



Office des transports du Canada

Ce que nous avons entendu :
Modifications proposées pour renforcer
le Règlement sur la protection des
passagers aériens



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada 

Table des matières

Introduction	3
Thèmes généraux	3
Circonstances exceptionnelles	5
Indemnisation	9
Réacheminement et remboursement	11
Assistance.....	14
Communications.....	17
Réactions en chaîne (effet domino)	19
Remboursement pour les avertissements aux voyageurs du gouvernement du Canada	21
Prochaines étapes.....	23

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : otc-cta.gc.ca.

© Sa Majesté le roi du Chef du Canada, représenté par le ministre des Transports, 2023.

Numéro de catalogue : TT4-88/2023F-PDF

ISBN : 978-0-660-68784-1

Des formats substitués sont [disponibles](#). An [English version](#) is also available.

Introduction

La *Loi d'exécution du budget 2023* a reçu la sanction royale et est entrée en vigueur le 22 juin 2023. Elle modifie la *Loi sur les transports au Canada* (Loi) afin de clarifier, de simplifier et de renforcer le régime canadien de protection des passagers aériens. Elle oblige les compagnies aériennes à verser aux passagers une indemnité pour les inconvénients subis en cas de perturbation de vol, sauf dans des circonstances exceptionnelles. Elle donne également aux compagnies aériennes la responsabilité de prouver qu'une situation représente une circonstance exceptionnelle. L'Office des transports du Canada (OTC) doit modifier le *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) pour tenir compte des modifications apportées à la Loi.

Les modifications proposées au règlement ont été élaborées pour respecter les nouvelles exigences de la Loi et résoudre les problèmes liés à la mise en œuvre qui ont été soulevés depuis l'entrée en vigueur du RPPA, en 2019. L'OTC a publié un [document de consultation](#) portant sur les modifications suggérées et a recueilli les commentaires du public, d'organismes de défense des consommateurs, des intervenants de l'industrie et des universitaires du 11 juillet 2023 au 10 août 2023.

Pendant la période de consultation, l'OTC a reçu un total de [291 commentaires](#) – 229 de membres du public, 40 de compagnies aériennes et d'autres représentants de l'industrie, 20 d'organismes de défense des consommateurs et 2 d'universitaires. Le présent rapport résume les commentaires reçus.

Thèmes généraux

Points de vue du public et des organismes de défense des consommateurs

Les organismes de défense des consommateurs et les membres du public étaient généralement en faveur des modifications au règlement proposées, et ont mis l'accent sur une meilleure harmonisation avec le régime de protection des passagers aériens en vigueur dans l'Union européenne (UE). Dans leurs commentaires, ils se sont montrés en faveur de l'approche proposée pour déterminer les circonstances exceptionnelles qui comprendrait des critères à respecter et une liste indicative, ainsi qu'une nouvelle limite s'appliquant à l'effet domino qui peut être invoqué par une compagnie aérienne et des

modifications aux obligations en matière de communication, d'assistance et de réacheminement.

Certains commentaires suggéraient des modifications supplémentaires pour améliorer davantage le règlement, y compris :

- Assurer que la liste de circonstances exceptionnelles est ni trop large, ni trop vague;
- Assurer que le remboursement est plus accessible et automatique pour les passagers;
- Enlever la distinction entre les petites et les grandes compagnies aériennes, ou la changer afin qu'elle soit basée sur l'équipement de leur parc aérien.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

Les intervenants de l'industrie aérienne ont exprimé des préoccupations concernant l'impact financier et le fardeau que les changements réglementaires proposés pourraient représenter pour les compagnies aériennes. Ils ont également souligné l'importance d'un modèle de responsabilité partagée qui reconnaît que le transport aérien est un écosystème impliquant de multiples acteurs.

Parmi les autres préoccupations soulevées par les intervenants de l'industrie aérienne, nous avons noté :

- La crainte que l'alignement du RPPA sur le régime de protection des passagers aériens de l'UE ne soit pas adapté à l'environnement opérationnel canadien (moins dense, moins peuplé, moins de concurrence);
- Des préoccupations concernant la façon dont les questions de sécurité sont traitées en tant que circonstances exceptionnelles;
- La nécessité de dresser une liste plus complète de circonstances exceptionnelles (recommandée par de nombreux intervenants);
- Des recommandations concernant les limites à l'assistance, l'effet domino et les communications.

Points de vue des universitaires

Les commentaires d'universitaires étaient généralement en faveur des modifications au règlement pour simplifier le régime en gardant à l'esprit certains concepts clés.

Parmi les points soulevés, nous avons noté :

- La nécessité de prendre en compte les compagnies aériennes régionales et du Nord qui fournissent des services essentiels aux collectivités isolées;
- Veiller à ce que le marché canadien du transport aérien reste concurrentiel malgré sa proximité avec les États-Unis, où la population est beaucoup plus dense;
- Le soutien aux modifications apportées aux dispositions relatives au réacheminement pour mieux refléter les besoins du passager;
- La crainte qu'une liste de circonstances exceptionnelles plus longue augmente le risque que des failles soient exploitées.

Circonstances exceptionnelles

RPPA actuel

Selon les dispositions actuelles du RPPA, l'obligation d'une compagnie aérienne à verser une indemnité pour les inconvénients encourus lors d'une perturbation de vol dépend du degré de contrôle de la compagnie aérienne sur la situation. Il existe trois catégories de situations :

- Les situations attribuables à la compagnie aérienne;
- Les situations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité;
- Les situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne.

Le RPPA donne aux passagers le droit à une indemnité et à de l'assistance seulement lorsque la perturbation de vol est « attribuable à la compagnie aérienne ». Elle comprend également une liste non exhaustive de situations considérées comme indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne (p. ex. conflit de travail, conditions météorologiques). Si la perturbation entre dans la catégorie « nécessaire par souci de sécurité », la compagnie aérienne doit fournir un réacheminement ou un remboursement et de l'assistance, mais pas d'indemnisation. Si la cause de la perturbation de vol entre dans la catégorie des perturbations « indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne », la compagnie aérienne ne doit fournir qu'un réacheminement ou un remboursement.

Modifications telles que proposées dans le document de consultation

Le RPPA ne comprendra pas de catégories de perturbations. Les passagers auront droit à une indemnité pour les inconvénients subis pour toutes les perturbations de vol, sauf dans des circonstances exceptionnelles. Comme c'est le cas actuellement, le régime d'indemnisation ne s'appliquera toujours que lorsque les passagers sont informés du retard ou de l'annulation 14 jours ou moins avant le départ.

Pour que les circonstances soient considérées comme exceptionnelles, les critères suivants pourraient être examinés :

- La situation à l'origine de la perturbation de vol doit être indépendante de la volonté de la compagnie aérienne et ne doit pas être inhérente à l'exercice normal de ses activités;
- La situation n'aurait pas pu être évitée, même si la compagnie aérienne avait pris toutes les mesures raisonnables.

Par souci de clarté, une liste de circonstances exceptionnelles ainsi qu'une liste de circonstances qui ne seraient pas considérées comme exceptionnelles seraient ajoutées au règlement. Vous trouverez ci-dessous des listes non exhaustives de circonstances exceptionnelles proposées dans le document de consultation.

Les **circonstances exceptionnelles** pourraient inclure :

- Les risques pour la sécurité, comme une guerre, une situation d'instabilité politique, un acte illégal, de sabotage ou de terrorisme;
- Des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire du vol;
- Des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport pour lesquels la compagnie aérienne n'est pas responsable;
- Un défaut de fabrication caché qui est découvert et qui affecte la sécurité;
- Un risque pour la santé ou une urgence médicale en vol nécessitant le déroutement du vol, ou découvert peu avant le départ du vol et qui rend impossible son exploitation en toute sécurité;
- Des restrictions liées à la gestion du trafic aérien, ainsi que la fermeture d'espaces aériens et d'aéroports;

- Un NOTAM officiel;
- Les instructions d'un représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport;
- Des conflits de travail chez le transporteur aérien ou un fournisseur de services essentiels, comme un aéroport, un fournisseur de services de navigation aérienne ou un manutentionnaire au sol.

Les circonstances qui ne seraient **pas considérées comme exceptionnelles** pourraient être les suivantes :

- L'indisponibilité d'un membre du personnel de conduite ou d'équipage;
- Une pénurie de main-d'œuvre au sein de la compagnie aérienne;
- Des problèmes techniques inhérents aux opérations normales d'une compagnie aérienne;
- Toute situation que la compagnie aérienne connaissait ou aurait dû connaître lorsqu'elle a vendu le billet au passager;
- Toute action ou inaction de la compagnie aérienne ou d'un tiers avec qui la compagnie aérienne a une relation contractuelle.

Le document de consultation demandait des points de vue sur les critères proposés et les listes préliminaires de circonstances exceptionnelles et de circonstances qui ne seraient pas exceptionnelles.

Questions :

- Que pensez-vous des critères/test proposés pour définir les circonstances exceptionnelles?
- Y a-t-il des circonstances qui devraient être ajoutées ou retirées de l'une ou l'autre de ces listes?

Points de vue du public et des organismes de défense des consommateurs

Critères/test

Un organisme a suggéré que les critères/test pour les circonstances exceptionnelles devraient s'appliquer exclusivement aux situations qui ne sont pas prévisibles, afin d'empêcher que les compagnies aériennes tentent de se soustraire à l'obligation de verser

une indemnisation pour les perturbations causées par des situations dont elles auraient dû être au courant ou auxquelles elles auraient dû être préparées.

Liste

Quelques organismes de défense des consommateurs ont indiqué craindre que les formulations utilisées dans la liste de circonstances exceptionnelles soient trop larges/vagues et qu'elles créent des zones grises que les compagnies aériennes pourraient exploiter pour éviter d'avoir à indemniser des passagers.

Plusieurs commentaires du public ont suggéré que les problèmes mécaniques et les pénuries de personnel des compagnies aériennes devraient être considérés comme des situations attribuables à la compagnie aérienne, puisqu'ils sont souvent utilisés comme raison d'une perturbation et ne devraient donc pas être considérés comme étant des circonstances exceptionnelles.

Deux organismes ont suggéré de retirer la liste des circonstances exceptionnelles et de la remplacer par une définition de ce qui constitue une circonstance exceptionnelle afin de mieux refléter l'efficacité de la réglementation actuelle de l'UE. Cette définition pourrait être intégrée aux critères/test proposés par l'OTC.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

Critères/test

De nombreux intervenants de l'industrie aérienne ont commenté la phrase « qui n'est pas inhérente à l'exercice normal des activités de la compagnie aérienne » dans les critères établissant les circonstances exceptionnelles, affirmant que cette formulation est vague et qu'elle pourrait être interprétée de différentes manières selon la compagnie aérienne.

Certains intervenants étaient d'avis que l'expression « toutes les mesures raisonnables » dans la liste de circonstances exceptionnelles devrait être précisée ou mieux définie.

Liste

De nombreux intervenants de l'industrie aérienne ont exprimé leur inquiétude quant à la manière dont la sécurité est prise en compte dans la liste des circonstances exceptionnelles, suggérant que la liste soit modifiée pour que les compagnies aériennes ne soient pas pénalisées pour des situations inattendues touchant la sécurité.

Un intervenant de l'industrie aérienne a proposé une liste de circonstances exceptionnelles. Cette liste a reçu l'appui de nombreux autres intervenants de l'industrie et comprend les points suivants :

- Une pénurie de personnel chez le transporteur ou un fournisseur de services essentiels;
- Tout problème lié à l'exploitation de l'aéroport;
- Une collision avec un animal sauvage, un drone ou tout autre accident imprévisible;
- Une panne de système ou d'infrastructure des fournisseurs de services gouvernementaux ou essentiels, indispensables à l'exploitation d'un vol;
- Des critères plus précis sur les défaillances techniques qui peuvent être considérées comme exceptionnelles, y compris des dispositions de la liste d'équipement minimum et de la liste d'écarts de configuration.

Les compagnies aériennes du Nord ont suggéré que la liste de circonstances exceptionnelles comprenne des exemptions pour la sécurité du vol, spécifiquement dans le cas de retards mécaniques imprévus lorsqu'un appareil est inapte au vol, conformément aux réglementations et aux protocoles d'entretien applicables.

Point de vue des universitaires

Critères/liste

Un universitaire a proposé de remplacer la liste par une définition de circonstances exceptionnelles, puisqu'une liste pourrait être utilisée à mauvais escient. Un autre universitaire s'est inquiété du retrait des défauts mécaniques inattendus de la liste des circonstances exceptionnelles et a recommandé qu'ils en fassent toujours partie faisant valoir que les compagnies aériennes font déjà preuve de diligence raisonnable en suivant de stricts calendriers réglementaires d'entretien afin de prévenir les problèmes mécaniques.

Indemnisation

RPPA actuel

Les compagnies aériennes n'ont pas à fournir d'indemnisation pour les inconvénients subis lors de retards ou d'annulations de vols indépendants de leur volonté ou nécessaires par

souci de sécurité. Mais si le retard ou l'annulation est attribuable à la compagnie aérienne, celle-ci doit verser une indemnité si le passager arrive à sa destination finale 3 heures ou plus après l'heure d'arrivée prévue en raison du retard ou de l'annulation. Une indemnisation doit être versée pour les retards et les annulations qui surviennent 14 jours ou moins avant l'heure de départ initiale du passager et le montant dû dépend de la taille de la compagnie aérienne et/ou de la durée du retard. Après avoir reçu une plainte d'un passager, une compagnie aérienne doit soit verser l'indemnité appropriée, soit fournir au passager les motifs de son refus de la verser.

Modifications telles que proposées dans le document de consultation

Les passagers auront droit à une indemnisation pour les inconvénients subis pour toutes les perturbations de vol, sauf dans des circonstances exceptionnelles. Suivant les modifications apportées à la Loi par la *Loi d'exécution du budget*, le fardeau de prouver qu'une perturbation de vol a été causée par une circonstance exceptionnelle repose désormais sur la compagnie aérienne. Le RPPA modifié indiquerait que si une compagnie aérienne refuse une demande d'indemnisation, elle doit expliquer en détail son refus au passager en s'appuyant de preuves documentaires expliquant pourquoi les circonstances étaient exceptionnelles et en faisant référence aux conditions applicables du billet du passager, y compris les règles tarifaires.

Points de vue du public et des organismes de défense des consommateurs

Deux des points soulevés plus d'une fois dans les commentaires du public étaient, d'une part, que le versement de l'indemnisation devrait être automatisé afin de garantir un paiement en temps opportun lorsqu'une indemnisation est due et, d'autre part, que les montants d'indemnisation devraient être augmentés.

Un organisme de défense des consommateurs s'est inquiété du fait que la documentation fournie aux passagers pourrait être très technique et/ou ne pourrait pas être disponible dans la langue choisie par le passager. Cet organisme a affirmé que, par conséquent, les explications devraient être fournies sous la forme de résumés en langage clair. Il a également suggéré que les compagnies aériennes notent les préférences linguistiques des passagers et fournissent tous les documents dans cette langue.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

L'un des intervenants de l'industrie aérienne a indiqué que puisque le fardeau de preuve repose désormais sur les compagnies aériennes, le délai actuel de 30 jours pour répondre aux réclamations des passagers n'est pas réaliste, et a proposé d'allonger ce délai.

Certains intervenants de l'industrie aérienne ont suggéré que pour fournir aux passagers la preuve d'une circonstance exceptionnelle, les compagnies aériennes peuvent avoir besoin d'accéder aux informations de tiers (aéroport, sécurité, douanes et services de navigation).

Points de vue des universitaires

Un universitaire a proposé que les compagnies aériennes soumettent des données opérationnelles et commerciales afin de permettre l'évaluation de leur processus décisionnel pour l'acceptation ou le refus des demandes d'indemnisation des passagers.

Réacheminement et remboursement

RPPA actuel

Le RPPA actuel comprend un ensemble complexe d'obligations de réacheminement et de remboursement selon la taille de la compagnie aérienne et si l'interruption du vol est indépendante de la volonté de la compagnie aérienne ou si elle est indépendante de la volonté de la compagnie aérienne mais nécessaire pour des raisons de sécurité. Les obligations actuelles en matière de réacheminement sont :

- Les grandes compagnies aériennes doivent réacheminer le passager sur leur prochain vol disponible, ou celui d'une compagnie aérienne partenaire, dans un délai de 9 heures. Si ce n'est pas possible, elles doivent réserver auprès d'une autre compagnie aérienne au départ du même aéroport.
- Les petites compagnies aériennes doivent réacheminer le passager sur leur prochain vol disponible, ou celui d'une compagnie aérienne partenaire. Elles ne sont pas tenues de réacheminer le passager sur un vol d'une autre compagnie aérienne.
- Après 48 heures, les grandes compagnies aériennes doivent réacheminer le passager sur un vol de n'importe quelle compagnie aérienne au départ d'un

aéroport avoisinant, s'il y en a un. Elles doivent transporter sans frais le passager vers l'autre aéroport.

Les exigences de remboursement actuelles indiquent que la compagnie aérienne doit offrir l'option d'un remboursement ou d'un réacheminement suivant un retard de 3 heures ou plus ou une annulation, selon la taille de la compagnie aérienne et si l'interruption du vol est indépendante de la volonté de la compagnie aérienne ou si elle est indépendante de la volonté de la compagnie aérienne mais nécessaire pour des raisons de sécurité. La compagnie aérienne doit émettre le remboursement dans un délai de 30 jours, peu importe la forme que prend ce remboursement (p. ex. : en argent, par crédit, avec un bon de voyage, etc.).

Modifications telles que proposées dans le document de consultation

Les modifications proposées simplifieraient les dispositions portant sur le réacheminement et le remboursement et donneraient plus de choix aux passagers. Ces modifications sont les suivantes :

Nouvelle réservation

- Pour les grandes compagnies aériennes : aucun changement au délai de 9 heures.
- Les petites compagnies aériennes doivent réacheminer le passager sur leur prochain vol disponible, ou sur celui d'une compagnie aérienne partenaire, dans les 24 heures. Si ce n'est pas possible, elles doivent réserver auprès d'une autre compagnie aérienne au départ du même aéroport.
- La disposition concernant l'aéroport avoisinant après 48 heures s'appliquerait aux grandes et aux petites compagnies aériennes.

Il sera précisé que dès que les compagnies aériennes savent qu'elles ne pourront pas réacheminer le passager sur l'un de leurs vols ou sur celui d'une compagnie partenaire dans le délai prescrit de 9/24 heures, elles devront rapidement réacheminer le passager sur un vol d'une autre compagnie aérienne.

Remboursements

- En cas d'annulation de vol ou de refus d'embarquement, les passagers peuvent immédiatement demander un remboursement.

- En cas de retard de vol, les passagers peuvent opter pour un remboursement lorsque le retard atteint 3 heures par rapport à l'heure de départ prévue.
- Pendant toutes les perturbations, la compagnie aérienne doit fournir des informations aux passagers de manière proactive et en temps opportun. Les informations fournies doivent inclure le droit des passagers à un réacheminement ou à un remboursement, et la façon de les réclamer.
- Le délai accordé à la compagnie aérienne avant qu'elle doive offrir un remboursement sera réduit.

Points de vue du public et des organismes de défense des consommateurs

Plusieurs organismes de défense des consommateurs étaient favorables aux modifications aux exigences de réacheminement, et deux ont proposé d'éliminer la distinction entre les petites et les grandes compagnies aériennes lorsqu'il est question de réacheminement, suggérant qu'elles devraient respecter les mêmes exigences afin de mieux protéger les passagers.

Deux organismes ont proposé de réduire le délai de 30 jours pour le remboursement de passagers que les compagnies aériennes doivent respecter, à un délai de 7 jours pour tenir compte de la réglementation de l'UE.

En général, le public est d'accord avec l'exigence de 24 heures pour les petites compagnies aériennes en ce qui concerne le réacheminement et la durée de 3 heures pour la disponibilité des remboursements.

De nombreux membres du public ont affirmé que les remboursements effectués à l'aide de bons avec une date d'expiration ne doivent pas être autorisés et que les remboursements devraient être plus accessibles (p. ex. aux guichets de service à la clientèle, au lieu d'une ligne téléphonique qui peut avoir de longs temps d'attente.).

Points de vue de l'industrie du transport aérien

Quelques compagnies aériennes et aéroports de petite taille/régionaux se sont dits préoccupés par les changements apportés aux obligations de réacheminement pour les petites compagnies aériennes, indiquant qu'il ne pourrait pas toujours être réaliste de réacheminer un passager avec une autre compagnie aérienne et/ou dans les 24 heures (p. ex. si une seule compagnie aérienne opère à partir de l'aéroport, ou s'il y a peu de vols).

Un intervenant de l'industrie a suggéré que les obligations proposées concernant le réacheminement ne s'appliquent que lorsqu'il y a des options de réacheminement viables. D'autres intervenants de l'industrie ont appuyé cette suggestion; ils ont également fait valoir que le délai permettant aux passagers de choisir un remboursement après un retard de vol de plus de 3 heures était trop court et devrait être plus long.

Un autre intervenant de l'industrie a suggéré qu'il ne devrait pas être obligatoire de réacheminer les passagers sur le vol d'une compagnie aérienne non affiliée et que les passagers devraient pouvoir choisir l'option de réacheminement qui convient le plus à leurs besoins (p. ex. ils peuvent choisir la même compagnie aérienne ou une compagnie différente).

Un intervenant de l'industrie aérienne a suggéré qu'au lieu de réduire le délai pour tous les remboursements, le délai pour obtenir remboursement pourrait être réduit uniquement pour les billets réservés directement auprès d'une compagnie aérienne. Il fait valoir que le traitement du remboursement des billets réservés par l'intermédiaire d'une agence tierce est trop complexe pour que le délai soit réduit, puisque certains billets achetés de cette manière ne sont traités qu'une fois par mois par les compagnies aériennes.

Points de vue des universitaires

Un universitaire a suggéré que la fenêtre de 48 heures pour le réacheminement était trop longue, et que ce délai pourrait occasionner des difficultés financières et émotionnelles pour les passagers. Il suggère plutôt d'accorder aux compagnies aériennes un délai de 24 heures pour réacheminer les passagers sur un vol qu'elles exploitent, après quoi elles doivent les réacheminer sur un vol d'une autre compagnie aérienne, aux frais de la compagnie aérienne d'origine. Selon eux, ce délai de 24 heures devrait également s'appliquer à l'obligation de fournir un remboursement.

Assistance

RPPA actuel

Les compagnies aériennes n'ont pas à respecter de norme de traitement envers les passagers (ou à leur fournir une assistance) si une perturbation de vol est indépendante de leur volonté. Lorsque la perturbation est attribuable à la compagnie aérienne, même

si elle est nécessaire par souci de sécurité, la compagnie aérienne doit fournir une assistance aux passagers. Plus précisément, elle doit fournir :

- De la nourriture et des boissons en quantité raisonnable (compte tenu de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport, etc.);
- D'un accès à un moyen de communication;
- Un hôtel ou un autre hébergement comparable (et acceptable compte tenu de l'emplacement de l'aéroport) si le passager doit attendre au lendemain.

Certaines compagnies aériennes ont pris des mesures pour assurer que leurs passagers reçoivent de l'assistance, même lorsqu'une situation est indépendante de leur volonté. Il y a toutefois eu des situations où les passagers se sont retrouvés entre deux destinations (ou à un endroit éloigné de leur destination finale) sans accès à de la nourriture, à un hébergement ou à un moyen de communication après l'annulation ou le retard de leur vol, et que la compagnie aérienne a considéré que la situation était indépendante de sa volonté.

Modifications telles que proposées dans le document de consultation

Le RPPA obligerait les compagnies aériennes à fournir aux passagers l'assistance décrite ci-dessus pour toutes les perturbations de vol lorsque le retard du départ atteint une durée déterminée, y compris dans des circonstances exceptionnelles. Il est notamment proposé d'exiger que :

- Les compagnies aériennes offrent de l'assistance aux passagers à partir de 2 heures suivant l'heure de départ initialement prévue, sauf si les passagers ont été informés du retard au moins 12 heures avant l'heure de départ prévue;
- Lors d'une perturbation de vol, les compagnies aériennes informent les passagers de manière proactive et en temps opportun de l'assistance à laquelle ils ont droit et comment ils peuvent l'obtenir (remarque : comme indiqué dans le RPPA actuel, cette assistance peut dépendre de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport, etc.);

- Lorsqu'une perturbation de vol est causée par des circonstances exceptionnelles, la compagnie aérienne est responsable de fournir de l'assistance aux passagers pour une certaine période de temps.

Points de vue du public et des organismes de défense des consommateurs

Le public était en faveur de l'exigence pour les compagnies aériennes de fournir de l'assistance lors de toutes les perturbations. Certains membres du public estiment que l'assistance minimale devrait être détaillée dans le règlement, afin de spécifier le montant de cette assistance (p. ex. la valeur minimale en dollars des bons pour de la nourriture).

Les organismes de défense des consommateurs appuyaient cette nouvelle proposition de fournir de l'assistance dans toutes les situations, y compris lors des circonstances exceptionnelles.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

La plupart des compagnies aériennes et des groupes de l'industrie ont souligné que l'obligation de fournir de l'assistance pourrait être difficile, voire impossible, à respecter dans les régions du Nord en raison de l'éloignement. Certains de ces lieux n'ont pas accès à un hôtel et/ou à un restaurant. Les participants ont recommandé que le règlement précise que l'assistance ne doit être offerte que lorsqu'il est possible de le faire.

La plupart des grandes compagnies aériennes ont souligné le risque que lors de perturbations à grande échelle, les hôtels puissent augmenter leurs prix. Ces compagnies aériennes ont recommandé de plafonner le prix des hôtels et de limiter la durée de l'exigence en matière d'assistance. Certains ont suggéré un maximum de 24 heures, tandis que d'autres ont recommandé trois nuits.

Certaines compagnies aériennes ont suggéré que les exigences en matière d'assistance ne soient pas trop strictes, car cela empêcherait les compagnies aériennes d'innover et de se différencier de leurs concurrents. Par exemple, certaines compagnies aériennes peuvent déjà offrir de l'assistance, alors que d'autres aux tarifs plus bas ne le font pas.

Points de vue des universitaires

Un universitaire croit que les dispositions relatives à l'assistance pourraient être renforcées en exigeant que, dans les cas où les compagnies aériennes ne fourniraient pas aux

passagers l'assistance requise, elles soient tenues de verser une indemnisation supplémentaire aux passagers en fonction de la durée du retard.

Communications

RPPA actuel

Dans toutes les situations de perturbation de vol, une compagnie aérienne doit expliquer la cause de la perturbation en langage simple. Elle doit informer les passagers de l'assistance, de l'indemnité et des recours auxquels ils ont droit, y compris le dépôt d'une plainte auprès de l'OTC. Les compagnies aériennes doivent aussi transmettre toute nouvelle information à propos d'une perturbation dès que possible; lors de retards, cela signifie que la compagnie aérienne doit donner des nouvelles toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit confirmée ou que le passager soit réacheminé. Les compagnies aériennes doivent s'assurer que leurs communications sont accessibles aux personnes handicapées, par exemple en fournissant sur demande des annonces visuelles au lieu d'annonces audio.

Malgré ces protections, les passagers se plaignent qu'ils ne reçoivent pas toujours l'information complète ou en temps opportun, particulièrement lorsque les passagers achètent leur billet d'un tiers (comme un agent de voyage, un voyageur, des vendeurs en ligne, etc.). De plus, l'assistance (comme la nourriture ou l'hébergement) n'est pas toujours offerte de façon proactive aux passagers, qui doivent la demander.

La mise en œuvre des dispositions en matière de communication a également montré que les annonces audio de nature générale ne sont pas nécessairement le moyen le plus efficace de communiquer des informations essentielles aux passagers.

Modifications telles que proposées dans le document de consultation

Le RPPA va clarifier, simplifier et renforcer les exigences existantes concernant les informations que les compagnies aériennes doivent communiquer aux passagers et la façon dont elles doivent les communiquer. Il est proposé que :

- Les compagnies aériennes confirment ou demandent le moyen de communication privilégié des passagers, par exemple leur numéro de téléphone cellulaire ou leur courriel, lors de l'enregistrement (au comptoir, au guichet libre-service, en ligne) afin que les passagers puissent recevoir de l'information détaillée rapidement dans le cas d'une perturbation de vol;
- Les compagnies aériennes fournissent des renseignements sur les perturbations de vol de manière proactive et en temps opportun sur leur site Web et autres plateformes numériques. Ces renseignements devront également être communiqués par des annonces audio sur place lorsque les passagers sont à la porte d'embarquement;
- Les compagnies aériennes doivent informer les passagers, en utilisant leur moyen de communication de préférence, de leurs droits spécifiques à un moment donné, et comment ils peuvent s'en prévaloir. Cela comprend :
 - de la nourriture, des boissons et (le cas échéant) de l'hébergement pour la nuit auxquels les passagers ont droit;
 - du droit du passager à obtenir un réacheminement ou un remboursement;
 - du droit du passager à obtenir une indemnité.
- Les annonces et l'information fournies par une compagnie aérienne dans le cas d'une perturbation de vol doivent, en utilisant le moyen de communication de préférence des passagers, les aviser de l'assistance, de l'indemnité et des recours auxquels ils ont droit, y compris le dépôt d'une plainte auprès de l'OTC.

Le document de consultation demandait des opinions à savoir s'il existe un moyen plus efficace de communiquer l'information aux passagers, outre ce qui a été proposé.

Points de vue du public et des organismes de défense des consommateurs

Le public voudrait que les compagnies aériennes communiquent clairement les raisons des perturbations, plutôt que les explications vagues actuellement utilisées.

Des organismes de défense des consommateurs ont exprimé être préoccupés par le fait que les compagnies aériennes ne seraient plus tenues de fournir tous les renseignements exigés dans le RPPA à l'aide d'annonces sonores à la porte d'embarquement, et que la

communication ne devrait pas être limitée seulement aux moyens de communications électroniques, citant la nécessité d'assurer l'accessibilité du règlement.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

La plupart des grandes compagnies aériennes s'entendent sur le fait que des règles plus strictes en matière de communication sont importantes. Cependant, la majorité a demandé une période de mise en œuvre de 12 mois pour mettre à jour les technologies et l'infrastructure.

Les compagnies aériennes du Nord ont souligné le fait qu'il se peut qu'il n'y ait pas toujours de service cellulaire dans les régions éloignées, et qu'il faudrait prévoir des exceptions pour tenir compte de cette réalité.

Points de vue des universitaires

Les universitaires sont d'accord sur la nécessité de communiquer plus rapidement avec les passagers, soulignant que l'une des principales préoccupations des voyageurs canadiens est l'absence de communication en temps opportun lors d'une perturbation de vol. Un universitaire a également suggéré que les normes de service en matière de communication soient rendues publiques et que les compagnies aériennes soient tenues d'établir des rapports sur ces normes afin d'en garantir le respect.

Réactions en chaîne (effet domino)

RPPA actuel

Le RPPA reconnaît que, parfois, la perturbation d'un vol entraîne la perturbation du vol suivant que le même appareil (ou le même équipage) devait effectuer. Si une perturbation de vol est causée par une situation indépendante de la volonté de la compagnie aérienne ou qu'elle est nécessaire par souci de sécurité, les vols subséquents affectés peuvent invoquer cette même situation comme raison de leur perturbation. Dans ces situations, la compagnie aérienne ne doit aucune indemnité ou assistance aux passagers.

Le RPPA actuel n'établit aucune limite sur le nombre de vols pouvant invoquer la perturbation d'un vol précédent pour expliquer un retard ou une annulation, ce qui crée un manque de clarté pour les passagers et les compagnies aériennes sur la durée pendant

laquelle une perturbation antérieure peut encore être considérée comme ayant un impact.

Modifications telles que proposées dans le document de consultation

En vertu du RPPA, les passagers auraient droit à une indemnité pour toutes les perturbations de vol, sauf dans des circonstances exceptionnelles. Il est proposé que seulement deux vols consécutifs seulement puissent se prévaloir de la même circonstance exceptionnelle pour expliquer un retard ou une annulation. L'exemption de l'exigence en matière de versement d'indemnité pour les inconvénients subis ne s'appliquerait donc que pour les vols suivants :

- Le vol directement touché par une circonstance exceptionnelle;
- Le prochain vol prévu utilisant l'appareil (ou l'équipage) touché.

Aucun vol suivant ne pourrait invoquer la circonstance exceptionnelle initiale pour justifier une perturbation.

Points de vue du public et des organismes de défense des consommateurs

Certains organismes de défense des consommateurs étaient d'accord avec la limite proposée de deux vols. L'un d'entre eux a suggéré que la limite de deux vols ne s'applique qu'au prochain vol prévu utilisant le même appareil, pas le même équipage. Un autre a suggéré d'éliminer complètement la disposition sur l'effet domino, puisque les compagnies aériennes pourraient s'en servir comme échappatoire.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

La plupart des compagnies aériennes étaient contre la proposition d'une limite de deux vols pour l'effet domino, et ont recommandé que la limite soit basée sur le temps plutôt que sur le nombre de segments de vol. Les compagnies aériennes ont recommandé une limite de 48 heures pour permettre un temps de récupération, en faisant valoir que la limite sur les segments de vol pourrait avoir des impacts plus importants sur les compagnies aériennes régionales exploitant de courts vols.

Les membres de l'industrie ont aussi déconseillé d'harmoniser le règlement avec celui de l'UE (qui a une limite de deux vols) sur ce point, puisque le contexte opérationnel du

Canada est très différent de celui de l'UE, en raison des conditions météorologiques plus variables, des distances plus grandes entre les destinations et de la faible densité de population.

Selon l'industrie, cette limite de deux vols pourrait exercer une pression accrue sur les compagnies aériennes pour qu'elles prévoient plus de temps entre les vols, ce qui se traduirait par une diminution du service.

Les compagnies aériennes du Nord ont souligné le fait que puisque leurs opérations se font en région éloignée, la plupart des vols prévus font au moins un arrêt avant leur destination finale. Chaque segment d'un vol est donc affecté par un retard. Ces compagnies aériennes ont noté qu'avec cette nouvelle règle, elles pourraient choisir d'annuler des itinéraires de vol entiers plutôt que de risquer un impact sur d'autres itinéraires. Elles soulignent que ces vols sont essentiels pour les collectivités et que cette disposition du règlement aura un impact négatif sur la santé et la sécurité des résidents des collectivités éloignées.

Points de vue des universitaires

Les commentaires d'universitaires ont indiqué que l'effet domino pourrait avoir un impact disproportionné sur les compagnies aériennes régionales et du Nord, puisque leurs activités consistent surtout en des vols courts utilisant un seul appareil pour plusieurs itinéraires. L'un a suggéré que les compagnies aériennes du Nord soient exemptées de cette disposition.

Remboursement pour les avertissements aux voyageurs du gouvernement du Canada

RPPA actuel

Les passagers n'ont pas droit à un remboursement en vertu du RPPA s'ils annulent leur billet en raison d'un avertissement aux voyageurs du gouvernement du Canada. Ces avertissements procurent aux Canadiens des renseignements et des conseils sur des situations qui pourraient affecter leur sécurité lorsqu'ils voyagent à l'extérieur du Canada. Ils indiquent des niveaux de risque comme « Faites preuve d'une grande prudence », « Évitez tout voyage non essentiel » et « Évitez tout voyage ».

Modifications telles que proposées dans le document de consultation

Il est proposé d'accorder aux passagers le droit à un remboursement en vertu du RPPA, sans frais ou pénalité, lorsqu'ils annulent leur billet en raison d'un avertissement aux voyageurs du gouvernement du Canada, si :

- L'avertissement est en vigueur pour le pays de destination du passager ou un pays de correspondance;
- Le niveau de risque a augmenté depuis que le passager a acheté son billet;
- La nouvelle recommandation est d'éviter tout voyage non essentiel ou d'éviter tout voyage.

Points de vue du public et des organismes de défense des consommateurs

Certains membres du public sont d'avis que cette disposition est excessive et que l'assurance voyage couvre tout risque lorsqu'un avertissement aux voyageurs est émis et qu'il peut être préoccupant. D'autres ont reconnu que cette nouvelle disposition était importante et que les passagers devaient avoir ce droit.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

Certaines organisations de l'industrie ont suggéré que cette disposition positionnerait les compagnies aériennes comme l'assureur de ces avertissements et pourrait augmenter le risque financier lié à l'offre de services vers certaines destinations. Les compagnies aériennes pourraient ainsi être amenées à éviter certaines destinations faisant fréquemment l'objet d'avertissements aux voyageurs, afin d'éviter d'éventuelles demandes de remboursement en grand nombre. D'autres ont suggéré que les clients pourraient acheter un billet plus flexible, ce qui aurait une incidence sur les différents modèles de tarification des billets.

Les compagnies aériennes internationales ont noté que cette modification isolerait le Canada sur ce point. Elles ont fait valoir que si les passagers annulaient leurs billets à la dernière minute en raison d'un avertissement aux voyageurs, la situation entraînerait des pertes financières importantes pour les compagnies aériennes, car elles seraient toujours obligées d'exploiter le vol.

Afin d'éviter les annulations de dernière minute, certaines compagnies aériennes ont suggéré d'ajouter une limite de temps. L'une d'entre elles a suggéré d'exiger que la demande de remboursement soit faite dans les sept jours suivant la modification de l'avertissement aux voyageurs.

Points de vue des universitaires

Les universitaires n'ont pas commenté la nouvelle disposition sur les avertissements aux voyageurs.

Prochaines étapes

L'OTC est reconnaissante envers les citoyens, les groupes de défense des droits des consommateurs et l'industrie du transport aérien pour leur participation aux consultations. Un projet de règlement sera préparé en tenant compte des commentaires reçus. Ce projet de règlement sera publié dans la Partie I de la *Gazette du Canada* afin que le public puisse l'examiner et le commenter.