



Office
des transports
du Canada

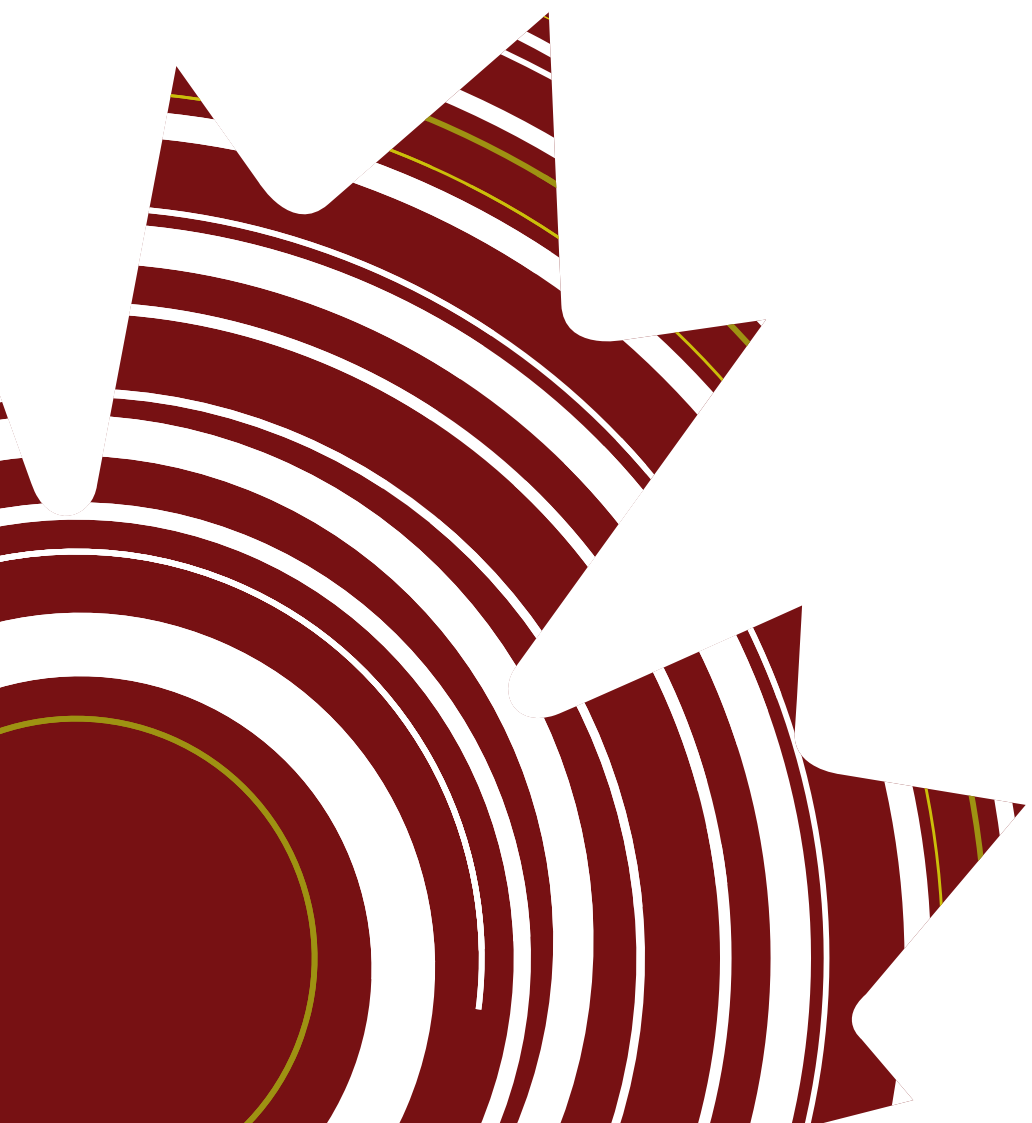
Canadian
Transportation
Agency

ProtectionPassagersAeriens.ca

Séances en personne - transcription

AirPassengerProtection.ca

Public Consultations - Transcripts



Canada 

Avertissement

Déclarations personnelles

Veillez noter que les commentaires exprimés par les participants lors des événements des consultations publiques sont considérés comme des déclarations personnelles et ne représentent pas la position officielle de l'Office des transports du Canada. Tous les participants ont eu l'option de faire une déclaration orale dans la langue officielle de leur choix. Les transcriptions sont enregistrées dans la langue officielle parlée.

Avis de confidentialité

Tous les participants ont été informés, au moment de l'inscription, que l'information partagée lors du processus de consultation publique formera une partie du record public et sera affiché sur le site Web de l'OTC en temps voulu. Ceci inclut l'information personnelle tels que les noms complets, les adresses courriels, postales, adresses de rues, les numéros de téléphone et télécopieur, etc. Ils ont été avisés de ne pas inclure dans leurs présentations toute information qu'ils ne voulaient pas rendre publique.

Exclusion de responsabilité

Ces transcriptions ont été générées par un service de transcription digital qui saisit les commentaires textuellement des fichiers audio enregistrés. La qualité de l'enregistrement audio dépend de plusieurs facteurs, incluant la proximité du participant au microphone, la prononciation de l'orateur et les limitations des dispositifs d'enregistrement. Tous ces facteurs ont fait en sorte qu'il existe des écarts dans l'enregistrement, qui sont indiqués dans les transcriptions comme commentaires "inaudibles". Ainsi, l'Office des transports du Canada n'est pas responsable de l'exactitude ou de la fiabilité du contenu des transcriptions.

Disclaimer

Personal statements:

Please note that participant comments expressed during the public consultations events are considered personal statements and do not represent the official position of the Canadian Transportation Agency. All participants were given the option to make their oral submission in the official language of their choice. The transcripts are recorded in the official language spoken.

Privacy notice:

All participants were informed at registration that information they shared during the public consultation process will form part of the public record and will be posted on the CTA's website in due course. This includes personal information, such as full names, email addresses, postal/street addresses, telephone and facsimile numbers, etc. They were advised not to include in their submission any information that they did not want to be published in the public record.

Accuracy disclaimer:

These transcripts were generated by a digital transcription service and capture comments verbatim from the audio recorded files. The quality of audio recording is dependent on a number of factors including the participant's proximity to the microphone, speaker's annunciation, and the limitations of recording devices. All of these factors resulted in some gaps in the recording which are indicated in the transcripts as "inaudible" comments. As such the Canadian Transportation Agency is not responsible for any reliance by the user on the accuracy or completeness of these transcripts.

Montréal

Le 27 juin 2018 / June 27, 2018

Séance de l'après midi/Afternoon Session

S1 00:28

Bonne après-midi. Je suis Scott Streiner, président et premier dirigeant de l'Office des transports du Canada, l'OTC. A mes côtés se trouve Liz Barker, vice-présidente de l'OTC. Nous sommes heureux de vous compter parmi nous pour discuter d'une question importante, celle de savoir ce qui devrait se trouver dans le nouveau règlement sur la protection des passagers aériens. We have translation services today, so for those of you who prefer to offer your remarks in English or pose questions, please feel free to do so in the official language of your choice. Because we're using translation services, we will ask all presenters and participants to use microphones in the course of the proceedings. Nous avons des services de traduction aujourd'hui et vous êtes invités de poser vos questions, de faire vos commentaires dans la langue officielle de votre choix. Pour cette raison, on vous demande d'utiliser les micros pendant vos interventions. Le transport aérien fait partie intégrante de la vie moderne. Les Canadiens, les Canadiennes, prennent l'avion pour rendre visite à leur famille et amis, visiter de nouveaux endroits, recevoir un traitement médical et mener des affaires. La plupart du temps, nos voyages aériens se déroulent comme prévu. Mais lorsque ce n'est pas le cas, l'expérience peut être très frustrante. Cette frustration provient en partie du fait que souvent, nous avons l'impression d'avoir peu de contrôle sur la situation. La frustration peut aussi provenir en partie du peu d'information qui nous est communiquée quant aux raisons des problèmes du vol ou du fait que nous connaissons mal nos droits ou que nous ne savons pas toujours vers qui nous tourner pour obtenir des explications ou le recours approprié. Le nouveau règlement sur la protection des passagers aériens contribuera à régler ces questions. Ce règlement exigera que les compagnies aériennes communiquent d'une façon directe et concise avec les passagers en ce qui concerne leurs droits et les recours dont ils peuvent se prévaloir. Le règlement établira également le nombre minimal de traitements auxquels vous être en droit de vous attendre de la part des compagnies aériennes si votre vol est annulé ou retardé, l'embarquement vous est refusé, vos bagages sont perdus ou endommagés, votre avion reste sur l'aire de trafic pour plus de trois heures ou si vous voyagez avec des enfants qui doivent être assis près de vous. De plus, le règlement prévoira les indemnités

minimales qui s'appliquent en cas de retard ou d'annulation de vol ou de refus d'embarquement qui relève du contrôle des compagnies aériennes, ainsi qu'en cas de perte ou d'endommagement des bagages. Finalement, grâce au règlement, les compagnies aériennes seront tenues d'établir des conditions de transport applicables pour le transport des instruments de musique. Le parlement a confié la tâche à l'OTC d'élaborer ce règlement. Nous sommes le plus ancien tribunal indépendant spécialisé et organisme de réglementation au Canada. L'Office a été établi en 1904 et nous prenons cette nouvelle responsabilité très au sérieux. Nous savons que les Canadiens et les Canadiennes se fient à l'efficacité du transport aérien. Nous savons qu'ils veulent s'exprimer au sujet de l'élaboration du contenu du nouveau règlement et nous savons aussi qu'ils souhaitent voir les nouvelles règles en place sans délai inutile. Nous recueillons les suggestions de tous les Canadiens, d'un océan à l'autre. C'est pour cette raison que nous sommes ici aujourd'hui et que nous avons tenu et nous allons tenir des séances de consultation publiques similaires dans sept autres villes, de Vancouver à Halifax. Sans oublier une séance d'appel à l'intention des personnes qui souhaitent communiquer leurs commentaires de vive voix mais qui ne sont pas en mesure de participer à l'une des séances en personne. Nous menons aussi des sondages dans les aéroports partout au pays et nous rencontrons des intervenants clés. Finalement, nous avons créé un site web dédié aux consultations à l'adresse : protectionpassagersaeriens.ca où vous trouverez un document de discussion, un questionnaire et un hyperlien servant à transmettre vos présentations écrites. Depuis le lancement de notre processus de consultation d'une durée de trois mois, le 28 mai, plus de 13 000 personnes ont visité le site web de consultation et plus de 2 500 ont rempli nos questionnaires et nos sondages. Ce niveau élevé de mobilisation est très encourageant et nous avons hâte d'entendre les commentaires de ceux et celles qui se déplacent pour nous rencontrer directement, y compris les personnes qui sont ici aujourd'hui. Une fois les consultations terminées à la fin d'août, nous examinerons l'ensemble des commentaires reçus et nous rédigerons l'ébauche du règlement pour ensuite obtenir les approbations qui sont requises à la fois de l'OTC et du cabinet. La vice-présidente et moi sommes ici surtout pour écouter vos points de vue et vos conseils. Une période de dix minutes a été allouée à chaque participant pour faire une présentation, après quoi Liz et moi aurons peut-être quelques questions à poser. Vous êtes libres évidemment de nous transmettre tout renseignement et toute suggestion qui vous semblent appropriés mais nous vous demandons les deux choses suivantes. Premièrement, souvenez-vous s'il vous plaît que les seuls domaines où l'OTC peut établir un règlement sont ceux où le Parlement lui a donné la compétence de le faire. Cette compétence s'étend à de nombreux

sujets mais il pourrait arriver que certains problèmes que vous aimeriez voir se régler au moyen du règlement se situent tout simplement hors de notre sphère de pouvoir. Deuxièmement, notre intention n'est pas de tenir de séance inutilement formelle mais nous voulons qu'elle se déroule dans le respect afin de permettre à tout le monde de communiquer ses idées et de participer à la conversation de façon constructive. Finalement, j'aimerais rappeler aux médias et aux autres participants dans la salle que tout enregistrement sera interdit une fois que j'aurai terminé de présenter ces observations préliminaires, c'est-à-dire plus ou moins maintenant. Donc merci beaucoup. S'il n'y a pas de questions, je voudrais inviter le premier présentateur, Jacob Charbonneau. Est-ce que Jacob est ici ? Jacob ? Ah oui, merci. Veuillez utiliser le micro ici. Bonjour, bienvenue.

S2 08:42

Bonjour, merci. Bonjour, je me présente : Jacob Charbonneau, cofondateur et PDG de Vol en retard Canada. La mission première de l'entreprise est de défendre les droits des passagers aériens en informant les consommateurs de leurs droits et en aidant les passagers, en aidant les voyageurs lésés à obtenir des compensations de façon facile, rapide et sans risques. Nous offrons un service clé en main à nos clients afin d'obtenir des compensations pour les passagers qui ont vécu un retard, une annulation ou un refus d'embarquement. Nous sommes heureux de pouvoir témoigner devant l'Office aujourd'hui, dans le cadre des audiences sur la réglementation suite à l'adoption du projet de loi C-49. Cette réglementation qui à terme deviendra la Charte canadienne du voyageur est définitivement un pas dans la bonne direction. Nous espérons que la voix des Canadiens sera prise en compte dans l'élaboration de ce nouveau règlement tant attendu au Canada. Le nouveau règlement découlant du projet de loi C-49 doit contenir des dispositions claires et sans équivoques afin de limiter les divergences d'interprétation, étant donné l'existence de zones grises. Ce règlement facilitera la tâche aux passagers désirant faire valoir leurs droits individuels et permettre de regagner la confiance des voyageurs. Nous vous présentons donc aujourd'hui des pistes de réflexion basées sur les meilleures pratiques internationales, mais soulevant aussi certains questionnements que nous avons afin d'obtenir une charte qui soit aussi généreuse et humaine que ce que l'on peut voir au niveau international. Au niveau des propositions, nous proposons d'uniformiser la nouvelle charte canadienne à la législation européenne en termes de champ d'application et d'indemnités minimales à verser en cas de retard important, d'annulation ou de refus d'embarquement. La charte du voyageur répond à un besoin exprimé des voyageurs d'uniformiser des règles entre les différents transporteurs et prévoit d'uniformiser les montants de dédommagement. Dans le même ordre d'idée, il serait souhaitable d'uniformiser les règlements avec les meilleures pratiques

internationales. Si les écarts sont trop grands, un Canadien voyageant en direction de l'Europe, par exemple, pourrait à prix égal préférer choisir une compagnie européenne afin d'être mieux protégé, ce qui pourrait avoir des conséquences commerciales et favoriserait les lignes aériennes européennes. Au retour, le passager en direction du Canada en provenance d'un aéroport européen aura à choisir entre deux programmes de protection. Si le règlement européen est plus généreux dans son champ d'application et dans ses montants, ils choisiront d'être indemnisés en vertu de ce dernier, ce qui à mon avis fait perdre un peu de son sens au nouveau règlement canadien puisqu'il est sensé apporter une protection supplémentaire ou équivalente aux protections déjà en place. Nous croyons qu'il est primordial que le règlement soit complémentaire à la Convention de Montréal. Nous croyons que les compagnies aériennes qui refusent l'embarquement ou qui annulent un vol devraient avoir à présenter à chaque passager concerné une notice écrite de la raison du refus d'embarquement ou de l'annulation. Il conviendrait que les transporteurs s'efforcent également d'informer les passagers qui subissent un retard de vol de la raison du délai. Le règlement devrait prévoir des indemnités en cas de déclassé. Le délai pour déposer une plainte ou une demande d'indemnisation devrait être égal ou supérieur à trois ans, ce qui correspond à la prescription en droit commun au Canada. Nous croyons que des règles claires devraient être incluses dans le présent règlement en lien avec l'affichage des droits et des recours des passagers aériens dans les aéroports canadiens. Notamment, de permettre aux entreprises et associations qui défendent le droit des passagers d'afficher des publicités dans les aéroports. En ce qui a trait au questionnement soulevé, nous nous questionnons sur : comment les passagers seront-ils informés de leurs droits ? Est-ce qu'il y aura des indicateurs clés en ce sens ? Des mesures à respecter en termes d'information aux passagers ou des sondages pour voir à quel point les gens sont informés ? Qui sera en charge de faire respecter ce présent règlement si le transporteur aérien ne se conforme pas à ce dernier ? Est-ce qu'il y aura un processus formel de médiation ? Le règlement européen prévoit l'accès au journal de bord en cas de médiation : est-ce que ce processus sera prévu au présent règlement ? Quel sera le rôle de l'agence dans l'application et le suivi du présent règlement ? Est-ce qu'il y aura une forme de rapport ou d'évaluation de non-respect des lignes aériennes vis-à-vis ce règlement ? En conclusion, nous croyons fermement que l'Office des transports du Canada se doit de mettre en place un règlement qui soit aussi généreux et transparent que ce que nous pouvons voir au niveau international. Surtout une charte qui soit humaine, protégeant et facilitant l'accès à la compensation. Une charte claire, sans équivoque, qui réduit au maximum les zones grises, laissant peu de place à l'interprétation.

Cette charte est plus que nécessaire pour ramener la confiance des voyageurs envers les transporteurs. Nous espérons que ces pistes de réflexion permettront à l'Office des transports du Canada de rédiger un règlement qui soit à la hauteur des attentes des Canadiens.

- S1 14:25 Effectivement, merci beaucoup. Quelques clarifications et quelques questions. Premièrement, je voudrais répondre à une question que vous avez posée : c'est vraiment l'Office qui sera responsable et même d'un programme d'enquête proactive afin d'améliorer la mise en œuvre des nouvelles règles et même programme de plaintes, de médiation et d'adjudication de plaintes s'il y a des problèmes, s'il y a des personnes, des passagers qui voudraient, qui veulent poser des plaintes. C'est nous qui serons responsables de la mise en œuvre du nouveau règlement. Maintenant question : la communication aux passagers. Nous pensons aussi que c'est très important et c'est très important d'établir des obligations minimales qui sont claires et qui sont justes, qui sont acceptables et raisonnables. C'est important que les passagers sachent que ces droits existent et quels sont les recours. Vous avez parlé des affichages aux aéroports : est-ce qu'il y a d'autres moyens, selon vous, qu'on peut communiquer ou obliger les compagnies aériennes à communiquer aux passagers l'information sur leurs droits ?
- S2 15:50 Parfait. Dans des circonstances comme celles-ci, je pense que tous les moyens sont bons. Les meilleurs moyens sont ceux qui vont rejoindre le plus de gens dans les aéroports. On saisit les gens au moment opportun, d'où l'importance d'être présent dans les aéroports parce que les gens-- c'est au moment où cela se passe qu'ils ont besoin de cette information-là. S'ils reçoivent un courriel d'une ligne aérienne deux semaines après, ce n'est pas la même chose.
- S1 16:16 Oui.
- S2 16:16 Toute communication est bonne, on abonde dans ce sens-là et c'est important de leur communiquer. Déjà, on a des règles qui existent depuis plusieurs années au Canada à la Convention de Montréal depuis 2003. La Charte européenne depuis 2005 s'applique au Canada pour les vols européens alors qu'il y a très peu de gens qui sont au courant. Les gens commencent, maintenant, avec le projet de charte. On entend parler plus des droits aériens mais pendant des années, personne n'était au courant et personne n'utilisait leurs droits. Donc évidemment, on a beau avoir les meilleurs règlements et les meilleures lois au monde, si personne ne les connaît ou personne ne les utilise cela ne sert strictement à rien.
- S1 16:55 De façon que la communication, la sensibilisation du passager à leurs droits est aussi importante comme les droits eux-mêmes. Deuxième question : le régime européen. Vous avez parlé de l'importance de

cohérence avec ce régime : est-ce que c'est la seule base, selon vous ? Est-ce qu'il faut tout simplement prendre les sommes de la compensation en Europe ? Est-ce qu'il y a d'autres exemples, d'autres considérations quand on fixe le montant de compensation canadien ?

- S2 17:33 Je pense qu'il peut y avoir plusieurs considérations. Le Maroc vient d'adopter une nouvelle charte du voyageur en 2016 avec des montants équivalents par exemple à-- européens. Je pense que où c'est important d'avoir une concordance, c'est sur les mêmes segments. Définitivement. Cela ne fait pas de sens qu'un passager qui utilise une ligne aérienne versus une autre pour le même voyage ait deux régimes de protection complètement différents. Je pense que c'est là qu'il faut être cohérent. Ensuite, il peut y avoir d'autres types d'indemnisations qui peuvent être versés. On n'a rien contre cela. En fait, on abonde dans ce sens-là. Il faut juste que cela fasse du sens dans ce qui est déjà offert et qu'on soit à la hauteur de ce qui se passe déjà au niveau international depuis plusieurs années.
- S1 18:16 Oui. Dernière question pour moi : quand il s'agit d'un retard, un retard de vol, selon vous, comment il faut calculer le retard ? Est-ce que c'est une question de l'écart entre l'heure prévue d'arrivée et l'heure actuelle ? Est-ce que c'est une question de l'heure du départ ? C'est quoi, la formule la plus appropriée pour le calcul ?
- S2 18:45 C'est une excellente question. Il y a probablement plusieurs façons de le faire. Quand on regarde au niveau européen-- je pense qu'il ne faut pas trop mettre de façons différentes de le faire parce qu'on va mélanger les gens. Quand c'est européen, c'est une chose puis quand c'est canadien c'est une autre chose. D'où le calcul à la porte d'ouverture, quand à l'arrivée la porte de l'avion va ouvrir selon l'heure prévue et l'heure réelle. C'est le retard à l'arrivée quand la porte ouvre.
- S1 19:11 OK, merci. Liz, avez-vous des questions ?
- S3 19:14 Aucune question.
- S1 19:15 Non ? OK. Merci Jacob.
- S2 19:17 Merci.
- S1 19:17 Merci beaucoup. Notre deuxième présentateur est Serge Bélizé ?
- S4 19:25 Bélisle.
- S1 19:27 Bélisle. À gauche.
- S4 19:42 OK, parfait. Bonjour.
- S1 19:46 Bonjour.

S4 19:47

Bonjour à tout le monde dans la salle. Je ne sais pas s'il y en a qui m'ont déjà vu ? Je m'appelle Serge Bélisle. Est-ce qu'il y en a qui m'ont déjà vu dans la salle ? Non ? Bien moi aussi, je ne vous ai jamais vus ce qui fait que cela va bien aller [rire]. Je tiens à remercier miss Barker et monsieur Streiner pour l'opportunité venant de l'Office des transports canadiens de donner ma chance, l'opportunité d'apporter des points, de faire un petit peu comme ouvrir les yeux. Moi, je suis aveugle complet et en plus, je suis diabétique. Lorsqu'on voyage - parce qu'il m'est arrivé de faire un voyage, ce n'était pas loin, c'était à Toronto - je dois vous dire que j'avais quelqu'un qui m'accompagnait parce que c'était la première fois que je prenais l'avion aveugle. Cela fait 18 ans que je suis aveugle et j'ai travaillé 26 ans dans la restauration, hôtellerie et tourisme alors j'ai eu affaire avec beaucoup de personnes qui voyageaient à travers le monde. Mais lorsqu'on est aveugle, au point de vue sécurité, je sais que cela peut prendre un petit peu plus de temps mais une agente de bord, ou un agent de bord, peut venir voir la personne et lui donner des informations à savoir ce qui se passe. Surtout lorsqu'on parle qu'il semble que nous allons partir en retard. En partant en retard, bien entendu à l'autre correspondance cela va changer tout l'horaire au complet. Cela amène un grand stress pour la personne qui est aveugle. J'ai dit que j'étais diabétique : la dernière fois, quand je suis allé à Toronto - c'était en 2010 - en étant diabétique j'utilise des seringues pour me donner mon insuline. Bien sûr que par sécurité, ce sont des aiguilles et tout et tout. Alors passer tout le processus, je dois vous dire que je me sentais plus comme un terroriste qu'une personne qui était diabétique. Avec tous mes papiers de médecins, avec toutes mes affaires. Je veux dire que cela peut devenir : "Enlève ta ceinture, enlève tes souliers. Enlève tes ceci, enlève tes cela." Je veux dire je suis là, moi, puis je m'en allais à la graduation de mon fils à Toronto. Je vais vous dire une chose : je suis resté comme en voulant dire : "Qu'est-ce que vous voulez ?" Je veux dire, je suis aveugle. Disons qu'il y a des moments-- surtout quand vous arrivez avec tous vos papiers parce que là, j'avais pris soin avec ma spécialiste du diabète qu'elle me donne un papier pour tout expliquer que je transporte de l'insuline. Déjà, j'étais un petit peu énervé de me ramasser en Ontario parce qu'on sait qu'à travers les provinces, des fois, les médicaments ne sont pas pareils. Et de garder ces médicaments avec moi : j'avais apporté - excusez-moi pour en anglais - un petit ice pack avec une petite glacière pour garder cela. Où je veux en venir, avec mettons un retard, c'est que lorsqu'il y a un retard, nous diabétiques, on a certaines heures pour manger. Alors si j'arrive en retard et qu'on ne me donne aucune information à rien et que je suis laissé comme cela sur le tarmac, c'est très dangereux pour moi. La nourriture, on le sait que plus cela va dans les avions - je ne sais pas si c'est parce qu'ils essaient d'alléger, je ne sais pas si c'est parce que le

monde devient de plus en plus avec du poids - ils essaient de couper. Pratiquement, il n'y a plus rien sur les avions. Ce n'est pas avec un petit sac de peanuts qu'une personne diabétique va réussir à manger, surtout s'il y a des l'insuline à prendre. Ce sont des situations qui sont assez spéciales. Apporter de la nourriture, je sais que cela peut être très problématique en avion mais, pour moi, cela devient comme mon sauveur. J'ai besoin de sentir mes insulines proche mon sac. Même tantôt, si vous m'avez vu, j'ai mon sac là-bas. À l'intérieur de mon sac, j'ai déjà un sandwich parce que juste avec le transport adapté, je ne sais pas vers quelle heure je vais revenir. Imaginez-vous quand on est en avion. Dernièrement, cela arrive de temps en temps, vous avez parlé aussi de la possibilité de refus, l'admission pour rentrer du fait qu'il y a eu un surbooking. Je comprend qu'administrativement parlant, les compagnies aériennes essaient de remplir vraiment tout l'équipe. Sauf que si je suis accompagné avec quelqu'un qu'on a payé puis toute l'équipe puis qu'il y en a un de nous deux qui se trouve à être coupé, que ce soit moi ou que ce soit lui, lui doit se retrouver une place qui n'ait pas [d'enfants?] puis moi, si c'est moi qui reste à l'intérieur puis que lui est coupé, je viens de perdre mon accompagnateur. Cela m'envoie un très gros stress. Lorsque vous êtes déjà aveugle à ne rien voir, c'est un stress. C'est beaucoup, c'est votre tête qui travaille tout le temps puis moi, je ne suis pas équipé avec les téléphones intelligents puis tout cela. Tantôt quand le monsieur a fait sa présentation sur comment, quels moyens de communication vont nous être donnés et tout cela, je sais que tout le monde sont très forts avec les téléphones intelligents. Cela commence même à être une plaie dans les écoles. Moi, je donne des conférences et disons que cela devient un petit peu énervant, tout le monde avec leur téléphone. Moi, je ne suis pas équipé avec cela ce qui fait que je ne peux pas savoir qu'il va y avoir un retard. En plus de cela, si on fait un voyage inter jusqu'en Europe, transatlantique, déjà avec les horaires de l'autre côté et tout et tout, cela peut créer beaucoup de confusion et de stress. Quand je suis allé à Toronto, les agentes de bord et tout cela avaient préparé. Des fois - c'est un petit détail - mais je devais rencontrer le pilote parce que je dois vous dire que, dans ma tête, peut-être que c'est moi qui devrait conduire. Ne vous inquiétez pas, je suis votre pilote mais on met cela sur le pilote automatique. Pour le retour de Toronto à Montréal, comme il y avait beaucoup d'achalandage à Trudeau, l'avion s'est mis à faire trois, quatre, cinq tours autour de la ville - c'était une visite guidée - mais la personne qui m'accompagnait commençait à s'énerver. Moi, comme on m'avait donné de l'information et qu'on venait me parler régulièrement, c'est comme si j'étais plus à l'aise. C'est moi qui réconfortait la personne qui m'accompagnait, pourtant il est habitué de faire des vols transatlantiques. Je lui ai dit : "Ils sont en train de faire quatre, cinq fois le tour de l'île puis là, de la manière que cela se

promène, on doit être au-dessus de - même si je suis aveugle - au-dessus du Métropolitain pour s'en venir, de la manière qu'ils font tout le mouvement." Je n'ai pas finalement pu rencontrer du fait du retard puis tout cela le pilote, mais juste le fait de venir me donner de l'information, de me guider à qu'est-ce qui se passait, parce que si j'avais été tout seul dans un mouvement comme cela, si on me laisse à ma chaise sans information, cela peut occasionner du stress vraiment total. Alors ce sont les points. Vous avez mentionné qu'à la fin du mois d'août, je ne sais pas si nous allons par courrier recevoir le rapport pour nous donner une idée suite à toute la consultation d'aujourd'hui ? Je ne veux pas prendre plus de temps qu'il m'était alloué parce que j'avais dix minutes puis dans ma tête, je dois être rendu pas loin de huit minutes ce qui fait que je vais vous laisser. S'il y a des questions, gênez-vous pas, je suis prêt à répondre. Je représente ici l'organisme RAPLIQ, Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec.

S1 29:09

Excellent, excellent.

S4 29:10

Merci.

S1 29:10

Merci Serge. C'était très intéressant et très important. Encore une fois, quelques clarifications, quelques informations supplémentaires de moi et après cela, quelques questions pour toi. La première clarification et information, c'est que l'Office des transports du Canada a le mandat aussi pour le transport accessible. Un de nos projets clés. maintenant, c'est de préparer un règlement sur l'accessibilité. Notre vision, c'est vraiment le système de transport le plus accessible au monde. C'est notre but. Si vous êtes intéressé, si vous voulez plus d'information concernant cette initiative, ce règlement qui est visé spécifiquement sur les besoins des personnes handicapées, on est prêt à vous donner. Nous avons un comité consultatif sur les questions d'accessibilité. On prépare des ébauches de ce règlement mais vous êtes invité de réviser nos documents et de nous donner vos conseils dans ce contexte. Il y a des dimensions d'accessibilité aussi dans le contexte de ce règlement-là, le règlement sur la protection des passagers aériens. Je voudrais poser quelques questions. Premièrement, la communication : vous avez souligné l'importance de la communication quelquefois et je comprends que c'est très important que le personnel de la compagnie aérienne communique avec vous pendant le vol. Est-ce qu'il y a d'autres situations ou d'autres moyens de communication qui sont importants, qui sont appropriés pour les personnes handicapées en général et surtout pour les personnes aveugles pendant le voyage ?

S4 31:06

Les moyens de communication, comme je vous disais, beaucoup de personnes vont utiliser les fameux téléphones intelligents. Moi, je ne suis pas du tout technique. Non, zéro, zéro avec cela. C'est aussi à l'intérieur de ma tête : je veux dire avant de perdre la vue voilà 18 ans

et demi, j'avais déjà comme un petit-- pas un refus mais je savais qu'un jour le monde deviendrait individualiste avec cela puis cela me faisait peur déjà. Si on l'utilise comme un outil de travail, un outil de correspondance, de communication mais dans mon cas-- sauf que j'ai toujours mon cellulaire qui me sert surtout pour les transports adaptés qui sont en retard [rire]. Disons qu'il n'y a rien qui-- je veux dire que le téléphone cellulaire, je pense que cela marche, maintenant, dans les avions. En donnant mon numéro de cellulaire, déjà, on peut communiquer directement avec moi. Je le garde toujours chargé, comme on dit. C'est vraiment le contact.

S1 32:25

Oui, avec le personnel.

S4 32:27

Vous voyez, on est arrivés ici avec ma copine qui est en fauteuil roulant. On est dans un hôtel, on n'est pas dans un avion. Il n'y avait personne à la réception. Quand on parle d'accueil, "pew". Si j'étais arrivé ici en transport adapté, "bingo" parce que le transport ne va pas rester avec moi, le gars. Lui, il a d'autres choses, il s'en va. Je me serais retrouvé dans la réception puis les gens auraient pensé que j'étais peut-être un peu débile parce que peut-être que je lèverais la main puis je demanderais : "Quelqu'un, quelqu'un ?" Les gens qui me regardent, qui arrivent, ils se diraient : "Wow. Il a un problème en plus. Cela ne va pas bien dans sa tête."

S1 33:10

Oui, ils ne comprennent pas.

S4 33:11

Je veux dire que c'est cela, des fois.

S1 33:13

Donc le contact personnel avec les employés de la compagnie aérienne ? La touche, c'est important.

S4 33:20

Oui, c'est important. Vous disiez que vous avez un comité mais moi je suis aveugle complet et souvent, ce que j'ai vécu, c'est que dans tous ces comités-là ce sont des gens qui ont des yeux puis qui disent : "Cela va être bon pour eux autres."

S1 33:36

Juste pour clarifier : on a quelques organismes de personnes aveugles--

S4 33:40

Des organismes. Qui ils sont ?

S1 33:45

Quelques personnes, quelques participants qui sont aveugles.

S4 33:51

Non mais des organismes ?

S1 33:53

Comme le CNIB, etc. Y compris des organismes québécois. On peut discuter dans la présentation sur ce comité toujours. Une deuxième question sur les sur-réservations. Une des questions que nous posons dans notre document de discussion, c'est s'il y a des groupes qui doivent être exemptés, pas inclus. S'il y a une situation de sur-réservation et il faut changer le vol de quelqu'un, selon vous, est-ce

que les personnes handicapées doivent être exclues de considération s'il y a une situation de sur-réservation ?

- S4 34:30 Dans ma tête à moi, comme je vous disais tantôt, au point de vue du stress pour la personne. Parce que c'est très délicat puis, déjà, on demande beaucoup d'information quand on sait nous-mêmes qu'on est dans une position comme moi, en étant aveugle et diabétique. Alors me changer puis changer tout mon horaire puis changer de choses. Cela vient tout changer complètement.
- S1 34:55 C'est très stressant, oui.
- S4 34:58 La sécurité, comme je vous disais, de venir informer. En plus, si je sais que dans mon horaire et tout va suivre, de mon côté je viens d'être rassuré.
- S1 35:13 Oui. Juste pour votre information, une approche que nous considérons est de fixer la compensation mandataire pour une telle situation, une situation dans laquelle la compagnie aérienne change le vol d'une personne. Quand [inaudible] de fixer un niveau de compensation élevé. Le but de cette approche, si on l'adopte, c'est d'encourager les compagnies aériennes à trouver des volontaires et de ne pas changer les vols des personnes sans les consulter. C'est une approche alternative qu'on considère. Clarification finale de mon côté, les résultats de ces consultations. Oui, nous allons publier un document qui résume les résultats de ces consultations en automne. Donc la réponse à votre question est oui, on va le publier sur notre site web et on va le publier dans des formats alternatifs aussi. Cela va prendre un peu de travail parce que comme je t'ai dit, on a reçu plus de 2 500 questionnaires. Mais on va les résumer pour le public.
- S4 36:32 Oui, pour le sondage et tout. Pour votre information, mon ordinateur personnel à la maison a ce qu'on appelle une synthèse vocale Jaws qui me permet de lire les documents et tout et tout.
- S1 36:43 Vous n'avez pas besoin d'un format alternatif ?
- S4 36:45 Non, c'est cela. Déjà, électroniquement parlant, l'ordinateur va être capable de lire tout au complet parce que moi c'est ce qui me sert, cela devient mon outil de travail - je ne passe pas 24 heures là-dessus - parce qu'en donnant des conférences, cela devient mon lien de correspondance avec les écoles puis avec tous les organismes. Toujours prêt si jamais vous avez besoin d'aide et tout cela.
- S1 37:13 Excellent. Serge, merci. Liz, avez-vous des questions ?
- S3 37:16 Non, merci.
- S1 37:16 Serge, merci beaucoup de nous avoir rejoints.

S4 37:19 Merci.

S1 37:20 Excellent.

S5 37:21 Bonjour Serge.

S4 37:24 Voilà, vous prenez le coude. Je prends votre coude et s'il y a un problème, vous faites juste reculer votre coude et moi je sais qu'il y a un obstacle devant.

S1 37:37 Merci beaucoup.

S4 37:38 Merci.

S1 37:39 Merci Serge. Le prochain présentateur est André Sirois. André, bienvenue. Oups, faites attention. André, vous avez dix minutes afin de faire votre présentation et après cela, comme vous avez vu, on va vous poser possiblement des questions. Merci.

S6 37:59 Monsieur le président, madame la vice-présidente, bonjour. Je m'appelle André Sirois et je suis avocat. Je ne suis pas un expert et je ne prétends pas venir faire un exposé d'expert. Je suis simplement un passager mais un passager depuis très longtemps. J'ai fait mon premier voyage en Europe par avion il y a plus de 60 ans et j'ai voyagé beaucoup en avion pour mon travail, pour toutes sortes de raisons, entre autres parce que j'ai travaillé aux Nations Unies, dans des organisations internationales et je voyageais beaucoup, beaucoup, beaucoup en avion. Alors c'est une expertise de passager si j'ai une expertise et je ne prétends pas que c'est plus que cela. Je veux vous parler de cinq points, de cinq problèmes particuliers. Je ne fais pas un exposé structuré et je ne fais pas une démonstration d'une situation. J'ai mis sur papier cinq problèmes qui me paraissaient importants puis, ce matin, je rajouterai une petite chose très brièvement. D'abord, je dois commencer par remercier le personnel d'avion, des avions que j'ai utilisés et qu'on utilise tous les jours. Je pense qu'on a tendance - quand on des problèmes en avion, c'est vraiment très désagréable - on a tendance à oublier que si dans la majorité des cas il n'y a pas de problème et que cela va bien, c'est parce qu'on a du très bon personnel, très compétent. Cela, il faut le dire. Je les vois tous les jours subir des passagers difficiles et je sais que, très souvent, ils font des miracles. Je suis le premier à reconnaître cela. Je ne voudrais pas qu'on pense que je suis en guerre contre quelqu'un, ce n'est pas le cas. Par contre, il y a des problèmes qu'il faut corriger. Les cinq problèmes que je veux mentionner - un sixième viendra plus tard - c'est l'utilisation des fauteuils roulants, en particulier à l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau ; l'admission d'animaux de toutes sortes dans les avions ; le respect des langues officielles ; les obèses puis les coûts exorbitants des voyages en avion au Canada. Le sixième problème, ce sont des problèmes

d'interprétation dans les aéroports et en particulier les grands aéroports. J'ai juste une petite suggestion à faire à ce sujet-là. Pour ce qui est des fauteuils roulants, en particulier à l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau, je vous dis tout de suite que je considère que c'est de loin le pire aéroport que j'ai vu ce à sujet-là avec l'aéroport de Rome. Le problème se pose très différemment à l'aéroport de Rome, je ne commencerai pas à vous décrire cela. Mais dans les deux cas, s'il y a quelqu'un qui est en chaise roulante et seul en chaise roulante, je vous dirais d'éviter cela. Le problème qui se pose à Pierre-Elliott-Trudeau, c'est que pour des raisons que j'ignore - et il faudrait que quelqu'un personnel s'occupe de cela - les gens qui sont préposés aux chaises roulantes - en général ce sont des femmes - n'ont pas envie de faire cela. C'est très clair, il y en a qui nous le disent ouvertement et c'est déjà un premier problème. Il y a un problème de culture à Trudeau à ce sujet-là. Je vous dis tout de suite, j'ai eu l'occasion d'être en chaise roulante parce que j'ai eu quelques chirurgies importantes depuis 2005. Je ne parle pas de quelque chose de récent mais je parle de quelque chose qui va jusqu'à tout récemment. Les problèmes se perpétuent et ce sont toujours les mêmes, d'ailleurs. Il y a quelque chose qui ne va pas. Je vais décrire quelques problèmes tout simplement. Un des problèmes, par exemple, c'est qu'il arrive que dans certains cas - je ne sais pas pourquoi et cela prendrait quelqu'un qui connaît bien l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau qui pourrait nous expliquer cela - mais dans certains cas, à l'arrivée au niveau du tarmac, il faut monter une rampe qui est en chevron, qui monte comme ceci et qui revient comme cela. Il n'y a pas d'ascenseur mais il y a une rampe sur laquelle on peut pousser un fauteuil roulant. Comme dans la majorité des cas ce sont des femmes qui sont là, elles me trouvent trop lourd pour elles alors elles ne veulent pas le faire. Elles me disent : "Ah non, je ne peux pas faire cela." Elles ne veulent pas le faire et elles le disent ouvertement. Je ne suis pas en train de-- ce n'est pas mon imagination, elles le disent bien clairement. Si j'insiste et que je dis : "Écoutez, je viens d'être opéré. Je ne peux pas monter là, c'est pour cela que j'ai demandé un fauteuil roulant." À ce moment-là, on me dit : "Dans ce cas-là, on va faire venir quelqu'un d'autre." Cela veut dire que vous en avez au minimum pour une heure, si quelqu'un vient un jour. En général, ce qui se passe, c'est que j'ai demandé à des gens - y compris des femmes, des passagères ou du personnel de l'avion - de me pousser pour me monter parce que je ne pouvais pas monter seul. C'est pour cela que j'avais demandé d'avoir de l'aide. Et ce problème-là se répète, ce n'est pas une fois à l'occasion. L'autre problème qui se pose aussi, c'est qu'elles ne veulent tellement pas faire cela que j'admets que dans certains cas, cela m'est arrivé d'avoir des engueulades avec elles. Je le reconnais tout de suite. Je n'en fais plus parce que je sais à quel point cela ne sert à rien et, dans certains cas,

elles m'ont carrément abandonné en plein milieu du couloir. La jeune femme est partie et m'a laissé là. C'est du personnel de bord ou des passagers, des passagères dans certains cas, qui m'ont poussé. Un autre cas - puis cela se fait traditionnellement, j'admets qu'il y a quelques aéroports où cela se fait aussi - on arrive à l'ascenseur et puis la personne me laisse à l'ascenseur dans certains cas mais fait passer des gens devant moi pour monter dans l'ascenseur puis elle me laisse là et s'en va. Je ne sais pas son nom, je ne sais pas comment la rappeler ou si elle a un téléphone portable. Je ne sais pas si elle va revenir un jour, je ne sais pas pourquoi elle s'en va mais elle s'en va puis je ne la revois plus. Là encore, au bout d'un certain temps quand je vois qu'elle ne revient pas, je finis par demander à des passagers de m'aider. C'est inadmissible. Que ce soit pour moi ou quelqu'un d'autre, c'est absolument inacceptable. Il faut que quelqu'un prenne le contrôle des gens qui sont préposés aux fauteuils roulants à l'aéroport et donne le service. Si les gens ne veulent pas donner ce service-là, vous les remplacer par quelqu'un d'autre. Si la personne ne veut pas faire ce travail-là, n'importe où ailleurs on l'a remplacerait par quelqu'un d'autre. Elle n'est pas là pour faire la démonstration qu'une femme peut avoir ce poste-là et ensuite se croiser les bras et ne pas faire le travail. Moi, tout ce que je veux, c'est qu'on fasse le travail. Je ne comprends pas d'ailleurs qu'on ait ce problème à Trudeau : il y a des aéroports beaucoup plus grands comme Pékin, Shanghai, Bangkok - pour parler d'aéroports que je connais, où je vais régulièrement pour mon travail - où on me pousse mais sur des distances énormes sans aucun problème, sans rechigner. Même, très souvent, les gens me parlent aimablement avec trois mots d'anglais qu'ils ont. À Trudeau, ce n'est pas le cas et je tiens à vous le dire. Il y a des solutions à cela et il faut les trouver. Je vais passer au prochain sujet parce que je sais qu'on n'a pas beaucoup de temps.

S1 45:38

On va poser les questions à la fin.

S6 45:39

Oui, si vous voulez bien. Pour ce qui est d'admettre des animaux de toutes sortes dans les avions, tout le monde sait à quel point c'est devenu absolument extravagant. Je suis basé à New York et à New York, on voit cela aussi dans les restaurants maintenant : les gens arrivent avec des animaux de toutes sortes contre tout règlement d'hygiène et on va faire cela jusqu'à ce qu'on ait une épidémie sérieuse. C'est absolument inadmissible. C'est très connu qu'il y a plein de gens qui se procurent des certificats de toutes sortes sur Internet pour 10 ou 15 dollars et qui se présentent ensuite avec n'importe quel animal. Que les lignes aériennes acceptent cela, c'est vraiment inadmissible. Je suis assez vieux pour me souvenir qu'auparavant, dans les transports en commun, les gens crachaient à terre. Cela fait longtemps mais les gens crachaient à terre et les compagnies de

transport en commun - cela comprenait aussi les avions - ont mis des affiches partout pour interdire de cracher à terre. On pensait qu'on n'y arriverait jamais mais on est arrivé à enrayer cela et, du même coup, on a enrayeré des épidémies de tuberculose. C'est dire que ce n'est pas anodin. Par ailleurs, je suis assez vieux pour m'en souvenir aussi, les gens fumaient. Non seulement dans les avions ; on fumait dans les aéroports, dans les avions, partout. Quand on a commencé à parler ici d'interdire de fumer, tout le monde s'est mis à parler des droits des fumeurs. Personne ne parlait du droit des non-fumeurs de respirer un air pur. Personne ne nous en parlait, tout le monde mettait cela de côté et disait, les compagnies aériennes les premières : "Vous devez respecter les droits des fumeurs." Personne ne parlait des droits des non-fumeurs. C'est dire que ces campagnes-là se font et qu'il faut simplement que les compagnies de transport soient absolument conscientes que la santé, la salubrité publique, passent avant tout. Il n'y a personne qui a envie d'être malade. Dans mon cas, je suis assez allergique à certains animaux. Je vais vous dire tout de suite, je ne suis pas toujours allergique et je ne sais pas quand je vais l'être. Mais si je paie un billet d'avion 2, 3 000 dollars pour aller assez loin et que je vais à une conférence internationale - où je dois faire une présentation dans certains cas - et que j'arrive et que je suis malade pendant trois à quatre jours, j'ai perdu cet argent-là. Même chose pour du travail que je pourrais aller faire : si je vais travailler une semaine à Bangkok et que je passe trois jours à l'hôtel parce que je suis malade, cela ne marche pas. Même chose pour des vacances : si je prends des vacances que j'ai durement gagnées, que j'organise mes vacances, que je me fais un programme intéressant et que ce programme-là est gâché parce que j'ai dû endurer un animal de compagnie sur les genoux comme cela m'est arrivé, c'est inadmissible. D'autre part, je tiens à vous le dire tout de suite, ce n'est pas parce que je n'aime pas les animaux, au contraire. Je pense qu'en général, les chiens, les chats - pour parler de cela - seraient bien plus confortables, bien plus à l'aise pour voyager s'ils voyageaient dans des cages, dans la soute. Je pense que n'importe qui qui aime les animaux peut comprendre que c'est plus agréable pour eux que d'être tout écrasés dans un avion. J'ai voyagé aussi - puis je tiens à le dire parce que cela se produit - dans certains cas, il m'est arrivé d'être à côté d'une personne qui avait deux chiens dans une cage. Elle avait cela sur les genoux et cela débordait sur moi. Il y avait la moitié de la cage, mettons un tiers de la cage, qui se trouvait sur moi pendant tout le trajet. Moi, j'ai payé pour une place dans l'avion. J'ai droit à cette place-là complètement et il n'y a personne qui avait prédit que j'aurais un problème comme cela pendant tout le trajet. Je ne peux pas changer de place, il n'y a plus d'autre place dans l'avion. Je ne peux pas m'en prendre au personnel. La personne qui était à côté de moi, en plus, quand j'ai tenté de pousser un peu la cage du chien - des deux

chiens - s'est mise à crier puis à faire une histoire. Et là, tout le personnel avait peur que cela vire en bagarre. Finalement, c'est le passager raisonnable dans ce cas là qui doit payer, qui doit assumer le transport de l'animal. C'est anormal. C'est inacceptable.

S1 50:03

André, juste le temps.

S6 50:05

Oui, OK. Le respect des langues officielles. On pourrait parler tout l'après-midi de cela. Je vous dis simplement que j'étais déjà sensibilisé à cela même avant la création des lois sur les langues officielles. J'ai dirigé un programme de recherche pour la commission d'enquête sur la situation du français au Québec en 1968 et, déjà, on a entendu à huis-clos et en secret des employés d'Air Canada qui venaient témoigner de la mauvaise foi extrême d'Air Canada en ce qui concerne le français. Cela n'a pas changé depuis l'adoption de la loi sur les langues officielles et je pourrais vous en parler, je vous assure, tout l'après-midi. Je tiens à préciser que je ne suis pas contre les Canadiens anglais. Je n'en tire pas des conclusions contre l'ensemble des Canadiens anglais : j'ai travaillé pendant longtemps avec des Canadiens anglais, j'ai plein d'amis Canadiens anglais. La question n'est pas là. La question, c'est le respect des droits des francophones. C'est cela le vrai problème et cela ne marche pas. Je me suis fait dire à New York plus d'une fois : "If you cannot speak English, stay home." Plus d'une fois. C'est inacceptable. Après l'attentat contre le World Trade Center - entre autres à New York mais systématiquement à New York - le simple fait même pas de demander du français mais le simple fait d'arriver avec un nom francophone, les préposés qui étaient là nous désignaient. Pas seulement moi, tous les autres avec un nom francophone on était désignés pour une fouille immédiatement. C'est inacceptable. Cela a duré pendant des mois. Le plus ironique, c'est que c'est un Canadien anglais qui m'a fait remarquer, qui me l'a dit. Vous savez, les passagers qui voyagent souvent pour le même trajet finissent par se reconnaître et puis ce petit homme m'avait dit : "Écoute, tu vas voir, ils vont encore te désigner pour la fouille." Effectivement, systématiquement, on nous désignait comme terroristes pour la fouille. Cela aussi, c'est inacceptable. J'aurais pu vous parler d'un problème à l'aéroport de Toronto mais je souligne parce que cela fait partie du problème que maintenant, quand on poursuit Air Canada - et je le sais parce que j'ai poursuivi Air Canada - quand on poursuit Air Canada et que l'affaire semble mal engagée pour Air Canada, Air Canada va régler et en réglant, Air Canada fait signer un engagement de ne pas parler de la cause. Alors malheureusement, j'ai quelques très belles causes contre Air Canada dont je ne peux pas vous parler parce que d'une certaine façon j'ai gagné, on a fait un règlement, mais ce serait encore des descriptions de problèmes inacceptables. J'ai d'ailleurs écrit à la Commission quand j'ai appris que je devais venir. J'ai

écrit à la Commission, j'ai demandé si on pouvait me relever de cet engagement et je n'ai pas obtenu de réponse. Je vous dis tout de suite ce qui est relié à cela, la petite suggestion que je voulais faire : une partie du problème, c'est que j'ai passé plus de trois jours à l'aéroport de Toronto entre autres à cause de l'hostilité des employés parce que j'étais francophone. Il y avait une autre passagère qui était une très vieille Vietnamienne qui ne parlait pas un mot anglais. On n'a eu droit à aucun service et même Air Canada nous a nié le service auquel on avait droit avec une autre ligne aérienne. Tout ce que je veux dire, pour la vieille passagère qui était là, c'était pathétique. C'était la nuit, il était entre minuit et trois heures du matin puis ensuite on a passé comme je vous dis plus de trois jour là-bas. Air Canada n'a fourni personne pour aider cette passagère. C'est un autre passager et moi qui nous sommes occupés d'elle d'abord puis on a fini par trouver une employée vietnamienne d'une autre ligne aérienne qui a bien voulu nous aider. Ce qu'on a fait, je vous dis tout de suite comment on a réglé le problème : on a appris par elle qu'elle avait un fils à Montréal et on l'a appelé. On a gardé le numéro de téléphone et pendant trois jours, je me suis occupé d'elle comme si elle était ma mère. J'appelais le fils en question pour lui dire : 'Qu'est-ce qu'elle veut manger ? Dites-lui qu'on va à l'aéroport à telle heure, etc.'" Dès qu'il y avait quelque chose à faire, c'est moi qui faisais cela. Je faisais le travail d'Air Canada, c'était à Air Canada de faire cela. La suggestion pratique est très simple : Air Canada et toutes les autres lignes aériennes devraient avoir, à leur comptoir ou dans leurs bureaux à l'aéroport, une liste d'interprètes. On ne va pas garder, évidemment, des dizaines d'interprètes en permanence à l'aéroport. Il s'agit d'avoir une liste d'interprètes qui sont disponibles et qu'on peut appeler le jour ou la nuit et qu'on paye en conséquence quand on en a besoin. Ce ne sont pas des coûts énormes. Il s'agit simplement de faire cette liste-là. Les obèses, c'est un autre problème dans les avions. Je sais bien que tout le monde est plus gros, moi aussi, mais les sièges ne sont pas plus gros et cela pose un problème. J'ai voyagé dans certains cas non pas à côté d'un obèse mais entre deux obèses qui chacun prenait un tiers de plus de mon siège. Moi, j'ai payé pour un siège complet et j'ai droit à ce siège complet. Je ne peux pas m'en prendre à eux, je vois bien qu'ils sont trop gros pour le siège qu'ils ont. Quoi faire ? Les employés, si je ne fais pas de scène, si je ne fais pas de problème avec les passagers, pour eux il n'y a pas de problème, c'est réglé. Moi, je vais voyager dans l'inconfort complet pendant tout le voyage et je n'aurai pas le siège pour lequel je paie très cher. Personne ne s'occupe de cela, personne ne veut voir le problème. Il faut, quant à moi, une section avec des fauteuils spéciaux pour les passagers obèses. Je suis de ceux qui sont pour ce que font certaines autres lignes qui chargent un supplément pour les surplus de poids. On ne peut pas ne pas voir ce problème-là. Ce n'est pas une question de

plaire ou déplaire aux obèses, ce n'est pas une question de faire une campagne contre les obèses. C'est un problème et il n'y a aucune raison pour que je n'ai pas mon siège complet quand je fais le voyage. D'ailleurs, je peux vous dire tout de suite que je suis de ceux qui pensent qu'il y a là une excellente cause pour un recours collectif, class action. À ce moment-là, on réglerait le problème de cette façon-là comme je l'ai fait d'ailleurs pour la question de fumer dans les avions. J'ai eu la première jurisprudence au Canada pour le fait que c'est interdit de fumer dans l'avion. On permettait aux gens de fumer dans la section non-fumeurs. J'ai poursuivi Iberia et j'ai gagné. Le jugement a été rendu public pendant la semaine des non-fumeurs, ce n'était pas un hasard. Finalement, dernière chose que je veux mentionner et je le dis tout simplement, je le mentionne surtout pour les très jeunes : les coûts exorbitants des voyages en avion au Canada. C'est plus cher de partir de Montréal pour à Bangkok que d'aller à Gaspé ou presque. C'est vraiment inacceptable et si on veut que les jeunes aiment ce pays-là, qu'ils découvrent ce pays-là, il faut leur permettre de voyager. Il y a plein de vieux aussi qui auraient envie de voyager puis il faut donner une chance de voyager. Aux États-Unis, par exemple, je ne sais pas si c'est encore le même cas mais il y a plusieurs pays - entre autres aux États-Unis - où il y a des tarifs réduits à l'intérieur du même État. Je le sais parce que je l'ai fait en Californie. Il y a un bout de temps, j'étais en Californie puis on pouvait voyager d'une extrémité à l'autre de la Californie ce qui devient très intéressant. On pouvait faire cela puis on faisait de très grosses économies. Même chose en France : les gens ne le savent pas mais on peut aller en France pour pas cher si on est rendu à Saint-Pierre-et-Miquelon ou si on veut aller à Saint-Pierre-et-Miquelon on va en France puis on prend l'avion à Bordeaux pour aller à Saint-Pierre-et-Miquelon, cela ne coûte quasiment rien. Il faut trouver une solution de ce genre-là pas seulement pour moi - parce que moi, je fais mon voyage quand je veux - mais pour plein de gens qui ont envie de voyager et qui devraient pouvoir le faire. Je pense que les Chambres de commerce et les groupes de pression vont venir voir pour vous en parler, j'espère. Voilà, je pense que je vais m'arrêter ici et prendre vos questions si vous voulez.

S1 58:25

Merci, merci André. C'est important pour nous d'entendre les histoires et les avis des passagers réguliers donc je pense que c'est excellent que vous nous ayez raconté vos histoires et donné vos idées. Une question concernant les fauteuils roulants. Premièrement, il faut dire que c'est vraiment inacceptable - c'était votre mot - si les personnes handicapées, les personnes qui ont besoin d'un fauteuil roulant ne reçoivent pas le service. C'est tout simplement inacceptable. Comme j'ai dit auparavant, pour nous un système de transport accessible est un objectif, c'est une priorité pour l'Office des transports du Canada. Donc une question très pratique : selon vous, qui doit être responsable

de ce service dans l'aéroport ? Est-ce que c'est l'autorité de l'aéroport, des compagnies aériennes, des deux ? Avez-vous des avis ? Parce que c'est une question qui nous préoccupe : qui doit être responsable de ce service ?

- S6 59:30 Je vais vous le dire franchement, je ne le sais pas. Si j'en juge par ce que j'ai vu à l'aéroport de Rome - qui est un très mauvais exemple - apparemment, c'est un mélange de tout. Tout ce que je peux vous dire, c'est que vous n'avancez pas à l'aéroport. [bavardage] L'aéroport est divisé par secteurs et vous attendez d'un secteur à l'autre. Vous êtes là en train d'attendre avec des gens qui sont payés pour vous transporter mais ils ont une frontière dans l'aéroport et ils ne peuvent pas vous amener plus loin. Si vous avez un avion à prendre ou si vous avez tout simplement envie d'aller aux toilettes, cela peut devenir très pénible et très difficile. C'est très difficile de rester patient aussi.
- S1 60:12 Cela pourrait être plus clair. [bavardage]
- S6 60:13 La première tentation que j'avais - c'est une boutade - ce serait de vous dire que la personne qui va donner le service, qu'on nomme responsable quelqu'un qui va vraiment être responsable et qui peut organiser le service. Il y a peut-être un manque de collaboration entre les différentes personnes. Moi, dans certains cas, précisément pour les fauteuils roulants je me suis plaint à tout le monde. Vraiment, j'ai pris la liste et je me suis plaint à tout le monde y compris l'organisation Kéroul. Finalement, dans un cas au moins, j'ai obtenu une petite compensation de 100 dollars de Transat. Je ne le faisais pas pour cela et ce n'est pas cela qui règle mon problème. Mon problème, c'est à l'aéroport. C'est le problème. Ce n'est plus mon problème maintenant. D'ailleurs, vous voyez, je ne suis pas en train de défendre mes intérêts, ce n'est plus mon problème maintenant. Je pourrais ignorer cela. Mais il y a des gens qui sont dans cette situation-là et qui sont traités de cette façon-là et c'est inacceptable.
- S1 61:11 On est d'accord. Il me semble qu'au minimum, les responsabilités doivent être claires.
- S6 61:17 Absolument.
- S1 61:18 La communication doit être bonne et on a besoin de systèmes de recours.
- S6 61:23 Il faut embaucher des gens qui sont prêts à faire le travail.
- S1 61:26 La formation, c'est clair que la formation est très importante. Deuxième question et après cela on va continuer avec le prochain présentateur. La question des animaux de soutien : vous avez une certaine passion concernant ces animaux mais, pour nous, c'est un défi parce qu'il y a des personnes qui ont besoin d'un animal de soutien

selon l'avis des professionnels dans le domaine de la santé mentale. Est-ce que vous pensez qu'il y a des conditions dans lesquelles c'est acceptable, c'est obligatoire d'accepter dans l'avion un animal de soutien ?

- S6 62:15 Moi, j'ai tendance à penser qu'on ne voyait pas cela avant. Donc ou bien les gens qui maintenant nous disent qu'ils ont besoin d'animaux de soutien montaient dans l'avion sans animaux de soutien, ou bien ils ne faisaient pas le voyage. Moi, je connais plein de gens qui ne prennent pas l'avion pour toutes sortes de raisons et on ne va pas refaire les avions pour eux. Il ne faut pas oublier que l'avion, les transports en commun, sont une expérience sociale commune. On ne fait pas un voyage pour un individu, on fait un voyage pour un ensemble de gens qui acceptent de se conformer à des règles ou qui peuvent se conformer à des règles. Il pourrait très bien arriver - et je pourrais vous donner des noms de gens que je connais qui ne peuvent pas prendre l'avion - ils ne vont pas demander qu'on refasse l'avion pour eux. Je pourrais vous donner même des trucs à ce sujet-là. Moi, je fais de la claustrophobie. Je sais que cela m'est arrivé de passer 14 heures sur le tarmac à New-York. Le truc que j'ai, qui est très simple et que je recommande à tout le monde, c'est que je ferme les yeux. À ce moment-là, je ne vois plus que c'est un espace fermé. C'est aussi simple que cela. Avec un peu de chance, je m'endors peut-être. C'est dire que j'ai des solutions comme cela. D'un autre côté, c'est inacceptable qu'il y ait autant d'animaux domestiques dans les avions. Cela n'a plus aucun sens, on ne peut pas voyager avec cela sur les genoux. Si on reconnaît le droit de ces gens-là, on doit aussi reconnaître nos droits de voyager tranquille. Si je suis allergique, on va me mettre quelque part où je vais être le plus loin possible du chien. J'ai autant de droits.
- S1 64:01 Il y a une certaine tension entre des droits. Merci, merci de votre réponse.
- S6 64:05 Oui, c'est un conflit de droits, c'est évident.
- S1 64:08 C'est évident, il faut réconcilier. Il faut chercher des façons de réconcilier les droits.
- S6 64:11 Oui, c'est cela. Cela ne veut pas dire que c'est l'autre qui doit gagner tout le temps ou qu'il doit gagner de façon absolue.
- S1 64:16 Il faut chercher un équilibre.
- S6 64:17 Oui mais le problème est qu'en ce moment, la responsabilité de tout cela retombe sur les passagers. Avec le fait que certains passagers se fâchent et qu'il y a du cassage de gueules et beaucoup de tension dans des avions, dans certains cas.

S1 64:32 Merci beaucoup. Liz, questions ?

S3 64:35 Non, merci.

S1 64:36 André, merci beaucoup de vos commentaires.

S6 64:37 Merci.

S1 64:39 La prochaine, c'est Sophie Gagnon. Est-ce que Sophie est ici ? Sophie, bienvenue. Vous avez dix minutes de présenter et après cela, comme vous avez vu, possiblement, on va vous poser des questions.

S7 64:55 Parfait.

S1 64:56 La parole est à vous.

S7 64:59 Bonjour monsieur Streiner, madame Barker. Je vais m'exprimer en français. Je vous remercie de l'occasion qui nous est donnée aujourd'hui. Vous l'avez dit, je me nomme Sophie Gagnon et je suis vice-présidente communication et affaires publiques au sein de CAA Québec. Je suis accompagnée de ma collègue Annie Gauthier qui travaille avec nous en communication. Je tiens d'abord à vous remercier de l'occasion qui nous est donnée de nous exprimer sur la protection des passagers aériens, un sujet d'importance pour nous. En effet, je parle aujourd'hui au nom de CAA Québec, un organisme à but non lucratif qui regroupe plus de 1 200 000 membres au Québec seulement. Évidemment, on est présent partout au Canada mais aujourd'hui c'est CAA Québec dont il est question et surtout au nom de nos dizaines de milliers de clients dans nos agences de voyage, nos 14 centres de voyage. J'aimerais spécifier d'entrée de jeu que j'ai des collègues autant au Manitoba et en Alberta que vous avez rencontrés plus tôt au cours des consultations précédentes. Évidemment, nous partageons unanimement les vues et les opinions qui ont été présentées alors je m'attarderai particulièrement à des situations qu'on a vécues au Québec et qui s'adaptent à nos réalités ici, tenant compte aussi que notre bureau fédéral situé à Ottawa a déjà participé à des rencontres et présentera un mémoire qui répondra spécifiquement aux questions adressées. Je vais vraiment vous livrer le fruit d'un travail de consultation auprès de nos centres et je pense que c'est assez instructif.

S1 66:35 Excellent.

S7 66:35 Nous transigeons donc avec des dizaines de milliers de voyageurs chaque année. Nous sommes sans doute l'un des grands transporteurs - non pas transporteurs mais agences de voyage.

S1 66:46 Pas encore [rire].

S7 66:47

Non, je ne serais peut-être pas ici. Quelques 80 compagnies aériennes transigent avec nous chaque année, des compagnies différentes. En 2017, on parle de dizaines de milliers de voyageurs qui ont profité des avantages évidents du transport aérien pour le plaisir comme pour la vie professionnelle. On a donc un contact avec ces gens-là. On sait à partir d'expériences et de commentaires de nos clients que le transport aérien peut être également la source de stress et d'inconvénients majeurs quand cela ne se passe pas comme on a prévu. Je vais vous donner quelques exemples qui nous ont été rapportés par les directeurs de nos centres voyages, on les a consultés en vue de la présentation d'aujourd'hui. Comme je vous disais, il y aura un mémoire même de CAA Québec qui sera présenté, qui est déjà déposé dans le site web de l'agence. Quand des bagages sont perdus ou qu'il y a des retards de vols importants, c'est tout le reste qui s'en trouve chamboulé : on manque une correspondance, une nuit d'hôtel, des activités ou même la croisière qu'on a réservée. Imaginez une famille de quatre personnes qui économise depuis plusieurs mois voire des années pour se payer des vacances, on parle de sept, huit, 10 000 dollars pour un voyage qui est en partie gâché. Vous savez quoi ? Qu'il s'agisse d'une confusion administrative, d'un bête accident ou tout autre motif, l'impact chez les voyageurs est le même. Ce sont des voyageurs qui perdent au change et personne, surtout pas en 2018, n'a intérêt à vivre ces situations là à répétition. Nous pensons que la charte peut être un puissant incitatif à l'amélioration de l'expérience voyageur. Il faudra en profiter. Il y a d'autres situations qui semblent sans issue, par exemple la perte de bagages, les retards quand il y a un partage de code entre deux compagnies aériennes sur un itinéraire. On se renvoie la balle. Que font les gens trop souvent malheureusement ? Ils vont lancer la serviette. Toujours à propos des bagages, si le client a le malheur de faire sa réclamation à l'aéroport pour des bagages perdus ou endommagés, peut-on lui offrir une opportunité de le signifier autrement auprès du transporteur une fois qu'il se situe en dehors de l'aéroport ? Cela permettrait d'éviter qu'un voyageur-- on organise beaucoup de groupes donc un voyageur en particulier qui doit s'affairer auprès de sa compagnie aérienne, soit qu'il rate son transport de groupe prévu à heure fixe ou qu'il fait attendre tout un groupe de personnes. Encore une fois, il y a des moyens en 2018 pour assurer de faciliter ces processus. Je le mentionnais : pour nous, la charte devra créer des incitatifs à améliorer l'expérience client de nos transporteurs aériens comme cela se voit ailleurs. Je pense aussi à ce cas qui nous a été rapporté : une famille qui prend soin de réserver des mois à l'avance pour s'assurer d'avoir un départ tôt le matin parce qu'ils ont un jeune enfant. Les parents ont été diligents, ils ont fait les réservations. Ils ont peut-être même eu un horaire ou un prix de billet un peu plus cher que ce qu'ils auraient aimé payer mais ils ont pris

leurs précautions pour que le voyage soit agréable. Le vol a été retardé jusqu'à 22 heures le soir. Imaginez les horaires chamboulés, les plans à refaire, les pertes financières, le stress d'une maman ou d'un papa qui doit gérer un enfant qui est épuisé et qui incommoder les autres passagers. On a un effet évidemment élargi et je peux vous dire, je l'ai vécu. Il y a aussi ces histoires de familles séparées dans les avions. Pour être certains que cela ne se reproduise pas - et on sait qu'il y a des modalités qui seront prises en compte - les parents vont parfois payer des frais élevés pour réserver des sièges ensemble alors que c'est vraiment le gros bon sens que les enfants soient assis à côté de leurs parents. On espère bien que les dispositions de notre charte vont éviter de tels scénarios. On voit aussi des vols régionaux parfois annulés lorsqu'il y a peu d'achalandage. Pour des gens d'affaires qui ont un rendez-vous à une heure précise, pour des voyageurs qui ont une connexion, c'est majeur. Une décision qui peut sembler anodine pour une compagnie ou une décision qui peut être une décision d'affaires peut entraîner des conséquences graves pour des clients. Derrière chacun des exemples que je vous ai présentés, il y a des gens déçus, des projets qui tournent mal, des émotions négatives et des souvenirs gâchés. C'est ce que je vous invite à avoir en tête au moment où vous adopterez les modalités de la nouvelle charte. Notre consultation auprès des directeurs de 14 centres de voyage nous a donc permis de faire quelques constats. Les problématiques qui reviennent le plus souvent : sans surprise, les retards qui sont importants, la perte de bagages, la surréservation et le refus d'embarquement. Les problématiques qui sont les plus lourdes de conséquences : la perte de bagages encore une fois, les annulations sans préavis, l'attente sur le tarmac, les retards et les refus d'embarquement. On rencontre ces situations quotidiennement à l'échelle de notre réseau d'agences de voyage. Les voyageurs connaissent mal leurs droits et lorsqu'ils constatent ce qui se fait en Europe, par exemple, et comment c'est simple, ils se demandent avec raison pourquoi ce n'est pas la même chose ici. Ceux qui s'engagent dans un processus de réclamation finissent trop souvent par abdiquer - je le mentionnais un petit peu plus tôt - soit parce que c'est trop complexe ou soit parce que les compensations sont largement insuffisantes. Fait à noter : bien souvent, ce ne sont pas les clients qui vont s'engager dans le processus mais même nos conseillers, nos agents de voyage, qui ont à cœur d'aider et d'accompagner leurs clients, qui vont aller au front pour les aider. Cela prend - et vous le comprendrez et vous le savez mieux que quiconque - énormément de temps pour l'ensemble de notre réseau. Imaginez, on parle de dizaines de milliers de voyageurs potentiels. C'est du temps qui est évidemment non-rémunéré. Les gens ont souvent des inquiétudes : ils se demandent quoi faire si leur vol est retardé, si les bagages ne suivent

pas, ils ont peur d'être séparés dans l'avion. Malheureusement, les voyageurs sont encore trop nombreux à ne pas s'informer de leurs droits. J'aimerais ici insister sur l'importance de rendre l'information sur les droits des voyageurs facilement accessible et surtout d'avoir un processus de réclamation ultra-simple. Je le répète, on est en 2018. Il y a des mécanismes qui existent. Il faut se mettre à l'heure du jour. Dans sa grande sagesse, je suis persuadée que l'agence y verra mais je vous invite à le faire en ayant en tête toutes ces histoires. En très grande majorité, il faut le dire, les gens ne sont pas des spécialistes du voyage. Ce ne sont pas des avocats. Les gens se déplacent en avion pour exercer leurs activités professionnelles ou pour se détendre. Le transport aérien est un moyen, pas une fin. Qu'il devienne une source de stress par sa complexité en cas de problème ne fait tout simplement pas de sens. Les voyageurs ont tellement à faire pour planifier un voyage qu'ils ne peuvent, en plus, penser à s'informer spontanément de leurs droits au cas où il y aurait un problème. Vous imaginez, dans la vie d'aujourd'hui, on peut comprendre ces situations. S'ils ne le font pas maintenant, il nous semble illusoire de croire qu'ils le feront davantage avec la nouvelle réglementation. D'où l'importance d'amener l'information à eux facilement lorsqu'ils en auront le plus besoin. Pour cela, il faut mettre à contribution tous les moyens : les acteurs, la technologie et les lieux disponibles. Il serait essentiel de développer - et j'aimerais mieux dire il sera essentiel de développer - des outils spécifiques aux conseillers en voyage, des acteurs clés en cas de problème. Dans le réseau de CAA Québec, pour nous, on considère que nos agents sont des agents de liaison et il faut bien les outiller pour qu'ils puissent bien faire la prestation de service auprès des clients. Pour accompagner leurs clients et les conseiller, ils doivent donc être bien renseignés et avoir des outils adéquats. Ensuite, les transporteurs devraient avoir l'obligation de bien informer leurs clients - évidemment - et les petits caractères en bas de page ne devraient pas compter.

S1 74:42

Oui.

S7 74:43

J'ai déjà fait l'exercice de résumer sur une page en Times New Roman format 12 les petits caractères qui se trouvaient dans une annonce d'Air Canada et je vous jure que j'ai rempli une page complète de huit et demi, une page de format régulier. Ce n'est pas rien mais il faut y voir. Les renseignements sur les situations admissibles à un dédommagement, sur la marche à suivre aussi devraient apparaître clairement à plusieurs endroits - on appelle cela l'effet de martèlement - il faut remettre le message et cela doit être fait autant en version électronique qu'en version papier. On pense par exemple à la facture, au courriel, à la carte d'embarquement, dans les sites web. Les exemples et les occasions sont nombreuses. On peut aller aussi plus loin : les compagnies aériennes, vous le savez, ont presque toutes des

applications mobiles qui informent leurs utilisateurs en temps réel. Certaines l'utilisent déjà pour informer leurs clients lorsqu'il y a un retard ou une autre situation qui donne droit à un dédommagement. Pourrait-on s'assurer que tous les mettent à profit ? Alors, l'application pourrait permettre d'enclencher un processus de réclamation. La technologie peut aider : l'envoi d'un courriel, d'un texto dès qu'un client est éligible à un dédommagement devrait être considéré. N'oublions pas les aéroports : à l'évidence, on peut souhaiter de l'affichage général à des endroits stratégiques comme le carrousel à bagages. Les aéroports diffusent de l'information pertinente sur les heures, les retards, les annulations. Il serait intéressant qu'ils diffusent également des renseignements sur les droits des voyageurs et sur les compensations. Il faut oser. CAA Québec se réjouit évidemment de l'introduction prochaine du règlement. C'est clair qu'on va combler une lacune et que les voyageurs seront mieux protégés. Cela faisait longtemps qu'on le demandait. J'aimerais insister sur l'importance d'oser et d'aller plus loin que la prestation minimale. Je vous invite à oser la transparence. Pourquoi ne pas explorer la possibilité de publier des statistiques sur les réclamations des voyageurs pour chaque transporteur ? Pensons par exemple aux dédommagements, au nombre de dédommagement pour les retards, pour l'attente sur le tarmac, les bagages perdus, etc. Bref, diffuser en toute transparence quelques données clés. C'est loin d'être farfelu. Au Québec, l'Office de la protection du consommateur donne accès à des renseignements sur les plaintes des clients pour nombre d'entreprises. On a juste à faire une recherche et on a accès à l'information. Le Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation rend publiques des informations sur les restaurants qui vivent des problématiques particulières dont l'insalubrité. On devrait pouvoir aller de notre côté aussi avec nos transporteurs. le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages, le fameux FICAV que vous connaissez sans doute, sous la responsabilité de l'Office de la protection du consommateur présente un portail global des réclamations annuelles, des étapes à suivre pour être remboursé et des cas majeurs d'indemnisation traités annuellement depuis sa création. Un exemple de transparence, faut-il le dire. Il y a aussi le classement des écoles secondaires publié au Québec à chaque année qui constitue un levier d'amélioration pour tous. On pourrait donc calculer un taux de réclamation pour chaque transporteur. Pour les entreprises en queue de peloton, ce serait un incitatif à s'améliorer ; pour les premiers de classe, un outil de promotion. En conclusion, les voyageurs canadiens ont attendu longtemps avant de voir leurs droits mieux protégés et ils méritent un règlement à la hauteur de leurs attentes. CAA Québec est convaincu que le gouvernement canadien, les transporteurs et tous les acteurs impliqués disposeront enfin de tous les outils nécessaires pour leur

offrir des protections adéquates et tous y gagneront. Profitez de l'occasion pour faire un geste qui marquera et qui s'adressera en premier lieu aux voyageurs. Évidemment, on comprend qu'il faut tenir compte de l'industrie canadienne mais on pense qu'on a de la marge. Merci de votre attention. CAA Québec sera toujours prêt à collaborer afin que les voyageurs ne perdent plus au change. Ma collègue Annie et moi sommes disponibles pour des questions. Merci.

S1 78:50

Merci Sophie. Merci de la présentation excellente et très complète. Quelques questions. Premièrement, une clarification : l'Office des transports du Canada publie maintenant des statistiques en ce qui concerne les plaintes qui sont déposées chez nous. Donc il y a des statistiques, déjà. Nos collègues au Ministère Transports Canada maintenant développent des règlements dans le domaine des données, les données que les compagnies aériennes doivent soumettre au gouvernement. Nous avons une observatrice ici de Transports Canada donc si vous avez des propositions en ce qui concerne la publication publique des données, elle est ici.

S7 79:41

Merci de la précision. J'indiquerais à cet égard qu'on vise aussi un genre de palmarès ou de codification qui permet non pas de prendre des données de façon générale mais bien de les amalgamer de façon à être signifiantes puis pour aider les consommateurs à magasiner. Ce n'est pas nécessairement l'outil ultime mais c'est un des outils. En faisant ainsi, je pense qu'on peut améliorer et on peut donner des renseignements supplémentaires.

S1 80:13

La transparence est toujours un bon principe pour le marché, pour un marché effectif. Quelques questions. Premièrement, les surréservations. C'est toujours un sujet très sensible. Nous posons la question dans notre document de discussion, s'il faut établir un niveau de compensation mandatoire élevé pour une telle situation. Si on adopte cette approche, le but est de créer un incitatif pour les compagnies aériennes à trouver des volontaires, de ne pas changer le vol des passagers contre leur gré mais de chercher des volontaires. Est-ce que vous pensez que c'est une bonne idée ? Je peux imaginer votre réponse mais aussi avez-vous un avis en ce qui concerne le niveau ? Comment ? Combien ?

S7 81:07

Je dirais que dans un premier temps, il faut reconnaître que les transporteurs aériens doivent-- on comprend que les situations ne sont pas simples et ils doivent administrer une entreprise pour arriver à rendre un service sans perte financière, on peut comprendre. On peut comprendre aussi qu'on voit des améliorations, on voit des prises en charge spontanées et volontaires, fort bien. Ce qui est important, par contre, c'est de s'assurer que les indemnités soient suffisamment importantes - vous l'avez mentionné - pour être un incitatif fort auprès

des transporteurs aériens. Pour ne pas - comment dire ? - exagérer ou ne pas utiliser ce levier comme une façon de gérer le trafic de passagers et tout puis d'équilibrer. Il faut que ce soit quand même assez élevé. En même temps, pour nous, c'est clair que l'industrie canadienne du transport aérien n'est pas la même que l'industrie en Europe. Je pense que les niveaux d'indemnités devront être suffisamment élevés pour être un puissant incitatif aux transporteurs aériens de ne pas recourir à outrance à ces techniques-là et, en même temps, de compenser les réels inconvénients pour ceux qui doivent rester derrière contre leur gré. Je le mentionnais, il y a vraiment des situations au-delà des inconvénients financiers et économiques. Il y a des inconvénients de stress et, cela, il faut que ce soit compensé.

S1 82:45

Oui. Deuxième question, pour moi, la communication. Vous avez suggéré quelques moyens de communication et je voudrais parler surtout sur la question de communication en temps réel : situations d'annulation, de retard, etc. Selon vous, quels sont les moyens les plus efficaces dans une telle situation ? Juste pour donner un peu de contexte, je pense qu'il y a une catégorie de communication qui est générique : ce sont les droits en général, ce sont les recours en général. On peut recevoir de telles informations, par exemple, quand on reçoit le billet électronique, etc. Les affichages dans les aéroports, etc. Mais en temps réel, quand il y a un événement, quels sont les moyens les plus efficaces ?

S7 83:33

Évidemment, pour nous, on voit la prestation de services de transport comme toute autres prestations de services à quelque part même si on comprend qu'elle peut être complexe. On pense qu'il est de la responsabilité du transporteur - et il peut le faire conjointement avec les conseillers en voyage lorsqu'ils sont impliqués - de façon à mettre en oeuvre tout ce qui est nécessaire pour rejoindre leurs clients le plus tôt possible lorsqu'ils ont connaissance d'une situation pour éviter des déplacements. Pour moi, je pense qu'il y a énormément de mécanismes de communication - aujourd'hui plus que jamais - et il n'y a pas de raison qu'il y ait une économie de moyens à cet égard chez les transporteurs. Les clients ont tendance à donner leur numéro de cellulaire, il y a des textos, il y a énormément de mécanismes et d'applications, on en a parlé. Ce devrait être dans les obligations importantes parce qu'on peut ainsi, en faisant une information précoce ou en tout cas le plus tôt possible, peut-être limiter aussi les inconvénients.

S1 84:47

Exact.

S7 84:48

À un moment où la compagnie le sait, laisse les gens se déplacer, on arrive et on est informé sur place ? Ce n'est pas normal. Je crois qu'il faut y avoir un changement de mentalité, se mettre en expérience

client. C'est ce qu'on impose à toutes les entreprises qui veulent rester en business aujourd'hui, d'avoir une mentalité qui vise le mieux-être de leurs clients, l'expérience globale. Cela en fait partie.

- S1 85:16 Oui. C'est notre expérience, c'est notre observation que c'est très important d'établir des obligations minimales justes et claires mais c'est aussi important de communiquer ces droits. C'est important que les passagers sachent qu'ils ont des droits et qu'ils ont des recours. On a l'autorité, la loi nous donne l'autorité d'obliger les compagnies aériennes de communiquer aux passagers. Avec les passagers, la question est comment ? Quelles sont les obligations spécifiques ? Des questions, Liz ?
- S3 85:49 Pas de questions, merci.
- S1 85:51 Merci beaucoup.
- S7 85:52 Merci beaucoup.
- S1 85:57 Le prochain présentateur, c'est Alan D'Sousz. Alain ? Alan ?
- S6 86:07 Alan.
- S1 86:07 Alan [rire]. Alan et Alain, bienvenue. Welcome.
- S8 86:12 Good afternoon, everybody.
- S1 86:13 Good afternoon.
- S8 86:14 My name is Alan D'Souza, I'm the Secretary General for the International Foundation for Aviation and former airline sales manager. Thank you for coming to the people for our suggestions.
- S1 86:29 Our pleasure.
- S8 86:29 A lot of them are duplicated because we all have the same thing in mind. I have a few points which are already discussed, starting with the airport privatization. This regulation of privatization has really increased the cost to the passenger, and if you look everywhere else in the world, like across in the United States, you find that the airfares are increased. Absolutely, as much as 82% higher than in the USA. A study has been done, I'm sure you know all about it. The next question is the obligation to passengers. For any inconvenience, there should be mandatory financial compensations by check or cash on the spot. I've been travelling for over 50 years in the aviation. I've been given vouchers or tickets which are fit for the garbage, really, because you can never use them. So that's an insult rather than a compensation. Families sitting together. I'm an airline person, but they are making too much money at the cost of the passengers. Case in point, personally, my family traveled on [full?] sectors with long haul. They paid \$1,000 for four of them to sit together, all together. That is robbery.

Mandatory information to passengers. I think there should be posters all over the airport telling them what their rights are and on websites where they can make printouts and carry it with them because you can't remember all the stuff that is available to them. So, upfront information for baggage or not being able to make the flight. If a passenger misses a flight, he loses all his money, okay? That's a penalty. But if the airline doesn't board him, he's offered a coupon. That's unfair so that has to be changed. They have to pay upfront. As the passenger loses all his money, so has the airline to compensate for the equivalent amount. It's a bit high, but they have to be taught that you cannot take advantage of the passenger. Well, that's about all because the rest has been done before.

- S1 89:24 Although it's good to hear, it's good when it's repeated. Thank you, Alan. A couple of questions. Your first point, compensation. I think you've been very clear but I just want to make sure. We ask in the discussion paper whether airlines should be able, when we have mandatory compensation, if they should be able to offer things like vouchers or non-cash alternatives if the value of those alternatives is higher than the cash. We haven't set out how much higher. We've also asked, "Well, if you think they should be able to offer alternatives, how much higher should they be?" Do I hear you correctly in saying that you think it should be cash, period? That you don't think alternatives like vouchers should be in the mix?
- S8 90:08 If the passenger is willing to take a voucher, fine. But otherwise, there should be a law that they offer cash. They can offer an alternative and if they want it, fine.
- S1 90:18 So you don't oppose an alternative, but you think that cash should be on the table?
- S8 90:22 Exactly. I went through the process and I haven't used those coupons, so I'm talking from experience.
- S1 90:28 I ask in part because some folks-- our CAA colleagues just left, but for example, the CAA has stated publicly that it only wants cash. I think they want to avoid any confusion. So you're saying non-cash maybe, but cash has to be available.
- S8 90:43 Excuse me.
- S1 90:44 Sure.
- S8 90:45 The American airlines are doing that.
- S1 90:46 What do you mean?

S8 90:47 They are offering cash and they're even bidding higher and higher, whoever wants to take more, because they can't get passengers to deplane.

S1 90:55 Right.

S8 90:56 So they're bidding, the passengers can bid and get as much as 1,500 bucks.

S1 91:03 That brings me to overbooking, sort of the last point-- well, I think it was the point you were making. The last point you talked about was upfront payment, full loss of tickets. Were you thinking there specifically about overbooking situations where somebody's bumped-- ?

S8 91:13 Yes.

S1 91:14 Okay. As I noted earlier en français, one of the questions we're thinking about, one of the approaches we're considering, is saying that the minimum compensation level in an overbooking situation, a situation where there's the possibility somebody might be moved against their will to another flight for a reason within the control of the airline, should that level of compensation be higher than in other areas so that the airlines are incented to look for volunteers?

S8 91:41 Well, the maximum you can go to is a refund of the full ticket.

S1 91:42 That's what I wanted to ask you. So you would suggest, perhaps, a full refund of the ticket if somebody is bumped against their will?

S8 91:49 Because you can't have it one way.

S1 91:52 So that's interesting. And you see, what we're thinking is that if we created that heightened level of compensation, the airline would actually look for volunteers.

S8 92:01 Touché.

S1 92:01 And then we won't have people upset because they were forced out of the flight.

S8 92:05 Absolutely, and the airlines have a 10% or 15% overbooking.

S1 92:09 Right. Well, some do. Not all airlines overbook but some do. They count on no-shows but then, sometimes, everybody shows up. Liz, questions?

S3 92:17 No, thank you.

S1 92:18 Can I just ask you one more, Alan, before we break?

S8 92:20 Sure.

S1 92:21 Families sitting together. The law actually says that we should make a regulation around seating families in proximity to each other. Children under 14 in proximity to their parents or guardians. The law doesn't say what proximity means. Do you have any views?

S8 92:42 Yes. First and foremost, I don't think you should put an age limit on families. If you're travelling with a son who is 25 years old and your daughter who's 24, they're all going on a vacation together.

S1 92:55 I just have to say, the law doesn't give us the power to do this generally. It sets it at under 14.

S8 93:00 Okay. All right, I'll accept that. Now, the airlines, it's been proven that they are using this as a strong-arm tactic to make more money and that should not be allowed. If I book a ticket, they want my passport, they want my name, they want all the details. They want my life history, okay, and I'm talking as an airline person. Why is it that if they want cash upfront, they don't give you any time limit that you can delay payment or whatever? So these four people are booked together, okay. Why can't they, at that time, be allocated seats? And there's another point that comes up. I was booked on an airline to go to Europe and then onwards. Automatically, they reserved a seat for me and charged me 125 bucks a seat. I mean, this is robbery. You're the people who can control this. Let's not allow them to do that. Because they have carte blanche. The only thing they are not doing presently is charging you to breathe, because they're even charging you to go to the toilets in some airlines now.

S1 94:12 I haven't heard that yet but I'm sure if that happens we'll get a complaint [laughter]. I have no doubt.

S8 94:15 It's happening. It's happening on the low-cost carriers.

S1 94:21 Okay. Don't drink water before you get on your flights.

S8 94:24 Absolutely.

S1 94:25 Thank you very much Alan.

S8 94:27 My pleasure.

S1 94:28 C'est un très bon temps de prendre une pause [rire]. Après discussion de l'utilisation des toilettes, on va prendre une petite pause. So we'll take a five minute break, folks. On va revenir dans cinq, six minutes et on va continuer avec les présentations. Merci.

[silence]

S1 107:48 Bon, on recommence. C'est aussi un événement social. On recommence la prochaine présentation. Vous êtes Francine, oui ?

Merci, merci. Oui. La prochaine présentation, c'est de Daniel [Walton ?] Daniel.

S9 108:23

Bonjour Monsieur le Président, Madame la Présidente.

S1 108:25

Bienvenue.

S9 108:26

En passant, excellente initiative de consulter les Canadiens et les Canadiennes comme cela. J'ai déjà déposé mon document sur votre site donc vous pourrez y référer plus tard. Je suis grosso modo les mêmes numéros de paragraphes que vous aviez dans votre questionnaire.

S1 108:47

Dans mon questionnaire ? Pas dans le document de discussion ?

S9 108:49

Dans le document de discussion, oui. Excusez-moi, le document de discussion. Alors première question : comment on doit communiquer clairement aux passagers ? Moi, je pense que dans le cas d'un retard ou d'une annulation c'est facile - si on est déjà dans l'avion, par exemple - de distribuer des petites cartes ou des pamphlets. Je crois que des compagnies en Europe le font. Ce peut être un dépliant, ce peut être une carte distribuée à tous les passagers de la même façon que quand on change de pays, par exemple, les compagnies aériennes ont déjà des cartes de douanes. Il s'agit d'avoir une petite réserve de cartes de côté. Cela, évidemment, c'est pendant qu'on est dans l'avion. Si on est dans l'aérogare, je pense que des appels, c'est peut-être la meilleure façon. Maintenant, si les passagers ont déclaré leur numéro de téléphone cellulaire, courriel, c'est facile à ce moment-là d'envoyer des textos. Je sais que ce n'est pas une obligation pour les passagers d'avoir absolument un cellulaire pour recevoir des communications mais lorsqu'on est assis avec 200 personnes, il y a souvent au moins des personnes : "On vient d'avoir un message, notre vol va être retardé." C'est quand même une façon aussi rapide de communiquer. Deuxième point : retard ou annulation en cas de refus d'embarquement. Moi, je fais une comparaison avec les règles de l'Union européenne. Je trouve qu'elles sont claires, elles sont limpides, elles sont faciles à comprendre. Quand je compare avec les règles américaines, les règles américaines, ce sont des pourcentages des billets d'avion, cela dépend de la longueur, de la durée. Écoutez, on a 200 passagers, il y a peut-être 100 passagers qui n'ont pas payé le même prix pour leur billet d'avion. Cela varie tellement. Pourquoi que toi, tu as payé 100 dollars, tu vas recevoir 100 dollars et moi je vais en recevoir 10. C'est le même retard, il y a une injustice qui est créée à ce niveau-là. Il y a aussi l'exemple des petites cartes que je disais tantôt : si on commence à déclarer toutes les exceptions, pourquoi tu vas être payé tel prix ? Pourquoi tu vas avoir un dédommagement de tel autre prix ? Cela rend la chose un peu plus compliquée. Moi ce que je dis, ce que je recommande, ma suggestion : la même compensation pour tout

le monde. Une autre raison, c'est que les passagers ne peuvent pas vérifier la raison du retard parce qu'on parlait, dans la loi, il peut y avoir différentes causes de retard. Je vais y revenir un petit peu plus tard. Dans mon document, je donne des recommandations, des retards, monétaires. Maintenant, c'est à l'Office des transports de faire l'arbitrage. J'indique que pour deux heures : aucune compensation. De deux à quatre heures, par exemple : 500 dollars. De quatre à 12 heures : 1 000 dollars. Si c'est plus que 12 heures : en plus du 1 000 dollars, une chambre d'hôtel pour aller se reposer parce que quand tu as 300 passagers dans une section d'aérogare qui en contient 100, ce n'est pas facile, ce n'est pas évident pour les passagers. Ma tendance serait à dire qu'on va accepter un délai plus long - par exemple deux heures plutôt qu'une heure - mais en contrepartie, parce qu'on ne peut pas vérifier toutes les causes de retards, je suggère que le dédommagement soit un peu plus élevé. Je vais vous poser comme question : à quel moment on devait considérer le moment du retard ? Est-ce que c'est à l'émission de la carte d'embarquement ? Est-ce que c'est à l'émission du billet ? Carte d'embarquement, non. La carte d'embarquement souvent est émise 30 à 60 minutes avant le vol. Moi, si j'ai acheté mon billet six mois d'avance, le contrat se fait à ce moment-là. J'ai un contrat de transport qui me dit qu'à telle heure, je vais arriver à telle destination. S'il y a un changement après cela, la compagnie aérienne ne devrait pas avoir le droit de changer unilatéralement les heures comme cela. Il y a des engagements, les passagers ont d'autres avions à attraper, parfois des trains, parfois des bateaux, parfois des réunions d'affaires. Parfois ils doivent venir présenter à l'Office des transports, ce qui fait qu'ils ne veulent pas être en retard.

S1 113:10

C'est le plus important [rire].

S9 113:11

Oui, c'est le plus important [rire]. En cas de refus d'embarquement pour surréservation, je comprends que les compagnies aériennes veulent diminuer leurs coûts ou augmenter leur profitabilité en pratiquant cette pratique de surréservation-là. Je ne suis pas contre, on en a parlé tantôt. Ce que je recommande, c'est que les compensations soient suffisamment élevées, j'ai envie de dire très élevées, pour inciter les compagnies aériennes à demander des volontaires. On en a parlé un petit peu tantôt. J'ai déjà été témoin d'une compagnie aérienne qui demandait des volontaires puis je vous garantie que pour 200, 300, 400 dollars, peut-être moi-même j'aurais accepté pour rester une journée de plus avec mes enfants en visite. Peut-être qu'eux ne veulent pas me voir une journée de plus mais cela, c'est une autre question. C'est presque amusant de voir une mise en enchère comme cela. Il y a toujours des gens qui vont lever leur main. La compensation, le but ce n'est pas de pénaliser les compagnies aériennes, le but c'est

d'avoir des volontaires pour que ce soit gagnant-gagnant autant pour les passagers que pour les compagnies aériennes. Après cela, tu as raison. Ce que je dis, c'est que si la longueur du retard est en-deçà d'une heure, par exemple il y a un autre avion qui décolle dans 30 minutes - cela se voit souvent Montréal-Toronto 30 minutes - pas de compensation. Mais à partir d'une heure, 1 000 dollars de compensation. Cela va être suffisamment élevé pour que la compagnie aérienne offre 100, 200, 300, 400, 500 dollars à des volontaires pour accepter un autre vol. Je le dis encore, l'objectif visé n'est pas de pénaliser les compagnies mais c'est d'avoir une situation win-win avec les passagers. Le paiement des indemnités : j'ai déjà vu des crédits pour des billets d'avion plus tard, des air miles. Tout cela - excusez l'expression - c'est de la foutaise. Les air miles, c'est difficilement utilisable sans sortir de votre État. Donc des compensations en argent comptant ou chèque ou remboursement sur carte de crédit ou carte de débit, selon la façon que le passager a payé. Il devrait y avoir une limite de paiement aussi, par exemple 30 jours, parce que ces compagnies tirent 30, 40, 50, 60 jours. Ce n'est pas à l'avantage du client. Si elles dépassent la limite, peut-être une surprime - par exemple de 50 % - là encore pour inciter les compagnies à faire leur dédommagement de façon ponctuelle. Si les compagnies désirent changer les horaires, est-ce qu'on devrait donner un préavis ? Moi, je dis que non parce qu'il y a des gens - comme je l'ai dit tantôt - des employés en vacances qui doivent scheduler des vacances, souvent ils perdent leurs vacances s'ils ne peuvent pas prendre l'avion à date ou s'ils arrivent en retard. Alors ils ne devraient pas avoir le droit de le faire, sauf en paiement des compensations que j'ai nommées tout à l'heure. Des indemnités supplémentaires ? Oui, tout à fait : les repas, les boissons, les moyens de communication, l'hébergement si le retard dure plus que 12 heures. Il y a un autre point que j'aimerais mentionner parce que c'est inscrit dans la loi : en cas de défaillance mécanique, est-ce les indemnités devraient être différentes ? Ma recommandation, c'est que c'est un gros non. Il ne devrait jamais y avoir de différence entre un bris mécanique ou peu importe la raison. Les compagnies aériennes, surtout au Canada, ont une bonne réputation là-dessus, elles sont soumises à Transport Canada. Ils ont des programmes d'entretien préventif et si un avion ne peut pas décoller, cela veut dire qu'un avion a été remis en service et qu'on s'aperçoit plus tard qu'il n'aurait pas dû être remis en service. La compagnie a failli au niveau du programme d'entretien préventif. Alors la pénalité devrait être la même, elle ne devrait pas être moindre. Il ne faut pas faire un compromis sur la sécurité. Il ne faut pas récompenser les compagnies aériennes parce qu'ils ont failli sur leur programme d'entretien puis que l'avion ne peut pas décoller. Moi, je suis ingénieur retraité chez Bombardier Aéronautique, on fabrique des avions. Il y a à peu près tous les

éléments dans un avion qui servent à la sécurité, sauf peut-être la machine à café. Encore, la machine à café, il faut qu'elle soit fiable pour ne pas déclarer un incendie avec l'électricité. Cela veut dire que ce serait trop facile pour les compagnies aériennes de dire : "Pour une question de sécurité, on ne peut pas décoller à cause de tel, tel article." En même temps, je ne dis pas que les compagnies aériennes le font mais si elles veulent déclarer ou prétendre que c'est une raison mécanique et on ne peut pas décoller, c'est facile de faire monter un technicien parader avec une pièce pour dire on a changé telle pièce. Voyez-vous ? Donc pas de compensation, il devrait y avoir un gros non là-dessus en cas de retard mécanique. Un point que je voudrais faire, c'est que des fois il y a confusion au niveau des vols domestiques, les vols intérieurs, la longueur du vol : est-ce que c'est 1 500 kilomètres ? 2 000 kilomètres ? Je recommande de ne pas faire de discrimination là-dessus, un vol c'est un vol. Même, des fois, c'est compliqué parce qu'un vol domestique en Amérique du nord des fois est considéré - même si on traverse la frontière pour aller aux États-Unis - ce sont deux pays qui sont si intimement liés que des compagnies aériennes peuvent assimiler cela à un vol domestique. "Ah, la compensation n'est pas la même." Non, moi je ne ferais pas de discrimination selon la longueur du vol, la durée du trajet ou le pays visité. Retard sur l'heure de trafic : c'est difficile à supporter, surtout quand on vient d'atterrir. Logiquement, un voyageur c'est quelqu'un qui est en mouvement et là on lui demande de rester assis pendant des heures sur son siège. Je sais que la loi parle de trois heures. Quelles devraient être les compensations ? Les compensations, cela ressemble à ce que j'ai dit tantôt : à partir de trois heures, c'est 500 dollars de compensation que je recommande. Le but n'est pas de pénaliser la compagnie aérienne, le but est de faire descendre les passagers. On est beaucoup plus confortable dans un aéroport que 200 ou 300 passagers dans un avion. Surtout quand il y a des animaux à côté de nous ou des gens qui veulent fumer, des fumeurs qui sont en train de piquer une crise de nerfs parce qu'ils ne peuvent pas fumer [rire]. Ce n'est pas facile. Comme je dis encore, le but est de faire descendre les passagers. Maintenant, j'aimerais ajouter qu'il y a des normes de confort puis d'hygiène que l'on pourrait suggérer. Je me suis inspiré du Règlement sur la santé et la sécurité au travail de la province de Québec. Par exemple les normes de température, les normes mesurables. Entre 20 degrés et 25 degrés. Quand il fait 28 degrés dans un avion puis qu'il n'y a pas de ventilation, les agents de bord vont dire : "On a déjà vu pire. Ce n'est pas si pire." Mais non, cela n'est pas une norme mesurable : "On a déjà vu pire." Tout le monde a des téléphones intelligents ou beaucoup de monde donc c'est facile à mesurer, la température dans un avion. Le taux d'humidité aussi : si c'est très, très, très humide, il faut faire descendre les passagers. Si on ne fait pas descendre les

passagers après trois heures, les indemnités que je propose devraient être doublées. On veut vraiment faire descendre les passagers. Le but, ce n'est pas de pénaliser les compagnies aériennes, c'est de faire descendre les passagers. Si l'avion n'a plus de carburant et qu'ils n'ont pas accès à des génératrices, il n'y a plus d'éclairage, il n'y a plus de ventilation. C'est inadmissible. Un taux de ventilation confortable pour l'être humain, ce sont sept changements d'air à l'heure. C'est beaucoup, cela. Ce n'est pas cela dans un avion. Les passagers, descendez, descendez, faites les descendre. Même si c'est juste pour 30 minutes, faites les descendre. Les collations, on devrait en avoir. Les toilettes, je dis qu'au moins 50 % des toilettes devraient être utilisables. S'il y a trois toilettes sur l'avion et il y en a juste une qui marche, non. Ils ne rencontrent pas les normes, faites descendre les passagers après trois heures. Si vous ne le faites pas, on double les pénalités. Tout cela, encore, c'est pour inciter les compagnies à faire descendre les passagers. Quand est-ce qu'on devrait calculer le retard ? Ce n'est pas quand on ferme la porte de l'avion puisqu'on va laisser la porte ouverte tout le temps sur le tarmac. Ce n'est pas quand on fait un push-back, une compagnie aérienne va faire un push-back de cinq pieds : "Le push-back est commencé." Le retard, ils arrêtent parce que "clic". Je pense que le retard devrait se calculer à partir du moment, à l'atterrissage, où l'avion touche le sol ou au moment du décollage, dès que le premier passager-- pas au décollage mais dès que le premier passager fait son embarquement. Parce que si on fait embarquer les passagers puis l'avion ne bouge pas pendant trois heures, écoutez. Même si la porte n'est pas fermée : "La porte n'est pas fermée, on n'a pas commencé le chronomètre encore." Ce n'est pas juste. Une norme admissible, c'est à l'atterrissage dès que le train d'atterrissage touche le sol ou à l'embarquement quand le premier passager embarque. Bagages perdus ou endommagés : les normes de la convention de Montréal, je les trouve excellentes. On devrait s'en tenir à cela, c'est international. Ce qu'on pourrait peut-être ajouter, c'est que si le bagage n'est pas récupéré en dedans de 12 heures, à ce moment-là les indemnités prévues par la convention de Montréal pourraient s'appliquer. Moi, cela ne me sert à rien de recevoir ma valise 48 jours plus tard si je n'ai pas mon laptop, mon téléphone, mes médicaments. Il faut que je m'achète des vêtements. Tout cela m'a peut-être coûté 1 000, 1 500 dollars. Après 12 heures, je pense qu'on devrait recommander le paiement d'indemnités. Lorsque plusieurs compagnies aériennes sont impliquées, le passager devrait avoir le choix. Par exemple des partages de codes ou des équipages des avions qui sont loués dans un autre pays étranger. Le passager devrait avoir le droit de réclamer contre n'importe lesquels de ceux-là parce que, pour moi, c'est difficile réclamer contre une compagnie - par exemple polonaise - qui n'a pas donné la prestation de services à laquelle je m'attendais. On

ne veut pas que les compagnies canadiennes se défilent en disant : "Ce n'est pas nous, c'est la compagnie en Pologne. Tu dois aller faire une réclamation en Pologne." Non, on devrait donner le droit à n'importe lequel des intervenants pour la réclamation. Pour ce qui est de la publicité des prix et service aériens, je pense que l'Office fait un bon travail là-dessus de façon que le prix soit le plus clair possible pour tout le monde : que les taxes soient incluses, les frais d'aéroport, les surcharges de carburant, tout cela. Aujourd'hui on est en 2018, les possibilités techniques pour les compagnies aériennes de planifier des vols puis de les respecter, je pense qu'elles existent. S'ils ne le font pas, c'est un petit peu peut-être de la mauvaise foi. Les possibilités techniques existent et on devrait imposer à ces compagnies-là les amendes ou les indemnités que je propose dans ma présentation. Voilà.

S1 124:52

Très bien, merci.

S9 124:53

Est-ce que vous avez des questions ?

S1 124:54

Une présentation très complète, merci d'avoir lu notre document des discussions d'une façon tellement précise. Quelques questions. Premièrement, la seule réservation : vous avez suggéré un niveau de compensation de 1 000 dollars dans une situation dans laquelle quelqu'un doit changer le vol contre son gré. 1 000 dollars dans chaque situation ? Est-ce que cela va changer selon la situation ou, selon vous, il faut créer des règles très claires et simples ? Est-ce que cela dépend de la situation ou non ?

S9 125:38

Cela ne dépend pas de la situation. Une surréservation, si mon prochain vol arrive plus d'une heure en retard à la destination ? 1 000 dollars. Si je suis volontaire, évidemment, non. Si la compagnie m'a offert 500 dollars ou à un autre voisin passager, à ce moment-là il n'y a pas de compensation.

S1 125:55

C'est juste la compensation dans une situation--?

S9 125:56

Forcée. Peu importe la raison.

S1 126:03

Merci. Deuxième question, les problèmes mécaniques. Vous préféreriez qu'on prenne en considération cette situation ou ce critère mais cela existe dans la loi. Juste pour expliquer : le Parlement a décidé qu'il y a trois catégories d'annulations, de retard. Trois situations de refus d'embarquement. Première situation, c'est sous le contrôle total de la compagnie aérienne. La deuxième situation, c'est sous le contrôle de la compagnie mais une situation de sécurité, y compris des problèmes mécaniques. La troisième situation, la troisième catégorie, c'est hors du contrôle de la compagnie aérienne. Pour la première situation, le règlement va fixer des nombres de traitements minimaux et de compensations minimales. Mais pour la deuxième catégorie,

problèmes de sécurité, problèmes de mécanique, le Parlement nous a donné juste la possibilité de fixer des nombres de traitements mais pas de compensations. Donc la question qui se pose, c'est s'il y a des critères objectifs, raisonnables, qui peuvent nous aider à catégoriser les événements, à identifier les différences entre un événement qui est vraiment sous le contrôle de la compagnie et un événement qui est sous le contrôle de la compagnie mais qui est causé par une situation de sécurité. Avez-vous des suggestions sur ce qui est fonction des critères ?

S9 127:44 C'est très difficile, je n'en ai pas.

S1 127:47 Mais cette question est très importante parce que des compensations existent dans une catégorie mais pas dans l'autre.

S9 127:56 À peu près toutes les composantes d'un avion sont conçues en fonction de la sécurité, même les sièges doivent être ininflammables. Comme je disais tantôt, il y a peut-être seulement la machine à café qui n'est pas une question sécuritaire [rire]. C'est pour dire qu'à ce moment-là, ce serait très facile pour la compagnie aérienne de dire : "Ah mais c'est une question de sécurité, cela ne fonctionnait pas." Comment séparer ? Si c'est cela, c'est une grande porte ouverte aux compagnies aériennes : "On ne paiera pas de dédommagements puisque c'est une question de sécurité." Je sais que la loi a été faite comme cela, on ne la changera pas, elle vient d'être votée. Comment répondre à cette question ? C'est une très bonne question. Cela risque de devenir une échappatoire, c'est le lieu pour les compagnies aériennes de dire : "Ah, question de sécurité. On ne paie pas de dédommagements." Moi, ce que je dis, c'est que question sécurité vous avez failli votre programme d'entretien préventif. Vous avez remis un avion en service alors qu'il n'aurait pas dû être remis en service. C'est une option qu'on voit dans les compagnies aériennes, mettre un avion en service après un entretien dans le hangar. Vous avez remis un avion qui n'aurait pas dû, vous l'avez manqué. Pourquoi on leur permettrait de s'esquiver ?

Pourquoi on leur donnerait à la limite une récompense en ne les pénalisant pas ? J'ai de la difficulté avec cela mais la question est bonne. Ce n'est pas facile.

S1 129:32 On commence avec la loi, toujours.

S9 129:35 Oui. Tout dans un avion sert à la sécurité.

S1 129:38 Si vous avez des propositions ou des suggestions après la séance, on est toujours intéressés.

S9 129:44 Cela va me faire plaisir. Merci beaucoup.

S1 129:47 Merci Daniel. Notre dernière présentation aujourd'hui, c'est de Francine. On a micro ici pour vous, Francine.

S10 129:55 Je pense que le micro va être trop lourd pour moi.

S1 129:57 Trop lourd ? C'est quoi, votre préférence ?

S10 130:01 Je vais essayer de tourner le micro.

S1 130:10 Sinon, on a des micros ici. [bavardage] Je pense que cela marche ?

S10 130:19 Oui, je pense que cela va aller comme cela.

S1 130:22 Parfait. Francine, bienvenue.

S10 130:25 Merci. Merci de nous donner l'occasion de venir vous présenter notre problématique de personnes avec des incapacités qui sont souvent oubliées. Nous ne sommes pas incluses souvent, on parle d'inclusion ici donc c'est un autre dossier. Je suis représentante de RAPLIQ, le regroupement des activistes pour les personnes-- je vais vous parler d'un cas particulier parce qu'on est en processus de plainte avec Air Canada concernant un voyage qu'on a fait en novembre dernier. On était six personnes dont quatre personnes en fauteuils motorisés, une personne en quadriporteur et une préposée. Nous avons voyagé pour prendre une croisière à Fort Lauderdale. Nous voyagions toutes les personnes - à part une personne qui a besoin de sa préposée - seules, ce qui veut dire qu'on est autonomes dans notre fauteuil motorisé. La première des choses, lorsqu'on arrive à l'aéroport de Dorval, c'est tout à fait impossible d'avoir des gens pour nous aider à transporter nos bagages. Moi, je trouve que c'est un gros manque. On nous dit qu'il faut téléphoner d'avance pour réserver, peut-être, un bagagiste et souvent payer des frais pour cela. Je considère que là, déjà, ce n'est pas de l'aide. En partant, il y a comme une discrimination qui est faite par rapport à qui on est, par rapport à nos besoins. Ensuite, votre premier point qui s'appelle : "obligations de la ligne aérienne de communiquer clairement". C'est un gros, gros, gros problème parce que nous, on a fait nos réservations à travers un agent de voyage bien sûr. Notre agent de voyage a dû compléter trois fois les formulaires de réservation pour embarquer nos fauteuils motorisés. La troisième fois, c'est moi qui l'ai fait parce que mon agent de voyage m'a dit : "Francine, cela ne se peut pas. La main gauche puis la main droite ne savent pas ce qu'ils font. Ils perdent les formulaires." Même quand on est arrivés pour l'embarquement, les formulaires étaient disparus ce qui fait qu'on a eu des gros problèmes à l'aéroport de Montréal. Nos chaises ont été embarquées. Nous, on avait dit qu'on avait des batteries au gel - je ne sais pas si cela vous dit quelque chose, des batteries au gel ? - les autres types de batteries ne se font plus maintenant. On s'est fait apostropher. On était dans l'avion, on s'est

fait apostropher. Trois "beef", je pourrais dire, trois hommes assez bien charpentés qui sont arrivés et qui ont crié à tout le monde : "À qui appartiennent les fauteuils motorisés ?" Comme cela, dans l'avion. On s'est dit : "C'est à nous." On a levé nos mains, on s'est dit : "Les fauteuils, les batteries ne sont pas au gel. Qu'est-ce que vous faites ?" En tout cas, on a eu comme une petite discussion. J'avais mon livre d'instructions que j'ai donné, on m'a dit : "Non, non, non. Ce n'est pas bon." C'était assez embêtant, assez troublant même. C'était humiliant en fait, c'est cela, surtout qu'on avait déjà complété tous les documents en question. On est arrivés à Fort Lauderdale, il y avait une de mes amies, sa batterie était rendue sur sa chaise. Il n'y avait personne pour réinstaller sa batterie et il a fallu qu'elle demande à un technicien qui était là. On est arrivés à la croisière, d'abord notre vol avait du retard. On est arrivés, on a manqué la navette. Il a fallu prendre des taxis. Cela, c'est important au niveau de la communication, cela fait toujours partie de la communication. On a eu des gros problèmes, il a fallu prendre des taxis individuels à Fort Lauderdale. Je ne me sentais pas grosse parce que je ne savais pas du tout où je m'en allais, je ne savais même si j'étais pour arriver au bateau. On était obligés de prendre des taxis individuels. Ce qui est arrivé, c'est sûr que nos batteries ont déchargé beaucoup dans la journée parce qu'on s'est promené beaucoup donc on a chargé nos batteries le soir. Le lendemain matin, je me suis réveillée, mon fauteuil était presque déchargé. Je suis allée voir au customer service, j'ai demandé d'envoyer un ingénieur, quelqu'un pour vérifier - parce qu'on avait des cabines accessibles - quelqu'un pour vérifier la charge. En même temps, j'ai une amie qui a eu le même problème puis on n'était pas dans les mêmes cabines. Ils sont venus voir à une heure de l'après-midi, ils m'ont dit : "Non, tout fonctionne dans l'électricité." Là, tout à coup, j'ai comme pensé : "Qu'est-ce qu'ils ont fait à Montréal avec mon fauteuil ?" J'ai demandé à faire venir un ingénieur. Ils nous ont demandé de signer une décharge puis l'ingénieur est venu voir : il a ouvert le coffre derrière, il a ressorti nos batteries. Ce qu'ils ont fait, c'est qu'ils ont mis nos batteries à off, ce qui fait que nos batteries n'auraient jamais rechargé. Cela nous a fait perdre deux journées. On se plaint à Air Canada, Air Canada nous dit qu'ils ne sont pas responsables de cela, que le fauteuil a été livré en bon état. Ils nous disent qu'il faut traîner notre trousse à outils avec nos fauteuils. Les trousse à outils ? On ne nous remet pas cela à nous autres, quand on a des fauteuils motorisés. De toute façon, on n'est pas capables de rien faire avec des trousse à outils, ce n'est pas nous autres qui va travailler avec une trousse à outils. C'est leur responsabilité, à Air Canada, quand on arrive à Fort Lauderdale ou peu importe, de remettre nos fauteuils en état de marche. Qu'on ne nous mette pas cela à on puis à off comme cela. Aussi, ils ne prennent pas soin. Nous,

notre manuel nous dit de bien envelopper notre contrôle ici. Ce que l'on fait, on l'enveloppe avec du papier, tout cela. Souvent, ils nous le rapportent, ils ont tout ouvert cela. Ils ne se préoccupent pas de ce qu'on fait. Cela, c'est pour la manutention des fauteuils. Souvent, les fauteuils ne sont vraiment pas bien pris en considération. C'est un problème. Maintenant, dans ce qu'on appelle les chaises Washington. Vous ne connaissez pas cela, une chaise Washington ? C'est une personne qui ne peut pas se déplacer du tout de son fauteuil au siège d'avion, qu'ils transportent sur une petite chaise d'à peu près dix pouces de large. Il faudrait améliorer cette chose-là parce que les personnes qui utilisent cela n'ont pas de tonus, elles ne se tiennent pas, dont une de mes amies qui utilise cela, qui se promène comme cela. Les gens ne font pas attention, justement, à la communication. Ils l'ont transportée, ils l'ont assise sur le bord de la rangée puis là - je ne sais pas pourquoi - après ils sont revenus puis ils l'ont tassée sur le bord du hublot. Si vous aviez vu comment ils l'ont tassée. Je trouve que c'est un manque de considération pour la personne. J'imagine qu'il y a une loi ? Pourquoi ils l'ont tassée sur le hublot puis ils ne l'ont pas tassée tout de suite ? Ils l'ont en fait - excusez-moi l'expression - ils l'ont bardassée. Il y a quelque chose qui ne va pas à ce niveau-là. Aussi j'aimerais suggérer - parce que quand je suis arrivée pour m'asseoir dans mon fauteuil de l'avion, les fauteuils sont très bas, très, très bas - peut-être avoir quelques coussins élévateurs pour m'asseoir. J'ai eu l'impression de tomber à terre parce que c'est quand même haut. Les fauteuils motorisés sont tous faits plus haut pour nous donner la chance de nous lever plus facilement. Là, je n'étais plus capable de me lever de la chaise. Encore là, c'est de la formation que cela prend au point de vue des agents de bord. Pour m'aider à me lever, ils vous prennent les deux bras puis ils vous tirent. Ce n'est pas cela, ce n'est pas comme cela qu'on se lève. Donc je trouve qu'il y a un gros manque de formation, pour la protection des passagers aussi. La formation au niveau de comment on aide des personnes en situations de handicap. Attendez, je vais juste relire. On parlait aussi de compensations. Pour nous autres, la compensation, on est mal pris. Comment vous dire ? Il ne faut pas que cela nous arrive de manquer notre départ ou tout cela parce qu'à l'autre bout, le transport adapté est là, la chambre adaptée, cela nous prend toute l'adaptation. Si on manque le transport, tout déboule. On est comme déséparés, on ne peut plus aller plus loin. Je voudrais vous demander aussi qui siège sur le comité. Est-ce qu'il y a quelqu'un en situation de handicap qui siège sur votre comité ?

S1 140:27

Oui, bien sûr. Bien sûr.

S10 140:28

C'est ce que je voulais vous demander aussi.

- S1 140:31 Il y a des représentants de l'industrie mais aussi des représentants des organismes de personnes handicapées. Les représentants sont, je pense, presque tous--
- S10 140:38 Est-ce qu'ils sont handicapés ?
- S1 140:39 Presque tous sont handicapés, oui.
- S10 140:40 C'est correct. C'est important.
- S1 140:42 Ce n'est pas une situation que des personnes non-handicapées parlent au nom des personnes handicapées, ce n'est pas cette situation.
- S10 140:48 C'est important parce que, souvent, cela se passe autrement.
- S1 140:52 Oui, je sais.
- S10 140:53 Vous savez ? OK, c'est bon.
- S1 140:54 Non, ce n'est pas la situation.
- S10 140:55 C'est bon. Attendez juste une seconde. Finalement, lorsqu'on a porté plainte à Air Canada, ce qu'eux nous ont répondu ne coïncidait pas du tout avec ce qu'on avait rapporté comme événement. Leur réponse ne coïncidait pas du tout. On est en attente de voir ce qui va se passer parce que, pour eux, le fait de-- je ne comprends pas. Peut-être que vous pouvez m'expliquer : comment est-ce qu'on peut jouer avec les batteries d'un fauteuil motorisé, qu'on ne donne pas d'avis, qu'on n'explique rien, qu'ils ne se communiquent pas d'un aéroport à un autre ? Comment cela peut se faire ? La personne à qui cela appartient, c'est comme mon aide à la mobilité. Comment j'aurais pu me retrouver, un moment donné, sans énergie dans mon fauteuil ? Je vais vous dire que déjà, là, on paniquait. Moi, j'étais en état de panique. J'étais partie deux semaines en croisière : deux semaines pas de fauteuil. Cela ne m'est jamais arrivé parce qu'on a déjà voyagé avant avec nos fauteuils puis c'était la première fois que cela nous arrivait. Ils nous disent qu'eux ont suivi les normes. Quelles normes ? Je ne le sais pas parce que moi j'ai lu déjà, avant, tout ce qu'il fallait lire. Mais le coffre d'outils ? Qu'est-ce qu'on peut faire en plus ? C'est ce que je voulais vous dire. Peut-être que ce serait intéressant d'avoir une section dans ce que vous avez sur les personnes à mobilité réduite, les bagages, les fauteuils, tout cela.
- S1 142:55 Merci, merci Francine. Nous savons que c'est un défi, que c'est un problème très important pour les personnes avec des défis de mobilité. Il y a quelques semaines, l'Office des transports du Canada a organisé une session spécifiquement sur ce sujet, sur le sujet du transport des fauteuils roulants, avec des représentants des organismes des personnes handicapées, les compagnies aériennes, les manufactures des fauteuils roulants et des avions, etc. Donc c'est une question sur

laquelle se focalise maintenant l'Office des transports du Canada et nous pensons que ce n'est pas seulement une question de réglementation mais aussi une question de dialogue. Il y a des améliorations technologiques dans le domaine des fauteuils roulants mais ces améliorations, ces progrès créent des fauteuils roulants plus lourds, plus customisés donc il faut réfléchir, penser à des solutions en ce qui concerne le transport des fauteuils roulants. Si vous êtes intéressée, on peut vous donner plus d'information en ce qui concerne cette session parce qu'on a établi un groupe de travail avec des représentants de tous les intervenants afin de faire face à ces défis. C'est juste une clarification. Quelques questions. Premièrement, la communication. Vous avez souligné l'importance de la communication et ce en temps réel. Je pose la même question à vous que j'ai posée aux autres présentateurs : quels sont les moyens les plus efficaces - surtout pour des personnes handicapées - quand il y a une situation de retard parce que l'heure de trafic, ou retard dans l'aéroport ou annulation, etc.

- S10 144:57 Pour notre groupe à nous, il fallait venir nous voir pour nous le dire.
- S1 145:03 D'une façon plus personnelle ?
- S10 145:06 Oui parce qu'on n'apportait pas nos cellulaires, cela ne servait à rien. Il fallait venir nous voir, on était six.
- S1 145:13 Si on est dans l'aéroport, c'est un peu plus difficile de temps en temps ?
- S10 145:17 Il faut nous appeler puis on va se rendre au kiosque de renseignement ou quelque chose comme cela.
- S1 145:23 Mais selon vous, le contact personnel est très important ?
- S10 145:25 Oui.
- S1 145:25 C'est nécessaire ?
- S10 145:26 C'est nécessaire. C'est absolument nécessaire.
- S1 145:31 Deuxième question. J'ai posé plus ou moins la même question à votre ami, votre collègue : le partage des responsabilités entre les aéroports et les compagnies aériennes en ce qui concerne l'aide aux personnes handicapées, aux personnes avec des défis de mobilité. Qui devrait être responsable ? Les aéroports, les compagnies aériennes ou les deux ? C'est quoi, la solution ?
- S10 145:57 Je pense que les deux devraient se parler parce qu'on dirait que personne ne se parle [rire]. La communication devrait commencer entre les deux, cela serait déjà bon.
- S1 146:09 Les fournisseurs du service ?

S10 146:10 C'est cela, entre les deux fournisseurs du service. Déjà là, ce serait bon parce que j'ai l'impression qu'ils ne se parlent pas.

S1 146:15 Il n'y a pas d'intégration, selon vous ?

S10 146:17 Non. Selon moi, il n'y a pas d'intégration donc déjà là en se parlant, ce serait une bonne chose. Déjà, en ne perdant pas les formulaires, ce serait une bonne chose. Après cela, en nous mettant cela sur le dos à nous autres. Nous, on a fait notre job. On a avisé qui il fallait puis après cela se perd.

S1 146:36 Merci.

S10 146:36 Déjà en partant si eux se parlent, cela va être une bonne chose.

S1 146:39 OK. Dernière question pour moi : la formation. Vous avez parlé de l'importance de la formation pour le personnel des compagnies aériennes.

S10 146:52 Les techniciens aussi, qu'ils ne nous arrivent pas comme cela.

S1 146:58 Pouvez-vous me préciser ? La formation concernant quels sujets, quelles tâches, etc. ?

S10 147:04 Pour les techniciens, les techniciens devraient savoir lorsque c'est une batterie au gel ou pas. Moi, quand je suis arrivée et que j'ai demandé à l'ingénieur de vérifier ma batterie, il m'a dit tout de suite que c'est une batterie au gel. C'est marqué dessus. Quand je suis revenue de mon voyage, j'ai appelé ceux qui s'occupent de mes batteries, il m'a dit : "Madame, les techniciens à l'aéroport ne connaissent rien. On ne sait pas quoi faire parce que tout le monde nous revient avec leur fauteuil et a des problèmes. On ne sait plus quoi faire pour que ces gens-là aient une bonne formation. C'est primordial. Apparemment eux autres s'arrachent les cheveux, les techniciens, quand on arrive. Pour que je fasse ma plainte, ils m'ont envoyé le numéro de batterie que j'avais puis tout cela pour que j'envoie ma plainte à Air Canada comme quoi c'était marqué gel. C'est marqué gel. Le technicien du bateau m'a dit : "Madame, c'est au gel." Mon technicien me l'a dit. Ce qui fait que le technicien qui m'a envoyé de la "schnook" et à mon autre copine aussi qu'ils ont mis cela à off, ils ne connaissent rien. Eux sont censés avoir parce que je pense que c'est dans la loi ou je ne sais pas trop quoi. Je le sais, ils sont censés avoir une formation. Je ne sais pas quel type de formation ils ont, s'ils font semblant de passer leurs examens ou s'ils n'écoutent pas. Cela, c'est une chose. C'est pour la formation. L'autre formation, c'est pour les agents de bord ou je ne sais pas trop quoi. On ne lève pas une personne handicapée qui vient de rentrer avec son fauteuil. Moi, je suis encore capable de marcher, ils nous rentrent jusqu'à la porte d'entrée de l'avion mais après cela, on ne lève pas une personne en tirant dessus. Il y a des façons de faire. De un, demandez,

- ce serait déjà une bonne chose : "Comment peut-on vous aider à vous lever ?"
- S1 149:12 Oui, poser la question. [bavardage] De temps en temps, les gens sont un peu embarrassés mais il faut poser la question.
- S10 149:26 Poser la question. Je pense qu'il y a des étapes à suivre, il y a peut-être un petit refresh à faire là-dessus. Je ne sais pas mais en partant : "Pose la question. Parle à la madame, elle ne te mangera pas." On dirait qu'ils ont peur de nous autres. Je ne sais pas, on n'est pas tout là ? On est là, ce n'est pas parce qu'on est en fauteuil qu'on n'a pas notre tête. On dirait qu'on fait peur aux gens, il y a cela aussi. Je pense qu'on fait peur aux gens mais on est parlable [rire].
- S1 149:53 Oui, oui. C'est assez simple mais ce n'est pas toujours cela qui se passe.
- S1 149:59 Je pense que cela gêne les gens souvent aussi. Cela les embarrasse.
- S1 150:02 Oui, exactement.
- S1 150:03 Ils ne savent pas comment nous approcher.
- S1 150:05 C'est une certaine politesse mais ce n'est pas une bonne politesse.
- S1 150:09 C'est cela.
- S1 150:10 Parfait. Francine, merci. C'était très intéressant. Il nous reste quelques minutes : est-ce qu'il y a d'autres personnes ici parmi les observateurs qui voudraient poser des questions ou offrir des commentaires ? Un, deux, trois ? Sinon, merci beaucoup. Oui ? Serge, c'est toi ? Oui, c'est toi. On vous donne le micro. Est-ce que c'est correct ?
- S4 150:40 Oui, parfait. Rebonjour. Depuis tantôt, on a parlé beaucoup de formation et vous avez dit que vous avez des organismes. Je reviens là-dessus parce que souvent, il y a des organismes qui sont supposés avoir des spécialistes mais ces spécialistes-là - si je parle pour moi, aveugle - souvent ces spécialistes-là sont voyants. Même chose pour les personnes avec des fauteuils roulants : que vous preniez un ergothérapeute qui a tous ses cours ou ses ceci ou ses cela, il n'a jamais été dans un fauteuil. Puis souvent, avec un fauteuil, c'est qu'un fauteuil motorisé puis un fauteuil manuel sont deux affaires complètement différentes. Le fauteuil de Francine pèse 360 livres. Le fauteuil manuel, c'est complètement différent.
- S1 151:40 Cela se plie.
- S4 151:40 Cela se plie puis eux autres pensent que celui-là se plie. Comme Francine mentionnait, déjà du départ la compagnie aérienne ou le transporteur ont des formulaires avec toutes les spécifications au complet, etc.

- S1 151:58 Ils les perdent.
- S4 151:59 Ils les perdent quand tu arrives. C'est la communication. C'est pour cela tantôt que j'insistais avec l'histoire de la formation. Moi, je suis aveugle et quelqu'un qui voit puis qui parle pour moi à titre d'aveugle, je vais vous dire une chose : cela me fâche parce qu'elle ne le sait pas. Ce n'est pas parce que vous avez mis un bandeau pendant 45 minutes que vous êtes aveugle. Moi, cela fait 24 heures. Je me lève le matin mais c'est 24 heures complet, ce n'est pas juste 45 minutes. Dans ta tête, si mets un bandeau, dans ta tête dans 45 minutes tu le sais, tu le vois que tu vas l'enlever. Tandis que moi, je ne peux pas l'enlever le bandeau. Il est comme cela. Donc la formation quand ce sont de vraies personnes qui sont vraiment handicapées, cela change complètement.
- S1 152:59 Oui, des personnes qui vivent cette réalité.
- S4 153:02 Qui vivent cette réalité, qui ont les deux pieds dedans et tout cela au complet. C'est juste le point. C'est très, très, très important. Là-dessus on insiste parce qu'il y a beaucoup d'autres organismes d'information puis de tout cela et puis : "Ah oui, oui. On en a parlé." Oui ?
- S10 153:23 Je veux juste poser une question.
- S4 153:25 Ah, excusez.
- S10 153:26 Excusez-moi, je reviens [rire]. Est-ce que le comité sur les transports accessibles, il y a eu une consultation il y a à peu près un an et demi là-dessus, ici à Montréal ?
- S1 153:39 Non. Non, c'est un comité qui se rencontre une fois par année donc ce n'est pas un comité d'une fois. C'est un comité qui se rencontre une fois par année, annuellement, et en général les réunions sont à Ottawa ou à Gatineau. Cette année, c'était à Toronto mais rien n'empêche d'organiser une réunion de comité ici à Montréal l'année prochaine.
- S10 154:02 OK parce qu'on a assisté il y a un an et demi-- il y a eu un gros gros événement ici à Montréal par rapport à l'accessibilité des transports et tout cela. Je pensais que c'était ce comité-là.
- S1 154:17 Non, ce n'est pas ce comité mais je suppose que des représentants de notre centre d'expertise sur la transportation accessible ont participé. En général, ils sont là.
- S10 154:29 OK. Merci beaucoup.
- S1 154:30 Merci Francine. D'autres commentaires ? D'autres questions ? Sinon, merci beaucoup. Merci beaucoup d'avoir nous joindre aujourd'hui, c'est très important pour nous d'entendre les opinions, les avis des Canadiens et des Canadiennes. Nous allons continuer ce processus de consultations jusqu'à la fin août. Après cela, on va considérer tout les

commentaires et rédiger ce nouveau règlement. Encore une fois, merci beaucoup.

Séance du soir/Evening Session

S1 00:01

Bienvenue. Cela va être très informel, très informel parce qu'il s'agit d'une présentation, une observatrice, donc-- Est-ce que vous êtes ici pour observer ? Pour présenter ? Pour observer ? Mais vous êtes invitée de poser des questions, de faire des commentaires. Donc c'est très informel. Il y avait, oui, présentation après-midi, donc c'est la dernière présentation pour cette session à Montréal. Juste quelques mots d'introduction, mais encore une fois un peu moins formel que l'après-midi. Et moi je suis Scott Streiner, je suis le président et le premier dirigeant de l'Office des transports du Canada, l'OTC, et à mes côtés se trouve Lise Barker, la vice-présidente. Nous avons un service de traduction, je ne suis pas sûr que vous avez besoin d'un service de traduction mais nous avons aussi un service d'enregistrement donc on vous demande d'utiliser le micro. Et nous sommes heureux que vous êtes ici parmi nous afin de discuter des questions importantes et c'est de savoir ce qui devrait se trouver dans le nouveau règlement sur la protection des passagers aériens. Nous savons que le transport aérien fait partie intégrante de la vie moderne, et les canadiens et les canadiennes prennent l'avion pour rendre visite à leur ami, leur famille, visiter des nouveaux endroits, recevoir un traitement médical, mener des affaires etc. Et en général, nos voyages aériens se déroulent comme prévus, mais quand cela n'est pas le cas cela peut être très frustrant. Cette frustration provient en partie du fait que souvent, nous avons l'impression d'avoir peu de contrôle sur la situation mais aussi la frustration peut provenir du fait que nous connaissons mal nos droits et que nous ne savons pas toujours vers qui nous tourner pour obtenir des explications ou le recours. Ce nouveau règlement sur la protection des passagers aériens contribuera à régler ces problèmes et ces questions. Le règlement exigera que les compagnies aériennes communiquent d'une façon directe et concise avec les passagers en ce qui concerne leurs droits et les recours. Le règlement établira également des normes minimales de traitement auxquels vous et les passagers sont en droit d'attendre de la part des compagnies aériennes si un vol est annulé ou retardé, si l'embarquement vous est refusé, si vos bagages sont perdus ou endommagés, si votre avion reste sur le trafic pour plus de trois heures, ou si vous voyagez avec des enfants qui doivent être assis près de vous. De plus, le règlement prévoira des indemnités minimales qui s'appliquent en cas de retard ou

d'annulation de vol ou de refus d'embarquement qui relève du contrôle de la compagnie aérienne, ainsi qu'en cas de perte ou d'endommagement des bagages. Le parlement a confié la tâche à L'OTC d'élaborer ce règlement. Nous sommes le tribunal le plus ancien en tribunaux indépendants et spécialisés et organismes de réglementation au Canada, et nous prenons cette nouvelle responsabilité très au sérieux. Nous savons que les canadiens se fient à l'efficacité du transport aérien, et nous savons qu'ils veulent s'exprimer au sujet de l'élaboration du contenu du nouveau règlement. Mais aussi nous savons qu'ils souhaitent voir les nouvelles règles en place sans délai inutile. Nous recueillons les suggestions de tous les canadiens d'un océan à l'autre. C'est pour cette raison que nous sommes ici aujourd'hui, et que nous avons tenus, nous allons tenir, des séances de consultation publique similaires, dans sept autres villes. De Vancouver à Halifax. Et c'est aussi une raison pour laquelle nous menons des sondages dans les aéroports partout au pays et rencontrons des intervenants clés. Finalement, nous avons créé un site web de consultation et, à l'adresse protectionpassageraerien.ca, c'est ici, est un site web où vous trouverez : documents de discussion, questionnaires et un hyperlien servant à transmettre des soumissions écrites. Depuis le lancement de notre processus de consultation le 28 mai, plus de 13000 personnes ont visité le site web de consultation, et plus de 2500 ont remplis le questionnaire et nos sondages. Ce niveau extraordinaire de mobilisation est très encourageant, et nous avons hâte d'entendre les commentaires de ceux et celles, de celle qui est ici aujourd'hui qui se déplace, pour nous rencontrer directement. Une fois les consultations terminées à la fin d'août, nous examinerons l'ensemble des commentaires reçus, et nous rédigerons l'ébauche de règlement pour ensuite obtenir les approbations qui sont requises à la fois de l'OTC et du cabinet. Le vice-président et moi sommes ici surtout pour écouter vos points de vue et vos conseils et après votre présentation c'est possible que nous allons poser quelques questions. Et juste un mot final, vous êtes libres évidemment de nous transmettre tout renseignement, toute suggestion qui vous semble appropriée, mais il faut souligner que le parlement nous a donné l'autorité d'établir des règlements dans certains domaines. Cette autorité s'étend à de nombreux sujets mais il pourrait arriver que certains problèmes que vous aimeriez voir se régler au moyen du règlement se situe tout simplement hors de notre sphère de pouvoir. Donc c'est tout pour l'introduction, maintenant la parole est à vous et je m'excuse mais j'ai oublié ton Nathalie oui, Nathalie va utiliser le micro. Bienvenue Nathalie.

S2 07:10

Merci, alors bonjour.

S1 07:14

Bonjour.

S2 07:15

Je me présente Nathalie Croteau, je suis secrétaire trésorière de l'Institut de Médiation et d'Arbitrage du Québec, l'IMAC, je suis médiatrice et arbitre accréditée dans les conflits civils, commerciaux, également dans les milieux de travail. Alors je vous remercie de m'accorder du temps afin de me permettre, au nom de mon organisation, d'apporter notre contribution et réflexion à certaines des questions que vous avez posées en regard des nouveaux règlements sur la protection des passagers aériens. Permettez moi d'abord de vous présenter brièvement mon organisation, avant d'en venir à mon propos principal. Alors l'IMAQ a été fondée en 1977, c'est un organisme à but lucratif, qui est le principal regroupement multidisciplinaire et centre d'accréditation de médiateurs et d'arbitres du Québec. L'IMAQ compte actuellement plus de 400 membres, dont la majeure partie sont des professionnels issus de 18 ordres professionnels différents, qui oeuvrent dans tous les secteurs d'activité, économique et social. Sa mission est axée sur la promotion et le développement de médiation, d'arbitrage ou d'autres modes de prévention et de règlement de différends que j'appellerai des modes de PRD — donc je vais utiliser cette expression là. Depuis 2008, l'IMAQ est affiliée à l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada, ou encore l'ADR — je pense que vous avez entendu certains des affiliés récemment. En 2017, l'IMAQ, par l'entremise de ses tables sectorielles a lancé une vaste opération de déploiement et d'intégration des modes de PRD dans sept secteurs d'activité, ciblée dans le but de favoriser l'implantation et l'utilisation des PRD dans la collectivité afin de faciliter un meilleur accès à la justice. Cette initiative a été instaurée dans la foulée de l'adoption en janvier 2016, du nouveau code de procédure civile, ici au Québec. L'IMAQ est appuyé dans ses projets par le ministère de la justice du Québec. Nous travaillons également avec le Conseil du Trésor du Québec, afin de créer une banque d'intervenants experts dans les litiges de la construction, impliquant des ministères ou organismes gouvernementaux. Alors maintenant, j'aimerais traiter de la section des plaintes et applications de la loi, et j'adresserai la question 13 du questionnaire, ou "Quel type d'orientation serait utile pour les passagers sur la façon de déposer une plainte?". En fait pour nous il est primordial dans la réglementation de s'assurer que l'information est facilement accessible, facile à comprendre — donc langage clair, concis, simple. Les voyageurs proviennent de différents horizons, utilisent diverses langues et ont un statut social et économique variable, qui ont un impact sur la communication, à la fois au niveau de l'accès à l'information, que du respect des protocoles ou des processus. Donc, il est essentiel que les informations soient fournies par le biais de plusieurs média et de différentes formes. On peut penser également à une combinaison d'outils de communication facilement compréhensibles tels que des brochures imprimées ou

encore en ligne, multilingue, facilement accessible pour le voyageur. Par exemple, l'OTC pourrait exiger que les transporteurs aériens affichent des renseignements sur l'OTC sur leur site web, sur les billets lors de l'achat, sur les documents imprimés en vol, sur les systèmes de divertissement, pour n'en nommer que quelques-uns. Un outil comme l'explorateur de solutions qui est utilisé par le Civil Resolution Tribunal en Colombie britannique est également une idée intéressante. En fait, la capacité de parler à quelqu'un est souvent extrêmement importante lorsqu'une personne est frustrée, est à la recherche de ses options. Donc, on suggère que l'OTC devrait songer à intégrer un genre de centre d'appels, ouvert 24 heures par jour, sept jours par semaine, ou des heures prolongées qui peuvent couvrir tous les fuseaux horaires au Canada au-delà des heures normales du travail. L'amélioration également de votre matériel actuel, de vos supports existants, l'utilisation accrue de la vidéo peuvent également être des idées intéressantes. Notre intérêt principal est d'encourager l'Office du Transport Canadien à incorporer dans sa réglementation les mécanismes de règlement des différends. L'Office du Transport possède une expertise dans ce domaine, puisque vous avez déjà un processus informel des règlements des différends. Nous recommandons que l'OTC intègre, dans la réglementation, les processus de résolution des différends, mais également leur version technologique pour aider à atteindre les objectifs de répondre efficacement aux besoins des transporteurs aériens et des passagers en les aidant à régler les plaintes. La mise en œuvre et la promotion de la charte des droits passagers aériens va sûrement augmenter le nombre de plaintes, et donc ce sera en parallèle des mécanismes de PRD efficaces et innovants, afin de fournir un accès inclusif et une adaptation à la diversité des utilisateurs. Le fait de ne pas inclure des processus transparents et efficaces, ne fera qu'accroître le niveau de frustration des parties en conflit, et en même temps réduira la satisfaction des consommateurs et des parties prenantes vis-à-vis des processus, des résultats et même de l'OTC. À titre d'exemple, le nouveau code de procédure civile oblige ici les parties à considérer les modes de PRD avant d'avoir recours aux tribunaux. Ils obligent les parties, quand ils font appel à de tels modes, à agir de bonne foi, d'être transparent entre elles et de coopérer activement à la recherche d'une solution à leurs différends. La considération ne signifie pas que la médiation ou un autre mode de PRD soit obligatoire. Par ailleurs, il existe présentement un projet pilote à la cours du Québec, à la division des petites créances, qui rend la médiation obligatoire dans les litiges de consommation. Ce projet ne vise que deux districts judiciaires et a été établi pour une période de trois ans. Parce qu'en effet, les études avaient démontré que les commerçants refusaient systématiquement les médiations, donc le projet pilote est intervenu dans ce contexte.

L'office pourrait inscrire ou s'inspirer de ces principes que je viens de mentionner, dans le règlement sur la protection des passagers aériens. On pourrait soumettre automatiquement les plaintes au mode de PRD — y compris, mais sans s'y limiter, la médiation — et on pourrait penser que le transporteur pourrait être tenu de participer à tout processus de PRD si le passager en fait la demande. Ce système existe au Québec, par exemple dans les ordres professionnels, lors de la conciliation de comptes. En adoptant de tels principes, l'office s'alignerait sur les meilleures pratiques actuelles pour favoriser les méthodes de PRD, et assurer une participation pleine et active à ces divers processus. Nous privilégions une référence automatique au processus de médiation, et non une médiation obligatoire, car la participation volontaire des parties est un principe de base de la médiation. Ceci m'amène à vous parler de la Plateforme d'Aide au Règlement des Litiges en ligne, développée par le laboratoire de cyberjustice de l'université de Montréal, qui a été adaptée pour l'office de protection du consommateur du Québec, c'est le logiciel PARLe.

S1 14:16

Pardon ? Le logiciel ?

S2 14:19

PARLe. C'est en fait l'acronyme de Plateforme Aide Règlement des Litiges en ligne.

S1 14:24

Oui.

S2 14:25

Ce service est en ligne depuis l'automne 2016. Alors, c'était sur base volontaire : les commerçants peuvent y participer de façon volontaire. On a vu — je donne des exemples — Sears, Whirlpool, La Baie, Best Buy, Home Depot et d'autres, adhérer volontairement à cette plateforme. Ce qui est important, c'est que le consommateur n'a pas à faire une plainte à l'office du consommateur. Il n'a qu'à manifester son problème de consommation et entreprendre une négociation avec le commerçant en formulant sa proposition de règlement. Si dans les 15 jours il n'y a pas d'entente, un médiateur entre en scène pour aider les parties à solutionner leur différend, et là les parties disposent d'un délai additionnel de dix jours et le tout doit se conclure dans un délai de 30 jours. Selon les dernières statistiques, il y a un taux de règlement de 61 % et le processus dure une moyenne de 15 jours. Évidemment, une des conditions de base, c'est que la personne doit être à l'aise avec les outils en ligne. Mais ce qui est particulièrement intéressant avec ce système, c'est que c'est en amont des recours, c'est avant la plainte, et c'est un peu dans cet esprit là de considérer d'autres modes avant d'entreprendre le recours. Le logiciel PARLe a également été retenu pour développer le système utilisé par l'office ontarien du secteur des condominiums — c'est un nouveau tribunal — et ils ont utilisé ce logiciel qui est développé par l'Université de Montréal. Donc, les recommandations seraient les suivantes : que les transporteurs

aériens, passagers aériens et les autres parties prenantes, obtiennent de l'information claire et précise sur les modalités leur permettant de s'engager dans des processus de règlement de leur différend, lorsqu'ils ne s'entendent pas sur l'interprétation ou l'application de la réglementation. L'IMAQ propose que la médiation soit le mode privilégié pour tenter de régler un différend — la médiation est un processus très efficace. Les dossiers également devraient être référés à la médiation de façon automatique et le plus tôt possible. Une plateforme en ligne, telle que celle développée par le logiciel PARLe, qui met de l'avant la négociation puis la médiation est un outil intéressant, et surtout innovant. D'autres types de plateforme en ligne, incluant la médiation par téléphone et vidéoconférence, également différents logiciels plus sophistiqués d'information, peuvent également être très efficaces pour traiter les conflits. Les plaintes qui ne sont pas résolues par la médiation pourraient également référer à un processus d'arbitrage. On pourrait considérer aussi des processus de Med-arb — de médiation - arbitrage. L'inclusion des modes de PRD dans les règlements clarifierait la situation au passager aérien, au transporteur et aux autres parties, plutôt que de faire référence à d'autres lois ou règlements ou document de l'office, qui peuvent être source de confusion, même pour les parties les plus informées. Au minimum, les modes de PRD devraient être décrits dans un document distinct auquel les règlements font référence. Finalement, l'inclusion de ces modes dans le règlement permettrait toujours à l'office d'affiner ses processus, afin de tirer parti de ses expertises en matière de réglementation des transports, et de la maximiser. Je vous remercie de votre attention.

- S1 17:32 Merci. C'était la présentation très claire --
- S2 17:36 Merci.
- S1 17:38 -- très focalisée et pleine d'idées. Je commence avec une clarification.
- S2 17:43 Oui.
- S1 17:43 Je ne suis pas sûr — c'est une question de regard — que la loi nous donne l'autorité d'obliger de créer un processus, de privilégier des processus de résolution des plaintes dans le règlement. Mais, on peut le faire de façon différente.
- S2 18:02 D'accord.
- S1 18:03 C'est une question légale : si on a le pouvoir de le faire parmi les règles, mais c'est une autre question. Donc quelques questions pratiques et la communication. Vous avez souligné l'importance de la communication, c'est quelque chose, c'est un thème qui revient dans presque toutes nos sessions publiques. C'est très intéressant.

S2 18:26 Oui.

S1 18:27 Je pense que la conclusion est que des obligations minimales pour les compagnies aériennes sont très importantes --

S2 18:34 Oui.

S1 18:35 -- mais la communication aux passagers afin de s'assurer qu'il comprennent leurs droits --

S2 18:42 Oui tout à fait.

S1 18:43 -- et leurs recours est assez importante aussi. Donc, il y a une communication des droits --

S2 18:51 Oui.

S1 18:52 -- mais il est aussi question d'une communication en temps réel. S'il y a un retard de vol, --

S2 18:58 Tout à fait.

S1 18:59 -- une annulation au dernier moment etc. Avez-vous des suggestions, des propositions en ce qui concerne cette communication, la communication en temps réel des événements, et pas la communication des droits généraux : les moyens, les façons etc.

S2 19:18 Je sais que la communication se fait maintenant beaucoup par textos ou par courriel, les gens vont beaucoup faire leur carte d'embarquement avec leur téléphone etc, et souvent les compagnies aériennes ont cette information là. Seulement, tout le monde n'est pas équipé d'un téléphone cellulaire, mais beaucoup le sont --

S1 19:38 Oui.

S2 19:39 --ils le sont de plus en plus --

S1 19:40 Oui.

S2 19:41 -- et je pense que c'est faisable de le faire, d'indiquer qu'il y a un retard, qu'il se passe quelque chose comme vous l'avez mentionné. C'est souvent l'inconnu, le fait qu'on ne sait pas ce qui se passe qui entraîne des frustrations --

S1 19:53 Oui.

S2 19:54 -- et dès qu'on a de l'information déjà, on sait plus à quoi s'attendre. Cela ne fait pas toujours notre affaire, mais au moins on sait ce qu'il se passe, on peut informer nos proches, s'il y a des retards ou quoi que ce soit. Je pense que des outils comme le courriel, les textos, sont des outils très très pratiques en temps réel, et efficaces. Tout à fait.

S1 20:17 Oui, oui. Vous avez touché le type d'informations qu'il faut communiquer dans ces situations, mais selon vous, en tant qu'expert dans le domaine de la gestion des conflits, la gestion des tensions, quels types d'information, quels faits, la compagnie aérienne doit-elle communiquer dans une telle situation, afin de calmer la situation, afin de gérer la frustration des passagers ?

S2 20:47 Il faut être le plus transparent possible, je pense. On n'a pas des fois toute l'information disponible sur quand ou quoi que ce soit, mais on peut faire des mises à jour régulières on peut dire : "Écoutez, voici l'information dont on dispose , on vous informera d'ici les prochaines 20 minutes.". Même quand on n'a pas d'informations, savoir que dans 20 minutes on en aura peut-être, à ce moment-là on sent qu'on ne nous oublie pas — parce que des fois, les gens sentent qu'ils sont complètement oubliés.

S1 21:14 Ils se sentent oubliés, oui.

S2 21:15 Alors on a chacun nos histoires, là, malheureusement--

S1 21:20 Chacun a son histoire.

S2 21:21 -- cela nous est arrivé pour toutes sortes de raisons. Et puis avec le climat qu'on a des fois, aussi relié au verglas, on ne peut pas atteindre un aéroport, on est transféré à un autre et là on est comme perdu parce que notre vol est supposé être arrivé mais [rires] on n'est pas au bon endroit.

S1 21:36 Oui.

S2 21:38 À ce moment là, avoir la possibilité -- on mentionnait d'avoir -- peut être pas au niveau des transporteurs, mais est-ce qu'on peut communiquer avec l'office ? On parlait d'avoir une ligne de communication qui, eux, peut-être, peuvent communiquer, donner de l'information en direct à ce centre d'appels.

S1 21:58 Qui est un centre qui aide.

S2 22:00 Mais évidemment l'accès à un téléphone des fois est même [rires] très difficile parce que les lignes vont être bondées--

S1 22:07 C'est Cela.

S2 22:07 -- au même moment.

S1 22:09 Juste une autre question sur --

S2 22:11 Oui, certainement.

S1 22:12 -- ce sujet de communication en temps réel : à quelle fréquence ? Vous avez parlé de 20 minutes. Je pense qu'il faut trouver l'équilibre. Trop de communication si c'est toujours le même message, --

S2 22:26 Oui.

S1 22:26 -- c'est un peu frustrant.

S2 22:27 C'est cela.

S1 22:28 Mais, si c'est chaque deux heures, trois heures, ce n'est pas assez, donc quelle fréquence ?

S2 22:33 Cela dépend également du contexte--

S1 22:36 Oui, oui c'est vrai.

S2 22:37 --parce que, si on a un retard de vol, peut être qu'on a besoin de connaître l'information de façon plus --

S1 22:44 Plus rapide.

S2 22:46 -- plus rapide, versus d'autres types de problématiques, cela peut également être variable. Mais comme vous dites c'est sûr que si tout ce que l'on répète c'est qu'on n'a pas de nouvelles, cela peut être encore plus frustrant.

S1 22:59 Oui. C'est cela, c'est cela.

S2 23:02 Mais pour des retards plus réguliers, je pense qu'il faut quand même donner de l'information assez régulière.

S1 23:10 Pour moi, juste une autre question. C'est intéressant, cet outil. Vous avez dit que 61 % --

S2 23:23 Oui.

S1 23:24 -- des situations --

S2 23:25 Oui.

S1 23:26 -- sont --

S2 23:27 Se règlent dans les 15 jours.

S1 23:29 -- se règlent dans les 15 jours — c'est impressionnant — avant la plainte.

S2 23:32 Avant le processus de plainte.

S1 23:35 C'est quoi les raisons, les ingrédients du succès ?

S2 23:41 C'est que le consommateur — je ne sais pas, il a acheté une télévision qui ne fonctionne pas, ou une porte, on peut imaginer n'importe quelle

situation — écrit directement au commerçant en lui disant : "Voici j'ai un problème, est-ce que tu m'échanges--" et lui fait une proposition. Ce n'est pas juste "je me plains" ou "Je veux un remboursement"

Au moment où je veux quoi que ce soit.

- S1 24:03 Je cherche quelque chose.
- S2 24:03 Et là je cherche une solution à mon problème et là le commerçant dit non peut-être je vous invente une situation là, "Alors je ne te ferais pas un remboursement, mais je te donnerais un crédit" enfin peu importe il y a un échange, il y a une négociation sur une solution qui se fait rapidement.
- S1 24:19 Oui.
- S2 24:20 Alors on pourrait transporter cela très bien, le transporteur qui, bon oui "J'adhère volontairement" même si on ne peut pas obliger des fois on peut instaurer justement des processus volontaires et bien sûr quand on voit que ce sont surtout des grosses compagnies, parce qu'elles ont une, une marque à défendre, elles ont une image à défendre et à ce moment-là elles s'inscrivent dans ces processus-là volontaires il dit : "Communiquez avec moi, on va faire cet échange-là"
- S1 24:46 On va chercher une solution.
- S2 24:47 On va chercher une solution, on peut se faire aider éventuellement d'un médiateur et il y a un très, très bon taux de succès.
- S1 24:54 Oui, oui, cela semble très intéressant nous avons une approche semblable et nous avons une équipe de facilitation.
- S2 25:04 Oui.
- S1 25:04 Mais ce sont des personnes, ce n'est pas une plateforme, donc-- mais c'est la même idée,
- S2 25:10 Tout à fait.
- S1 25:11 Chercher des solutions--
- S2 25:12 Exact.
- S1 25:12 --pratiques, rapides, avant les médiations et les médiations avant la judication donc c'est une-- pour nous c'est une-- 90 % des plaintes sont-- se règlent par la facilitation mais c'est intéressant qu'il existe [En est-il, en-est-il-, excuse, en-est-il autorisé ?] Excusez.
- S2 25:37 Tout à fait, et comme je dis, avant--
- S1 25:39 Avant même la plainte formelle--

S2 25:40 --avant même la plainte. Alors l'office de la protection du consommateur n'est pas saisi d'une plainte c'est vraiment les parties-

S1 25:46 C'est pas une plainte--

S2 25:47 -- qui s'organisent ensemble et je trouve cela très positif.

S1 25:50 Mais la question, c'est pourquoi on a besoin d'une plate-forme pour cela ? Est-ce-que c'est créer un espace neutre ? Pourquoi on a besoin d'un tel logiciel, pourquoi--

S2 26:02 Et bien, on a un interlocuteur qui est là.

S1 26:05 C'est un interlocuteur--?

S2 26:07 Parce que des fois, on va envoyer des lettres à qui ? Ce n'est pas notre vendeur, ce n'est pas le gérant du magasin-, y a-t-il quelqu'un de responsable qui peut me donner une solution et non qu'on me retourne, non que j'ai pas appelé la bonne personne, donc on a quelqu'un en ligne qui est là- Qui est désigné pour cela--,

S1 26:25 Qui aide les parties--

S2 26:26 Et qui répond rapidement. Parce que les délais quand on parle d'un délai de quinze jours, c'est quand même rapide et cela, je pense que les consommateurs recherchent une solution rapide et efficace et--

S1 26:37 Et pratique--

S2 26:39 Et pratique--

S1 26:41 Et, oui et raisonnable.

S2 26:42 Tout à fait. Définitivement

S1 26:43 Très intéressant. Très intéressant. Lise, avez vous des questions ?

S3 26:46 Non, merci.

S2 26:47 D'accord, d'accord, merci.

S1 26:48 Merci beaucoup Nathalie.

S1 26:53 Madame vous avez enregistré juste pour l'observer, mais avez-vous des questions, des commentaires avant qu'on ne finisse Oui.

S'il vous plaît, le micro ? ah, oui, mais on a le micro comme cela. Non. Ok. pas de problème. Si vous avez des questions que vous-, ou des questions ou des commentaires que vous voulez discuter d'une façon moins formelle, on est ouvert, on est ici. Ok ? Donc merci beaucoup, merci Nathalie et bonne soirée à tous.