est concentré sur les transporteurs aériens canadiens et étrangers détenant une licence de l'Office. Au 31 décembre 2000, l'Office a délivré divers types de licence à un total de 884 transporteurs canadiens, 764 transporteurs américains et 109 transporteurs d'autres pays.



## LE COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Pour comprendre comment le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est arrivé aux constatations présentées plus loin, il faut décrire son mandat, ses responsabilités et ses fonctions.

### Mandat du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

En vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada* telle que modifiée par le projet de loi C-26, les principales fonctions du commissaire sont les suivantes :

- Examiner et tenter de résoudre toute plainte écrite qu'un transporteur aérien n'a pu régler à la satisfaction du voyageur aérien concerné et pour laquelle aucun autre recours n'existe.
- Jouer le rôle de médiateur entre le plaignant et le transporteur aérien ou, s'il y a lieu, pourvoir à la médiation entre ces parties, pour régler un différend concernant le transport aérien, et remettre aux parties un rapport contenant un résumé de leur position et de tout règlement dont elles ont convenu.
- Au moins une fois par semestre, présenter au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports, un rapport énonçant le nombre et la nature des plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées, les transporteurs concernés et les problèmes systémiques qui se sont manifestés.

### Pouvoirs et responsabilités

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est un membre temporaire de l'Office, nommé pour une période d'un an, renouvelable une fois pour une période supplémentaire d'un an. Ce poste a été créé à la suite de l'élargissement des pouvoirs de l'Office, un tribunal administratif quasi judiciaire qui réglemente les modes de transport – y compris le transport aérien, ferroviaire et maritime – qui relèvent du gouvernement fédéral.

Le commissaire est chargé au sein de l'Office de se pencher sur les questions entourant les plaintes touchant le transport aérien. Bien que l'éventail de plaintes soit très large, la plupart des différends concernent la qualité des services fournis par les transporteurs, la manutention des bagages et les horaires de vol. Les plaintes portent aussi sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur la suppression ou la réduction des liaisons aériennes avec des collectivités desservies par plusieurs transporteurs.

Les plaintes relevant de la compétence du commissaire sont celles qui ne sont pas du ressort d'une autre autorité. Par exemple, les questions de politiques sur la sécurité ou le transport sont renvoyées à Transports Canada; les questions de publicité trompeuse ou de pratiques anticoncurrentielles, au Bureau de la concurrence; les plaintes touchant les règlements sur l'accessibilité des transports et les prix des billets, à un comité formé de membres de l'Office et les plaintes touchant des voyagistes ou des agents de voyages, aux autorités provinciales compétentes.



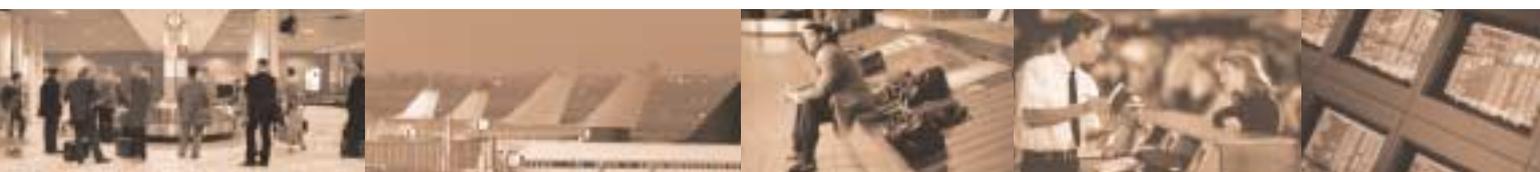
Pour répondre au mieux aux besoins du public, le mécanisme de traitement des plaintes est délibérément informel et souple. Le commissaire dispose ainsi d'une grande marge de manœuvre et d'une capacité d'innover pour s'adapter aisément à tout un éventail de questions.

Lors de différends entre un voyageur aérien et un transporteur aérien, le commissaire joue le rôle d'examineur et de médiateur potentiel cherchant à régler les plaintes dans un climat de dialogue et de collaboration en déterminant clairement les faits.

Pour aider à l'enquête sur une plainte, le commissaire a le pouvoir de demander au transporteur de fournir tous les documents ou dossiers pertinents à la plainte. Si le différend ne peut être résolu de façon informelle, le commissaire peut servir de médiateur dans l'affaire ou pourvoir à sa médiation.

Un aspect important du rôle du commissaire est d'établir et d'entretenir des rapports avec les principaux représentants des transporteurs intérieurs et des transporteurs étrangers qui assurent des vols en partance et à destination du Canada. Grâce à ces relations, le commissaire et les transporteurs peuvent préciser les domaines qui suscitent des inquiétudes particulières et les problèmes systémiques, et résoudre plus efficacement les problèmes de transport aérien.

En renseignant le public et l'industrie du transport aérien sur les fonctions et les responsabilités de son Bureau, le commissaire joue aussi un rôle de porte-parole de l'Office. Ce rôle est essentiel au succès du commissaire. Un public averti est mieux à même de déterminer les droits comme voyageurs aériens et les services que les transporteurs doivent fournir en vertu des conditions prévues par leurs tarifs. Quant aux transporteurs aériens, s'ils sont bien renseignés, ils sont plus en mesure de distinguer les préoccupations générales et d'y répondre plutôt que de les considérer comme des plaintes isolées. Sur la base d'attentes réalistes, les transporteurs et le commissaire pourront répondre aux préoccupations des consommateurs et apporter des améliorations qui profiteront à tous.



## LE RÔLE DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Le commissaire a des responsabilités qui complètent celles de l'Office des transports du Canada, mais il joue un rôle différent. À la différence du commissaire, l'Office a les pouvoirs et les droits d'une cour supérieure et il peut rendre des décisions exécutoires. Il s'occupe des plaintes concernant des violations possibles de la *Loi sur les transports au Canada* ou de divers règlements appliqués par l'Office.

Avec le projet de loi C-26, le rôle de l'Office concernant les plaintes sur le transport aérien a fait l'objet de modifications dans les trois principaux domaines suivants :

Sur réception d'une plainte ou sur sa propre initiative, l'Office a maintenant la capacité de surveiller et d'examiner les tarifs passagers et les tarifs de fret pratiqués sur des liaisons aériennes au Canada qui ne sont desservies que par un seul transporteur et ses sociétés affiliées ou celles où il y a peu de concurrence. S'il détermine que les tarifs ou les taux exigés ou les augmentations de ceux-ci sont exagérés, l'Office peut exiger que les transporteurs les réduisent et, lorsque c'est possible, remboursent les personnes qui ont payé un prix excessif. L'Office peut aussi intervenir s'il estime que l'éventail des tarifs ou des taux offerts est trop restreint.

*Du 5 juillet au 31 décembre 2000, l'Office a reçu 36 plaintes concernant les prix pratiqués par des transporteurs aériens canadiens. Sept de ces plaintes ont par la suite été retirées. Des enquêtes ont été entreprises à l'égard des autres plaintes, dont quatre avaient été menées à terme à la fin de l'année. Toutes quatre concernaient des liaisons sur lesquelles l'Office a conclu à l'existence d'une concurrence. Les plaintes ont donc été rejetées puisqu'elles ne relevaient pas de la Loi sur les transports au Canada telle que modifiée. L'Office prévoit rendre au début de 2001 sa première décision concernant les prix pratiqués par un transporteur aérien sur une liaison où il n'y a pas de concurrence.*

Sur réception d'une plainte, l'Office peut maintenant examiner les conditions de transport sur les vols intérieurs au Canada. Les transporteurs doivent établir et observer des politiques raisonnables touchant certaines questions, comme la perte de bagages et le transport d'enfants non accompagnés et de personnes handicapées. Si l'Office conclut qu'un transporteur n'a pas observé les conditions de transport publiées dans son tarif, il peut exiger que le transporteur respecte ces conditions et, s'il y a lieu, indemnise un passager des dépenses que ce dernier a subies. Si l'Office détermine qu'une condition de transport stipulée par le transporteur n'est pas raisonnable, il peut l'annuler ou exiger que le transporteur la remplace par une autre. Ces pouvoirs complètent ceux que l'Office détenait déjà à l'égard des conditions de transport sur les vols internationaux.

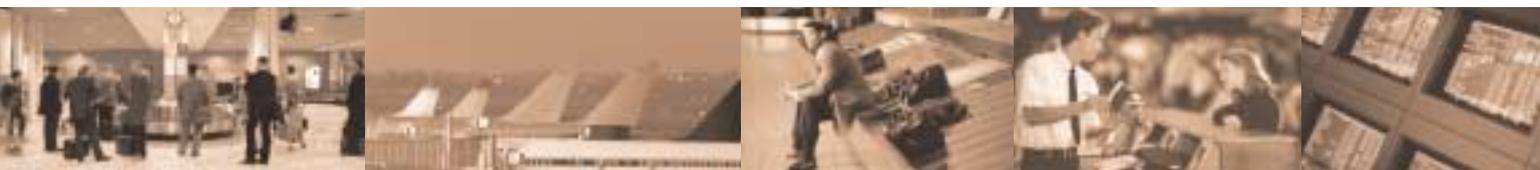
*Du 5 juillet au 31 décembre 2000, l'Office a enquêté sur 11 plaintes concernant la légitimité des conditions de transport. Toutes ces plaintes étaient encore à l'étude à la fin de la période visée par le présent rapport.*



L'avant-dernier ou le dernier transporteur desservant une collectivité devra dorénavant prévoir un délai de préavis plus important, s'il envisage d'interrompre une liaison aérienne ou d'en réduire la fréquence. En donnant un tel avis, il devra aussi donner aux élus l'occasion de le rencontrer pour discuter des répercussions de la réduction proposée des services. Si le transporteur manque à son obligation de donner un tel préavis, l'Office peut l'obliger à rétablir le service pendant une période allant jusqu'à 60 jours.

*Du 5 juillet au 31 décembre 2000, l'Office a reçu neuf plaintes concernant la réduction ou l'abandon d'un service. Parmi ces plaintes, une a été rejetée parce que le transporteur avait bénéficié d'une exemption de la Loi; cinq ont été rejetées parce que les dispositions de la Loi n'étaient pas applicables; deux ont été retirées; une demeurait en instance à la fin de la période visée par le présent rapport.*

Durant la période visée par le rapport, l'Office a reçu et traité 19 demandes de réduction du délai de préavis ou de dispense de la période de préavis ou de l'obligation de produire un préavis selon la forme prescrite.



## LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES VISANT LE TRANSPORT AÉRIEN

Pour éviter tout risque de confusion et faciliter les choses pour les consommateurs déjà très insatisfaits de leur voyage, l'Office recommande que les consommateurs acheminent toute plainte au commissaire après s'être adressés par écrit au transporteur. Les plaintes peuvent être transmises par courrier, par télécopieur, par courriel ou en remplissant le formulaire électronique sur le site Web de l'Office. Bien que le commissaire réponde aux questions posées par voie téléphonique, une plainte formelle doit être soumise par écrit.

La majorité des plaintes des consommateurs portent sur plus d'une question, dont plusieurs sont soit du ressort du commissaire, soit de l'Office. Au lieu d'avoir deux structures organisationnelles distinctes pour le traitement de ces différents types de plaintes, il a été décidé que le personnel de la Direction des tarifs, plaintes et application de la loi assurerait la plupart du soutien opérationnel nécessaire au traitement des plaintes adressées au commissaire.

Cette direction comprend quatre sections :

- enquête sur les plaintes;
- enquête sur les prix;
- tarifs;
- application de la loi.

La Section d'enquête sur les plaintes est celle qui travaille le plus avec le commissaire et, par conséquent, qui entretient avec lui les relations les plus étroites. Cette section compte cinq agents des plaintes, cinq enquêteurs sur les plaintes et un gestionnaire. Toutefois, comme le nombre de plaintes reçues est plus considérable que prévu, du personnel supplémentaire a été affecté temporairement à la section.

De plus, la Section des tarifs et la Section d'enquête sur les prix conseillent le commissaire sur les questions de tarif et d'établissement des prix, alors que la Direction des services juridiques lui donne conseils et avis juridiques.

Une équipe spéciale composée de trois personnes a été constituée pour élaborer de nouvelles politiques, pratiques et procédures; créer un site Web; établir un nouveau système de suivi des plaintes; et créer et doter les nouveaux postes. Cette équipe, qui sera dissoute au début de 2001, a grandement aidé le commissaire et l'Office à mettre sur pied les nouveaux systèmes nécessaires en un temps record.

Le vice-président de l'Office a participé à l'élaboration du processus de traitement des plaintes et continuera à travailler avec le commissaire à la gestion des activités courantes du bureau.

Dans le présent rapport, les employés des sections mentionnées ci-dessus sont considérés comme des membres du Bureau du commissaire lorsqu'ils s'occupent de questions relevant du commissaire.



Le Bureau du commissaire classe les plaintes reçues en fonction des cinq catégories suivantes :

### 1. Autres instances

Les plaintes regroupées dans cette catégorie portent totalement ou partiellement sur des questions qui relèvent d'autres ministères ou organismes. Si une partie de la plainte est de son ressort, le commissaire s'occupera de cette partie et acheminera les autres parties et plaintes aux autorités compétentes.

*Du 5 juillet au 31 décembre 2000, 55 plaintes ont été renvoyées à d'autres autorités parce qu'elles n'étaient pas du ressort de l'Office ou du commissaire. Parmi celles-ci, 47 ont été classées avant la fin de la période du rapport.*

### 2. Plaintes renvoyées à l'Office

Il existe un processus informel permettant au commissaire de traiter les nombreuses plaintes qui concernent entièrement ou partiellement des questions de réglementation. Toutefois, les catégories de plaintes ci-après sont renvoyées directement à un comité formé de membres de l'Office :

- transport accessible;
- interruption ou réduction du service aérien intérieur;
- établissement des prix;
- conditions de transport déraisonnables;
- allégations de comportement turbulent de la part de passagers, communément appelé « rage aérienne ».

Le rapport annuel de l'Office contient des renseignements plus détaillés sur les activités de l'Office.

### 3. Plaintes et observations d'ordre général

Il est difficile de répondre aux plaintes et observations d'ordre général, car elles ne concernent pas un vol ou un incident précis. Toutefois, elles constituent une source précieuse d'information permettant au commissaire d'évaluer la perception du public face au rendement des transporteurs et de déterminer si la situation s'est améliorée ou détériorée avec le temps ou si elle est demeurée stable. Le commissaire fait référence aux renseignements glanés dans ces plaintes et observations lors d'entretiens avec les transporteurs sur leur rendement.

Le commissaire envoie des lettres de remerciement aux consommateurs qui lui ont fait part de leurs préoccupations et renvoie périodiquement des lots de lettres aux transporteurs concernés, à titre d'information seulement. Les transporteurs ne sont pas tenus d'y répondre.

*Du 5 juillet au 31 décembre 2000, le commissaire a reçu au total 63 plaintes ou observations d'ordre général, soit 5 % de toutes les lettres.*



#### 4. Plaintes n'ayant pas été adressées précédemment aux transporteurs

Cette catégorie comprend les plaintes de passagers qui ont écrit directement au commissaire sans d'abord envoyer une lettre au transporteur pour lui donner l'occasion d'y répondre, ou qui ont écrit simultanément au transporteur et au commissaire.

Le Bureau du commissaire s'efforce d'envoyer des accusés de réception des plaintes de cette nature dans les 48 heures suivant la réception. Il transmet une copie de la plainte au transporteur, en lui demandant de répondre directement au plaignant dans les 30 jours et d'envoyer une copie de la réponse au commissaire.

Sur réception de la réponse du transporteur au plaignant, le bureau l'examine pour s'assurer qu'elle est exacte, conforme à la loi et exhaustive. Si la lettre de réponse contient des omissions ou des erreurs manifestes, le commissaire les portera à l'attention du transporteur et tiendra le plaignant au courant de l'évolution de l'affaire. Des mesures complémentaires sont prises si le transporteur ne fournit pas de réponse dans le délai prescrit.

Si la réponse du transporteur au plaignant ne pose pas de problème flagrant, le dossier de plainte demeure ouvert pendant trois semaines à partir de la date de la lettre de réponse du transporteur, afin de donner au plaignant le temps d'y réagir. À la fin de cette période, si rien n'indique que le plaignant est insatisfait de la réponse du transporteur, le dossier est classé mais il demeure toujours possible de le rouvrir au besoin.

Le commissaire n'interviendra à nouveau que si le plaignant se dit insatisfait de la réponse du transporteur ou si le transporteur n'a pas fourni de réponse dans le délai spécifié ou avant la fin de toute prolongation qui lui aurait été accordée.

Les plaintes de cette catégorie sont des plaintes de niveau un.

#### 5. Plaintes précédemment adressées aux transporteurs

Cette catégorie comprend les plaintes de consommateurs insatisfaits de la réponse du transporteur à leur plainte écrite. Elle comprend aussi les cas où le transporteur n'a pas répondu à une plainte dans le délai prescrit. Dans plusieurs cas, le plaignant ne fait appel au commissaire qu'après avoir tenté vainement de résoudre le problème.

Le Bureau du commissaire analyse les plaintes de cette nature pour s'assurer d'avoir reçu toute la documentation pertinente, ainsi que des renseignements clairs sur la date et la nature de l'incident en question et les recours demandés par le plaignant. Avant d'entamer une enquête, le commissaire demandera au besoin au plaignant de lui fournir des renseignements supplémentaires. Le Bureau du commissaire vérifiera aussi s'il existe des précédents ou des cas similaires à celui du plaignant. Il examinera aussi les articles pertinents des tarifs du transporteur.



Lorsque le commissaire conclut à la nécessité de prendre des mesures supplémentaires, il écrira aux transporteurs en cause pour leur demander de lui fournir des observations écrites sur les questions soulevées par le plaignant. Au cours d'une enquête, le Bureau du commissaire collabore étroitement avec le transporteur et le plaignant pour trouver une solution satisfaisante à la plainte.

Si l'enquête aboutit à un règlement acceptable du problème concernant les tarifs du transporteur et que toutes les autres questions soulevées dans la plainte sont résolues, le dossier de la plainte est classé.

Toutefois, si le Bureau du commissaire ne parvient pas à résoudre le problème soulevé par le plaignant, le commissaire peut choisir de traiter directement avec le transporteur pour le régler. En dernier ressort, il peut recourir à la médiation formelle.

Les plaintes appartenant à cette catégorie constituent des plaintes de niveau deux.



## INITIATIVES DU COMMISSAIRE ET DE L'OFFICE

Atteindre un public et une diversité d'acteurs de l'industrie aussi largement que possible constituait au départ un défi, surtout que l'Office venait tout juste d'accroître ses activités et se trouvait dans un domaine inexploré et inépruvé. De plus, le Bureau du commissaire devait être opérationnel dès sa mise sur pied, puisque les responsabilités qui lui ont été confiées étaient très en vue et que le public semblait réclamer avec force des mesures concrètes pour régler les différends.

Pour que le Bureau du commissaire et l'Office puissent faire connaître au public canadien leurs rôles et responsabilités, plusieurs moyens ont été mis en place, dont les suivants :

**Ligne sans frais (1 888 222-2592)** Un centre d'appel doté d'un numéro sans frais et d'agents bilingues a été créé pour répondre aux questions et recevoir les commandes de publications sur l'Office, le rôle du commissaire, le processus de traitement des plaintes et différents autres sujets ayant trait au transport aérien. Ce service téléphonique est accessible de 8 h à 20 h, heure de l'Est, du lundi au vendredi sauf les jours fériés, depuis n'importe quel endroit en Amérique du Nord. *Au cours de la période de six mois visée par le présent rapport, le centre d'appel a reçu 3 640 appels.*

**Site Web des plaintes sur le transport aérien ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca))** Ce site Web contient des renseignements détaillés sur les changements apportés récemment à la *Loi sur les transports au Canada*; sur la fonction et le rôle du commissaire et de l'Office; sur le processus de traitement des plaintes portant sur le transport aérien; et les coordonnées des instances pertinentes pour les plaintes qui ne relèvent pas de l'Office ou du commissaire. Le site fournit aussi des renseignements pertinents, y compris de la documentation à jour sur les droits et les responsabilités des voyageurs aériens et les adresses et numéros de téléphone des représentants du service à la clientèle des divers transporteurs. Les consommateurs ayant accès au réseau Internet peuvent déposer leur plainte en ligne ou télécharger un formulaire électronique qu'ils pourront transmettre par courrier ou par télécopieur au commissaire. *Au cours de la période de six mois visée par le présent rapport, 529 plaintes – 42 % du total – ont été transmises électroniquement au site Web des plaintes sur le transport aérien.*

**Dépliant Plaintes sur le transport aérien?** Ce dépliant présente le commissaire et le rôle élargi de l'Office, donne un aperçu des types de plaintes qui peuvent être adressés à l'Office et indique l'adresse du site Web et le numéro sans frais de l'Office. Ce dépliant est téléchargeable depuis le site Web de l'Office. Il est également distribué aux agences de voyage d'un bout à l'autre du Canada et dans les expositions ou salons de voyages et de tourisme organisés un peu partout au pays.



**Brochure Prenez l'air averti** Cette publication de l'Office contient des conseils pour aider les voyageurs aériens à prévoir et à éviter les problèmes qui pourraient se présenter. Elle est distribuée sur demande par téléphone, par courrier ou par courriel.

Pour joindre encore mieux le public et les groupes cibles, les représentants du commissaire et de l'Office ont entrepris d'autres démarches :

- participation à des salons professionnels et de voyages qui ont eu lieu partout au pays, notamment aux manifestations organisées par l'Association canadienne des agents de voyage à Calgary, à Edmonton et à Saint John; à la Conférence des services aux passagers de l'Association du transport aérien international et à l'assemblée générale annuelle de l'Association du transport aérien du Canada, qui se sont déroulées à Vancouver; au Salon international du tourisme et des voyages, à Montréal; à la réunion du Newfoundland and Labrador Federation of Municipalities, à Gander; au Travel and Leisure Show de Toronto; et à la réunion du World Airline Customer Relations Association, à Juan Les Pins, en France;
- distribution à tous les députés fédéraux d'une trousse d'information sur les plaintes concernant le transport aérien et sur le rôle du commissaire, pour les aider à mieux répondre aux besoins de leurs électeurs qui ont des plaintes concernant des voyages aériens;
- diffusion aux transporteurs aériens d'une trousse d'information sur les modifications apportées à la *Loi sur les transports au Canada* et leurs conséquences pour eux. Cette trousse mentionne en particulier la création du poste de commissaire et le nouveau rôle de l'Office pour ce qui est de l'établissement des tarifs passagers et des tarifs de fret, des conditions de transport mentionnées dans les tarifs des transporteurs et de leurs obligations en cas de réduction ou d'interruption des services offerts à une collectivité;
- envoi à plus de 4 000 municipalités de lettres d'information sur les obligations des transporteurs aériens qui les desservent;
- préparation à l'intention de plus de 5 000 agences de voyages de trousse d'information comportant une lettre qui explique leur rôle dans le processus de traitement des plaintes et des dépliants à distribuer à leurs clients;
- contribution à la préparation de l'information visant les modifications à la Loi, qui parue dans des annonces d'une demi-page publiées dans les principaux quotidiens français et anglais du Canada et dans des trousse d'information qui ont été distribuées aux 11 millions de ménages canadiens.

De plus, le commissaire a participé à de nombreux programmes d'information à la radio et à la télévision et a accordé de nombreuses entrevues à des journalistes de la télévision, de la radio et de la presse écrite.



## CONSTATATIONS

L'analyse du nombre et de la nature des plaintes reçues entre le 5 juillet et le 31 décembre 2000 par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien donne un aperçu révélateur des turbulences qui ont secoué récemment le secteur du transport aérien au Canada. Les plaintes recueillies au cours de ces six premiers mois révèlent l'intensité des inquiétudes des voyageurs au sujet d'un vaste éventail de services, tant dans l'air qu'au sol, qui marquent le voyage.

La compilation des données permettra au commissaire, de concert avec l'Office, de déterminer et de surveiller les éventuels problèmes systémiques ou les tendances qui devront être corrigés en vue d'améliorer le secteur du transport aérien et les services qu'il assure au public. Comme le commissaire vient de se voir confier son mandat, il serait prématuré de tirer des conclusions autres que préliminaires. Néanmoins, le présent rapport précise certains types de services en regard desquels les consommateurs réclament des améliorations immédiates. En effet, les statistiques recueillies jusqu'ici représentent un point de départ crucial qui aidera à la réalisation d'une analyse et d'une action raffinées et exhaustives dans la recherche continue de moyens innovateurs et constructifs destinés à améliorer le transport aérien.

### NOMBRE DE PLAINTES

Entre le 5 juillet et le 31 décembre 2000, le commissaire a reçu des plaintes écrites provenant de 1 248 consommateurs différents. À titre de comparaison, l'Office avait reçu 261 plaintes écrites au cours des six mois précédant l'entrée en vigueur du projet de loi C-26 et au total 165 plaintes sur l'ensemble de l'année 1999. La hausse subite des plaintes reçues s'explique en partie par les circonstances hautement médiatisées entourant l'acquisition de Canadien International par Air Canada ainsi que par la publicité donnée à la création du Bureau du commissaire et à l'élargissement des responsabilités de l'Office.

Autorité compétente	Reçues	Pourcentage
Commissaire	1 129	90,46
Office	64	5,13
Autres instances	55	4,41
<b>Total</b>	<b>1 248</b>	<b>100,00</b>



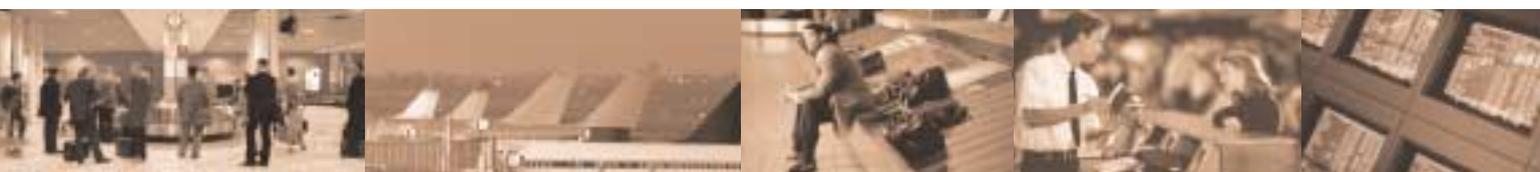
Le commissaire a traité 1 129 plaintes, soit 90 % du nombre total de plaintes écrites reçues. Les 119 autres plaintes ne relevaient pas du commissaire. Elles ont donc été renvoyées aux autorités fédérales ou provinciales compétentes, y compris à l'Office.

## ÉTAT DES PLAINTES

Parmi les 1 248 lettres de plainte reçues pendant la période du rapport, 42 % étaient classées au 31 décembre 2000, parce que le différend avait été réglé ou que le plaignant avait retiré sa plainte. Les 721 dossiers de plainte restants étaient encore en cours de traitement et à différentes étapes du processus au 1<sup>er</sup> janvier 2001, date d'ouverture de la nouvelle période de rapport.

État des plaintes au 31 décembre 2000	Reçues	Pourcentage
Classées	527	42,23
En instance	721	57,77
<b>Total</b>	<b>1 248</b>	<b>100,00</b>

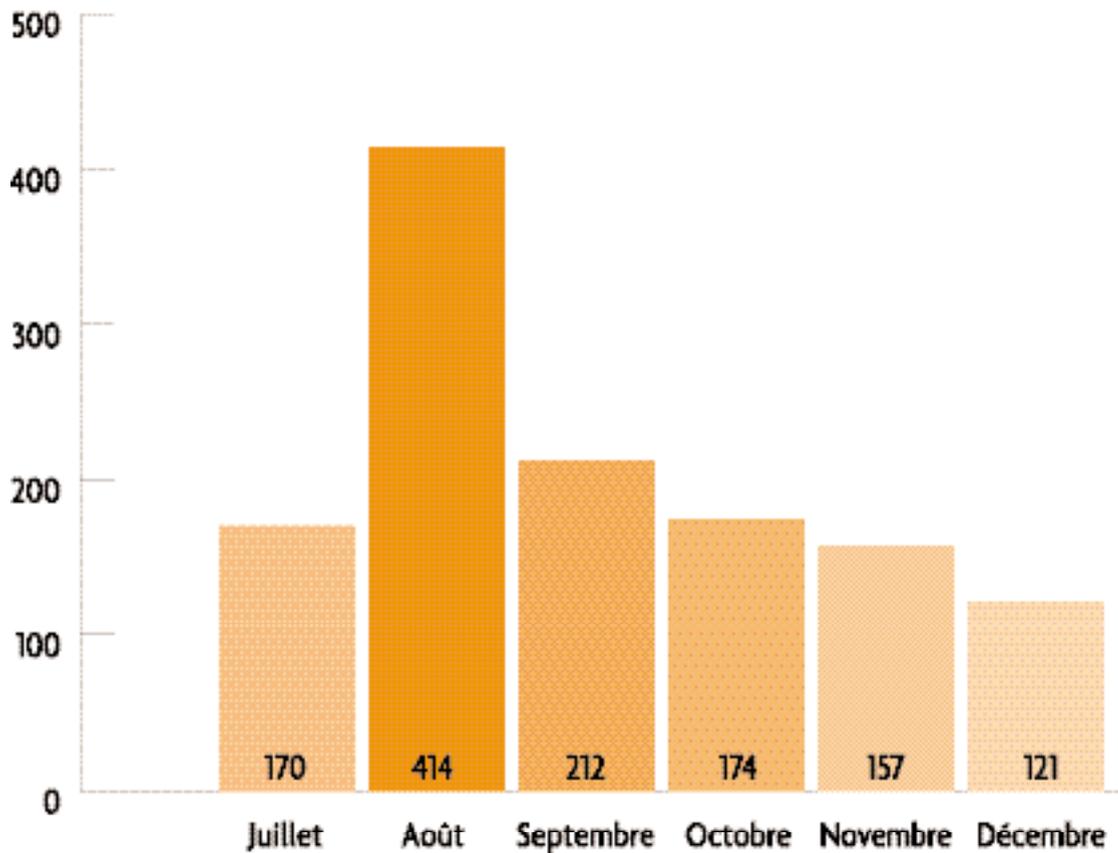
Il n'est pas surprenant ou inattendu qu'un tel nombre de cas demeurent en instance, étant donné que le programme n'en était qu'à ses débuts pendant la période en question. De plus, le processus de traitement des plaintes vise à garantir que chaque plainte recevra toute l'attention qu'elle mérite.



## L'INCIDENCE DES PLAINTES

L'incidence des plaintes a atteint des niveaux maximums aux mois d'août et de septembre, après que les médias ont largement fait état de l'acquisition de Canadien International par Air Canada. Par la suite, le nombre moyen de plaintes est tombé à 30 par semaine. Grâce à un suivi des tendances, on pourra déterminer si les Canadiens cherchaient simplement un exutoire face au tapage médiatique sur l'acquisition de Canadien International par Air Canada, ou si les problèmes constatés pendant la période visée par le présent rapport ont des racines plus étendues et profondes.

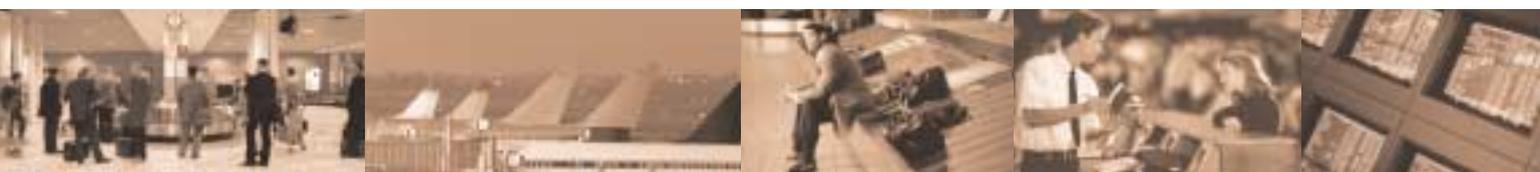
L'incidence des plaintes reçu entre juillet et décembre 2000 (Total 1 248)



## PLAINTES REÇUES PAR PROVINCE

Des plaintes ont été reçues de résidents de toutes les provinces et des territoires. Toutefois, 49 % des plaintes émanent de l'Ontario, province la plus densément peuplée et plaque tournante du transport au Canada. L'aéroport international Pearson de Toronto reçoit plus de 65 % de la capacité totale en passagers d'Air Canada et de Canadien International ensemble.

Province/pays	Reçues	Pourcentage
Ontario	610	48,89
Colombie-Britannique	170	13,62
Alberta	161	12,90
Québec	85	6,81
Manitoba	42	3,37
Terre-Neuve	28	2,24
Nouvelle-Écosse	28	2,24
Nouveau-Brunswick	22	1,76
Saskatchewan	21	1,68
Île-du-Prince-Édouard	7	0,56
Nunavut/Territoires du Nord-Ouest	6	0,48
Territoire du Yukon	2	0,16
États-Unis	48	3,85
Étranger/International hors É.-U.	18	1,44
<b>Total</b>	<b>1 248</b>	<b>100,00</b>



## CLASSIFICATION DES PLAINTES

Les plaintes adressées au commissaire se répartissent en deux catégories. Les plaintes de niveau un sont celles qui proviennent de passagers ayant écrit directement au commissaire sans d'abord joindre le transporteur concerné, ou qui ont adressé une plainte au transporteur et au commissaire simultanément. Les plaintes de niveau deux sont celles de passagers qui ont joint le transporteur avant d'écrire au commissaire mais n'ont pas reçu une réponse satisfaisante ou une réponse dans les délais prescrits.

Les plaintes restantes sont de nature générale ou concernent des questions de réglementation qui ne relèvent pas a priori du commissaire.

Plaintes Classification	Reçues	Pourcentage
Niveau un	701	56,17
Niveau deux	374	29,97
Autres	173	13,86
<b>Total</b>	<b>1 248</b>	<b>100,00</b>

### Plaintes de niveau un

Parmi les plaintes reçues, 56 % sont de niveau un. Elles ont été adressées directement au commissaire, sans parvenir d'abord aux transporteurs intéressés. Les plaignants ayant envoyé ces lettres n'ont pas suivi la procédure établie parce qu'ils n'ont pas été en mesure de joindre le transporteur ou parce qu'ils étaient réticents à se plaindre à qui que ce soit d'autre que le commissaire. En général, comme n'importe quelle autre entreprise faisant affaire avec le public, les transporteurs aériens répondent aux plaintes qui sont portées à leur attention.

État	Reçues	Pourcentage
En instance	348	49,64
Classées avant le 31 décembre 2000	353	50,36
<b>Total</b>	<b>701</b>	<b>100,00</b>

La moitié des plaintes de niveau un avaient été résolues d'une façon ou d'une autre à la fin de la période du rapport. Les autres plaintes demeuraient en cours d'examen au 31 décembre 2000.



## Plaintes de niveau deux

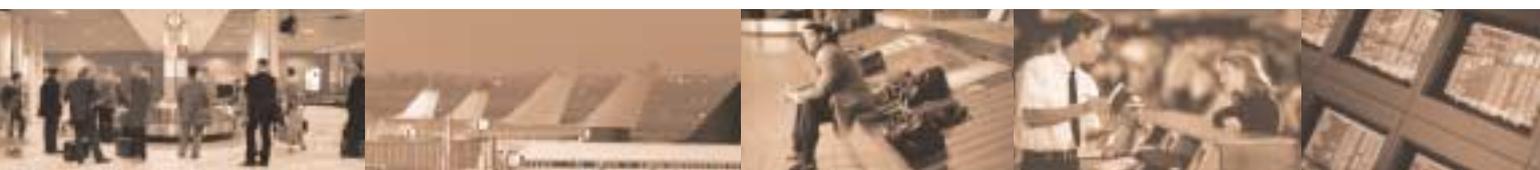
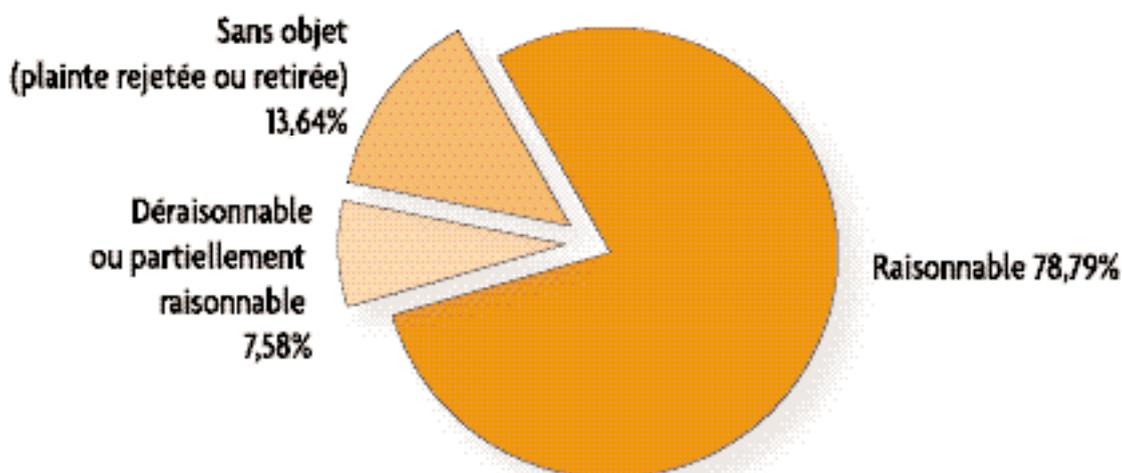
D'habitude, il faut plus de temps pour traiter les plaintes de niveau deux, parce que les plaignants ne sont pas satisfaits de la réponse du transporteur à leur plainte. Le commissaire doit jouer un rôle plus grand puisqu'il y a déjà eu une tentative infructueuse de résoudre les problèmes. Dans les cas qui nécessitent le plus d'efforts, il arrive souvent que les deux parties demeurent campées sur leur position.

État	Reçues	Pourcentage
En instance	308	82,35
Classées avant le 31 décembre 2000	66	17,65
<b>Total</b>	<b>374</b>	<b>100,00</b>

## Cas classés : Règlement

Selon l'adage, il faut toujours regarder les deux côtés de la médaille. Toutefois, le commissaire a constaté que la presque totalité des plaintes de niveau deux méritaient d'être examinées de nouveau par le transporteur. Plus de 75 % des 66 plaintes classées de niveau deux ont été éventuellement résolues. Dans certains cas, les plaignants se sont donnés beaucoup de peine pour décrire en détail leur problème. Certains plaignants ont mentionné qu'ils ont tenté à plusieurs reprises d'obtenir eux-mêmes une solution mais que leurs efforts ont été vains.

Plaintes classées : Règlement au niveau deux (Total 66)



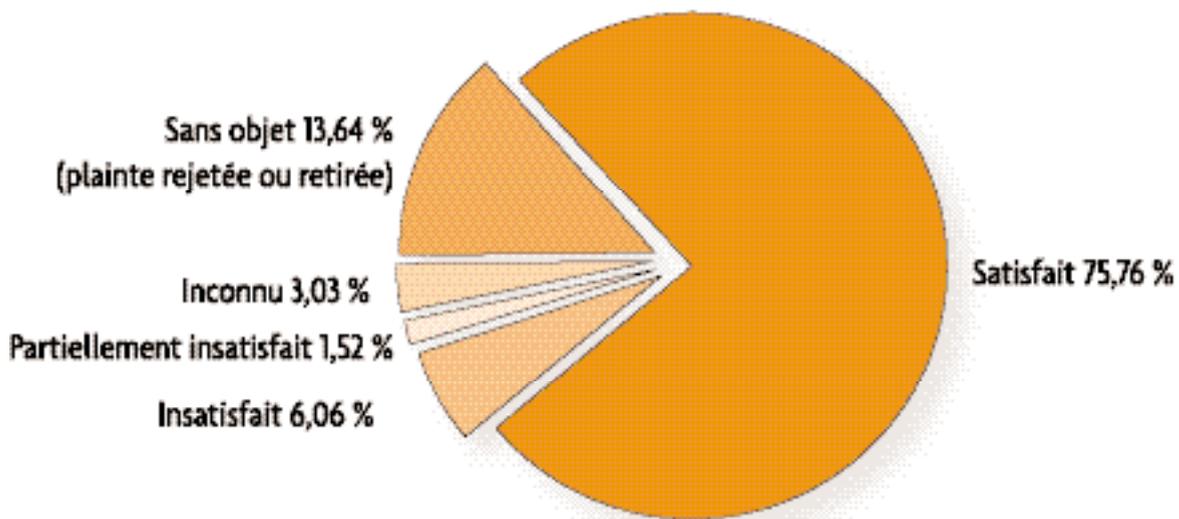
### Cas classés : Degré de satisfaction

Lorsque la question leur a été posée, la plupart des plaignants qui y ont répondu ont dit qu'ils étaient satisfaits du règlement de leur plainte. Certaines plaintes ont été retirées ou classées lorsqu'il est apparu qu'il n'était pas utile d'y faire suite.

Plusieurs plaignants ont reconnu que, sans l'aide du commissaire, ils n'auraient probablement pas été en mesure d'arriver à un accord. Un plaignant a écrit qu'il n'avait aucun doute qu'il n'aurait jamais été remboursé sans l'intervention directe du commissaire.

Des plaintes ont été déposées contre 55 transporteurs qui assurent des services à l'intérieur ou à destination et en provenance du Canada. Il est clair que l'on peut imputer les fluctuations quant à la fréquence et à la nature des plaintes à un éventail de facteurs indépendants et souvent corrélatifs, telles la température inclément, les hausses tarifaires ou les interruptions résultant de grèves ou de mises à pied. La qualité du service que l'on offre dans de telles situations constitue un des facteurs majeurs quant au nombre de plaintes écrites.

Plaintes classées : Degré de satisfaction au niveau deux (Total 66)



## PLAINTES VISANT LES TRANSPORTEURS

### Transporteurs canadiens

Durant la période du rapport, Air Canada et ses affiliées, qui représentent le premier transporteur canadien, ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, soit 82 % du total. Selon certains, un transporteur fournit un bon service puisqu'il n'a fait l'objet que de 927 plaintes dans un laps de temps de six mois alors qu'il transporte en moyenne 55 000 passagers par jour. Toutefois, une telle affirmation doit être nuancée en fonction de la nature des plaintes et du choix de transporteurs qui s'offre aux consommateurs qui utilisent les services ou comptent sur les services d'un transporteur dominant dans le secteur canadien du transport aérien.

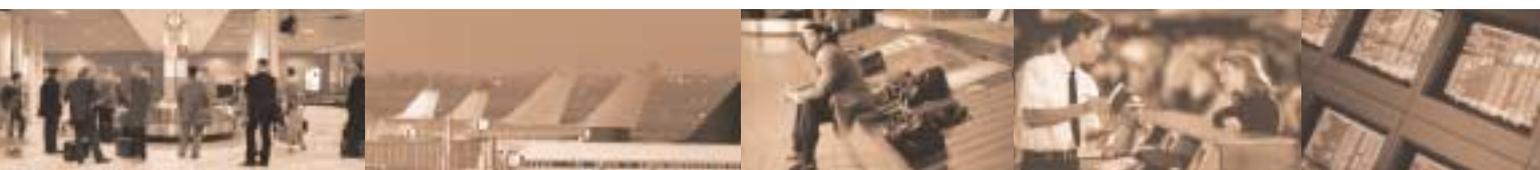
Plaintes visant des transporteurs canadiens		
Transporteurs canadiens	Plaintes reçues	Pourcentage
Air Canada	769	68,17
Affiliées d'Air Canada	158	14,01
Air Transat	69	6,12
Lignes aériennes Canada 3000	53	4,70
Royal Aviation	30	2,66
Skyservice	11	0,98
Autres transporteurs canadiens*	16	1,41
Aucun transporteur signalé**	22	1,95
<b>Total</b>	<b>1 128</b>	<b>100,00</b>

\* Autres transporteurs canadiens : Voir la liste complète dans le tableau récapitulatif en page 36.

\*\* Aucun transporteur signalé : Certaines plaintes ne mentionnaient pas le transporteur.

Des données sur Canadien International figurent dans les statistiques d'affiliées d'Air Canada, puisque cette compagnie était encore une entité distincte durant la période du rapport. Les plaintes visant ce transporteur sont attribuables aux problèmes rencontrés avant et durant son intégration au sein d'Air Canada.

Les autres transporteurs canadiens ont fait l'objet de 18 % des plaintes. Ce résultat doit aussi être évalué dans son contexte. Ces transporteurs exploitent un parc restreint de petits avions transportant moins de passagers. Il n'est donc pas possible de comparer les résultats d'un transporteur avec ceux d'un autre.



## Transporteurs étrangers

Le secteur du transport aérien canadien n'est évidemment pas le seul au monde qui subit une restructuration commerciale et administrative. Toutefois, les transporteurs étrangers ont enregistré beaucoup moins de plaintes que les transporteurs canadiens. Il n'existe guère de raison décisive pour expliquer cette situation, mais plusieurs facteurs méritent d'être signalés. Tout d'abord, mis à part les grands transporteurs américains et européens, les différents transporteurs étrangers comptent habituellement assez peu de clients canadiens. Air Canada transporte typiquement plus de passagers canadiens en une seule journée qu'un transporteur étranger n'en transporte, en partance ou à destination du Canada, sur toute une année. Ensuite, les voyageurs ont tendance à préférer un transporteur qui leur est familier : les passagers de l'étranger choisiront un transporteur de leur pays, tout comme les Canadiens recourront aux services d'un transporteur canadien. Enfin, si un problème surgit, les passagers de transporteurs étrangers, y compris les passagers canadiens sont probablement plus susceptibles d'adresser toute plainte au gouvernement du pays du transportateur.

Une analyse semblable d'autres transporteurs étrangers démontre que la plupart des questions que les plaignants ont soulevées ont trait à la qualité du service.

### Plaintes visant des transporteurs étrangers

Transporteurs étrangers	Reçues	Pourcentage
American Airlines	16	13,34
LACSA	11	9,17
Alitalia	9	7,50
Lufthansa	9	7,50
KLM	7	5,83
British Airways	6	5,00
Air France	6	5,00
US Air	5	4,17
TACA	4	3,33
Cubana	4	3,33
United Airlines	3	2,50
Royal Air Maroc	3	2,50
Autres	37	30,83
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100,00</b>



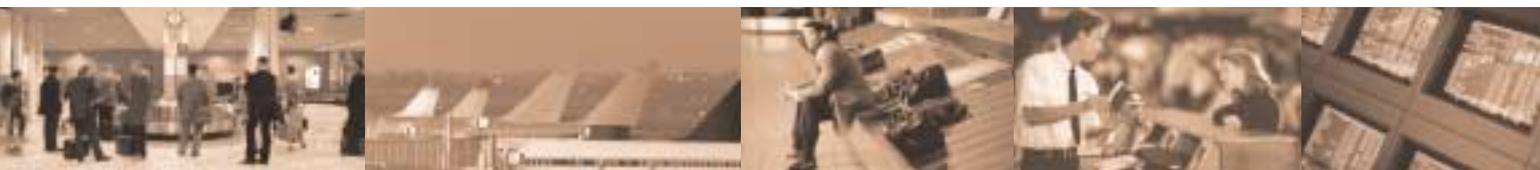
## L'ACQUISITION DE CANADIEN INTERNATIONAL PAR AIR CANADA

L'acquisition de Canadien International par Air Canada et l'intégration des deux compagnies a manifestement suscité beaucoup de confusion. L'enjeu consistait à intégrer deux cultures d'entreprise très différentes et très enracinées, tout en répondant aux attentes et aux besoins des voyageurs. Il s'agissait bien sûr d'un défi de taille que de maintenir la qualité et l'efficacité des services, et ce, sans répercussions pour les clients. Les passagers qui se trouvaient au beau milieu de cette période de transition ont inévitablement été pris au dépourvu face au bouleversement du paysage aéronautique qui est passé de deux concurrents à une seule grande compagnie nationale dominante.

*« J'ai fait preuve d'indulgence envers Air Canada, car j'étais conscient qu'elle devait opérer une restructuration d'une très grande ampleur. Toutefois, je serais maintenant prêt à abandonner Air Canada sur-le-champ. Mais cela ne me mènerait pas bien loin, n'est-ce pas? »*  
*Passager, décembre 2000.*

Plaintes visant Air Canada et ses affiliées		
Transporteurs canadiens	Plaintes reçues	Pourcentage
Air Canada	769	82,95
Canadien International	128	13,81
Air Nova	10	1,08
Lignes aériennes Canadien régional	10	1,08
Air Ontario	7	0,76
Air BC	3	0,32
<b>Total</b>	<b>927</b>	<b>100,00</b>

*« Dernièrement, j'ai pris l'avion à destination de plusieurs villes au Canada avec deux collègues américains. Ceux-ci ont été stupéfaits du traitement et du service offert. J'étais aussi fâché qu'eux et de plus, étant généralement fier d'être Canadien, j'avais honte. »*  
*Passager, juillet 2000.*



Comme on pouvait s'y attendre, lors de cette période chaotique du début de l'été 2000, de nombreuses lettres reçues exprimaient beaucoup de frustration. Des plaignants ont fait état de retards « énormes » et d'annulations de vol leur ayant fait rater des correspondances; d'autres se sont plaints de la détérioration du service de bord, du double langage tenu par les relationnistes pour apaiser les esprits, des attentes interminables au téléphone pour réserver une place et du comportement abrupt ou arrogant du personnel d'Air Canada, stressé, épuisé, et selon un plaignant, méprisant pour les clients.

*« Bien que nous ne puissions pas mettre les voyageurs complètement à l'abri des inconvénients inévitables de l'intégration de ces deux imposantes compagnies aériennes, nous pouvons mieux les informer des mesures prises pour s'attaquer aux problèmes et du moment où ils seront réglés. »*

*Lettre de Robert A. Milton, président d'Air Canada,  
adressée à Bruce Hood, le 7 août 2000.*

Air Canada a pris plusieurs mesures pour ramener les services à un niveau acceptable. Le 3 août dernier, la compagnie s'est engagée à améliorer la satisfaction des clients en 180 jours et a nommé un ombudsman chargé d'examiner le traitement des services à la clientèle au sein de la compagnie. Parmi les autres initiatives, mentionnons les mesures visant à réduire les files d'attente devant les comptoirs d'enregistrement, le temps d'attente pour joindre un préposé au centre d'appel et le délai d'accès aux données d'Aéroplan, ainsi que l'intégration des systèmes de technologie de l'information pour éliminer les problèmes de traitement de l'information.

Durant la période du rapport, le commissaire a reçu plusieurs lettres en faveur d'Air Canada. En septembre, un client a souligné dans sa lettre qu'Air Canada a non seulement accepté son billet pour un autre vol de Heathrow à Calgary lorsqu'il a raté sa correspondance avec un autre transporteur, mais il a aussi livré à son domicile le jour suivant ses bagages qui avaient été acheminés en retard. Un autre client a écrit qu'un agent d'embarquement serviable d'un vol de Calgary à Toronto lui a assigné sans frais une meilleure place que celle prévue selon son billet.

*« Pourquoi ne pas donner la parole à ceux qui parmi nous voient le côté merveilleux du transport aérien moderne et apprécient les efforts incroyables déployés pour en assurer un fonctionnement aussi efficace? »*

*Passager, novembre 2000.*

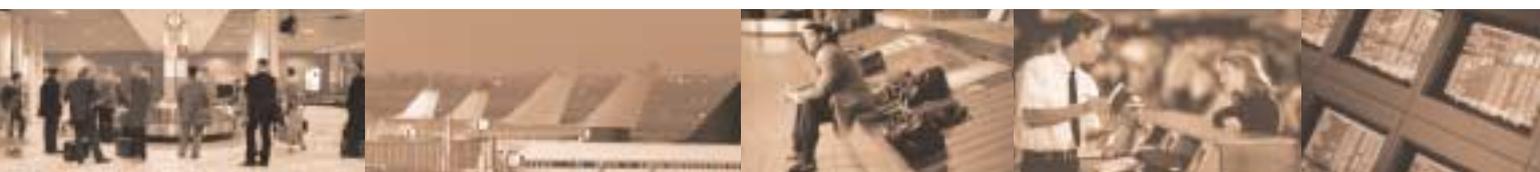


## SUJETS DES PLAINTES

Il n'est pas étonnant que l'acquisition de Canadien International par Air Canada ait contribué à attirer l'attention sur l'éventail des services fournis aux clients du transport aérien. Durant la période du rapport, le commissaire a reçu au total 3 515 sujets de plaintes, classés selon seize catégories. Ce chiffre est supérieur au nombre de plaintes reçues parce que la plupart des lettres font état de plusieurs problèmes. Par exemple, un plaignant a énuméré dans sa lettre neuf motifs différents de plainte, qu'il a fallu examiner individuellement. Si un client a eu des problèmes avec ses bagages, il soulignera habituellement de plus que le personnel a fait preuve de rudesse et d'indifférence à son égard. Sinon, le problème avec ses bagages aurait sans doute été réglé sans qu'un tiers ait à intervenir.

Tous les transporteurs	Sujets reçus	Pourcentage
Qualité du service	1 582	45,01
Horaire	669	19,03
Bagages	406	11,55
Billetterie	163	4,64
Tarifs aériens	152	4,32
Programme pour grands voyageurs	122	3,47
Interdiction d'embarquer	111	3,16
Autres	310	8,82
<b>Total</b>	<b>3 515</b>	<b>100,00</b>

En analysant les plaintes de passagers visant Air Canada, on constate que 46 % de ces passagers étaient mécontents de la qualité des services. De nombreux plaignants ont reconnu que des dérangements temporaires étaient inévitables pendant la période de transition. Toutefois, d'autres plaignants craignent qu'en dominant presque complètement le ciel canadien, Air Canada n'hésitera pas à piétiner leurs droits en tant que clients payants dont l'éventail de choix de transporteurs est limité, voire inexistant. Plusieurs plaignants ont exhorté le gouvernement fédéral à déréglementer l'espace aérien canadien pour permettre à des concurrents étrangers de s'implanter au Canada.



## Sujets des problèmes : Air Canada/Canadien International et affiliées

Problèmes les plus couramment soulevés	Reçues	Pourcentage
Qualité du service	1 216	45,73
Horaire	514	19,33
Bagages	298	11,21
Autres (réservations, billetterie, interdiction d'embarquer,...)	631	23,73
<b>Total</b>	<b>2 659</b>	<b>100,00</b>

## Sujets des problèmes : Autres transporteurs canadiens ou aucun transporteur signalé

Problèmes les plus couramment soulevés	Reçues	Pourcentage
Qualité du service	249	44,54
Horaire	107	19,14
Bagages	48	8,59
Autres (réservations, billetterie, interdiction d'embarquer,...)	155	27,73
<b>Total</b>	<b>559</b>	<b>100,00</b>

## Sujets des problèmes : Transporteurs étrangers

Problèmes les plus couramment soulevés	Reçues	Pourcentage
Qualité du service	117	39,40
Horaire	48	16,16
Bagages	60	20,20
Autres (réservations, billetterie, interdiction d'embarquer,...)	72	24,24
<b>Total</b>	<b>297</b>	<b>100,00</b>



## SOURCES PRINCIPALES D'INSATISFACTION

La grande majorité des consommateurs qui se sont plaints auprès du commissaire ont mentionné trois principales sources d'insatisfaction ou d'inquiétude : la qualité du service; les horaires de vol, notamment les retards et les annulations de vol; et les problèmes avec les bagages, particulièrement les bagages perdus ou endommagés. Aux yeux des passagers, il s'agit là des trois principaux indicateurs de la qualité d'un vol. Si l'un ou, pire, les trois types de problèmes surviennent, un voyage ordinaire peut devenir une épreuve frustrante.

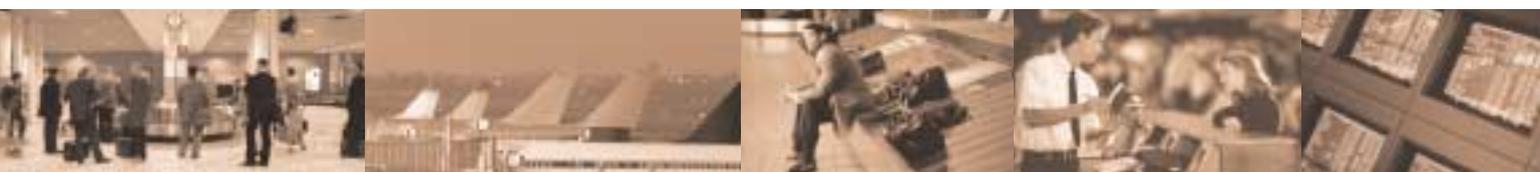
*« On se demande combien de temps il faut pour analyser le problème avant de se rendre compte qu'il est nécessaire d'accroître les effectifs lorsque les clients doivent demeurer en ligne pendant au moins 50 minutes avant de parler à un préposé aux réservations. »*  
*Passager, novembre 2000.*

Les plaintes des quatre autres catégories (tarifs aériens; billetterie; interdiction d'embarquer et programmes pour grands voyageurs) représentent 16 % des problèmes soulevés. Ce sont ces catégories de problèmes qui ont suscité le plus de colère, spécialement les difficultés éprouvées par des clients qui souhaitaient réserver des billets grâce aux points de grand voyageur. Plusieurs plaignants ont questionné la valeur du programme pour grands voyageurs s'il s'avère si difficile d'échanger les points contre un billet. D'autres clients se sont plaints d'avoir fait l'objet d'une interdiction d'embarquer, sans explication valable. Dans tous les cas, les clients souhaitaient faire un voyage sans histoire, dans une ambiance confortable.

### Qualité du service

Parmi les trois premières catégories de plaintes visant les transporteurs aériens, la qualité du service est celle qui touche la corde la plus sensible des consommateurs canadiens. Plus de 1 500 problèmes soulevés dans les plaintes concernaient les services fournis par les transporteurs aux différents stades d'un voyage. Au nombre des problèmes soulevés, il y avait l'attitude du personnel au sol et du personnel de bord; le manque d'information sur les retards et les annulations; l'état de l'équipement du transporteur; les longues files d'attente devant les comptoirs d'enregistrement; la qualité des repas et la possibilité de prendre un repas.

En examinant les plaintes concernant la qualité du service, on constate que les passagers se disent prêts à accepter toutes sortes d'inconvénients, tant qu'ils sont traités avec courtoisie et informés de la nature des problèmes rencontrés. Que ce soit un cadre qui prend son vol hebdomadaire ou une famille qui prend un vol nolisé pour un voyage rêvé depuis toujours, les Canadiens veulent en avoir pour leur argent.



*« Il ne faut qu'un seul agent ou commissaire de bord ou agent de billetterie avec une attitude "je sais tout, c'est moi qui donne les ordres, vous ne comprenez rien, faites ce que je dis" pour jeter une douche froide sur tout le voyage.*

*Souvent, c'est non seulement ce qui est dit, mais le ton employé.*

*Leur conduite est beaucoup trop souvent ignoble. »*

*Passager, juillet 2000.*

Dans l'écrasante majorité des cas, les plaignants étaient particulièrement mécontents du manque de communication et de l'attitude négative des employés et représentants des transporteurs. Les plaintes concernant ces deux motifs vont du simple refus de donner un deuxième verre d'eau à un passager, comme c'est arrivé sur un vol de Francfort à Montréal à l'indifférence d'un exploitant de vols nolisés face à l'angoisse éprouvée par l'ensemble des passagers d'un avion immobilisé sur une piste d'aéroport à l'étranger, sans qu'on leur explique la cause du retard.

*« Non seulement je m'attends à ce que les opérations de transport aérien soient efficaces, mais encore qu'elles soient menées de façon à répondre convenablement aux besoins de confort et d'assistance des passagers. »*

*Passager, août 2000.*

Habituellement, lorsque les consommateurs sont constamment mécontents du service fourni par une compagnie, ils vont ailleurs. Toutefois, bien des voyageurs intérieurs n'ont pas d'option.

Problèmes au niveau de la qualité des services	Reçues
Manque de communication	528
Attitude	390
Files d'attentes ou attente	187
Attente au téléphone	180
Repas	100
Équipement	72
Traitement d'une plainte	63
Autres	62
<b>Total</b>	<b>1 582</b>



Certains plaignants ont affirmé qu'un service de qualité inégale amenait à bien des égards autant de stress qu'un voyage qui se révélerait horrible du départ à la fin. Un cadre d'une entreprise de haute technologie de la région d'Ottawa a énuméré 12 incidents distincts de mauvais service sur une période de deux mois, incidents qui l'ont tellement exaspéré qu'il a demandé à ses supérieurs de l'épargner des voyages d'affaires par avion.

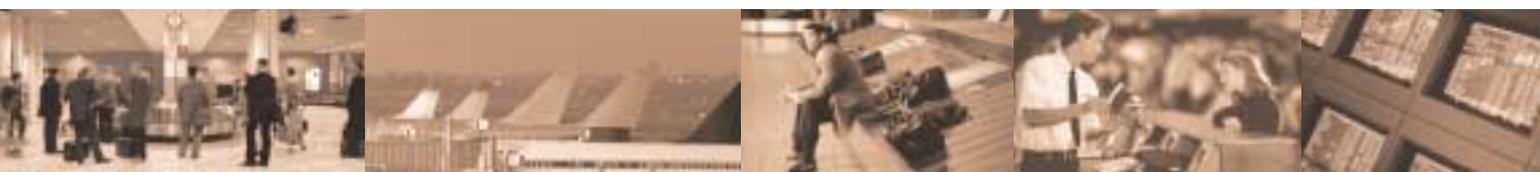
**Plainte :** Pendant près de deux semaines, une cliente a tenté en vain de réserver un billet pour un vol vers le Missouri. Dans sa lettre adressée à Robert Milton, président d'Air Canada, avec copie au commissaire, elle écrit : « J'ai passé parfois jusqu'à 2 heures 45 minutes à attendre au téléphone pour qu'un préposé se libère, après avoir patienté de 30 à 40 minutes pour joindre le numéro du télécentre, qui était toujours occupé ». Ses tentatives de réserver un billet en échange de milles bonis Aéroplan sur le site Web d'Air Canada se sont révélées tout aussi vaines. Lorsqu'elle entrait le nom de la ville d'arrivée dans le formulaire de réservation en ligne, elle recevait toujours la réponse « destination ambiguë ». Elle a souligné que ce programme Aéroplan d'Air Canada ne facilite pas l'achat de billets par des grands voyageurs comme elle. « Je m'attends à recevoir un bon service ou, à tout le moins, un service acceptable, c'est-à-dire que je pourrai acheter un billet! ». Et pour couronner le tout, un employé d'Air Canada a laissé un message dans sa boîte vocale pour confirmer la réception d'une lettre de plainte, qu'elle avait envoyée précédemment, s'excuser et lui dire que des « mesures » étaient prises en réponse aux plaintes reçues. « Compte tenu du temps que j'ai gaspillé à tenter vainement de réserver un billet, je ne considère pas du tout un message téléphonique comme une « mesure » adéquate pour régler le problème. Ayant annulé son voyage initial, la plaignante a demandé qu'on prenne des « mesures efficaces » pour l'aider à réserver un billet pour un autre vol.

**Règlement :** À la suite d'une intervention du Bureau du commissaire, un agent d'Air Canada a joint la cliente pour lui réserver un billet à destination du Missouri en utilisant ses points Aéroplan. L'agent a souligné qu'une fois ses réservations faites, la cliente était satisfaite.

## Horaires de vol

Au Canada, très peu de grands voyageurs peuvent se vanter d'être toujours arrivés à destination, que ce soit par avion ou par un autre mode de transport, malgré le mauvais temps qui sévit ponctuellement sur le pays. Fût-ce avec réticence, chacun admet que le transport aérien canadien fait inévitablement l'objet d'annulations et de retards attribuables aux intempéries, surtout l'hiver. Dans une certaine mesure, cela est tout aussi vrai pour les changements d'horaires de vol découlant de problèmes mécaniques ou techniques.

Toutefois, les consommateurs n'aiment pas du tout modifier leurs plans de voyage à la dernière minute lorsque les horaires de vol ont été modifiés sans raison apparente ou sans explication. Les retards représentent



la majeure partie des plaintes concernant les horaires de vol, soit 56 %. À quelques exceptions près, tous les plaignants étaient surtout mécontents de ne pas avoir été informés de la cause du retard et de l'heure probable de départ de l'avion.

Si les horaires de vol ne sont pas respectés, un client risque de rater sa correspondance, de voir ses plans de vacances bouleversés ou de perdre l'occasion de conclure une affaire importante. Dans le monde d'aujourd'hui où il s'agit toujours d'arriver en temps opportun, les voyageurs ne veulent pas avoir à se soucier du transport.

Problèmes concernant l'horaire de vol	Reçues
Retard	375
Annulation	193
Modification de l'itinéraire	101
<b>Total</b>	<b>669</b>

**Plainte :** L'été dernier, pour un couple de Toronto accompagné de ses deux enfants, le vol de retour depuis Lisbonne, au Portugal, à bord d'un vol nolisé de Canada 3000, la liaison, qui s'effectue habituellement sans histoire, s'est révélée être le vol le plus interminable, fatigant et frustrant que cette famille ait jamais connu. Prévu pour la matinée du 21 août, le vol a été reporté ou annulé à quatre reprises, y compris à 2 h 40, contraignant la famille à passer la nuit dans un hôtel. Le jour suivant, la famille a dû patienter plus de cinq heures dans une salle d'attente bondée, le vol ayant encore été retardé. C'est avec 24 heures de retard que l'avion a enfin quitté la piste. Dans sa lettre adressée au commissaire, la mère a écrit : « C'était extrêmement frustrant d'attendre, sans être tenu au courant de l'évolution de la situation. Nous devons prendre soin de notre fille de 6 ans, qui était malade, et de notre fils de 18 mois. Ils étaient épuisés et avaient faim, mais nous n'avions rien à boire ni à manger dans la salle d'attente. De l'avis des plaignants, le service pendant le vol de 13 heures était loin d'être impressionnant. Le dîner à bord de l'avion consistait en un plat froid comportant une petite portion de salade au thon, trois tranches de charcuterie, une salade aux lentilles, une salade aux fruits et un morceau de pain rassis. Merci! Lorsque j'ai demandé du lait pour mon fils, l'agent de bord a répondu que le service de traiteur ne leur en avait pas fourni. » Une fois l'avion finalement posé à Toronto, les passagers ont été obligés d'attendre dans l'appareil pendant encore une heure, sans air climatisé. « Les enfants pleuraient et des adultes ont commencé à paniquer et à souffrir de claustrophobie. Une personne qui se trouvait à l'arrière de l'avion s'est même évanouie. » La plaignante ajoute dans sa lettre que, en raison de cette affaire, elle et son mari ont perdu chacun deux jours de travail.



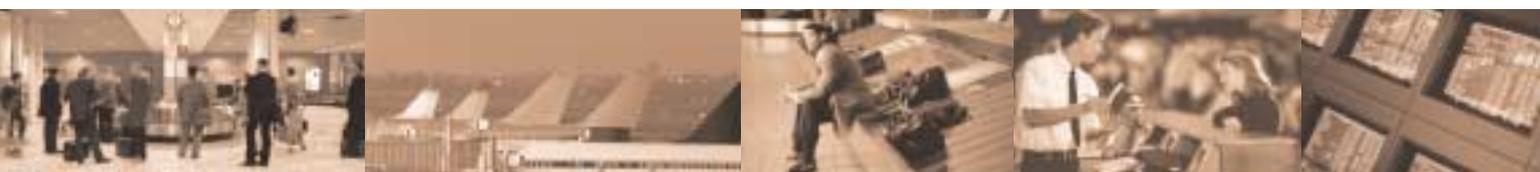
**Règlement :** À la suite de l'intervention du Bureau du commissaire, un représentant de Canada 3000 a adressé à cette passagère une lettre d'excuses dans laquelle il explique que les transporteurs ne peuvent malheureusement pas garantir l'horaire de vol, puisqu'ils sont parfois aux prises avec des contraintes indépendantes de leur volonté. Il mentionne aussi que lorsqu'un retard survient, le transporteur fait tout son possible pour assurer le confort et la sécurité des passagers. Pour montrer sa bonne volonté, Canada 3000 a joint à sa lettre un chèque de 600 \$ en guise de règlement total et définitif des menues dépenses qu'avait pu causer le retard du vol. La passagère a répondu par télécopieur qu'elle était satisfaite du règlement de sa plainte.

## Bagages

Les passagers conviennent qu'un voyage risque d'être gâché si les bagages sont acheminés en retard ou endommagés. Voilà ce qui sous-tend la plupart des plaintes concernant les bagages que les passagers adressent aux transporteurs chargés de les acheminer en toute sécurité jusqu'à destination. La plupart des bagages perdus finissent par être retrouvés. Les passagers sont particulièrement agacés lorsque les transporteurs leur retournent à la fin du voyage les bagages égarés, sans s'excuser ni s'expliquer.

Les problèmes concernant les bagages tiennent dans 51 % des cas au retard d'acheminement; dans 29 % des cas, à la perte des bagages; dans 12 % des cas, aux dommages causés aux bagages. Bien que les dommages aux bagages surviennent moins souvent, les passagers estiment que les incidents de cette nature sont tout aussi frustrants. La plupart des transporteurs sont conscients de l'importance d'acheminer correctement les bagages, même s'ils n'ont qu'une responsabilité limitée à l'égard de la perte, du retard ou des avaries des bagages. Selon plusieurs plaignants, toutefois, les transporteurs pourraient faire preuve d'une plus grande compréhension envers les passagers victimes d'incidents de cette nature.

Problèmes concernant les bagages	Reçues
Retard	206
Perte	119
Avarie	49
Excédent de bagages	17
Responsabilité	9
Limites de taille	6
<b>Total</b>	<b>406</b>



**Plainte :** L'été dernier, des visiteurs en vacances prolongées au Canada ont dû passer les premiers jours de leur séjour au pays sans trois articles faisant partie de leurs bagages, qui avaient apparemment été acheminés à une destination différente. Le commissaire a reçu un courriel de ces visiteurs disant : « Cet incident a été très angoissant et nous a causé bien des inconvénients. À la fin du mois d'août, nous l'avons expliqué à Air Canada dans une lettre (envoyée par service de messagerie) à laquelle nous avons joint des documents et des reçus en demandant le remboursement des dépenses occasionnées par l'incident. Nous attendons depuis déjà plusieurs mois une réponse d'Air Canada. La compagnie n'a pas de numéro sans frais pour obtenir des renseignements sur l'état de la demande de remboursement. Bien sûr, pendant notre séjour au Canada, le numéro de la compagnie utilisait continuellement un message d'accueil selon lequel toutes les lignes étaient occupées. Nous savons qu'Air Canada était complètement désorganisé l'été passé... mais nous pourrions à tout le moins recevoir un rapport d'état. »

**Règlement :** Le 14 novembre dernier, à la suite de l'intervention du commissaire, un agent des réclamations d'Air Canada a envoyé au plaignant une lettre d'excuses pour les torts causés par le retard d'acheminement des bagages et joint à celle-ci un chèque de 100 \$ US pour l'indemniser de ses frais d'habillement et d'articles de toilette causés par le retard.

## TYPES DE RÉPARATIONS DEMANDÉES

Les passagers s'attendent également, à juste titre, d'être indemnisés convenablement lorsque leurs bagages sont perdus ou endommagés. Un grand nombre de consommateurs voulaient en outre des explications ou des excuses et se sont adressés au commissaire car ils ont estimé que le transporteur n'était pas entièrement sincère, courtois et diligent. Dans 80 % des cas, l'affaire aurait pu être résolue convenablement si le transporteur avait fourni au plaignant une compensation pour les dépenses occasionnées ainsi que des explications et des excuses.

Plusieurs plaignants n'ont pas apprécié que le transporteur leur envoie une lettre type pour s'excuser du problème, sans tenir compte de leur plainte précise. Un plaignant a même reçu une lettre ne comportant que son nom de famille et des excuses concernant des problèmes qu'il n'avait même pas évoqués.

*« En envoyant une lettre type, le transporteur semble démontrer que les problèmes des clients ne lui apprennent rien d'utile. Ce genre de service à la clientèle n'accomplit rien, sinon d'irriter davantage les clients. » Passager, novembre 2000.*



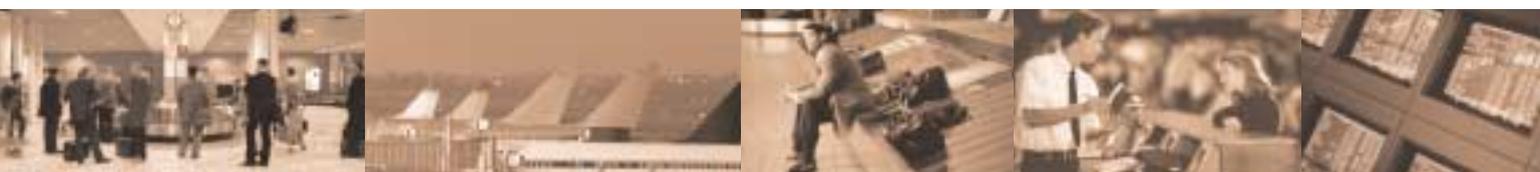
### Réparation souhaitée par les plaignants

Indemnisation	507
Explications	505
Excuses	222
Remboursement	168
Bon de transport pour un prochain vol	100
Modification aux règlements	40
Modification de la politique du transporteur	10
<b>Total</b>	<b>1 552</b>

\*Nota : Les plaignants n'identifiaient pas tous des solutions à leurs problèmes.

Dans un autre cas, un couple voyageant avec American Airlines s'est plaint d'avoir perdu une journée de salaire à cause d'une série de retards inexplicables de son vol. Le couple a dit éprouver un sentiment de satisfaction lorsque, grâce à l'intervention du commissaire, le transporteur leur a envoyé deux bons de transport ainsi qu'une lettre adressée correctement, qui traite de leur plainte particulière et contient des excuses pour les frustrations qu'ils ont pu ressentir.

La plupart des plaignants ne semblent pas être au courant de leurs droits en tant que passagers. Ces droits figurent dans les tarifs ou font partie de la politique du transporteur sur le service à la clientèle. Par exemple, certains transporteurs affirment qu'ils fournissent des bons de collation aux passagers si leur vol accuse plus d'une heure de retard, ou des bons de repas si le retard est de plus de deux heures. Certains transporteurs mentionnent dans leur tarif qu'un passager qui perd sa place sur un vol international aura droit à une indemnisation de 200 \$ en espèces et à une place sur le prochain vol disponible vers sa destination, même si la place disponible se trouve en classe d'affaires ou en première classe. Toutefois, les dispositions à cet égard varient d'un transporteur à l'autre. Souvent, elles ne sont divulguées que si le client en fait la demande.



## TABLEAU RÉCAPITULATIF : TOUS LES TRANSPORTEURS – SUJETS DES PLAINTES

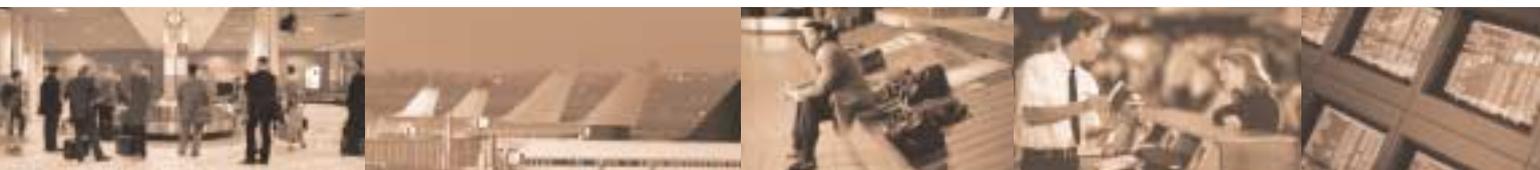
5 juillet 2000 au 31 décembre 2000

### TRANSPORTEURS CANADIENS

	Allergies	Bagages	Cargaison	Frais	Interdiction d'embarquer	Tarifs	Programme pour grands voyageurs	Qualité de service
Air Canada	4	243	19	11	54	127	95	1 016
Affiliées d'Air Canada								
Air BC		2			1			4
Air Nova		6			2			11
Air Ontario		3						16
Canadian		42	2		13	9	24	159
Canadian Regional		2			2	1		10
Air Inuit		1	2			2		1
Air Labrador								
Air Montreal								1
Air Transat		21	3	1	6	1		92
Aviation Skyservice		4			3			18
Calm Air		2				1		1
Canada 3000		13	1	6	8			72
Central Mountain Air					1			1
First Air		1				2		1
Interprovincial		1						4
Royal		3		2	2	1		49
WestJet				1		1		1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>344</b>	<b>27</b>	<b>21</b>	<b>92</b>	<b>145</b>	<b>119</b>	<b>1 457</b>



	Réservation	Sécurité	Horaire	Fumage	Billetterie	Raison inconnue	Mineurs non accompagnés	Comportement turbulent	Total des sujets	Total des plaintes
	77	32	409		106	4	8	6	2 211	769
										0
			2						9	3
	1		10						30	10
		1	7						27	7
	12	3	77		10	2	1	2	356	128
	1	1	9						26	10
									6	2
	1								1	1
		1			1				3	1
	5	25	42		7				203	69
	1	2	10			1	1		40	11
			1						5	3
	3	11	29		8			1	152	53
									2	1
									4	3
			1						6	2
	4	9	22		4		1	3	100	30
			1					2	6	2
	<b>105</b>	<b>85</b>	<b>620</b>	<b>0</b>	<b>136</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>3 187</b>	<b>1 105</b>



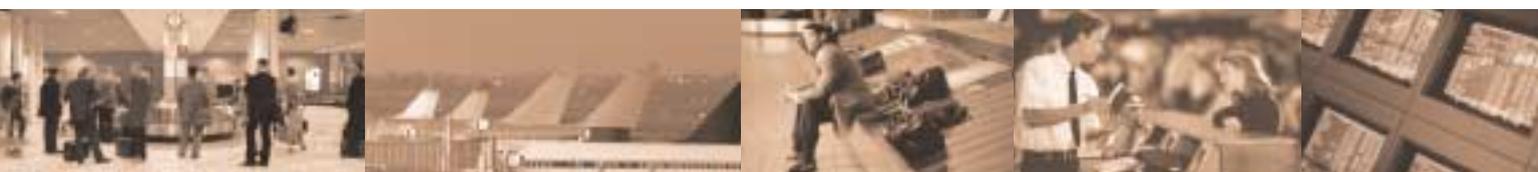
## 5 juillet 2000 au 31 décembre 2000

## TRANSPORTEURS ÉTRANGERS

	Allergies	Bagages	Cargaison	Frais	Interdiction d'embarquer	Tarifs	Programme pour grands voyageurs	Qualité de service
30,000 Island Air								
Aeroflot - Russian International Airlines					1			2
Air Afrique		2						
Air China		1						
Air France		3	1	1	2			8
Air Pacific						1		
Alaska Airlines, Inc.		1						
Alitalia-Linee Aeree Italiane, S.P.A.		7			2			9
American Airlines, Inc.		7			3			11
British Airways		1		1	1	2		8
British Midland Airways Ltd.		2						4
BWIA International Airways Ltd.								
Ceske Aerolinie A.S. (Czech Airlines)		1						2
China Southern Airlines								2
Nationale de Transports Aériens Royal Air		2						1
Continental Airlines		1						2
Corsair		1						
Cubana de Aviacion S.A.					2	1		3
Delta Air Lines, Inc.								4
Finnair OYJ		2						4
Iberia Air Lines of Spain								
Japan Airlines Company, Ltd.								
K.L.M. Royal Dutch Airlines		2		1	2	1		6
Korean Air Lines Co. Ltd.				1				
LCSA		12			2			17
Lufthansa German Airlines		5					1	10
Mesa Airlines								
Mexicana Airlines								4
No Specific Carrier Identified		2		2	2	2	2	8
Northwest Airlines, Inc.		2						
Olympic Airways, S.A.		1						3
Pakistan International Airlines Corp.								6
Royal Jordanian					1			
SEBENA Belgian World Airlines								1
TACA Airlines		5						2
Thai Airways International Public Co.								1
United Air Lines, Inc.		2						3
USAir					1			4
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>62</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>125</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>406</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>111</b>	<b>152</b>	<b>122</b>	<b>1 582</b>



Réservation	Sécurité	Horaire	Fumage	Billetterie	Raison inconnue	Mineurs non accompagnés	Comportement turbulent	Total des sujets	Total des plaintes
				1				1	1
								3	1
								2	2
								1	1
		2						17	6
								1	1
								1	1
	1	3		2				24	9
1		21		2				45	16
1				1				15	6
								6	2
				3				3	2
								3	1
		1						3	1
		1						4	3
	1	2		1				7	1
				1				2	2
		1	2					9	4
		2		1				7	1
								6	2
				1				1	1
	1							1	1
1		1		1				15	7
1				3				5	2
								31	11
1	2	2		1				22	9
		1						1	1
	1	2						7	1
	5	1		2	4			30	22
		2		1				5	3
1		2		1				8	4
1	2	1		1				11	3
				1				2	1
								1	1
				1				8	4
	1					1		3	1
	1	1						7	3
		3		2				10	5
<b>7</b>	<b>15</b>	<b>49</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>328</b>	<b>143</b>
<b>112</b>	<b>100</b>	<b>669</b>	<b>2</b>	<b>163</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>3 515</b>	<b>1 248</b>



## OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Il est important de faire la distinction entre les tendances et les incidents isolés. Il est vrai que la fréquence des plaintes sur un sujet donné, comme les plaintes répétées concernant la qualité du service, indique qu'il y a un problème et qu'il faudrait y remédier. À ce stade de son mandat, il n'appartient pas nécessairement au commissaire de déterminer si les transporteurs doivent régler les problèmes eux-mêmes ou si le gouvernement doit intervenir en imposant des règlements.

### OBSERVATIONS

Les observations générales ci-après ressortent de l'analyse des plaintes reçues par le commissaire :

#### Le Bureau du commissaire

- L'insatisfaction des clients à l'égard du service fourni par les transporteurs aériens a entraîné une hausse importante des plaintes. Au cours des six premiers mois de son mandat, le commissaire a reçu sept fois plus de plaintes que l'Office n'en a reçu sur l'ensemble de l'année 1999.
- Il est impossible d'émettre des observations significatives sur plusieurs des principaux aspects du transport aérien, faute de statistiques. En particulier, il est difficile; voire impossible; de comparer entre eux les différents transporteurs sans disposer de données récentes concernant, notamment, le nombre de passagers transportés, le nombre de départs et d'arrivées à l'heure, le nombre de plaintes reçues par le transporteur et les pertes de bagages.

#### L'acquisition de Canadien International par Air Canada

- L'intégration de Canadien International et Air Canada a peut-être créé pour les voyageurs plus de problèmes que prévu. Toutefois, les perturbations attribuables à l'acquisition ne constituaient pas la seule source d'insatisfaction. Des plaignants ont signalé des incidents impliquant des transporteurs qui n'ont pas été touchés par l'acquisition. De plus, un nombre considérable de passagers ont formulé des plaintes qui n'avaient aucun rapport avec les problèmes éprouvés par Air Canada des suites de l'intégration des opérations de Canadien International.
- Les Canadiens en général s'inquiètent du fait que les perturbations causées par l'acquisition ne sont peut-être pas transitoires. Air Canada a reconnu l'existence de problèmes dans son rapport sur les progrès accomplis afin de respecter son engagement d'améliorer la satisfaction des clients en 180 jours. De nombreux Canadiens s'inquiètent du fait qu'un transporteur occupant une position dominante pourrait bafouer les droits des voyageurs qui veulent un service de transport non seulement économique, mais également de qualité.



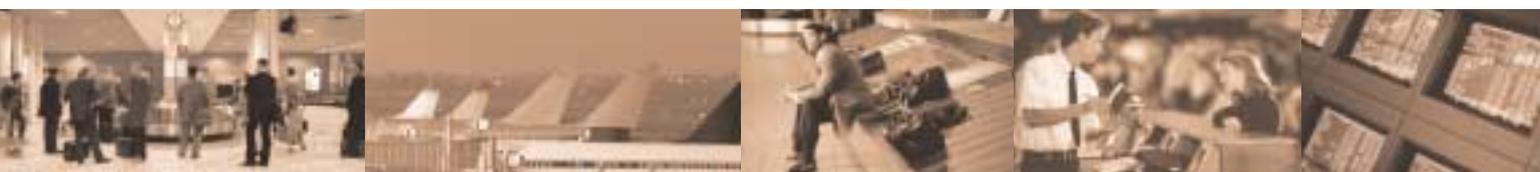
- Durant la période la plus chaotique des mois de l'été 2000, la majorité des plaintes visant Air Canada concernaient la baisse apparente ou réelle de la qualité de ses services.
- Au stade actuel du processus de restructuration, les plaintes adressées au commissaire concernent principalement trois domaines : la qualité du service, les horaires de vol et les problèmes de bagages.

### **Profil des plaignants**

- La plupart des plaignants avaient envoyé des lettres de plainte directement au Bureau du commissaire, ce dernier les avait ensuite acheminées au transporteur concerné. Cette façon de faire semble suggérer que de nombreux Canadiens connaissent peu ou mal les procédures suivies par le commissaire pour traiter les plaintes. Par ailleurs, il se peut que les plaignants aient procédé ainsi à dessein afin d'obtenir des résultats.
- Presque toutes les plaintes envoyées au commissaire et adressées précédemment au transporteur étaient bien fondées. Du total des plaintes classées, il n'y en a que deux qui se sont révélées sans fondement.
- Peu de plaignants se sont limités à un seul problème dans leur lettre. Cela semble indiquer qu'un incident unique peut faire boule de neige et gêner, aux yeux du passager, tous les aspects de son voyage par avion. On pourrait aussi supposer que s'il était intervenu rapidement pour régler les problèmes, le transporteur aurait eu plusieurs fois la possibilité d'éviter que le client ne forme une opinion aussi négative de l'ensemble du voyage.
- L'intervention du commissaire a permis de régler la plupart des plaintes de niveau deux à la satisfaction du plaignant. De nombreux plaignants se sont donné la peine d'écrire une lettre de remerciement au commissaire.

### **Transporteurs aériens**

- En général, on suppose que les transporteurs ne veulent pas que leurs clients soient insatisfaits et qu'ils souhaitent véritablement examiner et traiter les plaintes des clients. De plus, on peut supposer que les transporteurs voudraient évaluer la qualité de leurs différents services offerts à la lumière des plaintes reçues.
- Certaines plaintes adressées à des transporteurs par des consommateurs sont demeurées sans réponse jusqu'à ce que le Bureau du commissaire les porte à l'attention du transporteur. Plusieurs plaignants ont signalé que dès que le commissaire s'en occupe, le transporteur répond à la plainte et la traite de façon plus appropriée.



- Le commissaire a reçu relativement peu de plaintes visant des transporteurs étrangers. Les consommateurs ne savent peut-être pas que les pouvoirs du commissaire s'étendent aux transporteurs étrangers détenant une licence de l'Office.

### Communication

- Peu importe le motif de la plainte, les passagers veulent avoir la possibilité de communiquer avec le transporteur. Ils souhaitent notamment obtenir des renseignements francs et complets lorsque des retards ou des annulations surviennent, et accéder rapidement aux services, comme le service des réservations et les programmes pour grands voyageurs. De plus, ils veulent sans aucun doute que le transporteur leur donne une réponse rapide et respectueuse lorsqu'un problème survient – non seulement lorsqu'une plainte est soumise par écrit, mais également et surtout au sol ou dans les airs, c'est-à-dire à l'endroit et au moment même où le problème se produit.
- Les lettres types qui traitent à la légère les préoccupations des clients ou qui ne les mentionnent même pas ne font qu'alimenter leur frustration.
- L'écrasante majorité des plaintes concernant la qualité du service sont attribuables au manque de communication de la part du transporteur, à l'attitude négative du personnel du transporteur et au manque de respect envers le passager payant. Plusieurs plaignants ont signalé qu'ils ne connaissent pas leurs droits. Ceux-ci sont du domaine public car ils figurent aux tarifs des transporteurs. De plus, plusieurs passagers ont affirmé que lorsqu'ils ont demandé au personnel de leur expliquer leurs droits, ils ont été rabroués ou renvoyés à la filière hiérarchique.

### Bagages

- En faisant preuve de compréhension et en fournissant des renseignements utiles, un transporteur est souvent en mesure d'atténuer la frustration d'un passager qui n'arrive pas à trouver ses bagages. À la suite de l'intervention du commissaire, presque toutes les plaintes concernant des bagages perdus ou endommagés ont été réglées de manière satisfaisante, dès que le transporteur a reconnu les désagréments causés par le retard ou la perte, et a indemnisé le plaignant convenablement.
- De nombreux passagers perçoivent les dommages causés à leurs bagages comme un affront personnel. Leur attitude peut se résumer ainsi : « Vous l'avez brisé, donc réparez-le ou remplacez-le. »



## RECOMMANDATIONS

### **1. Le commissaire recommande vivement que les transporteurs aériens acceptent plus volontiers de reconnaître l'existence d'un problème, dès qu'il leur est signalé.**

Les voyageurs s'attendent à être traités avec respect et à recevoir des services de la meilleure qualité possible au meilleur prix possible, et ils le méritent. Si des problèmes surviennent, les transporteurs doivent avoir la courtoisie de fournir sans tarder des explications pertinentes aux passagers concernés et, s'il y a lieu, les indemniser équitablement. Les transporteurs ne peuvent plus se soustraire à leurs obligations en envoyant des lettres types aux consommateurs.

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

Les transporteurs doivent fournir continuellement des renseignements à jour sur les modifications apportées aux horaires ou itinéraires et en expliquer les causes. Il faudrait mettre à la disposition du public, dans les aéroports, un système d'information qui contient des données exactes et à jour.

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

Les passagers ne devraient pas être obligés de demander quels sont leurs droits; ils devraient en être clairement informés d'emblée. Cette information devrait paraître dans un document clair et concis, distribué aux comptoirs d'enregistrement et dans les agences de voyages. Il va sans dire que tous les passagers devraient bénéficier de ces droits et non seulement ceux qui en connaissent l'existence.

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

L'idéal serait que chaque employé à chaque aérogare agisse comme le fait un « concierge » dans un hôtel, prêt à intervenir pour aider n'importe quel passager.

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

Par exemple, les transporteurs pourraient utiliser un système de suivi électronique pour retrouver les bagages égarés. Les passagers doivent savoir dès que possible où se trouvent leurs bagages et quand ils pourront en reprendre possession, même si le temps requis pour les leur retourner est plus long que souhaité.

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

En vue d'assurer aux consommateurs des services de qualité, les transporteurs devraient produire des statistiques – par exemple sur le trafic passagers, les heures réelles des départs et des arrivées et les incidents de bagages perdus ou endommagés – et en profiter pour améliorer leur processus d'évaluation de leurs services.



## LE DERNIER MOT

Pour que mes efforts en tant que commissaire aux plaintes relatives au transport aérien portent fruit, je ne dois pas me contenter simplement de rendre publics les problèmes qui existent. Mon rôle consiste à prendre des mesures appropriées pour régler des plaintes et à déterminer les problèmes systémiques d'un transporteur pour que les consommateurs canadiens et le secteur même puissent compter sur un transport aérien de la meilleure qualité possible.

La menace de « l'embarras public » n'est pas le seul instrument à ma disposition. Dans nombre de cas, le transporteur trouve une solution aux plaintes des passagers dès qu'elles lui sont signalées; dans d'autres cas, mon bureau doit intervenir pour trouver une solution au nom du client. À mon avis, il vaut la peine de trouver une solution à chaque plainte, et à plus forte raison à des centaines de plaintes. Nous sommes très fiers du nombre de cas que nous avons réglés, la plupart ayant abouti à une solution satisfaisante pour les deux parties.

Sur une période de six mois, l'Office, qui ne traitait auparavant qu'un petit nombre de plaintes, est passé à la vitesse supérieure. Le premier lot de plaintes à examiner et à résoudre reposait déjà sur nos bureaux le 5 juillet 2000, date à laquelle la *Loi sur les transports au Canada* a été modifiée. Du jour au lendemain, près de 50 plaintes nous parvenaient en moyenne par semaine.

Le travail à accomplir ne s'est pas résumé à examiner les 1 248 lettres reçues, à répondre aux centaines d'appels téléphoniques à notre bureau, ou à regrouper les faits en vue de rédiger des lettres à l'intention des plaignants et des transporteurs. Dans un même temps, nous étions occupés à établir un processus de traitement des plaintes qui était rigoureux, souple et équitable. Ce travail n'aurait pu être accompli sans les efforts assidus et les talents de notre équipe à l'Office. Je souhaite remercier chaque membre de mon équipe pour le soutien qu'il ou elle apporte aux travaux de restructuration du processus de traitement des plaintes.

Au cours des prochains mois, nous continuerons d'affiner nos techniques en fonction de la nature fluide du secteur du transport aérien, qui continue d'être confronté à des difficultés de croissance. De plus, nous chercherons de nouveaux outils qui nous permettront d'établir de solides normes de référence pour l'évaluation de la qualité des services que les clients exigent et que les transporteurs aériens, comme toute bonne entreprise, semblent vouloir garantir.

Nous ne pouvons pas y parvenir seuls. Au cours des six premiers mois d'existence de notre bureau, nous avons constaté que les plaintes pourraient être réglées rapidement si tous les transporteurs aériens communiquaient plus ouvertement avec le Bureau du commissaire. La structure de nos opérations nous confère une grande marge de manœuvre. Nous cherchons à améliorer la communication avec les transporteurs pour que nous puissions traiter toutes les plaintes aussi rapidement et efficacement que possible.

Les transporteurs aériens doivent faire plus d'efforts pour informer les clients des droits qu'ils ont en vertu des conditions de transport du transporteur. Les passagers doivent, pour leur part, prendre conscience qu'il



leur faut respecter les besoins des transporteurs. Les responsabilités sont réciproques. Plus les passagers connaîtront les besoins d'un transporteur aérien, plus ils se comporteront de façon responsable et maîtriseront les situations particulières auxquelles ils sont susceptibles de faire face.

Nos rapports avec le public sont d'une importance capitale. Le site Web de l'Office représente un lien essentiel avec les voyageurs et constitue un instrument indispensable du processus de traitement des plaintes. De fait, 57 % des plaintes que nous recevons sont transmises par Internet. Nous continuons d'étoffer et d'améliorer notre site. Il ne faut pas sous-estimer la portée du réseau électronique. Aux États-Unis, une poignée de sites Web indépendants à l'intention des consommateurs, tels que [www.passengerrights.com](http://www.passengerrights.com) et [www.airlinesuck.com](http://www.airlinesuck.com), se consacrent à l'acheminement des plaintes aux transporteurs.

Nous avons aussi comme but d'atteindre les consommateurs dans tout l'éventail des services offerts par les transporteurs aériens. Pour ce faire, nous participerons davantage aux salons professionnels et aux salons de voyages par avion, et nous ferons davantage d'allocutions et d'exposés lors de réunions et de conférences organisées par différentes organisations partout au Canada. De plus, nous établirons une présence visible, grâce peut-être à la publicité et à la présence d'affiches dans les aéroports. J'inciterai mes anciens collègues de l'industrie des agences de voyages à collaborer avec nous pour trouver des moyens rapides et efficaces de résoudre les plaintes de leurs clients.

Par-dessus tout, il faut savoir communiquer! Je crois que les transporteurs souhaitent réellement répondre aux besoins de leurs clients. La principale leçon que nous avons tirée de notre expérience est l'importance de la communication. Des améliorations sont à faire à tous les stades des échanges des transporteurs avec leurs passagers.

Les transporteurs peuvent assurément améliorer la façon dont ils traitent les plaintes. D'abord, ils doivent traiter les plaintes de façon respectueuse et en évitant la confrontation. Ensuite, ils doivent répondre aux plaintes et résoudre les problèmes rapidement. Un grand nombre de plaintes sont attribuables à un manque de communication du transporteur, ce qui entraîne des malentendus entre les voyageurs et le transporteur. En tant qu'intervenant impartial, notre rôle consiste à faciliter le règlement des plaintes des consommateurs dans l'intérêt de toutes les parties concernées.

De plus, compte tenu des entretiens et des conversations téléphoniques que nous avons eus, il pourrait y avoir lieu d'élargir les responsabilités de ce Bureau à l'avenir. J'aborderai cette question plus en détail dans mon prochain rapport.

Comme je peux me permettre ici d'ajouter un dernier mot, j'aimerais mentionner ma méthode préférée pour résoudre un différend instantanément ou, du moins, l'empêcher de s'envenimer. Dans tous les cas, que ce soit un agent qui répond aux questions d'un passager ayant perdu ses bagages, un agent de bord travaillant dans un avion bondé, ou un représentant du transporteur qui explique la cause du retard du vol, ce qui fonctionne à merveille, c'est un sourire amical.



