

**Soumission d'Unifor à la  
consultation de l'Office  
des transports du Canada  
sur les changements  
proposés au Règlement  
sur la protection des  
passagers aériens**

---

**Le 10 août 2023**

## **À propos d'Unifor**

Unifor est le plus grand syndicat du secteur privé au Canada, représentant 315 000 membres d'un océan à l'autre. Les membres d'Unifor travaillent dans tous les secteurs de l'économie, y compris les transports, les communications, la fabrication, les ressources et les services des secteurs privé et public.

16 000 membres d'Unifor travaillent dans le secteur du transport aérien et y exercent pratiquement tous les types d'emplois, notamment les services d'entretien, la préparation des avions, la manutention au sol, les ventes et les services à la clientèle, la maintenance des avions, les services en vol, le pilotage, le contrôle du trafic aérien, les services de vol spécialisés, les opérations aéroportuaires et bien d'autres encore.

Les membres d'Unifor du secteur du transport aérien discutent régulièrement des problèmes qu'ils rencontrent dans leur milieu de travail et élaborent des solutions. Unifor recueille les renseignements fournis au cours de ces discussions et a le plaisir de fournir un retour sur cette consultation au nom de ses membres.

## **Dynamique du secteur de l'aviation**

Le chaos auquel les travailleuses et travailleurs et les passagères et passagers ont été confrontés dans les aéroports et les avions au cours des trois dernières années est le résultat d'une dotation en personnel insuffisante, d'une formation médiocre et d'un manque général d'investissements dans la main-d'œuvre du secteur de l'aviation.

La pandémie et les restrictions du transport aérien qui l'ont accompagnée ont certainement fait des ravages dans le secteur. Des milliers de travailleuses et travailleurs ont été congédiés et certaines et certains ont trouvé des emplois plus stables et mieux rémunérés dans d'autres domaines. Lorsque les restrictions ont été levées et que les voyageuses et voyageurs ont recommencé à prendre l'avion, le secteur n'a pas réembauché tout le personnel nécessaire afin de satisfaire à la demande.

Le nombre de travailleuses et travailleurs programmés pour travailler dans le secteur du transport aérien a diminué de 9 % depuis 2019, soit 5 500 travailleuses et travailleurs de moins dans le secteur, prêts à répondre aux besoins des clientes et clients ou à veiller à ce que les compagnies aériennes et les aéroports respectent les horaires et évitent les annulations ou les pertes de bagages.

Quelques employeurs ont reconnu la nécessité d'améliorer la qualité des emplois pour embaucher davantage de travailleuses et travailleurs et ont joint le geste à la parole, mais beaucoup comptent sur l'évolution technologique et l'augmentation de la charge de travail pour combler les lacunes. Cela ne fonctionne pas.

## **Que manque-t-il dans le RPPA?**

Unifor et les membres travaillant dans le secteur du transport aérien sont généralement favorables au Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA). Ils

s'inquiètent toutefois du fait que l'Office des transports du Canada ne s'est pas donné les moyens de faire respecter les exigences en matière de dotation en personnel afin que les aéroports et les compagnies aériennes soient en mesure de satisfaire à ces exigences.

La fourniture des services supplémentaires requis pour satisfaire à ces normes nécessitera du personnel supplémentaire. Tel qu'il est actuellement proposé, le RPPA garantira que les droits de la personne soient respectés lorsque des vols sont retardés ou annulés, mais il n'existe aucune disposition permettant de garantir que les normes de service soient améliorées afin de respecter les réglementations. Il s'agit là d'une grave omission.

Actuellement, les passagères et passagers sont souvent obligés de faire la queue pendant des heures pour obtenir un service – en personne, par téléphone ou en ligne (et parfois plusieurs de ces options en même temps) – ce qui entraîne une frustration intense qui peut se répercuter sur le personnel de service. Notre syndicat pense que cette situation est inacceptable. Les employeurs sont tenus de fournir un environnement de travail exempt de harcèlement. Alors que leurs propres actions entraînent une augmentation du harcèlement des clientes et clients à l'égard du personnel de service, ils ne fournissent ni ne promeuvent explicitement un environnement exempt de harcèlement.

Sans attentes claires sur les niveaux de dotation en personnel et les délais d'attente, les clientes et clients continueront à faire face à des attentes inacceptables et frustrantes lorsqu'il s'agit d'obtenir une nouvelle réservation, de la nourriture et des boissons ou une chambre d'hôtel si nécessaire.

Pour respecter le RPPA et offrir aux voyageuses et voyageurs l'expérience qu'ils attendent et qu'ils méritent, il faudra augmenter considérablement les effectifs. Pour attirer et retenir les travailleuses et travailleurs, il faudra des emplois de bien meilleure qualité.

Outre l'accent mis par l'Office des transports du Canada sur les règles relatives aux amendes et aux remboursements, l'organisation doit veiller à ce que les compagnies aériennes disposent d'un plan réalisable pour satisfaire aux exigences, sans que cela ne se traduise par de longues attentes, la frustration des clientes et clients et le harcèlement des travailleuses et travailleurs.

Unifor et ses membres du secteur de l'aviation recommandent que le gouvernement, les régulateurs et le secteur travaillent ensemble à la mise en œuvre d'une charte des droits des travailleuses et travailleurs du transport aérien qui améliorera considérablement les salaires, la sécurité de l'emploi, la santé et la sécurité des travailleuses et travailleurs et le service aux passagères et passagers.

Dix mesures doivent être prises pour améliorer la qualité de l'emploi afin d'attirer et de retenir les travailleuses et travailleurs :

1. Faire du salaire de subsistance le salaire minimum pour les travailleuses et travailleurs de tout le secteur;
2. Garantir une rémunération équitable aux dizaines de milliers de travailleuses et travailleurs qui gagnent plus que le salaire minimum, y compris l'équité salariale, un salaire égal pour un travail égal et une protection contre l'inflation;
3. Mettre en place un mécanisme de signalement sécuritaire et efficace afin que les travailleuses et travailleurs puissent signaler les compagnies aériennes et les aéroports qui ne respectent pas les normes de service;
4. Garantir des droits du successeur complets et une protection contre la sous-traitance;
5. Exiger des niveaux de dotation en personnel suffisants pour que les travailleuses et travailleurs puissent fournir un service de qualité supérieure;
6. Établir des dispositions exigeant une formation adéquate et de haute qualité pour les travailleuses et travailleurs nouvellement recrutés et celles et ceux qui sont déjà en service depuis un certain temps;
7. Exiger des employeurs qu'ils offrent un environnement exempt de harcèlement;
8. Mettre en œuvre des exigences en matière d'horaires équitables;
9. Veiller à ce que les compagnies aériennes et les aéroports offrent des milieux de travail sains et sécuritaires;
10. Exiger des employeurs qu'ils consultent les travailleuses et travailleurs lors de tout changement technologique – pour que ces derniers participent à la conception de la meilleure technologie possible et en veillant à ce qu'aucune travailleuse ou aucun travailleur ne soit moins bien loti lors d'une transition.

Les membres d'Unifor et du secteur du transport aérien de tout le pays sont impatients de discuter de ces idées avec les représentantes et représentants de l'OTC.

Les travailleuses et travailleurs veulent bâtir un secteur où les passagères et passagers et les travailleuses et travailleurs prospèrent – leurs moyens de subsistance et leur santé mentale en dépendent.