

Le 26 juillet 2018

M. Scott Streiner
Président et premier dirigeant

Mme Elizabeth C. Barker
Vice-présidente

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

Je vous remercie pour avoir entendu mes suggestions pour la protection des passagers aériens, lors de l'audience du 27 juin dernier à Montréal. Lors de mon audition, vous m'aviez demandé si j'avais des suggestions spécifiques dans les cas de retards causés par des bris mécaniques. Vous m'aviez aussi suggéré de vous écrire s'il me venait à l'idée d'autres suggestions dans ces cas précis. Dans la présente lettre, j'aimerais vous suggérer quelques nouvelles idées afin de dédommager les voyageurs dans les cas de retards causés par des pannes ou des bris mécaniques.

La loi récemment adoptée par le parlement canadien prévoit que dans les cas de défaillance mécanique, les passagers reçoivent un certain traitement qui reste à déterminer, mais pas nécessairement des indemnités. Tel que j'avais exposé lors de mon audition, il est très facile pour les compagnies aériennes de prétendre une défaillance mécanique afin de se soustraire à des versements d'indemnités aux passagers. Cela est d'autant plus décevant que les compagnies aériennes ne devraient jamais remettre en service un aéronef qui n'a pas été scrupuleusement inspecté pour son bon fonctionnement de sécurité. Pour ces raisons, je suggère que le traitement à accorder aux passagers soient sévères. Le but recherché est de dissuader les compagnies aériennes de prétendre des anomalies mécaniques, et ainsi s'absoudre d'avoir failli à leurs obligations de remettre en service des aéronefs qui n'auraient pas dû être remis en service.

Voici un tableau des traitements que je suggère à accorder aux passagers dans les cas de retards ou annulations causés par des anomalies mécaniques :

Longueur du retard	Traitement à accorder aux passagers
0 à 1 heure	aucune
Après une heure	Permettre le débarquement de l'aéronef

Daniel Warthold
15 rue du Bourgogne
Kirkland Québec Canada H9H 5B4
514-426-9318 daniel.warthold@gmail.com

Longueur du retard	Traitement à accorder aux passagers
Après 2 heures	Coupon de repas de \$40 Offrir une ligne d'appel gratuitement, ou des cartes d'appel prépayées d'un montant minimum de \$20, au choix du passager
Après 10 heures	Coupon de repas de \$40 pour chaque nouvelle période de 8 heures d'attente Ligne d'appel gratuite ou cartes d'appel prépayées d'un montant minimum de \$20 pour chaque nouvelle période de 8 heures, au choix du passager
12 heures ou plus	Obligation de rembourser le billet, ou offrir au passager un siège sur une autre compagnie aérienne, ou offrir une chambre d'hôtel ainsi que le transport aller-retour vers l'hôtel, (jusqu'à ce que le passager soit arrivé à sa destination finale), au choix du passager.

Caution

De plus, j'aimerais suggérer que toutes les compagnies aériennes en opération déposent auprès de l'OTC une caution suffisamment élevée afin de garantir que les passagers recevront le remboursement des frais encourus pour poursuivre leur voyage, advenant le cas où la compagnie aérienne fasse défaut à offrir sur-le-champ des coupons-repas, des chambres d'hôtel, ou des sièges sur d'autres compagnies aériennes.

Commentaires et explications :

1. Je suggère un délai de grâce de 2 heures de retard avant d'accorder des traitements aux passagers lésés.
2. Après une période d'attente de 1 heure après avoir embarqué dans l'aéronef, la compagnie aérienne doit permettre aux passagers de débarquer afin d'attendre dans l'aérogare.

3. Puisque le coût des repas dans les aéroports sont très élevés, je suggère un coupon-repas (ou une carte pré-payée) d'un montant de \$40, valable dans tous les commerces servant de la nourriture ou des boissons situés à l'intérieur ou près des aéroports. Prévoir une révision régulière de la valeur du coupon-repas pour s'ajuster à l'augmentation des coûts dans les aéroports.
4. À chaque nouvelle période de 8 heures, un nouveau coupon-repas doit être offert, jusqu'à ce que le passager soit arrivé à sa destination finale.
5. Les compagnies aériennes devraient mettre à la disposition des passagers suffisamment de postes téléphoniques afin que les passagers puissent faire des appels rapidement. À défaut de quoi, les passagers pourraient exiger de recevoir des cartes d'appels utilisables sur des téléphones publics. Ici nous cherchons à éviter qu'un seul poste téléphonique offert par la compagnie aérienne ne soit disponible pour desservir 300 passagers qui attendent leur tour pour téléphoner.
6. Après une attente de 12 heures, la compagnie aérienne doit être responsable de fournir un siège sur une compagnie aérienne alternative, ou le remboursement du billet et le retour au point d'origine, ou une chambre d'hôtel jusqu'à ce que le retard soit terminé, au choix du passager.
7. Advenant le cas où la compagnie aérienne fasse défaut à traiter les passagers tel que suggéré ici, les passagers auront le droit de réclamer le remboursement de leurs dépenses pour les services que la compagnie aérienne aurait dû offrir. Ce remboursement pourra se faire auprès de la compagnie aérienne, ou à même la caution déposée par la compagnie aérienne.

J'espère que ces nouvelles suggestions vous aideront dans votre réflexion afin de déterminer des normes minimales de traitement à accorder aux passagers. N'hésitez pas à me contacter si vous désirez de plus amples explications.

Veillez agréer, M. Streiner, Mme Barker, l'expression de ma considération distinguée.



Daniel Warthold

P.S. Si vous désirez recevoir le texte de ma présentation du 27 juin, je pourrai vous l'envoyer en format word ou pdf. C'est un document aéré de 11 pages, dont sa lecture est rapide. Vous n'aurez qu'à m'envoyer un courriel pour en faire la demande.