



## **SOUMISSION PAR AIR TRANSAT A.T. INC. À L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA**

Consultation sur les modifications proposés au  
*Règlement sur la protection des passagers aériens*

Le 6 mars 2025



Montréal, jeudi le 6 mars 2025

Madame Mary Johnson  
Chef d'équipe  
Direction de l'analyse et des affaires réglementaires  
**Office des transports du Canada**  
60, rue Laval, unité 01  
Gatineau, Québec K1A 0N9

**Courriel:** [Consultations-aeriennes.Air-Consultations@otc-cta.gc.ca](mailto:Consultations-aeriennes.Air-Consultations@otc-cta.gc.ca)

Madame Johnson,

**Objet: Gazette du Canada, Partie I Règlements modifiant la protection des passagers aériens (« RPPA ») (date de publication : 21 décembre 2024)**

---

## **INTRODUCTION**

### **Air Transat A.T. Inc.**

Fondée il y a plus de 37 ans, Air Transat A.T. inc. (« **Air Transat** ») est une compagnie aérienne basée à Montréal comptant 5 400 employés et récemment désignée, pour la sixième fois, le titre de meilleure compagnie aérienne de loisir au monde. Depuis ses hubs de Montréal et de Toronto (avec des services également offerts depuis Québec et des aéroports de l'Ontario et de l'Est du Canada), Air Transat transporte annuellement cinq millions de passagers vers 62 destinations en Europe, en Afrique du Nord et dans les Amériques.

Au cours de la reprise postpandémie et au fil des années qui ont suivi, Air Transat a prudemment déployé sa capacité alors que le personnel reprenait ses activités de manière résiliente. Air Transat déploie tous les efforts sous son contrôle pour effectuer toutes les liaisons possibles et, dans le rare cas de perturbations de vol importantes sous son contrôle (et souvent bien au-delà), Air Transat accepte et dépasse ses obligations de subvenir au bien-être de ses clients.

En tant que compagnie aérienne de premier ordre, Air Transat centre le service à la clientèle au cœur de ses valeurs. Cela se reflète dans diverses statistiques de premier plan, notamment le plus faible nombre de plaintes de passagers parmi les plus grandes compagnies aériennes canadiennes, ainsi que le taux de décisions d'arbitrage le plus favorable, tel qu'enregistré par l'Office des transports du Canada (« **OTC** »). Air Transat représente moins de 2 % des plaintes en suspens à l'OTC et fait actuellement l'objet d'une moyenne de 85 plaintes par mois à l'OTC (parmi une moyenne de plus de 400 000 passagers transportés), dont moins de 30 % nous sont finalement imputables. Air Transat devrait être récompensée et recevoir des incitatifs pour ce record louable en matière de service à la clientèle et de résilience opérationnelle, qui est parmi les meilleurs de l'industrie. Air Transat accepte la responsabilité des perturbations de voyage sous son contrôle et notre entreprise est construite autour de la satisfaction de nos précieux clients. Cependant, de telles modifications réglementaires coûteuses proposées, axées sur l'indemnisation financière plutôt que sur les

améliorations opérationnelles, en plus du fardeau réglementaire toujours croissant imposé aux compagnies aériennes canadiennes, mettent en péril et pénalisent Air Transat et ses clients.

## **CONTEXTE**

La pandémie de COVID-19, les mesures de santé publique et les restrictions de voyage qui en ont découlé ont dévasté les secteurs du voyage et du tourisme au Canada, qui ont été les premiers touchés, les plus durement touchés et parmi les derniers à s'en remettre. Les frontières étant fermées et les voyages limités, Air Transat, en tant que compagnie aérienne principalement internationale, a été contrainte à deux reprises de suspendre toutes ses activités, ce qui a eu un impact dévastateur sur les voyageurs, nos employés et leurs familles. Sur le plan financier, le gouvernement du Canada a déployé des mesures de liquidité d'urgence, y compris la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC) et le Programme de crédit d'urgence aux grands employeurs (CUGE), pour lesquelles Air Transat et ses travailleurs expriment leur gratitude continue. Bien que les opérations aient repris depuis longtemps et que les effectifs soient revenus à des niveaux pré-pandémiques, Air Transat, aux côtés des compagnies aériennes, des aéroports et le reste de l'écosystème de l'aviation au Canada, a contracté des dettes importantes liées à la pandémie qui pèsent sur le secteur, entravant l'investissement, la concurrence et la croissance. Pour Air Transat, cela représente une dette totale envers le gouvernement fédéral de 800 millions de dollars, alors qu'aucune dette n'existait avant la pandémie.

La période postpandémique a été caractérisée par de fortes pressions inflationnistes, de graves perturbations de la chaîne d'approvisionnement (notamment les moteurs d'avion), l'incertitude économique et une récente dévaluation rapide de la monnaie canadienne, qui pèsent lourdement sur les finances des compagnies aériennes. L'ensemble du paysage économique et financier, y compris la perspective d'importantes perturbations commerciales, sont des considérations importantes dans tout processus réglementaire axé sur l'indemnisation financière et l'augmentation significative des coûts. Alors que les barrières commerciales internes sont en voie de démantèlement et que l'économie canadienne se prépare à une période d'incertitude, ce n'est précisément pas le moment d'imposer une nouvelle réglementation coûteuse à une industrie canadienne essentielle qui transporte des personnes et des marchandises d'un océan à l'autre. Le système de transport aérien du Canada est vital dans la vie des Canadiens et dans de nombreux secteurs économiques importants tels que le tourisme. En tant que régulateur de l'industrie, il est primordial que l'OTC veille à ce que le Canada dispose d'un écosystème aérien sûr et intégré, compétitif, abordable, durable, résilient et qui offre une expérience positive aux passagers.

Améliorer l'expérience de vol devrait être l'objectif de toute réforme réglementaire du secteur, après le principal impératif politique de sécurité qui doit transcender chaque facette de l'aviation. Les modifications proposées au RPPA sont principalement axées sur une indemnisation financière accrue par les compagnies aériennes aux passagers. Alors que les règles actuelles sont régies par des catégories de responsabilité, l'indemnisation étant liée au contrôle exercé par les compagnies aériennes sur les événements, la réforme propose, entre autres changements drastiques, que les compagnies aériennes soient financièrement responsables de fournir une indemnisation dans toutes les situations, à l'exception d'une liste de circonstances exceptionnelles. En outre, la réforme propose des obligations sans précédent et coûteuses pour les compagnies aériennes de rebooker et de fournir des normes de traitement dans toutes les circonstances, y compris les circonstances dites exceptionnelles, qui ne sont ni faisables ni possibles d'un point de vue opérationnel.

Cette réforme réglementaire visant à imposer des sanctions financières considérablement accrues aux acteurs responsables, qu'ils le veuillent ou non, est hautement contre-productive car une augmentation des coûts d'indemnisation pour les compagnies aériennes (et donc pour les consommateurs) nuirait à la croissance, aux emplois, à la compétitivité, à l'accessibilité et affaibliraient la concurrence sans améliorer directement l'expérience de voyage. Il convient d'ajouter que les coûts et les risques supportés par un passager lors d'une perturbation de voyage peuvent déjà être atténués par des produits facilement disponibles sur le marché, tels qu'un billet d'avion plus flexible et/ou une assurance voyage. Transférer de tels coûts aux compagnies aériennes par cette réforme réglementaire, en particulier pour des situations exceptionnelles hors du contrôle des compagnies aériennes, équivaut à imposer les obligations d'un assureur aux compagnies aériennes.

De plus, une réponse réglementaire unique qui consisterait à étendre largement les indemnisations financières et les obligations connexes à des situations hors du contrôle des compagnies aériennes devrait être évitée car elle ne reflète pas les réalités opérationnelles de diverses compagnies aériennes, y compris les fréquences et les durées de vol.

Air Transat, avec ses antécédents de résilience opérationnelle et de respect centré sur le client de ses obligations du RPPA, ne devrait pas – et en fait, ne peut pas – faire face à des conséquences financières considérablement accrues en vertu de la réforme réglementaire proposée.

## **CONTEXTE INTERNATIONAL**

Les principaux partenaires commerciaux du Canada comprennent les impacts négatifs qu'une approche trop punitive des droits des passagers a sur l'aviation. En voici quelques exemples :

- Le gouvernement australien a décidé de ne pas procéder à un régime d'indemnisation pour les perturbations de vol, à la suite d'une consultation approfondie en 2024. Des observations ont été faites montrant qu'un tel régime entraînerait une augmentation des coûts et peu ou pas d'amélioration du service à la clientèle.
- La nouvelle administration américaine a suspendu les propositions de nouvelles réglementations punitives sur les droits des passagers ou l'élaboration de règles jusqu'à ce qu'un examen des coûts et de l'impact réglementaire soit effectuée. Il n'existe tout simplement pas de régime de type RPPA basé sur l'indemnisation pour les perturbations de vol aux États-Unis.
- L'Union européenne – souvent citée comme modèle pour le RPPA – a reconnu que son règlement (UE261/2004) n'atteignait pas le bon équilibre et est actuellement en train de revoir certains aspects tels que le plafonnement de certains coûts et l'augmentation de divers seuils de temps – l'objectif étant de réduire les coûts pour l'industrie.

Avec cette proposition, le Canada va dans la direction opposée, invitant des conséquences économiques pour son industrie et ses consommateurs. Le Canada doit rester compétitif à l'échelle mondiale avec ses politiques aériennes.

## **RESPONSABILITÉ PARTAGÉE ET MODÈLE « UTILISATEUR-PAYEUR »**

L'aviation ne se limite pas aux compagnies aériennes. Les compagnies aériennes au Canada opèrent dans un écosystème aérien complexe composé d'aéroports, de compagnies aériennes et de divers organismes gouvernementaux ou indépendants qui fournissent des services essentiels : NAV Canada (contrôle du trafic aérien), l'ACSTA (sécurité) et l'ASFC (services des douanes et de l'immigration). Chacun des acteurs est fortement interdépendant des autres pour leurs opérations. Nonobstant cette interdépendance, le RPPA du Canada se concentre uniquement sur les compagnies aériennes en termes de normes de service réglementées, y compris les indemnités financières et les pénalités. De plus, l'ensemble de l'écosystème aérien du Canada fonctionne selon un modèle financier utilisateur-payeur, contrairement, par exemple, aux États-Unis, qui se situe à une heure de route à peine de nombreuses grandes villes et aéroports du Canada, où le gouvernement finance les infrastructures aéroportuaires et aériennes. Les aéroports canadiens sont grevés par d'importants loyers versés à la Couronne au gouvernement fédéral, représentant en moyenne 12 % de leurs budgets d'exploitation pour les aéroports du NAS, ce qui limite leur capacité à investir dans les améliorations infrastructure nécessaire. Il est illogique que les réglementations fédérales du RPPA pénalisent les compagnies aériennes pour des perturbations, dont beaucoup peuvent être attribuées au modèle de financement des aéroports du gouvernement fédéral et au manque d'investissement dans les infrastructures.

Assurer les infrastructures nécessaires, y compris le financement, et un cadre réglementaire exigeant la responsabilité le plus large possible envers les voyageurs dans l'ensemble de l'écosystème aérien sont des éléments essentiels dans la poursuite d'améliorations du voyage, parallèlement à la responsabilité des compagnies aériennes pour les événements sous leur contrôle.

## **SOUSSIONS D'EXPERTS**

Air Transat appuie les soumissions exhaustives d'experts du Conseil national des lignes aériennes du Canada (« **CNLA** ») et de l'Association internationale du transport aérien (« **IATA** ») et réitère notre soumission antérieure à l'OTC dans le cadre de sa préconsultation publique sur le RPPA de juillet 2023. Certaines parties de ces soumissions sont reproduites ici pour plus de clarté.

Air Transat accueille favorablement l'intention déclarée de l'OTC de concilier les réalités opérationnelles des transporteurs aériens et les droits des passagers dans le RPPA. Dans le cadre de sa préconsultation, Air Transat identifiera les cas où les réalités opérationnelles nécessitent un rééquilibrage des règlements proposés. Plus précisément, comme cela sera expliqué ci-dessous, Air Transat souligne que les nouvelles obligations proposées par l'OTC en matière de communications, les rebookings, d'assistance et d'effets en cascade ne sont pas réalisables sur le plan opérationnel et nécessiteront des investissements pluriannuels de plusieurs millions de dollars qui pourraient dépasser la portée et les moyens de nombreuses compagnies aériennes canadiennes. Les propositions de l'OTC dans ces domaines nécessitent un rééquilibrage pour refléter les réalités opérationnelles et les limitations de ce que l'on peut raisonnablement attendre des compagnies aériennes.

Pour être clair, les coûts accrus des règlements proposés seront exponentiellement plus élevés que les 512 millions de dollars sur 10 ans projetés par l'OTC, pour les raisons détaillées dans les soumissions, entre autres, du CNLA et de l'IATA. L'effet cumulatif des coûts réglementaires, des taxes élevées, des frais et des redevances a fait du Canada l'une des juridictions les plus coûteuses

au monde pour voler – ce qui est particulièrement préoccupant face aux difficultés financières auxquelles sont confrontés de nombreux Canadiens aujourd'hui. Cette situation sera exacerbée par les amendements proposés, impactant de manière disproportionnée les compagnies aériennes de taille moyenne comme Air Transat, ainsi que les marchés régionaux, avec moins de passagers pour absorber les augmentations de coûts significatives. Alors que les grands transporteurs peuvent répartir l'augmentation significative des coûts et les investissements sur des volumes de passagers plus importants ou autrement répercuter les coûts, et que les petits transporteurs sont exemptés de certains aspects de la réglementation, ce sont les transporteurs de taille moyenne comme Air Transat qui risquent de subir de manière disproportionnée les impacts considérables des réformes proposées sans en avoir les moyens.

## **AMENDEMENTS PROPOSÉS AU RPPA ET RECOMMANDATIONS**

### **1. REBOOKING (ARRANGEMENTS DE VOYAGE ALTERNATIFS)**

Le RPPA prévoit actuellement une fenêtre de rebooking de 9 heures pour les retards contrôlables et de 48 heures pour les retards incontrôlables, pour les grands transporteurs.

En éliminant les trois catégories de retards dans le RPPA, l'OTC propose désormais une exigence de rebooking unique de 9 heures dans tous les cas de retard pour les grands transporteurs, y compris les circonstances exceptionnelles, en remplacement de la fenêtre actuelle de 48 heures.

Les vols d'Air Transat, qui sont exclusivement des vols internationaux de moyen et long-courriers, opèrent une fois par jour ou moins fréquemment. Tout en proposant constamment de nouvelles options aux voyageurs, Air Transat n'est pas un grand transporteur de réseau mondial ni membre d'une alliance mondiale de compagnies aériennes. Sur les 62 destinations actuelles d'Air Transat, seulement trois sont desservies par plus d'un vol quotidien dans les 9 heures suivant l'autre, sur une base saisonnière. Les vols régionaux ou éloignés d'autres transporteurs canadiens seraient également moins fréquents. Les vols directs internationaux d'Air Transat ne sont pas disponibles dans une fenêtre de rebooking de 9 heures. De plus, la fenêtre de rebooking de 9 heures proposée n'est pas réalisable sur le plan opérationnel lorsqu'on considère des facteurs tels que les couvre-feux dans les aéroports principaux (au point d'origine et au point de destination), les exigences de repos et de fatigue des équipages, la disponibilité des aéronefs et des créneaux horaires et des portes d'embarquement, en particulier pour les vols long-courriers et internationaux.

Air Transat est d'accord avec l'OTC que les règles doivent être clarifiées conformément aux principes directeurs de l'OTC, soit la simplicité, la facilité (possibilité/praticité) et l'équilibre. Une règle exigeant une fenêtre de rebooking de 9 heures est complexe, coûteuse, déséquilibrée et ne reflète pas les réalités opérationnelles pour toutes les liaisons court-courriers à plus haute fréquence, principalement domestiques, **qu'Air Transat n'exploite pas**. En termes simples, **la règle de rebooking de 9 heures pour les grands transporteurs est irréalisable dans le contexte des opérations d'Air Transat**. Une telle exigence n'est pas réalisable sur le plan opérationnel pour Air Transat et devrait être rééquilibrée pour maintenir la fenêtre de rebooking actuelle de 48 heures sur ses propres avions pour toutes les routes sauf les vols court-courriers à haute fréquence, principalement domestiques (c.-à-d. les vols de moins de 3 heures), comme ce serait le cas pour les petits transporteurs. Nous réitérons que les compagnies aériennes ont tout intérêt économique à remettre les avions en service le plus rapidement et en toute sécurité possible ; il n'y a tout

simplement aucune incitation pour une compagnie aérienne de retarder des avions très coûteux au sol pour une durée plus longue que celle strictement nécessaire.

La pratique d'Air Transat n'est pas d'annuler les vols, mais plutôt de reprendre les vols retardés aussi rapidement que possible de façon sécuritaire et opérationnelle, protégeant ainsi ses clients et respectant ses obligations de l'RPPA. Pour ces raisons, la fenêtre de rebooking actuelle de 48 heures (anciennement, dans des situations incontrôlables) est la seule solution de rebooking raisonnable et pratique. Du point de vue d'Air Transat, lorsqu'une compagnie aérienne reprend ou remplace un voyage retardé dans les 48 heures sur ses propres avions, sauf circonstances exceptionnelles supplémentaires, aucune autre obligation de rebooking ne devrait être imposée en vertu du RPPA.

Imposer à Air Transat l'obligation de rebooker les passagers retardés sur des routes indirectes via des pays tiers ou sur d'autres compagnies aériennes avec lesquelles nous n'avons aucun accord commercial ou opérationnel est peu susceptible d'améliorer le voyage d'un passager, pourrait même ne pas être possible à la dernière minute, et pourrait même avoir l'effet inverse. De plus, les frais d'achat de billets auprès d'un transporteur concurrent, si des sièges étaient disponibles, pourraient coûter plusieurs fois le tarif initial payé à un transporteur de loisirs plus abordable comme Air Transat, ce qui serait punitif, injuste et disproportionné, alors qu'Air Transat peut rebooker ses passagers (souvent sur le même vol) dans un délai de 48 heures.

Recommandation : Maintenir la fenêtre de rebooking actuelle de 48 heures pour les grands transporteurs dans toutes les circonstances. Une fenêtre de rebooking de 9 heures n'est réalisable que pour les liaisons courtes à haute fréquence principalement domestiques (moins de 3 heures).

## **2. ASSISTANCE (NORMES DE TRAITEMENT)**

Air Transat estime que l'obligation élargie proposée de fournir aux passagers des normes de traitement dans des circonstances exceptionnelles n'est pas réalisable sur le plan opérationnel.

Bien que les compagnies aériennes acceptent la responsabilité des événements sous leur contrôle, un changement de politique aussi radical ne peut être réalistement mis en œuvre dans des situations réelles à travers de vastes réseaux de compagnies aériennes, ni un tel régime expansif n'est abordable. Les Canadiens sont témoins d'événements météorologiques extrêmes et de changements climatiques de plus en plus fréquents, qui impactent les opérations aériennes. Nous ne connaissons aucun autre mode de transport ni secteur de l'économie qui serait soumis à de telles normes de traitement réglementées, et les compagnies aériennes ne sont pas les mieux placées pour fournir soudainement un hébergement, des repas et un transport terrestre à grande échelle à travers leurs vastes réseaux en temps réel dans des circonstances extraordinaires (bien en dehors des conditions normales d'exploitation). En dehors de leurs hubs aéroportuaires, les compagnies aériennes dépendent de prestataires de services au sol tiers pour les services aux passagers. Par définition, les circonstances extraordinaires seraient souvent des événements systémiques ou généralisés, rendant l'accès aux normes de traitement limité, et le cas échéant, coûteux, bien au-delà des estimations (analyse coûts-avantages) fournies par l'OTC.

En résumé, la proposition est similaire à une assurance obligatoire pour les passagers, qui sera vraisemblablement payée par une augmentation du prix des billets. L'OTC ne présente aucune preuve que les passagers sont prêts à payer un supplément pour ce niveau de protection, ni aucune

alternative d'adhésion facultative telle que l'achat d'une assurance voyage volontaire facilement disponible. Comme l'a conclu l'IATA, les compagnies aériennes ne doivent pas être utilisées comme assureurs de dernier recours. La solution la plus simple, si le régulateur adoptait un tel régime expansif et si les passagers souhaitaient payer les coûts associés, serait d'obliger tous les passagers aériens à souscrire une assurance tous risques ou de créer un régime d'assurance volontaire que le gouvernement pourrait administrer. L'expansion proposée est complexe et coûteuse, et doit être abordée avec prudence et équilibre, afin d'éviter de créer de nouveaux défis ou des attentes ingérables.

Il va sans dire qu'il est tout à fait prévisible que les commodités ne soient pas facilement disponibles dans des circonstances exceptionnelles telles que des événements météorologiques ou des perturbations. Pour plus de clarté, toute réglementation de ce type doit explicitement reconnaître que les normes de soins ne peuvent être fournies que si elles sont disponibles, et que les transporteurs ont l'obligation de faire des efforts raisonnables pour les obtenir – les compagnies aériennes ne peuvent pas réaliser l'impossible et ce d'autant plus, pendant jusqu'à 72 heures comme cela est proposé (plutôt que d'être lié à la fenêtre de rebooking). C'est pour cette raison précise que la proposition doit être abandonnée.

Recommandation : Les compagnies aériennes ne peuvent être tenus de fournir des normes de soins dans des circonstances exceptionnelles. Les produits d'assurance sont facilement disponibles pour les consommateurs qui optent pour de telles protections.

### **3. COMMUNICATIONS**

Les amendements proposés exigeraient que la raison de tout retard ou annulation, ainsi que les droits spécifiques, soient communiqués « sans délais » aux passagers en cas de perturbation de vol, en utilisant la méthode de communication électronique préférée de chaque passager.

Cette exigence sans précédent est peu pratique et peut s'avérer positivement inutile. Le personnel des compagnies aériennes peut ne pas disposer d'informations fiables à partager, en particulier au début de la perturbation. Par exemple, la raison du retard ou de l'annulation peut ne pas être connue immédiatement. De même, il peut être difficile de déterminer l'impact ou la durée de la perturbation. Partager des informations susceptibles de changer n'est d'aucune utilité pour les passagers.

L'obligation de fournir des informations immédiates – actualisées toutes les 30 minutes – n'est ni possible ni adaptée à l'objectif visé. Exiger des compagnies aériennes de fournir une mise à jour indépendamment de la disponibilité de nouvelles informations n'a aucun sens.

De tels systèmes de communication en temps réel et infrastructures n'existent actuellement que pour les plus grandes compagnies aériennes du monde. Les coûts liés au développement d'un système aussi sophistiqué, au recrutement et à la formation du personnel, ainsi qu'à son utilisation pratique ne sont ni reflétés dans l'analyse coûts-avantages, ni même réalisables pour la plupart des compagnies aériennes opérant actuellement au Canada.

Les exigences en matière de communication en temps réel ne tiennent pas compte des complexités inhérentes aux opérations des compagnies aériennes. Les perturbations résultent

souvent d'un réseau de facteurs interdépendants, tels que les conditions météorologiques, les problèmes mécaniques et la congestion de l'espace aérien, qui nécessitent une enquête approfondie pour déterminer les causes fondamentales. Le fait de fournir des explications immédiates risque de diffuser des informations inexactes ou incomplètes, de semer la confusion chez les passagers et de créer de fausses attentes quant à leurs droits. Les variations dans les itinéraires individuels compliquent davantage l'évaluation précise des compensations, car tous les passagers du même vol perturbé ne sont pas affectés de la même manière.

**Recommandation** : Les compagnies aériennes ne peuvent pas être obligées de communiquer des informations détaillées sur les perturbations, des droits spécifiques ni de la manière de les réclamer en temps réel.

En ce qui concerne la collecte des coordonnées des passagers par les compagnies aériennes lors de l'enregistrement, il existe un problème spécifique avec les réservations effectuées par des intermédiaires où l'intermédiaire ne transmet pas les coordonnées aux compagnies aériennes exploitant les vols concernés. Plutôt que d'imposer des frais supplémentaires aux transporteurs et à tous les passagers, l'IATA a exhorté l'OTC à aborder de front ce problème, en exigeant que des intermédiaires qu'ils, a) transmettent les coordonnées aux transporteurs, ou b) soient responsables de se conformer à toutes les exigences d'information, par exemple, mettre à jour les passagers en cas de perturbation. L'obligation de collecter les coordonnées des passagers lors de l'enregistrement ne bénéficierait également pas aux passagers s'ils ont besoin de communiquer avec eux avant l'enregistrement, par exemple pour fournir un préavis de perturbation et potentiellement éviter aux passagers de perdre du temps et de subir l'inconvénient de se rendre inutilement à l'aéroport. De plus, il n'est pas clair comment cette disposition fonctionnerait en pratique pour les voyages réservés par un intermédiaire avec des segments de vol opérés par différents transporteurs. Le premier transporteur devrait-il transmettre les informations aux autres transporteurs inclus dans la réservation ? Il est particulièrement peu clair comment l'approche proposée fonctionnerait si les différents segments étaient achetés sous différents contrats de transport et combinés en un itinéraire par l'intermédiaire. En revanche, ce problème ne se poserait pas si l'intermédiaire était tenu de s'assurer que les compagnies aériennes ont accès aux coordonnées des passagers au moment de la réservation.

**Recommandation** : L'OTC devrait légalement exiger que tous les agents de réservation tiers fournissent aux compagnies aériennes les coordonnées des passagers (numéro de cellulaire et adresse courriel) au moment de la réservation ou exempter les compagnies aériennes lorsque les coordonnées des passagers ne sont pas fournies.

**Recommandation** : Les compagnies aériennes peuvent communiquer avec un passager principal dans le cas des familles ou des groupes.

#### **4. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES**

Air Transat se réfère à la soumission d'experts détaillée du CNLA à cet égard.

Pour définir les circonstances exceptionnelles, l'OTC a proposé une liste exhaustive de situations, ainsi qu'un test subjectif supplémentaire pour répondre à la question suivante : « *la perturbation du vol n'aurait pas pu être évitée même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises par le*

*transporteur aérien* ». La survenance d'une circonstance exceptionnelle devrait suffire, car elles sont par nature incontrôlables. Le test supplémentaire proposé a été utilisé par les tribunaux à travers l'Europe pour dégrader lentement le concept de « circonstances extraordinaires » au fil du temps, il s'agit d'une exigence vague et hautement subjective qui ajoutera de la confusion et des litiges et pourrait donner lieu à un degré considérable d'interprétation et constituer une source inutile de plaintes des passagers. En résumé, le nouveau test va à l'encontre de l'objectif de l'OTC de simplifier la réglementation et nous recommandons sa suppression.

**Recommandation** : L'OTC devrait abandonner le test subjectif proposé (*« la perturbation de vol n'aurait pas pu être évitée même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises par le transporteur aérien »*) en cas des circonstances exceptionnelles.

Air Transat accueille favorablement l'inclusion d'une exception pour les retards et annulations causés par des défauts techniques imprévisibles. La sécurité est au cœur de l'aviation civile, est un élément critique du RPPA (2019) et constitue un élément essentiel de dizaines de soumissions reçues des parties prenantes, notamment d'experts en travail, en communauté et en sécurité, lors de la préconsultation de l'OTC en juillet 2023, qui s'est opposée sans équivoque à la suppression proposée de l'exemption de sécurité. La sécurité doit rester primordiale dans tout ce que nous faisons. Air Transat réitère la soumission d'experts du CNLA sur les défauts techniques imprévisibles avec des ajustements cruciaux:

**Bien que le CNLA soutienne fermement l'inclusion d'une exception pour les retards et annulations causés par des défauts techniques imprévisibles, nous croyons qu'elle devrait être clarifiée pour garantir qu'elle atteigne son objectif. À cet égard :**

- **La charge de la preuve imposée pour les incidents mécaniques selon laquelle « un tel défaut n'a pas été causé par un acte ou une omission » est vague, peut être mal interprétée et risque de dégrader la nature de l'exception fournie. Les réglementations proposées précisent déjà que les défauts techniques ne peuvent constituer une exception à l'indemnisation que si l'entretien programmé requis est à jour et que le défaut a été découvert après l'achèvement de l'entretien programmé le plus récent, de sorte que les transporteurs ont une obligation claire de maintenir correctement l'avion, d'effectuer des contrôles et d'agir pour corriger les constatations. L'exigence supplémentaire selon laquelle un défaut ne doit pas être causé par un « acte ou une omission » est inutile et prête à confusion. Alternativement, si l'intention est de protéger les passagers contre les défauts techniques causés par une faute ou une négligence des transporteurs, cela pourrait être spécifié.**
- **De même, le langage proposé pour cette exception ne tient pas compte du fait que des défauts techniques imprévisibles peuvent être découverts lors d'une vérification d'entretien programmé, entraînant des retards inattendus dans la remise en service des avions. Le CNLA suggère donc que l'exception s'applique aux défauts imprévus. Par conséquent, le sous-alinéa 18 (G) (II) devrait être supprimé.**
- **Enfin, l'exception pour les défauts techniques ne devrait pas être limitée aux déterminations faites par le commandant de bord, car il existe plusieurs autres fonctions réglementées au sein d'une compagnie aérienne responsables de déterminer quand de tels défauts surviennent. L'exception devrait également s'appliquer au personnel**

**d'entretien de la compagnie aérienne. Bien que les commandants de bord jouent un rôle clé, le personnel d'entretien supervise les dossiers d'entretien, les inspections et la conformité avant le départ.**

Air Transat maintient que les longs retards dus à des défauts techniques imprévus dans ses opérations sont extrêmement rares et inévitables.

Recommandation : L'OTC devrait affiner la définition des défauts techniques imprévisibles dans la liste des circonstances exceptionnelles, conformément à la proposition du CNLA.

## **5. EFFET DOMINO**

L'OTC a révisé la règle « effet domino » pour permettre une période de récupération plafonnée à 24 heures pour les grandes compagnies aériennes en cas de circonstances exceptionnelles, plutôt qu'une approche de vol subséquent unique lors de sa préconsultation de juillet 2023. L'OTC n'imposerait aucune limite aux petits transporteurs pour les effets domino.

En raison de la nature de ses opérations de vols long-courriers internationaux comme élaboré ci-dessus sous *Rebooking*, Air Transat requiert une fenêtre de 48 heures pour se remettre complètement des effets domino des perturbations de vol dues à des circonstances exceptionnelles. Bien qu'une fenêtre de 24 heures puisse être suffisante dans la plupart des circonstances pour les vols court-courriers (moins de 3 heures), elle n'est pas suffisante pour les vols long-courriers internationaux et en cas de circonstances exceptionnelles impactant de manière significative un réseau de compagnies aériennes.

Recommandation : Le plafond pour réclamer des effets domino des perturbations de vol dues à des circonstances exceptionnelles devrait être fixé à 48 heures pour les grands transporteurs, au moins en ce qui concerne les vols de trois heures ou plus. De plus, la simple existence d'un effet domino d'une perturbation précédente avec le même aéronef devrait suffire. Les transporteurs ne devraient pas être tenus de démontrer qu'ils ont pris toutes les mesures raisonnables pour éviter l'effet domino, car ce test nécessite des quantités de preuves si vastes qu'il est disproportionné par rapport à la valeur des réclamations faites en vertu du RPPA.

## **6. REMBOURSEMENTS**

Recommandation : Air Transat précise ici que toute obligation d'une compagnie aérienne de rembourser (dans un certain délai) doit tenir compte des billets d'avion vendus par des tiers. Dans de telles circonstances, l'obligation de rembourser devrait incomber au vendeur ou ne peut incomber à la compagnie aérienne que lorsque celle-ci prend connaissance de la demande de remboursement et doit nécessairement être limitée au montant que la compagnie aérienne elle-même a perçu, à l'exclusion de tous frais ou charges imposées par le vendeur tiers. Les propositions exigeraient également que les remboursements soient traités dans les 15 jours suivant le moment où le passager devient éligible à un remboursement. Le déclencheur pour qu'un remboursement soit payable devrait toujours être à partir du moment où la demande de remboursement est faite, et non à partir du retard ou de l'annulation du vol.

## **7. REMBOURSEMENTS POUR LES CHANGEMENTS D'AVERTISSEMENTS DE VOYAGE DU GOUVERNEMENT**

Actuellement, les passagers n'ont aucun droit à un remboursement en vertu du RPPA s'ils annulent leur billet en raison d'un changement dans les avertissements de voyage du gouvernement du Canada, ce qui constitue un événement entièrement hors du contrôle des compagnies aériennes. Un tel droit serait sans précédent. Tout risque de ce type peut facilement être couvert par une assurance voyage ou par l'achat d'un billet d'avion flexible et ne devrait pas être imposé aux compagnies aériennes qui n'ont aucun contrôle sur de tels événements. Conformément aux propositions du CNLA et de l'industrie du tourisme, toute responsabilité financière élargie arbitrairement imposée arbitrairement aux compagnies aériennes devrait être évitée entièrement, ou au pire, limitée aux avertissements de voyage les plus exceptionnels de niveau 4 (Évitez tout voyage) **uniquement**. Dans un monde de plus en plus incertain, les avis de niveau 3 augmentent en fréquence et constitueraient une obligation déraisonnable et déséquilibrée pour les compagnies aériennes, ainsi qu'un désavantage concurrentiel important, désynchronisé par rapport au marché mondial, surtout lorsque les opérations aériennes se poursuivent régulièrement dans des conditions de niveau 3 partout dans le monde sans obligations de remboursement. Encore une fois, les compagnies aériennes canadiennes ne devraient pas être tenues d'assumer des responsabilités de type assurance pour les voyageurs dans de telles circonstances.

Pour plus de clarté, une telle obligation de remboursement ne devrait s'appliquer que dans les cas où le billet d'avion a été acheté avant le changement d'avertissement de voyage du gouvernement. De même, si une compagnie aérienne annule un vol en raison d'un tel changement dans l'avis de voyage du gouvernement, cette annulation devrait être exemptée de la compensation financière du RPPA.

Recommandation : L'OTC devrait abandonner la proposition sans précédent visant à obliger les compagnies aériennes à rembourser les passagers en cas de changements d'avertissements de voyage du gouvernement. Si une telle obligation arbitraire devait être introduite, elle devrait être limitée aux seuls avertissements de voyage de niveau 4 (Évitez tout voyage) les plus exceptionnels, compte tenu de la fréquence accrue des avertissements de niveau 3. Un remboursement ne serait requis que si le billet a été acheté avant le changement dans l'avertissement de voyage du gouvernement et aucune compensation RPPA ne devrait être due aux passagers sur les vols annulés en raison de l'émission d'un avertissement de voyage du gouvernement.

## **8. PROCESSUS DE RÉCLAMATION DU TRANSPORTEUR AÉRIEN ET EXPLICATION POUR LE REFUS DES RÉCLAMATIONS**

L'OTC propose une nouvelle exigence selon laquelle *«...si un transporteur refuse de payer une indemnisation en raison d'une circonstance exceptionnelle, l'explication claire et détaillée du transporteur doit être accompagnée de tous les documents, rapports ou autres preuves établissant l'existence de cette circonstance exceptionnelle»*.

Comme l'a expliqué le CNLA, l'obligation de fournir une documentation détaillée lorsque les transporteurs refusent une demande d'indemnisation ne tient pas compte de la complexité de ces documents, des opérations aériennes en général et de la manière dont les perturbations peuvent se dérouler. Ils sont rédigés à des fins opérationnelles internes et sont complexes à comprendre,

surtout pour ceux qui n'ont pas d'expertise en aviation. Communiquer ces documents ajoutera une grande complexité et générera des questions, des échanges et des débats entre transporteurs et clients. Cette obligation n'aidera pas à simplifier le régime, tant pour les passagers que pour les transporteurs. De plus, ces documents contiennent souvent des données privées sur les employés ou des informations opérationnelles propriétaires et sensibles, y compris des rapports du Système de gestion de la sécurité (SGS). Il est impossible de partager de tels documents, car les normes de l'OACI stipulent clairement que les informations et rapports de sécurité doivent être protégés et ne sont pas destinés à la consommation publique.

De plus, ces informations n'existent souvent pas dans un seul système ou emplacement. Les évaluations des perturbations doivent régulièrement être effectuées par des experts qui enquêtent et analysent les informations recueillies à partir de plusieurs systèmes différents. Le coût de mise en œuvre lié à l'identification et à la collecte d'informations techniques détaillées provenant de diverses sources et à leur combinaison en un seul document clair, lisible et accessible dans la langue de choix du client serait irréalisable.

Recommandation : L'exigence de l'OTC selon laquelle une compagnie aérienne doit fournir une explication claire et détaillée établissant l'existence de cette circonstance exceptionnelle ne doit pas inclure l'obligation que ladite explication soit accompagnée de de 'tout document, rapport ou autre preuve.'

#### **9. PLACES ASSISES POUR LES ENFANTS DE MOINS DE 14 ANS**

En tant que compagnie aérienne familiale du Canada, Air Transat a déjà des politiques en place pour asseoir les enfants de moins de 14 ans à proximité d'un parent ou d'un tuteur, au moment du départ. Cependant, une nouvelle exigence selon laquelle ces dispositions de sièges doivent être confirmées lors du processus de réservation est impossible et nécessiterait un développement informatique coûteux, tout en apportant peu de valeur ajoutée.

Recommandation : L'exigence en matière de sièges pour enfants doit être grandement simplifiée pour refléter un nombre suffisant de places assises avant le départ comme c'est le cas actuellement.

#### **10. PROPOSITION ALTERNATIVE – COUVERTURE VOLONTAIRE**

Compte tenu de l'augmentation exponentielle des coûts et de l'impact sur la concurrence et la compétitivité associés à la proposition de l'OTC, sans amélioration de l'expérience de voyage, l'OTC et le gouvernement fédéral devraient envisager des propositions alternatives au RPPA actuel. Outre obliger les passagers d'acheter de l'assurance, une telle alternative consiste à rendre les protections améliorées des passagers une option volontaire lors de la réservation d'un billet. Un tel système permettrait à un passager de choisir une couverture de protection des passagers en cas de perturbation en tant que service facultatif – essentiellement une forme d'assurance – au-delà des situations strictement sous le contrôle du transporteur.

Un tel système pourrait être géré par l'OTC et administré comme un fonds d'indemnisation pour les voyageurs. Si un passager choisit cette option, il paiera une prime et bénéficiera d'une indemnisation en cas de perturbations ; s'il choisissait de ne pas accepter la couverture, leur tarif serait plus bas. Un tel système serait plus équitable, mettrait plus de choix entre les mains des

passagers, réduirait les coûts pour les passagers ne souhaitant pas être couverts et réduirait considérablement les adjudications. Une telle approche pourrait aboutir à un régime plus simple et plus clair, causant moins de malentendus et de disputes en raison d'attentes irréalisables. Les coûts et les ressources investis dans la gestion des réclamations seraient considérablement réduits pour toutes les parties, y compris l'OTC.

## **CONCLUSION**

Les amendements proposés au RPPA n'entraîneront pas d'améliorations dans l'écosystème du transport aérien au Canada, comme cela a été démontré en Europe. Au contraire, le focus mis uniquement sur les compagnies aériennes et une compensation financière largement élargie augmenteront nécessairement les coûts des compagnies aériennes et les charges administratives et entraîneront invariablement de nouvelles frictions à mesure que les attentes seront encore élevées dans des circonstances exceptionnelles hors du contrôle des compagnies aériennes. L'augmentation des coûts se traduit par des tarifs plus élevés pour les consommateurs, moins de choix et un marché moins concurrentiel, nuisant de manière disproportionnée aux compagnies aériennes de taille moyenne comme Air Transat. Alors que les grandes compagnies aériennes du Canada peuvent répartir les coûts accrus sur un nombre beaucoup plus important de passagers, et que les plus petits transporteurs sont exemptés de certaines parties de la réglementation, ce sont précisément les compagnies de taille moyenne comme Air Transat qui sont exposées de manière disproportionnée aux impacts significatifs de la réglementation proposée, dont certaines ne peuvent être réalistement mises en œuvre. Au lieu d'une approche universelle, la réglementation doit refléter les diverses réalités opérationnelles de l'industrie et devraient inciter, plutôt que punir, les compagnies aériennes comme Air Transat avec de solides pratiques de service à la clientèle et de faibles niveaux de plaintes qui mènent leurs opérations de manière centrée sur les passagers.