

**Mémoire présenté par  
Air Canada à l'Office des  
transports du Canada**

Le 10 août 2023



Air Canada se réjouit de pouvoir participer au processus de consultation de l'Office des transports du Canada (l'« **Office** ») sur les changements proposés au *Règlement sur la protection des passagers aériens* (le « **RPPA** ») lancé par l'Office le 11 juillet 2023, à la suite des modifications apportées à la *Loi sur les transports au Canada* (la « **Loi** ») par la *Loi n° 1 d'exécution du budget de 2023* (la « **LEB** »)<sup>1</sup>.

## **NOTRE ENGAGEMENT**

Air Canada s'engage à assurer la sécurité et le service à la clientèle tout au long du voyage de ses passagers. Nous sommes fiers de pouvoir transporter jusqu'à 150 000 passagers par jour, et parfois plus, et que la grande majorité d'entre eux arrivent à destination de façon satisfaisante, sans perturbations importantes. Lorsque malheureusement ce n'est pas le cas, nous nous efforçons de traiter nos clients avec attention et de les dédommager lorsque cela est requis par le RPPA voire sur une base volontaire dans certains cas. Nous procédons à des investissements pour améliorer notre performance opérationnelle et l'expérience de nos clients.

## **FONDEMENT DE NOTRE RÉACTION À LA RÉGLEMENTATION**

Nous préconisons des changements réglementaires fondés sur des données probantes, axés sur des politiques, qui soient justes et équilibrés<sup>2</sup>. Nous sommes d'accord avec l'orientation de bon nombre des propositions décrites dans le document de consultation et nous exprimons notre point de vue à cet égard :

- nous sommes d'accord avec l'objectif de disposer d'un régime simplifié et clair pour nous assurer que les passagers comprennent leurs droits et pour limiter les litiges et les débats autour de l'interprétation et de l'application du RPPA. Toutefois, nous craignons que les mesures d'évaluation proposées pour les exceptions en matière d'indemnisation ne suscitent la confusion et le débat;
- nous sommes d'accord avec de nombreuses circonstances incluses dans la liste actualisée des exceptions à l'indemnisation proposée par l'Office. Nous invitons ce dernier à envisager certains changements, en particulier lorsque les transporteurs seraient pénalisés pour des événements qu'ils ne contrôlent pas ou pour des décisions de sécurité qu'ils prennent dans des situations inattendues;
- nous convenons qu'il est juste d'exiger des transporteurs qu'ils expliquent pourquoi une perturbation n'est pas de leur ressort. Dans la plupart des cas, c'est simple. Dans les cas plus complexes impliquant des effets d'entraînement ou des causes multiples, la collecte et l'organisation des preuves sous-jacentes sont beaucoup plus complexes. Les délais ne peuvent pas être si courts qu'ils nous empêchent de défendre notre position;
- nous convenons que la chaîne d'effets d'entraînement après certaines perturbations pourrait être limitée de façon appropriée. Toutefois, le fait de fixer la limite à un vol subséquent pénalise indûment les sociétés aériennes, particulièrement dans le cas d'événements de grande envergure dont le rétablissement peut prendre plusieurs jours, malgré la mise en œuvre de tous les efforts raisonnables. Nous suggérons qu'une limite de deux jours permettrait d'atteindre la certitude réglementaire et le juste équilibre recherchés. Il ne s'agit pas d'un blanc-seing : les transporteurs devront toujours démontrer comment la perturbation initiale a causé les perturbations ultérieures.

---

<sup>1</sup>Nos commentaires sont formulés sans préjudice ou admission en ce qui concerne notre position quant à l'interprétation appropriée qui devrait être donnée au RPPA dans sa forme actuelle ou dans sa version modifiée.

<sup>2</sup>Voir la [directive du Cabinet sur la réglementation](#). L'Agence a dit au sujet du règlement sur la protection des passagers aériens anticipée lorsqu'il a été adopté pour la première fois qu'il devrait être robuste, juste et équilibré : [Résumé de l'étude d'impact de la réglementation](#).

### **PRINCIPES DE RÉGLEMENTATION FONDÉE SUR DES DONNÉES PROBANTES<sup>3</sup>**

Comme l'Office le sait, les retards importants et les annulations sont généralement peu fréquents, et ceux qui concernent des problèmes de sécurité ou des problèmes mécaniques le sont encore moins dans le contexte de nos opérations globales. Les annulations liées à la sécurité et les retards importants dus à des événements mécaniques inattendus constituent un pourcentage très faible de tous les vols programmés. Il y a beaucoup plus de vols codés « contrôlables », pour lesquels une indemnité est versée aux passagers.

Les changements proposés devraient reposer sur des faits et viser l'atteinte d'objectifs à long terme fondés sur un environnement d'exploitation normalisé, et non sur les circonstances d'exploitation sans précédent auxquelles l'industrie du transport aérien a dû faire face à l'issue de la pandémie.<sup>4</sup> En effet, à notre avis, la pandémie a teinté de façon démesurée le débat sur la question de savoir s'il y a lieu d'examiner le régime du RPPA. Par exemple, le processus de préconsultation pourrait à nouveau donner lieu à une série de commentaires affirmant que les transporteurs ont « abusé » de la catégorie de la sécurité pour réduire leur responsabilité. Ce n'est tout simplement pas le cas. La preuve confirme que les transporteurs ont appliqué le RPPA de bonne foi. En fait, l'Office lui-même en a une preuve directe, ayant mené une enquête indépendante sur des allégations de codage erroné de vols par des sociétés aériennes. Dans notre cas, l'Office a mené plusieurs enquêtes concernant l'évaluation de la contrôlabilité pour plus de 60 vols d'Air Canada. L'Office a convenu qu'Air Canada avait correctement codé les vols dans tous les cas sauf cinq. Comme preuve supplémentaire de notre interprétation impartiale du RPPA, l'enquête a révélé qu'une proportion similaire de vols avait été codée « contrôlable », conduisant à l'indemnisation des passagers, alors qu'en fait l'événement aurait dû être codé « incontrôlable ». Il n'y avait aucune preuve d'abus de la disposition sur la sécurité.

Réglementer sur la base des preuves, c'est aussi prendre en compte le contexte. Les sociétés aériennes et d'autres intervenants prennent au sérieux leur responsabilité d'assurer un transport aérien sûr et fiable aux Canadiens et de transporter des passagers à destination chaque jour dans des conditions réelles. À l'instar de nombreux autres secteurs essentiels de l'économie nationale du Canada, l'infrastructure du transport aérien regroupe des processus, des systèmes, des installations, des technologies, des réseaux, des actifs et des services. Même si notre système de transport aérien est robuste et que nous avons tiré des leçons de l'expérience de la pandémie et du fait que nous avons dû nous reconstruire depuis, des perturbations peuvent survenir dans chacune de ses composantes, exacerbées par des interdépendances complexes qui peuvent entraîner des effets en cascade. Les règlements devraient tenir compte des complexités et des conditions réelles du voyage aérien, et ne pas tenir les sociétés aériennes financièrement responsables d'événements qu'elles ne contrôlent pas.

---

<sup>3</sup>[Directive du Cabinet sur la réglementation.](#)

<sup>4</sup>Les effets durables de la pandémie continuent de se faire sentir jusqu'à un certain degré à mesure que l'économie mondiale redémarre. Cela a des répercussions sur la chaîne d'approvisionnement mondiale et, par ricochet, sur l'industrie du transport aérien dans le monde entier.

## **ÉLABORATION DE RÈGLES FONDÉES SUR DES POLITIQUES**

Les règlements doivent être justifiés par un raisonnement clair. Pourtant, il n'y a aucune raison de politique réparatrice précise pour rendre les transporteurs responsables de situations qu'ils ne contrôlent pas ou qu'ils ne peuvent raisonnablement éviter, ou en cas de raisons de sécurité dans des situations imprévues. En fait, comme il s'agit de cas où l'on ne peut s'attendre à rien de plus de leur part, rendre les transporteurs responsables n'aboutit pas à un meilleur système de transport ni, surtout, à une meilleure expérience des passagers. Laisser croire le contraire, c'est manquer de transparence et risquer de susciter des frustrations à l'égard de notre secteur, de l'Office et du gouvernement.

### **SOMMAIRE**

Nos commentaires se résument comme suit :

- La LEB n'exige pas que les exceptions à l'indemnisation ne s'appliquent que dans des « circonstances exceptionnelles ». L'Office ne devrait pas entraver son pouvoir discrétionnaire en l'interprétant de cette façon. Il devrait explorer toutes les solutions possibles en proposant des modifications réglementaires, conformément à une lecture appropriée de la LEB.
- Les transporteurs ne devraient pas être tenus responsables d'événements sur lesquels ils n'ont aucun contrôle ou face auxquels ils ont pris toutes les mesures raisonnables.
- Les décisions prises pour des raisons de sécurité dues à des situations inattendues devraient toujours être reconnues comme une exception à l'indemnisation, lorsque les transporteurs ont respecté leur programme de sécurité et d'entretien approuvé par Transports Canada.
- Il y a un large éventail d'événements et de raisons complexes qui peuvent entraîner une perturbation. Les transporteurs ne devraient pas être tenus de fournir une preuve documentaire à l'appui de leur position dans un délai de 30 jours.
- Les passagers doivent pouvoir continuer de choisir les options les mieux adaptées à leurs besoins en cas de modification de réservation.
- Étant donné que des tiers sont souvent impliqués dans la réservation des billets des passagers, les transporteurs ne devraient pas être tenus d'effectuer un remboursement dans un délai irréaliste.
- Il peut être impossible d'offrir des hôtels à tous les passagers lors d'événements de grande envergure, comme des orages violents, en raison de la disponibilité limitée des hôtels, et un montant maximal devrait être fixé à cette fin.
- Il est inapproprié et inutile d'exiger la publication de normes de traitement précises avant le moment où les passagers sont censés se trouver à l'aéroport.
- Les transporteurs ne peuvent pas fournir d'informations spécifiques sur l'indemnisation avant que l'heure d'arrivée du passager à sa destination finale ne soit connue.
- Limiter les effets d'entraînement à un seul vol après la perturbation est inapproprié et nuira injustement aux services de courte distance et aux services régionaux. Au lieu de cela, il convient de prévoir un délai de 48 heures à compter de l'heure de départ initiale, sauf dans les cas de perturbations généralisées affectant de vastes régions ou des flottes entières, pour lesquelles on ne peut raisonnablement s'attendre à un rétablissement dans un délai de 48 heures.
- L'obligation actuelle de confirmer par écrit leurs droits en cas de refus d'embarquement avant le départ n'offre aucun avantage aux passagers, compromet les procédures de départ à l'heure et a un impact négatif global sur les opérations.

## 1. IDENTIFICATION DES CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Nous notons que, contrairement à ce qui est sous-entendu dans le document de consultation et les documents connexes, l'expression « circonstances exceptionnelles » ne se trouve ni dans la Loi ni dans la LEB, et celles-ci n'indiquent pas non plus que les exceptions à l'indemnisation du RPPA doivent constituer des « circonstances exceptionnelles ». La Loi prévoit seulement que les exceptions doivent être précisées dans les règlements. Si le législateur avait voulu utiliser l'expression « circonstances exceptionnelles » dans la LEB, il aurait pu le faire comme il l'a fait dans d'autres lois fédérales canadiennes.

En interprétant les amendements découlant de la LEB, l'Office doit également prendre note que d'autres nouveaux articles font référence à des situations « indépendantes de la volonté du transporteur » et « attribuables au transporteur, mais nécessaires par souci de sécurité ».<sup>5</sup> Ces articles sont nécessairement pertinents quant au sens du terme « exceptions », car les dispositions de la LEB doivent être interprétées en harmonie les unes avec les autres.<sup>6</sup>

### **Exigence proposée :**

L'Office propose d'éliminer les catégories d'indemnisation pour les perturbations de vol qui existent actuellement dans le cadre du RPPA. Dorénavant, les passagers seront indemnisés pour toutes les perturbations de vol, à moins de circonstances exceptionnelles. L'Office envisage que, pour être considéré exceptionnel, l'événement ayant provoqué une perturbation doit :

- (1) être indépendant de la volonté de la société aérienne;
- (2) ne pas être inhérent à l'exercice normal des activités de la société aérienne;<sup>7</sup>
- (3) ne pas avoir pu être évité même si la société aérienne avait pris toutes les mesures raisonnables

(l'ensemble étant désigné sous le nom de « **critères potentiels** »).

### **Commentaire :**

Comme cela a été mentionné précédemment, la politique ou l'objectif sous-jacent de tout changement doit toujours être clairement énoncé. Il n'est pas clair quelles exceptions les critères potentiels sont censés prévoir étant donné la combinaison de trois conditions cumulatives produisant des résultats qui ne seraient pas indemnisés par les sociétés aériennes. Par exemple, il faut déduire des critères potentiels que les sociétés aériennes pourraient être tenues responsables relativement à des événements (n° 1) indépendants de leur contrôle, même si (n° 3) elles ont pris des mesures raisonnables pour les éviter. De plus, aucune explication n'a été fournie pour le deuxième segment des critères potentiels.

La seule motivation de la *condition d'inhérence* (n° 2) semble être son utilisation dans un arrêt européen<sup>8</sup> concernant le règlement CE n° 261/2004 qui a été largement commenté<sup>9</sup> et

<sup>5</sup>Articles 85.07 et 85.08 de la LEB

<sup>6</sup>En effet, le cadre d'élaboration des règles du RPPA, tel qu'il a été expliqué par l'Office lui-même en 2018 lorsqu'elles ont été adoptées pour la première fois, demeure qu'elles soient robustes, équitables et équilibrées. <https://otc-cta.gc.ca/fra/reglement-sur-protection-des-passagers-aeriens-resume-letude-dimpact-reglementation>

<sup>7</sup>Le libellé fait référence à la société aérienne plutôt qu'aux sociétés aériennes en général. L'intention n'est pas claire, ce qui accentue la possibilité d'interprétations divergentes. Ce qui peut être considéré comme inhérent à l'exercice normal des activités d'une société aérienne peut généralement varier d'une société à l'autre en fonction de facteurs tels que la situation géographique, la taille de la société et les normes du secteur.

<sup>8</sup>*Friederike Wallentin-Hermann c. Alitalia – Linee Aeree Italiane SpA*, 2008 Cour européenne de justice (ECJ), affaire C-549/7.

<sup>9</sup>Des décisions de justice en Europe ont élargi la liste des activités considérées comme inhérentes aux activités des sociétés aériennes, ce qui a conduit à des positions surprenantes. Par exemple, les faits suivants ont été considérés comme inhérents à l'exercice normal de l'activité d'une société aérienne et n'échappant pas à son contrôle : une pale de ventilateur de moteur fissurée qui, quelques semaines auparavant, avait été inspectée lors d'un contrôle d'entretien régulier; une erreur technique inattendue concernant un moteur d'avion malgré le respect d'un programme d'entretien approuvé (*Corina van der Lans c. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV*, 2015 Cour de justice de l'Union européenne (CJUE), affaire C-257/14). ECLI:EU:C:2015:618); aile d'avion

a donné lieu à des débats interprétatifs.<sup>10</sup> Les défis posés par l'interprétation de l'idée de « circonstances extraordinaires » après certaines décisions rendues en Europe ont mené à un manque de certitude judiciaire et à une volonté de réviser le règlement.<sup>11</sup> Par conséquent, au lieu de clarifier le RPPA, comme prévu, cette modification entraînera de la confusion et des désaccords, car les transporteurs et les passagers chercheront à déterminer ce qui est inhérent aux activités des sociétés aériennes et, surtout, l'impact de cette modification sur l'indemnisation en vertu du RPPA. Si l'Office cherche à tirer des leçons de l'expérience de l'UE, il devrait éviter de mettre en place des critères qui ont entraîné de la confusion, des débats et des litiges interminables dans ces pays.

Enfin, nous soutenons que le fardeau de prouver ou de réfuter les éléments de tout critère choisi doit être appliqué de façon raisonnable et en conformité avec les principes généraux. Par exemple, si la prise de mesures raisonnables devenait une condition, le prouver selon la prépondérance des probabilités n'exige pas la preuve qu'avec le recul il n'y avait aucune façon d'éviter une perturbation. Cela constituerait un fardeau de preuve inatteignable et aurait pour effet d'empêcher de se défendre contre toute demande d'indemnisation.

### **Recommandation :**

Nous recommandons de fonder les exceptions à l'indemnisation sur les notions de contrôle et de mesures raisonnables, et non de s'en référer à ce qui est inhérent aux activités des sociétés aériennes.

L'Office indique qu'une liste de circonstances exceptionnelles, ainsi qu'une liste de circonstances qui ne seraient pas considérées comme exceptionnelles, seraient ajoutées aux règlements. Nous commentons ci-dessous la liste fournie par l'Office, qui a été réorganisée par souci de commodité.

<p>Les <b>circonstances exceptions nelles</b> pourraient inclure <u>comprennent</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les risques <u>ou menaces</u> pour la sécurité <u>incompatibles avec la sécurité du vol</u>, comme une guerre, une situation d'instabilité politique, un acte illégal ou de sabotage et le terrorisme</li><li>• Des défaillances qui sont découvertes et qui compromettent l'exploitation sécuritaire de l'aéronef</li><li>• <u>Défauts de fabrication liés à la sécurité et identifiés par le constructeur de l'aéronef ou par une autorité compétente</u></li><li>• Des restrictions liées à la gestion du trafic aérien, <u>des instructions du contrôle du trafic aérien</u>, ainsi que la fermeture d'espaces aériens et d'aéroports</li><li>• Un NOTAM officiel</li><li>• Des Ordres ou des instructions d'un <u>fabricant d'aéronefs, de moteurs ou de pièces, ou d'un représentant d'un État, d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport</u></li><li>• <u>Panne de système ou d'infrastructure de la part de fournisseurs de services gouvernementaux ou essentiels, indispensables à l'exploitation d'un vol</u></li></ul>
--

endommagée par un ensemble d'escaliers d'embarquement mobiles (*Sandy Siewert et autres c. Condor Flugdienst GmbH*, 2014 CJUE, affaire C-394/14. ECLI:EU:C:2014:2377); éclatement d'un pneu qui s'est rompu en raison d'un atterrissage brutal dans une tempête de vent (George Petsikas, "Reconciling Airline Passenger Rights and Flight Safety: Will Canada Pick Up the Ball Dropped by the EU?" (2022), Institute of Air and Space Law; décès d'un pilote affecté à la conduite d'un vol peu avant le départ (*TAP Portugal c. flightright GmbH et Myflyright GmbH*, affaires conjointes de la CEJ 2023 C-156/22 à C-158/22. ECLI:EU:C:2023:393).

<sup>10</sup>Voir Jochem Croon et Jim Callaghan, "Punctuality or a Safe Flight: Which Should Have Priority?" (2018) 53:60 *Air and Space Law*; et Petsikas, ci-dessus.

<sup>11</sup> Vincent Correira, « La proposition de révision du règlement n° 261/2004 : entre clarifications textuelles et perfectionnement des droits des passagers aériens », *European Journal of Consumer Law* 2014/1, pages 8, 11, 12, 15, 16, 17 et 19.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des risques pour la santé ou des urgences médicales en route nécessitant la déviation d'un vol ou découvert peu avant le départ du vol et qui <del>rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef</del> nécessitent l'interruption du vol</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des conditions météorologiques ou <u>autres conditions atmosphériques</u> ou <del>une</del> catastrophes naturelles qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef</li> <li>• <u>Collision avec des animaux</u></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport pour lesquels la compagnie aérienne n'est pas responsable</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conflits de travail au sein de la compagnie aérienne ou d'un fournisseur de services essentiels, <del>comme l'entité gestionnaire de l'aéroport, les aéroports,</del> d'un fournisseur de services de navigation aérienne ou d'un prestataire de service d'assistance au sol</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Défaut(s) ou problème(s) technique(s), à condition que tous les critères suivants soient remplis :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>l'entretien a été effectué conformément au programme d'entretien approuvé, y compris/en tenant compte de la liste des équipements indispensables au vol (MEL) et de la liste d'écarts de configuration (LEC); et</u></li> <li>• <u>le défaut est lié à la navigabilité de l'aéronef, ne figure pas dans la MEL et doit être corrigé avant que le vol puisse avoir lieu ou plusieurs défauts figurent dans la MEL et/ou la LEC et, conformément au <i>Règlement de l'aviation canadien</i>, le pilote décide qu'il n'est pas sûr d'utiliser l'aéronef en raison de la combinaison de ces défauts.</u></li> </ul> </li> <li>• <u>Défaut ou problème découvert dans le cadre du système de gestion de la sécurité ou du programme d'assurance qualité du transporteur, d'un fournisseur ou d'un tiers concerné, qui nécessite une action immédiate pour garantir la sécurité des vols suivants;</u></li> <li>• <u>Tout retard, annulation ou refus d'embarquement directement attribuable à des retards ou annulations antérieurs qui se sont produits dans les 48 dernières heures et qui étaient eux-mêmes attribuables à des circonstances exceptionnelles, est considéré comme étant attribuable à des circonstances exceptionnelles si le transporteur a pris toutes les mesures raisonnables pour atténuer l'incidence du retard ou de l'annulation de vol antérieurs.</u></li> </ul>
<p><b>Les circonstances qui ne seraient pas considérées comme exceptionnelles :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'indisponibilité de l'équipage ou du personnel de cabine, <u>sauf pour des raisons hors du contrôle de la compagnie aérienne</u></li> <li>• Une pénurie de main d'œuvre ou le manque de personnel au sein de la compagnie aérienne</li> <li>• <del>Les problèmes techniques inhérents à l'exploitation normales d'une compagnie aérienne</del></li> <li>• <del>Toute situation dont la compagnie aérienne était au courant, ou dont elle aurait dû être au courant, au moment où elle a vendu le billet au passager</del></li> <li>• Toute action ou inaction de la compagnie aérienne ou d'un tiers avec qui la compagnie aérienne a une relation contractuelle, <u>sauf pour des raisons hors du contrôle de la compagnie aérienne</u></li> </ul>

L'aspect le plus troublant de la liste proposée concerne la sécurité. La sécurité est un principe fondamental de l'industrie du transport aérien, ce qui en fait le mode de transport le plus sécuritaire.<sup>12</sup> La délimitation actuelle de la « sécurité » dans les catégories de contrôlabilité figurant dans le RPPA actuel, et les obligations distinctes qui en découlent pour les transporteurs, reflètent cet engagement en faveur de la sécurité. Tout écart réel ou perçu par rapport à cette priorité va à l'encontre de la plus haute priorité du système des voyages aériens.

<sup>12</sup>Voir le rapport de l'IATA : [Flying Is by Far the Safest Form of Transport](#) (document en anglais seulement)

De plus, l'exclusion délibérée de défaillances mécaniques ou techniques (ou de préoccupations à leur égard) de la liste des exceptions proposées s'écarte de l'intention initiale juste et équilibrée du RPPA. Limiter les exceptions aux seuls problèmes mécaniques dus à des défauts de fabrication, tel que la version anglaise du document de consultation le suggère, présuppose que les sociétés aériennes maîtrisent le calendrier des problèmes mécaniques inattendus ou des problèmes qui surviennent malgré le respect d'un programme d'entretien approuvé. La grande majorité des problèmes ou des préoccupations mécaniques ne sont pas contrôlables et constituent des circonstances imprévisibles. Lorsqu'un problème survient, il doit être traité conformément au cadre établi par le *Règlement de l'aviation canadien*. Les transporteurs ne devraient donc pas être pénalisés pour avoir respecté les règles de sécurité obligatoires.<sup>13</sup>

Air Canada reconnaît que la perception du public en 2022 était que la disposition relative à la sécurité avait peut-être été surutilisée. En 2022, Air Canada a choisi de coder « attribuable au transporteur en matière de sécurité » de nombreuses perturbations qui, selon elle, étaient indépendantes de sa volonté afin de déclencher l'émission de normes de traitement à ses clients (p. ex., hôtels et repas). Nous avons agi de bonne foi afin d'atténuer les répercussions généralisées des perturbations sur nos clients, dont bon nombre ont été laissés en plan dans les aéroports pendant de longues périodes, souvent jusqu'au lendemain. Ces gestes de bonne volonté ont malheureusement été interprétés à tort comme une tentative d'éviter les paiements d'indemnisation. En dehors des événements hors de notre contrôle comme ceux liés à la pandémie, Air Canada considère que la non-disponibilité des équipages en soi est un événement contrôlable et elle indemnise entièrement ses clients en cas de perturbations.

Il n'y a aucune preuve que la disposition sur la sécurité est utilisée à outrance ou que les transporteurs contournent leurs obligations en vertu du RPPA. Le service de l'Office chargé de l'application de la législation a enquêté de manière approfondie sur cette question à plusieurs reprises et n'a trouvé aucune preuve en ce sens. Un changement réglementaire qui obligerait les transporteurs à verser des indemnités en raison d'imprévus mécaniques pour les années à venir en fonction des événements exceptionnels de 2022 ne serait pas fondé sur des données probantes ou des politiques.

Nous demandons instamment à l'Office de prévoir expressément qu'il n'y aura pas d'indemnisation à verser pour une perturbation résultant de décisions inattendues en matière de sécurité liées à des problèmes mécaniques. L'importance primordiale accordée à la sécurité doit être renforcée dans toutes les règles de notre industrie.<sup>14</sup>

## **2. RESPONSABILITÉS DES SOCIÉTÉS AÉRIENNES À L'ÉGARD DES DEMANDES D'INDEMNISATION**

### **Exigence proposée :**

Le RPPA préciserait que si une société aérienne refuse une demande d'indemnisation, elle doit fournir au passager une explication détaillée, y compris une preuve documentaire que les circonstances étaient exceptionnelles, et mentionner les conditions applicables au billet du passager, y compris les règles tarifaires.

### **Commentaire :**

Nous convenons que les passagers devraient avoir une explication de nos décisions. Nous déployons tous les efforts possibles pour nous en assurer même si, comme l'Office le sait, ces déterminations faites en temps réel doivent souvent être modifiées ou complétées à mesure

---

<sup>13</sup>*Règlement de l'aviation canadien*, norme 625, appendice G.

<sup>14</sup>L'Office doit être conscient que le pendule pourrait revenir vers la sécurité en Europe. Le président croate a proposé en 2020 de modifier le règlement EC261 afin d'exclure explicitement l'indemnisation lorsque l'annulation ou le retard sont causés par un manquement inattendu à la sécurité des vols et n'auraient pas pu être évités même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises ([clyde-co-aviation-newsletter-autumn-2021.pdf](#), p. 41 – document en anglais seulement).

que les événements évoluent. Cela est particulièrement évident dans les cas où il y a de multiples retards ou annulations attribuables à des causes communes.

Obliger les sociétés aériennes à fournir des renseignements détaillés, y compris des preuves documentaires, dans les 30 jours ne tient pas compte de la complexité de certaines perturbations. Cette exigence sera excessivement contraignante pour les transporteurs et n'offrira pas d'avantages proportionnellement équivalents aux passagers. Air Canada prend une décision en se fondant sur les meilleurs renseignements dont elle dispose à ce moment-là et la révisé de bonne foi lorsqu'une plainte est déposée. Comme l'a rapporté l'Office, 97 % des plaintes sont réglées avant le processus juridictionnel. Même lorsque l'Office réexamine nos décisions dans le cadre de son processus juridictionnel, notre décision initiale était exacte dans environ 80 % des cas.

Le délai de 30 jours actuellement imposé pour examiner les plaintes et y répondre est généralement gérable, mais il s'est avéré difficile à respecter lorsque les transporteurs sont confrontés à des événements majeurs entraînant des pics de plaintes. Cette difficulté a été réitérée à plusieurs reprises à l'Office par le biais de demandes de dérogation, de réponses à des actions de mise en œuvre et de documents de consultation antérieurs. Une exigence supplémentaire irréaliste prévoyant également des preuves documentaires définitives dans les 30 jours empêchera effectivement les transporteurs de répondre en temps opportun aux demandes dans les cas complexes.

#### **Recommandation :**

Cette proposition de modification doit être amendée. Les transporteurs doivent demeurer tenus de réexaminer leur décision initiale, mais ils ne doivent fournir des preuves supplémentaires que s'ils peuvent raisonnablement le faire, sans nuire à leur capacité d'ajouter des preuves supplémentaires ultérieurement.

### **3. MODIFICATION DE RÉSERVATION ET REMBOURSEMENTS**

#### **Exigence proposée :**

- (a) Réacheminer rapidement les passagers par le premier vol disponible de n'importe quelle société aérienne si le transporteur ne parvient pas à les réacheminer sur l'un de ses propres vols ou sur celui d'un transporteur partenaire dans un délai de 9 heures.
- (b) Le délai de remboursement sera également réduit par rapport au délai de 30 jours qui s'applique actuellement.

#### **Commentaire :**

##### (a) Modification de réservation

Cette exigence nuirait inévitablement aux passagers. En proposant un réacheminement rapide, l'Office part du principe que tous les passagers préfèrent arriver à destination le plus tôt possible, plutôt que d'attendre un vol direct ou de prendre un vol à la même heure le lendemain. Selon notre expérience, la prémisse de l'Office est mal fondée et les options de voyage ne devraient pas être imposées par défaut au passager. Le transporteur d'origine d'un passager peut être le seul à offrir un service direct ou peut opérer selon un horaire plus adapté à ses besoins.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>Les passagers ayant subi une perturbation de vol pourraient préférer rentrer chez eux ou à leur hôtel et revenir à pareille heure le lendemain plutôt que d'attendre des heures à l'aéroport un vol ayant lieu plus tard, peut-être tard dans la nuit, ou d'arriver à destination tard dans la nuit. Cela est particulièrement vrai pour les vols long-courriers, les vols partant et atterrissant dans des fuseaux horaires très différents. De nombreux passagers peuvent préférer pouvoir choisir leur horaire de vol, comme ceux qui ont besoin de l'assistance de prestataires de services pendant leur voyage, ceux qui voyagent avec des enfants en bas âge ou qui ont

L'expérience d'Air Canada avec l'exigence actuelle du RPPA concernant la réservation auprès de tout autre transporteur n'a pas été positive du point de vue du service à la clientèle. Dans plusieurs cas, cette procédure a fait perdre au transporteur initial et à l'agent de voyages la surveillance et le contrôle de l'itinéraire, et donc la possibilité d'aider le passager en cas de perturbation des services du nouveau transporteur. Cette situation est sous-optimale pour les passagers, qui pourraient vouloir s'en remettre à leur transporteur initial (avec qui ils peuvent avoir un statut de voyageur assidu) ou à leur agent de voyages pour les arrangements de voyage, lesquels pourraient devoir être rajustés en raison de la perturbation.

La nouvelle proposition de l'Office aggraverait la situation des passagers, qui perdraient la possibilité de prendre leurs propres décisions. Elle ne tient pas non plus compte des situations où un nouveau vol, tout en partant plus tôt qu'une solution de rechange proposée par le transporteur initial, arrive plus tard à destination. Cela se produirait si les correspondances étaient longues. Dans ce cas, le nouveau transporteur n'offrirait pas de normes de traitement au point de correspondance, alors que les normes de traitement seraient établies par le transporteur initial au point de départ initial, jusqu'à ce que la nouvelle heure de départ soit fixée. Les passagers seraient également désavantagés par une telle situation.

Air Canada a mis en place des systèmes qui lui permettent d'offrir les meilleures options possibles lorsqu'elle modifie la réservation de passagers en cas de situation défavorable. Cependant, la proposition de l'Office empêcherait d'offrir la meilleure solution de rechange possible aux passagers.

Air Canada n'a connaissance d'aucune preuve appuyant le changement proposé. Si l'Office peut recevoir des plaintes concernant les possibilités limitées de modification de réservation, celles-ci sont dues au fait que les vols de remplacement sont complets au moment de la modification de réservation, en particulier pendant les périodes de pointe. La proposition de l'Office n'ajoutera pas de places sur les vols. Elle ne fera qu'enlever le choix aux consommateurs.

### **Recommandation :**

L'obligation des transporteurs devrait être d'offrir des options de modification de réservation aux passagers, afin qu'ils puissent choisir le transporteur et l'horaire qui répondent le mieux à leurs besoins.

---

des horaires de sommeil préférentiels, les mineurs non accompagnés, etc. De même, l'organisation du transport par d'autres transporteurs via différents points de correspondance peut entraîner des problèmes de visa et des complexités pour le transit aux nouveaux points de correspondance. Lors de la modification de réservation de passagers auprès d'autres transporteurs avec lesquels Air Canada n'a pas d'accord, certains éléments cruciaux, tels que certains codes de demande de service spécial (SSR), ne sont pas utilisés de la même manière. Certains passagers peuvent avoir des besoins particuliers qui ne peuvent pas être satisfaits ou qui doivent être satisfaits différemment par un autre transporteur, ce qui peut influencer le choix du transporteur par le consommateur.

En outre, les bagages enregistrés ne peuvent pas être transférés d'un transporteur à l'autre en l'absence d'un accord de transfert, et les procédures d'enregistrement ne peuvent pas non plus être rationalisées. Les correspondances entre des transporteurs qui n'ont pas conclu d'accord pour travailler ensemble alourdissent et allongent l'itinéraire des passagers. Les frais de bagages doivent être payés une nouvelle fois auprès d'un nouveau transporteur avec lequel le transporteur précédent n'a pas d'accord. Pour les liaisons internationales, cela peut également signifier la sortie de la zone de transit, à condition que le passager soit en possession des documents d'entrée requis. En conséquence, les pratiques de modification de réservation doivent être subordonnées à l'accord et à la satisfaction de chaque passager concernant le transporteur et l'itinéraire de remplacement proposés. Les politiques en matière de bagages et autres ne peuvent généralement pas être rationalisées entre les transporteurs. La législation sur la concurrence prévoit des mesures de protection qui empêchent l'harmonisation des politiques en matière de service à la clientèle. En outre, tous les transporteurs n'ont pas le même niveau de sécurité ou les mêmes normes de service, et il existe un certain nombre de listes publiques qui fournissent aux consommateurs des informations pertinentes en matière de sécurité, afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées sur le transporteur qu'ils ont choisi. L'[audit de sécurité opérationnelle de l'IATA \(IOSA\)](#) (lien en anglais seulement) évalue les niveaux de sécurité des transporteurs au moyen d'un programme d'évaluation normalisé et reconnu au niveau international. De même, la [liste de sécurité aérienne de l'UE](#) contient une liste de transporteurs interdits et de transporteurs opérant sous certaines conditions. Le [programme universel d'évaluation de la supervision de la sécurité \(USOAP\) de l'OACI](#) (lien en anglais seulement) évalue et contrôle les capacités de supervision de la sécurité des États membres.

## (b) Remboursements

La proposition de l'Office de réduire encore le délai de réponse et de remboursement des passagers est très problématique compte tenu des réalités de la vente de billets d'avion, qui passe par différents canaux de distribution (ventes directes, agences de voyages, autres sociétés aériennes).

Selon les pratiques du secteur, les passagers sont généralement invités à s'adresser à leur source de réservation initiale, car le vendeur d'origine détient toutes les informations pertinentes pour traiter efficacement le remboursement, ce qui inclut les détails du paiement initial. Bien que le remboursement des billets vendus par l'intermédiaire des canaux de distribution directe d'un transporteur puisse généralement être traité rapidement, le délai de 30 jours peut être difficile à respecter lorsqu'une société aérienne n'est pas le vendeur initial du billet. Voici certaines des questions d'ordre pratique qui se posent :

- Les transporteurs ne sont pas nécessairement payés par les agences de voyages ou les sources de réservation tierces avant le départ. De nombreuses réservations sont traitées par la chambre de compensation de l'IATA et font l'objet d'un rapprochement mensuel. Les sociétés aériennes ne peuvent pas rembourser les sommes qu'elles ne détiennent pas actuellement.
- Selon la version actuelle du RPPA, le remboursement par la société aérienne est requis dans les 30 jours suivant la date à laquelle elle devient tenue de fournir le remboursement. Dans certains cas, la société aérienne peut ne pas avoir de contact direct avec le passager et le délai de 30 jours peut expirer si l'agence de voyages ne traite pas rapidement le remboursement ou ne contacte pas la société aérienne pour l'informer de la demande de remboursement.
- Dans de nombreux cas, un passager qui a initialement réservé par l'intermédiaire d'une agence de voyages doit contacter cette dernière pour le traitement du remboursement, car le transporteur ne peut pas le rembourser directement et le délai de 30 jours peut expirer par inadvertance à la suite de cet échange. Ce même scénario s'applique également aux billets achetés dans le cadre d'accords interlignes ou d'exploitation à code multiple, lorsque le transporteur exploitant n'est pas en mesure de procéder directement au remboursement et que le passager doit alors s'adresser au transporteur délivreur du billet.

Trente jours, c'est déjà court pour les nombreux échanges qui sont souvent nécessaires. Toute autre réduction de ce délai exacerbera les problèmes susmentionnés et rendra le délai de remboursement impossible à respecter, ce qui créera des attentes injustes pour les consommateurs.

### **Recommandation :**

Le délai de traitement des remboursements ne devrait pas être réduit davantage à la lumière des problèmes pratiques et de la complexité des ventes de billets d'avion. À l'inverse, le délai pourrait être raccourci pour le remboursement des billets réservés directement par les canaux de distribution directe d'un transporteur.

## **4. ASSISTANCE**

### **Exigence proposée :**

La proposition du RPPA imposerait aux sociétés aériennes de fournir une assistance aux passagers pour toutes les perturbations de vol consécutives à un retard de départ de plus de 2 heures, en toutes circonstances, sauf si les passagers sont informés du retard au moins 12 heures à l'avance.

## **Commentaire :**

Le RPPA ne tient pas compte des défis posés par les perturbations à grande échelle et est conçu principalement pour des événements isolés. Lors de perturbations importantes, telles que des intempéries, affectant l'ensemble du réseau de plusieurs sociétés aériennes, il peut s'avérer irréaliste et irréalisable de fournir des hôtels à tous les passagers concernés en raison d'une disponibilité limitée.<sup>16</sup> La difficulté de fournir une assistance aux passagers peut également être exacerbée par la taille et la localisation de certains aéroports, ainsi que par les services qui y sont disponibles (par exemple, les petits aéroports peuvent ne pas avoir de restaurants ouverts au-delà de certaines heures pour fournir des repas; les aéroports situés dans des zones plus éloignées peuvent avoir une offre limitée d'hôtels et d'autres types d'hébergement). L'expérience a également démontré que les prix des hôtels augmentent considérablement lors de tels événements. Afin de trouver un équilibre entre l'objectif politique de prise en charge des voyageurs et l'impact disproportionné d'une telle exigence sur les transporteurs lors d'événements sur lesquels ils n'ont aucun contrôle, les frais d'hôtel lors de tels événements devraient être plafonnés au prix moyen.

En outre, le choix d'un établissement hôtelier est souvent motivé par des préférences et des exigences personnelles. Certains passagers peuvent avoir besoin de services d'accessibilité particuliers. Certains établissements hôteliers exigent une carte de crédit pour l'enregistrement, que n'ont peut-être pas tous les passagers. Certains passagers peuvent envisager de séjourner dans des établissements d'hébergement qu'un transporteur n'accepterait pas de proposer compte tenu de ses propres normes de service (par exemple, certaines offres sur Airbnb ou booking.com).

Enfin, cette exigence fait essentiellement en sorte que le transporteur assume le rôle d'assureur de voyage puisqu'il assume des responsabilités illimitées envers les passagers, sans aucune contrainte temporelle ou monétaire quant à sa responsabilité.<sup>17</sup> Selon l'OACI, l'exigence la plus lourde sur le plan financier dans le règlement EC261 est l'obligation de prise en charge, en particulier le coût de l'hébergement à l'hôtel, comme le prévoit l'article 9.<sup>18</sup>

## **Recommandation :**

Les règlements devraient accepter qu'un transporteur puisse se conformer à l'obligation de fournir l'hébergement en hôtel en remboursant les frais d'hôtel raisonnables au lieu de fournir un hébergement particulier s'il a fait des efforts raisonnables pour assurer la disponibilité d'hébergements convenables par l'intermédiaire de ses fournisseurs de services hôteliers et qu'il n'a pas été en mesure de le faire. De plus, il est impératif de reconnaître que les frais d'hôtel devraient être limités à ce qui est raisonnable dans les circonstances, à moins qu'ils ne soient plafonnés aux tarifs moyens lorsque l'hôtel sert à la prise en charge des passagers, et d'établir une période d'hébergement maximale de trois nuitées pour les passagers, peu importe la nature de la perturbation.

---

<sup>16</sup>Une étude sur le niveau actuel de protection des droits des passagers aériens dans l'UE a mis en évidence une préoccupation concernant la prise en charge et l'assistance pendant la période de pointe des vacances. Plus précisément, les difficultés rencontrées par les transporteurs aériens pour trouver des chambres d'hôtel disponibles dans les destinations touristiques les plus prisées. Source : *Étude sur le niveau actuel de protection des droits des passagers aériens dans l'Union européenne*, rapport final n° MOVE/B5/2018-541, Steer, janvier 2020.

<sup>17</sup>L'affaire *McDonagh c. Ryanair* en est un exemple. Le demandeur a demandé une indemnité de 1 129,41 euros pour recouvrer les dépenses engagées en raison de l'annulation de son vol.

<sup>18</sup>Secrétariat de l'OACI, *Effectiveness of Consumer Protection Regulations*, Worldwide Air Transport Conference (ATCONF), Sixième réunion, point 2.3, Document d'information n° 1, ATConf/6-IP/1 (27 février 2013), <https://www.icao.int/Meetings/atconf6/Documents/WorkingPapers/ATCONF6.IP.001.pdf> (document en anglais seulement).

## **5. COMMUNICATIONS**

### **Exigence proposée :**

Les modifications proposées exigent que les sociétés aériennes améliorent la communication avec les passagers en cas de perturbation de vol en recueillant les modes de communication préférés des passagers à l'enregistrement, en fournissant des renseignements proactifs et en temps opportun sur les sites Web et les plateformes numériques des transporteurs et en informant les passagers de leurs droits propres.

### **Commentaire :**

Nous convenons que l'amélioration des communications avec nos clients est une priorité et nous effectuons des investissements à cette fin.

#### **(a) Collecte de renseignements à l'enregistrement**

Un transporteur ne peut recueillir des données sur les passagers que lorsqu'il complète la procédure d'enregistrement. Il n'existe aucun mécanisme permettant de recueillir les informations relatives aux passagers lorsque l'enregistrement est effectué par d'autres transporteurs sur un vol de correspondance précédent, à moins qu'ils ne recueillent eux-mêmes ces informations. Cette obligation ne devrait être imposée qu'aux transporteurs participant à l'enregistrement.

#### **(b) La notification des normes de traitement 12 heures à l'avance est déconseillée**

Les normes de traitement (les « Normes ») sont établies pour aider au confort des passagers pendant qu'ils attendent. Dans la plupart des cas, il n'y a pas de meilleur endroit pour le faire que chez eux. Il n'y a donc aucune raison de principe d'offrir ce qui est proposé. Le fait d'obliger les passagers à se rendre à l'aéroport pour bénéficier des Normes ne cadrerait pas avec l'objectif de la réglementation, augmenterait indûment les coûts pour les transporteurs et créerait des contraintes de ressources en imposant un fardeau indu à l'infrastructure aéroportuaire en raison de l'augmentation du nombre de passagers.

Si les nouvelles heures de départ et les raisons des perturbations doivent être communiquées dès que l'information est disponible, le droit aux normes de traitement ne doit être notifié qu'au plus tôt à l'heure à laquelle les transporteurs s'attendent à ce que les passagers soient à l'aéroport, c'est-à-dire, en général, deux à trois heures avant le départ prévu révisé pour les passagers en provenance du lieu en question, et uniquement pour les clients qui se sont enregistrés. Toutefois, les passagers dont le vol de correspondance a été retardé devraient avoir droit aux Normes pendant leur transit si celles-ci ont été prolongées en raison d'une perturbation.

L'expérience du règlement européen a montré que les notifications préalables ont conduit à une ludification des exigences en matière de protection des passagers, ces derniers réservant les vols perturbés en temps réel afin de bénéficier d'avantages, puis annulant leur voyage. La réglementation doit trouver un équilibre entre les objectifs de protection des passagers, mais ne doit pas devenir un instrument pour les réclamations frauduleuses.

De plus, Air Canada modifie sa politique pour permettre la délivrance automatisée de bons de repas et d'hôtel et éviter d'obliger ses clients à faire la queue dans les aéroports pour bénéficier des normes de traitement. Toutefois, la délivrance automatisée n'est appropriée que si le client s'est enregistré, d'autant plus que le taux moyen de passagers qui n'arrivent pas à temps pour leur vol ou qui manquent leur correspondance peut atteindre les 15 %. En conséquence, Air Canada recommande que les notifications de normes de traitement ne soient faites qu'aux passagers enregistrés.

(c) Il n'est pas possible d'envoyer une notification du droit à une indemnisation spécifique avant l'arrivée

L'octroi d'une indemnisation spécifique à l'avance ou au moment du départ suppose que l'on connaît la cause première d'un retard à l'arrivée à la destination finale. Comme l'Office l'a lui-même reconnu, « l'interruption d'un vol peut être complexe et évoluer au fil du temps ». <sup>19</sup> Annoncer une indemnisation sans connaître la raison exacte du retard pourrait entraîner la transmission de renseignements inexacts aux passagers. Cela pourrait se révéler un mauvais service pour les voyageurs, car ils pourraient recevoir des détails inexacts ou trompeurs.

**Recommandation :**

Bien qu'il soit approprié de fournir un avis des raisons des perturbations au moment du départ, le droit spécifique à une indemnité ne peut être clarifié à ce moment-là, au-delà des exigences générales du RPPA.

En outre, les normes de traitement doivent faire l'objet d'une notification au plus tard trois heures avant le départ pour les passagers enregistrés qui ne sont pas en correspondance.

En outre, les exigences doivent clairement indiquer que les transporteurs sont responsables de la collecte d'informations uniquement au cours d'un processus qu'ils contrôlent (par exemple, l'achat, l'enregistrement, etc.).

**6. RÉACTIONS EN CHAÎNE (EFFETS D'ENTRAÎNEMENT)**

**Exigence proposée :**

Les modifications proposées au RPPA interrompraient la chaîne de causalité et imposeraient des obligations d'indemnisation aux transporteurs, même pour un événement normalement exempté d'indemnisation, s'il s'agit d'une perturbation qui s'étend au-delà du vol suivant complété avec le même appareil ou le même équipage.

**Commentaire :**

Air Canada reconnaît l'avantage de la mise en place de lignes directrices sur les seuils de démarcation pour tenir compte des effets d'événements incontrôlables.

Cependant, le fait de limiter les répercussions à un seul vol ne tient pas compte des conséquences des événements perturbateurs et tiendrait injustement les transporteurs pour responsables de situations indépendantes de leur contrôle.

Quelle que soit la résilience intégrée à un horaire de vol, en raison des interconnexions du système, les événements perturbateurs comme les orages auront toujours des répercussions qui dépasseront la règle proposée d'un vol subséquent. Il est tout simplement irréaliste pour les sociétés aériennes de se doter d'un niveau de résilience qui leur permettra de se rétablir avant le prochain vol lorsqu'un événement imprévu et incontrôlable se répercute sur de nombreux vols en même temps ou sur l'ensemble des activités d'une plaque tournante.

Comme exemple précis de l'incidence des conditions météorologiques et de leurs répercussions, mentionnons l'expérience des transporteurs durant le week-end du 24 au 27 juin 2023, au cours duquel de violents orages sur la côte Est des États-Unis ont entraîné un certain nombre de problèmes opérationnels pour les transporteurs aériens.

Plus précisément, en raison des conditions météorologiques, au cours de ces quatre jours seulement :

---

<sup>19</sup>Décision d'enquête n° 122-C-A-2021

- Plus de 300 vols d’Air Canada et 25 000 passagers ont été touchés;
- Près de 2 600 agents de bord et 1 750 pilotes ont été déplacés ou ont vu leurs vols annulés;
- Plus de 1 900 bons d’hôtel ont été remis aux passagers, entre autres répercussions.

En outre, cette proposition pénaliserait l’exploitation des court-courriers, pour lesquels le nombre de vols effectués avec le même appareil est plus élevé que pour les vols de long-courriers. Cela entraînerait une augmentation des coûts de déplacement pour les marchés régionaux, qui sont principalement desservis par des vols court-courriers.

### **Recommandation :**

Air Canada recommande qu’il serait juste que les effets d’entraînement causant des retards d’avions ou d’équipages soient généralement limités à 48 heures après l’heure de départ initiale. Toutefois, cette disposition devrait clairement prévoir des exceptions dans les situations de perturbations généralisées touchant de grandes régions ou des flottes entières, pour lesquelles on ne peut raisonnablement s’attendre à une reprise dans les 48 heures. Il ne s’agit pas d’un blanc-seing, les transporteurs devant toujours démontrer comment la perturbation initiale a causé celles qui ont suivi.

## **7. CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE**

Certaines propositions de l’Office nécessiteront le développement d’outils informatiques et un temps de mise en œuvre important, notamment la communication de normes de traitement spécifiques, qui dépend du codage en temps réel; la communication de normes de traitement lorsque les passagers ne sont pas à l’aéroport; la collecte de coordonnées à l’enregistrement; la production de preuves documentaires lors de la réponse aux réclamations, etc. L’Office devrait envisager un délai de mise en œuvre approprié pour ce type d’exigences, qui ne devrait pas être inférieur à deux ans.

## **8. REFUS D’EMBARQUEMENT**

À l’heure actuelle, le RPPA exige que les transporteurs confirment par écrit avant le départ la compensation qu’un volontaire recevra pour avoir renoncé à son siège. Cette exigence s’est révélée peu pratique. Les agents à l’aéroport sont tenus de donner la priorité au départ du vol à l’heure, et la gestion d’un refus d’embarquement est déjà une situation exceptionnelle qui ajoute au temps nécessaire pour assurer un départ à l’heure.

Comme rien n’indique que la confirmation verbale des avantages n’est pas respectée, une telle exigence n’est pas nécessaire. Étant donné qu’elle produit des résultats contraires à l’objectif global du RPPA, nous recommandons d’ajouter les mots suivants après « avant le départ du vol » ci-dessous :

*Paragraphe 15(3) Le transporteur qui offre un avantage aux passagers afin que l’un d’eux accepte de laisser son siège conformément au paragraphe (1), fournit aux passagers qui acceptent l’offre une confirmation écrite de l’avantage avant le départ du vol ou dès que possible par la suite.*

Une telle exigence n’est pas courante dans l’industrie et n’a pas son équivalent dans les règlements sur les refus d’embarquement d’autres pays. Par exemple, l’article 15 du RPPA peut être comparé à la disposition similaire du règlement des États-Unis en ce qui concerne le refus d’embarquement volontaire et involontaire, traduit en note infrapaginale pour faciliter

la consultation. Comme on peut le constater, il n'existe aucune obligation correspondante de confirmer l'« avantage » avant le départ du vol.<sup>20</sup>

## 9. RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

Une approche juste et équilibrée du RPPA refléterait correctement le fait que de nombreuses perturbations résultent d'actions ou d'inactions de plus d'une partie prenante de l'écosystème. Un régime de droits des passagers offre la possibilité de stimuler les gains d'efficacité et les normes de rendement pour toutes les parties prenantes. En conséquence, les passagers ne sont pas « protégés » de manière appropriée par des « règlements sur la protection des passagers aériens » qui ne tiennent pas compte de l'écosystème de l'industrie.

Air Canada se reporte au rapport du Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA), produit en collaboration avec le cabinet d'avocats YZ Law, et recommande au gouvernement de réfléchir sérieusement à l'établissement d'un régime de droits des passagers qui reconnaît le rôle de toutes les parties prenantes dans l'écosystème.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>§ 250.2b Les transporteurs doivent demander des volontaires pour les refus d'embarquement [les caractères gras sont ajoutés]

- (a) En cas de survente d'un vol, **tout transporteur doit demander des bénévoles pour un refus d'embarquement** avant d'utiliser toute autre priorité d'embarquement. Un « volontaire » est une personne qui répond à l'appel de volontaires lancé par le transporteur et qui accepte volontiers l'offre de compensation du transporteur, quel qu'en soit le montant, en échange de l'abandon de la place réservée confirmée. Tout autre passager à qui l'embarquement a été refusé est considéré, pour l'application de la présente partie, comme ayant été refusé involontairement, même s'il accepte l'indemnité d'embarquement refusé.
- (b) Le **transporteur avise chaque passager à qui il a été demandé de se porter volontaire** en vue d'un refus d'embarquement, au plus tard au moment où il le lui demande, s'il risque de se voir refuser l'embarquement involontairement et, dans l'affirmative, **l'indemnité qu'il est tenu de verser si le passager se voit refuser l'embarquement involontairement**. Si un nombre insuffisant de volontaires se présente, le transporteur peut refuser l'embarquement à d'autres passagers conformément à ses règles de priorité d'embarquement.
- (c) Le transporteur qui offre du transport aérien gratuit ou à tarif réduit en guise de compensation aux volontaires doit divulguer toutes les restrictions importantes, y compris, sans s'y limiter, les frais administratifs, les restrictions d'achat ou de capacité anticipées et les dates d'interdiction applicables à l'offre avant que le passager ne décide de renoncer à la place réservée confirmée sur le vol en échange du transport gratuit ou à tarif réduit. **Si le transport aérien à tarif réduit ou gratuit est offert verbalement à d'éventuels volontaires, le transporteur fournit également verbalement une brève description des restrictions importantes sur ce transport au moment où l'offre est faite.**
- (d) Les transporteurs doivent proposer de manière proactive de verser une indemnisation à un passager qui se voit refuser volontairement ou involontairement l'embarquement sur un vol survendu, plutôt que d'attendre que le passager demande l'indemnisation.

<sup>21</sup>Amélioration des normes en matière de responsabilisation, de responsabilité partagée et de services dans l'écosystème du transport aérien au Canada, [https://aircouncil.ca/wp-content/uploads/2023/5/Shared-Accountability-Report\\_May-2023\\_Amended.pdf](https://aircouncil.ca/wp-content/uploads/2023/5/Shared-Accountability-Report_May-2023_Amended.pdf) (document en anglais seulement)