

Office
des transports
du Canada



Canadian
Transportation
Agency

RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Janvier à juin 2003



DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS

Canada 

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2003
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0-662-67647-5 N° de catalogue TW1-5/2003-1

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

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

Vous pouvez écrire à la commissaire à l'adresse suivante :

Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Légende pour l'Analyse des plaintes :



Les fleurs (*pratique commerciale exemplaire*)



Les pots (*pratique commerciale laissant à désirer*)





Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

Décembre 2003

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

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour la période allant du 1^{er} janvier au 30 juin 2003.

La commissaire,

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

Liette Lacroix Kenniff

p.j.



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE	3
INTRODUCTION	
Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien	5
Le processus de traitement des plaintes	6
Pour joindre la commissaire	7
ANALYSE DES PLAINTES	9
Plaintes reçues – tous les transporteurs	9
Plaintes reçues par niveau	11
Plaintes contre les transporteurs aériens canadiens	12
Plaintes contre les transporteurs aériens étrangers	12
Plaintes visant les cinq principaux transporteurs	13
Sujets des plaintes – Air Canada	14
Sujets des plaintes – Air Transat	15
Sujets des plaintes – Skyservice	15
Sujets des plaintes – Jetsgo	16
Sujets des plaintes – tous les transporteurs	17
Qualité du service	17
Vols perturbés	18
Billetterie	18
Réservations	19
Bagages	20
Réparations exigées	21
Résultats : Plaintes réglées entre le 1 ^{er} janvier et le 30 juin 2003	22
Plaintes légitimes (fondées)	22
Plaintes réglées entre juillet 2001 et juin 2002, par mois et par niveau	23
Plaintes réglées entre juillet 2002 et juin 2003, par mois et par niveau	24
Degré de satisfaction	25
Plaintes par province, territoire ou autre	25
Plaintes reçues entre juillet 2001 et juin 2002, par mois et par niveau	26
Plaintes reçues entre juillet 2002 et juin 2003, par mois et par niveau	26
Principaux sujets des plaintes reçues entre juillet 2001 et juin 2003, par mois	26
Qualité du service	26
Bagages	26
Vols perturbés	27
Billetterie	27
Réservations	27
Air Canada et la <i>Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies</i>	28
Plaintes reçues – Air Canada	29
RECOMMANDATIONS	31

Rapport du commissaire
aux plaintes relatives au transport aérien
Janvier à juin 2003

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Alors que la plupart des observateurs croyaient que le pessimisme entourant l'avenir de l'industrie aérienne au pays avait atteint son paroxysme, arriva le printemps 2003. Les six mois écoulés entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2003 ont marqué le début d'une période sombre dans l'histoire de l'aviation civile canadienne.

Il y a quelques années, avant l'effondrement des entreprises point-com, avant le 11 septembre, avant le SRAS et toutes les autres catastrophes qui continuent de s'abattre sur les compagnies aériennes et d'engendrer la crainte de voyager chez le public voyageur, toute allusion à la possibilité que le plus important transporteur aérien au pays puisse un jour se voir acculé à la faillite nous aurait semblé complètement ridicule. Pourtant, le 1^{er} avril 2003, l'impensable s'est produit : Air Canada, notre premier transporteur aérien, a annoncé qu'il était sur le point de faire faillite et a déposé devant les tribunaux une requête en application de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*.

La situation critique d'Air Canada a eu des répercussions partout au pays. Nous avons tous pris davantage conscience de l'importance du transport aérien dans la vie et le travail de millions de Canadiens. Nous avons alors pensé à toutes les personnes qui voyagent par avion, que ce soit par affaires ou par agrément, et les milliers d'employés de la compagnie. Les difficul-



tés d'Air Canada ont aussi eu un effet marqué sur les nombreux retraités de la compagnie et sur leur pension de retraite, sur ses multiples fournisseurs de biens et de services et sur des milliers de travailleurs de l'industrie du tourisme, allant du personnel des hôtels et des restaurants aux chauffeurs de taxi, dont l'emploi dépend du volume de voyageurs aériens.

Au quotidien, des milliers de Canadiens montrent leur confiance envers l'industrie aérienne en voyageant avec Air Canada et d'autres transporteurs. Les voyageurs mécontents, eux, font preuve de confiance à mon égard, en continuant de faire appel à moi pour régler des plaintes contre des transporteurs, y compris Air Canada, qui ne répondent pas à leurs attentes. Je dois avouer que, malheureusement, en ce qui concerne Air Canada, je ne puis être d'un grand secours aux consommateurs à l'heure actuelle.

Une section complète de ce rapport (à partir de la page 28) est consacrée à la situation d'Air Canada et à ses répercussions sur le programme de règlement des plaintes sur le transport aérien. Elle renferme en outre une analyse détaillée de la manière dont ce transporteur traite les plaintes depuis le dépôt de sa requête en protection contre ses créanciers.

Il y a eu cependant quelques bonnes nouvelles pendant la période visée par ce rapport. Comme le veut l'expression, à quelque chose malheur est bon. Pour ce qui est de l'industrie aérienne au Canada, la réussite de WestJet, une compagnie de Calgary, est l'un de ces points positifs. Si l'on en juge par le nombre très faible de plaintes au sujet de WestJet qui ont été portées à mon attention, cette dernière a su satisfaire ses clients. Sa philosophie du service à la clientèle est un très bon exemple de ce à quoi les voyageurs sont en droit de s'attendre d'un transporteur aérien.

En période d'incertitude, la confiance des consommateurs et l'attitude des employés sont les éléments qui font pencher la balance entre la réussite et l'échec d'une entreprise. C'est d'ailleurs en grande partie sur ces éléments que repose le succès de WestJet, de même que celui de plusieurs autres transporteurs au Canada et à l'étranger.

La période de six mois visée par ce rapport a été on ne peut plus turbulente pour notre industrie aérienne. Avec les mesures de sécurité supplémentaires et les réductions de personnel de première ligne imposées par les récents événements, voyager par avion est devenu une entreprise pour le moins pénible. Je pense sincèrement que cela est appelé à changer et ce, dans un avenir rapproché. Malgré cela, je reste tout aussi convaincue que je l'étais il y a plus de 35 ans, lorsque j'ai amorcé ma carrière dans cette industrie, que le transport aérien de passagers au pays est promis à un bel avenir. Je suis persuadée que l'industrie saura se réorganiser et se remettre sur pied. Tout compte fait, l'avion est depuis toujours le moyen de transport le plus sûr, le plus rapide et le plus pratique.

A handwritten signature in black ink that reads "Liette Lacroix Kenniff". The signature is written in a cursive, flowing style.

Liette Lacroix Kenniff

INTRODUCTION

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

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

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

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

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

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

Comme le transport aérien intérieur est largement déréglementé, les transporteurs exploitant des vols nationaux sont libres, dans l'ensemble, d'adopter les structures de prix et les modalités de transport qu'ils jugent appropriées. Toutefois, celles-ci

doivent être claires, raisonnables et ne peuvent être injustement discriminatoires.

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

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

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

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

Le Bureau du commissaire renvoie à d'autres ministères ou organismes gouvernementaux les plaintes ou les aspects de celles-ci qui relèvent de leur compétence, comme les plaintes touchant à la sécurité, aux politiques de transport et aux pratiques anticoncurrentielles. Si la commissaire reçoit une plainte qui soulève plusieurs questions, dont certaines ne sont pas de son ressort, elle traitera les questions qu'elle est habilitée à examiner et transmettra les autres questions aux autorités compétentes.

Le processus de traitement des plaintes

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

La commissaire conseille donc aux clients insatisfaits d'adresser d'abord leur plainte au transporteur aérien concerné, par écrit. Si un client transmet une plainte directement à la commissaire sans l'avoir d'abord adressée par écrit au transporteur en question, la plainte sera transmise au transpor-

teur, accompagnée d'une demande l'enjoignant de traiter la plainte dans le délai indiqué et de communiquer à la commissaire les mesures prises pour remédier au problème faisant l'objet de la plainte. Ces plaintes sont dites de **niveau I**. Le traitement des plaintes de niveau I requiert peu

d'intervention de la part du personnel du Bureau du commissaire.

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

estime que ce dernier n'a pas réglé une plainte de façon appropriée. L'intervention de la commissaire s'est révélée très efficace pour résoudre de nombreuses plaintes.

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

Pour joindre la commissaire

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

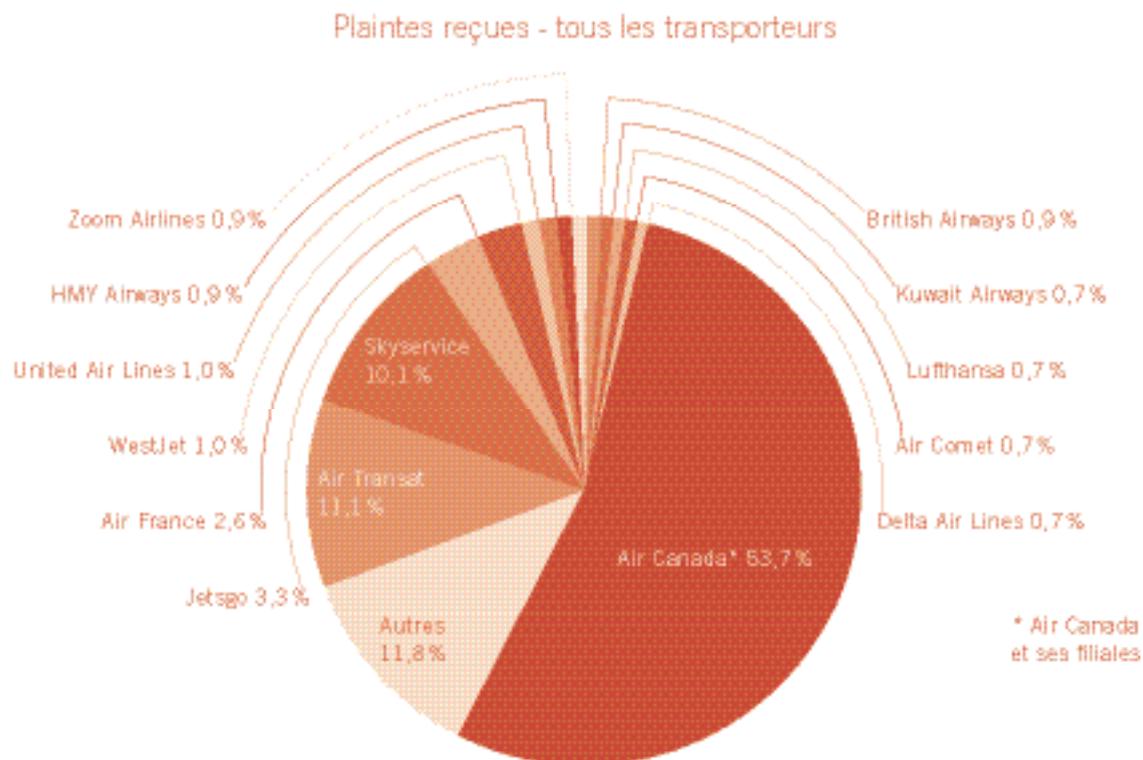
Les personnes peuvent communiquer sans frais avec le centre d'appels (1 888 222-2592) pour obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes du Bureau du commissaire. Les préposés bilingues du centre d'appels ont répondu à 4 926 appels de consommateurs entre le 1^{er} janvier 2003 et le 30 juin 2003.

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



ANALYSE DES PLAINTES

Le nombre de plaintes déposées au cours des six derniers mois est inférieur à celui des six mois précédents, ce qui s'explique en partie par une diminution du nombre de passagers. Les difficultés financières que connaît Air Canada semblent également avoir joué un rôle important dans cette baisse du nombre de plaintes reçues, plus particulièrement depuis que le transporteur a demandé à être placé sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* le 1^{er} avril dernier.



Il nous est impossible de dire avec certitude si cette situation découle du fait que les voyageurs ont l'impression qu'il est inutile

de déposer une plainte contre une compagnie qui s'est placée sous la protection des tribunaux; que par compassion, ils ne

veulent pas empirer les difficultés d’Air Canada ou que la compagnie a amélioré sa façon de traiter ses clients et de réagir aux plaintes. Je ne peux que présumer que ces trois facteurs y sont pour quelque chose.

Dans mon dernier rapport, j’ai traité en détail des plaintes qui m’avaient été soumises au sujet d’Air Transat et de Skyservice. J’aimerais pouvoir dire que ces deux transporteurs se sont depuis améliorés et que nous avons reçu un moins grand nombre de plaintes les concernant, mais ce n’est pas le cas.

En fait, bien que ce nombre soit toujours relativement faible, il a augmenté de près de 50 % dans le cas d’Air Transat et de 25 % dans celui de Skyservice.

Des réunions sont prévues avec des dirigeants de ces compagnies pour aborder mes préoccupations au sujet de leur service et de la façon dont elles traitent les plaintes de leurs clients. Je suis optimiste que nous parviendrons à trouver une solution à ces problèmes.

AIR TRANSAT SAIT RÉPARER LES DÉGÂTS

Le 1^{er} juillet 2002, l’épouse et les trois enfants de l’auteur d’une plainte devaient voyager sur Air Transat de Montréal à Marseille où ils devaient prendre immédiatement une correspondance sur Khalifa Airways à destination d’Oran, en Algérie. Plusieurs jours avant le départ, le consulat français avait assuré à la famille qu’un visa n’était pas nécessaire pour transiter par la France. Toutefois, au moment de l’enregistrement, Air Transat a refusé de transporter les quatre personnes, soutenant que les ressortissants algériens devaient détenir un visa pour entrer en France. Pendant quinze jours, le plaignant a communiqué tant avec le consulat français que le transporteur pour tenter, en vain, d’obtenir que sa famille puisse se rendre en Algérie comme prévu. Sa famille n’a jamais fait le voyage et, pour aggraver les choses, le transporteur a refusé de lui rembourser ses billets, affirmant que les clients avaient été avertis au moment de l’achat que ces billets n’étaient pas remboursables. 🚫

N’ayant pu obtenir satisfaction auprès du service à la clientèle d’Air Transat, le plaignant a demandé au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien d’intervenir au nom de sa famille.

À l’issue de l’intervention de la commissaire auprès du président de la compagnie aérienne, cette dernière a accepté de rembourser la famille du coût des billets inutilisés et lui a en plus remis des bons de transport d’une valeur totale de 1500\$ valables pendant une période d’un an. 🎁

Qui plus est, en réponse à une suggestion de la commissaire, Air Transat a adopté de nouvelles mesures pour permettre à ses passagers de transiter par un pays étranger, d’un transporteur à un autre, sans visa, ce qui se faisait déjà chez les grands transporteurs membres de l’Association internationale du transport aérien (IATA).

Je m'inquiète en outre du nombre de plaintes que j'ai reçues au cours des six derniers mois au sujet d'un nouveau venu sur la scène canadienne du transport aérien, nommément Jetsgo. Il s'agit d'un transporteur relativement petit qui n'exploite que huit avions entre 17 villes au Canada et six

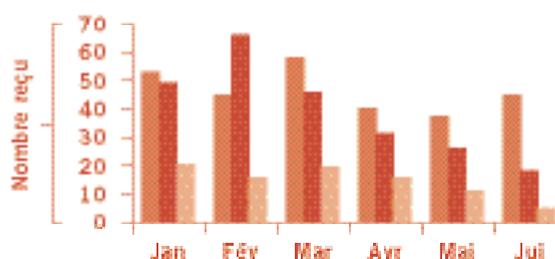
villes aux États-Unis¹. Pourtant, au cours de la période visée, nous avons reçu 19 plaintes concernant Jetsgo, comparativement à une plainte seulement au sujet de CanJet, une compagnie de taille semblable, et six au sujet de WestJet, un transporteur de beaucoup plus grande envergure.

Les chiffres :

- Pendant la période allant du 1^{er} janvier au 30 juin 2003, nous avons reçu 603 plaintes, comparativement à 729 pendant les six mois précédents².

Plaintes reçues par niveau

	Niveau I	Niveau II	Autres	Total
Jan	53	49	21	123
Fév	45	66	16	127
Mar	57	46	20	123
Avr	40	32	16	88
Mai	37	26	11	74
Jui	45	18	5	68
	277	237	89	603

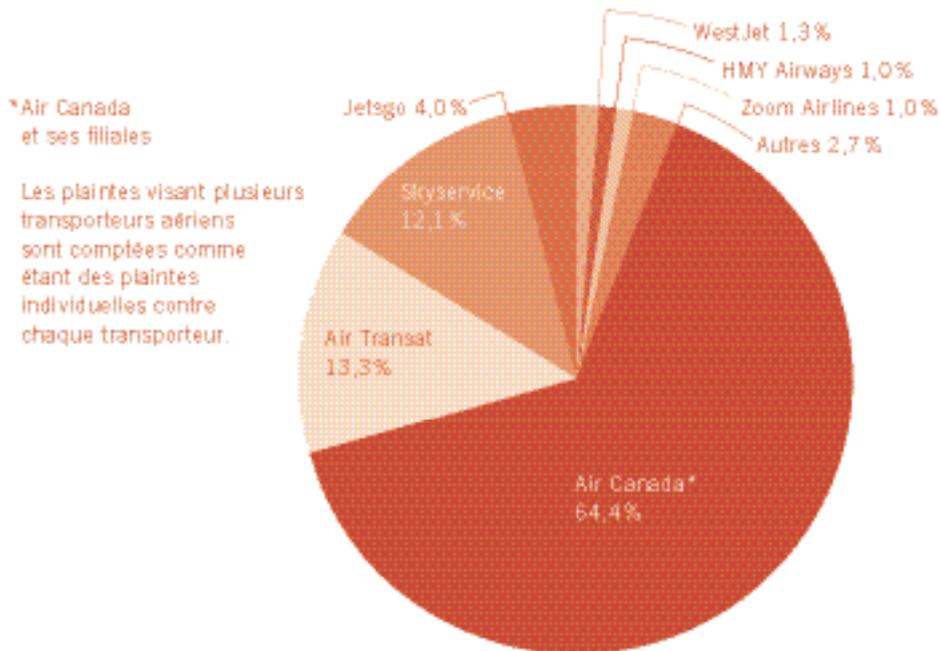


¹ Renseignements tirés du site Web de Jetsgo.

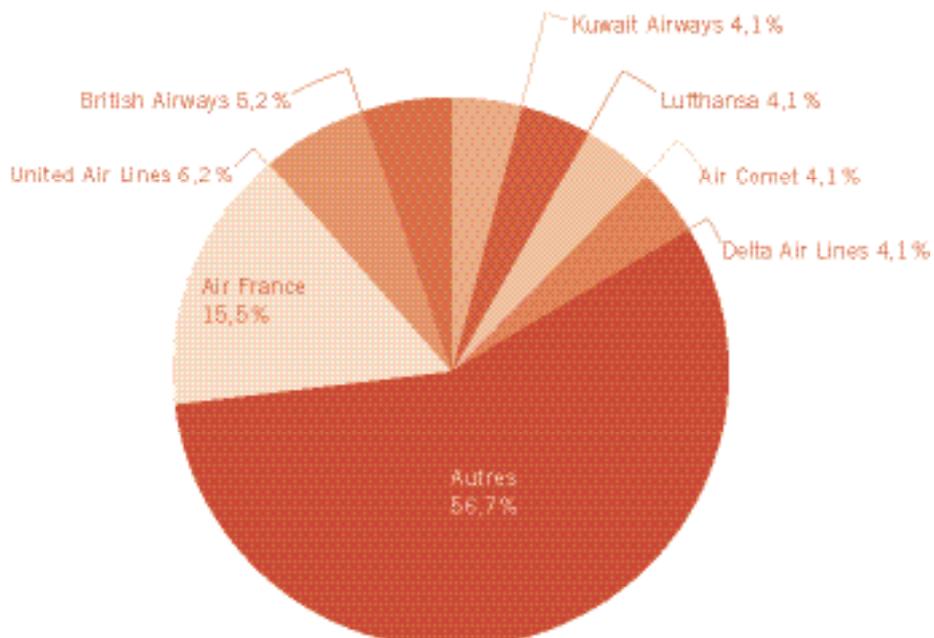
² Les chiffres touchant la période visée par le rapport précédent peuvent être légèrement différents de ceux présentés dans ce rapport en raison de la nature dynamique de la base de données sur les plaintes, qui présente les plaintes selon la situation actuelle du dossier. Ainsi, si une plainte de niveau I reçue pendant la période précédente passe au niveau II pendant la période actuelle, le nombre de plaintes reçues sera rajusté pour les deux périodes. Nous nous excusons des inconvénients que cela pourrait causer.

- Sur ce nombre, 480 portaient sur des transporteurs canadiens et 97 sur des compagnies étrangères³.

Plaintes contre les transporteurs aériens canadiens

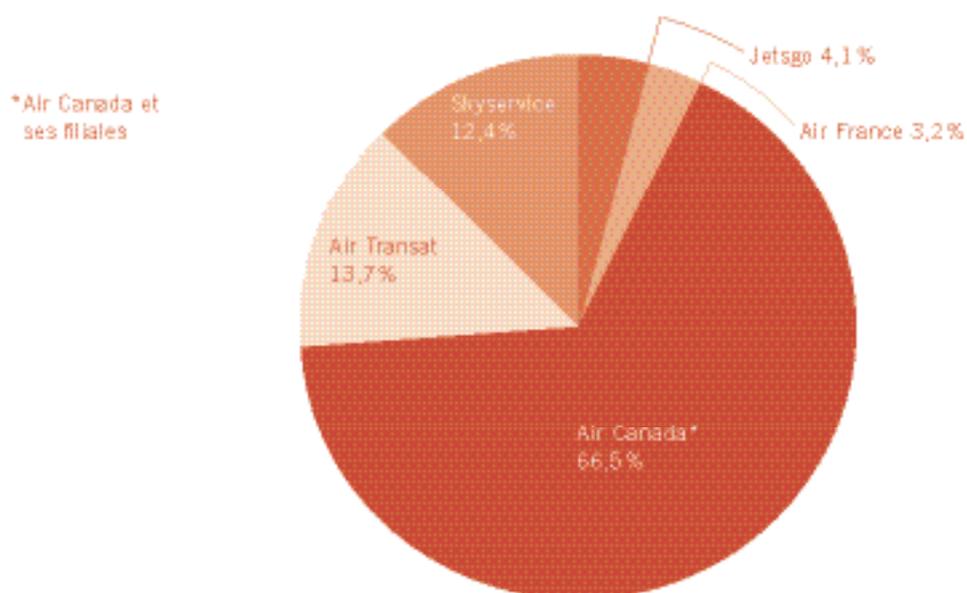


Plaintes contre les transporteurs aériens étrangers



³ 41 plaintes ne mentionnaient pas le nom de la compagnie aérienne, tandis que d'autres portaient sur plus d'un transporteur.

Plaintes visant les cinq principaux transporteurs

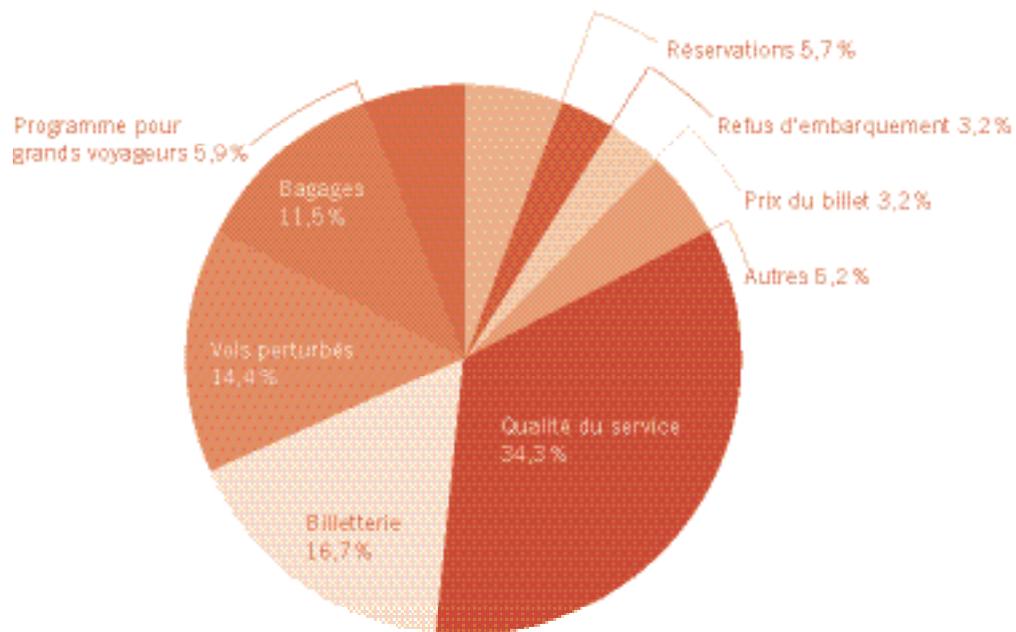


- Sur l'ensemble des plaintes reçues, 77,3 % visaient seulement cinq transporteurs : Air Canada et ses affiliés, Air Transat, Skyservice, Jetsgo et Air France.
- Sur les plaintes concernant des transporteurs canadiens, 310 (soit 64,6 %) visaient Air Canada et ses affiliés; ce nombre était de 389 (76 %) dans mon dernier rapport.

Les 729 plaintes reçues dont il est fait état dans mon dernier rapport soulevaient 1 087 sujets de plaintes. Cette fois-ci, les 603 plaintes reçues mettent en relief 1 197 sujets, ce qui représente une augmentation de 10,1 %. De façon générale, les questions soulevées demeurent à peu près les mêmes. Les problèmes portant sur la qualité du service continuent d'occuper le premier

rang, suivis d'assez loin par ceux touchant les changements liés à l'horaire des vols, la billetterie et les bagages. Le nombre de plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs a toutefois connu une nette diminution, alors que celui des plaintes liées aux réservations a augmenté, ce sujet se classant maintenant au cinquième rang.

Sujets des plaintes – Air Canada



REFUS D'EMBARQUEMENT

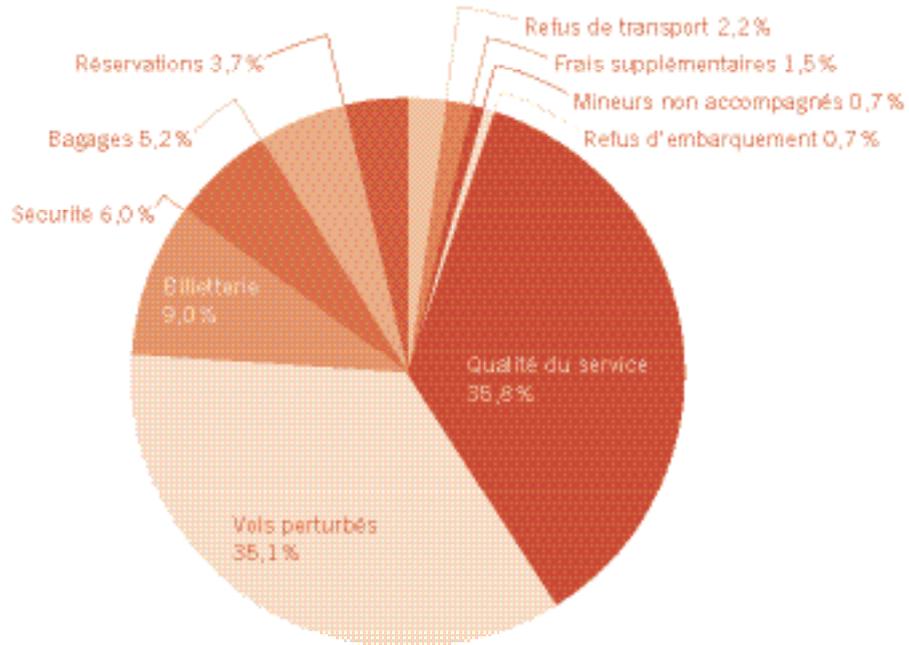
Un client d'Air Canada a déposé une plainte au nom de son épouse et de ses deux filles, qui voyageaient ensemble de Toronto à Lamezia (Italie), via Rome. On a refusé l'embarquement à l'épouse du plaignant et à l'une de ses deux filles, tandis que l'autre est montée à bord de l'avion comme prévu ignorant que sa mère et sa sœur étaient restées derrière. Air Canada les a dédommagées (avec un bon de 500 \$ chacune) et leur a réservé une place sur un vol suivant, via Londres. Toutefois, d'autres difficultés les ont obligées à organiser elles-mêmes leur trajet Milan–Lamezia et ce, à leurs frais. 🗿

N'ayant pu obtenir de dédommagement supplémentaire d'Air Canada, le plaignant a demandé à la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien d'intervenir.

Le personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes a rappelé à Air Canada que les deux passagères, la mère et sa fille, n'avaient pas obtenu le transport jusqu'à Lamezia, leur destination finale, ce qui leur avait occasionné des frais considérables (959,92 \$ au total). Il a insisté sur le fait qu'Air Canada devrait assumer ces frais et a demandé à la compagnie de poser un autre geste pour témoigner de sa bonne volonté envers ces clientes en raison des circonstances particulières de ce cas. La compagnie a accepté de rembourser les 959,92 \$ et a prolongé d'un an la période de validité des bons de 500 \$. 🗿

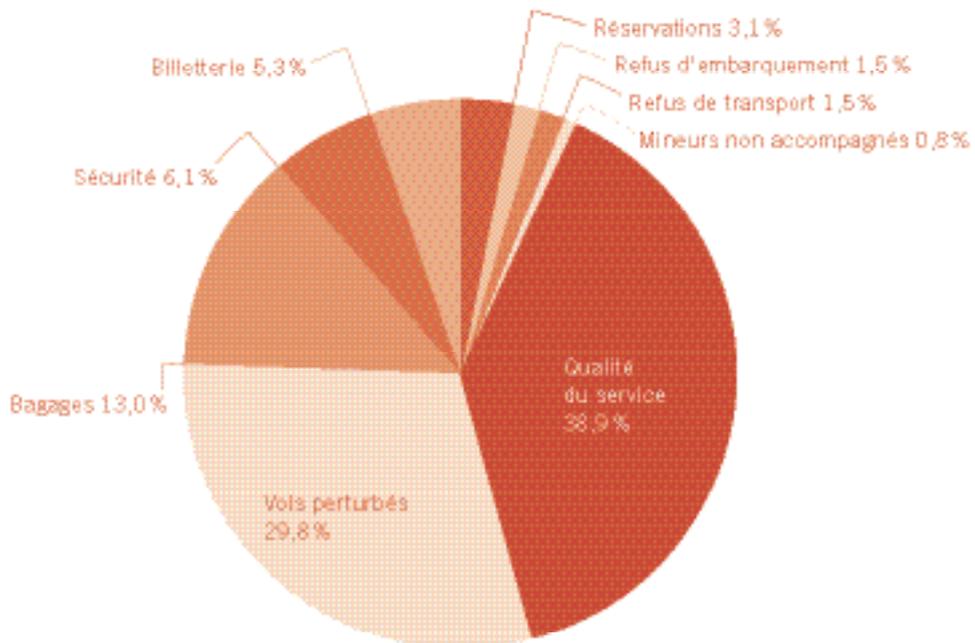
- Sur les plaintes concernant des transporteurs canadiens, 64 (13,3 %) touchaient Air Transat, comparativement à 44 (8,6 %) dans mon rapport précédent.

Sujets des plaintes – Air Transat



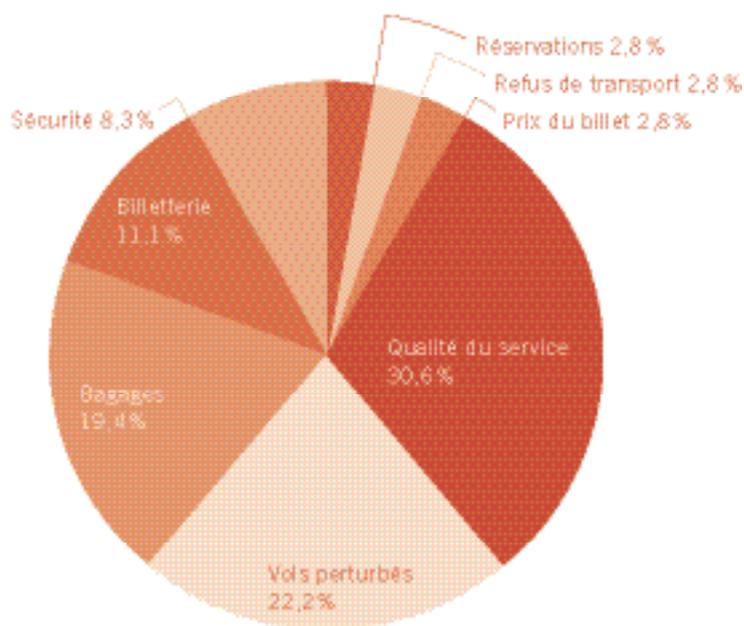
- Sur les plaintes contre des transporteurs canadiens, 58 (12,1 %) touchaient Skyservice, comparativement à 46 (9 %) dans mon rapport précédent.

Sujets des plaintes – Skyservice



- Sur les plaintes concernant des transporteurs canadiens, 19 (4 %) touchaient Jetsgo, comparativement à 10 (2 %) dans mon rapport précédent, une hausse qui pourrait être attribuable à la croissance de la compagnie, dont le nombre d'avions est passé de trois à dix depuis le début de ses activités en juin 2002.

Sujets des plaintes – Jetsgo



- Sur les plaintes concernant des transporteurs étrangers, 19 (19,0 %) touchaient Air France, comparativement à 11 (6,7 %) dans mon rapport précédent.
- Je n'ai reçu aucune autre plainte au sujet de KLM ou de Northwest Airlines, les deux transporteurs étrangers qui, ensemble, avaient fait l'objet du plus grand nombre de plaintes pendant la période précédente.

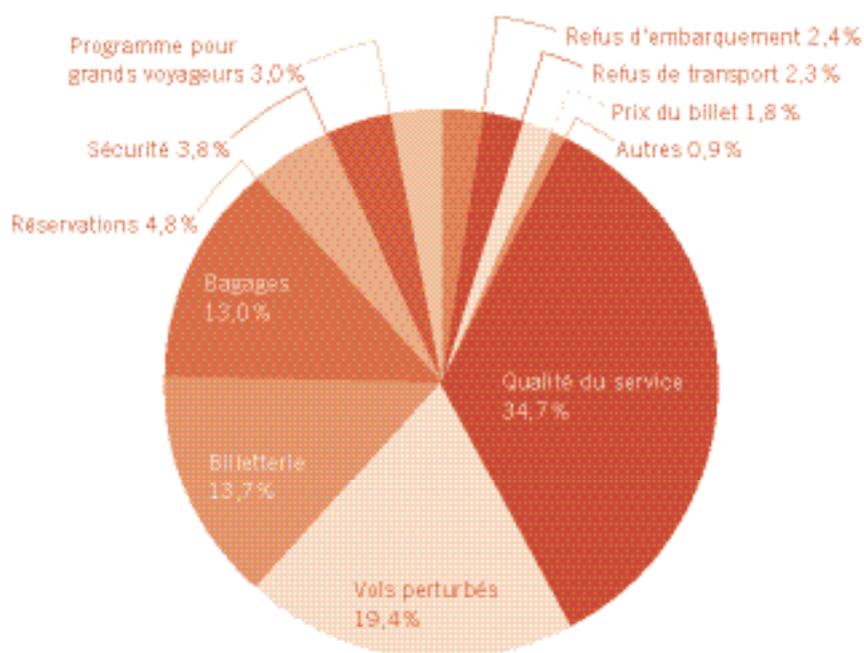
LA PASSAGÈRE A DÛ DÉBOURSER EN RAISON D'UNE ERREUR DU TRANSPORTEUR

Selon la plaignante, Mexicana a omis de recueillir son coupon de vol Toronto–Mexico lorsqu'elle s'est enregistrée pour son vol à destination de Mexico. À la suite de cette erreur, Mexicana a annulé son dossier au complet, y compris sa réservation sur un vol de retour à Toronto, qui avait été confirmée. Au moment de s'enregistrer sur son vol de retour, elle a été obligée d'acheter un aller simple, qui lui a coûté 747,32 \$. Cette cliente souhaitait se faire rembourser ce billet. 🗿

Elle a décidé de demander à la commissaire d'intervenir après que Mexicana l'ait avisée que son billet original inutilisé n'était pas remboursable et qu'il n'était pas question de la dédommager.

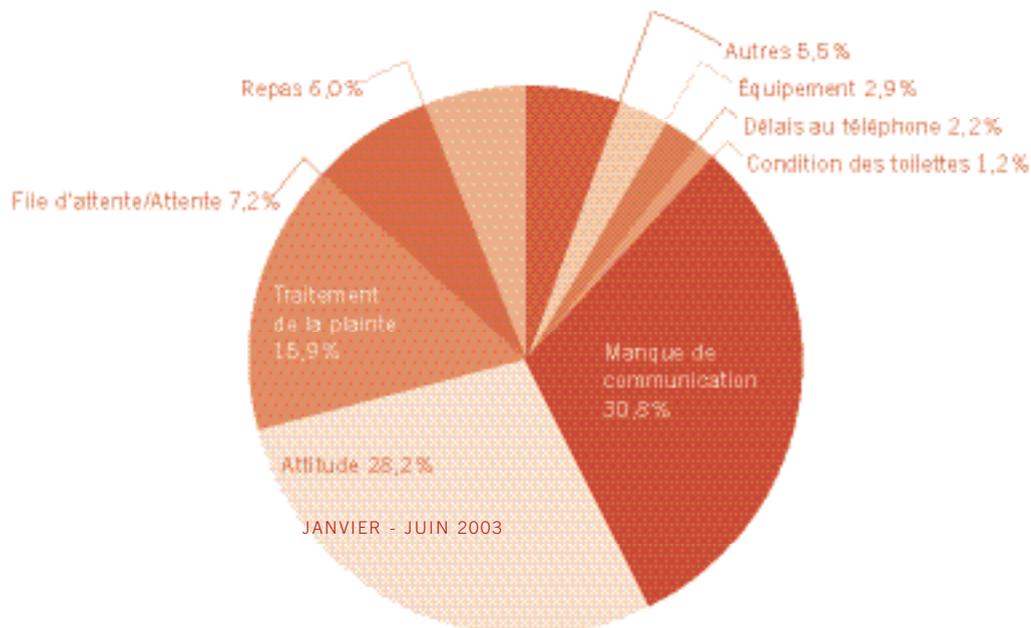
Le personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes a communiqué avec Mexicana pour obtenir une copie du billet original de la passagère ainsi qu'une ventilation du tarif en question. À la suite de cette discussion, le transporteur a avisé la cliente qu'il lui verserait un remboursement de 826,31 \$ sur sa carte de crédit sur réception du billet original non utilisé. 🗉

Sujets des plaintes – tous les transporteurs

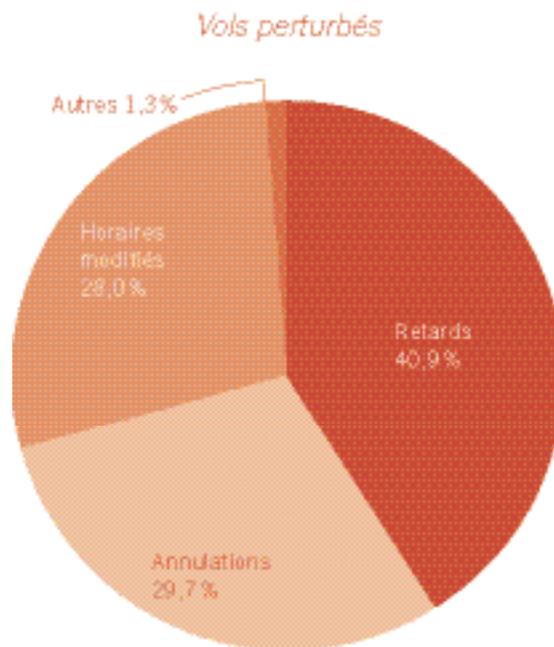


- La qualité du service faisait l'objet des sujets soulevés dans 34,7 % des cas, comparativement à 30,1 % dans mon rapport précédent.

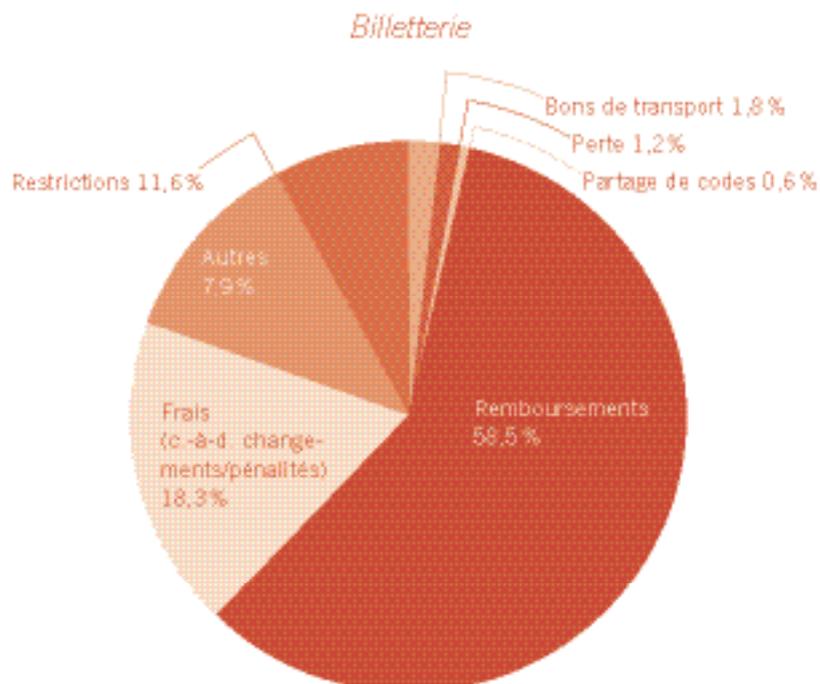
Qualité du service



- Les changements liés à l'horaire des vols faisaient l'objet de 19,4 % des problèmes soulevés. Cette catégorie représentait 15,2 % des sujets soulevés dans mon rapport précédent.



- Signe prometteur, le pourcentage des sujets des plaintes liés à la billetterie est passé de 20,5 % à 13,7 %.



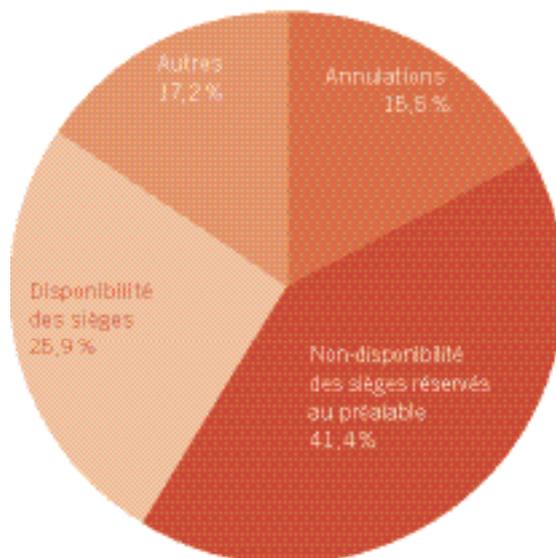
VOTRE BILLET N'EST PAS BON : ACHETEZ-EN UN AUTRE !

Le 9 juillet 2002, pour une raison inexplicquée, un passager de la Singapore Airlines s'est vu refuser l'embarquement sur son vol New York–Jakarta à l'aéroport Kennedy de New York. Comme il restait des places en classe affaires, il était disposé à payer la différence entre le coût de son billet en classe économique et celui d'un billet en classe affaires, mais la compagnie l'a obligé à acheter un nouveau billet en classe affaires, lui indiquant qu'il devrait demander un remboursement de son premier billet à son retour. Il a donc acheté un autre billet et pris son vol pour Jakarta comme prévu. 🙄

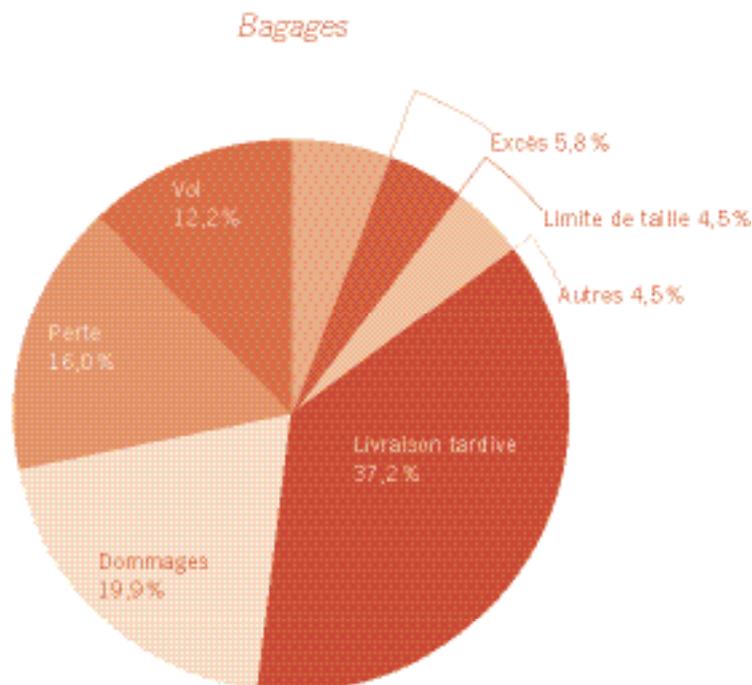
Au retour, Singapore Airlines a refusé sa demande de remboursement. Il a alors communiqué avec le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, qui l'a dirigé vers la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Après une intervention de la commissaire et quatre mois d'attente, la compagnie a finalement remboursé le client pour la partie non utilisée de son billet, dont le coût s'élevait à 1 350\$. 🙏

- Le pourcentage des plaintes touchant les réservations n'a pas beaucoup changé, passant à 4,8 % comparativement à 4,6 % dans mon rapport précédent.

Réservations



- Le pourcentage des plaintes touchant les bagages n'a pas beaucoup changé, passant à 13 % comparativement à 13,5 % dans mon rapport précédent.



100\$ POUR BAGAGES PERDUS

Deux passagères du transporteur Grupo TACA, une mère et sa fille, revenaient à Vancouver depuis San Salvador, en passant par Los Angeles. À leur arrivée à Los Angeles, leurs deux valises étaient manquantes, ce qu'elles ont signalé à qui de droit. Lorsque les valises ont été retrouvées, le transporteur les a expédiées à Vancouver, mais les passagères ne les ont jamais reçues.

Ces dernières ont demandé à être indemnisées pour la perte de leurs bagages, mais TACA a refusé d'en assumer la responsabilité, indiquant que les valises avaient été retrouvées et expédiées à leur destination : Vancouver. Le transporteur s'est limité à offrir aux passagères deux bons de transport d'une valeur de 50 \$US. 🙄

Le personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes a écrit à Grupo TACA, lui rappelant les dispositions de son tarif au sujet des bagages égarés et sa responsabilité à cet égard. À la suite de cette intervention, Grupo TACA a envoyé un chèque de 1 280 \$US aux plaignantes, ce qui représente le montant maximal que le transporteur est tenu de verser en dédommagement de la perte des deux valises. 🙏

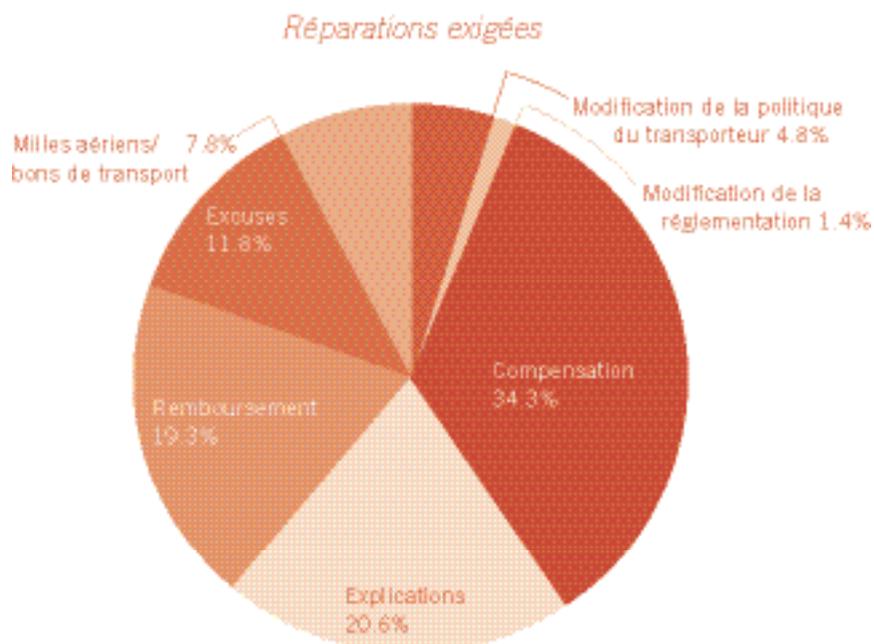
- Le nombre de problèmes signalés au sujet des programmes pour grands voyageurs continue de diminuer, passant de 45 pendant la période de rapport précédente à 36 au cours des six derniers mois. Cette amélioration est très encourageante. En effet, mon bureau a reçu 76 plaintes portant sur ces programmes entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2002, comparativement à 228 pendant la même période en 2001.

Comme on pouvait s’y attendre, les auteurs des plaintes cherchent toujours à obtenir divers règlements. Un grand nombre souhaitent obtenir un remboursement, complet ou partiel, de leur billet, tandis que d’autres sont tout à fait heureux d’accepter un bon

de voyage ou un montant en dédommagement des frais qu’ils ont dû engager; et d’autres encore veulent simplement obtenir une explication et des excuses. Il va sans dire que certaines personnes souhaitent obtenir plus d’une mesure de réparation.

Au cours de la période visée par ce rapport :

- 34,3 % des plaignants souhaitent obtenir une indemnité supplémentaire du transporteur; une légère augmentation comparativement à 30,2 % dans mon rapport précédent;
- 19,3 % voulaient obtenir un remboursement du montant versé au transporteur, une légère diminution comparativement à 20,6 % dans mon rapport précédent;
- 20,6 % voulaient une explication, en baisse comparativement à 25,9 % dans mon rapport précédent.



Résultats : Plaintes réglées entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2003

Tout compte fait, quel genre de résultats avons-nous obtenus? Autrement dit, le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien change-t-il quelque chose dans la vie des Canadiens?

À mon avis, la réponse est un « oui » catégorique.

Dans la grande majorité des cas, nous sommes parvenus à obtenir un règlement que nous jugions approprié, et la plupart des plaignants en étaient satisfaits. Cela ne veut pas dire que tous les plaignants ont obtenu exactement ce qu'ils désiraient. Loin de là.

Dans certains cas, la raison est que les plaignants avaient des attentes irréalistes. Ainsi, les compagnies aériennes n'ont pas l'habitude de rembourser le coût intégral d'un billet lorsque le voyage s'est fait comme prévu, même si certains problèmes sont survenus en cours de route.

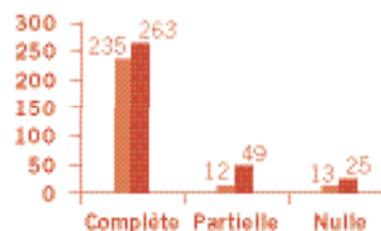
Parfois, le transporteur aérien s'était acquitté pleinement des obligations prévues dans son tarif et n'était pas disposé à en faire plus. Ainsi, la *Convention de Varsovie* prévoit que la responsabilité du transporteur

se limite à 20 \$US par kilo pour les bagages égarés, endommagés ou en retard sur les vols internationaux. De plus, le tarif des transporteurs comprend dans presque tous les cas une disposition les dégageant de toute responsabilité pour dommages indirects, tels que les occasions d'affaires manquées et les vacances gâchées, lorsque les bagages des passagers ont été égarés. En règle générale, les compagnies aériennes ne dépassent pas ces limites de responsabilité peu importe les circonstances, et je ne peux les obliger à le faire.

En outre, quelques plaintes, mais très peu, ne sont pas jugées suffisamment sérieuses pour justifier des démarches supplémentaires et, dans un nombre de cas encore plus limité, sont « frivoles et vexatoires », et nous n'y donnons pas suite. Dans de tels cas, il est plus que probable que le plaignant ne soit pas satisfait des résultats de mon enquête.

Plaintes légitimes (fondées)

	Niveau I	Niveau II	Total
Complète	235	263	498
Partielle	12	49	61
Nulle	13	25	38
Total	260	337	597



Au total, 717 plaintes ont été réglées pendant la période visée par ce rapport :

- 260 étaient des plaintes de niveau I;
- 337 étaient des plaintes de niveau II;
- 120 ont été renvoyées à d'autres organismes, tels que l'Office des transports du Canada, Transports Canada et le Bureau de la concurrence.

De plus, 109 plaintes de niveau I sont passées au niveau II parce que les plaignants n'étaient pas satisfaits des résultats obtenus au premier niveau.

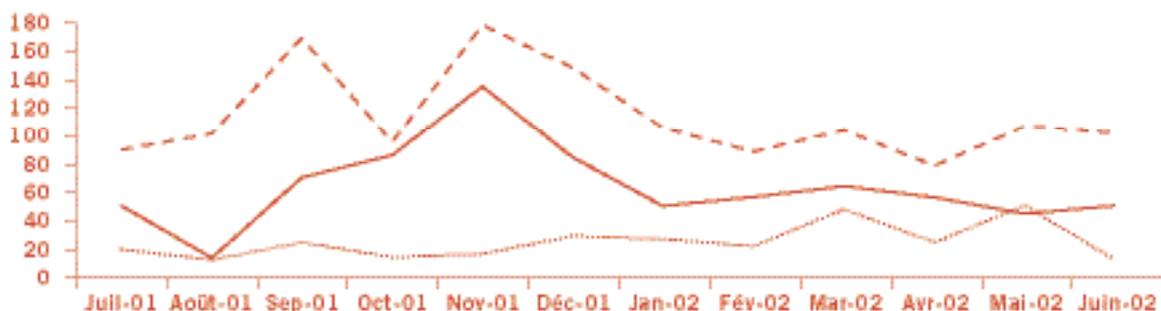
TYPES DE PLAINTES

Niveau I : un client mécontent se plaint directement à la commissaire sans s'être adressé d'abord au transporteur.

Niveau II : un client mécontent s'adresse à la commissaire lorsque le transporteur n'a pas donné suite à sa plainte ou que le correctif ne le satisfait pas.

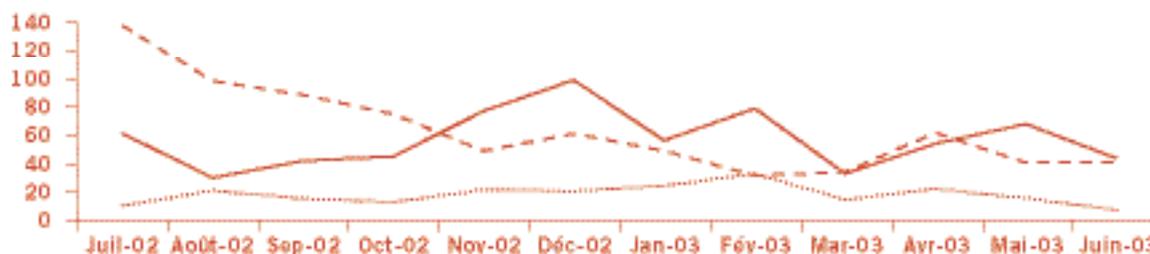
Plaintes réglées entre juillet 2001 et juin 2002, par mois et par niveau

	Niveau I	Niveau II	Autres	Total		Niveau I	Niveau II	Autres	Total
Juill-01	88	51	20	159	Jan-02	107	51	27	185
Août-01	103	14	13	130	Fév-02	89	56	23	168
Sep-01	168	70	24	262	Mar-02	104	66	47	217
Oct-01	94	86	15	195	Avr-02	79	56	26	161
Nov-01	179	134	17	330	Mai-02	127	46	50	223
Déc-01	148	85	29	262	Juin-02	123	50	13	186
					Total	1 409	765	304	2 478



Plaintes réglées entre juillet 2002 et juin 2003, par mois et par niveau

	Niveau I	Niveau II	Autres	Total		Niveau I	Niveau II	Autres	Total
Juill-02	139	61	12	212	Jan-03	48	67	24	129
Août-02	98	31	21	150	Fév-03	33	79	34	146
Sep-02	88	42	17	147	Mar-03	35	34	15	84
Oct-02	75	45	14	134	Avr-03	62	55	22	139
Nov-02	49	77	22	148	Mai-03	41	68	17	126
Déc-02	62	99	21	182	Juin-03	41	44	8	93
					Total	771	692	227	1 690



Satisfaction

Le pourcentage de plaignants satisfaits ou en partie satisfaits des résultats obtenus auprès de leur transporteur dans le cas des plaintes de niveau I a connu une diminution au cours de cette période de rapport.

Sur les 369 plaintes de niveau I dont on connaît les résultats (260 réglées + 109 transférées au niveau II) :

- on a présumé que 234 plaignants (63,4 %) étaient entièrement satisfaits, comparativement à 71,4 % pendant la période de rapport précédente ⁴;
- 8 plaignants (2,2 %) m'ont informée qu'ils n'étaient que partiellement satisfaits des résultats obtenus, comparativement à 3,3 % pendant la période de rapport précédente;
- 127 plaignants (34,4 %) m'ont fait savoir qu'ils étaient mécontents des résultats obtenus auprès du transporteur, comparativement à 25,3 % pendant la période de rapport précédente.

⁴ Les plaignants du niveau I doivent m'aviser s'ils sont mécontents des mesures prises par le transporteur à la suite de leur plainte. À défaut d'un tel avis, on suppose que le plaignant est satisfait.

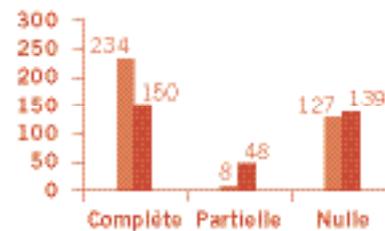
Sur l'ensemble des 337 plaintes de niveau II réglées au cours de cette période de rapport :

- 150 plaignants (44,5 %) m'ont avisée qu'ils étaient pleinement satisfaits de l'issue de leur plainte, comparativement à 50,3 % pendant la période de rapport précédente;
- 48 plaignants (14,2 %) m'ont indiqué qu'ils étaient partiellement satisfaits des résultats obtenus, comparativement à 15,6 % pendant la période de rapport précédente;
- 139 plaignants (41,2 %) m'ont dit qu'ils n'étaient pas satisfaits de l'offre finale du transporteur, comparativement à 34,1 % pendant la période de rapport précédente.

Comme je l'ai déjà mentionné, le pourcentage de plaignants satisfaits ou partiellement satisfaits est moins élevé que dans mon dernier rapport.

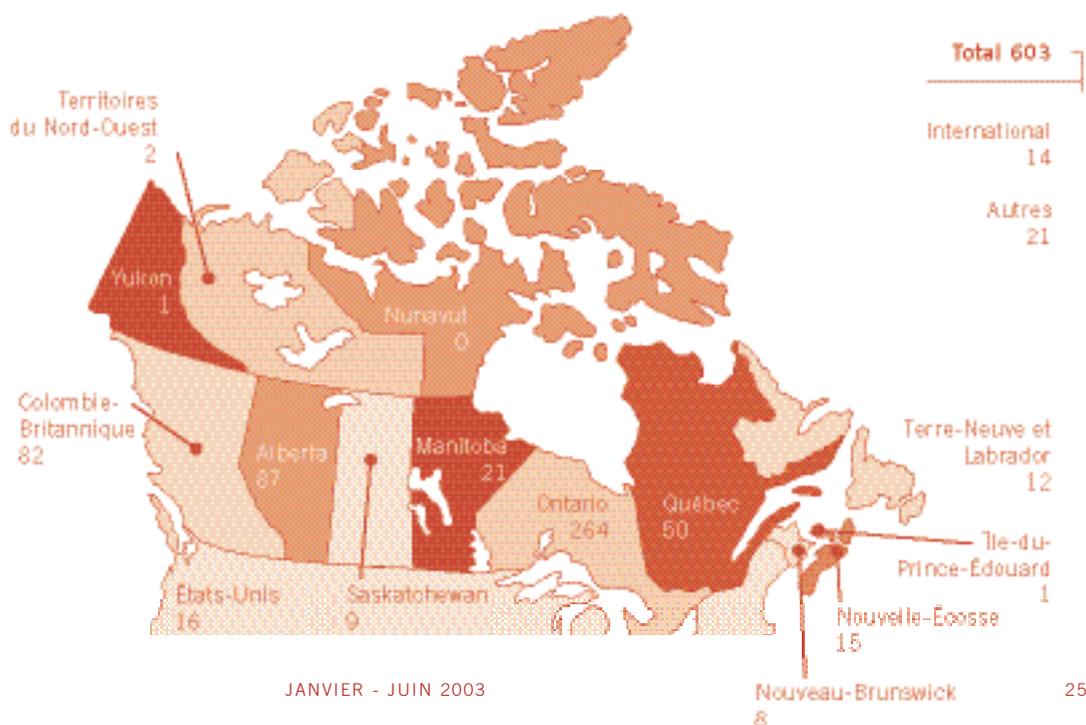
Degré de satisfaction

	Niveau I	Niveau II	Total*
Complète	234	150	384
Partielle	8	48	56
Nulla	127	139	266
Total	369	337	706

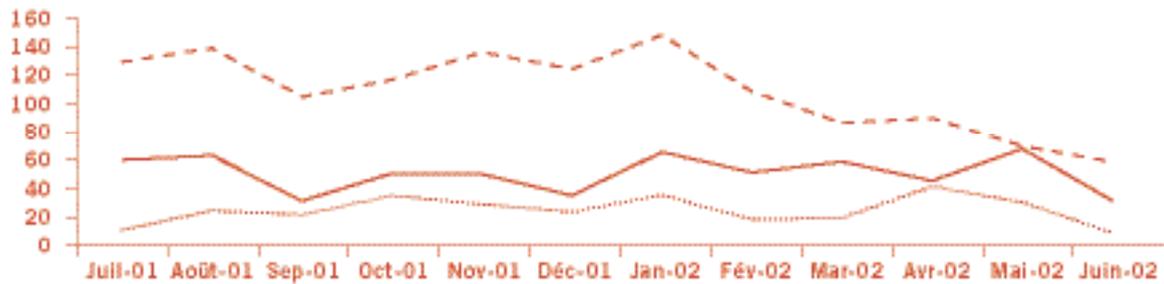


*Le total des plaintes de niveau I et le grand total comprennent 109 plaintes de niveau I qui n'ont pas été réglées et qui ont donc été traitées au niveau II.

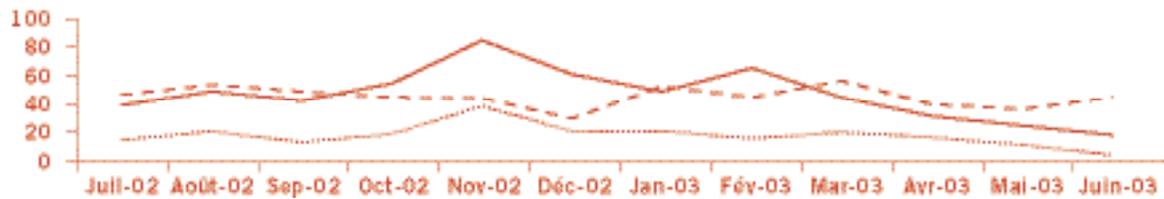
Plaintes par province, territoire ou autre



Plaintes reçues entre juillet 2001 et juin 2002, par mois et par niveau



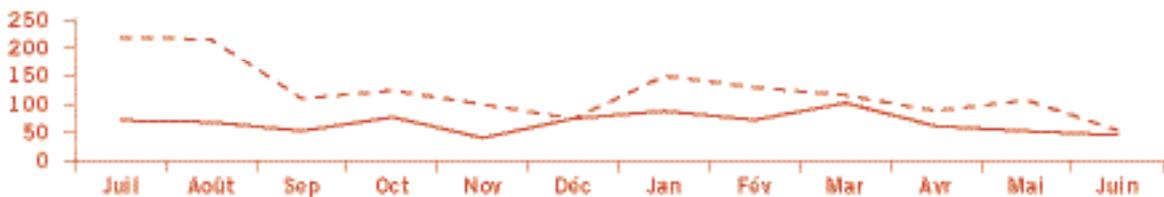
Plaintes reçues entre juillet 2002 et juin 2003, par mois et par niveau



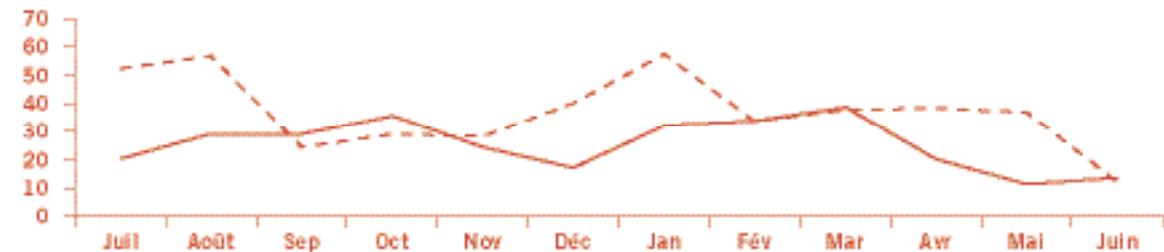
Principaux sujets des plaintes reçues entre juillet 2001 et juin 2003, par mois

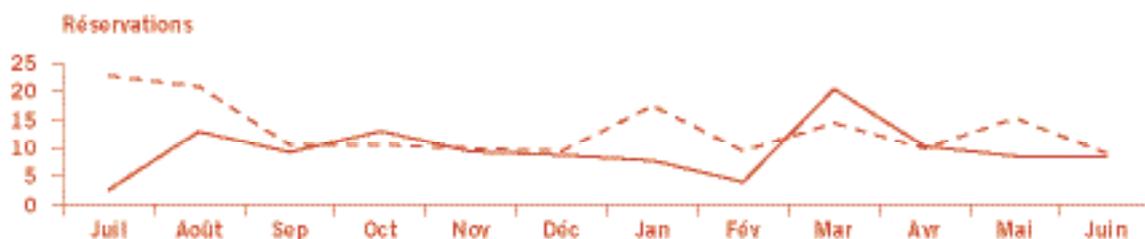
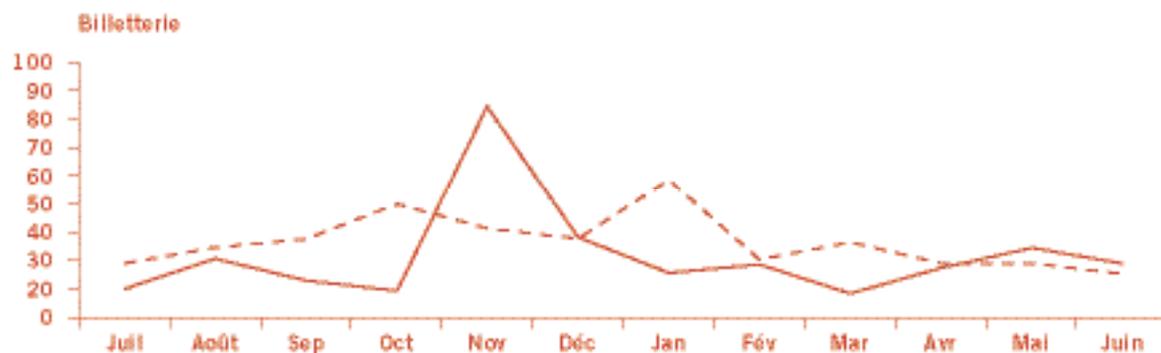
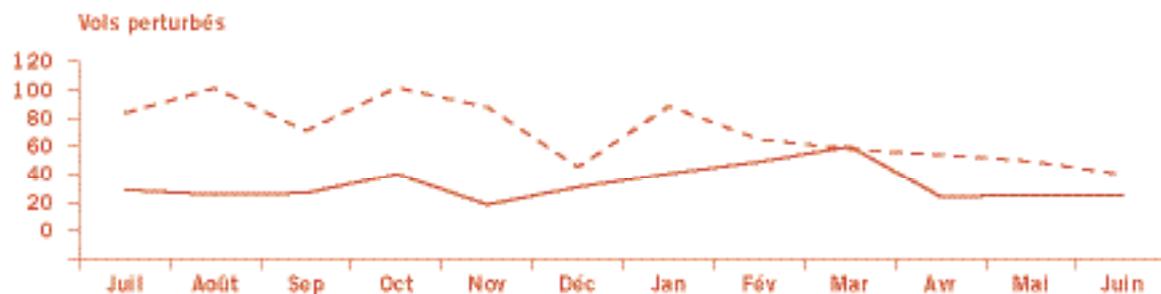


Qualité du service



Bagages





Air Canada et la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*

Le 1^{er} avril 2003, Air Canada a été placée sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*.

Afin de donner effet à cette protection, le juge James Farley de la Cour supérieure de l'Ontario a émis une ordonnance, qui énonce notamment ce qui suit :

« Le tribunal ordonne que, jusqu'au 1^{er} mai 2003 inclusivement, ou à toute autre date ultérieure établie par le tribunal (la « période de suspension »), a) nulle poursuite, action, procédure d'exécution, procédure extrajudiciaire ou autre procédure (y compris une procédure devant un tribunal établi par une loi ou autrement) [...] ne peut être intentée contre l'une des requérantes ou relativement aux biens, droits, actifs ou entreprises actuels ou futurs de l'une des requérantes [...] et toutes les procédures déjà intentées contre l'une des requérantes ou relativement aux biens des requérantes sont immédiatement suspendues par les présentes [...] »

Cette ordonnance a été prorogée à plusieurs reprises.

De fait, l'ordonnance écarte Air Canada de tout contrôle réglementaire ou législatif jusqu'à ce que la compagnie procède à une restructuration et ne soit plus protégée par les tribunaux contre ses créanciers. Ainsi, tant et aussi longtemps que l'ordonnance de suspension est en vigueur, je ne peux intervenir afin de traiter directement les plaintes portées contre Air Canada, à moins que celle-ci n'accepte volontairement mon intervention.

Depuis qu'elle a demandé à être placée sous la protection des tribunaux, Air Canada

affirme aux consommateurs qu'elle continue de fonctionner normalement. Cela étant, j'ai demandé à Air Canada de consentir à traiter les plaintes qui lui seraient envoyées par mon bureau de la façon habituelle.

Le 16 avril 2003, M. John Baker, premier vice-président et conseiller juridique général d'Air Canada, nous a avisés que la compagnie aérienne n'acceptait pas cette proposition et qu'elle n'était pas disposée à consentir à une modification de l'ordonnance du juge Farley pour permettre au personnel de mon bureau d'intervenir avant que ne prenne fin l'ordonnance de suspension.

M. Baker a également indiqué que [traduction] « Air Canada a l'intention de continuer à répondre aux plaintes et aux questions soulevées par ses clients directement. Toutefois, un grand nombre de plaignants communiquent avec le Bureau du commissaire dès le départ avant même de s'adresser directement à Air Canada. À l'heure actuelle, le personnel du Bureau du commissaire achemine ces plaintes à Air Canada. Nous nous attendons à ce qu'il continue de procéder ainsi. Nous aimerions que même les cas des plaignants qui s'adressent au Bureau du commissaire parce qu'ils ne sont pas satisfaits des mesures prises par Air Canada soient de nouveau renvoyés à la compagnie [...] »

Devant composer avec une situation quelque peu difficile sur le plan juridique depuis le début d'avril, j'achemine les plaintes de niveau II à Air Canada, comme nous l'a

demandé M. Baker dans sa lettre, et suspend ma procédure d'enquête normale dans ces cas. Les résultats de ces « renvois » sont plutôt décevants.

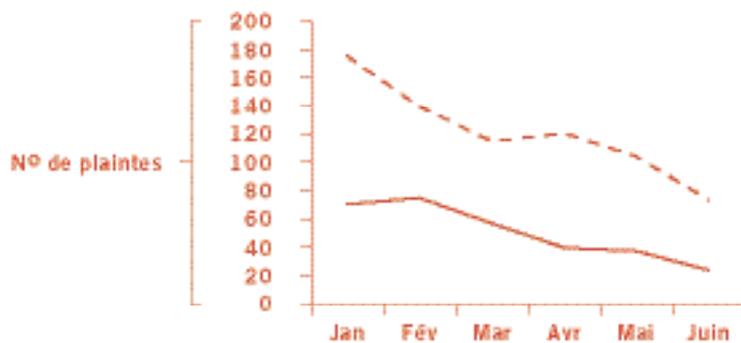
À la fin de juin 2003, j'avais renvoyé 115 plaintes de niveau II à Air Canada, comme M. Baker nous l'avait demandé. Il est encore trop tôt pour tirer des conclusions solides sur l'efficacité de cette façon de procéder. Toutefois, les premiers résultats indiquent que les plaintes ne reçoivent pas l'attention à laquelle je me serais attendue avant le 1^{er} avril.

Par exemple, j'ai transmis à Air Canada 72 plaintes découlant de la cessation des activités de Travel Way, comme je l'ai décrit dans mon dernier rapport. Avant de se placer sous la protection de la loi, Air Canada avait convenu de mener enquête sur ces plaintes; le transporteur n'a cependant donné suite à aucune d'entre elles.

Je vais continuer de surveiller cette situation de près et reprendrai mes enquêtes habituelles dès que possible.

Plaintes reçues – Air Canada*

	2002	2003
Jan	174	71
Fév	139	76
Mar	115	57
Avr	121	42
Mai	104	38
Juin	74	26
	727	310



* Incluant Air Canada / Tango / Zip / Jetz



RECOMMANDATIONS

1. L'industrie du voyage devrait veiller à ce que les montants versés à l'avance par les consommateurs soient protégés

La situation actuelle de l'industrie aérienne, plus particulièrement après la faillite de Canada 3000 à la fin de 2001, soulève des inquiétudes chez les consommateurs, qui souhaiteraient qu'on leur garantisse que, si le transporteur aérien qu'ils utilisent cesse ses activités, ils pourront soit voyager avec un autre transporteur, soit se faire rembourser et éviter ainsi de perdre de l'argent durement gagné.

Il y a de nombreuses années déjà, les compagnies aériennes ont commencé à offrir des tarifs très réduits aux clients qui payaient leur voyage à l'avance. Cette pratique est l'un des très rares cas où un service est payé quelques semaines avant la livraison.

Cela n'a jamais posé de problème quand la situation financière des compagnies aériennes était stable, mais les consommateurs ont pris conscience du risque quand Air Canada a demandé à être mise à l'abri de ses créanciers le 1^{er} avril dernier. Trois provinces canadiennes, soit l'Ontario, le Québec et la Colombie-Britannique, ont adopté un plan pour dédommager les passagers en cas de faillite d'un transporteur. Malgré cela, ces plans ne couvrent pas nécessairement tous les billets. Ainsi, au Québec et en Ontario, ce plan ne protège

que les billets vendus par l'entremise d'une agence de voyage ou d'un voyageur autorisé dans la province.

Théoriquement, le consommateur qui s'est procuré un billet par l'entremise d'un agent de voyage agréé par l'IATA en Ontario, au Québec ou en Colombie-Britannique devrait être remboursé. Toutefois, si le billet est acheté directement de la compagnie aérienne, rien ne garantit que cette dernière sera en mesure de rembourser le montant total si elle fait faillite.

Un sujet encore plus préoccupant est le fait que, afin de tenter de réduire leurs coûts de distribution, les compagnies aériennes encouragent les consommateurs à éviter les agents de voyage en proposant des prix très réduits exclusivement aux clients qui utilisent le site Web de la compagnie.

Qui plus est, j'ai été informée que la faillite de Canada 3000 avait forcé l'Ontario et le Québec à puiser largement dans leurs fonds. Il n'est donc pas certain que ces fonds puissent assurer une protection adéquate des consommateurs advenant la faillite d'une autre compagnie aérienne de taille comparable ou plus importante.

À mon avis, si l'industrie aérienne ne veut pas perdre la confiance des consommateurs, il est essentiel que tous les acteurs, c'est-à-dire les compagnies aériennes et les associations connexes, les agents de voyage et les voyagistes, se mettent à la tâche pour tenter de trouver une solution à ce problème le plus rapidement possible, du moins avant qu'un autre transporteur fasse faillite et que des consommateurs y perdent leur argent.

2. Les transporteurs aériens devraient préciser quelle est leur responsabilité dans les cas où les choses tournent mal

Je suis également préoccupée par les exploitants canadiens de vols d'affrètement dont la tendance – encore faible mais qui prend de l'ampleur – est de nier leur responsabilité à l'égard des problèmes qui surviennent entre l'enregistrement des voyageurs et la récupération des bagages, une période pendant laquelle il appartient au transporteur de veiller sur les passagers et les bagages. Les exploitants essaient dans bien des cas de refiler la plainte au voyagiste qui, lui, la renvoie au transporteur aérien, laissant ainsi le passager en plan et sans recours.

Cette situation est déjà inadmissible lorsque ce genre de problème touche un vol affrété, mais elle est encore plus choquante lorsque le transporteur en question exploite en fait un service aérien régulier, mais a décidé de vendre son produit par l'entremise d'un voyagiste.

J'estime que les transporteurs, que ce soit des exploitants de vols affrétés ou non, doivent reconnaître de façon explicite dans leur tarif leur responsabilité à l'égard des problèmes qui surviennent pendant que les passagers et leurs biens se trouvent sous leur responsabilité. Ils devraient faire en sorte de s'assurer que les plaintes liées à de tels problèmes soient traitées rapidement et de façon satisfaisante.