

Appel avec Calm Air

Le 5 mars 2025, le personnel de l'Office des transports du Canada (OTC) a rencontré des représentants de Calm Air pour discuter des modifications proposées au *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) et de leurs effets potentiels sur les opérations de Calm Air.

Participants

Calm Air

- Gary Bell – Président et chef de la direction
- Rob Astwood — Vice-président exécutif des opérations aériennes
- Bridget Anderson — Directrice du service à la clientèle
- Jennifer Bryden – Vice-présidente des opérations commerciales

OTC

- Allan Burnside – Directeur principal, Direction de l'analyse et des affaires réglementaires
- Mary Johnson – Chef d'équipe et conseillère principale en politiques
- Rori Sa – Analyste junior

Résumé des préoccupations, enjeux et commentaires soulevés par les représentants de Calm Air :

Modification exigeant la prestation d'assistance lors de perturbations dues à des circonstances exceptionnelles

- Les représentants ont exprimé des préoccupations quant au fait que cette modification proposée ne reflète pas les réalités opérationnelles uniques des transporteurs nordiques, notamment en ce qui concerne les conditions météorologiques, l'état des pistes et la maintenance imprévue.
- La distinction actuelle dans le règlement entre petits et grands transporteurs ne tient pas compte des défis particuliers des exploitants nordiques et pénalise injustement ces derniers pour des facteurs hors de leur contrôle, étant donné que les aéroports nordiques connaissent beaucoup plus d'événements météorologiques et de retards.

- L'analyse des coûts ne reflète pas correctement la différence de coût pour les hôtels, repas et transports dans les régions éloignées.

Défis rencontrés par les aéroports nordiques

- Les représentants ont noté que les transporteurs nordiques sont traités de la même manière que les transporteurs du sud malgré des différences dans les réseaux de routes, la démographie des passagers, la fréquence des vols, les conditions météorologiques et l'infrastructure aéroportuaire.
- Les aéroports nordiques connaissent davantage de retards liés aux conditions météorologiques, notamment :
 - o Blizzards durant plus de trois jours (dépassant la limite proposée de 72 heures pour l'hébergement des passagers)
 - o Atterrissages manqués fréquents en raison des vents de travers et des faibles indices de friction des pistes
- Infrastructure et soutien de maintenance limités dans les régions éloignées
 - o De nombreux aéroports dans le Nord n'ont qu'une seule piste, ce qui rend les déroutements plus fréquents
 - o Certains endroits n'ont pas de personnel de NAV Canada et les conditions peuvent ne pas être signalées
 - o De nombreux aéroports fonctionnent uniquement pendant les heures publiées (qui diffèrent grandement) et ne sont pas tenus de fournir des services en dehors de ces heures, ce qui entraîne des annulations.
 - o Les transporteurs doivent également payer des frais d'appel pour les services fournis en dehors des heures publiées, alors que les grands aéroports disposent d'un entretien des pistes et d'un service météo de 24h.
 - o Il existe des différences dans les approches de piste entre le nord et le sud. Un aéroport peut permettre à un avion de descendre à 200 pieds, contre plusieurs centaines de pieds plus haut dans le nord du Canada, ce qui restreint davantage les opérations dans les régions éloignées.

Rôle des transporteurs aériens du Nord dans les communautés éloignées

- Calm Air et des transporteurs similaires entretiennent des liens étroits avec les communautés qu'ils desservent, travaillant avec les gouvernements locaux et les membres de la communauté.

- La majorité des passagers sont des patients médicaux, des travailleurs gouvernementaux (enseignants, infirmières, employés d'Hydro) ou des membres de la communauté voyageant pour des raisons essentielles.
- Si les liaisons vers les communautés éloignées sont supprimées, les gens n'auront aucune autre option de transport.
- De nombreux passagers séjournent chez des proches pendant les perturbations, car il n'y a pas d'hébergement disponible localement et les règles proposées en matière d'hébergement ne reflètent pas les besoins ni les ressources disponibles dans le Nord.

Impact financier sur les compagnies aériennes de petit taille et du Nord

- La proposition d'augmenter les sanctions administratives pécuniaires (SAP) de 25 000 \$ à 250 000 \$ n'est pas viable pour de nombreux transporteurs petits et nordiques.
- L'analyse coûts-avantages des modifications proposées ne reflète pas l'augmentation probable des prix des billets pour les transporteurs nordiques, qui serait beaucoup plus élevée que celle des grands exploitants.
- Si le fardeau financier et opérationnel est trop lourd, les compagnies aériennes pourraient être contraintes de cesser de desservir certaines communautés éloignées.
- La plupart des endroits desservis n'ont pas d'hôtels ni de restaurants pour héberger les passagers. Les transporteurs avec de petites équipes n'ont pas les ressources nécessaires pour gérer l'hébergement et les repas lors de perturbations prolongées. Des augmentations importantes des ressources humaines et internes seraient nécessaires.
- Il a été discuté de la possibilité d'offrir une option permettant d'acheter un tarif plus élevé incluant une couverture RPPA supplémentaire comme alternative à l'augmentation des tarifs pour tous les passagers.

Autres défis administratifs et opérationnels

- La gestion des demandes de compensation et des remboursements des clients nécessitera une augmentation des ressources internes.
- Le délai de remboursement de 15 jours n'est pas réalisable, surtout dans les régions éloignées où les clients n'utilisent souvent pas les services bancaires électroniques et préfèrent les chèques papier.

- La disposition proposée permettant aux passagers de présenter une demande à tout transporteur aérien impliqué dans l'itinéraire sera lourde pour les transporteurs nordiques et introduira un risque de duplication des demandes si un client soumet une demande à deux transporteurs (et non à un seul). Administrativement, il n'est pas logique de soumettre une demande à une compagnie aérienne à moins qu'elle ne soit responsable de la perturbation du vol, car il n'y a aucun moyen pour le transporteur de le prouver auprès de l'autre compagnie.
- Les accords d'interligne et de partage de codes sont plus difficiles à gérer pour les petits transporteurs en raison de :
 - o Différents systèmes d'exploitation entre les compagnies aériennes
 - o Absence de communication automatisée entre les transporteurs
 - o Grand nombre de ressources nécessaires pour gérer ces partenariats