

TORONTO – Quelques 500 plaintes ont été déposées à propos du service offert par les compagnies aériennes canadiennes et étrangères, a appris La Presse Canadienne à la suite d'une demande d'accès à l'information.

Ces plaintes sur la qualité du service — qui donnent des informations sur les allégations contre les transporteurs nationaux et étrangers — ont été envoyées à l'Office des transports du Canada (OTC) entre janvier et août 2013.

Dans son rapport annuel, l'agence fédérale souligne que le nombre total de plaintes reçues a augmenté en 2013.

Ainsi, 301 plaintes ont été déposées contre huit compagnies canadiennes en 2012-2013, comparativement à 215 plaintes l'année précédente.

Du côté des plaintes contre les transporteurs étrangers, celles-ci sont passées de 145 à 218 pendant la même période.

La qualité du service était l'aspect le plus souvent mis en cause, et ce pour une septième année de suite, bien que l'agence souligne que ce genre de plaintes ne sont pas couvertes par son mandat.

Pour certains défenseurs des droits des consommateurs, une augmentation des plaintes souligne la nécessité de mettre sur pied une «charte» des droits des passagers.

Le ministre de l'Industrie James Moore a déjà suggéré qu'Ottawa envisagerait de mettre en place une telle mesure, mais le dossier n'a pas été mentionné lors du dernier discours du Trône.

Le nombre de plaintes contre les transporteurs aériens a augmenté en 2013

Écrit par L'actualité

Dimanche, 09 Février 2014 19:15 -

Les allégations à propos d'employés au ton sec, de travailleurs inefficaces et de méthodes de communications incertaines font partie des plaintes déposées auprès de l'OTC.

Trente-neuf de ces plaintes concernent des problèmes lors d'une tentative d'entrer en contact avec des représentants du service à la clientèle, alors que des clients se sont retrouvés face à face avec «un menu téléphonique infranchissable».

Si Air Canada a été visé par le gros des plaintes — 150 —, l'entreprise rappelle qu'elle transporte 115 000 voyageurs par jour, et plus de 35 millions de personnes par année.

«Si nous tentons d'atteindre un objectif de zéro plainte, dans ce contexte, 150 plaintes représente une fraction peu importante par rapport à l'ensemble des interactions avec nos clients», a déclaré le porte-parole Peter Fitzpatrick par courriel.

L'objectif du processus informel de traitement des plaintes de l'OTC est de s'assurer que les transporteurs aériens respectent les règles établies en fonction de leurs tarifs, règles qui définissent de quelle façon ils doivent traiter leurs clients.

L'agence ne verse cependant pas de compensation aux voyageurs — un geste qui, pourtant, estime le défenseur des droits des consommateurs Gabor Lukacs, aiderait à empêcher les compagnies aériennes à violer les conditions de leurs contrats.

«Le pire scénario envisageable, pour l'instant, est que l'OTC force les transporteurs à rembourser les voyageurs, dit-il. Puisque l'agence refuse de verser des compensations, il n'y a aucun risque pour la compagnie.»

Cet article [Le nombre de plaintes contre les transporteurs aériens a augmenté en 2013](#) est apparu en premier sur [L'actualité](#).

Le nombre de plaintes contre les transporteurs aériens a augmenté en 2013

Écrit par L'actualité

Dimanche, 09 Février 2014 19:15 -

Consultez la source sur Lactualite.com: [Le nombre de plaintes contre les transporteurs aériens a augmenté en 2013](#)