

Office
des transports
du Canada



Canadian
Transportation
Agency

Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien Juillet à décembre 2003



Disponible sur supports multiples

Canada

© Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada 2003
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0-662-68183-2
N° de catalogue TT2-1/2003-2

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur supports multiples 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 des vignettes



Les roses = pratique commerciale exemplaire

Les épines = pratique commerciale laissant à désirer

Avertissement : Les données figurant dans ce rapport peuvent différer de celles d'autres rapports. Ces différences sont attribuables à la nature dynamique de la banque de données sur les plaintes, qui présente les plaintes selon la situation courante du dossier.

Office
des transports
du Canada



Canadian
Transportation
Agency

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

Août 2004

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

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour la période allant du 1^{er} juillet au 31 décembre 2003.

La commissaire,

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

Liette Lacroix Kenniff
Commissaire

p.j.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Canada

Table des matières

Message de la commissaire	1
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	
Plaintes contre Air Canada	9
Plaintes contre les transporteurs canadiens	11
Canadian Western Airlines et la protection des paiements anticipés	13
Plaintes contre les transporteurs étrangers	14
Autres faits intéressants sur la période de juillet à décembre 2003	17
Sujets des plaintes	18
Sujets des plaintes – tous les transporteurs	20
Sujets des plaintes – Air Canada	20
Sujets des plaintes – Air Transat	21
Sujets des plaintes – Jetsgo	22
Sujets des plaintes – Skyservice	23
Qualité du service – tous les transporteurs	23
Vols perturbés – tous les transporteurs	24
Billetterie – tous les transporteurs	24
Bagages – tous les transporteurs	25
Réservations – tous les transporteurs	25
Ce que voulaient les plaignants	26
Réparations demandées	27
Des résultats pour les Canadiens	28
Niveau de satisfaction	28
Plaintes par province, territoire ou autre	29
Air Canada et la <i>Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies</i>	31
Recommandations	33

Message de la commissaire

« C'était la meilleure des époques, et la pire [...]. » Ces mots sur lesquels commence le roman *Un conte de deux villes* de Charles Dickens résument parfaitement la situation de l'industrie aérienne mondiale en 2003, même si la conquête du ciel n'était encore pour l'homme qu'un rêve lointain à l'époque où ils ont été écrits.

En effet, d'un côté, les soldes de places et les nouveaux tarifs de vente par Internet se multiplient et les tarifs aériens sont plus bas que jamais. Avec l'expansion des activités de nombreux petits transporteurs, qui étendent leurs services à de nouveaux marchés, les voyageurs semblent avoir un choix sans cesse croissant de transporteurs aériens. Et, 100 ans après que les frères Wright se soient envolés pour la première fois dans leur Flyer, une machine fragile et peu stable, les améliorations survenues dans le domaine de la conception et de la construction des aéronefs ont fait de l'avion l'un des moyens de transport public les plus sûrs.

De l'autre, de nombreux grands transporteurs aériens partout au monde, y compris notre plus important transporteur, Air Canada, se trouvent dans une situation financière pour le moins difficile. Des noms comme Swissair et Sabena ont disparu du marché, plusieurs grands transporteurs américains sont sous la protection de la loi sur les faillites, alors qu'ici au Canada, le 1^{er} avril 2003, à l'étonnement général, Air Canada se voyait placé sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. Pendant ce temps, les événements tragiques du 11 septembre 2001, date qui restera gravée dans nos mémoires, conjugués aux répercussions de la guerre en Iraq et du conflit en Afghanistan, ont affaibli la confiance des consommateurs à l'égard de la sécurité du transport aérien à un degré suffisant pour que nombre d'entre eux continuent de l'éviter.

Il est difficile pour le moment de prédire ce qui attend l'industrie, que ce soit à court ou à long terme, mais il semble bien qu'elle ait subi un changement fondamental et que, dans l'ensemble, l'avenir soit aux transporteurs proposant des services « super-économiques ». Les compagnies aériennes classiques offrant un service complet seront probablement peu nombreuses à survivre telles quelles.

Ces bouleversements ont en outre amené un changement des attentes des clients, changement qui semble être l'une des raisons de la baisse du nombre de plaintes que j'ai reçues en 2003 comparativement aux années précédentes. Des

passagers qui n'ont à peu près aucune illusion quant au niveau de service auquel ils peuvent s'attendre sont moins susceptibles de se plaindre.

Cela dit, le transport aérien demeure une industrie fondée sur le service et les passagers conservent certaines attentes raisonnables à l'égard de ce service. Ainsi, ils s'attendent :

- à ce que les vols partent et arrivent à peu près à l'heure prévue;
- à être transportés à la destination choisie de façon relativement confortable;
- à ce que les bagages enregistrés au départ leur soient remis à destination, à peu près dans le même état que celui dans lequel ils ont été confiés au personnel de la compagnie aérienne;
- à ce qu'ils obtiennent vraiment les prestations pour lesquelles ils ont payé des frais supplémentaires, comme le privilège d'un siège réservé ou un surclassement;
- à être traités de façon courtoise et professionnelle par le personnel de la compagnie aérienne, tant au sol qu'à bord de l'avion;
- à ce que, lors d'anomalies d'exploitation, qui arrivent inévitablement de temps à autre, le personnel de la ligne aérienne les tienne au courant de la situation, règle les problèmes et les plaintes subséquentes rapidement et de façon satisfaisante.

Autrement dit, malgré la tendance à la baisse des prix et du niveau de service, la satisfaction du client demeure la clé du succès.

Certains transporteurs n'ont pas de difficulté à répondre à ces attentes, alors que d'autres semblent avoir du mal à y parvenir. Un coup d'oeil rapide aux chiffres figurant dans ce septième rapport révèle que le nombre de plaintes reçues à l'endroit de certains transporteurs est beaucoup plus faible que ce à quoi on aurait pu s'attendre compte tenu de leur part du marché et vice versa. Si certains transporteurs s'améliorent à cet égard, pour d'autres, c'est le contraire. Fait intéressant, de façon générale, les transporteurs qui réussissent le mieux sur le plan financier sont également ceux qui font invariablement l'objet du nombre de plaintes le plus faible.

À mon avis, on ne peut en tirer qu'une seule conclusion : pour réussir dans l'industrie aérienne, il faut donner priorité aux intérêts du client. Pourtant, je continue de recevoir plainte après plainte au sujet de transporteurs qui :

- ne semblent pas sentir le besoin de respecter leurs horaires;
- tentent constamment d'échapper à leur obligation de compenser les clients de façon équitable, lorsqu'ils endommagent ou égarent leur bagage;
- refusent d'assumer la responsabilité des objets de valeur ou fragiles qu'ils acceptent de transporter en pleine connaissance de cause, sans avoir prévenu le client au préalable;
- ne se donnent pas la peine de tenir les passagers au courant de la situation lorsque le retard d'un départ se prolonge pendant des heures, voire des jours dans certains cas;
- forcent les passagers à demeurer à bord d'un appareil cloué au sol pendant de longues attentes, sans leur offrir de boissons, de nourriture ou même de prendre un peu d'air frais;
- considèrent qu'il revient aux clients d'assumer la responsabilité financière des problèmes liés à la chaîne de distribution des billets;
- s'attendent à ce que leurs clients assument le risque découlant de leur situation financière incertaine en les faisant payer leurs billets à l'avance sans en garantir le remboursement en cas de faillite.

Les gouvernements ne sont pas à l'abri de tout blâme dans cet état de choses.
Au Canada :

- on tolère la publicité dans laquelle on omet de mentionner le prix réel des billets, ce qui rend la comparaison des prix difficile et entraîne de mauvaises surprises lorsque le prix total de l'achat est dévoilé;
- seules trois des provinces et territoires canadiens ont en place des programmes pour protéger les consommateurs contre l'éventualité de la faillite d'une agence ou d'un grossiste. Dans deux de ces programmes, le niveau de protection est moindre que la valeur des billets, et le coût de cette protection est assumé par le consommateur;

- les transporteurs encouragent les ventes directes pour améliorer leur chiffre d'affaires, mais rien n'a encore été fait, même dans les provinces où il existe un programme de protection des paiements anticipés, pour veiller à ce que ces ventes soient assorties du même degré de protection que celles effectuées par l'entremise d'un agent de voyage;
- la plupart des transporteurs canadiens n'offrent aucune compensation pour refus d'embarquement à cause de surventes et, ceux qui le font, offrent des compensations bien inférieures aux normes internationales;
- notre principal transporteur a réduit le dédommagement accordé aux passagers victimes de refus d'embarquement pour cause de surventes;
- le financement temporaire de programmes, tels que celui du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et d'autres initiatives de protection des voyageurs, a été réduit et il n'y a aucun financement permanent prévu.

Les choses ont beaucoup évolué dans les 100 dernières années, depuis ce premier vol à Kitty Hawk, en Caroline du Nord. Mais il reste beaucoup à faire pour que l'expérience du voyage en avion se passe agréablement et sans anicroche. Je continuerai de préconiser des réformes axées sur le service aux clients, et de relever les domaines au sein de l'industrie et dans des contextes législatifs où des changements positifs contribueraient à améliorer les prestations, la protection et les compensations offertes aux voyageurs.



Liette Lacroix Kenniff
Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien du Canada

Introduction

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé le 5 juillet 2000. 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 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 de ces modes de transport pour les personnes ayant une déficience. Alors que l'Office est doté de pouvoirs et de droits d'une cour supérieure qui lui permettent de rendre des décisions exécutoires, la commissaire, elle, n'a 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 que la commissaire aurait constaté dans l'industrie du transport aérien.

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 qui exploitent des vols internationaux en provenance ou à destination du Canada exercent leurs activités dans un contexte un peu plus restrictif, étant tenus de respecter les lois canadiennes et un certain nombre d'accords bilatéraux de transport aérien et les conventions de l'Organisation de l'aviation civile internationale. Les transporteurs internationaux jouissent cependant d'une certaine 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 au moins l'indemniser conformément aux règles concernant la perte de bagages stipulées dans les conventions de l'Organisation de l'aviation civile internationale. 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 plupart des plaintes adressées à la commissaire concernent la qualité des services fournis par les transporteurs aériens, la manutention des bagages et les vols perturbés.

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

plaintes de niveau I requiert peu d'intervention de la part du personnel du Bureau du commissaire.

Si une plainte n'est pas traitée par le transporteur dans le délai prévu ou n'est pas réglée à la satisfaction du plaignant, elle sera renvoyée au personnel supérieur du Bureau du commissaire 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).

On peut 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 ont répondu à un total de 3 640 appels entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 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 donne également accès à des publications et des liens utiles avec le secteur du transport aérien, y compris les

numéros de téléphone et de télécopieur et les adresses des représentants du service à la clientèle de divers transporteurs canadiens.

Analyse des plaintes

Dans mon dernier rapport, qui portait sur la période allant du 1^{er} janvier au 30 juin 2003, j'ai signalé une diminution du nombre de plaintes déposées (615) comparativement aux six mois précédents (731). Cette tendance à la baisse s'est poursuivie pendant la deuxième moitié de l'année, où le nombre total de plaintes est descendu à 443. Ainsi, j'ai reçu 1 058 plaintes en 2003 par rapport à 1 770 en 2002.

Le nombre des problèmes soulevés dans les plaintes reçues continue toutefois d'augmenter, avec 2 558 problèmes en 2003, dont 1 230 dans la deuxième moitié de l'année.

Plaintes contre Air Canada

La diminution du nombre de plaintes reçues s'explique de nouveau en grande partie par une baisse du nombre de plaintes visant Air Canada après que les tribunaux aient eu placé le transporteur, à sa demande, sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, le 1^{er} avril 2003. Le nombre de plaintes est passé de 1 128 en 2002 à 486 en 2003, soit une réduction d'environ 56,9 %.

Autre indication de l'incidence de l'ordonnance du tribunal : au cours des trois premiers mois de 2003, j'ai reçu 204 plaintes contre Air Canada, soit une moyenne de 68 par mois, alors que pendant les neuf derniers mois, soit après l'ordonnance du tribunal, ce nombre a été de 282, soit une moyenne de 31,3 par mois.

Plaintes contre Air Canada*		
	2002	2003
Janvier	174	71
Février	140	76
Mars	115	57
Avril	121	42
Mai	106	38
Juin	76	26
Juillet	62	30

Août	72	34
Septembre	70	31
Octobre	69	27
Novembre	66	23
Décembre	57	31
Total	1 128	486

*Dans ce rapport, sauf indication contraire, toute mention d'Air Canada comprend également toutes ses sociétés affiliées, c'est-à-dire Zip, Jazz, Jetz et Tango.

Comme je l'ai mentionné dans mon dernier rapport, il nous est impossible de dire avec certitude pour quelle raison les plaintes contre Air Canada sont moins nombreuses. Peut-être que les voyageurs ont l'impression qu'il est inutile de déposer une plainte contre une compagnie menacée par la faillite et sous la protection des tribunaux ou que, par compassion, ils ne veulent pas ajouter aux difficultés d'Air Canada ou encore, que la compagnie a amélioré sa façon de traiter ses clients et de réagir aux plaintes. Probablement, toutes ces raisons réunies.

NOTRE AGENT, VOTRE PROBLÈME

Le 6 février 2003, la cliente a acheté quatre billets aller-retour Toronto-Londres sur Air Canada auprès de l'agence Yorkland Travel. Le départ était prévu le 26 juin 2003, le retour, le 29 août 2003. En juin, elle a communiqué avec Air Canada qui l'a informée qu'étant donné que Yorkland Travel n'avait pas déposé son paiement avant de déclarer faillite, ses billets n'étaient pas valides et ses réservations avaient été annulées. 🙄

La plaignante s'est adressée au Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, qui lui a suggéré de déposer une plainte auprès du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. À la suite de l'intervention de la Division des enquêtes sur les plaintes, Air Canada a accepté de rembourser les billets inutilisés. Le 3 septembre 2003, la plaignante a communiqué avec le Bureau pour l'informer qu'elle avait reçu un chèque de 4 629 \$ d'Air Canada et le remercier sincèrement d'être intervenu en sa faveur. 🙏

Plaintes contre les transporteurs canadiens

Le nombre de plaintes déposées contre les autres transporteurs canadiens a également diminué, passant de 170 pendant la première moitié de l'année à 144 pendant la deuxième. Ces chiffres sont cependant supérieurs à celui de la deuxième moitié de 2002, période pendant laquelle nous avons reçu 123 plaintes visant ces transporteurs.

Plaintes contre Air Canada par rapport aux autres transporteurs canadiens			
	Air Canada	Autres transporteurs canadiens	Plaintes visant Air Canada en % des plaintes contre les transporteurs canadiens
Juillet à décembre 2003	176	144	55,0 %
Janvier à juin 2003	310	170	64,6 %
Juillet à décembre 2002	389	123	76,0 %

J'ai le plaisir d'annoncer que j'avais reçu moins de plaintes à l'encontre d'Air Transat et de Skyservice pendant la deuxième moitié de 2003 que pendant la première et, qu'en général, ces deux transporteurs semblent répondre de manière plus positive aux plaintes qu'ils reçoivent.

Le nombre de plaintes reçues contre Air Transat est passé de 64 pendant la première moitié de l'année à 43 pendant la deuxième. Toutefois, sa part du total des plaintes reçues à l'encontre des transporteurs canadiens est demeurée à peu près la même, soit 13,4 %.

Pour ce qui est du nombre de plaintes reçues à l'encontre de Skyservice, il est passé de 58 à 25, et sa part du total des plaintes présentées contre les transporteurs canadiens est passée de 12,1 % à 7,8 %.

Malheureusement, bien que relativement faible, le nombre de plaintes déposées auprès du Bureau contre Jetsgo a continué d'augmenter, tant en nombre qu'en pourcentage du total des plaintes, au fil de l'expansion des activités de la compagnie. Pendant les six premiers mois de 2003, nous avons reçu 19 plaintes contre Jetsgo, soit 4 % de l'ensemble des plaintes visant les transporteurs canadiens. Durant la deuxième moitié de l'année, le nombre était passé à 27 et le pourcentage à 8,4 %. La façon dont Jetsgo traite les plaintes qu'elle reçoit est un autre point qui me préoccupe. Je souhaite mettre sur pied sous peu une

rencontre entre les dirigeants de Jetsgo et le personnel des plaintes pour discuter de ces préoccupations.

Je suis heureuse de constater que deux transporteurs, WestJet et Zoom, n'ont fait l'objet que d'une seule plainte chacun, soit une diminution de 5 pour WestJet et de 4 pour Zoom par rapport à la première moitié de l'année 2003. J'ai reçu 4 plaintes à l'endroit de Canjet (par rapport à une la dernière fois). Le nombre de plaintes reçues contre Air Canada Jazz, est passé de onze à six, alors que Zip, la filiale d'Air Canada offrant des tarifs réduits, n'a reçu qu'une seule plainte.

Plaintes contre les transporteurs canadiens		
	Janvier à juin 2003	Juillet à décembre 2003
Air Canada	310	176
Air Transat	64	43
Canadian Western Airlines	0	37
Jetsgo	19	27
Skyservice	58	25
Canjet	1	4
WestJet	6	1
Zoom	5	1
HMY	5	0
Autres	12	6
Total	480	320

NI CHAIR NI POISSON

L'introduction d'appareils à gabarit réduit sur un grand nombre de liaisons dites régionales a entraîné la création d'une nouvelle catégorie de bagages qui ne sont ni des bagages à main ni des bagages enregistrés. À cause de l'exiguïté de l'espace en cabine, les articles que les passagers auraient pu normalement garder avec eux sur un appareil de taille supérieure, sont saisis par le personnel à la porte de l'avion et placés en soute, dans une « aire d'entreposage

sécuritaire ». Les passagers les reprennent au sol, au moment du débarquement. Si les voyageurs considèrent qu'il s'agit là d'une forme d'enregistrement des bagages, les compagnies aériennes ne sont pas de cet avis et, de façon générale, n'appliquent pas les mêmes règles qu'aux bagages enregistrés au comptoir, en cas de perte ou de dommages.

C'est le cas de l'auteur d'une plainte, qui avait prévu apporter son ordinateur portable avec lui à bord de Bearskin Airlines sur un vol de Hamilton à Thunder Bay. Mais au moment de l'embarquement, le personnel de la compagnie aérienne lui a indiqué qu'il ne pouvait l'apporter à bord. Il a tenté de faire valoir que son ordinateur était fragile et qu'il préférait le garder avec lui, mais les employés insistèrent que son portable devait leur être confié, l'assurant qu'il serait rangé en toute sécurité dans un compartiment à bagages spécial situé à l'avant de l'avion. En fait, il ne l'était pas...

Une fois chez lui, le plaignant a constaté que l'écran de son ordinateur était fêlé. Il a demandé au transporteur de payer le remplacement de son écran mais le transporteur a refusé, déclarant qu'il n'était pas responsable des bagages à main et que, même si l'ordinateur avait été enregistré, il n'était pas responsable des objets fragiles. 🙄

Devant cette réponse qu'il jugeait inacceptable, le passager s'est adressé au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. La première intervention du personnel des enquêtes sur les plaintes auprès du transporteur a été infructueuse. La commissaire a jugé que, en refusant au passager de garder son portable avec lui, le transporteur en avait implicitement assumé la responsabilité. De l'avis de la commissaire, Bearskin Airlines ne pouvait donc nier sa responsabilité à l'égard des dommages subis pendant que l'ordinateur était sous sa bonne garde. À l'issue de nombreuses discussions avec les représentants de Bearskin Airlines, le transporteur a consenti à offrir un dédommagement partiel (500 \$), que le passager a accepté. 🙄

Canadian Western Airlines et la protection des paiements anticipés

Canadian Western Airlines, un petit transporteur de la Colombie-Britannique, a fait l'objet de 37 plaintes pendant la deuxième moitié de 2003. Ces plaintes découlaient du fait que le transporteur avait mis fin à ses activités en novembre 2003 sans préavis. Un certain nombre de passagers se sont ainsi trouvés en possession de billets prépayés, achetés dans bien des cas directement du transporteur, qui n'étaient plus valides. En fait, certains consommateurs avaient même acheté des livrets de billets, qui s'avéraient maintenant sans valeur.

La Colombie-Britannique est l'une des trois provinces au Canada dotées d'un programme de protection des voyageurs aériens dans les cas où le service prévu n'est pas fourni au consommateur, l'Ontario et le Québec étant les deux autres provinces. Cependant, dans tous les cas, ces programmes provinciaux ne protègent que les personnes qui ont acheté leur billet par l'entremise d'une agence de voyage accréditée par la province. Par conséquent, les personnes qui achètent leur billet directement du transporteur, tendance de plus en plus fréquente sur le marché actuel, ne sont pas admissibles aux fonds d'indemnisation provinciaux. Ainsi, lorsque j'ai transmis ces plaintes au Registrar Travel de la Colombie-Britannique, il m'a répondu ce qui suit :

« Veuillez prendre note que nous ne pouvons venir en aide aux consommateurs qui ont acheté leur billet directement de Canadian Western Airlines. Notre compétence s'étend à la province de la Colombie-Britannique et à l'application de la *Travel Agents Act* et du *Travel Agents Act Regulations*. Les consommateurs ont été aiguillés vers le bureau du ministère responsable de la délivrance d'une licence au transporteur en question et de la réglementation des activités de ce dernier puisque leur situation n'était pas de notre ressort. » [Traduction]

Il existe un programme fédéral ayant pour but de protéger les paiements anticipés des voyageurs aériens, mais il ne vise que les vols affrétés internationaux. Ce programme ne s'applique donc pas à la situation des clients de Canadian Western.

Dans mon dernier rapport, j'ai souligné le risque que pose l'augmentation des ventes directes de billets par les transporteurs. Comme le démontrent les difficultés entraînées par la cessation des activités de ce petit transporteur, la faillite d'un transporteur, même de petite envergure, peut avoir des répercussions considérables. Dans le contexte actuel, de nombreux transporteurs importants se trouvent dans une situation financière précaire et j'estime donc que ce problème est plus pressant que jamais et que l'industrie du voyage, dans son ensemble, doit prendre des mesures pour veiller à ce que les paiements anticipés des consommateurs soient protégés de façon adéquate, que leur billet ait été émis par une agence ou par le transporteur de façon électronique.

Plaintes contre les transporteurs étrangers

À l'inverse de la tendance à la baisse observée du côté des plaintes contre les transporteurs canadiens, le nombre de plaintes portées contre des transporteurs étrangers a légèrement augmenté pendant la deuxième moitié de l'année par rapport à la première, passant de 97 à 106.

Entre janvier et juin, Air France est le transporteur étranger qui a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes (15), suivi de United Airlines (6) et de British Airways (5). Pendant la deuxième moitié de l'année, British Airways a pris le premier rang avec 13 plaintes et Air France le deuxième, avec 10 plaintes.

Globalement, entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2003, j'ai reçu 25 plaintes au sujet d'Air France, 18 au sujet de British Airways, 11 à propos de Lufthansa et 10 concernant Kuwait Airlines. Les autres 139 plaintes étaient réparties entre environ 50 transporteurs de presque tous les coins du monde, la plupart n'ayant fait l'objet que d'une ou deux plaintes.

Plaintes contre les transporteurs étrangers		
	Janvier à juin 2003	Juillet à décembre 2003
British Airways	5	13
Air France	15	10
Lufthansa	4	7
Kuwait Airlines	4	6
Grupo TACA	2	6
US Airways	1	5
American Airlines	0	5
Aeroflot Russian Airlines	2	4
Alitalia	3	4
Northwest Airlines	1	4
Cubana	2	3
Delta	4	3
United Airlines	6	2
Air Comet Plus	4	0
Autres	44	34
Total	97	106

LA GOUTTE QUI FAIT DÉBORDER LE VASE

Le plaignant voyageait en classe affaire avec Mexicana Airlines sur un vol Mexico-Vancouver. Lorsqu'il est remonté dans l'appareil après une brève escale à Monterrey, il a constaté une fuite d'eau provenant du plafond au-dessus de son siège. Malheureusement, le personnel d'entretien n'a pu régler le problème. Comme l'avion était complet, tous les autres sièges étaient occupés et le passager ne pouvait pas prendre un vol plus tard. Il a donc dû endurer l'écoulement constant de la fuite d'eau jusqu'à Vancouver.

Une fois rentré chez lui, bien au sec, le voyageur a communiqué avec Mexicana Airlines pour demander un dédommagement pour la désagréable expérience qu'il avait vécue. Le transporteur lui a offert un bon de transport d'une valeur de 100 \$ US. 🙄

Visiblement déçu, il a demandé l'intervention de la commissaire. Mexicana Airlines a reconnu le manque de générosité de sa première offre et a augmenté la valeur du bon de transport à 850 \$ US. Le client s'est montré très satisfait des résultats et nous a indiqué qu'à son avis il n'aurait jamais pu obtenir ce dédommagement sans l'intervention du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. 🙏

Il est clair que les chiffres ne révèlent qu'une partie de la problématique du règlement des plaintes. Lorsque l'on traite avec des transporteurs étrangers, la communication n'est pas toujours facile, à cause du décalage horaire et des difficultés engendrées par les barrières linguistiques. Le personnel du Bureau des plaintes doit aussi composer avec des différences juridiques et culturelles qui peuvent entraver considérablement le règlement d'une plainte. Dans bien des pays, les transporteurs se soucient peu des modalités de transport énoncées dans leurs tarifs et ne semblent pas comprendre qu'ils doivent respecter les conditions du contrat qui les lie au passager.

Les plaignants canadiens qui tentent d'obtenir un dédommagement raisonnable auprès d'un transporteur étranger pour des raisons fondées, se retrouvent bien souvent dans une situation impossible. Dans bien des cas, les lettres demeurent sans réponse, ou encore, lorsqu'arrive la réponse, elle a souvent peu ou rien à voir avec la nature du problème soulevé. L'indemnisation qui leur est offerte, le cas échéant, est souvent de beaucoup inférieure à ce à quoi ils ont droit en vertu de la loi.

Le règlement de ces plaintes est parfois frustrant et parsemé d'embûches, exigeant la patience de Job. Mais la plupart du temps, les efforts et la persévérance des employés du Bureau du commissaire sont récompensés

lorsque le voyageur se voit finalement offrir une compensation raisonnable. Les vignettes qui accompagnent ce rapport en font la démonstration.

NOUS AIMERIONS VRAIMENT VOUS AIDER, MAIS...

Par courrier recommandé, le plaignant avait envoyé à sa famille aux îles Fidji quatre billets aller-retour pour le Canada sur Air Pacific. Les billets ne se sont jamais rendus. Lorsque le client s'est adressé à Air Pacific pour obtenir un remboursement, on l'a renvoyé à son agence de voyage. Il a tenté en vain d'expliquer à la compagnie aérienne que cela n'était pas possible puisque l'agence en question n'existait plus. 🙄

Devant le refus de la ligne aérienne de traiter sa demande, il s'en est remis au Bureau de la commissaire. Après avoir consulté le tarif d'Air Pacific, le personnel des enquêtes sur les plaintes a fait remarquer au transporteur que le plaignant s'était dûment conformé aux règles d'Air Pacific en ce qui concerne les billets perdus; qu'Air Pacific était donc tenu de verser le remboursement demandé; que le fait que l'agence de voyage qui avait vendu les billets avait fermé ses portes ne dégageait pas le transporteur de sa responsabilité.

Après force discussions et un délai considérable, Air Pacific a consenti à traiter le remboursement et a finalement émis un chèque de 3 553 \$ au plaignant, qui a témoigné sa reconnaissance au Bureau. 🙏

Autres faits intéressants sur la période de juillet à décembre 2003

- Sur l'ensemble des plaintes reçues, 74,7 % visaient sept transporteurs : Air Canada et ses sociétés affiliées, Air Transat, Canadian Western Airlines, Jetsgo, Skyservice, British Airways et Air France.

Sur les plaintes concernant des transporteurs canadiens :

- 176 (55,0 %) visaient Air Canada et ses sociétés affiliées; ce nombre était de 310 (64,6 %) dans mon dernier rapport;
- 43 (13,4 %) touchaient Air Transat, comparativement à 64 (13,3 %) dans mon dernier rapport;
- 27 (8,4 %) concernaient Jetsgo, comparativement à 19 (4,0 %) dans mon dernier rapport;
- 25 (7,8 %) visaient Skyservice, comparativement à 58 (12,1 %) dans mon dernier rapport.

Sur les plaintes concernant des transporteurs étrangers :

- 13 (12,3 %) touchaient British Airways, comparativement à 5 (5,2 %) dans mon rapport précédent;
- 10 (9,4 %) touchaient Air France, comparativement à 15 (15,5 %) dans mon rapport précédent.

Sujets des plaintes

Un total de 1 230 sujets ont été soulevés dans les 443 plaintes déposées auprès de mon Bureau pendant la période visée par ce rapport, soit un nombre moyen de sujets par plainte plus élevé que pour les deux périodes précédentes (1 328 sujets dans 615 plaintes entre janvier et juin 2003 et 1 257 sujets dans 734 plaintes entre juillet et décembre 2002).

La qualité du service continue d'être le principal sujet des plaintes, le pourcentage des plaintes à cet égard ayant augmenté au cours de la période visée par ce rapport. Viennent ensuite, mais assez loin derrière, les vols perturbés, la billetterie et les avaries de bagage. Voici les détails :

- La qualité du service faisait l'objet de 41,9 % des problèmes soulevés dans les plaintes, comparativement à 35,7 % dans mon dernier rapport.
- Les vols perturbés faisaient l'objet de 14,4 % des problèmes soulevés, comparativement à 18,9 % dans mon dernier rapport.
- Le pourcentage de problèmes liés à la billetterie a diminué légèrement, passant de 13,0 % à 12,2 %, une tendance positive qui semble vouloir se maintenir.
- Le pourcentage des problèmes touchant les avaries de bagages a légèrement baissé, passant à 11,8 % comparativement à 13,3 % dans mon dernier rapport.
- Le pourcentage des problèmes touchant les réservations, à 5 %, est resté le même.
- Le sujet du « refus de transport » a été soulevé un peu plus souvent, soit dans 4,2 % des cas par rapport à 2,6 %, tout comme le « refus d'embarquement », qui est passé de 2,1 % à 3,0 %.

LE CLIENT AVAIT TOUT PRÉVU, MAIS...

L'auteur de la plainte, nouvellement immigré au Canada, avait soigneusement planifié le voyage de sa fillette en Roumanie sur Czech Airlines. Comme elle n'avait que six ans et demi et devait voyager seule, il avait pris grand soin de veiller à ce qu'elle ait tous les documents de voyage nécessaires: un passeport roumain valide et une carte de résident canadien permanent, document essentiel à son retour au Canada. La période de validité des deux documents se prolongeait bien au-delà de la date prévue de son retour. Le client avait également payé un supplément garantissant l'attention particulière d'un agent de bord à l'aller et au retour. Toutefois, malgré toutes ces précautions, le voyage ne s'est pas déroulé tel que prévu.

Le trajet Montréal-Bucarest via Prague s'est effectué sans problème, mais il n'en a pas été de même pour le retour au Canada. Le jour où la fillette devait prendre son vol de retour, ses grands-parents l'ont accompagnée à l'aéroport de Bucarest. À leur stupéfaction, au moment de l'enregistrement, le personnel de Czech Airlines refuse d'accepter l'enfant parce que, selon eux, elle ne détient pas les documents nécessaires. On leur dit de revenir lorsque l'enfant aura obtenu le formulaire requis, soit la "fiche relative au droit d'établissement". 🙄

Les grands-parents communiquent avec l'ambassade canadienne et confirment que la carte de résident canadien permanent, document que la fillette avait en sa possession, avait remplacé la "fiche relative au droit d'établissement". Une fois ce renseignement transmis à Czech Airlines, l'enfant a pu revenir au Canada quelques jours plus tard.

Le père, estimant que sa fillette avait été traumatisée, considérait que cet incident témoignait d'un manquement sérieux aux droits des voyageurs. Le transporteur maintenait qu'il n'y avait eu ni discrimination ni abus puisque son personnel n'était pas au courant des nouvelles procédures et craignait que la petite n'éprouve des difficultés lors de sa correspondance à Prague.

À la suite de l'intervention du personnel des enquêtes sur les plaintes, un représentant de Czech Airlines au Canada a rencontré le père de la fillette et lui a offert, ainsi qu'à son épouse et à sa fille, trois billets aller-retour entre Montréal et Bucarest. Le plaignant a accepté cette offre, puis écrit à la commissaire pour la remercier, mentionnant qu'il n'aurait pu obtenir de dédommagement sans son aide. 🙏

Sujets des plaintes – tous les transporteurs		
	Janvier à juin 2003	Juillet à décembre 2003
Qualité du service	474 - 35,7 %	515 - 41,9 %
Vols perturbés	251 - 18,9 %	177 - 14,4 %
Billetterie	172 - 13,0 %	150 - 12,2 %
Bagages	176 - 13,3 %	145 - 11,8 %
Réservations	66 - 5,0 %	61 - 5,0 %
Refus de transport	34 - 2,6 %	52 - 4,2 %
Refus d'embarquement	28 - 2,1 %	37 - 3,0 %
Sécurité	51 - 3,8 %	35 - 2,8 %
Programme pour grands voyageurs	39 - 2,9 %	28 - 2,3 %
Mineurs non accompagnés	3 - 0,2 %	9 - 0,7 %
Prix du billet	22 - 1,7 %	7 - 0,6 %
Autres	12- 0,9 %	14 - 1,1 %

Le tableau ci-dessus reflète dans une large mesure les sujets des plaintes présentées contre les grands transporteurs canadiens. On note toutefois quelques différences entre les transporteurs.

Sujets des plaintes – Air Canada juillet à décembre 2003		
Qualité du service	214	44,7 %
Vols perturbés	70	14,6 %
Bagages	62	12,9 %
Billetterie	42	8,8 %
Programme pour grands voyageurs	24	5,0 %
Réservations	21	4,4 %
Refus d'embarquement	20	4,2 %

Refus de transport	14	2,9 %
Autres	12	2,5 %
Total	479	

Sujets des plaintes – Air Transat juillet à décembre 2003		
Qualité du service	68	48,2 %
Vols perturbés	24	17,0 %
Réservations	12	8,5 %
Bagages	9	6,4 %
Sécurité	9	6,4 %
Billetterie	8	5,7 %
Refus de transport	5	3,5 %
Refus d'embarquement	3	2,1 %
Autres	3	2,1 %
Total	141	

PARTIRA, PARTIRA PAS

La plaignante et son compagnon devaient prendre un vol d'Air Transat de Toronto au Costa Rica, où ils se rendaient en vacances. Toutefois, au comptoir d'enregistrement de l'aéroport, on refuse le voyageur parce que son passeport canadien expirait dans moins de six mois. Le transporteur avait fondé cette décision sur les renseignements figurant dans un système d'information automatisé qui renseigne les transporteurs sur les conditions d'admission de la plupart des pays. Ces informations sont tenues à jour par l'Association du transport aérien international (IATA). Air Transat ajouta que le passager pourrait voyager s'il pouvait produire son certificat de naissance canadien.

Le passager téléphone de toute urgence à sa mère lui demandant d'apporter son certificat de naissance à l'aéroport, ce qu'elle a fait, mais cinq minutes trop tard : le vol part sans eux. La plaignante aurait pu partir mais a décidé d'attendre son ami, décision logique, supposant qu'ils pourraient poursuivre leur voyage ensemble, une fois le problème réglé.

Un appel à l'ambassade du Costa Rica à Ottawa a permis aux voyageurs d'établir rapidement que ce pays n'imposait pas de période de validité de six mois sur les passeports canadiens. Qui plus est, on leur confirme que pour des citoyens canadiens, un permis de conduire valide suffit pour entrer au pays.

Les voyageurs contrariés, à juste titre, retournent au comptoir d'enregistrement, où le personnel admet avoir commis une erreur et accepte de fournir le transport à l'ami de la plaignante sans frais sur une autre ligne aérienne. Toutefois, comme la plaignante n'avait pas été visée par ce refus de transport et que son billet était non remboursable, le transporteur a refusé de prendre des dispositions semblables à son égard. Pour éviter de perdre ses vacances, elle se résigne à acheter un autre billet au coût de 682 \$. 🤔

Mais ces voyageurs n'étaient malheureusement pas au bout de leurs peines. Enfin arrivés au Costa Rica, ils doivent déboursier 31 \$ US pour le transport entre l'aéroport et leur hôtel, où ils découvrent que le voyageur n'avait pas été informé de leur retard et avait annulé leur réservation. Le temps de régler tous leurs problèmes, ils avaient perdu deux précieux jours de leurs vacances.

À son retour au Canada, la plaignante demande une indemnisation à Air Transat pour les frais supplémentaires occasionnés par l'erreur commise par le transporteur. Sa demande rejetée, elle s'adresse au Bureau du commissaire. Au cours d'une longue enquête, la commissaire a fait remarquer à Air Transat que, même si le transporteur avait pleinement le droit d'utiliser le système informatisé de l'IATA pour vérifier les critères d'admission des différents pays, il ne pouvait transférer aux passagers la responsabilité des erreurs que contient ce système.

Plus d'un an après, tout en maintenant qu'elle n'acceptait aucune responsabilité dans cette affaire, Air Transat offrait à la passagère un bon de transport d'une valeur de 700 \$. La cliente s'est dite satisfaite et la commissaire a enjoint le transporteur de signaler l'erreur à l'IATA. 🤝

Sujets des plaintes – Jetsgo juillet à décembre 2003		
Qualité du service	42	45,7 %
Vols perturbés	10	10,9 %
Sécurité	9	9,8 %
Bagages	8	8,7 %
Billetterie	7	7,6 %

Refus de transport	5	5,4 %
Mineurs non accompagnés	5	5,4 %
Réservations	3	3,3 %
Autres	3	3,3 %
Total	92	

Sujets des plaintes – Skyservice juillet à décembre 2003		
Qualité du service	34	47,2 %
Vols perturbés	19	26,4 %
Bagages	11	15,3 %
Billetterie	4	5,6 %
Réservations	2	2,8 %
Autres	2	2,8 %
Total	72	

Pour plus de précisions sur les divers sujets des plaintes, les tableaux qui suivent présentent les questions soulevées par rapport à chacun.

Qualité du service – tous les transporteurs juillet à décembre 2003		
Manque de communication	123	23,9 %
Traitement de la plainte par le transporteur	119	23,1 %
Attitude	106	20,6 %
File d'attente/Attente	63	12,2 %
Délais au téléphone	41	8,0 %
Repas	21	4,1 %
Équipement	19	3,7 %
Autres	23	4,5 %

Total	515	
--------------	------------	--

Vols perturbés – tous les transporteurs juillet à décembre 2003		
Retards	78	44,1 %
Annulations	53	29,9 %
Horaires modifiés	41	23,2 %
Autres	5	2,8 %
Total	177	

Billetterie – tous les transporteurs juillet à décembre 2003		
Remboursements	95	63,3 %
Frais (droits/pénalités)	23	15,3 %
Restrictions	12	8,0 %
Autres	20	13,3 %
Total	150	

UN BILLET POUR LE PRIX DE DEUX

La commissaire reçoit de nombreuses plaintes liées à la perte de billets. La situation décrite ici met en relief le genre de difficultés particulières qui se posent lorsque les billets perdus sont émis par un transporteur étranger.

La plaignante, une dame âgée, avait acheté un billet aller-retour de Vancouver à New-Delhi avec correspondance à Londres (Heathrow) sur Air India. Les vols à destination et en provenance d'Heathrow étaient des vols d'Air Canada, ceux entre l'Angleterre et l'Inde, des vols d'Air India.

L'aller s'est déroulé sans incident. Au retour, toutefois, la passagère a perdu son billet à l'aéroport d'Heathrow avant de s'enregistrer sur le vol d'Air Canada. Ne sachant trop à qui s'adresser pour obtenir de l'aide, elle s'est tournée vers le personnel d'Air Canada puisqu'elle devait rentrer au Canada avec eux. Comme le billet original avait été émis par Air India, le personnel d'Air Canada a suivi la consigne en référant la passagère au comptoir d'Air India qui seule pouvait ré-

émettre le billet perdu. La vieille dame ne se sentant pas la force de refaire le long trajet jusqu'au comptoir d'Air India, a décidé d'acheter un nouveau billet Air Canada pour rentrer à Vancouver au coût de 558 £ ou 1 259 \$.

À son retour au Canada, la plaignante s'est adressée aux deux transporteurs pour tenter d'obtenir le remboursement de son deuxième billet. N'ayant obtenu aucune réponse, elle a demandé l'aide du Bureau du commissaire. Le personnel des enquêtes sur les plaintes a confirmé que le premier billet n'avait pas été utilisé ni remboursé et a communiqué avec Air India pour demander le remboursement du deuxième billet acheté par la passagère. Air India a refusé toute indemnisation. 🙄

À la suite de longues négociations au cours desquelles le Bureau a fait remarquer à Air India que, en vertu des normes de l'Association du transport aérien international, la plupart des transporteurs remboursent les billets achetés en remplacement d'un billet perdu, Air India a fini par accepter de verser un remboursement partiel à la plaignante. Jugeant que cette offre n'était pas acceptable, la commissaire est intervenue personnellement auprès d'Air India. À l'issue de cette intervention, le coût intégral du nouveau billet a été remboursé à la passagère. 🙄

Bagages – tous les transporteurs juillet à décembre 2003		
Livraison tardive	61	42,1 %
Dommages	24	16,6 %
Perte	18	12,4 %
Vol	11	7,6 %
Excédent de poids	11	7,6 %
Autres	20	13,8 %
Total	145	

Réservations – tous les transporteurs juillet à décembre 2003		
Sièges réservés non disponibles	19	31,1 %
Annulation des réservations	15	24,6 %

Disponibilité des sièges	13	21,3 %
Autres	14	23,0 %
Total	61	

LA CROISIÈRE QUI FAILLIT TOMBER À L'EAU

Après avoir vérifié soigneusement les heures de départ et d'arrivée pour s'assurer qu'elle arriverait à temps pour rejoindre sa croisière à Vancouver, la plaignante a acheté un billet non remboursable en partance de Toronto sur Air Transat. Jouant de prudence, deux semaines avant le départ, elle reconfirme son vol par un coup de téléphone à Air Transat. Le matin du départ, elle téléphone de nouveau mais cette fois, on l'informe que l'heure de départ est changée : elle arrivera à Vancouver trop tard pour faire le transfert au port où son bateau de croisière partira sans elle!

La seule solution qui lui permette de sauver sa croisière, est d'acheter un billet aller simple d'un autre transporteur. À son retour, elle demande à Air Transat de lui rembourser le montant du nouveau billet, mais le transporteur refuse disant que les horaires ne sont pas garantis et qu'en vertu de ses règlements tarifaires le transporteur n'est pas responsable des frais accessoires découlant d'un changement d'horaire. 🙄

La plaignante a demandé à la Commissaire aux plaintes d'intervenir. Le personnel des enquêtes sur les plaintes n'arrivant pas à convaincre le transporteur d'offrir un remboursement même partiel à la cliente, la commissaire a rencontré des dirigeants d'Air Transat leur demandant de considérer les circonstances particulières de ce dossier. Air Transat a consenti à offrir à la plaignante un bon de transport de 311 \$, soit la valeur de la partie non utilisée de son billet. La plaignante s'est dite satisfaite et s'est empressée de remercier le Bureau du commissaire ajoutant qu'elle n'aurait jamais eu gain de cause sans cette intervention insistante auprès d'Air Transat. 🙏

Ce que voulaient les plaignants

Comme toujours, le type de règlement recherché par les auteurs des plaintes variait. Un grand nombre d'entre eux souhaitaient obtenir un remboursement, intégral ou partiel, de leur billet, alors que d'autres voulaient être dédommages pour des expériences désagréables ou des inconvénients. D'autres encore voulaient que l'on reconnaisse le bien-fondé de leur plainte et étaient tout à fait disposés à accepter un bon de transport ou un dédommagement des frais qu'ils avaient dû engager. Certains voulaient simplement obtenir une explication et des

excuses. Il va sans dire que certaines personnes voulaient obtenir plus d'une mesure de réparation.

Au cours de la période visée par ce rapport :

- 28 % des plaignants souhaitaient obtenir un dédommagement supplémentaire du transporteur, une diminution par rapport aux 34,3 % signalés dans mon rapport précédent;
- 24 % voulaient obtenir un remboursement du montant versé au transporteur; une augmentation comparativement à 19,3 % dans mon rapport précédent;
- seulement 12,2 % voulaient une explication, ce qui représente une baisse importante par rapport à la première moitié de l'année, où ce pourcentage était de 20,6 %.

Réparations demandées juillet à décembre 2003		
Dédommagement	198	28,0 %
Remboursement	170	24,0 %
Excuses	108	15,3 %
Explication	86	12,2 %
Milles aériens/bon de transport	68	9,6 %
Modification de la politique du transporteur	62	8,8 %
Modification de la réglementation	15	2,1 %
Total	707	

Des résultats pour les Canadiens

Le Bureau du commissaire a réglé 508 plaintes pendant la deuxième moitié de 2003. Sur ce nombre :

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

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.

De plus, 107 plaintes de niveau I sont passées au niveau II parce que les plaignants n'étaient pas satisfaits des résultats obtenus au premier niveau.

Voici les résultats globaux pour 2003 :

Un total de 1 226 plaintes ont été réglées. Sur ce nombre :

- 414 étaient des plaintes de niveau I;
- 617 étaient des plaintes de niveau II;
- 195 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, 218 plaintes de niveau I sont passées au niveau II parce que les plaignants n'étaient pas satisfaits des résultats obtenus au premier niveau.

Niveau de satisfaction

Sur les 680 plaintes de niveau I portées à l'attention du transporteur pour la première fois, 57,9 % ont été réglées à l'entière satisfaction du plaignant sans que nous ayons, mon bureau ou moi-même, à intervenir.

Toutefois, dans 437 cas, le plaignant n'a pas réussi à obtenir satisfaction. Dans un bon nombre de ces cas, l'auteur de la plainte avait tenté à plusieurs reprises

d'obtenir un règlement et avait épuisé tous les recours possibles auprès du transporteur. Ces cas exceptionnels sont ceux dans lesquels mon intervention peut bien souvent faire une différence appréciable.

Sur les 337 plaintes de niveau II qui ont été réglées entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2003, 150 plaignants se sont dits entièrement satisfaits et 48, partiellement satisfaits. Cela représente un pourcentage de réussite de 58,8 %.

Nous avons encore amélioré ce rendement entre le 1^{er} juillet et le 31 décembre 2003. En effet, sur 278 plaintes de niveau II réglées, 147 plaignants étaient entièrement satisfaits et 35 l'étaient partiellement, soit un niveau de satisfaction global de 65,5 %.

Pour l'ensemble de l'année, le degré de satisfaction à l'égard du règlement des plaintes de niveau II, fondé sur l'opinion des clients, s'établit à 61,8 %. Autrement dit, dans presque trois cas sur cinq, nous sommes parvenus à obtenir un meilleur résultat pour le plaignant que ce qu'il avait obtenu seul, même si le transporteur avait d'abord refusé tout dédommagement supplémentaire.

Cela ne veut pas dire que tous les plaignants ont obtenu exactement ce qu'ils désiraient. Loin de là. Dans certains cas, 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 passé comme prévu, même si certains problèmes sont survenus en cours de route.

Dans d'autres cas, notre enquête a révélé que le transporteur aérien s'était acquitté pleinement des obligations prévues dans son tarif et n'était pas disposé à en faire plus. Par exemple, les transporteurs internationaux s'en tiennent en général aux 20 \$ US par kilo auxquels est limitée leur responsabilité, en vertu de la *Convention de Varsovie*, pour les bagages égarés, indépendamment du coût de remplacement des articles perdus. De plus, tous se dégagent de toute responsabilité pour des dommages indirects, tels que des vacances gâchées et des occasions d'affaires manquées. Je ne peux dans ces cas les obliger à offrir une meilleure compensation, même si la demande semble raisonnable.

Plaintes par province, territoire ou autre juillet à décembre 2003	
Alberta	44
Colombie-Britannique	81
Manitoba	6
Nouveau-Brunswick	1

Terre-Neuve-et-Labrador	6
Nunavut	1
Nouvelle-Écosse	7
Ontario	197
Île-du-Prince-Édouard	2
Québec	39
Saskatchewan	6
États-Unis	22
International	21
Autres	10
Total	443

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

Le 1^{er} avril 2003, Air Canada, le plus important transporteur aérien du Canada, a été placé sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*.

Le juge James Farley de la Cour supérieure de l'Ontario a alors 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.

Avec l'accord d'Air Canada, je continue de lui acheminer les plaintes de niveau II. Je ne peux cependant intervenir directement auprès du transporteur pour traiter ces plaintes à moins que ce dernier n'accepte volontairement mon intervention, ce qu'il n'a pas fait jusqu'à maintenant.

Entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2003, j'ai acheminé 183 dossiers de plaintes de niveau II à Air Canada conformément à cette façon temporaire de procéder.

Nous avons analysé les réponses du transporteur à ces renvois : dans 38 cas, Air Canada a accru le niveau de compensation offert à l'auteur de la plainte; dans 96 cas, le transporteur est resté sur ses positions; dans 49 cas, mon bureau attendait toujours une réponse du transporteur.

À la fin de décembre 2003, la situation de ces 183 dossiers était la suivante :

- 24 des plaintes étaient en suspens; il s'agit de cas qui ont été acheminés à Air Canada et dans lesquels ni le plaignant ni moi-même ne sommes

satisfaits du règlement proposé jusqu'ici. L'enquête se poursuivra une fois que le transporteur cessera d'être sous la protection de la loi;

- 102 dossiers étaient toujours actifs et devaient être examinés par mon bureau;
- 57 dossiers avaient été fermés.

Sur les 57 cas qui avaient été réglés :

- 5 plaignants nous ont dit qu'ils étaient satisfaits du règlement obtenu;
- 6 n'étaient pas satisfaits du règlement, mais j'étais d'avis que toutes les mesures raisonnables avaient été prises et qu'il ne servait à rien de poursuivre;
- dans 46 cas, nous avons présumé que les plaignants étaient satisfaits après les avoir avisés que si nous n'avions pas de leurs nouvelles dans les 30 jours, nous supposerions qu'ils étaient satisfaits et fermerions leur dossier.

Je vais continuer de surveiller la situation d'Air Canada de près. J'ai l'intention de me pencher sur les dossiers en suspens dès que prendra fin la protection accordée au transporteur en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, même si ma capacité d'action pourrait être limitée par les conditions que le tribunal rattachera à la levée de la protection. Je reprendrai également à ce moment mes enquêtes habituelles à l'égard des plaintes déposées contre Air Canada, si, bien entendu, la fin de la protection a lieu avant la fin de mon mandat, le 30 septembre 2004.

Recommandations

1. Les transporteurs aériens devraient offrir un dédommagement adéquat aux passagers victimes de refus d'embarquement pour cause de survente

La survente est une pratique courante chez les compagnies aériennes. Elle vise à compenser le nombre élevé de voyageurs qui se désistent sans préavis et à favoriser l'utilisation maximale de la capacité des appareils. Lorsque la compagnie confirme un plus grand nombre de réservations qu'il n'y a de sièges à bord de l'avion, il arrive que certains voyageurs soient obligés de céder leur place, ce qu'on appelle le « refus d'embarquement ».

Aux États-Unis et au sein de la Communauté européenne, les transporteurs sont tenus, selon la réglementation, de suivre certaines procédures dans de tels cas pour veiller à ce que les passagers soient transportés à leur destination finale et qu'ils reçoivent un certain dédommagement pécuniaire.

Il n'existe pas de telle réglementation au Canada. Les transporteurs ne sont donc pas légalement tenus de verser un dédommagement pécuniaire aux voyageurs qui se voient refuser l'embarquement parce qu'il y a eu survente de sièges. Il appartient aux transporteurs d'établir leur propre politique à cet égard et de l'inclure dans leurs tarifs. Il n'existe donc pas de pratique uniforme, certains transporteurs versant jusqu'à 300 \$ en dédommagement, alors que d'autres ne versent rien du tout.

J'estime que les transporteurs aériens au Canada devraient être tenus d'offrir un dédommagement pécuniaire raisonnable aux voyageurs victimes de refus d'embarquement, parce que le transporteur a vendu plus de places qu'il n'y en a sur le vol.

2. Les crédits pour billet non utilisé devraient être attribués à la personne qui a acheté le billet

De nos jours, plusieurs catégories de billets d'avion ne sont pas remboursables. Néanmoins, dans la plupart des cas, le transporteur offre un crédit ou un bon de transport permettant au détenteur du billet d'utiliser le montant plus tard pour l'achat d'un autre billet. Le crédit prend habituellement la forme d'un bon libellé au nom du voyageur, sans tenir compte du fait que le billet a peut-être été acheté par une tierce personne.

Mon bureau reçoit des plaintes de parents qui se sont vu remettre des bons libellés au nom d'un jeune enfant. Comme il est impossible que l'enfant puisse

utiliser le bon dans le délai prescrit (habituellement un an), le bon n'a en fait aucune valeur pour le parent qui a acheté le billet.

Les voyages d'affaires en sont un autre exemple. Si le voyage est annulé et que le billet avait été acheté par l'employeur, ce dernier ne peut utiliser le crédit pour un autre voyage d'affaires puisque le bon est libellé au nom du voyageur et ne peut être modifié ni transféré.

On sait bien qu'un grand nombre de ces bons de transport sont oubliés au fond d'un tiroir et ne sont jamais utilisés. Cela expliquerait pourquoi certaines compagnies aériennes veillent à ce que leurs bons de transport aient une période de validité limitée, soient difficiles à utiliser et ne puissent servir qu'à un seul achat, c'est-à-dire que si le coût du nouveau billet est inférieur à la valeur du bon, la compagnie ne rembourse pas la différence. Ainsi, la compagnie aérienne y gagne, aux dépens du consommateur.

LE GROS BON SENS

Un organisme sans but lucratif a acheté un billet Toronto-Vancouver non remboursable sur un vol de Skyservice pour permettre à un « jeune de la rue » de rentrer chez lui. Le transporteur a par la suite changé l'heure du départ du vol. La nouvelle heure ne convenait plus puisqu'à la nouvelle heure de départ, le jeune se trouvait toujours en détention. L'organisme a donc dû annuler la réservation et a demandé un remboursement. Le transporteur a rejeté sa demande en indiquant que le billet n'était pas remboursable. 🌟

L'organisme s'est donc adressé à la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. La commissaire sait bien que les billets des transporteurs à faibles coûts sont en général non remboursables. Elle estime toutefois que lorsque le transporteur apporte un changement important au contrat de transport, un changement de nature à empêcher le voyageur de pouvoir prendre le vol en question, il devrait reconnaître qu'il n'a pas respecté ses obligations. Par conséquent, le Bureau a demandé à Skyservice de revoir sa décision en raison des circonstances particulières de ce cas.

Après discussions, le transporteur a consenti à rembourser une partie du coût du billet, mais sous forme de bon de transport pour utilisation ultérieure, mais libellé au nom du voyageur plutôt que de celui de l'organisme qui avait acheté le billet. 🌟

Il va sans dire que cette solution n'était pas acceptable aux yeux de l'organisme. La commissaire est en outre d'avis que les crédits et les remboursements de billets devraient, dans la plupart des cas, être accordés à la personne qui a acheté le billet plutôt qu'à celle dont le nom figure sur le billet. Elle est donc intervenue personnellement auprès de la direction du transporteur, à la suite de quoi Skyservice a convenu de verser un remboursement partiel à l'acheteur du billet et a émis un chèque de 150 \$ à l'organisme sans but lucratif. 🌟