

La troisième période du 1<sup>er</sup> juillet 2001 au 31 décembre 2001



# **RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN**

**JUILLET 2000 À DÉCEMBRE 2001**



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

**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.*



Commissaire aux plaintes  
relatives au transport aérien

Air Travel  
Complaints Commissioner

Avril 2002

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 Rapport du commissaire aux plaintes  
relatives au transport aérien pour la période allant du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2001.  
Celui-ci est déposé en vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*.

Le commissaire,

Bruce Hood

p.j.



## MESSAGE DU COMMISSAIRE

Depuis les atrocités du 11 septembre, nos vies ont sans doute changé. À un niveau très personnel, nous avons commencé à regarder d'un autre œil nos propres vies et notre place au sein de notre famille et de nos collectivités. Nous avons également dû nous adapter à la nouvelle réalité quotidienne. Cela est d'autant plus évident dans nos voyages par avion.

Mon troisième rapport sur l'état du secteur du transport aérien au Canada est coloré par les événements intervenus au cours des six derniers mois, qui ont bouleversé la nature et les obligations de ce secteur. Le rapport s'inspire aussi de la constatation selon laquelle – bien que certains des changements apportés soient difficiles à accepter – nous sommes doués de la capacité innée d'apprendre davantage au fil du temps et de tirer des bénéfices de cet apprentissage.

Comme le montre ce rapport, la courbe d'apprentissage des transporteurs aériens et de leurs passagers s'est infléchie dans un sens puis dans l'autre de façon imprévisible. L'évolution de la courbe est principalement déterminée par Air Canada, une société nationale qui occupe une place quasi romantique dans l'esprit des Canadiens.

Air Canada est un symbole national, au même titre que le sont Radio-Canada, les chemins de fer, les Rocheuses et l'ancienne Ligue nationale de hockey, qui comptait six équipes. En tant que Canadiens, nous avons le sentiment d'être propriétaires d'Air Canada et nous nous comportons souvent de la sorte, même si ce n'est pas le cas. Ce sentiment ne nous donne pas le droit d'imposer à cette société des exigences déraisonnables ou de lui faire des remontrances interminables au sujet de ses défauts. Ce rapport affectif avec la compagnie explique pourquoi le seul fait d'évoquer son nom peut susciter une vive réaction chez certaines personnes. À titre d'exemple, j'ai reçu une lettre d'une personne tellement en colère envers la société qu'elle l'a accusée de ternir la réputation du pays et exigé qu'elle supprime le mot « Canada » de son nom.

Air Canada est une société privée qui, comme toute autre grande entreprise, doit se soucier de ses résultats nets et des intérêts de ses actionnaires. Cette réalité heurte parfois les Canadiens qui soutiennent qu'il s'agit de « notre société », car, tout comme les chemins de fer du temps passé, elle permet de relier ensemble toutes les parties du Canada et, par-dessus tout, de relier le pays au reste du monde.

Bien entendu, ma préoccupation première est la satisfaction du public voyageur. À la lumière des plaintes que j'ai lues et entendues au cours des 18 derniers mois, de nombreux Canadiens ne sont pas encore convaincus que la société ait fixé ses priorités dans le bon ordre. Parmi les plaintes que je reçois, environ deux plaintes sur trois concernent Air Canada et 45 % de ces plaintes portent sur la qualité de ses services. Récemment, Robert Milton, le président d'Air Canada, a mentionné que détenir 85 % du marché peut représenter un boulet. C'est peut-être malheureusement très véridique. Comme le savent les capitaines de navire, il est bien plus difficile de faire demi-tour aux commandes d'un énorme navire de ligne qu'aux commandes d'un petit navire maniable. Néanmoins, cela ne veut pas dire pour autant qu'il ne faut pas modifier le cap.

Malgré l'exaspération qu'ils ont subie, de nombreux passagers ont reconnu les difficultés éprouvées par Air Canada lors de sa fusion avec Canadien International et certains ont même fait preuve d'indulgence envers la société. Encore davantage de Canadiens sont profondément conscients des difficultés auxquelles un transporteur national doit faire face pour garantir la sécurité et la sûreté dans ce monde de l'après 11 septembre.

Par contre, les gens peuvent s'attendre, à juste titre, à être traités avec courtoisie et respect, peu importe les circonstances ou la taille de l'organisation. Un service à la clientèle de qualité est l'une des pierres angulaires de toute entreprise, que ce soit un dépanneur ou une grosse société. Là d'où je viens, l'adage selon lequel il faut dépenser de l'argent pour pouvoir en gagner signifie bien plus que le fait de gagner de l'argent. Cela veut dire aussi qu'il faut investir le temps et les efforts nécessaires pour être le meilleur.

Depuis le jour où la première lettre de plainte est arrivée sur mon bureau, je suis de plus en plus persuadé que les transporteurs présentent des faiblesses en ce qui a trait à l'attitude de leur personnel, en matière de communications et au plan de la cohérence de leurs actions. Du fait de leur nature, les transporteurs ne peuvent pas simplement se contenter de transporter des clients d'un endroit à un autre. Les transporteurs doivent inculquer, des échelons supérieurs vers les échelons inférieurs, une culture qui accorde autant d'importance au confort des voyageurs à toutes les étapes de leur voyage qu'à leur fournir les renseignements nécessaires pour qu'ils puissent faire face aux différentes circonstances en toute tranquillité.

Certains transporteurs sont nettement meilleurs que d'autres. Au fond, la réputation d'un transporteur dépend des actions des différents membres de son personnel.

En fait, les sociétés régionales d'Air Canada méritent un A pour la qualité de leurs services. C'est le cas aussi de WestJet, un courageux petit transporteur indépendant qui a la réputation de traiter ses clients avec respect. Il faut aussi féliciter Air Transat, qui a augmenté ses normes de qualité de services en améliorant la formation de son personnel de première ligne.

Ces transporteurs semblent savoir que ce sont souvent les petites choses, les petits problèmes qui irritent particulièrement les gens et qui laissent une impression durable. Certaines personnes m'ont dit qu'elles ne prendront plus jamais un vol d'Air Canada pour des raisons aussi banales que « j'ai perdu mes bagages lors d'un vol en 1981 »!

En fait, Air Canada pourrait bien toujours faire l'objet de railleries. Toutefois, en accordant plus d'attention aux détails, elle pourrait non seulement améliorer la qualité de ses services, mais faire en sorte qu'elle soit moins sujette à des moqueries.

Les transporteurs doivent prendre garde : la vente occasionnelle de billets à prix réduit et la promesse publique de faire mieux à l'avenir ne garantissent pas une bonne réputation. Pour gagner la confiance et la loyauté de ses clients, un transporteur doit joindre ses actes à la parole en démontrant à tout coup qu'il accorde autant, voire plus d'importance que les passagers à la qualité des services.



*Bruce Wood*

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2001. Imprimé et relié au Canada.  
**ISBN 0-662-66398-5 N° de catalogue TW1-5/2001-3**

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 des transports du Canada en composant le (819) 997-0344 ou sans frais 1 888 222-2592.

Toute correspondance doit être adressée à :

**Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien**  
**Office des transports du Canada**  
**15, rue Eddy**  
**Hull (Québec) K1A 0N9**



## TABLE DES MATIÈRES

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien	2
---	---

---

Introduction	4
--------------	---

---

Résumé des constatations	6
--------------------------	---

---

Recommandations	12
-----------------	----

---

<b>Constatations</b>	<b>16</b>
Nombre de plaintes	16
Plaintes reçues selon la période	17
Nombre de plaintes selon le transporteur	18
Sujets de plainte - Tous les transporteurs	19
Sujets de plainte - Air Canada	20
Sujets de plainte - Qualité de service	22
Plaintes classées	23
Satisfaction - Plaintes des transporteurs	24
Satisfaction - Plaintes auprès du commissaire	24
Fondement - Plaintes auprès des transporteurs	25
Fondement - Plaintes auprès du commissaire	25

---

<b>Autres constatations</b>	<b>26</b>
Sujets de plainte - Autres transporteurs canadiens	26
Sujets de plainte - Transporteurs étrangers	27
Sujets de plainte - Horaire	28
Sujets de plainte - Bagages	29
Sujets de plainte - Aéroplan	30
Correctifs	31
Plaintes reçues, selon la province ou le territoire	32
Plaintes reçues, selon le mois	33/34
Total annulatif des plaintes	35

---

Tableau de base	36
-----------------	----



## LE BUREAU DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Aux termes de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a comme rôle principal d'agir à titre de tiers impartial facilitant le règlement de différends entre les consommateurs et les transporteurs qui exploitent des vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada.

À ce titre, le commissaire examine et règle promptement un vaste éventail de plaintes touchant des questions réglementaires et non réglementaires du transport aérien. Deux fois par année, il soumet au Parlement un rapport synthétique et analytique de ces plaintes. Ce rapport énumère et décrit les plaintes visant le transport aérien et qui sont adressées au commissaire, la façon dont celui-ci les a traitées et les problèmes systémiques qu'il constate dans le secteur du transport aérien.

Le Bureau du commissaire fait partie de l'Office des transports du Canada, un tribunal administratif quasi judiciaire qui régleme divers modes de transport relevant du fédéral, spécialement les transports aérien, ferroviaire et maritime, ainsi que l'accessibilité des services par les personnes avant une déficience. L'Office est doté des pouvoirs et des droits d'une cour supérieure et peut prendre des décisions exécutoires relativement au traitement des plaintes révélant des violations aux divers règlements, notamment à l'égard des prix, des tarifs, des passagers turbulents et de la réduction des services.

En revanche, le commissaire cherche à résoudre un vaste éventail de plaintes de façon informelle et non conflictuelle, grâce à la collaboration des intéressés. Les consommateurs se plaignent de diverses pratiques et procédures qui peuvent varier énormément d'un transporteur à l'autre. Au cours des 18 premiers mois de son mandat, le commissaire a surtout reçu aux plaintes concernant la qualité du service, la manutention des bagages et les horaires de vol.

Il a renvoyé à d'autres ministères ou organismes gouvernementaux les plaintes concernant la sécurité, les politiques de transport et les pratiques anticoncurrentielles qui sont en partie ou pleinement de leur ressort. Si une plainte porte sur différentes questions, il traitera les questions qui relèvent de son mandat et transmettra les autres questions aux autorités compétentes.

Le Bureau du commissaire a structuré son processus de traitement des plaintes de façon à donner amplement aux transporteurs la possibilité de résoudre le plus grand nombre de plaintes possible sans l'intervention du commissaire.

La plupart des gros ou moyens transporteurs ont des représentants du service à la clientèle qui traitent les plaintes de clients. Par conséquent, le commissaire recommande aux clients insatisfaits d'envoyer d'abord une lettre écrite au transporteur. Les plaintes envoyées directement au commissaire sont renvoyées aux transporteurs concernés. Le commissaire n'examine que les plaintes auxquelles le transporteur n'a pas répondu ou qui n'ont pu être réglées de manière satisfaisante.

Lorsque les plaignants ont pris contact avec un transporteur et qu'ils ne sont pas satisfaits des résultats, ils sont invités à soumettre une plainte officielle au commissaire par le courrier ordinaire, par télécopieur ou en remplissant le formulaire de plainte électronique sur le site Web de l'Office. Le Bureau du commissaire fera enquête sur la plainte afin de réunir et vérifier les éléments de celle-ci et de trouver une solution satisfaisante.

Le Bureau du commissaire est épaulé par le personnel de la Section des enquêtes sur les plaintes de l'Office. Le commissaire peut consulter d'autres membres du personnel de l'Office en vue d'obtenir des conseils sur des questions précises, comme les tarifs, les prix et les aspects juridiques.

Pour informer le plus grand nombre possible de voyageurs aériens, ainsi que le secteur du transport aérien, et répondre à leurs besoins, le Bureau du commissaire utilise divers moyens de communication, dont les suivants :

Un centre d'appels sans frais (1 888 222-2592) comprenant des préposés bilingues qui traitent les demandes de publications du Bureau du commissaire et de l'Office et répondent aux questions concernant le traitement des plaintes et divers sujets touchant le transport aérien. Entre le 5 juillet 2000 et le 31 décembre 2001, le centre a reçu plus de 17 400 appels de consommateurs.

Un site Web ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)) des plaintes concernant le transport aérien, qui contient de l'information sur le Bureau du commissaire, l'Office et le traitement des plaintes, des publications et des liens utiles, ainsi que l'adresse et les numéros de téléphone et de télécopieur des représentants du service à la clientèle des différents transporteurs. Les consommateurs ayant accès à Internet peuvent déposer une plainte en ligne ou télécharger un formulaire de plainte qu'ils pourront envoyer au commissaire par la poste ou par télécopieur. Entre le 5 juillet 2000 et le 31 décembre 2001, 40 % des plaintes ont été transmises électroniquement.

Le commissaire donne régulièrement des interviews aux médias et prononce des allocutions partout au Canada et en Europe. Il a notamment prononcé des allocutions lors d'un forum des consommateurs aériens qui s'est déroulé à Genève, en Suisse, en novembre 2001, et au forum public qui a eu lieu par la suite à Whitehorse, au Yukon.



## INTRODUCTION

Au cours des 18 premiers mois de son mandat, le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a présenté trois rapports qui ont couvert des périodes correspondant à trois périodes distinctes, périodes qui ont marqué profondément le secteur du transport aérien au Canada.

Le premier rapport traite de la période du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2000. Les plaintes recensées au cours de cette période concernaient surtout les problèmes relatifs à la fusion entre Air Canada et Canadien International, son rival national, avant l'achèvement de cette transaction d'achat en décembre 2000.

La période du 1er janvier 2001 au 30 juin 2001, qui correspond à celle du deuxième rapport, est surtout caractérisée par des plaintes concernant les transporteurs spécialisés qui sont apparus sur le marché, de même que par les problèmes suscités par le ralentissement économique ayant déstabilisé le marché des bas prix et celui des classes d'affaires, d'un secteur du transport aérien en pleine restructuration.

Le troisième rapport traite d'une période marquée par un événement sans précédent dans l'histoire du transport aérien : les attaques terroristes du 11 septembre 2001 à l'endroit du World Trade Center, à New York, et du Pentagone, à Washington, et l'attaque ratée en Pennsylvanie, des attentats qui ont été perpétrés en utilisant des avions commerciaux américains. En fait, les retentissements de cette tragédie resteront vivaces à tous les niveaux de la société pendant encore plusieurs années.

Face à ces attaques terroristes et à leurs conséquences, les secteurs du transport aérien au Canada et partout ailleurs dans le monde ont dû revoir et renforcer rapidement leurs procédures de sécurité dans les aéroports et dans les avions. Tout d'un coup, les transporteurs aussi bien que les passagers ont été contraints de s'adapter à un nouveau contexte où le bon sens, la logique et la cohérence allaient à l'encontre des impératifs de la protection et de la sûreté de tous les intéressés.

En raison de cette tragédie, le secteur du transport aérien, qui était déjà mal en point, a connu une chute importante du nombre de passagers transportés. Selon des spécialistes du secteur, le trafic aérien mondial a baissé de 10 % par rapport à sa capacité totale, ce qui s'est traduit par la perte directe ou indirecte de 200 000 emplois dans le secteur des voyages et 1 million d'emplois dans le secteur du tourisme.

D'ordinaire, au Canada, 59 millions de passagers voyagent en provenance, en direction ou à l'intérieur du pays, selon les estimations. Air Canada a dû réduire sa capacité de transport de 20 %, clouant ainsi au sol 84 aéronefs et suspendant plusieurs vols vers l'Europe qui comportaient de nombreux sièges invendus. Les consommateurs canadiens n'avaient plus qu'un choix limité de vols, puisque Air Canada est détenteur de 85 % du marché canadien du transport aérien et le seul transporteur national au Canada.

En décembre 2001, la demande pour le transport aérien est largement revenue à la normale par rapport à ce qu'elle était dans la foulée du 11 septembre. Toutefois, la faillite de Canada 3000 Inc. en novembre 2001 a réduit davantage les options offertes aux voyageurs et, dans les jours qui ont suivi, 50 000 passagers se sont trouvés coincés. Moins d'un an auparavant, Canada 3000 avait pourtant absorbé les opérations de Royal Aviation et de CanJet. Il était ainsi devenu le deuxième transporteur canadien avec 41 aéronefs à son actif.

Dix jours avant l'effondrement de Canada 3000, Air Canada avait lancé sa nouvelle société de transport à bas prix dénommée Tango. Le Bureau de la concurrence du Canada avait examiné cette nouvelle organisation et constaté qu'elle offrait des vols à prix réduit sur des liaisons déjà desservies par Canada 3000. Le jour après la disparition de Canada 3000, le Bureau avait annoncé qu'il était sur le point d'ordonner à Air Canada de cesser ses pratiques anticoncurrentielles, affirmant que Tango avait été créée pour éliminer la concurrence.

Le marché des vols nolisés pour les périodes de vacances a également éprouvé des difficultés au cours de cette période, malgré la hausse du nombre de vols offerts par Air Transat et Skyservice. Face au ralentissement économique et aux attentats du 11 septembre, les agents de voyages ont été contraints de réduire le prix des vacances à forfait à un moment où les transporteurs éliminaient des liaisons.

Malgré tout, à la fin de la troisième période, le secteur des transports aériens au Canada, fragilisé par tous ces événements, semble reprendre de la vigueur. La société WestJet Airlines Ltd., qui est maintenant le deuxième transporteur au Canada, a annoncé une hausse de 54,7 % de son trafic passagers en décembre et aussi, qu'elle a pris de l'expansion, si bien que ses liaisons intérieures représentent le cinquième de celles d'Air Canada.

De plus, de nouveaux transporteurs sortiront des cendres des anciens transporteurs. Un groupe d'investisseurs dirigé par l'ancien président de Canada 3000 a annoncé en décembre être à même d'envisager de lancer un petit transporteur aérien comptant dix aéronefs qui desservirait les liaisons intérieures à forte demande en été et de nouvelles liaisons vers le Sud en hiver. Il a également été question de ressusciter et de relancer Royal Aviation.

En fait, en ce début de quatrième période de rapport du commissaire, tout porte à croire que le marché du transport aérien au Canada sera l'objet d'autres actions concurrentielles qui en modifieront les contours de façon imprévisible.



## RÉSUMÉ DES CONSTATATIONS

La réussite d'une entreprise dépend autant de la façon dont elle traite ses clients que de la qualité de ses produits et services. Dans le secteur du transport aérien, on peut définir clairement le service offert : transporter sécuritairement un client d'un lieu à un autre. Toutefois, ce service d'apparence simple se complique par le fait que lors d'un vol ordinaire, un client devra faire affaire avec le transporteur à dix étapes différentes.

Pour réaliser ces différentes étapes, le secteur du transport aérien estime qu'il doit accomplir plus de 400 actions distinctes qui pourraient avoir des conséquences sur un passager au cours de son vol. Parmi ces actions, mentionnons le contact initial avec un agent des réservations, l'enregistrement à l'aéroport et l'exécution des procédures de sécurité, le vol proprement dit, l'acheminement des bagages au carrousel et le trajet jusqu'à la porte de sortie de l'aéroport. À chacune de ces étapes, le transporteur fournira un service acceptable, très bon ou inacceptable. La plupart du temps, les clients reçoivent un service acceptable et n'en parlent pas. Parfois, si le service est hors pair, le transporteur recevra des compliments bien mérités. À quelques exceptions près, les clients ne se plaindront que si le service est inacceptable.

Le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a le mandat de résoudre rapidement les plaintes de consommateurs visant des transporteurs qui exploitent un vol en provenance, à destination ou à l'intérieur même des frontières du Canada, si le plaignant et le transporteur ne parviennent pas à résoudre leur différend. Le commissaire a également la responsabilité, peut-être plus large, de réunir les données des plaintes en vue de favoriser l'amélioration de l'ensemble du secteur du transport aérien pour le bénéfice de tous.

Au cours d'une période de 18 mois, allant du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2001, les consommateurs ont adressé au commissaire un total de 3 912 plaintes visant plus de 80 transporteurs. Ces plaintes ont porté sur 9 778 sujets distincts, dont la grande majorité concernaient la qualité des services, les horaires de vol et l'acheminement des bagages.

Air Canada et ses affiliés régionaux ont fait l'objet de la majorité des plaintes, comme on pourrait s'y attendre, puisque Air Canada est le premier transporteur au Canada et détenteur de plus de 80 % du marché canadien. Depuis le 5 juillet 2000, le commissaire a reçu 2 597 plaintes concernant Air Canada, ce qui représente 65 % du nombre total des plaintes. Ces plaintes concernaient 6 704 sujets distincts, soit 69 % du nombre total des sujets de plainte.

Le Bureau du commissaire s'acquitte avec succès de son mandat, comme en témoignent trois séries de statistiques. Avant la création du Bureau du commissaire le 5 juillet 2000, il n'existait pas de système officiel de traitement des plaintes touchant le transport aérien. Souvent, les plaintes sont aussi complexes que les démarches nécessaires pour les résoudre. Néanmoins, à la fin de la troisième période de rapport, le Bureau du commissaire est parvenu à résoudre 2 889 plaintes, ou 74 % du nombre total des plaintes reçues. Selon le commissaire, la grande majorité des plaintes étaient fondées. En moyenne, le Bureau du commissaire a été en mesure de résoudre trois plaintes sur quatre de façon satisfaisante.

Bien que chacune des périodes de rapport ait ses caractéristiques propres, la troisième et dernière période de rapport, qui s'étend du 1er juillet 2001 au 31 décembre 2001, est à bien des égards une période de référence pour le Bureau du commissaire.

Voici les points saillants de cette troisième période :

Les consommateurs ont soumis un total de 1 167 plaintes écrites à l'endroit d'une cinquantaine de transporteurs, dont 680 plaintes visant Air Canada et ses affiliés;

Ces lettres de plaintes traitaient de 1 806 sujets distincts, dont 59 % concernaient Air Canada ou ses affiliés régionaux;

Pour une troisième période consécutive, la plupart des plaintes concernaient la qualité du service, notamment le manque de communication de la part du transporteur, l'attitude négative de son personnel et son traitement des plaintes;

Les retards et les annulations de vols et la perte de bagages ou le retard dans leur acheminement sont demeurés respectivement le deuxième et troisième sujet principal de plainte.

Avec la troisième période, le commissaire a accumulé une mine d'information sur une période totale de 18 mois, ce qui lui permet d'établir une image plus claire des inquiétudes des consommateurs canadiens au sujet de la qualité des services fournis par les transporteurs aériens au Canada. Pour la première fois, le commissaire a été en mesure de comparer les constatations faites pour les périodes de juillet à décembre de deux années successives. Ce type d'information est précieux pour faire une analyse équilibrée d'un secteur assujéti à des variations saisonnières qui se répètent d'année en année.

Toutefois, les statistiques ne peuvent à elles seules donner une image complète du monde complexe du transport aérien. Comme toute entreprise, les transporteurs aériens subissent les répercussions des ralentissements économiques et de la hausse des coûts. Toutefois, peu de secteurs des services sont aussi susceptibles de provoquer une réaction aussi immédiate et souvent viscérale chez les clients aux prises avec un problème relatif au service.

Bien sûr, les attaques terroristes du 11 septembre 2001 aux États-Unis ont eu des répercussions sur presque tous les aspects du transport aérien au Canada et partout ailleurs dans le monde. Cet événement étant intervenu au cours de la troisième période de rapport, on serait tenté d'en évaluer les conséquences sur le nombre de plaintes adressées au commissaire. Il faudrait noter que cette troisième période a également connu un autre événement important : l'effondrement du transporteur Canada 3000 en novembre 2001.

À la suite des attaques terroristes, de nombreuses personnes ont hésité à prendre l'avion et le nombre de vols offerts aux voyageurs a diminué, ce qui s'est traduit par une chute importante du trafic aérien au Canada et dans le monde entier.

Le nombre de plaintes adressées au commissaire semble se stabiliser, étant donné que le nombre de plaintes reçues au cours de la troisième période est similaire à celui des périodes de rapport précédentes. Il est difficile de déterminer la façon juste d'interpréter ce résultat. Les voyageurs aériens tolèrent-ils davantage les lacunes qui les amenaient par le passé à formuler des lettres de plainte? Probablement que oui. Les passagers croient-ils qu'il est inutile de se plaindre, puisque Air Canada a repris une position de quasi monopole sur le marché canadien? Peut-être. Les transporteurs ont-ils amélioré la qualité de leurs services? C'est probablement le cas pour certains transporteurs, mais pas pour d'autres.

## **Problèmes systémiques :**

Aux termes de son mandat, le commissaire doit rendre compte au Parlement de « tout problème systémique observé » lors de sa compilation et de son analyse des plaintes concernant le transport aérien. Le but visé est de mettre en lumière les pratiques ou les incidents qui se produisent de façon répétitive et qui sont inacceptables, injustifiés ou incohérents. De toute évidence, les voyageurs doivent faire face à de nombreuses pratiques désagréables mais nécessaires, ou à des situations indépendantes de la volonté du transporteur, qu'elles soient énoncées dans les tarifs du transporteur ou soumises aux aléas de la nature. Par exemple, les retards de vols sont une réalité opérationnelle, surtout au Canada où les hivers sont ordinairement rudes. Par problème systémique, on entend par exemple un transporteur qui refuse ou néglige systématiquement de communiquer rapidement et avec courtoisie des informations pertinentes aux passagers concernant les causes des retards de vols et la durée estimée des retards. De nombreux problèmes systémiques peuvent être résolus avec un peu de gros bon sens, alors que d'autres découlent de pratiques tellement ancrées dans les habitudes des transporteurs qu'il sera nécessaire d'apporter des changements de grande envergure à l'ensemble de la structure de l'organisation.

À la lumière des plaintes reçues entre le 5 juillet 2000 et le 31 décembre 2001, le commissaire a constaté trois problèmes systémiques que l'ensemble des transporteurs, et en particulier Air Canada, doivent examiner, à savoir :

### **1. L'attitude du personnel**

Le commissaire reçoit beaucoup moins de lettres exprimant de la « colère noire » de la part des consommateurs, par exemple lors de la confusion qui régnait à la suite de l'achat de Canadien International par Air Canada. Néanmoins, un grand nombre de lettres adressées au commissaire témoignent principalement semble qu'un nombre accru de passagers constatent qu'ils sont en droit de s'attendre à recevoir des services de qualité du transporteur, quel que soit le prix de leur billet ou la durée de leur vol, et qu'ils devraient se plaindre s'ils n'obtiennent pas ceux-ci. Depuis 2000, un groupe de 20 voyageurs fréquents de Montréal et de Toronto ont envoyé de nombreuses lettres à Air Canada dans lesquelles ils ont décrit leurs plaintes communes et proposé des moyens d'améliorer le service du transporteur. Le groupe a dressé une liste des plaintes exprimées le plus fréquemment. Ces plaintes visent surtout l'attitude des employés, qualifiée comme étant « hostile, impolie, indifférente et désagréable », « méprisante envers les passagers détenteurs de billets à bas prix » et une approche « inflexible, ayant l'air de dire que ce n'est pas leur problème, et d'aller voir quelqu'un d'autre ». Depuis la création du Bureau du commissaire, Air Canada a pris des mesures afin d'améliorer ses relations avec les clients. Il a notamment conçu un plan en matière de service à la clientèle. Air Canada devra toutefois faire davantage pour joindre les gestes à la parole, certains ayant qualifié les actions prises jusqu'ici de simple et peu impressionnante « campagne de relations publiques ne visant qu'à faire croire que les choses ont changé ».

Par rapport au passé, Air Canada améliore progressivement le traitement des plaintes à son endroit. Durant les pires moments de sa fusion opérationnelle avec Canadien International, Air Canada répondait souvent aux plaintes par une lettre type de deux lignes qui était impersonnelle, défensive ou dédaigneuse. Constatant que le ton antagoniste des réponses ne faisait qu'exacerber le problème, Air Canada a par la suite adopté une approche plus personnelle et conciliante à l'égard des plaintes.

## **2. Communication**

Sans aucun doute, peu importe le problème rencontré, le principal sujet de plainte, et probablement le plus facile à corriger, est le manque de communication de la part du transporteur, notamment dans les circonstances angoissantes comme le retard ou l'annulation de vols et l'impossibilité de trouver ses bagages. La plupart du temps, les gens agissent de façon raisonnable s'ils connaissent la nature du problème et reçoivent rapidement les informations nécessaires. Le fiasco des bagages qui s'est produit à l'aéroport international Pearson de Toronto le 19 décembre 2001 illustre bien comment une situation inacceptable aurait pu être transformée en inconvéniement compréhensible, si seulement Air Canada avait pris la peine d'expliquer le problème. Selon les comptes rendus des médias, des centaines de passagers ont dû fouiller dans des montagnes de bagages réparties ici et là dans la zone d'arrivée afin de trouver leurs bagages, alors que des vacanciers ont pris leur vol sans emporter leurs bagages. Ce fiasco s'explique par diverses raisons, notamment la réduction du personnel de manutention des bagages d'Air Canada, l'enregistrement d'un nombre sans précédent de bagages et le fort trafic habituel des fêtes. Toutefois, comme les passagers furieux l'ont souligné par la suite, il n'y avait personne d'Air Canada sur place pour y mettre de l'ordre, expliquer la situation ou même donner un coup de main aux passagers.

Bien que des incidents de cette ampleur n'arrivent pas souvent, et cela fort heureusement, ils mettent en exergue un problème de rupture fondamentale des communications d'Air Canada avec ses passagers, des communications qui devraient avoir lieu couramment, par simple courtoisie, conformément à de bonnes pratiques commerciales. Les consommateurs devraient savoir d'avance ce à quoi ils peuvent s'attendre du transporteur et, réciproquement, le transporteur devrait savoir d'avance ce à quoi il peut s'attendre d'eux. Ce type d'information est spécialement crucial lors des différentes étapes du voyage des passagers. Lorsque les voyageurs réservent un billet, ils devraient recevoir verbalement ou électroniquement les informations nécessaires en prévision du vol, notamment l'heure à laquelle ils doivent s'enregistrer, et ce qu'ils peuvent ou ne peuvent pas emporter avec eux dans l'avion. Dès leur arrivée à l'aéroport, les voyageurs devraient savoir où aller et comment s'y rendre. Les aires d'enregistrement, de vérification de sécurité et d'embarquement devraient comporter des écriteaux indiquant clairement les procédures à suivre. Lors du vol, les passagers devraient recevoir des renseignements sur les services disponibles dans l'avion. L'aire d'arrivée devrait comporter des indications claires, notamment de l'endroit où aller prendre les vols de correspondance et chercher ses bagages. Enfin, on devrait trouver dans la zone de récupération des bagages des agents du transporteur ou des écriteaux indiquant qui joindre en cas de perte de bagages.

Pour fournir un service de qualité, une entreprise doit favoriser le développement d'une culture d'excellence à tous ses échelons, particulièrement ceux où le personnel de l'entreprise fait directement affaire avec ses clients. Dans ses rapports successifs, le commissaire a exhorté les transporteurs à se pencher prioritairement sur les questions de communication et à chercher activement des moyens d'améliorer les communications avec les passagers. En particulier, le commissaire a recommandé aux transporteurs de mettre à la disposition des clients des cartes-commentaires aux comptoirs d'enregistrement et à bord des vols. De plus, il leur a conseillé d'afficher clairement leurs régimes de service à la clientèle et d'autres informations pertinentes. Il ne suffit pas de faire des promesses. Il faut traduire les paroles en actes, et les actes nécessaires accomplis systématiquement.

### 3. Cohérence

Les transporteurs doivent impérativement mettre de l'ordre dans toutes les étapes du service et en assurer la cohérence, surtout face au nouveau contexte dans lequel les transporteurs et les passagers doivent maintenant évoluer. En établissant des normes de référence pour les services de base dans plusieurs domaines clés, les transporteurs aideront leurs clients à mieux comprendre leurs droits en tant que clients payants et leurs responsabilités en tant que passagers. Si ces normes sont appliquées systématiquement et équitablement dans l'ensemble du système du transporteur, les passagers seront assurés que le transporteur respectera les mêmes normes partout, que ce soit à Vancouver, à Moncton ou ailleurs. Comme les conditions de tarif varient beaucoup, il serait difficile, voire irréaliste, d'établir des normes communes applicables à tous les transporteurs et à tous les aéronefs qui sont similaires. Toutefois, rien n'empêche les différents transporteurs d'appliquer leurs propres normes à toutes les étapes où les passagers font affaires avec eux, que ce soit avant, durant ou après un vol. De plus, les transporteurs n'ont pas d'excuse pour refuser de s'assurer que ces normes soient lisibles par le public aussi bien que par le personnel du transporteur.

En ce 21<sup>e</sup> siècle, le secteur du transport aérien fait de plus en plus face au nouveau phénomène de « rage au sol », qui est devenu un problème tout aussi explosif, grave et imprévisible que celui de la « rage aérienne ». Ce que les transporteurs ne semblent pas comprendre, c'est que le comportement de leur personnel travaillant aux premières lignes ne fait souvent qu'exacerber le problème, non seulement au moment où le problème survient, mais aussi par la suite, lors du traitement de la plainte. Toutefois, il ne faut pas faire porter le chapeau au personnel des comptoirs d'enregistrement ou du bureau des plaintes. En fait, le transporteur doit créer, depuis les échelons supérieurs vers les échelons inférieurs, une culture inhérente qui accorde de l'importance à l'opinion des clients. Si les pratiques et les procédures sont bien définies, les employés pourront traiter avec les passagers plus facilement. De même que les passagers sont plus à l'aise s'ils ont le sentiment de maîtriser la situation dans laquelle ils se trouvent, le personnel du transporteur est plus à l'aise s'il a également le sentiment de maîtriser les situations et de pouvoir corriger les problèmes qui se présentent. Un des éléments essentiels de cette zone de confort personnelle est l'établissement d'un cadre de normes cohérentes qui définit clairement les paramètres des comportements attendus des intéressés.

Un incident survenu récemment et qui a pris des mois à démêler pour tous et chacun illustre bien l'importance d'agir avec cohérence. Deux groupes de passagers en route pour deux voyages de croisière distincts ont demandé à Air Canada de leur rembourser les dépenses encourues lorsqu'ils ont raté leurs paquebots par suite du retard de leur vol en provenance du Canada. À l'époque, le transporteur avait embarqué les 50 passagers concernés sur divers autres vols à destination des divers ports d'escale, pour qu'ils puissent rejoindre leurs paquebots. En conséquence, certains passagers ont rejoint leur paquebot plus tard que d'autres et ont ainsi encouru des dépenses plus importantes que d'autres. Au moins une des passagères a été détenue par l'immigration, parce que son vol a fait escale dans un pays nécessitant la détention d'un visa, ce qu'elle n'avait pas. Lorsque le commissaire a été saisi de l'affaire, le dossier des deux groupes de voyageurs était embrouillé par toutes sortes de contradictions. Certains passagers ont été indemnisés, alors que d'autres ne l'ont pas été. Certains ont reçu un chèque d'indemnisation, d'autres un bon de transport. Le montant de l'indemnisation variait d'une personne à l'autre. Au bout du compte, aucun passager n'avait le sentiment d'avoir été indemnisé correctement. Le Bureau du commissaire a fusionné les dossiers et établi un rapport contenant des renseignements détaillés au sujet des plaintes de chaque passager et des indemnisations demandées. Bien qu'au départ Air Canada ait refusé de fournir des indemnisations supplémentaires, le Bureau du commissaire l'a convaincu de rembourser aux

passagers les menues dépenses légitimes entraînées par les retards. Comme geste de bonne volonté, le transporteur a également offert un bon de transport de 100 \$ à chaque passager.

Le dossier des voyages de croisière fait ressortir trois défauts systémiques qu'on rencontre couramment dans le secteur du transport aérien, ainsi que trois actions que le transporteur aurait dû prendre pour éviter que l'affaire ne dégénère en dispute prolongée, une situation qui a suscité beaucoup d'angoisse chez les intéressés. Les transporteurs doivent traiter les plaintes des consommateurs avec respect, équité et célérité, depuis le moment du dépôt de la plainte jusqu'à son règlement. À chaque étape, les transporteurs doivent tenir les passagers au courant des actions prises en leur faveur, que ce soit pour corriger une situation ou pour traiter une plainte. Ces efforts doivent découler d'une culture ancrée dans tous les aspects de l'organisation et qui accorde une priorité absolue à la satisfaction de la clientèle. Si le transporteur respecte cet engagement, les autres difficultés disparaîtront d'elles-mêmes.

Le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien fait les recommandations suivantes :

## **Transporteurs aériens**

---

### **1. Revoir les normes de service à la clientèle et les tarifs afin d'assurer que les intérêts des consommateurs sont traités de façon constante.**

Le niveau d'engagement dont font état les transporteurs aériens dans leurs plans de service à la clientèle doit être revu afin d'assurer qu'il soit adéquat en regard des besoins actuels et qu'il soit appliqué de façon cohérente en ce qui a trait aux divers services offerts par l'entreprise. La plupart des passagers ne sont pas conscients de ces engagements que renferment les plans de services des transporteurs. Ils ne sont donc pas au courant de ce à quoi ils peuvent s'attendre de la part dudit transporteur. Cette incompréhension est souvent la source de leur insatisfaction au chapitre du niveau de service dont ils ont pu bénéficier.

Ces modifications aux normes de service devraient aussi préciser des pouvoirs clairement délimités grâce auxquels les employés de première ligne pourront régler proactivement les problèmes des clients qui pourraient susciter des plaintes. Ces employés, qui auront reçu une formation appropriée en plus des pouvoirs nécessaires, disposeraient ainsi de la marge de manœuvre requise pour prendre des décisions judicieuses.

Dans une optique plus formelle, les tarifs des transporteurs aériens précisent les prix ainsi que les « modalités » qui régissent la prestation de services de transport par ceux-ci. Lorsqu'une personne fait l'achat de services de transport auprès d'une compagnie aérienne, elle conclut une entente avec le transporteur et accepte lesdites modalités. Cela dit, la plupart des consommateurs ignorent les détails qui s'y trouvent, souvent jusqu'à ce qu'un problème ne survienne. Ces tarifs devraient être modifiés en tenant compte des préoccupations des regroupements de consommateurs, en plus d'être rédigés avec précision et concision.

Comme il a déjà été recommandé, une tribune regroupant des intervenants de toute l'industrie, dont des transporteurs et des parties intéressées comme les consommateurs, pourrait s'avérer utile en vue de l'examen des dénominateurs communs qui pourraient mener à l'établissement de normes de service de base pour les usagers du transport aérien.

### **2. Assurer que les engagements au chapitre du service à la clientèle et les tarifs fassent l'objet d'une diffusion publique.**

Les transporteurs aériens devraient afficher clairement leurs engagements au chapitre des normes de service à la clientèle, y compris les délais d'attente pour les appels téléphoniques et dans les aéroports, la communication de renseignements sur les retards, les pouvoirs délégués aux employés, leurs principales conditions de transport, notamment les politiques concernant le refus

de transport, les limites de responsabilité pour la perte de bagages, les dommages à ceux-ci et leur perte, les obligations en cas de retard prolongé de vols et les politiques de remboursement. En plus d'afficher ces informations près des comptoirs d'enregistrement, les transporteurs devraient les fournir dans leurs avions (par exemple dans les magazines de bord). Ils devraient également afficher clairement sur leur site Web leurs engagements en matière de service à la clientèle et leurs conditions de transport. On devrait également y trouver des renseignements sur les recours possibles pour les consommateurs si jamais les engagements ou les dispositions tarifaires n'étaient pas respectés.

### **3. Établir une liste de contrôle des renseignements et des cartes-commentaires qui seraient mises à la disposition des passagers.**

Les transporteurs devraient fournir à leurs clients une liste de contrôle pour chaque étape de leur voyage, notamment lorsqu'ils réservent un billet, arrivent à l'aéroport, s'enregistrent au comptoir, se présentent aux aires de sécurité et d'embarquement, sont dans l'avion et vont chercher leurs bagages. Ainsi, les voyageurs comprendraient mieux ce à quoi ils devraient s'attendre et seraient plus à même de faire les préparatifs qui s'imposent.

Des cartes pour les commentaires, plaintes ou éloges des consommateurs devraient être mises à la disposition des passagers aux comptoirs d'enregistrement, dans les pochettes situées au dos des sièges d'avion ou encore par l'entremise des agents de bord. De plus, les transporteurs pourraient mentionner l'existence de ces cartes lors de l'information diffusée avant les vols. Les consommateurs devraient aussi pouvoir transmettre des commentaires aux transporteurs par l'intermédiaire de leur site Web.

### **4. Publier sur une base mensuelle des indicateurs de rendement des transporteurs dans le but d'améliorer la transparence du secteur du transport aérien, le tout conformément à la recommandation formulée par le commissaire dans son rapport précédent.**

Ces indicateurs devraient mesurer la ponctualité des vols (arrivées et départs); le nombre de bagages perdus, endommagés ou livrés en retard sur 100 000 passagers; le nombre d'interdictions d'embarquement sur 100 000 passagers; le nombre de retards et d'annulations de vol et de modifications d'horaires de vol constatés au cours du mois; le nombre de passagers; le nombre et la catégorie de sièges d'avion disponibles à l'égard de chaque marché desservi par le transporteur, y compris les sièges réservés pour les programmes de grands voyageurs et les soldes de sièges.

## Gouvernement

---

### **1. Définir une série d'indicateurs obligatoires, clairs et utiles portant sur le rendement des transporteurs, que ceux-ci devront publier tous les mois**

Ces indicateurs devraient mesurer la ponctualité des vols (arrivées et départs); le nombre de bagages perdus, endommagés ou livrés en retard sur 100 000 passagers; le nombre d'interdictions d'embarquement sur 100 000 passagers; le nombre de retards et d'annulations de vol et de modifications d'horaires de vol constatés au cours du mois; le nombre de passagers; le nombre et la catégorie de sièges d'avion disponibles à l'égard de chaque marché desservi par le transporteur, y compris les sièges réservés pour les programmes de grands voyageurs et les soldes de sièges.

### **2. Élargir le mandat du Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour qu'il comprenne la responsabilité de traiter les plaintes liées au transport aérien, par exemple les plaintes concernant la signalisation dans les aéroports et les installations d'aéroports, les pratiques publicitaires des transporteurs et la sécurité dans les aéroports.**

Les voyageurs auraient ainsi une personne-ressource facile à trouver et à laquelle communiquer leurs plaintes concernant ces divers autres éléments du transport aérien. Si le commissaire n'est pas en mesure de régler ces plaintes de façon informelle, il renverrait celles-ci à l'organisme de réglementation compétent qui réglerait ces plaintes suivant un processus officiel d'examen des plaintes.

### **3. S'assurer que les procédures de sécurité tiennent compte de l'importance d'établir des normes uniformes applicables à l'ensemble du secteur du transport aérien et qu'elles soient largement diffusées auprès du public.**

Même s'il est nécessaire de mettre en œuvre des mesures de sécurité extraordinaires dans certaines circonstances et à certains endroits, il faudrait appliquer uniformément des normes équitables et raisonnables dans les aéroports partout au pays.

# Consommateurs

---

## 1. Faites preuve d'initiative.

Renseignez-vous sur vos droits en tant que passager et prenez conscience que vous avez également des obligations dont vous devrez déterminer. Ayez à portée de main une liste de questions à poser à l'agent de voyage ou au transporteur concernant les règlements qui s'appliquent au vol et qui touchent notamment les bagages de cabine, les exigences en matière de sécurité, l'heure d'enregistrement et les exigences de reconfirmation.

Pour mieux comprendre vos droits et obligations et ce que vous devez faire en cas de problème, vous devriez consulter des publications telles que le livret gratuit de l'Office des transports du Canada qui est intitulé ***Prenez l'air averti***. La plupart des agents de voyage peuvent vous fournir un exemplaire de ce livret. Vous pouvez aussi en obtenir une copie en écrivant à l'adresse suivante :

Office des transports du Canada  
Direction des communications  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

2. **Si, après avoir eu recours aux services d'un transporteur aérien, vous estimez avoir une raison de transmettre des éloges, des commentaires ou des plaintes en ce qui a trait au service que vous avez reçu, faites-le en personne ou au moyen des cartes-commentaires fournies par le transporteur.**
  
3. **Si, après avoir déposé une plainte en bonne et due forme auprès du transporteur, vous n'avez toujours pas obtenu satisfaction, vous pouvez saisir le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'affaire.**

## CONSTATATIONS

Les tableaux suivants fournissent des renseignements sur les plaintes adressées au commissaire sur une période de 18 mois correspondant aux périodes de rapport allant de juillet 2000 à décembre 2001. Vous trouverez également ci-dessous des exemples représentatifs de l'éventail des plaintes reçues par le commissaire et des démarches entreprises pour les régler en faveur des consommateurs. Notre compilation et analyse des plaintes constituent une source précieuse et unique d'information tant pour le secteur du transport aérien que pour le public voyageur. Les transporteurs aériens peuvent utiliser ces données pour établir des normes de services qui profiteront à l'ensemble du secteur, et le public canadien peut s'en servir pour évaluer la qualité des services fournis.

Dans certaines catégories, les statistiques des deux périodes précédentes de rapport pourraient différer de celles qui ont été publiées dans les deux premiers rapports du commissaire, cela en raison du fait qu'au cours de la troisième période de rapport, de légères modifications ont dû être apportées aux statistiques à la suite de la mise à niveau du système de compilation de données brutes. Le commissaire présente ses excuses pour les inconvénients que cela pourrait poser.

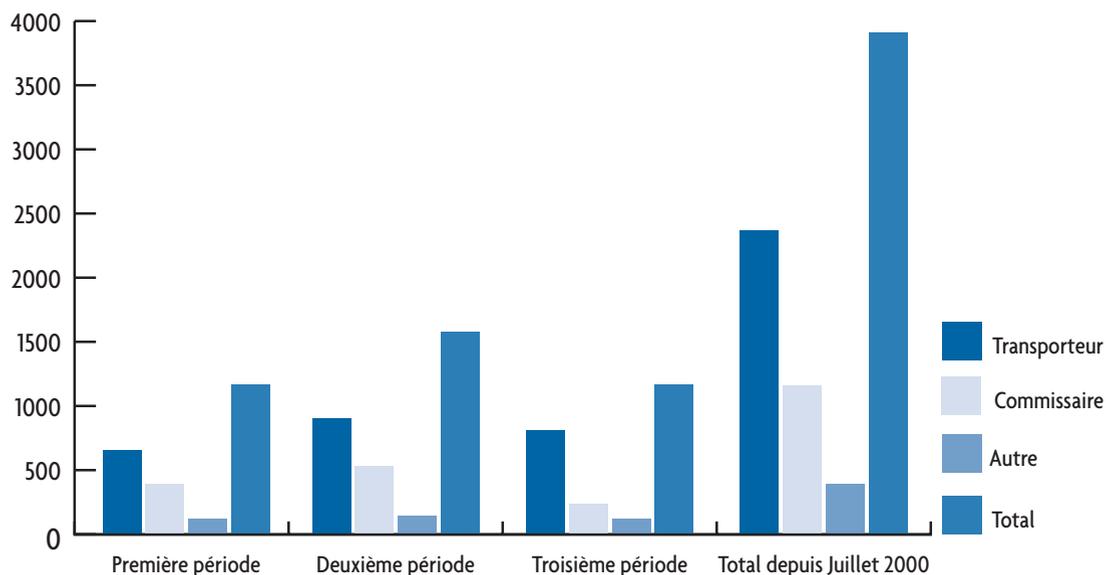
Première période Juil. - Déc. 2000	Deuxième période Janv. - Juin 2001	Troisième période Juil. - Déc. 2001
---------------------------------------	---------------------------------------	--

### 1. Nombre de plaintes reçues

Un aperçu des plaintes reçues par le commissaire depuis le 5 juillet 2000, selon la période. Les plaintes regroupées sous la rubrique « Transporteur » proviennent de passagers dont la plainte n'avait pas encore été traitée par le transporteur, alors que celles regroupées sous la rubrique « Commissaire » proviennent de passagers ayant joint le commissaire après avoir essayé, sans succès, d'obtenir un règlement satisfaisant auprès du transporteur.

	Transporteur	Commissaire	Autres	Total
Première période	657	389	119	1165
Deuxième période	904	530	146	1580
Troisième période	806	238	123	1167
<b>Total depuis juillet 2000</b>	<b>2 367</b>	<b>1 157</b>	<b>388</b>	<b>3 912</b>

## Plaintes reçues selon la période



### **I**L SUFFIT DE GROS BON SENS POUR RÉGLER LA PLUPART DES DIFFÉRENDS.

*Bien qu'au début du voyage un employé d'Air Canada ait pris par erreur son billet original de retour, une passagère s'est vu facturer 75 \$ pour un nouveau billet de retour. Malgré ses protestations, elle a dû payer la pénalité pour recevoir un nouveau billet. Elle a envoyé une lettre à Air Canada dans laquelle elle a demandé un remboursement, puisque c'était un employé d'Air Canada qui avait déchiré le billet et non pas elle. Air Canada a refusé de la rembourser, soutenant qu'il n'était pas responsable des billets perdus.*

*Au nom de cette passagère, le Bureau du commissaire a communiqué avec le service Solutions clientèle d'Air Canada pour lui signaler qu'il était peu probable que la passagère ait ôté elle-même le coupon de billet de retour, d'autant plus qu'elle avait en fait tenté de prendre l'avion de retour en utilisant le dernier coupon de son billet. Néanmoins, Air Canada a refusé de la rembourser. Le commissaire a donc demandé à Air Canada d'entreprendre un examen exhaustif des coupons de passagers du vol en question pour essayer de trouver le coupon manquant. Air Canada a préféré rembourser 75 \$ à la passagère.*

## 2. Nombre de plaintes selon le transporteur

Un aperçu des plaintes, selon les 12 principaux transporteurs nationaux ou internationaux visés.

	Nombre	Pourcent
Air Canada	2 487	64%
Air Canada Régional	110	3%
Canada 3000	369	10%
Air Transat	330	9%
Royal	104	3%
Skyservice	39	1%
American	31	1%
KLM	27	1%
United	25	<1%
British Airways	19	<1%
WestJet	13	<1%
CanJet	10	<1%
Tous les autres transporteurs	353	9%
Total	3 917	

**LES ANNULATIONS DE VOL SONT INÉVITABLES. TOUTEFOIS, LES PASSAGERS NE DEVRAIENT PAS AVOIR À PAYER LE PRIX D'UN BILLET QU'ILS NE POURRONT PAS UTILISER, SURTOUT LORSQU'IL S'AGIT DE L'ANNULATION D'UN VOL PAR LE TRANSPORTEUR.**

*Une Torontoise ayant acheté un billet d'Air Transat pour un vol à destination de Fort Myers, en Floride, a été informée trois jours avant l'envolée que l'heure de départ du vol serait retardée de six heures. Deux jours après, son agent de voyage l'informe de l'annulation du vol. Elle a donc pris un vol avec Canada 3000. Lorsqu'elle a demandé à Air Transat de lui rembourser son billet original, le transporteur a refusé. Après l'intervention du Bureau du commissaire, Air Transat a accepté de lui rembourser le plein montant et lui a donné en plus un bon de transport de 50 \$ comme geste de bonne volonté.*

### 3. Sujets de plainte - Tous les transporteurs

Répartition des plaintes visant l'ensemble des transporteurs, selon le sujet.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Qualité de service	1 597	1 933	669	4 199	43%
Horaire	662	848	388	1 898	20%
Bagages	403	428	174	1 005	19%
Programme pour grands voyageurs	120	238	63	421	4%
Billetterie	157	255	169	581	6%
Réservations	111	257	74	442	5%
Refus d'embarquement	111	177	70	358	4%
Prix	85	79	44	208	2%
Sécurité	96	204	71	371	4%
Cargaison	26	19	8	53	1%
Frais	25	21	18	64	1%
Passagers turbulents	12	25	12	49	<1%
Mineurs non accompagnés	12	11	14	37	<1%
Allergies	2	3	7	12	<1%
Déraisonnable/ discrimination	0	0	1	1	<1%
Fumeurs	1	1	0	2	<1%
Inconnu	0	1	1	2	<1%
<b>Total</b>	<b>3 420</b>	<b>4 500</b>	<b>1 783</b>	<b>9 703</b>	

## 4. Sujets de plainte - Air Canada

Un aperçu des plaintes visant Air Canada et ses affiliés, par sujet.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Qualité de service	1 224	1 311	412	1 224	45%
Horaire	507	512	206	507	18%
Bagages	296	288	108	296	10%
Programme pour grands voyageurs	119	233	59	119	6%
Billetterie	110	189	98	110	6%
Réservations	89	185	38	89	5%
Refus d'embarquement	73	135	37	73	4%
Prix	75	68	34	75	3%
Sécurité	38	88	35	38	2%
Cargaison	20	19	6	20	1%
Frais	9	13	11	9	<1%
Passagers turbulents	9	10	5	9	<1%
Mineurs non accompagnés	9	7	7	9	<1%
Allergies	2	2	5	2	<1%
Déraisonnable/ discrimination	0	0	1	0	<1%
Inconnu	0	1	1	0	<1%
<b>Total</b>	<b>2 580</b>	<b>3 061</b>	<b>1 063</b>	<b>2 580</b>	

**L** E PERSONNEL TRAVAILLANT AUX PREMIÈRES LIGNES CONSTITUE LA DIMENSION VISIBLE D'UNE ENTREPRISE. LES TRANSPORTEURS DEVRAIENT FOURNIR À LEURS EMPLOYÉS QUI FONT DIRECTEMENT AFFAIRES AVEC LES CLIENTS DES INFORMATIONS IMMÉDIATES ET À JOUR SUR LES DOMAINES DU TRANSPORT AÉRIEN QUI RELÈVENT DE LEURS COMPÉTENCES. DE PLUS, LES TRANSPORTEURS DEVRAIENT EXAMINER À FOND LES FAITS CONCERNANT UNE PLAINTÉ AVANT DE JUGER DE SON BIEN-FONDÉ.

*Une famille de quatre personnes qui immigrait au Canada en provenance du Proche-Orient a reçu des billets d'avion en guise de cadeau de départ de Royal Jordanian Airlines, l'ancien employeur du père de la famille. La famille s'est rendue à l'aéroport Heathrow de Londres sur un vol du transporteur ayant émis les billets, puis a voulu s'enregistrer au comptoir d'Air Canada pour prendre le vol de correspondance à destination de leur nouveau pays d'adoption. Se fondant sur une résolution peu connue de l'IATA selon laquelle il était illégal d'immigrer au Canada en utilisant des billets d'avion gratuits, l'employé d'Air Canada a refusé d'autoriser la famille à prendre le vol pour le Canada. La famille a donc dû payer au plein tarif quatre billets aller simple, soit d'une valeur de 7 000 \$, pour un vol d'Air Canada le jour suivant, à destination du Canada. En attendant l'envolée, la famille a été obligée de passer une nuit à Londres. À son arrivée à Toronto, elle a passé les contrôles d'immigration sans problème.*

*La famille a contesté la décision d'Air Canada et lui a demandé le remboursement du coût des billets qui ont dû être achetés. Le transporteur a rejeté la demande en s'appuyant de nouveau sur la résolution de l'IATA. La famille s'est donc tournée vers le Bureau du commissaire pour se faire rembourser. Le bureau a appris auprès d'Immigration Canada qu'il n'existait aucune loi canadienne interdisant aux immigrants de prendre un vol pour le gouvernement canadien en utilisant des billets d'avion gratuits. Le bureau a ensuite fait des recherches sur la résolution de l'IATA et constaté que le Canada avait officiellement demandé une dérogation à cette résolution il y a plusieurs années. Le commissaire a informé Air Canada que la famille pouvait en fait utiliser les billets gratuits pour se rendre au Canada. Le transporteur a donc accepté d'accorder le remboursement de 7 000 \$ à la famille.*

## 5. Sujet de plainte – Qualité de service

Un aperçu des plaintes concernant la qualité du service fourni par les transporteurs, selon la nature des plaintes.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Manque de communication	528	543	192	1 263	31%
Attitude	390	500	160	1 050	25%
Retards au téléphone	186	214	39	439	10%
Files/attente	189	154	46	389	9%
Traitement des plaintes	74	187	83	344	8%
Repas	98	154	53	305	7%
Équipement	72	79	22	173	4%
Autre	65	107	77	249	6%
Total	1 602	1 938	672	4 212	

**T**OUS CONVIENNENT QU'UN TRANSPORTEUR A LE DROIT DE MODIFIER SES HORAIRES DE VOL. TOUTEFOIS, S'IL LE FAIT, IL DOIT LE FAIRE SAVOIR CLAIREMENT AUX PASSAGERS CONCERNÉS.

*Deux mois avant leur départ en vacances aux Bermudes, un couple torontois a acheté des billets aller-retour d'Air Canada. Peu après avoir vendu les billets au couple, Air Canada a reporté d'un jour le vol de retour sans l'en informer. Le moment venu, le couple s'est enregistré au comptoir d'Air Canada pour son vol, sans être avisé de la modification de la date du vol de retour. Le jour avant le vol de retour initial, le couple a obtenu confirmation par téléphone que leur vol était prévu pour le lendemain. Ce n'est qu'après avoir libéré la chambre d'hôtel et s'être rendu à l'aéroport que le couple a appris que le vol avait été repoussé d'une journée. Le couple a dû chercher en catastrophe une chambre d'hôtel pour la nuit et la femme du couple a dû téléphoner à son bureau à Toronto afin d'annuler une réunion d'affaires importante. Mécontent de l'offre d'Air Canada d'un bon de transport de 150 \$ CAN, le couple a communiqué avec le commissaire, qui a convaincu Air Canada de rembourser le couple 292 \$ US pour ses dépenses.*

## 6. Plaintes classées

Un aperçu des plaintes classées par le commissaire.

	Transporteur	Commissaire	Autre	Total
Première période	345	56	88	489
Deuxième période	800	128	137	1 065
Troisième période	764	442	129	1 335
Total depuis juillet 2000	1 909	626	354	2 889

### **S** I UN TRANSPORTEUR COMMET UNE ERREUR, IL DEVRAIT LE RECONNAÎTRE DE PRIME ABORD.

*Après avoir vendu à un couple des billets aller-retour pour un voyage à Trinidad, Air Canada a informé celui-ci qu'il avait annulé le vol de retour et qu'il devrait donc prendre un vol de British West Indies Airline (BWIA). Lorsque le couple s'est enregistré à Trinidad avec les billets d'Air Canada pour son vol de retour, l'agent de BWIA lui a dit que les billets n'étaient pas valides parce qu'Air Canada ne les avait pas endossés. Le couple a donc dû acheter deux billets de BWIA pour le vol de retour à Toronto. Le couple a demandé à Air Canada de lui rembourser l'achat des billets supplémentaires de retour, mais le transporteur a refusé.*

*Le couple s'est plaint au commissaire et a mentionné un autre incident où Air Canada avait acheminé leurs valises en retard. Le Bureau du commissaire a joint Air Canada pour lui expliquer qu'il était l'auteur de l'erreur et que le couple ne devrait donc pas avoir à en subir les conséquences. Air Canada a envoyé au couple un remboursement et une lettre d'excuses dans laquelle il a expliqué les causes de l'erreur. Il a également offert au couple des bons de transport d'une valeur de 100 \$ et crédité chacun des deux passagers 5 000 milles-bonis Aéroplan pour les dédommager des ennuis causés, de même qu'un bon de transport supplémentaire de 75 \$ pour payer les intérêts courus sur leur carte de crédit. De plus, Air Canada a crédité chacun des passagers 3 000 Aéropoints additionnels en guise de compensation pour les ennuis causés par le retard dans l'acheminement de leurs valises.*

## 7a. Satisfaction – Plaintes auprès des transporteurs

Un aperçu du taux de satisfaction atteint lors du règlement d'une plainte

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Tout à fait satisfait	334	753	570	1 657
Insatisfait	11	47	194	252
Total	345	800	764	1 909

## 7b. Satisfaction – Plaintes auprès du commissaire

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Tout à fait satisfait	44	78	164	286
Partiellement satisfait	1	18	76	95
Insatisfait	19	31	190	240
Inconnu	1	18	76	95
Total	65	145	506	716

### **UN CONSOMMATEUR QUI RESPECTE LES CONSIGNES D'UN REPRESENTANT DU TRANSPORTEUR N'EST JAMAIS FAUTIF.**

*Constatant qu'elle avait perdu ses valises à son arrivée au Mexique à bord d'un vol de LACSA en provenance du Canada, une femme a signalé l'incident à un agent du transporteur. Ce dernier lui a donné un formulaire d'information personnelle, qu'elle a rempli et lui a remis. Par la suite, LACSA a refusé de régler sa demande de dédommagement, parce qu'elle n'avait pas rempli le formulaire « officiel » de perte de bagages de LACSA.*

*Après environ un an d'efforts infructueux en vue d'obtenir un dédommagement pour la perte de ses valises, la passagère a transmis sa plainte au commissaire. Le Bureau du commissaire a réussi à convaincre LACSA que l'absence d'un formulaire « officiel » dans cette circonstance n'était pas une raison suffisante pour refuser de la dédommager. Par la suite, LACSA l'a dédommagée de la perte de ses valises.*

## 8a. Fondement – Plaintes auprès des transporteurs

Un aperçu de l'évaluation faite par le commissaire au chapitre du fondement des plaintes reçues.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Plaintes fondées	745	788	334	1 867
Plaintes non fondées	19	12	11	42
Total	764	800	345	1 909

## 8b. Fondement – Plaintes auprès du commissaire

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Fondées	355	102	52	509
Partiellement fondées	58	17	0	75
Non fondées	26	8	3	37
Sans objet	3	1	1	5
Total	442	128	56	626

**S**AURA DES CLIENTS SATISFAITS. DANS BIEN DES CAS, UNE ENTREPRISE PEUT ÉVITER DES PLAINTES SI SES EMPLOYÉS TRAVAILLANT AUX PREMIÈRES LIGNES POSSÈDENT LES RESPONSABILITÉS ET LA FORMATION NÉCESSAIRES POUR PRENDRE DES DÉCISIONS ÉCLAIRÉES DÈS QU'UN CLIENT PORTE UN PROBLÈME À LEUR ATTENTION.

*Un client avait acheté à son fils un billet non remboursable d'Air Canada afin que ce dernier puisse aller le visiter aux États-Unis. Comme son ex-femme avait refusé de permettre à son fils d'aller le voir, il a demandé au transporteur de lui donner un crédit. Air Canada a refusé. Le commissaire est intervenu en signalant au transporteur le besoin de faire preuve de souplesse dans les cas exceptionnels. Air Canada a accepté de créditer au client la valeur du billet inutilisé, pourvu que le client utilise le crédit pour l'achat d'un autre billet d'ici un an.*

## AUTRES CONSTATATIONS

Première période  
Juil. - Déc. 2000

Deuxième période  
Janv. - Juin 2001

Troisième période  
Juil. - Déc. 2001

### 1. Sujets de plainte - Autres transporteurs canadiens

Un aperçu des questions visées dans les plaintes déposées contre des transporteurs canadiens (sauf Air Canada).

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Qualité de service	245	510	202	957	44%
Horaire	105	278	148	531	25%
Sécurité	49	105	32	186	8%
Bagages	44	79	39	162	7%
Billetterie	20	45	49	114	5%
Réservation	14	56	30	100	5%
Refus d'embarquement	20	23	25	68	3%
Passagers turbulents	3	13	7	23	1%
Frais	10	6	5	21	1%
Prix	4	8	5	17	<1%
Mineurs non accompagnés	2	4	5	11	<1%
Cargaison	4	0	2	6	<1%
Programme pour grands voyageurs	0	3	3	6	<1%
Allergies	0	1	1	2	<1%
Fumeurs	0	1	0	1	<1%
<b>Total</b>	<b>520</b>	<b>1132</b>	<b>553</b>	<b>2 205</b>	

**D**E NOMBREUX PLAIGNANTS ONT AFFIRMÉ QU'IL LEUR A ÉTÉ TOUT AUSSI ANGOISSANT DE TRAITER AVEC LE TRANSPORTEUR POUR TENTER DE RÉSOUDRE LEUR PLAINTÉ QUE DE SUBIR L'INCIDENT AYANT SUSCITÉ LA PLAINTÉ.

## 2. Sujets de plainte - Transporteurs étrangers

Un aperçu des questions visées dans les plaintes déposées contre des transporteurs étrangers.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Qualité de service	128	112	55	295	37%
Bagages	63		27	90	19%
Horaire	50	58	34	142	18%
Billetterie	27	21	22	70	9%
Réservation	8	16	6	30	4%
Refus d'embarquement	18		8	26	6%
Sécurité	9	11	4	24	3%
Prix	6	3	5	14	2%
Frais	6	2	2	10	1%
Programme pour grands voyageurs	1	2	1	4	<1%
Mineurs non accompagnés	1	0	2	3	<1%
Cargaison	2	0	0	2	<1%
Passagers turbulents	0	2	0	2	<1%
Allergies	0	0	1	1	<1%
Fumeurs	1	0	0	1	<1%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>227</b>	<b>167</b>	<b>714</b>	

*En raison d'un malentendu, Air Canada a exigé des frais en trop d'un client. Chaque fois que le client demandait un remboursement du trop-payé, Air Canada lui promettait un remboursement, mais tardait à le faire. Après plusieurs mois, Air Canada lui a finalement remboursé une partie du montant dû. Exaspéré de constater qu'Air Canada lui devait toujours la somme de 40,36 \$, le client a demandé au commissaire de l'aider à recouvrer ce montant. Le Bureau du commissaire a joint Air Canada par téléphone et par courriel pour régler l'affaire. Le commissaire lui a expliqué qu'en reconnaissant avoir fait l'erreur, le transporteur ne pouvait pas logiquement refuser de rembourser au client le plein montant payé en trop. Air Canada a reconnu qu'il avait tort et remboursé au client le reste du montant dû.*

### 3. Sujets de plainte – Horaire

Un aperçu des questions visées dans les plaintes qui concernent les horaires de vol.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Délai	368	503	177	1 048	56%
Annulé	192	175	155	522	27%
Revisé	104	170	56	330	17%
Total	664	848	388	1 900	

*Une employée d'un camp de bûcherons en Colombie-Britannique a acheté un billet par voie électronique, soit en utilisant un radiotéléphone, pour un vol de Vancouver à Calgary. Elle n'a donc pas reçu la documentation habituelle concernant le billet électronique. Il s'agissait d'un vol d'Air BC, un transporteur régional appartenant à AirCanada. Lorsqu'elle est arrivée à l'aéroport pour prendre son vol, Air BC l'a informée qu'il ne détenait aucune information selon laquelle elle avait acheté un billet. Le transporteur a donc exigé qu'elle achète un autre billet au plein tarif. Elle a décidé de passer une nuit à Vancouver et de prendre un vol de WestJet le lendemain, qui était beaucoup moins cher. Comme le problème était imputable au système électronique d'Air Canada, elle a demandé au transporteur d'annuler le coût du billet électronique perdu et de rembourser le coût de sa chambre d'hôtel et de son vol avec WestJet. Air Canada a accepté sa première demande, mais refusé la seconde.*

*Grâce à l'intervention du Bureau du commissaire, Air Canada a offert de lui donner 200 \$ à titre de compensation, ce qu'elle a refusé. Air BC est intervenu et a offert de lui donner un bon de transport de 330,77 \$ pour payer le billet de WestJet et la chambre d'hôtel. La plaignante, qui prend souvent le vol reliant Vancouver à Calgary, a accepté l'offre avec plaisir.*

## 4. Sujets de plainte – Bagages

Un aperçu des questions visées dans les plaintes qui concernent la manutention des bagages.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Retardés	206	214	76	420	50%
Perdus	117	104	51	221	27%
Endommagés	49	70	34	119	15%
Excédentaires	17	24	4	41	4%
Responsabilité	10	8	4	18	2%
Limites de taille	6	9	6	15	2%
Total	405	429	175	834	

**L**ES PASSAGERS QUI PERDENT LEURS BAGAGES OU LES REÇOIVENT EN RETARD ÉPROUVENT SOUVENT BEAUCOUP D'ANGOISSE ET D'INCONVÉNIENTS, MAIS ILS SE PLAIGNENT PRINCIPALEMENT DE L'ATTITUDE DU TRANSPORTEUR EN CAUSE LORSQU'ILS TENTENT DE RETROUVER LEURS BAGAGES OU DE SE FAIRE DÉDOMMAGER.

*Arrivé à Cuba sur un vol d'Air Transat pour des vacances d'une semaine, un couple montréalais a constaté que le transporteur avait oublié une de leurs valises au Canada. Ce n'est qu'après cinq jours que le transporteur a fait parvenir au couple la valise manquante. Le couple s'était plaint qu'en l'absence de la valise, il ne disposait pas de vêtements appropriés et a dû faire diverses dépenses pour l'achat d'effets personnels de rechange. Il a demandé au transporteur de le dédommager de 1 000 \$ pour les diverses dépenses encourues et les inconconvénients subis. Au départ, Air Transat avait proposé la somme de 184,60 \$ en dédommagement pour les inconconvénients causés par le retard d'acheminement des valises. Par suite de l'intervention du Bureau du commissaire, le transporteur a remis au couple un deuxième chèque de 448,61 \$CAN et deux bons de transport de 50 \$. Le règlement total s'élevait donc à 733,21 \$.*

## 5. Sujets de plainte – Aéroplan

Un aperçu des questions visées dans les plaintes qui concernent Aéroplan, le programme pour grands voyageurs d'Air Canada.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total	Pourcent
Utilisation des points	39	79	31	149	34%
Réservations	22	77	7	106	25%
Disponibilité des places	19	21	5	45	11%
Autres	42	64	21	127	30%
Total	122	241	64	427	

**D**ES VACANCES PEUVENT ÊTRE GÂCHÉES PAR UN MALENTENDU. IL N'EST CERTES PAS RAISONNABLE DE PROPOSER DE DÉDOMMAGER UN PLAIGNANT VICTIME D'UNE SÉRIE D'ERREURS AVEC UN BON DE TRANSPORT QU'IL N'UTILISERA PROBABLEMENT JAMAIS.

*Une famille de cinq personnes de Toronto qui partait en voyage pour Cancun, au Mexique, a perdu une journée de vacances parce que leur vol d'Air Transat a été retardé de huit heures. Avant son départ pour l'aéroport, la famille avait téléphoné au transporteur pour vérifier l'heure de l'envolée. Arrivée à l'aéroport, elle apprend que le vol a été retardé. Au cours du vol, l'avion a fait une escale imprévue à Merida. Arrivée à Cancun, la famille a constaté qu'il manquait une des valises des enfants. Le transporteur a mis huit jours pour trouver et retourner la valise à la famille. Au début, Air Transat avait offert à chaque membre de la famille un bon de transport de 100 \$ comme dédommagement. La famille a refusé. Après l'intervention du Bureau du commissaire, Air Transat a offert à chaque membre de la famille 75 \$ comptant. L'offre a été acceptée.*

## 6. Correctifs

Un aperçu des correctifs demandés par les plaignants.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Dédommagement	259	597	489	1 345
Explication	237	615	451	1 303
Remboursement	285	296	149	730
Excuses	143	289	221	653
Points/coupons	73	125	92	290
Modification de politique du transporteur	72	95	14	181
Modification réglementaire	10	14	16	40
<b>Total</b>	<b>1 079</b>	<b>2 031</b>	<b>1 432</b>	<b>4 542</b>

**A LA SUITE D'UN INCIDENT DÉSAGRÉABLE, UN VOYAGEUR POURRAIT ÉPROUVER UNE AVERSION PERMANENTE POUR UN TRANSPORTEUR. LES TRANSPORTEURS DOIVENT JUGER DU BIEN-FONDÉ DES PLAINTES SUR UNE BASE INDIVIDUELLE.**

*Lors d'une brève escale d'un vol de Northwest Airlines, un passager est descendu de l'avion pour s'étirer les jambes, laissant sa serviette, son chapeau et sa veste dans l'avion. Il avait d'abord demandé à l'agent de bord s'il pouvait laisser ses effets personnels dans l'avion et celui-ci avait dit que oui, qu'il n'y avait pas de problème. Lorsqu'il est remonté dans l'avion, ses trois articles étaient introuvables et avaient probablement été volés.*

*Northwest a refusé de rembourser le passager pour la perte des trois articles, parce qu'il ne s'estimait pas responsable des bagages de cabine. À la demande du passager, le Bureau du commissaire a pris contact avec le transporteur pour lui signaler que son personnel avait tacitement accepté de surveiller les effets personnels du passager en lui disant qu'il pouvait, sans problème, laisser ses biens dans l'avion. Par la suite, Northwest a décidé de créditer le passager 10 000 milles-bonis à son compte de grand voyageur.*

## 7. Plaintes reçues, selon la province ou le territoire

Plaintes reçues du 1<sup>er</sup> juillet 2000 au 31 décembre 2001, selon la province, le territoire ou le pays.

	Première période	Deuxième période	Troisième période	Total
Alberta	149	208	148	505
Colombie-Britannique	159	292	193	644
Manitoba	39	50	49	138
Nouveau-Brunswick	17	23	14	54
Terre-Neuve et Labrador	26	27	25	78
Territoires du Nord-Ouest	2	5	3	10
Nouvelle-Écosse	27	52	37	116
Nunavut	1	2	3	6
Ontario	576	740	499	1 815
Île-du-Prince-Édouard	6	1	3	10
Québec	82	84	90	256
Saskatchewan	15	31	24	70
Yukon	1	9	8	18
États-Unis	49	34	36	119
Pays étrangers (sauf les É.-U.)	16	22	28	65
Inconnu	0	0	7	7
<b>Total</b>	<b>1 165</b>	<b>1 580</b>	<b>1 167</b>	<b>3 912</b>

### RÉPONSE REQUISE : AIR CANADA AVAIT-IL LE DROIT DE FERMER UN COMPTE INACTIF D'AÉROPLAN?

*En réservant un billet pour un vol d'Air Canada, une cliente a constaté que le transporteur avait fermé son compte Aéroplan parce qu'elle ne s'en était pas servi depuis trois ans. Ce n'est qu'après l'intervention du commissaire que le transporteur a rouvert son compte et remboursé ses points.*

## 8a. Plaintes reçues, selon le mois

Plaintes reçues, selon le mois, du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2001.

N.B. : Les plaintes reçues avant le 5 juillet 2000 ne sont pas comprises.

	Transporteur	Commissaire	Autres	Nombre reçu
Juillet 00	106	44	11	161
Août 00	218	108	51	377
Septembre 00	103	76	19	198
Octobre 00	100	50	14	164
Novembre 00	79	60	13	152
Décembre 00	51	51	11	113
Janvier 01	176	99	35	310
Février 01	141	82	26	249
Mars 01	137	94	31	262
Avril 01	189	97	29	315
Mai 01	149	92	14	255
Juin 01	112	66	11	189
Juillet 01	133	57	8	198
Août 01	143	57	25	225
Septembre 01	108	31	21	160
Octobre 01	132	38	29	199
Novembre 01	150	35	24	209
Décembre 01	140	20	16	176
<b>Total</b>	<b>2 367</b>	<b>1 157</b>	<b>388</b>	<b>3 912</b>

## 8b. Plaintes classées, selon le mois

Plaintes classées, selon le mois, du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2001.

N.B. : Les plaintes reçues avant le 5 juillet 2000 ne sont pas comprises.

	Transporteur	Commissaire	Autres	Nombre classé
Juillet 00	1	2	3	6
Août 00	1	2	1	4
Septembre 00	16	6	7	29
Octobre 00	114	12	46	172
Novembre 00	115	15	16	146
Décembre 00	98	19	15	132
Janvier 01	81	19	35	135
Février 01	50	13	27	90
Mars 01	175	28	27	230
Avril 01	144	23	18	185
Mai 01	147	15	16	178
Juin 01	203	30	14	247
Juillet 01	85	51	19	155
Août 01	102	14	13	129
Septembre 01	165	73	23	261
Octobre 01	95	86	15	196
Novembre 01	177	134	23	334
Décembre 01	140	84	36	260
Total	1 909	626	354	2 889

## 8b. Total cumulatif des plaintes

Total cumulatif des plaintes du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2001.

N.B. : Les plaintes reçues avant le 5 juillet 2000 ne sont pas comprises.

	Reçues				Classées				En instance en fin de mois
	Transporteur	Commissaire	Autres	Total	Transporteur	Commissaire	Autres	Total	
Juillet 00	106	44	11	161	1	2	3	6	155
Août 00	218	108	51	377	1	2	1	4	528
Sept. 00	103	76	19	198	16	6	7	29	697
Oct. 00	100	50	14	164	114	12	46	172	689
Nov. 00	79	60	13	152	115	15	16	146	695
Déc. 00	51	51	11	113	98	19	15	132	676
Janv. 01	176	99	35	310	81	19	35	135	851
Fév. 01	141	82	26	249	50	13	27	90	1 010
Mars 01	137	94	31	262	175	28	27	230	1 042
Avril 01	189	97	29	315	144	23	18	185	1 172
Mai 01	149	92	14	255	147	15	16	178	1 249
Juin 01	112	66	11	189	203	30	14	247	1 191
Juil. 01	133	57	8	198	85	51	19	155	1 234
Août 01	143	57	25	225	102	14	13	129	1 330
Sept. 01	108	31	21	160	165	73	23	261	1 229
Oct. 01	132	38	29	199	95	86	15	196	1 232
Nov. 01	150	35	24	209	177	134	23	334	1 107
Déc. 01	140	20	16	176	140	84	36	260	1 023
<b>Total</b>	<b>2 367</b>	<b>1 157</b>	<b>388</b>	<b>3 912</b>	<b>1 909</b>	<b>626</b>	<b>354</b>	<b>2 889</b>	<b>1 023</b>

Non classées par niveau	Transporteur	Commissaire	Autre	Total des plaintes en instance
	458	531	34	1023

## 9. Tableau de base

Répartition de l'ensemble des plaintes, selon l'ensemble des catégories

	Allergies			Bagages			Cargaison			Frais			Refus d'embarquement			Tarifs			Programme pour grands voyageurs			Qualité de service			
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	
Aeroflot - Russian Airlines	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2
Aerolineas Argentinas	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Agences d'Affrètement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Air Afrique	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Air Canada	2	2	5	284	268	101	20	18	6	9	12	11	68	121	35	75	67	31	119	232	59	1181	1243	391	
Air Canada Regional	0	0	0	12	20	7	0	1	0	0	1	0	5	14	2	0	1	3	0	1	0	43	68	21	
Air China	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
Air France	0	0	0	4	4	4	0	0	0	1	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	0	9	5	7	
Air Georgian	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	
Air Inuit	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	
Air New Zealand	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Air Nova	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Air Pacific	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	
Air Transat A.T.	0	0	1	21	26	16	3	0	1	1	4	2	6	5	6	1	0	1	0	0	3	93	238	80	
Alaska Airlines	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
Alitalia	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	1	
Alta Flights (Charters)	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
America West Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
American Airlines	0	0	0	7	2	2	0	0	0	0	0	0	3	2	2	0	0	0	0	0	0	11	9	7	
Ansett Worldwide	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
Aviation Skyservice	0	0	0	4	2	3	0	0	0	0	0	0	3	2	2	0	1	0	0	0	0	19	9	9	
Bearskin Lake Air Services	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Biman Bangladesh Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Bradley Air Services	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	
British Airways Plc	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	1	8	11	3	
British Midland Airways	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	
BWIA International Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
BWIA West Indies Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Calm Air International	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Canada 3000 Airlines	0	0	0	13	28	19	1	0	1	7	0	3	8	10	16	1	3	3	0	1	0	80	135	108	
Canadian Regional Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
CanJet	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	
Capital City Air	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	
Cathay Pacific Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Central Mountain Air	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	
China Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	
China Southern Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
Continental Airlines	0	0	0	1	7	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	3	11	2	
Corse Air International	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cubana	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	3	0	1	
Czech Airlines	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	

Réservation			Sécurité			Horaire			Fumage		Billetterie			Raison inconnue		Mineurs non-accompagnés			Conditions déraisonnables	Comportement turbulent			Total
P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P1	P2	P3	P2	P3	P1	P2	P3	P3	P1	P2	P3	
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
87	178	35	38	82	35	478	484	193	0	0	110	178	95	1	1	9	5	7	1	9	10	5	6401
2	7	3	0	6	0	29	28	13	0	0	0	11	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	303
0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
0	0	1	0	0	1	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
7	19	12	25	61	17	41	137	43	0	0	7	6	14	0	0	0	2	1	0	0	4	3	907
0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
0	1	0	1	0	0	3	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
1	0	0	0	0	0	21	6	5	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	84	
0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
1	1	0	2	12	1	11	5	7	0	1	0	0	6	0	0	1	0	0	0	0	3	1	106
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
1	1	0	0	0	0	0	3	4	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
3	12	18	12	13	12	30	68	94	0	0	8	16	27	0	0	0	0	4	0	1	6	1	762
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
0	3	0	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
0	2	0	1	3	0	2	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	45	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	

## 9. Tableau de base (suite)

	Allergies			Bagages			Cargaison			Frais			Refus d'embarquement			Tarifs			Programme pour grands voyageurs			Qualité de service			
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	
Delta Air Lines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	1	0
EgyptAir	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
El Al Israel Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Emirates Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Finnair OYJ	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Flugfélagid Atlanta H	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Guyana Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Horizon Air Industries	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Iberia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iran Air	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Japan Airlines Company	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
KLM Airlines	0	0	0	3	5	3	0	0	0	1	0	0	2	2	0	1	1	2	0	0	0	6	5	5	
Korean Air Lines Co.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	
LACSA	0	0	0	12	3	2	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	19	3	1	
Lufthansa	0	0	0	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	9	8	0	
Malaysian Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Martinair Holland N.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Mesa Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mexicana	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	
Northwest Airlines	0	0	1	2	3	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Olympic Airways	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	
Pakistan International	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2	
Provincial Airlines	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	
Régionnair	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Royal Air Maroc	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	
Royal Aviation	0	1	0	3	14	0	0	0	0	1	2	0	2	5	1	1	3	1	0	2	0	48	105	5	
Royal Jordanian	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SABENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Sata Internacional	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Saudi Arabian Airlines	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Sky West Airlines	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Swissair	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TACA International	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	
Thai Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	
Transavia Airlines C.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TWA Airlines	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
United Air Lines	0	0	0	2	5	5	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	2	0	3	12	6	
US Airways	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	
Virgin Atlantic Airways	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
WestJet Airlines	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	0	
Plusieurs transporteurs identifiés	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	
Transporteur non précisé	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	2	2	0	0	1	1	2	2	2	3	1	5	5	4	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>405</b>	<b>429</b>	<b>175</b>	<b>26</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>111</b>	<b>177</b>	<b>71</b>	<b>86</b>	<b>81</b>	<b>45</b>	<b>122</b>	<b>241</b>	<b>64</b>	<b>1602</b>	<b>1938</b>	<b>672</b>	

Réservation			Sécurité			Horaire			Fumage		Billetterie			Raison inconnue		Mineurs non-accompagnés			Conditions déraisonnables	Comportement turbulent			Total
P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P1	P2	P1	P2	P3	P2	P3	P1	P2	P3	P3	P1	P2	P3	Total
0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
2	2	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	50	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	
1	0	0	2	0	0	2	1	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	20	
1	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	17	
1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	2	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	
3	18	0	9	16	0	22	57	1	0	0	4	15	1	0	0	1	2	0	0	0	0	343	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	
0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
0	1	0	1	0	0	1	13	4	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	64	
0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	19	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
0	1	0	0	0	2	0	1	3	0	0	0	5	1	0	0	0	0	0	0	2	0	25	
0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
1	4	3	5	10	8	2	0	4	0	0	0	5	3	0	2	0	0	1	0	0	1	84	
112	261	77	101	214	79	664	848	388	1	1	157	260	170	1	3	12	11	14	1	12	26	12	6353