Crédit-voyage et insatisfaction

*Par Gaston Bouchard, responsable des assurances et
Laurent Aubin, président*

Plusieurs membres avaient acheté des billets d'avion pour l'étranger quand est survenue la pandémie de COVID-19. Ils se sont vu offrir par le transporteur un crédit-voyage plutôt qu'un remboursement. Certains d'entre eux ont entrepris des démarches auprès de l'assureur afin d'obtenir ce remboursement refusé par les compagnies aériennes. Les assureurs refusent de rembourser car ils considèrent le crédit-voyage comme une forme de remboursement.

Déception pour certains, insatisfaction pour d'autres.

Quelles sont les raisons de ce refus?

La décision des compagnies aériennes de ne pas offrir l'option de remboursement reçoit l'appui de l'Office du Transport du Canada. Dans un courriel envoyé à CBC, la porte-parole d'une compagnie aérienne a expliqué qu'en raison de la politique de sa compagnie, elle doit s'aligner avec celles des autres pour s'assurer que tous les clients soient traités de la même manière.

Les transporteurs

Le transport aérien est de domaine fédéral. Le gouvernement canadien n'a pas demandé aux compagnies aériennes de rembourser leurs clients. Ce faisant, il a endossé de fait l'offre de crédit-voyage. Le 25 mars, l'Office des transports du Canada a approuvé le recours aux crédits par les transporteurs aériens canadiens comme étant une solution convenable à condition qu'ils n'expirent pas dans un délai déraisonnablement court. Cette stratégie sert essentiellement à maintenir des liquidités dans les coffres des compagnies aériennes alors qu'Ottawa n'a toujours pas annoncé de plan de sauvetage.

L'Union européenne a exigé le remboursement des clients. Cette situation entraîne des difficultés financières pouvant conduire certaines des compagnies à la faillite. Air Canada a été dans l'obligation de rembourser les billets d'avion achetés en Europe, pas ceux achetés au Canada.

Les assureurs

Les compagnies d'assurance ont bien entendu applaudi à cette position du gouvernement fédéral. Elles ont adopté d'emblée le crédit-voyage comme équivalant à un remboursement. Notre assureur, l'Industrielle Alliance, sous-traite l'assurance voyage et annulation de voyage avec CanAssistance, une branche de la Croix Bleue, qui partage la conclusion de ses concurrents. *Aucune compagnie d'assurance canadienne n'a accepté de rembourser un crédit-voyage.*

L'AQDER

Notre association est gestionnaire de l'assurance santé complémentaire, de l'assurance voyage et de l'assurance annulation de voyage en partenariat avec l'Industrielle Alliance. Elle n'a pas le pouvoir de modifier les conclusions des assureurs dans le contrat actuel. Et si elle l'avait, l'AQDER n'aurait pas les liquidités pour assumer le remboursement de tous les crédits-voyage de ses membres. Nous sommes actuellement en appel d'offres pour les prochaines années et, en matière d'assurance voyage, les compagnies offrent un produit équivalent sauf pour la durée des séjours à l'étranger.

Il faut donc en conclure que le crédit-voyage, bien que ce soit une solution insatisfaisante, est là pour rester. Certains recours collectifs ont été annoncés mais leur conclusion, si la demande de recourir est acceptée, prendra plusieurs années à se résoudre.

La situation actuelle est inédite et compliquée!

Modifications ou précisions contractuelles au sujet de notre régime d'assurance collective

[Couverture des frais associés à la prévention de la COVID-19](#)

Plusieurs professionnels de la santé facturent des frais supplémentaires associés à la prévention de la COVID-19 afin de couvrir les dépenses engagées pour se conformer aux exigences des autorités de la santé publique. Ces frais ne sont pas couverts selon les termes de nos contrats.

Jean-Louis René
Directeur général
Association québécoise des directeurs et directrices
d'établissement d'enseignement retraité