

Commentaires sur les propositions de règlement publiées dans la Gazette du Canada, Partie I, volume 158, numéro 51 : Règlement modifiant le Règlement sur la protection des passagers aériens

Sujet : Gazette du Canada, Partie I via la fonction de commentaire en ligne

Type de présentation : Public

Nom: Commenter 29

Date: 02/25/2025

Contexte

Communication par l'OTC

Notre premier commentaire vise la clarté des informations de l'application du Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) disponible au grand public. En effet, on demande aux compagnies aériennes d'être claires et concises, mais l'information destinée aux usagers est très complexe à trouver, à chercher et à comprendre. Le site web de la RPPA n'est pas convivial. Il serait souhaitable de réaménager ce site afin de guider les passagers vers les informations qu'ils recherchent et de s'assurer qu'ils puissent trouver des réponses pertinentes à leur questionnement.

Nous suggérons aussi que les compagnies aériennes soient divisées en 3 catégories au lieu de 2 et qu'une page soit dédiée à chacune des catégories :

1. Les Grandes compagnie aériennes
2. Les Petites Compagnies aériennes
3. Les Compagnies aériennes nordiques (ou opérant en régions éloignées)

On devrait lister dans chaque page toutes les compagnies aériennes, qui vol du ou vers le Canada, qui en font partie.

Les passagers pourraient d'abord repérer la compagnie aérienne avec laquelle ils ont voyagé et auraient une meilleure compréhension des catégories et des obligations que les compagnies doivent respectées. Présentement, la mise en œuvre de la réglementation est très disparate pour un usager qui cherche à comprendre comment

elle fonctionne. Les passagers ne sont pas guidés adéquatement et son mal informé en ce qui a trait à leurs droits.

D'ailleurs, nous avons de la difficulté à comprendre la démarche qu'entreprend encore une fois l'OTC de modifier la réglementation. Au lieu de la renforcer, on présente constamment des mises à jour. Il y a déjà beaucoup de plaintes en attente qui ne sont pas gérées dans un délai raisonnable et s'accumulent. En effet, des plaintes datant de plusieurs années sont toujours en suspens dans le portail des compagnies aériennes. Suite à ces modifications, il y aura encore plus de plaintes non traitées et d'incompréhension face à la réglementation proposée. L'OTC devrait mettre l'accent sur la compréhension de la loi auprès des voyageurs et revoir le site web de la RPPA. Air Inuit est prêt à s'investir dans l'assistance de ses passagers dans la mesure de ses possibilités et avec les outils que l'OTC met à notre disposition.

Assistance concernant les circonstances exceptionnelles

Suite à la lecture des modifications proposées, Air Inuit ne pourra se soumettre aux modifications proposées concernant l'assistance en cas de circonstances exceptionnelles. Il est impossible pour nous d'assister tous les passagers dans chaque cas d'annulation en raison de la météo. En effet, en raison du manque d'accommodations disponibles sur le réseau que nous desservons, nous avons déjà de la difficulté à trouver de l'hébergement quand l'annulation est de notre responsabilité, nous ne pouvons pas envisager devoir fournir l'hébergement à tous les passagers pour chaque annulation.

Nous opérons sur un territoire particulier qui fait qu'environ 30% de nos vols sont annulés ou retardés en raison de la météo. Ceci combiné au manque d'hébergement nous met dans une situation où il sera impossible de respecter la réglementation.

Il faut prendre en compte aussi que lorsqu'un vol est annulé (pour des raisons météorologiques) ceci affecte un nombre de vols subséquents puisque nous avons parfois de 6 à 8 segments par vol, plusieurs stations sont donc touchées par une annulation ce qui cumule un grand nombre de passager qu'Air Inuit devrait assister.

L'OTC mentionne qu'il est indiqué sur son site web que les compagnies aériennes en régions éloignées ne sont pas tenues de fournir de l'assistance si le lieu de la perturbation est incapable d'offrir de telles accommodations. Cependant, cette information n'est pas suffisamment mise de l'avant! À nos yeux, cette information importante est dissimulée du public et des usagers. Nous réitérons donc que les

Compagnies aériennes nordiques (ou en régions éloignées), devrait avoir leur propre catégorie afin que les passagers puissent être CORRECTEMENT informés de leurs droits et des obligations que nous, Air Inuit, devons respecter en cas de perturbation. En ajoutant cette information, les passagers comprendraient mieux la réglementation. Les plaintes seraient alors mieux justifiées, et ainsi mieux gérées. Air Inuit cherche constamment à exceller dans l'assistance de ses passagers, cependant, à contre gré, il est impossible de fournir un hébergement et un repas à tous ceux qui seront affectés par des circonstances exceptionnelles.

Lorsqu'un vol est annulé, la reProtection des passagers est toujours sans frais! Air Inuit s'engage, dans la majorité des cas, à ajouter des vols supplémentaires pour rapatrier ses passagers. Toutefois, nous sommes dans l'incapacité de mettre nos passagers à bord de vols commerciaux, car aucune autre compagnie aérienne commerciale n'opère dans les villages du Nunavik. De plus, Air Inuit vole sur un territoire où les routes n'existent pas. Air Inuit ne peut donc pas opter de transporter ses passagers par voie terrestre vers un autre aéroport. Le transport des passagers ne peut se faire que par avion.

Le coût d'opération de nos vols est parfois plus élevé que la moyenne des autres transporteurs aériens puisque, souvent, en raison de mauvaises conditions météorologiques ou de piste, Air Inuit quitte une station, ne peut atterrir et revient à la station d'origine. Il peut y avoir plusieurs tentatives étalées sur plusieurs jours avant qu'Air Inuit puisse arriver à destination. Ceci étant dit, la reProtection peut se faire deux, trois voire quatre fois de suite sans frais supplémentaires pour le passager. Cependant, le billet initial n'a été payé qu'une seule fois, même si Air Inuit a volé et transporté le passager de nombreuses fois.

Nous mentionnons plus haut que les mauvaises conditions météorologiques sont la majeure cause de nos perturbations. Cependant, la réalité du Nord est aussi liée aux infrastructures disponibles sur place pour lesquels nous n'avons aucun contrôle, comme le déneigement des pistes, le ravitaillement, l'équipement de navigation, etc. Avec les nouvelles modifications proposées, nous serions donc aussi tenus d'offrir de l'assistance à tous les passagers lors d'un retard ou d'une annulation qui est causé par une tierce partie.

Nous sommes très disponibles envers nos passagers et nous nous efforçons de les assister dans le meilleur du possible. Nous accommodons nos passagers lorsque requis, très aisément. Par contre, toutes ces modifications que la loi propose devrait être revues pour les compagnies nordiques et en régions éloignées. Ceci ne peut s'appliquer

dans son entièreté à une compagnie aérienne comme Ai Inuit. Ces nouvelles modifications ne relatent aucunement la réalité du Nord.