

PARTIE I : INTRODUCTION

1. La force majeure est une force supérieure généralement décrite, autant dans les traditions juridiques civilistes que dans celles de *common law*, comme un événement extraordinaire échappant au contrôle d'une personne et qui l'empêche d'exécuter pleinement ses obligations.
2. Un cas de force majeure peut frapper à tout moment. Il survient sans avertissement et entraîne, invariablement, son lot de désagréments et d'incertitudes.
3. Le 31 juillet 2017 en fin d'après-midi, un cas de force majeure est survenu : en raison d'intempéries majeures, les aéroports internationaux Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal (« **CYUL** ») et Lester B. Pearson de Toronto (« **CYYZ** ») ont dû décréter un arrêt temporaire des activités au sol qui a entraîné, en moins de deux heures, le déroutement de vingt (20) vols commerciaux vers l'aéroport international MacDonald-Cartier d'Ottawa (« **CYOW** »).

Rapport de l'enquêteur désigné - Enquête sur le retard des vols n^{os} 157 et 507 d'Air Transat sur l'aire de trafic à l'Aéroport International Macdonald-Cartier d'Ottawa le 31 juillet 2017, p. 3

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, p. 2

4. Pour Air Transat A.T. Inc. (« **Air Transat** »), ce qui devait être une brève escale de type « *Gas and Go* », dont la durée n'excède généralement pas 90 minutes, s'est prolongée de 30 minutes en 30 minutes en raison notamment de l'impossibilité des entreprises dont Air Transat dépend pour l'exécution de ses vols de lui fournir le carburant dont elle avait besoin pour poursuivre vers sa destination prévue. Il s'agit là d'une situation hors du contrôle d'Air Transat et qui est par ailleurs spécifiquement mentionnée comme cause d'exonération de responsabilité en vertu, notamment, de la règle 5.3.3 de son Tarif.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

5. L'enquêteur désigné, Monsieur Jean-Michel Gagnon, n'a d'ailleurs pas hésité à qualifier ces événements d' « *inhabituels et inattendus* », une description qui s'inscrit dans la définition de la force majeure.

Rapport de l'enquêteur désigné - Enquête sur le retard des vols n^{os} 157 et 507 d'Air Transat sur l'aire de trafic à l'Aéroport International Macdonald-Cartier d'Ottawa le 31 juillet 2017, p. 3

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), p. 2

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Ian Bell, p. 126, lignes 13-15

6. Le déroutement exceptionnel de ces vingt (20) aéronefs est de plus survenu en pleine période de pointe, à un moment de la journée où CYOW attendait déjà près de seize (16) vols réguliers, ce qui a exacerbé les répercussions de ce cas de force majeure.

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), p. 2

7. C'est donc dans ce cadre totalement inhabituel, inattendu et hors de contrôle que ce sont produits les malheureux événements ayant affecté les vols TS157 et TS507 d'Air Transat, lesquels ont conduit à l'ouverture de la présente enquête par l'Office des transports du Canada (l' « **Office** »).

8. Dans sa lettre-décision n^o LET-A-49-2017, l'Office a décidé qu'il se pencherait sur les deux questions suivantes :

- (i) ***Air Transat a-t-elle correctement appliqué son Tarif dans le cadre des incidents du 31 juillet 2017, en vertu du paragraphe 110(4) du Règlement sur les transports aériens?***

- (ii) ***Les dispositions applicables du Tarif d'Air Transat sont-elles raisonnables, en vertu du paragraphe 111(1) du Règlement sur les transports aériens?***

9. Afin de répondre à ces deux questions, Air Transat soumet à l'attention de l'Office l'ensemble des extraits pertinents de son *Tarif contenant les règles applicables aux services réguliers de transport de passagers et de bagages ou de marchandises entre des points situés au Canada d'une part et des points situés à l'extérieur du Canada (sauf les États-Unis) d'autre part* (le « **Tarif** ») dont, notamment, les dispositions spécifiques portant sur la survenance d'un cas de force majeure:

RÈGLE 5. CONDITIONS DE TRANSPORT

[...]

5.2 Responsabilité relative aux horaires et aux vols (sous réserve de la règle 21) :

[...]

- d) *Si un vol est retardé / devancé de plus de quatre (4) heures par rapport à l'heure de départ prévue, le Transporteur offrira au passager un bon de repas. Si le vol est retardé / devancé de plus de huit (8) heures et que le passager doit se loger pour la nuit, le Transporteur lui paiera une nuitée à l'hôtel et les transferts entre l'aéroport et l'hôtel s'il n'a pas commencé son voyage à l'aéroport en question. Si le passager est déjà à bord de l'aéronef lorsqu'un retard survient, le Transporteur lui offrira des consommations et des collations s'il est sécuritaire, pratique et opportun de le faire. Si ce retard excède 90 minutes et que le commandant de l'aéronef le permet, le Transporteur offrira aux passagers la possibilité de descendre de l'aéronef jusqu'au moment du départ.*
- e) *En cas de changement involontaire d'itinéraire, le Transporteur doit veiller à ce que le passager soit acheminé ou transporté jusqu'à sa destination ultime, conformément au contrat de transport. Si aucun transport raisonnable ne peut être organisé, le Transporteur doit rembourser au passager son billet inutilisé.*

5.3 Force majeure

5.3.1 *Nonobstant les autres modalités et conditions du présent Tarif, le Transporteur n'est pas responsable de l'inexécution de ses obligations attribuable à l'un des événements suivants :*

- a) *cas fortuit.*

[...]

- e) *accident ou panne de l'aéronef ou de l'équipement utilisé en relation avec l'aéronef.*

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

- f) *indisponibilité de carburant à l'aéroport d'origine, de destination ou d'escale.*
- g) *autres personnes desquelles dépend le Transporteur pour l'exécution de la totalité ou d'une partie d'un contrat de transport régulier ou d'un vol.*
[...]
- o) *toute autre cause indépendante de la volonté du Transporteur.*
[...]
- q) *perte ou détournement d'un aéronef, pénurie de main-d'œuvre ou de carburant, manque d'installations ou impossibilité d'avoir accès à de la main-d'œuvre, à du carburant ou à des installations.*
- r) *tout autre événement ne pouvant raisonnablement être prévu, anticipé ou prédit, qu'il soit réel, appréhendé ou déclaré, et pouvant nuire aux activités du Transporteur.*
[...]

RÈGLE 21. ENGAGEMENTS ADDITIONNELS EN MATIÈRE DE SERVICE AUX PASSAGERS

[...]

3. *Étant donné que le passager a droit à la ponctualité, le Transporteur prendra les mesures suivantes :*

[...]

- c) *Si le passager est déjà à bord de l'aéronef lorsqu'un retard survient, le Transporteur lui offrira des consommations et des collations s'il est sécuritaire, pratique et opportun de le faire. Si le retard excède 90 minutes et que le commandant de l'aéronef le permet, le Transporteur offrira aux passagers la possibilité de descendre de l'aéronef jusqu'au moment du départ.*

[...]

5. *Étant donné qu'aucune disposition du présent Tarif ne saurait rendre le Transporteur responsable des cas fortuits et des actes de tiers, le Transporteur ne sera pas tenu responsable du mauvais temps ou des actions de tiers, le gouvernement, le centre de contrôle de la circulation aérienne, l'administration aéroportuaire, les organismes de sécurité, les organismes d'application de la loi et les agents des douanes et de l'immigration.*

10. En réponse sommaire à la première question, Air Transat soumet que les événements du 31 juillet 2017 découlent d'une convergence de facteurs hors de son contrôle et assimilables à une force majeure.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

11. Par conséquent, compte tenu de la preuve présentée, l'Office devrait conclure que les événements « *inhabituels et inattendus* » à l'origine de cette enquête constituent un cas de force majeure et qu'Air Transat a, par ailleurs, correctement exécuté les obligations prévues à son Tarif dans les circonstances exceptionnelles du 31 juillet 2017.
12. Ainsi et conformément aux règles 5.3.1 et 21 (5) de son Tarif, Air Transat ne peut être tenue responsable de toute prétendue inexécution des obligations prévues aux règles 5.2 d) et 21 (3) c) du Tarif.
13. Subsidiairement, si l'Office devait déclarer que les événements « *inhabituels et inattendus* » à l'origine de la présente enquête ne constituent pas un cas de force majeure exonérant Air Transat de toute prétendue inexécution de ses obligations, Air Transat soumet avoir de toute façon correctement exécuté les obligations prévues à son Tarif :
 - a. en transportant ses passagers jusqu'à leur destination ultime;
 - b. en procédant à la distribution des consommations et collations encore disponibles dans l'aéronef au moment de l'incident; et
 - c. en n'offrant pas aux passagers, suite à l'exercice du jugement raisonnable de ses commandants, la possibilité de débarquer, ce qui aurait rendu le départ vers leur destination ultime impossible, vu les restrictions imposées au temps de service du personnel de bord.
14. En réponse sommaire à la seconde question, Air Transat soumet que son Tarif est raisonnable car :
 - a) Les dispositions du Tarif qu'Air Transat invoque en l'espèce pour conclure à une force majeure à CYOW le 31 juillet 2017, soit les paragraphes 5.3.1 et 21 (5), correspondent à des événements généralement qualifiés de cas de force majeure, autant en vertu du droit civil, de la *common law* que de la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* (la

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

« **Convention de Montréal** »). Il ne fait aucun doute qu'un transporteur aérien ne peut raisonnablement prendre de mesures pour éviter un retard lorsqu'il résulte 1) de conditions météorologiques défavorables, 2) du fait des tiers qui gèrent un aéroport ou encore 3) de l'impossibilité de se faire ravitailler en carburant dans des délais normaux et habituels;

- b) Les dispositions du Tarif qui accordent au commandant de l'aéronef la discrétion de déterminer s'il permet le débarquement des passagers après 90 minutes, soit les paragraphes 5.2 d) et 21 (3) c), sont raisonnables. Il ne fait aucun doute que le commandant d'un aéronef est le mieux placé pour 1) juger des risques auxquels les passagers peuvent être confrontés lors d'un débarquement selon la position de l'aéronef et 2) déterminer si le vol pourra être complété vers sa destination finale dans les meilleurs délais possible **eu égard aux informations qui lui sont fournies par les différents intervenants au sol**, aux restrictions imposées au temps de service et autres facteurs pertinents.

15. L'Office, dans sa lettre-décision no. LET-A-47-2017, semble avoir adopté une lecture non contextualisée du Tarif lorsqu'il indique : “[...] *l'Office est d'avis, à titre préliminaire, qu'Air Transat a contrevenu au paragraphe 110(4) du RTA en n'appliquant pas correctement les conditions énoncées dans son Tarif international, comme l'exige ce paragraphe.*”

OTC, lettre-décision no. LET-A-47-2017 (<https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/let-a-47-2017>)

16. Or, pour conclure au caractère raisonnable ou non du Tarif, il est impératif d'adopter, tel que l'Office l'a lui-même établi par le passé, une lecture contextualisée du Tarif qui tient compte des « *obligations statutaires, commerciales et opérationnelles* » d'Air Transat, dont, notamment, celles découlant de la survenance d'un cas de force majeure.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

OTC, Décision n° 31-C-A-2014 (<https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/31-c-a-2014>)

PARTIE II : LE CONTEXTE FACTUEL

A. Situation sur le tarmac

17. Tel qu'indiqué en introduction des présentes, le 31 juillet 2017 en fin d'après-midi, vingt (20) vols commerciaux ont été déroutés vers CYOW en pleine heure de pointe en raison de violents orages qui ont entraîné la fermeture temporaire de deux aéroports majeurs. Cette situation avait toutes les caractéristiques d'un cas de force majeure et découlait d'événements « *inattendus et inhabituels* ».

Rapport de l'enquêteur désigné - Enquête sur le retard des vols n^{os} 157 et 507 d'Air Transat sur l'aire de trafic à l'Aéroport International Macdonald-Cartier d'Ottawa le 31 juillet 2017, p. 3

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), p. 2

18. Pendant cette période, les opérations régulières de CYOW devaient composer avec 44 arrivées et départs d'aéronefs transportant plus de 4 000 passagers voyageant dans chaque direction.

Transcription des témoignages, Jour 1, Marc Laroche, p. 102, lignes 21-24

19. Six (6) des aéronefs déroutés vers CYOW entre 15h30 et 17h30 avaient comme destination finale CYYZ et quatorze (14) avaient comme destination finale CYUL.

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, Onglet C(2), Annexe 1, Chronologie détaillée

20. Il importe de souligner qu'aucun des vingt (20) aéronefs déroutés vers CYOW n'a fait débarquer ses passagers, bien qu'au total :
- a. 18 (dix-huit) de ces aéronefs soient restés au sol plus de 90 minutes;
 - b. 15 (quinze) de ces aéronefs soient restés au sol plus de 2 heures; et

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

c. 8 (huit) de ces aéronefs soient restés au sol plus de 3 heures.

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, Annexe 3, Temps au sol des avions déroutés

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Ian Bell, p. 130, lignes 10-11

21. Le nombre de plaintes visant des transporteurs autres qu'Air Transat relativement aux délais sur le tarmac dépassant les 90 minutes le 31 juillet 2017 n'a malheureusement pas été communiqué par l'Office.

22. Vers 17h00, après l'arrivée des six (6) aéronefs déroutés ayant comme destination finale CYYZ, l'Administration de CYOW a informé Nav Canada que la capacité maximale d'accueil de l'aéroport était pratiquement atteinte.

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), p. 6

23. À ce moment, l'Administration de CYOW avait déjà perdu le contrôle sur l'arrivée de bon nombre des aéronefs déroutés, leur présence sur le tarmac n'étant constatée qu'une fois visibles sur le système de télévision en circuit fermé :

*« À partir de ce moment-là, plusieurs vols à destination YYZ sont arrivés à YOW, **certain** après avoir été annoncés, et d'autres, sans l'être. **Plusieurs transporteurs de provenance internationale n'ont pu être identifiés qu'au moment où leurs vols déroutés ont atterri à l'aéroport.** »*

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), p. 6

*« Several foreign carriers arrived **without any prior notice until caught on CCTV on the runway.** »*

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), Annexe 4, Registre de la Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, registre d'incidents YOW sur les aéronefs détournés, p. 4/6

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Adam Whitehorne, jour 1, p. 138, ligne 17 à p. 140, ligne 10

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

24. C'est dans ce contexte déjà chaotique qu'atterrissent, à partir de 16h41, quatorze (14) aéronefs supplémentaires, incluant quatre (4) aéronefs d'Air Transat, dont les vols TS507 et TS157 visés par la présente enquête de l'Office.

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), Annexe 1, Chronologie détaillée

25. Les premiers aéronefs déroutés vers CYOW sont stationnés sans plan précis principalement sur une portion de l'aéroport attenante au terminal principal décrite par Gilles Laframboise comme étant le « *secondary apron from spot 1 to hangar 14* ».

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), Annexe 4, Registre d'incident YOW sur les aéronefs détournés, Incident Report (Ottawa Airport), p. 4/6

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), Annexe 2, Illustration visuelle des vols déroutés, YOW Divert Status 31 Jul 2017 – 5:00 PM

Transcription de témoignages, Jour 1, CYOW, Marc Laroche, p. 150, lignes 4-5

26. Après 17h00, huit (8) aéronefs sont simplement placés à la queue leu-leu, au sud du terminal, sur la voie de circulation « C » et la piste 07/25.

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), p. 6

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, Onglet C(2), Annexe 2, Illustration visuelle des vols déroutés, YOW Divert Status 31 Jul 2017 – 5:30 PM

27. À ce moment, les membres du personnel de l'Administration de CYOW doivent composer avec la présence inopinée du plus gros avion passager au monde, un Airbus A-380 de la compagnie aérienne Emirates s'étant posé à 16h13.

28. CYOW ne disposant pas de l'infrastructure adéquate pour accueillir un tel aéronef, l'Administration a déployé des efforts considérables pour assurer le départ rapide

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

de l'Airbus A-380 d'Emirates en déplaçant et repositionnant de nombreux aéronefs, ce qui a eu pour effet de ralentir et complexifier les opérations de positionnement par l'Administration de CYOW, en plus de retarder la prestation de services aux autres aéronefs.

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Ian Bell, p. 117, ligne 20 à p. 118, ligne 5; p. 188, ligne 22 à p. 189, ligne 23

Transcription des témoignages, Jour 2, First Air, Owen Prosser, p. 29, lignes 7-15 et p. 36, lignes 1-11

Courriel de René Robert van Steensel, Commandant A380, en date du 1^{er} août 2017, 13h43 à l'intention de Ed Hodgins, CYOW, onglet C(11)

29. Il ressort de plus de la preuve et des décisions prises par l'Administration de CYOW qu'il était impératif pour cette dernière d'éviter, à tout prix, l'expiration du temps en devoir des divers équipages, ce qui aurait entraîné le débarquement de plus de 6 000 passagers, dont plus de 5 000 provenaient de destinations internationales.

Témoignage de Marc Laroche, jour 1, p. 102, lignes 18- 21 et p. 156, lignes 2 et 3

30. Un tel débarquement aurait mis une pression insoutenable sur la capacité d'accueil et d'opération de CYOW. À cet effet, les témoignages des représentants de l'Administration de CYOW sont éloquents :

*Furthermore, **Ottawa's Airport terminal is not designed to receive a sudden and unpredictably large amount of international travelers** if all or several of the diverted airlines make the decision to deplane. [...]*

Mr. Barone:** [...] did you have enough gate capacity during the time interval to accommodate all the aircrafts that were diverted, in particular the international ones? And **had they wanted to deplane and have they been able to access that available gate capacity, would you have been able to handle it?

***Mr. Laroche:** **Absolutely not.** [...]*

CBSA for example for processing passengers, they don't have the staff on for large diversions. Basically they look at the schedule and staff in consequences. So when there's diversions we handle very well one or two

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

*aircrafts that decide to deplane. **But if they were all to decide deplaning, we would be in a situation where we are providing minimum service and we would be calling probably a ground halt, because we would be overwhelmed.** But again, in diversions most of them are gas and go.*

[notre emphase et nos soulignements]

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Marc Laroche, p. 108, lignes 9-13 et p.121, lignes 1-7 et 14-23

31. Il est acquis que lors d'un déroutement, l'ordre de ravitaillement des aéronefs, se fait habituellement sur la base du premier arrivé, premier servi suivant le positionnement des aéronefs, et ce dans tous les aéroports du monde.

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Marc Laroche, p. 170, lignes 11-16

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Michael Jopling, p. 203, lignes 12-15

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Matthew Jackson, p. 93, lignes 19-22

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Denis Lussier, p. 203, lignes 1-5

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Yves St-Laurent, p. 119, lignes 1-14

32. Bien qu'elle se défende de toute responsabilité en l'occurrence, l'Administration de CYOW reconnaît que c'est elle qui décide du positionnement des aéronefs et il ressort de la preuve que le ravitaillement ne peut avoir lieu que si l'aéronef est en position d'être ravitaillé.

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, p. 4

Transcription des témoignages, Jour 1, Air Transat, Adam Whitehorne, p. 135-136, lignes 15-25 et 1-3

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Mathieu Robillard, p. 208, lignes 11-18, p. 211, lignes 22-25 et p. 212, lignes 6-8

33. Or, dans l'optique d'éviter un débarquement massif de passagers, et contrairement à la pratique usuelle en la matière, l'Administration de CYOW est

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

intervenue directement afin de prioriser le ravitaillement de certains aéronefs spécifiques.

34. Ainsi, l'Administration de CYOW est intervenue dans la séquence générale de ravitaillement des aéronefs pour autoriser le ravitaillement d'un aéronef d'Air Canada directement sur la voie de circulation « C » attenante à la piste 07/25 « *because again that was another one that was going to time out.* » [nos soulignements].

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Matthew Robillard, p. 219, lignes 8-17

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Remarque d'ouvertures par Marc Laroche, p. 109, lignes 6-11

35. Cette intervention a causé un délai additionnel d'environ 45 minutes dans l'obtention de ravitaillement par les aéronefs opérant les vols TS157 et TS507.

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Matthew Robillard, p. 219, lignes 18-21

36. L'Administration de CYOW est aussi intervenue directement auprès du fournisseur de carburant, Aircraft Service International Group (« **ASIG** »), dans la séquence générale de ravitaillement des aéronefs, pour demander que l'aéronef de KLM opérant le vol KLM671 soit ravitaillé en priorité, toujours en raison des restrictions au temps de service du personnel navigant.

*Par exemple, le soir de l'événement en question, un vol de KLM dérouté a fait savoir au personnel de l'Administration en charge des opérations qu'il avait besoin sans tarder de carburant **parce que son personnel navigant était sur le point d'atteindre sa durée maximale de vol autorisée. Le personnel de l'Administration a aussitôt contacté le consortium de carburant** pour l'informer de la situation et en 15 minutes du carburant a été livré à l'aéronef.*

[notre emphase et nos soulignements]

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, p. 10

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Matthew Robillard, p. 206, lignes 6-9

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

37. Bien que l'Administration de CYOW ait soutenu dans son témoignage oral qu'elle ne faisait que relayer l'information sans demander d'intervention formelle, Gilles Laframboise présente les événements comme suit dans son « *Incident Report (Ottawa Airport)* » :

*“At 20:05 OM Munoz received a call from Stef (Swissport supervisor) requesting assistance with ASIG fueling due to the flight crew of KLM Airbus parked on the position 43 has 55 minutes before they are time out. **OM Munoz contacted ASIG fueling supervisor and asked them to prioritize KLM as number 1, OR Whitehorne attended to parking 43 and spoke with Swissport and KLM crew, a few minutes later the fuel tank arrived, aircraft was refueled and departed at 20:54.**”*

[notre emphase et nos soulignements]

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, Annexe 4, Registre d'incident YOW sur les aéronefs détournés, Incident Report (Ottawa Airport), p. 4/6 et 5/6

“He told me that KLM was going to time out, and based on that that I should definitely see that as of utmost importance to potentially prioritise them.” [nos soulignements]

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Matthew Robillard, p. 206, lignes 6-9

38. ASIG a souligné le caractère inhabituel d'une telle demande et a procédé au ravitaillement de l'aéronef en question dans les quinze (15) minutes.

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Michael Jopling, p.202, lignes 4-7; p. 205, lignes 6-14

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, p. 10

39. Air Transat porte de plus à l'attention de l'Office que d'autres aéronefs semblent avoir, eux aussi, bénéficié d'un ravitaillement hors séquence. Vu l'absence de certains des acteurs de la soirée du 31 juillet 2017 lors des auditions tenues par l'Office, il n'est malheureusement pas possible de confirmer ou d'infirmer si ces ravitaillements hors séquence découlent eux aussi de l'octroi d'une priorité par l'Administration de CYOW.

“The only call that I made on behalf of anyone else was an Airbus 319 or maybe it was possibly a 320, it was parked on the secondary apron. The

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

pilot indicated to me that he was on the ground for quite a bit of time and he was not getting information from either his company or from the fueling provider.”

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Adam Whitehorne, p. 167, lignes 14-20

Soumission d'Air Transat, onglet F(23), document C. YOW July 31st - diverted flights, arrivals and departures

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Michael Jopling, p. 207, lignes 18-20

40. Bien que l'Administration de CYOW s'en défende, il est clair que les décisions qu'elle a prises quant au positionnement des aéronefs ont eu un impact décisif sur les délais d'attente au sol.

41. La méthode utilisée pour positionner les aéronefs a été comparée par l'Administration de CYOW à celle d'un jeu de *Tetris*. Cette méthode prenait en considération l'espace disponible et la sécurité des aéronefs, dans un contexte où l'Administration devait réagir rapidement pour assigner une position aux aéronefs déroutés.

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Remarque d'ouvertures par Marc Laroche, p.103, lignes 4-16

42. Or, il appert du témoignage d'ASIG que cette méthode était inadéquate car elle écartait de l'équation un facteur clef : la possibilité même de procéder au ravitaillement des aéronefs. En effet, un nombre important d'aéronefs étaient positionnés d'une façon qui ne permettait tout simplement pas leur ravitaillement.

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Michael Jopling, p. 203 ligne 16 à p. 204 ligne 21

43. Ce positionnement inadéquat a causé des délais de ravitaillement combinés d'au moins 50 minutes.

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Michael Jopling, p. 204, ligne 22 à p. 205, ligne 5

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

44. Face à une situation déjà chaotique, l'intervention directe de l'Administration de CYOW, combinée à la présence inusitée d'un Airbus A-380 et au positionnement inadéquat des aéronefs, a exacerbé la désorganisation ambiante et a contribué à la prolongation des délais d'attente auxquels faisaient déjà face de nombreux aéronefs, incluant ceux d'Air Transat.

45. De plus, tant le manutentionnaire, First Air, que le fournisseur de carburant, ASIG, étaient manifestement débordés et n'arrivaient pas à répondre aux demandes des aéronefs déroutés qui s'additionnaient aux vols réguliers dont ils devaient assurer le service.

Transcription des témoignages, Jour 1, ASIG, Michael Jopling, p. 196, lignes 23-25; p. 197, lignes 1-6; p. 198, lignes 17-25; p. 199, lignes 1-5; Matthew Robillard, p. 195, lignes 20-24

Transcription des témoignages, Jour 2, First Air, Carol Clark, p. 9, lignes 15-21

First Air, Transat Diversion – Critical Timelines, July 31, 2017, première page, six premiers paragraphes

46. C'est ainsi que quatre-vingt-dix (90) minutes après leur atterrissage, les aéronefs opérant les vols TS507 et TS157 étaient toujours positionnés sur la voie de circulation « C » et sur la piste secondaire 07/25, zones où le ravitaillement en carburant et le débarquement des passagers est en pratique impossible.

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), Annexe 2, Illustration visuelle des vols déroutés, YOW Divert Status 31 Jul 2017 – 7 :00 PM

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, Annexe 1, Chronologie détaillée

47. Il importe de souligner que les pistes, les voies de circulation, les aires de trafic ainsi que l'aire de dégivrage sont situées en zones règlementées; il s'agit de zones à l'intérieur desquelles les passagers ne peuvent circuler librement et où n'aurait pu, par conséquent, avoir lieu un débarquement même s'il avait été jugé raisonnable d'y procéder à tout moment jusqu'à l'heure du départ.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

Rapport de l'enquêteur désigné - Enquête sur le retard des vols n^{os} 157 et 507 d'Air Transat sur l'aire de trafic à l'Aéroport International Macdonald-Cartier d'Ottawa le 31 juillet 2017, p. 8

48. L'Administration de CYOW confirme d'ailleurs cet état de fait dans le témoignage de monsieur Ian Bell :

"If I take that -- if you look at where they're located and when they're located out on Runway 7 or even on the taxiway, so 157 on the runway and 507 on the taxiway, reasonably you would only deplane there under an emergency condition. You wouldn't deplane there; you'd want to move to a better location. Deplaning on the apron area, that's west of Hangar 14, you could deplane in that area by bus to the terminal. You wouldn't be able to just deplane onto the apron area. You'd have to basically come down a set of stairs, get on a bus and go to the terminal. So you'd preferably go to a gate if possible."

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Ian Bell, p.186, lignes 10-23

49. Ce n'est que vers 18h45, que l'Administration de CYOW a libéré une possible aire de ravitaillement pour les aéronefs d'Air Transat.

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, p. 7 et Annexe 1, Chronologie détaillée

50. Les quatre (4) aéronefs d'Air Transat ont alors été invités à se déplacer au nord-ouest du terminal, sur une aire située au nord de la zone de dégivrage et adjacente au hangar 14.

Rapport de l'enquêteur désigné - Enquête sur le retard des vols n^{os} 157 et 507 d'Air Transat sur l'aire de trafic à l'Aéroport International Macdonald-Cartier d'Ottawa le 31 juillet 2017, p. 10

51. Ce déplacement a, lui aussi, été fait de manière désorganisée. En effet, les commandants ont initialement reçu la consigne de se déplacer pour ensuite être intimés de s'arrêter afin de laisser décoller l'A-380 d'Emirates.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Yves Saint-Laurent, p. 118, lignes 11-19

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Denis Lussier, p. 172, lignes 10-21

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

52. Le déplacement vers la zone adjacente au hangar 14 a duré vingt-deux (22) minutes, un délai anormalement élevé qui, combiné à une attente de 10 minutes pour laisser passer l'A-380, a causé une consommation inutile de carburant additionnel, ce qui aura plus tard un impact non-négligeable sur l'aéronef opérant le vol TS157.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Yves Saint-Laurent, p. 118, lignes 11-19

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Denis Lussier, p. 172, lignes 10-21

53. Tout au long de leur présence à CYOW, les commandants de bord des aéronefs d'Air Transat ont maintenu une pression constante auprès de First Air pour obtenir du carburant.

Rapport de l'enquêteur désigné - Enquête sur le retard des vols n^{os} 157 et 507 d'Air Transat sur l'aire de trafic à l'Aéroport International Macdonald-Cartier d'Ottawa le 31 juillet 2017, p. 10

Transcription des témoignages, Jour 2, First Air, Carol Clark, p.61, lignes 8-14

54. Une fois stationnés près du Hangar 14, les commandants d'Air Transat se font dire qu'ils seront ravitaillés environ de 30 minutes en 30 minutes.

Transcription des témoignages, Jour 2, First Air, Carol Clark, p. 12, lignes 6-14, p. 31, lignes 14-16

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Yves Saint-Laurent, p. 119, ligne 15 à p. 120, ligne 6

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Denis Lussier, p. 207, lignes 5-11, p. 235, lignes 21-24

55. Considérant, d'une part, qu'ils pouvaient à tout moment être ravitaillés dans les 30 prochaines minutes, et, d'autre part, le temps considérable nécessaire à un débarquement de gros-porteurs avec 250 passagers à bord du vol TS507 et 340 passagers à bord du vol TS157, les commandants d'Air Transat n'ont jamais été

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

sérieusement en mesure d'envisager de procéder au débarquement des passagers en attendant le départ de l'aéronef.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Yves Saint-Laurent, p. 120, lignes 4-22

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Yves Saint-Laurent, p. 207, ligne 5 à p. 208, ligne 5

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Ian Bell, p.179, lignes 3-21

B. Situation dans l'aéronef

56. Environ 30 minutes après son atterrissage à CYOW, alors que l'aéronef se trouvait encore sur la piste secondaire 07/25, le directeur du vol TS157 a établi, conformément au Tarif, qu'il était *sécuritaire, pratique et opportun* de procéder à un premier service d'eau.

Compte rendu de la déclaration du directeur de vol du vol TS157, onglet F(8), par. 10-13

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Igor Mazalica, p. 189, ligne 25 à p. 190, ligne 21

57. Un service d'eau complet a alors été effectué à la main. Pour des raisons de sécurité, les chariots ne pouvaient alors être utilisés et un agent de bord se devait de rester, en tout temps, à proximité de chacune des portes car celles-ci étaient armées.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Igor Mazalica, p. 190, lignes 11-17

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Igor Mazalica, p. 191, lignes 9-16

58. Un second service d'eau a été effectué de la même façon quelque temps après l'arrivée de l'aéronef à proximité du hangar 14.

Compte rendu de la déclaration du directeur de vol du vol TS157, onglet F(8), par. 17

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Igor Mazalica, p. 191, ligne 22 à p. 192, ligne 8

59. Environ 1h30 après l'arrivée de l'aéronef à proximité du hangar 14, le directeur de vol a procédé au bris des scellés pour récupérer la nourriture et les jus encore disponibles. Ils furent offerts en priorité aux enfants et aux familles.

Compte rendu de la déclaration du directeur de vol du vol TS157, onglet F(8), par. 36-39 et par. 44-47

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Igor Mazalica, p. 191, ligne 17 à p. 192, ligne 11

60. Dans le vol TS507, la directrice de vol n'a pas jugé qu'il était *sécuritaire, pratique et opportun* de procéder à un premier service d'eau sur la voie de circulation « C ».

Compte rendu des déclarations de la directrice du vol TS507, onglet F(12), par. 18-21

61. La directrice de vol a basé son jugement sur le niveau des réserves d'eau qui étaient alors à 20%, sur le fait que les passagers avaient reçu consommations et collations environ 1h30 avant l'atterrissage et sur le fait qu'aucune demande d'eau n'avait été formulée.

Compte rendu des déclarations de la directrice du vol TS507, onglet F(12), par. 18-21

62. Une fois l'aéronef positionné à proximité du hangar 14, la directrice de vol a mis un film, baissé la luminosité en cabine et procédé à un service d'eau.

Compte rendu des déclarations de la directrice du vol TS507, onglet F(12), par. 23-25

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Julie Clermont, p. 142, lignes 13-10

63. Comme pour le vol TS157, les agents de bord devaient rester à proximité de leurs portes car celles-ci étaient armées. Le service se faisait donc également sans chariot.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

Compte rendu des déclarations de la directrice du vol TS507, onglet F(12), par. 26

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Julie Clermont, p.138, ligne 6 à p.142, ligne 12

64. Durant l'attente à proximité du hangar 14, certains passagers ont indiqué avoir faim. La directrice de vol a alors demandé à ce que la nourriture restante soit distribuée en donnant la priorité aux enfants.

Compte rendu des déclarations de la directrice du vol TS507, onglet F(12), par. 31-34

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Julie Clermont, p. 143, ligne 24 à p. 144, ligne 8

65. Il n'était pas possible d'aller en cabine et de simplement offrir de la nourriture à tous. Les denrées restantes ont donc été distribuées discrètement aux passagers qui en faisaient la demande.

Compte rendu des déclarations de la directrice du vol TS507, onglet F(12), par. 37

66. Dans les deux vols, il restait de l'eau, des consommations et des collations au retour à Montréal.

Compte rendu des déclarations de la directrice du vol TS507, onglet F(12), par. 37, par. 40

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Julie Clermont, p. 142, lignes 21-23

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Igor Mazalica, p. 196, lignes 16-20

67. Dans les deux vols, les directeurs de vols ont priorisé les enfants et annoncé la distribution d'eau et de denrées via l'intercom.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Julie Clermont, p. 143, lignes 6-8

Compte rendu de la déclaration du directeur de vol du vol TS157, onglet F(8), par. 44-45

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

Compte rendu des déclarations de la directrice du vol TS507, onglet F(12), par. 31

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Igor Mazalica, p. 192, lignes 5-11

68. Pour ajouter aux circonstances exceptionnelles auxquelles faisait face Air Transat le soir du 31 juillet 2017, vers 21 h, en raison des délais répétés entourant le ravitaillement en carburant, le vol TS157 a subi une panne de carburant qui a entraîné l'arrêt du groupe auxiliaire de puissance de l'aéronef, coupant ainsi l'alimentation électrique des différents systèmes de bord.

Rapport de l'enquêteur désigné - Enquête sur le retard des vols n^{os} 157 et 507 d'Air Transat sur l'aire de trafic à l'Aéroport International Macdonald-Cartier d'Ottawa le 31 juillet 2017, p. 11

69. Bien que l'absence d'alimentation électrique découlant de la panne en carburant n'ait duré qu'une dizaine de minutes, cet événement est venu exacerber chez les passagers l'effet des délais sur le tarmac.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Igor Mazalica, p. 213, lignes 5-15

70. Bien qu'aucune urgence médicale n'ait été constatée et qu'aucun passager n'ait été évacué, les délais de ravitaillement et l'absence momentanée d'alimentation électrique ont malencontreusement poussé un passager du vol TS157 à contacter les services d'urgence, ce qui a entraîné un retard additionnel.

Rapport de l'enquêteur désigné - Enquête sur le retard des vols n^{os} 157 et 507 d'Air Transat sur l'aire de trafic à l'Aéroport International Macdonald-Cartier d'Ottawa le 31 juillet 2017, p. 3

71. Au total, les aéronefs opérant les vols TS507 et TS157 sont restés cloués au sol respectivement 4 heures et 47 minutes et 5 heures et 51 minutes.

Soumission de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa, onglet C(2), Annexe 3, Temps au sol des avions déroutés

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

72. Le temps d'attente normal en cas de déroutement peut varier mais il est généralement inférieur à 90 minutes.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Matthew Jackson, p. 82, ligne 17 à p. 83, ligne 6

73. De 30 minutes en 30 minutes, les commandants s'attendaient à être ravitaillés et à pouvoir continuer vers CYUL de telle sorte que le débarquement des 250 passagers à bord du vol TS507 et des 340 passagers à bord du vol TS157 n'a jamais été sérieusement envisagé.

Transcription des témoignages, Jour 2, First Air, Carol Clark, p. 12, lignes 6-14

Transcription des témoignages, Jour 2, First Air, Crystal Campbell, p. 31, lignes 14-16

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Yves Saint-Laurent, p. 119, ligne 15 à p. 120, ligne 6

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Denis Lussier, p. 207, lignes 5-11, p. 235, lignes 21-24

74. Les commandants des vols TS507 et TS157 n'ont jamais été informés, ni par l'Administration de CYOW, ni par le manutentionnaire First Air, de la possibilité que la durée d'attente au sol puisse être anormalement élevée. S'ils l'avaient été, leurs décisions auraient été différentes.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Denis Lussier, p. 236, ligne 15 à p. 238, ligne 3

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Yves St-Laurent, p. 149, lignes 13-16

PARTIE III : LES MOYENS

A. Origine et historique des dispositions sous examen

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

75. Le 5 septembre 2008, le ministre des Transports de l'époque, l'Honorable Lawrence Cannon, annonçait l'adoption d'une nouvelle stratégie visant à renforcer la protection des consommateurs voyageant par avion.

<http://www.newswire.ca/fr/news-releases/le-gouvernement-du-canada-annonce-la-strategie-droits-des-voyageurs-aeriens-canada-536602231.html>

76. Cette stratégie portait le nom de *Droits des voyageurs aériens Canada / Flight Rights Canada* et faisait suite à la survenance de plusieurs événements malheureux dont un délai de plus de 12 heures subi par un aéronef de Cubana Airlines sur le tarmac de CYOW alors que les passagers n'avaient ni eau, ni nourriture, ni accès aux toilettes.

<http://www.internationallawoffice.com/Newsletters/Aviation/Canada/Gowling-Lafleur-Henderson-LLP/Air-Passenger-Rights-The-Canadian-Approach?redir=1>

77. Cette stratégie, qui visait à responsabiliser les compagnies aériennes sans toutefois les rendre responsables de cas fortuits ou des conséquences découlant de l'intervention de tierces parties, incluait un code de conduite intitulée *Code de conduite des compagnies aériennes canadiennes* (le « **Code de conduite** ») qui indiquait notamment ce qui suit :

CODE DE CONDUITE DES COMPAGNIES AERIENNES CANADIENNES

[...]

3) *Les passagers ont le droit à la ponctualité :*

[...]

c) *Si le passager est déjà à bord de l'avion quand survient un retard, la compagnie aérienne lui offrira des boissons et des grignotines s'il est sécuritaire, pratique et opportun de le faire. Si le retard est supérieur à 90 minutes et si les circonstances le permettent, la compagnie aérienne offrira au passager l'option de sortir de l'avion jusqu'à ce qu'il soit temps de partir.*

[...]

5) *Rien dans *Droits des voyageurs aériens Canada* ne saurait rendre une compagnie aérienne responsable de cas fortuits ou d'interventions par de tierces parties. Les compagnies aériennes sont obligées juridiquement de maintenir les niveaux les plus élevés de sécurité de l'aviation et ne sauraient être encouragées à voler lorsqu'il est*

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

dangereux de le faire. Dans le même ordre d'idées, les compagnies aériennes ne sauraient être tenues responsables du mauvais temps ou d'interventions de tierces parties, notamment du gouvernement ou du centre de contrôle de la circulation aérienne, des administrations aéroportuaires, des agences de sécurité, des organismes d'application de la loi ou de représentants des douanes et de l'immigration.

<http://www.newswire.ca/fr/news-releases/le-gouvernement-du-canada-annonce-la-strategie-droits-des-voyageurs-aeriens-canada-536602231.html>

78. Lors de 2^e session de la 40^e législature, plus précisément le 10 février 2009, le projet de loi C-310 fut déposé par Jim Maloway alors député néo-démocrate pour la circonscription de Elmwood-Transcona.

<http://www.parl.ca/DocumentViewer/fr/40-3/projet-loi/C-310/premiere-lecture/p.-4?col=2>

79. Ce projet de loi s'éloignait de façon notable du Code de conduite et proposait notamment ce qui suit :

6. (1) *Si au moins un passager se trouve à bord d'un aéronef exploité par un transporteur aérien **pendant plus d'une heure** alors que l'aéronef est au sol à un aéroport, le transporteur aérien fournit :*
- a) un service de production d'électricité pour alimenter temporairement l'apport d'air frais et de chauffage et la production de l'éclairage;*
 - b) un service de vidange des bacs à eaux usées des toilettes de l'aéronef;*
 - c) la nourriture et l'eau potable en quantité suffisante ainsi que d'autres rafraîchissements;*
 - d) l'occasion de débarquer de l'aéronef s'il est possible de le faire sans exposer les passagers ou toute autre personne à un risque disproportionné pour leur santé ou leur sécurité, et sans nuire à l'exploitation sécuritaire de l'aéronef ou d'autres aéronefs.*
- [notre emphase]

<http://www.parl.ca/DocumentViewer/fr/40-3/projet-loi/C-310/premiere-lecture/p.-4?col=2>

80. Le gouvernement conservateur, alors en situation minoritaire, les transporteurs aériens membres du Conseil national des lignes aériennes du Canada (le « **CNLA** ») ainsi que l'opposition du Bloc Québécois s'opposèrent à ce projet de loi, qui fut décrit par l'Association du Barreau canadien comme suit :

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

La Section de l'ABC [l'Association du Barreau canadien] ne croit pas que le projet de loi C-310 soit nécessaire dans l'intérêt public. Les passagers ont des recours bien établis qui semblent fonctionner convenablement. Le projet de loi C-310 impose une norme de conduite universelle qui ne peut pas nécessairement être respectée – et pas du tout sans des coûts qui ne seraient pas nécessairement justifiés par les avantages obtenus. Le régime d'indemnités et de sanctions du projet de loi est arbitraire au point d'être injuste.

[nos soulignements]

<http://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/40-3/chambre/seance-36/debats>, p. 1855

81. À cet effet, Mario Laframboise, alors député d'Argenteuil-Papineau-Mirabel pour le Bloc Québécois s'exprima comme suit :

C'est quand même l'Association du Barreau canadien qui est venue nous dire que c'est un projet de loi injuste, et je suis d'accord avec elle. C'est injuste pour les compagnies aériennes qui auraient dû rembourser des dommages qu'elles n'auraient pas causés.

Mon collègue a parlé un peu de ce qui s'est passé dans le cas de Cubana. Des avions sont restés sur le tarmac pendant plus de 12 heures. Dans le temps des Fêtes, la compagnie Cubana a dû détourner des avions de Montréal à cause de la météo. Il y avait des Québécois et des Québécoises à bord de ces avions.

À Ottawa, on ne leur a pas permis de débarquer et d'entrer dans l'aérogare. Ils sont restés 12 heures dans l'avion sans nourriture, sans eau ni toilettes, jusqu'à ce qu'un passager appelle la police pour dire que cela n'avait aucun sens d'être prisonnier d'un avion sur le tarmac, à Ottawa. Ils ont réussi à faire débloquer la situation. La compagnie aérienne a dû détourner l'avion vers Ottawa à cause de la météo. Encore une fois, il y a une exemption en raison de la météo.

J'ai écrit à l'Administration aéroportuaire d'Ottawa, à Cubana et à Transports Canada. Et deux ans plus tard, on ne peut toujours pas savoir qui est le responsable. Au début, l'aéroport d'Ottawa disait que Cubana n'avait pas payé ses droits et que c'était pour cette raison qu'il n'avait pas ouvert les portes pour faire débarquer les passagers. Or Cubana nous a confirmé qu'elle avait payé ses droits. Le responsable de la perception des droits était-il en vacances à l'aéroport d'Ottawa? Probablement. Quelqu'un a commis une erreur, mais ça ne semble pas nécessairement être la compagnie aérienne. Il y a donc une exemption en raison de la météo.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

On ne peut pas tout régler avec un projet de loi. C'est ce qu'a voulu faire le collègue du NPD. On essaie de faire de la politique avec un projet de loi qui pénaliserait les compagnies aériennes pour des fautes qu'elles n'auraient pas commises, dans plusieurs cas. L'Association du Barreau canadien l'a bien constaté. Nous avons analysé la situation. Après le cas de Cubana, le gouvernement a demandé que les compagnies canadiennes, à tout le moins, soient capables de réagir.

C'est à ce moment qu'on a instauré les fameux droits des voyageurs aériens du Canada, auxquels on a droit quand on achète un billet d'avion. Dans les événements qui se sont produits en Europe dernièrement, les compagnies aériennes canadiennes ont quand même réussi à accommoder leurs passagers.

<http://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/40-3/chambre/seance-36/debats>, p. 1855

82. Considérant la situation minoritaire du gouvernement de l'époque et la réelle possibilité qu'un tel projet de loi puisse être adopté, les membres du CNLA proposèrent, à titre de compromis, d'intégrer à leurs tarifs respectifs les dispositions du Code de conduite.
83. Chez Air Transat, l'intégration du Code de conduite au Tarif s'est faite à travers l'adoption des dispositions des règles 5 et 21 via leur publication initiale le 12 mai 2009 et leur entrée en vigueur le 28 juin de la même année.
84. C'est entre autres l'adoption de ce compromis par les membres du CNLA qui a conduit à la décision du *Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités* de proposer, dans un rapport daté du 25 mars 2010, le rejet du projet de loi C-310. L'extrait pertinent du rapport se lit comme suit :

Que conformément à l'article 97.1 du règlement et après avoir tenu des audiences au sujet du projet de loi C-310 (Déclaration des droits des passagers aériens), le comité recommande que la Chambre ne poursuive pas l'étude du projet de loi C-310 puisqu'il rend les transporteurs aériens responsables des inconvénients causés aux passagers et exclus la responsabilité devant être attribué aux autres intervenants, tel que les administrations aéroportuaires, NAV CANADA, l'Agence canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) et l'Agence des services frontaliers du Canada.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

<http://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/40-3/TRAN/rapport-1/>

85. Le 29 avril 2010, lors de 3^e session de la 40^e législature, le gouvernement conservateur fit part de ses fortes réserves quant au projet de loi par le biais de madame Lois Brown, alors députée de Newmarket-Aurora:

Il est clair que le projet de loi, tout bien intentionné qu'il soit, n'a pas été rédigé en consultation avec les intervenants de l'industrie qui ont fait part de leurs préoccupations. On a constaté en outre qu'il est incompatible avec les lois européennes et américaines traitant de ce sujet.

Après avoir franchi l'étape de la deuxième lecture en mai 2009, le projet de loi C-310 a été renvoyé au Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités pour examen. Le comité a invité les principaux représentants de l'industrie et des consommateurs à présenter leur point de vue. Quelques témoins ont loué l'intention du projet de loi, qui est d'améliorer le service à la clientèle et d'assurer une indemnisation adéquate. En même temps, les représentants de l'industrie ont fait état de sérieuses préoccupations.

[...] Après avoir entendu des témoignages détaillés, le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités a recommandé que le projet de loi C-310 n'aille pas plus loin. Je vais maintenant expliquer à la Chambre pour quelles raisons j'appuie ce point de vue.

Premièrement, le projet de loi ne tient pas compte des lois existantes et de la protection des consommateurs. Il est incompatible avec le régime actuel de protection du consommateur de la Loi sur les transports au Canada. Le projet de loi l'emporterait en outre sur la Loi sur l'aéronautique, ce qui pourrait menacer la sécurité. Ce sont là des questions fondamentales.

[...]

Deuxièmement, en omettant de tenir compte du rôle d'autres entités que les compagnies aériennes dans les retards et les annulations, le projet de loi est injuste et n'épargnerait jamais les transporteurs en cas de retard ou d'annulation. Ainsi, les compagnies aériennes seraient tenues responsables envers les passagers en cas de mauvais temps, de retards dus au dégivrage des avions, d'encombrement des aéroports, de problèmes liés au contrôle de la circulation aérienne ou encore d'événements tels que la récente éruption volcanique en Islande.

<http://www.noscommunes.ca/DocumentViewer/fr/40-3/chambre/seance-36/debats>, P. 1910

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

-
86. Le 5 mai 2010, le rapport du *Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités* fut adopté, entraînant du même coup le rejet du projet de loi C-310.

<https://www.noscommunes.ca/Committees/fr/TRAN/StudyActivity?studyActivityId=3023319>

87. C'est donc en gardant à l'esprit ce contexte unique et cette toile de fond particulière que les règles du Tarif faisant l'objet de la présente enquête doivent être analysées par l'Office.

B. Analyse des dispositions pertinentes du Tarif

1. *Air Transat a-t-elle correctement appliqué son Tarif dans le cadre des incidents du 31 juillet 2017, en vertu du paragraphe 110(4) du Règlement sur les transports aériens?*

88. Air Transat soumet qu'il appert clairement du libellé des dispositions du Tarif énoncées plus-haut que l'événement sous étude constitue un cas de force majeure en vertu du Tarif et des lois applicables.
89. En effet, le déroutement des aéronefs découle d'un cas fortuit, indépendant de la volonté d'Air Transat et qui ne pouvait raisonnablement être prévu.
90. La longueur du délai découle, quant à elle, notamment, du positionnement des aéronefs, de l'indisponibilité du carburant, d'un manque de main d'œuvre et de la panne d'un équipement.
91. Ces situations, qui constituent une convergence de facteurs hors du contrôle d'Air Transat et assimilables à une force majeure, sont visées spécifiquement par la règle 5.3.1 du Tarif.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

92. De plus, en vertu de la règle 21 (5) du Tarif, Air Transat ne saurait d'aucune façon être tenue responsable de l'impact du mauvais temps et des actions de tiers, ce qui inclut notamment l'Administration de CYOW, Nav Canada, First Air et ASIG.
93. Or, la preuve démontre que l'essentiel des délais sur le tarmac découle des intempéries majeures, de la présence d'un nombre exceptionnellement élevé de gros porteurs ayant été déroutés en période de pointe à CYOW et d'actions de personnes-tiers sur lesquelles Air Transat ne disposait d'aucun contrôle. Par ailleurs, ces personnes faisaient elles-mêmes face à une situation chaotique, exceptionnelle et inusitée assimilable à un cas de force majeure.
94. Par conséquent, en vertu des règles 5.3.1 et 21 (5) de son Tarif, Air Transat ne peut être tenue responsable de toute inexécution de ses obligations attribuable aux événements en question, dont, notamment, la prétendue inexécution des obligations prévues aux règles 5.2 c) et 21 (3) c) du Tarif.
95. Il importe de souligner que face au libellé clair du Tarif, un refus de l'Office de reconnaître en l'espèce l'existence d'un cas de force majeure viendrait donner au Tarif précisément la portée que voulait éviter les membres du CNLA en 2009, lors de l'intégration des dispositions du Code de conduite à leur Tarif respectif, et du gouvernement en 2010, lors du rejet du projet de loi C-310 par le parlement.
96. Air Transat soumet qu'un éventuel refus de l'Office de reconnaître en l'espèce l'existence d'un cas de force majeure viendrait vider de sens le compromis qui avait alors été adopté.
97. C'est donc dans cette optique qu'Air Transat soumet que l'événement du 31 juillet 2017 est un cas de force majeure qui l'exonère dès lors de toute inexécution des obligations prévues à son Tarif.
98. Subsidiairement, si l'Office devait déclarer que les événements « *inhabituels et inattendus* » à l'origine de cette enquête ne constituent pas un cas de force majeure, ce qui est contesté avec véhémence, Air Transat soumet avoir de toute

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

façon correctement exécuté les obligations prévues à son Tarif dans le cadre des incidents du 31 juillet 2017.

99. En effet, l'énoncé des faits permet d'établir que les directeurs de vol:
- a. ont procédé à la distribution de consommations et de collations dès lors qu'il était *sécuritaire, pratique et opportun* de le faire;
 - b. ont mis à disposition, en priorisant les enfants, l'ensemble de la nourriture toujours disponible;
 - c. ont de plus procédé à des services d'eau puis ont servi de l'eau à la demande;
 - d. n'ont pas épuisé toute l'eau et la nourriture disponible sur les deux vols.
100. Dès lors, il est permis d'établir que les directeurs de vol se sont pleinement déchargés des obligations leur incombant en vertu du Tarif.
101. Ceux-ci ont offert *des consommations et des collations* [dès lors qu'il était] *sécuritaire, pratique et opportun de le faire*.
102. Bien que la nourriture restante et l'eau à bord aient été en quantité restreinte, l'état de pénurie n'a pas été atteint, et, au vu de l'information disponible quant à un éventuel ravitaillement qui devait se produire de 30 minutes en 30 minutes, les directeurs de vol n'ont pas jugé nécessaire de commander de la nourriture et de l'eau en quantité supplémentaire.
103. En ce qui a trait à l'exercice raisonnable de la discrétion des commandants, soulignons d'abord que le Tarif fait référence à la possibilité de **descendre de l'aéronef jusqu'au moment du départ** liant ainsi directement toute notion de débarquement à la possibilité de repartir.
104. Une telle rédaction est conforme à l'obligation d'acheminer les passagers jusqu'à leur destination finale en cas de changement involontaire d'itinéraire sous 5.2 e) du Tarif.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

105. En effet, la règle 5.2 e) prévoit expressément qu'en cas de changement involontaire d'itinéraire, par exemple un déroutement causé par les intempéries comme en l'espèce, Air Transat doit s'assurer que les passagers se rendent à leur destination ultime, ce qui est demeuré la préoccupation première des commandants et qu'ils ont réussi à accomplir.

106. Or, il ressort clairement des témoignages des deux commandants et du rapport de l'enquêteur que le débarquement des passagers aurait entraîné un dédouanement complet, ce qui n'aurait pas permis de départ subséquent vers CYUL.

107. De plus, il aurait été difficile, voire impossible, de procéder à aussi brève échéance à la réservation de chambres d'hôtel pour plus de 500 passagers, et/ou de procéder à la location d'un nombre suffisant d'autobus afin de ramener tous ces passagers à Montréal.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Matthew Jackson, p. 95, ligne 17 à p. 97, ligne 8

108. La décision des commandants, qui visait justement à permettre le départ des passagers vers leur destination ultime, CYUL, s'inscrivait donc dans la discrétion prévue par le Tarif et répondait au critère du commandant raisonnable placé dans les mêmes circonstances.

Transcription des témoignages, Jour 2, ALPA, Dan Adamus, p. 262, lignes 4-12

109. Le caractère raisonnable de la décision des commandants doit être évalué en fonction des informations disponibles au moment de la prise de décision et sous l'angle du commandant raisonnable placé dans les mêmes circonstances.

110. Or, deux autres commandants sont venus confirmer, compte tenu des informations disponibles et du fait que le ravitaillement était promis de 30 minutes en 30 minutes, que leur décision aurait été la même dans les circonstances.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Matthew Jackson, p. 88, lignes 1-20

Transcription des témoignages, Jour 2, ALPA, Dan Adamus, p. 262, ligne 25 à p. 263, ligne 12

111. De plus, si les commandants avaient décidé de faire débarquer leurs passagers, il est estimé qu'il aurait été impossible de conclure les vols le soir même.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Matthew Jackson, p.78 ligne 11 à p. 79, ligne 4

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Dan Adamus, p. 261, lignes 6-16

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Ian Bell, p. 179, lignes 3-21

112. Cela est d'autant plus vrai si les neuf (9) avions restés sur le tarmac pendant plus de trois (3) heures avaient choisi de procéder au débarquement de leurs passagers, dont le nombre est estimé par l'Administration de CYOW à un total de 1988 passagers supplémentaires.

Response to Undertakings, Administration de l'aéroport international d'Ottawa, réponse 2 a

113. Il est important de souligner que la procédure de débarquement semble à ce point complexe à CYOW que l'Administration de CYOW a été incapable, et ce, en dépit de sa vaste expérience et des quelques 4 743 091 passagers reçus en 2016, de fournir dans ses engagements la moindre estimation du temps nécessaire à un tel débarquement.

Response to Undertakings, Administration de l'aéroport international d'Ottawa, réponse 2 b

114. Air Transat soumet respectueusement que l'Office créerait un dangereux précédent si elle choisissait de prendre en considération des informations que les commandants ne possédaient pas au moment de leur prise de décision afin de substituer *ex post facto* son propre jugement à l'exercice raisonnable de leur discrétion.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

115. D'ailleurs, les deux commandants ont déclaré, sans ambages, qu'ils auraient procédé au débarquement de leurs passagers s'ils avaient été informés à l'avance de l'étendue des délais auxquels ils devraient éventuellement faire face.

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Denis Lussier, p. 236, ligne 15 à p. 238, ligne 3

Transcription des témoignages, Jour 2, Air Transat, Yves St-Laurent, p. 149, lignes 13-16

2. Les dispositions applicables du Tarif d'Air Transat sont-elles raisonnables, en vertu du paragraphe 111(1) du Règlement sur les transports aériens?

116. L'Office a établi certains critères pour juger du caractère raisonnable d'un Tarif :

Pour déterminer si une condition de transport est « déraisonnable », l'Office applique habituellement un critère d'évaluation qui exige qu'un équilibre soit établi entre les droits des passagers d'être assujettis à des conditions de transport raisonnables et les obligations statutaires, commerciales et opérationnelles du transporteur aérien en question.

Lorsqu'il soupèse les droits des passagers et les obligations du transporteur, l'Office doit tenir compte de l'ensemble des éléments de preuve et des présentations déposés par les deux parties, et déterminer si la condition de transport est raisonnable ou déraisonnable en fonction de la partie qui a présenté les éléments de preuve les plus convaincants et persuasifs.

OTC, Décision n° 31-C-A-2014 (<https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/31-c-a-2014>)

117. Air Transat soumet que seule une lecture non contextualisée du Tarif, ne tenant pas compte des *obligations statutaires, commerciales et opérationnelles* en matière de débarquement des passagers, pourrait mener l'Office à considérer le Tarif déraisonnable.

118. Les dispositions du Tarif portant sur la force majeure répertorient des situations conformes aux principes d'exonération en la matière généralement reconnus comme tels autant par le droit civil, la *common law* et la Convention de Montréal.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

« La force majeure est un événement imprévisible et irrésistible; y est assimilée la cause étrangère qui présente ces mêmes caractères. »

Code civil du Québec, RLRQ c CCQ-1991, art. 1470

“If non-performance of a party is i) due to an impediment which is beyond the reasonable control of that party and ii) could not have reasonably been foreseen by that party at the time of conclusion of the contract, and iii) neither the impediment nor its consequences could have been avoided or overcome by the non-performing party ("Acts of God", "Force Majeure", "höhere Gewalt"), and iv) the non-performing party did not assume, explicitly or implicitly, the risk of the occurrence of the impediment, then that party's non-performance is excused”.

University of Cologne, Center for Transnational Law (CENTRAL), <https://www.trans-lex.org/944000/force-majeure/>

« Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre »

[nos soulignements]

Loi visant à donner suite à certaines conventions pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, Annexe VI, Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, <http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C-26.pdf>

119. Air Transat soumet en effet que les dispositions du Tarif portant sur la force majeure ne visent que des événements contre lesquels il lui est impossible de se prémunir, et ce, notamment lorsqu'ils résultent 1) de conditions météorologiques défavorables, 2) du fait des tiers qui gèrent un aéroport ou encore 3) de l'impossibilité de se faire ravitailler en carburant dans des délais normaux et habituels.
120. En ce qui a trait aux dispositions du Tarif portant sur la discrétion du commandant, il importe encore une fois d'en adopter une lecture contextualisée et de ne pas perdre de vue le rôle important que notre droit accorde aux commandants

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

d'aéronefs : celui-ci est le maître à bord et a tous les pouvoirs d'un agent de la paix incluant ceux de procéder à toute arrestation.

Code criminel, L.R.C. (1985), ch. C-46, art. 2 f) et art. 495

121. Air Transat soumet qu'il est tout à fait raisonnable de soumettre la prise de décision dans un aéronef à une personne ayant été investie de tels pouvoirs par la loi; le commandant d'un aéronef dispose d'une grande autorité et il ne fait aucun doute qu'il est le mieux placé pour 1) juger des risques auxquels les passagers peuvent être confrontés lors d'un débarquement selon l'endroit où l'aéronef se situe et 2) déterminer si le vol pourra être complété vers sa destination finale dans les meilleurs délais possibles **eu égard aux informations qui lui sont fournies par les différents intervenants au sol**, aux restrictions imposées au temps de service et autres facteurs pertinents.
122. L'octroi de cette discrétion au commandant est absolument nécessaire afin de donner tout son sens aux règles 5.2 d) et 21 (3) c). En effet, celles-ci n'abordent pas la possibilité que l'aéronef ne se trouve pas à une porte d'embarquement lors de l'expiration du délai de 90 minutes. Or, Air Transat soumet qu'une application non basée sur la discrétion du Commandant ne serait possible que dans les cas où l'aéronef se trouve ou qu'il a un accès immédiat à une porte de débarquement.
123. C'est d'ailleurs ce qui ressort des clarifications apportées par un des concurrents d'Air Transat, qui précise à l'intention de ses passagers que la possibilité de descendre après 90 minutes sera offerte **si l'aéronef se trouve à une porte de débarquement**.

<https://www.aircanada.com/ca/en/aco/home/fly/flight-information/delayed-flights-and-cancellations.html>

124. Pour sa part, Air Transat considère que la présente rédaction du Tarif permet à ses commandants d'user de leur jugement raisonnable afin d'évaluer l'opportunité d'effectuer un débarquement en fonction notamment de la sécurité des

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

passagers, de la disponibilité du carburant, du délai dans lequel ils estiment pouvoir être ravitaillés, du lieu où se trouve l'aéronef, des délais de dédouanement et de la possibilité d'ultimement atteindre la destination finale.

125. Rappelons que l'enquête de l'Office a permis d'établir qu'il n'est pas envisageable de procéder au débarquement par voie piétonnière des passagers sur une piste ou une voie de circulation à moins qu'il ne s'agisse d'une évacuation d'urgence et que le débarquement par autobus reste une option extraordinaire.

Transcription des témoignages, Jour 1, CYOW, Ian Bell, p. 186, lignes 10-23

126. Il importe par ailleurs de réitérer que l'inclusion des règles 5.2 d) et 21 (3) c) dans le Tarif découlait d'un compromis mis de l'avant par certains transporteurs canadiens. Ce compromis a été jugé raisonnable par le parlement et a permis d'empêcher l'adoption d'une loi qui aurait eu des conséquences disproportionnées pour l'industrie aérienne et les consommateurs canadiens.
127. Air Transat soumet donc que son Tarif est raisonnable et s'inscrit en droite ligne avec l'équilibre visé par l'Office en établissant, en faveur des passagers, des conditions de transports raisonnables reposant en partie sur le jugement raisonnable du commandant, un agent de la paix en vertu du droit canadien, et ce, tout en rencontrant les obligations statutaires, commerciales et opérationnelles d'Air Transat.

PARTIE IV : CONCLUSION

Les passagers ne devraient jamais avoir à subir une situation comme celle qu'ont vécu les passagers des vols TS507 et TS157 le 31 juillet dernier. C'est d'ailleurs pourquoi Air Transat a fait part de ses excuses dès le lendemain des événements, excuses que son président, monsieur Jean-François Lemay, a d'ailleurs réitéré lors de son témoignage à l'audience.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

Comme nous l'avons démontré, les événements du 31 juillet 2017 ne sont le résultat ni d'un manque de jugement ni de négligence de la part d'Air Transat ou des autres intervenants. Ils découlent plutôt de la survenance d'un cas de force majeure qui a pris au dépourvu l'ensemble des intervenants agissant au sein de l'écosystème aérien.

Les mauvaises conditions météorologiques ont sévi avec force au-dessus des deux principaux aéroports du pays, à l'heure de la plus grande affluence des vols internationaux, et ont ainsi hypothéqué sévèrement la capacité à réagir de l'ensemble des intervenants en place à CYOW.

Le manque de communication entre les divers acteurs de cet écosystème quant au temps qui était réellement requis pour ravitailler les aéronefs dans ces circonstances exceptionnelles a été un facteur déterminant dans le processus décisionnel de nos commandants. Dans cette situation chaotique, les commandants des vols TS507 et TS157 ont toujours maintenu leur objectif de ramener, en sécurité et dans les meilleurs délais, leurs passagers à bon port. L'information disponible quant à un ravitaillement qui devait se produire de 30 minutes en 30 minutes orientait leur décision de ne pas procéder à un débarquement.

Un tel débarquement, étant donné l'absence de zone stérile à CYOW, aurait prolongé substantiellement le délai subi, du fait de la nécessité de procéder au dédouanement des passagers et de leurs bagages, de l'émission de nouvelles cartes d'embarquement, des procédures de sécurité et de la procédure de réembarquement. S'ils avaient débarqué à CYOW, les passagers n'auraient pu atteindre leur destination finale avant le lendemain matin à cause des restrictions liées au temps de service des équipages. De plus, en dépit de la survenance d'un cas de force majeure, Air Transat a fait tout ce qui était raisonnablement possible pour transporter ses passagers selon l'horaire prévu. Air Transat a agi de façon raisonnable, prudente et diligente en appliquant son Tarif. La décision des commandants de ne pas offrir le débarquement aux passagers après 90 minutes découle de l'exercice raisonnable de leur jugement et est parfaitement justifiée eu égard à l'information qui leur était communiquée.

Argumentation écrite d'Air Transat A.T. Inc.

Dans sa lettre-décision du 2 août 2017, l'Office faisait part de l'incidence qu'ont eu les comptes rendus médiatiques sur sa décision d'intervenir. Or, dans les dernières semaines, les médias ont à nouveau fait part de délais de plus de 90 minutes sur le tarmac ayant affectés d'autres transporteurs aériens, tant canadiens qu'étrangers. La survenance de tels événements chez d'autres transporteurs, que ce soit le 31 juillet 2017 ou à une date ultérieure, appelle à notre humble avis l'application par l'Office d'une grille d'analyse similaire pour tous ces types de délai; il serait en effet inusité et inéquitable de n'appliquer une telle grille qu'à l'encontre d'un seul transporteur, en l'occurrence Air Transat.

Seule une meilleure communication et une meilleure coordination entre les différents intervenants auraient pu minimiser l'impact sur les passagers des événements du 31 juillet dernier. Comme l'a si justement souligné un membre de l'Office à l'audience, personne n'agit en vase clos dans des situations de déroutement. Il ne servirait à rien de s'évertuer à définir de façon étroite le rôle des intervenants et de rejeter le blâme sur les autres acteurs qui, chacun à sa façon, ont tenté de composer avec une situation exceptionnelle qui s'est compliquée par l'accumulation de divers facteurs. Il serait plus utile que chacun des acteurs, incluant Air Transat, fasse part d'introspection et d'une ouverture à la recherche de solutions pour éviter qu'une telle situation, qui n'avait par ailleurs jamais été vécue par les commandants d'expérience qui ont témoigné devant l'Office, ne se répète à l'avenir.

AIR TRANSAT A.T. INC.