

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 : Organisation de consommateurs / Défenseur des passagers

Nom : Vol en retard

Date : 03/06/2025

Commentaire général

Bien que les commentaires portent sur les modifications proposer c'est tout l'ensemble du système qui doit être regarder.

Le système actuel de protection des passagers aériens est non seulement inadéquat, mais gravement défaillant, et voici pourquoi. Les compagnies aériennes, qui sont à la fois juge et partie dans ce processus puisqu'elles doivent décider si elles indemnisent ou non les clients, puisent directement dans leurs propres fonds lorsqu'elles le font. Elles emploient diverses stratégies et interprétations du règlement pour justifier auprès des passagers qu'ils n'ont pas droit à une indemnisation ou à un remboursement de leurs dépenses. Sachant que les voyageurs ont peu de recours, la majorité abandonne leurs démarches ou accepte la réponse de la compagnie aérienne, ne pouvant vérifier la véracité des faits présentés. Seul un faible pourcentage de voyageurs portera plainte devant l'Office des transports du Canada (OTC) pour contester la décision reçue. Ces voyageurs devront attendre des mois, voire des années, pour obtenir une décision de l'Office. Il est important de souligner que les délais de règlement des plaintes de l'OTC sont devenus totalement hors de contrôle et dépassent les 18 mois. Cette situation est inacceptable dans un cadre où les droits des consommateurs devraient être protégés rapidement et efficacement.

De plus, il est frappant de constater que, selon une analyse de CBC News, la moitié des décisions rendues par l'OTC au cours des neuf derniers mois ont abouti à des indemnisations versées par les compagnies aériennes. Cela signifie que, dans la moitié des cas, les compagnies aériennes ne respectent pas la réglementation en vigueur et induisent en erreur leurs clients. CBC News a analysé les 9740 litiges traités par l'OTC entre le 30 septembre 2023 et le 30 juin 2024, révélant ainsi l'étendue de la non-

conformité des transporteurs. Ces chiffres montrent que le problème est systémique et qu'il ne s'agit pas de quelques incidents isolés. Les compagnies aériennes semblent privilégier leurs intérêts financiers au détriment des droits des passagers, en espérant que la majorité des réclamations ne se rendra jamais jusqu'à l'OTC.

Source : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2094206/compagnies-aeriennes-plaintes-passagers-indemnisations>

Et au final, les compagnies aériennes seront tenues de payer les mêmes montants qui étaient dus bien plus tôt. Cependant, elles profitent de ce délai comme un moyen de retarder le dédommagement, tout en sachant que, pour de nombreux voyageurs, ces démarches complexes et les délais décourageants les amèneront à abandonner leur réclamation. Dans ce processus dysfonctionnel, les compagnies aériennes sortent grandes gagnantes.

En plus de bénéficier d'une grande latitude pour interpréter la réglementation à leur avantage, elles sont souvent confrontées à des passagers qui ne connaissent pas bien leurs droits et veulent simplement obtenir le service pour lequel ils ont payé. Cette méconnaissance des droits renforce la position des compagnies aériennes, qui exploitent cette faiblesse pour minimiser les remboursements ou ignorer certaines obligations. Malheureusement, les délais ne sont souvent pas respectés, les normes minimales de service et de communication sont ignorées, et les règles de réacheminement avec un transporteur concurrent sont rarement appliquées. Ces pratiques enfreignent directement les droits des passagers, qui se retrouvent sans recours immédiat ni soutien pour faire valoir leurs réclamations. De plus, il semble y avoir très peu de sanctions ou d'amendes infligées aux transporteurs canadiens, contrairement à ce que l'on observe dans d'autres pays. Cette absence de répercussions tangibles pour les transporteurs favorise un environnement où la non-conformité devient la norme plutôt qu'une exception. Le manque de surveillance et de mesures punitives donne un sentiment d'impunité aux compagnies aériennes, les incitant à continuer ces pratiques sans crainte de représailles.

Le gouvernement a pourtant tenté d'apporter des solutions à cette crise. Lors de la mise en place du nouveau processus simplifié de règlement des plaintes de l'OTC, l'objectif était de proposer un système ""facile d'accès et efficace"" en utilisant de nouveaux systèmes et technologies pour traiter plus rapidement les plaintes des passagers. Ce processus devait s'appliquer à toutes les plaintes, y compris celles qui étaient déjà en

attente. Cependant, malgré ces promesses, la réalité est bien différente, avec des retards persistants qui montrent un échec dans la mise en œuvre de ces améliorations.

La Loi no 1 d'exécution du budget de 2023, qui modifiait la Loi sur la protection des passagers, a été adoptée en 2023, mais ses modifications ne sont toujours pas en vigueur, et ce sont encore une fois les compagnies aériennes qui en profitent, au détriment des voyageurs. Cette lenteur à mettre en place les changements législatifs donne aux compagnies aériennes une prolongation de la période pendant laquelle elles peuvent exploiter les lacunes actuelles du système. Cette inertie législative et réglementaire permet aux transporteurs de tirer avantage d'un cadre qui, en théorie, devrait protéger les consommateurs, mais qui, en pratique, les laisse à leur sort. Ce laxisme a également contribué à la mauvaise réputation des transporteurs aériens canadiens, qui obtiennent de faibles scores dans les enquêtes de satisfaction, de ponctualité et de qualité de service en Amérique du Nord. Les passagers, de plus en plus frustrés par ces manquements répétés, développent une méfiance croissante envers les compagnies aériennes canadiennes, qu'ils perçoivent comme négligentes face à leurs attentes légitimes. Les passagers, fatigués et désabusés, perçoivent les compagnies aériennes canadiennes comme moins soucieuses de leur bien-être que leurs homologues étrangers.

Ajoutez à cela un manque flagrant de concurrence dans un marché duopolistique au Canada, et les voyageurs canadiens se retrouvent grandement désavantagés. Dans un environnement avec si peu de concurrents, les voyageurs sont limités dans leurs choix et ont peu de pouvoir de négociation, ce qui amplifie la vulnérabilité face aux abus et aux pratiques non conformes des transporteurs. Ce manque de choix limite les possibilités de recours pour les consommateurs et perpétue l'idée que les transporteurs aériens peuvent se permettre de fonctionner sans rendre de comptes. Il est grand temps que cela change. Une réforme urgente est nécessaire, non seulement pour renforcer les droits des passagers, mais aussi pour restaurer la confiance dans le système de transport aérien au Canada.

Les efforts budgétaires ont été conséquents, mais insuffisants pour corriger la situation. Dans le cadre d'une décision budgétaire hors cycle en 2023, l'OTC a reçu un financement supplémentaire de 75,9 M\$ sur trois ans, dont 22,5 M\$ pour 2023-2024, 27 M\$ pour 2024-2025 et 26,4 M\$ pour 2025-2026, avec pour objectif d'accélérer le traitement des plaintes. Le Budget 2022 avait déjà alloué 11,5 M\$ de financement supplémentaire à l'Office, en plus des 18,5 M\$ précédemment alloués pour 2020-2021 et 2021-2022. Malgré ces investissements significatifs, qui totalisent plus de 105 M\$ en cinq ans, les

résultats attendus en termes d'amélioration des délais et de traitement des plaintes ne se matérialisent toujours pas. Il est donc crucial que ce financement soit utilisé de manière plus efficace, et que les ressources allouées soient correctement dirigées pour résoudre les problèmes structurels qui affectent l'OTC.

*source : <https://tc.canada.ca/fr/binder/5-office-transports-canada-budget-plaintes>

Nous avons souligné plusieurs lacunes dans les propositions de l'Office concernant la modification des règlements, certaines étant majeures en termes de perte de droits par rapport au régime actuel ou désavantageant grandement les voyageurs canadiens par rapport à d'autres pays, notamment l'Europe et les États-Unis. Il est alarmant de constater que les voyageurs canadiens sont moins bien protégés que ceux d'autres juridictions, où les lois de protection des passagers sont appliquées de manière plus rigoureuse et où les transporteurs sont tenus responsables de leurs manquements. La comparaison avec d'autres juridictions montre clairement que les voyageurs canadiens sont pénalisés par rapport aux passagers des pays où les lois de protection sont appliquées plus rigoureusement et efficacement. Il est impératif que le Canada mette en œuvre des mesures plus robustes et des contrôles plus stricts pour rétablir l'équilibre entre les droits des passagers et les responsabilités des transporteurs.

Les modifications présentées par l'Office, bien qu'ayant pour objectif de faciliter et de rendre les indemnisations plus accessibles tout en réduisant le nombre de plaintes, risquent en réalité d'avoir l'effet inverse en raison de plusieurs facteurs majeurs et préoccupants :

Bien que la proposition vise à standardiser les catégories d'événements (attribuables au transporteur, attribuables au transporteur mais nécessaires par souci de sécurité, et non attribuables au transporteur) pour permettre des indemnisations dans tous les cas de figure, à l'exception des circonstances exceptionnelles, le problème réside dans le fait que les circonstances considérées comme "exceptionnelles" sont si nombreuses qu'elles couvrent une majorité de situations. Par exemple, selon Transports Canada selon la liste de circonstances exceptionnelles proposé : « 53 % des retards et 69 % des annulations de vol sont attribués à des circonstances exceptionnelles. » Cela démontre clairement que ces circonstances, bien que qualifiées d'exceptionnelles, ne sont en réalité ni rares ni imprévisibles.

Un point critiquement problématique est l'inclusion des défaillances techniques imprévisibles, ou tout autre problème technique imprévisible de l'aéronef, ainsi que les conflits de travail concernant le transporteur :

- « Une défaillance technique imprévisible, ou tout autre problème technique imprévisible de l'aéronef, si les conditions suivantes sont réunies :

a) la maintenance planifiée obligatoire de l'aéronef est à jour,

b) la défaillance ou le problème a été constaté depuis la dernière maintenance planifiée obligatoire,

c) le commandant de bord juge que la défaillance ou le problème compromet la navigabilité de l'aéronef et rend dangereuse l'exploitation de celui-ci jusqu'à ce que cette défaillance ou ce problème soit corrigé,

d) la défaillance ou le problème n'a pas été causé par une action ou une omission du transporteur ou de toute personne dont le transporteur est responsable. »

Ce type de défaillance est une zone grise qui laisse les passagers sans moyen de vérification. Il est impossible pour eux d'avoir accès à l'information technique ou de valider les affirmations des transporteurs lorsqu'ils invoquent ces situations, ce qui augmentera inévitablement le nombre de plaintes devant l'Office.

En ce qui concerne les conflits de travail impliquant le transporteur, ceux-ci ne devraient pas être considérés comme des circonstances exceptionnelles, car ils sont inhérents aux activités du transporteur et découlent de ses pratiques de gestion. En ce sens, les passagers ne devraient pas supporter les conséquences des tensions internes des transporteurs. Exempter les transporteurs de leurs obligations d'indemnisation dans ces cas met un fardeau injuste sur les voyageurs.

De plus, il est important de souligner que ces deux types de situations (défaillances techniques imprévisibles et conflits de travail) ne sont pas considérés comme des circonstances exceptionnelles dans d'autres régimes de protection des passagers aériens, notamment dans la réglementation européenne. Cela place donc les passagers canadiens dans une position moins avantageuse, créant ainsi une inégalité défavorable.

En conclusion, ces modifications risquent de réduire les protections offertes aux passagers plutôt que de les renforcer, un recul notable par rapport aux standards internationaux.

Source : La Gazette du Canada, Partie 1, volume 158, numéro 51 : Règlement modifiant le Règlement sur la protection des passagers aériens

Un Déséquilibre Croissant en Faveur des Transporteurs Aériens

Les récentes modifications au Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA), bien qu'elles soient présentées comme un moyen de simplifier et d'accélérer le processus de règlement des plaintes, risquent d'affaiblir les droits fondamentaux des passagers. Ces nouvelles dispositions ouvrent la porte à un plus large éventail de contestations judiciaires par les transporteurs aériens, ce qui pourrait avoir des répercussions significatives sur l'efficacité du système de protection des consommateurs.

Accès Judiciaire Accru pour les Compagnies Aériennes : Un Risque de Retards Injustifiés

Les compagnies aériennes peuvent désormais contester les décisions de l'Office des transports du Canada (OTC) sur des bases plus larges, via un contrôle judiciaire en cour fédérale. Si auparavant ces recours étaient rares, les nouvelles règles offrent aux transporteurs une avenue pour exploiter le système judiciaire dans le but de retarder les compensations légitimes dues aux passagers. Cette stratégie tactique, comme démontrée dans l'affaire Dyczkowski, ne crée pas seulement des retards injustes, mais impose également une pression financière et émotionnelle aux passagers, contraints d'engager des avocats. Ce déséquilibre renforce l'avantage des transporteurs, qui disposent de ressources légales illimitées pour prolonger les procédures.

Affaiblissement des Mécanismes de Protection des Passagers

Alors que l'objectif initial des modifications au RPPA était d'accélérer le traitement des plaintes en augmentant le nombre d'agents de règlement, l'impact réel pourrait s'avérer contre-productif. En facilitant l'accès des compagnies aériennes aux tribunaux pour contester les décisions, le processus devient plus complexe pour les passagers, qui doivent désormais se défendre dans un cadre judiciaire hostile et coûteux. Les voyageurs, souvent des citoyens ordinaires sans connaissances juridiques approfondies, sont alors davantage désavantagés par rapport à des transporteurs qui peuvent se permettre d'exploiter toutes les lacunes du système pour éviter de verser les compensations.

Un Risque d'Inondation des Tribunaux : Une Menace pour l'Efficacité du RPPA

Des experts, tels que John Lawford du Centre pour la défense de l'intérêt public, craignent une inondation judiciaire causée par la multiplication des contestations judiciaires par les compagnies aériennes. Cette surabondance saturerait les tribunaux,

exacerbant les délais et l'impatience des passagers, tout en affaiblissant encore plus la réputation du processus de plainte. Cela pourrait rendre le RPPA inefficace dans la défense des droits des consommateurs.

Conclusion : La Nécessité d'un Renforcement des Mécanismes de l'OTC

Bien que les modifications au RPPA aient été conçues pour améliorer l'efficacité du règlement des plaintes, elles risquent de créer un environnement où les compagnies aériennes peuvent diluer et complexifier le processus, en toute impunité. Il est essentiel que l'OTC renforce ses mécanismes pour défendre ses décisions sans que les passagers ne soient contraints à de longs litiges. Des mesures additionnelles sont nécessaires pour éviter que ces nouvelles règles ne renforcent les inégalités entre transporteurs et passagers, tout en garantissant un accès équitable à la justice.

Source : <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2077799/passagers-aeriens-indemnisation-air-canada>

En conclusion, deux constats majeurs émergent :

1. Le non-respect du règlement par les compagnies aériennes génère un volume de plaintes excédant la capacité de traitement de l'OTC.
2. Le système actuel favorise, voire encourage les mauvaises pratiques des compagnies aériennes, augmentant ainsi le nombre de plaintes.

Il est impératif de briser ce cercle vicieux pour rétablir l'équité et l'efficacité du système. Nous demandons donc les changements suivants :

1. Mise en place de frais imposés aux compagnies aériennes lorsqu'une décision de l'OTC est rendue en faveur du passager, pour couvrir les coûts de traitement de l'Office. Il n'est pas justifié que les contribuables ou les passagers supportent les coûts de gestion inadéquate des transporteurs aériens, ni que les passagers soient pénalisés par des délais de remboursement.
2. Réduction drastique des délais de traitement des plaintes. Les passagers ne devraient pas attendre des mois, voire des années, pour obtenir justice.
3. Élaboration d'une réglementation claire, sans ambiguïté, ne laissant aucune place à l'interprétation par les transporteurs, et rendant explicites leurs obligations.

4. Renforcement des pouvoirs de l'OTC pour garantir l'exécution de ses décisions et l'émission d'amendes en cas de non-respect des délais impartis.
5. Soutien juridique pour les passagers en cas de poursuites judiciaires engagées par les compagnies aériennes. Il est inacceptable que les voyageurs se retrouvent seuls face à un combat juridique inégal.
6. Imposition systématique d'amendes pour chaque infraction, qu'il s'agisse de manquements en matière de communication, de prise en charge des passagers, de reProtection ou de délais de réponse non respectés.

Ces mesures visent à instaurer une véritable dissuasion contre les mauvaises pratiques des transporteurs aériens, à protéger les droits des passagers et à restaurer la confiance dans le système de réglementation canadien.

Sommaire

Le Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) du Canada a été un pas dans la bonne direction en matière de clarification des droits des passagers aériens. Cependant, bien que des progrès aient été réalisés depuis son entrée en vigueur en 2019, des lacunes subsistent, et certains aspects du règlement se sont révélés complexes et difficiles à appliquer, tant pour les transporteurs que pour les passagers. Ces difficultés de mise en œuvre ont entraîné un nombre important de plaintes non résolues par les compagnies aériennes, ce qui a alimenté une surcharge des processus de traitement des réclamations à l'Office des transports du Canada (OTC).

Les révisions proposées visent à simplifier et à clarifier ces obligations afin de garantir une meilleure protection des passagers. Toutefois, malgré l'intention de rendre le système plus efficace, certaines modifications risquent d'avoir des effets contraires, en particulier en ce qui concerne les circonstances exceptionnelles. Comme l'a souligné le fait que plus de 50 % des cas de perturbations de vol sont classés comme exceptionnels, cela soulève une question fondamentale : qu'est-ce qui peut réellement être considéré comme "exceptionnel" lorsqu'une grande majorité des situations rencontrées par les passagers entrent dans cette catégorie ? Ce flou pourrait permettre aux transporteurs aériens de se soustraire à leurs obligations, malgré l'intention d'une réglementation plus stricte.

En outre, la réglementation actuelle semble encore trop favorable aux pratiques des transporteurs aériens, ce qui contribue à la multiplication des plaintes auprès de l'OTC.

Le système ne favorise pas suffisamment les passagers dans leurs démarches pour obtenir des compensations en temps et en qualité. Les délais de traitement longs, en particulier pour des décisions de l'OTC, sont un autre facteur aggravant de l'insatisfaction des voyageurs. Ces retards génèrent des frustrations légitimes chez les passagers, et une surcharge de travail pour l'OTC, qui est déjà à la peine pour traiter les demandes de manière adéquate.

Les modifications proposées, bien que visant à simplifier et clarifier les procédures, doivent être envisagées avec un regard critique. Elles doivent non seulement fournir des droits clairs et facilement applicables pour les passagers, mais aussi limiter les zones d'ombre où les transporteurs pourraient se dérober à leurs obligations. Les compagnies aériennes doivent être tenues responsables de la qualité de leurs services et des perturbations qu'elles causent. Dans ce contexte, il est primordial de mettre en place des mécanismes dissuasifs afin d'éviter les pratiques abusives, notamment en imposant des amendes et en permettant à l'OTC de garantir l'exécution des décisions rendues.

Il est également crucial que les passagers bénéficient d'un soutien plus concret lorsque les décisions de l'OTC sont contestées par les transporteurs. En l'absence d'un tel soutien, les voyageurs se retrouvent souvent dans une position de vulnérabilité, ne disposant ni des ressources ni de l'expertise pour faire face à des actions en justice coûteuses et intimidantes menées par des compagnies aériennes puissantes.

Enfin, bien que les modifications proposées puissent générer un avantage net de 14,9 millions de dollars pour les passagers sur une période de 10 ans, il est nécessaire de réévaluer en permanence l'efficacité de ces révisions et de garantir que la protection des droits des passagers demeure l'objectif central du règlement. Cela implique non seulement une révision législative régulière, mais aussi une surveillance constante de l'implémentation des décisions pour s'assurer que les compagnies aériennes respectent leurs obligations de manière stricte et transparente.

En somme, bien que les ajustements proposés représentent une avancée dans la protection des passagers, il reste encore des défis à surmonter pour assurer un véritable équilibre entre les droits des passagers et les réalités opérationnelles des transporteurs, tout en veillant à ce que les pratiques des transporteurs ne continuent pas à nuire à l'efficacité du règlement. La protection des passagers doit passer avant tout, et cela exige des mécanismes clairs, efficaces et dissuasifs pour responsabiliser pleinement les transporteurs aériens.

Enjeux

Le Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) a été conçu pour offrir une meilleure protection aux passagers et établir un cadre clair pour les obligations des transporteurs aériens en cas de perturbation de vol. Toutefois, malgré les avancées que ce règlement a permis, plusieurs enjeux demeurent, soulignant des lacunes importantes qui affectent à la fois les transporteurs et les passagers. Le principal défi réside dans la complexité du règlement et la difficulté d'interprétation de certaines de ses catégories, notamment lorsqu'il s'agit de différencier les situations et d'attribuer des compensations appropriées aux passagers. La catégorisation des perturbations de vol, bien qu'intentionnellement détaillée, a donné lieu à des interprétations divergentes entre les transporteurs et les passagers, menant ainsi à des refus d'indemnisation non justifiés.

Le manque de clarté concernant les exigences de communication et l'absence de normes strictes sur la manière dont les transporteurs doivent informer les passagers sur leurs droits et les démarches à suivre ont aggravé le problème. Ce flou a des conséquences directes sur l'expérience du passager, qui se retrouve souvent mal informé ou dans l'incapacité de faire valoir ses droits en raison d'un manque de transparence et de communication de la part des transporteurs. Le fait que les passagers soient laissés dans l'ignorance de la procédure à suivre ou des raisons d'une perturbation les empêche d'exercer efficacement leurs droits, ce qui augmente la frustration et contribue à l'accumulation de plaintes.

Les données de l'Office des transports du Canada montrent également l'ampleur de ces enjeux, avec plus de 150 000 plaintes déposées depuis 2019. Ces chiffres témoignent de la persistance des problèmes liés à l'application du RPPA et à son efficacité réelle dans la protection des passagers. L'augmentation continue des plaintes et des insatisfactions face à la gestion des réclamations par les transporteurs suggère que, malgré les intentions du règlement, la réalité reste complexe et insatisfaisante pour les voyageurs.

Les modifications récentes du RPPA, bien que saluées comme nécessaires, doivent s'accompagner de mesures concrètes visant à renforcer les obligations des transporteurs. Il est crucial d'imposer des normes de traitement plus strictes et d'établir des mécanismes clairs pour assurer un respect plus rigoureux des droits des passagers. Si l'on ne clarifie pas les exigences de manière à les rendre facilement compréhensibles et applicables, le cadre législatif risque de continuer à être source de confusion et de mécontentement.

Enfin, l'harmonisation des exigences de remboursement avec celles d'autres juridictions comme les États-Unis ou l'Union européenne pourrait contribuer à simplifier et à rendre plus cohérente l'application des droits des passagers. En somme, pour que la protection des passagers soit véritablement efficace, il est impératif de briser le cercle vicieux de l'ambiguïté et des mauvaises pratiques des transporteurs, en assurant une meilleure interprétation des règlements et un soutien plus fort aux passagers dans leurs démarches de compensation.

Contexte

Les modifications proposées par l'Office, bien qu'ayant pour objectif de faciliter et de rendre les indemnisations plus accessibles tout en réduisant le nombre de plaintes, risquent en réalité d'avoir l'effet inverse en raison de plusieurs facteurs majeurs et préoccupants.

Tout d'abord, la proposition vise à standardiser les catégories d'événements (attribuables au transporteur, attribuables au transporteur mais nécessaires par souci de sécurité, et non attribuables au transporteur) afin de permettre des indemnisations dans tous les cas de figure, à l'exception des « circonstances exceptionnelles ». Cependant, le problème majeur réside dans l'ampleur des situations qualifiées de « circonstances exceptionnelles ». Ces exceptions sont si nombreuses qu'elles finissent par couvrir une majorité de situations. Selon Transports Canada, par exemple, 53 % des retards et 69 % des annulations de vol sont attribués à des circonstances exceptionnelles. Ce chiffre démontre clairement que ces « exceptions », bien que théoriquement rares, ne sont en réalité ni exceptionnelles ni imprévisibles, ce qui affaiblit la portée réelle des protections pour les passagers.

Un autre point particulièrement problématique concerne l'inclusion des défaillances techniques imprévisibles et des conflits de travail comme circonstances exceptionnelles. Pour les défaillances techniques, la législation propose des critères détaillés, mais cette zone grise laisse de nombreux passagers sans moyens de vérifier les informations techniques fournies par les transporteurs. Par exemple, il est presque impossible pour les passagers d'accéder aux informations techniques ou de valider les affirmations des compagnies aériennes lorsqu'elles invoquent ces défaillances comme motif de perturbation. Cela ouvrira la voie à un nombre accru de plaintes adressées à l'Office, sans compter la frustration légitime des voyageurs face à l'opacité de ces processus.

En ce qui concerne les conflits de travail impliquant le transporteur, il est encore plus problématique de les qualifier de « circonstances exceptionnelles ». Ces situations sont

inhérentes à l'organisation interne du transporteur et découlent de ses pratiques de gestion. Les passagers ne devraient pas avoir à supporter les conséquences des tensions internes au sein de l'entreprise, surtout lorsque ces conflits sont anticipés et gérés par le transporteur lui-même. Exempter les transporteurs de leurs obligations d'indemnisation dans ces cas place un fardeau injuste sur les passagers, qui subissent les répercussions sans avoir de recours direct.

Il est également important de souligner que, dans d'autres régimes de protection des passagers aériens, comme la réglementation européenne, ni les défaillances techniques imprévisibles ni les conflits de travail ne sont considérés comme des circonstances exceptionnelles. Cela crée une inégalité défavorable pour les passagers canadiens, qui se trouvent dans une position moins avantageuse par rapport aux voyageurs européens.

Enfin, bien que l'augmentation des sanctions administratives pécuniaires de 25 000 \$ à 250 000 \$ semble être une mesure dissuasive, son efficacité dépendra de la réelle application de ces sanctions. Si ces amendes ne sont pas systématiquement imposées aux transporteurs en cas de violation, elles risquent de ne servir à rien. Le régime de sanctions ne pourra avoir un impact significatif que s'il est rigoureusement appliqué, ce qui semble encore flou dans la proposition actuelle.

En conclusion, bien que ces modifications prétendent améliorer la situation, elles risquent en réalité de réduire les protections offertes aux passagers plutôt que de les renforcer. Ces révisions peuvent être perçues comme un recul notable par rapport aux standards internationaux, mettant les passagers canadiens dans une position moins favorable et plus vulnérable face aux perturbations de vol.

Ojectif

Les objectifs des modifications proposées par l'Office semblent, à première vue, s'aligner sur un principe de clarté et de justice pour les passagers. Toutefois, une analyse plus approfondie soulève plusieurs préoccupations qui méritent d'être prises en compte.

Tout d'abord, l'intention d'établir des droits clairs, complets et cohérents pour les passagers semble noble, mais elle est mise en péril par l'absence de définition précise de ce que cela implique en termes pratiques. Les droits des passagers doivent être non seulement clairs sur le papier, mais aussi réellement applicables, ce qui ne sera possible que si des mécanismes de contrôle rigoureux sont mis en place. Si ces droits ne sont pas activement protégés, ils risquent de rester des promesses vaines.

L'objectif de rendre le RPPA plus facile à comprendre, à mettre en œuvre et à faire respecter semble fondamental, mais il soulève une question essentielle : pourquoi ces difficultés existent-elles encore aujourd'hui ? Le RPPA est censé protéger les passagers, mais s'il est encore difficile à comprendre et à appliquer, cela démontre un échec du système à réellement répondre aux attentes des citoyens. Cette refonte devrait être l'occasion de repenser complètement le processus d'indemnisation et d'assurer une transparence totale, sans ambiguïté dans les règles et dans les démarches à suivre.

Enfin, la volonté de maintenir un juste équilibre entre les réalités opérationnelles des transporteurs, notamment pour les petits transporteurs desservant des régions éloignées, et la nécessité de garantir des droits simples et cohérents pour les passagers semble être une corde sensible. Bien que ces petites compagnies aériennes aient leurs défis uniques, cela ne devrait pas justifier de compromettre les droits des passagers. Une telle approche pourrait créer une hiérarchie dans les droits des passagers, où ceux voyageant sur des petites lignes se verraient privés de protections équivalentes à celles des voyageurs des grandes compagnies. Cet équilibre devrait être cherché, certes, mais sans sacrifier la protection des passagers sur l'autel des réalités économiques des transporteurs.

En somme, bien que les objectifs de l'Office paraissent viser une amélioration des droits des passagers, ils risquent de ne pas tenir pleinement compte des implications pratiques et des défis opérationnels des compagnies aériennes canadiennes. Ces propositions doivent être affinées et enrichies par un dialogue concret avec les parties prenantes pour éviter un effet inverse où les protections des passagers sont amoindries au profit de mesures jugées plus « pratiques » ou « économiquement viables » pour les transporteurs.

Description

Le projet de modification proposé par l'Office des transports du Canada (OTC) introduit plusieurs mesures visant à améliorer la communication et l'assistance aux passagers, en particulier lors de perturbations de vol. Bien que ces modifications soient généralement bien intentionnées et cherchent à améliorer l'expérience des passagers, certains aspects nécessitent une réflexion plus approfondie.

1. Communication claire

Lors de perturbations de vol, les passagers se retrouvent souvent laissés à eux-mêmes, recevant des informations par intermittence et parfois contradictoires. L'absence de

détails clairs sur les causes des problèmes et sur les solutions disponibles est manifeste. Un article de presse récent illustre bien cette réalité avec l'exemple de passagers de Sunwing Airlines. L'article, intitulé « 'Traumatic experience': Canadians stranded at airports over Sunwing cancellations », rapporte les expériences traumatisantes vécues par plusieurs passagers suite à des annulations et des retards massifs en raison de tempêtes hivernales et d'un accident d'avion à Toronto.

Les passagers comme John Tiu et sa femme se sont retrouvés coincés à l'aéroport de la République dominicaine après des retards de vol, leur voyage de sept jours étant prolongé à neuf jours. Ils déplorent un manque de communication et des frais imprévus d'environ 1 000 \$ pour des services non fournis, comme la réservation de leur hôtel. D'autres passagers, comme Kelly Rowat du Nouveau-Brunswick, ont fait face à des annulations répétées et à une gestion défailante, créant un état de stress et d'anxiété.

Points à améliorer pour les passagers :

- Communication claire et régulière : Les passagers manquent souvent d'informations concernant les nouvelles réservations d'hôtels ou les horaires de départ. Sunwing devrait fournir des mises à jour régulières et détaillées sur les horaires de vol et les compensations disponibles.
- Gestion des remboursements et compensations : Certains passagers, comme John Tiu, ont dû assumer des coûts imprévus. Sunwing devrait mieux gérer ces situations en offrant un soutien immédiat et une compensation pour les frais engagés.
- Alternatives de vol sur d'autres compagnies aériennes : Sunwing pourrait offrir des alternatives de vol sur d'autres transporteurs pour réduire les attentes et minimiser les perturbations, surtout en période de crise.
- Réduction du stress lié à l'incertitude : Le stress et l'anxiété des passagers sont aggravés par l'incertitude. Sunwing pourrait améliorer l'assistance clientèle et le suivi des cas individuels pour alléger cette pression.

2. Indemnités et circonstances exceptionnelles

L'indemnisation des passagers en cas de perturbations est un point central des modifications proposées. Bien que cette initiative représente un progrès pour la protection des passagers, la définition des « circonstances exceptionnelles » et leur application restent floues et problématiques.

Ambiguïté des circonstances exceptionnelles :

La liste des « circonstances exceptionnelles », bien que précisée dans certains cas (par exemple, guerres ou catastrophes naturelles), pourrait être sujette à diverses interprétations. Cela pourrait entraîner des contestations sur la légitimité des refus d'indemnisation. Bien que la proposition vise à standardiser les événements (attribuables ou non au transporteur), la définition des circonstances exceptionnelles reste trop large, englobant des situations fréquemment rencontrées. Par exemple, selon Transports Canada, « 53 % des retards et 69 % des annulations de vol sont attribués à des circonstances exceptionnelles », ce qui montre que ces événements sont loin d'être rares.

Un point particulièrement problématique concerne les défaillances techniques imprévisibles et les conflits de travail. Ces situations laissent les passagers sans possibilité de vérifier les informations fournies par les transporteurs, augmentant le nombre de plaintes.

3. Assistance et réacheminement

Les modifications proposées en matière d'assistance pendant les perturbations semblent globalement positives, mais présentent des limites :

- Assistance limitée aux « circonstances exceptionnelles » : Limiter l'assistance à 72 heures en cas de circonstances exceptionnelles est une approche restrictive. Actuellement, il n'existe pas de limite de temps pour l'assistance. Limiter cette période retirerait toute pression financière des transporteurs pour trouver des solutions alternatives pour les passagers. En outre, cela pourrait laisser les passagers vulnérables, surtout dans des situations complexes.
- Réacheminement par d'autres transporteurs : Bien que l'obligation de réacheminer les passagers soit une bonne initiative, elle reste trop peu utilisée. Fréquemment, les compagnies aériennes préfèrent offrir un remboursement plutôt que de réacheminer les passagers.

4. Processus de traitement des réclamations et transparence

La réforme du processus de traitement des réclamations vise à renforcer la transparence, notamment en obligeant les transporteurs à publier des explications détaillées sur les raisons des refus de réclamation. Bien que cette mesure soit bénéfique, elle nécessite une normalisation des modèles de réponse à tous les

transporteurs, et devrait inclure des éléments du journal de bord de l'aéronef, ainsi que toutes les circonstances ayant affecté l'horaire ou la situation.

Conclusion

Bien que ces modifications puissent constituer des progrès, les ajustements relatifs aux « circonstances exceptionnelles », au réacheminement et aux remboursements soulèvent des questions sur l'équilibre entre les droits des passagers et les réalités opérationnelles des compagnies aériennes. Un suivi rigoureux de ces mesures et une évaluation de leur impact sur le terrain seront nécessaires pour garantir que les objectifs de la réforme soient atteints sans créer de nouveaux obstacles pour les passagers

Élaboration de la réglementation

Vol en Retard salue l'initiative de l'Office des transports du Canada d'améliorer la réglementation entourant les perturbations de vols. Toutefois, nous avons plusieurs préoccupations concernant la méthode d'élaboration de ces règlements et la prise en compte des commentaires, qui demeure trop subjective et laisse place à des biais potentiels.

Premièrement, nous remarquons un déséquilibre persistant dans la prise en compte des commentaires. La proposition actuelle, bien qu'elle prétende établir un juste équilibre entre transporteurs aériens et passagers, tend à favoriser les transporteurs, notamment par l'inclusion extensive des « problèmes techniques imprévisibles » dans les circonstances exceptionnelles. Cette inclusion pourrait facilement être exploitée pour éviter des compensations pourtant dues aux passagers.

Par ailleurs, la proposition d'un délai de 24 heures accordé aux gros transporteurs pour récupérer des perturbations liées aux effets domino semble excessive. Bien que la prise en compte de la complexité opérationnelle soit importante, cette mesure donne trop de marge aux compagnies aériennes au détriment des passagers, qui restent vulnérables face à des perturbations prolongées sans indemnisation adéquate.

Concernant les petites compagnies aériennes, bien que nous comprenions les défis opérationnels particuliers, le délai de réacheminement pouvant atteindre jusqu'à 72 heures avant que la compagnie soit obligée de considérer d'autres aéroports est trop long. Cette politique risque d'entraîner des situations difficiles pour les voyageurs, particulièrement dans les régions éloignées ou dans le Nord, où les alternatives de déplacement sont limitées.

Quant à la communication, Vol en Retard regrette la décision de réduire les exigences d'annonces audio aux portes d'embarquement. Malgré l'importance croissante des communications électroniques, il est essentiel de maintenir une communication inclusive et accessible à tous les passagers, notamment les personnes âgées, celles ayant des handicaps ou les voyageurs qui ne disposent pas d'un accès fiable aux technologies numériques.

Enfin, nous soutenons fermement la proposition obligeant les compagnies aériennes à fournir une explication détaillée lors du refus d'indemnisation, avec documents à l'appui. Toutefois, nous craignons que sans des mécanismes de surveillance rigoureux et des sanctions appropriées, les transporteurs ne se conforment pas pleinement à cette exigence.

Nous recommandons ainsi à l'Office de renforcer les critères d'évaluation de manière à minimiser les biais en faveur des transporteurs, d'imposer des délais plus stricts pour le réacheminement et la récupération des perturbations, et de garantir une communication inclusive et transparente auprès de tous les passagers. Vol en Retard demeure à disposition pour collaborer à ces améliorations essentielles à une meilleure protection des droits des passagers aériens.

Analyse de la réglementation

Vol en Retard reconnaît l'effort louable de l'Office des Transports du Canada visant à renforcer le Règlement sur la Protection des Passagers Aériens (RPPA). Néanmoins, plusieurs éléments soulevés méritent une analyse approfondie, particulièrement l'attribution des perturbations de vol à des circonstances exceptionnelles et leurs impacts réels sur les passagers.

1. Attribution Élevée aux Circonstances Exceptionnelles

L'analyse indique que 53 % des retards et 69 % des annulations seraient attribués à des circonstances exceptionnelles. Cette proportion paraît exagérément élevée, posant un risque significatif que les passagers soient privés d'indemnisation légitime. Une définition trop large des circonstances exceptionnelles peut être exploitée par les transporteurs pour éviter leurs responsabilités, réduisant l'efficacité du règlement.

2. Impact Économique pour les Transporteurs et Passagers

Bien que le rapport suggère un bénéfice net actualisé modeste de 14,9 millions de dollars sur dix ans, il néglige de pleinement considérer les effets potentiellement

négatifs d'une telle catégorisation élevée en ""circonstances exceptionnelles"" sur la confiance des passagers. Cette perception peut affaiblir la protection réelle offerte par le règlement, réduisant les bénéfices réels pour les voyageurs, contrairement aux estimations initiales.

3. Manque d'Incitatifs à l'Amélioration Continue

En classifiant majoritairement les perturbations sous des ""circonstances exceptionnelles"", l'incitatif pour les compagnies aériennes à améliorer leur ponctualité et la gestion proactive des retards est affaibli. L'objectif de renforcer la protection des passagers et de stimuler la ponctualité aérienne pourrait être compromis, ce qui pourrait mener à un statu quo opérationnel contraire à l'intérêt public.

4. Surestimation des Avantages liés au Confort Accru

Les estimations du confort accru (repas et hébergement) pourraient être surestimées, car elles reposent sur une acceptation passive par les passagers. En réalité, le confort ne compense pas entièrement les inconvénients causés par les perturbations prolongées, ce qui pourrait fausser l'analyse coûts-avantages globale.

5. Communication et Transparence Insuffisantes

Malgré la mise en avant d'améliorations dans la communication des droits des passagers, l'efficacité réelle dépendra fortement de l'application concrète et du suivi rigoureux. Sans mécanismes clairs d'application, la valeur ajoutée estimée des économies de temps et des avantages liés à la communication pourrait être moindre que prévu.

Recommandations de Vol en Retard :

- Clarifier strictement la définition des circonstances exceptionnelles afin de prévenir les abus.
- Instaurer des mécanismes de suivi rigoureux et transparents permettant une validation indépendante des motifs invoqués par les transporteurs.
- Revoir les estimations économiques en intégrant une sensibilité accrue aux impacts réels sur les passagers, particulièrement concernant la réduction d'indemnités potentielles.

- Introduire des pénalités fixes monétaires pour chaque non-respect de la réglementation pour encourager les transporteurs à améliorer continuellement leur gestion opérationnelle et leur ponctualité, renforçant ainsi le bénéfice global du règlement pour la société canadienne.

Vol en Retard demeure engagé à collaborer étroitement avec l'Office des Transports du Canada pour garantir un cadre réglementaire qui assure réellement une protection équitable et efficace des passagers aériens canadiens.

Mise en œuvre conformité et application et normes de service

Mise en œuvre

Vol en Retard salue la volonté d'une mise en œuvre rapide (30 jours suivant la publication), particulièrement parce qu'elle vise à simplifier les obligations réglementaires existantes. Toutefois, nous avons constaté par le passé des retards et des reports dans la mise en application effective de modifications visant une meilleure protection des voyageurs.

Conformité et application

Vol en Retard apprécie particulièrement l'approche éducative initiale choisie pour encourager la conformité. Cette démarche proactive est conforme aux meilleures pratiques internationales en régulation et limite les risques de non-conformité involontaire. L'introduction de questionnaires d'auto-évaluation et d'inspections régulières indique une approche structurée et progressive.

Cependant, Vol en Retard exprime certaines inquiétudes face à l'augmentation significative du montant maximal des sanctions administratives pécuniaires (passant de 25 000 \$ à 250 000 \$). Bien que cette hausse vise à renforcer l'effet dissuasif, si son application reste aléatoire ou discrétionnaire, elle pourrait perdre son efficacité. L'application des amendes devrait être standardisée en fonction de l'acte et de la fréquence, à l'image des contraventions pour excès de vitesse.

Par ailleurs, l'extension du délai d'enquête à 36 mois pour les violations potentielles pourrait générer une incertitude juridique prolongée pour les transporteurs. Il serait donc important de fixer des limites claires pour assurer des procédures rapides et transparentes, évitant ainsi les litiges prolongés ou les ambiguïtés opérationnelles.

Normes de service

Vol en Retard recommande vivement l'instauration d'un processus transparent et régulier de rétroaction avec les transporteurs et les passagers. Cela permettrait à l'Office d'ajuster ses méthodes pédagogiques et opérationnelles en temps réel et maximiserait ainsi l'efficacité des nouvelles mesures.

Conclusion

Dans l'ensemble, Vol en Retard reconnaît positivement les efforts visant à clarifier, simplifier et renforcer le cadre réglementaire. Cependant, pour atteindre une efficacité optimale et une équité maximale, l'Office devra particulièrement veiller à la proportionnalité des sanctions, à la rapidité et à la transparence des procédures administratives, ainsi qu'à la qualité et à l'accessibilité des outils pédagogiques et informatifs mis à disposition.

Modifications

Vol en Retard accueille favorablement les modifications proposées au Règlement sur la protection des passagers aériens, reconnaissant leur potentiel à améliorer la transparence, la responsabilité et la protection offerte aux passagers. En particulier, nous apprécions la clarification apportée à la définition du refus d'embarquement, permettant ainsi une meilleure prévisibilité pour les passagers. À ce sujet, Vol en Retard recommande également que toute modification d'itinéraire ou de vol appliquée à certains passagers, et non à l'ensemble des passagers d'un vol, sans leur accord préalable dans un délai inférieur à 14 jours avant le départ, soit considérée comme un refus d'embarquement lié à la surréservation.

La responsabilité solidaire introduite dans le cadre des ententes commerciales entre transporteurs est une mesure positive, garantissant aux passagers une meilleure prise en charge et réduisant les situations où la responsabilité pourrait être ambiguë.

Cependant, pour assurer l'efficacité optimale de ces modifications, Vol en Retard recommande que des normes strictes et uniformes soient établies concernant la communication des refus de réclamation, ainsi que le processus et les délais de remboursement. Nous soulignons particulièrement l'importance du respect systématique du délai de remboursement de quinze jours pour maintenir la confiance des passagers envers le système.

Enfin, il est essentiel que l'Office veille à une application rigoureuse et cohérente de ces modifications, en établissant clairement la proportionnalité des sanctions, en

garantissant la rapidité et la transparence des procédures administratives, et en fournissant des outils pédagogiques accessibles et de haute qualité aux passagers et aux transporteurs

Renseignements à fournir

La section « Renseignements à fournir » proposée par l'Office est essentielle à l'amélioration de l'expérience des voyageurs en favorisant la transparence et l'accessibilité des informations cruciales liées aux droits des passagers. Voici une analyse critique mettant en les points à améliorer :

Axes d'amélioration :

1. Délais et conditions d'indemnisation :

o Bien que l'indemnisation soit clairement détaillée, l'intégration d'un processus simplifié et accéléré pour le traitement des demandes pourrait améliorer davantage la satisfaction des passagers.

o Le délai de 30 jours pour le paiement des indemnités pourrait être raccourci afin d'atténuer les désagréments financiers subis par les voyageurs.

2. Communication en cas de défaillance technologique :

o La proposition mentionne une « incapacité temporaire » à utiliser le moyen de communication électronique privilégié, sans préciser de critères clairs ni d'alternatives robustes. Définir précisément les mesures alternatives permettrait de garantir une information continue et fiable.

3. Information proactive pré-incident :

o Actuellement, les obligations d'information sont déclenchées principalement après l'incident. Introduire une exigence de prévention, telle qu'un avis préalable plus tôt dans les cas prévisibles, pourrait significativement améliorer l'expérience voyageur.

Conclusion :

Cette proposition gagnerait à être renforcée par des améliorations concernant l'efficacité des processus d'indemnisation et la robustesse des systèmes de communication alternatifs. Une mise en œuvre rigoureuse de ces règles, associée à un

contrôle régulier de leur respect, assurera un réel bénéfice pour le bien-être global des voyageurs.

Avertissement aux voyageurs

En ce qui concerne l'indemnisation pour les bagages retardés, perdus ou endommagés, Vol en Retard appuie fermement cette clarification et encourage une application rapide et équitable des indemnités prévues afin d'atténuer les désagréments des passagers.

Enfin, la prise en compte des instruments de musique comme bagages, tout en respectant les normes de sécurité, est une avancée appréciable vers la reconnaissance des besoins spécifiques de certains voyageurs, renforçant ainsi l'inclusivité du transport aérien.

Vol en Retard souligne néanmoins la nécessité d'un suivi rigoureux et transparent de l'application de ces mesures pour assurer leur pleine efficacité au bénéfice des passagers.

Entrée en vigueur

Vol en Retard souligne que cette section prévoit deux scénarios distincts pour l'entrée en vigueur du règlement. Soit dès l'entrée en vigueur simultanée des paragraphes 464(2) et 465(1), (2) et (4) de la Loi n°1 d'exécution du budget de 2023, soit, si cette date est dépassée, 30 jours après la publication du règlement dans la Partie II de la Gazette du Canada. À ce jour, aucune date précise n'est annoncée pour cette publication, ce qui rend incertaine la date effective d'application du règlement.

Vol en Retard insiste sur le fait que ces changements réglementaires sont plus que nécessaires, et considère que les délais prolongés dans leur mise en place constituent un préjudice réel pour les voyageurs, qui attendent depuis trop longtemps une protection renforcée et clairement définie de leurs droits.