

Une raison d'être qui dépasse le transport

Fondée par les Inuit du Nunavik en 1978, Air inuit a été créée pour assurer la liaison aérienne entre les 14 villages côtiers du Nunavik, favoriser les échanges commerciaux et préserver la culture inuite. Pour ce grand territoire sans route, Air inuit sert d'ambulance, d'autobus et de camion de livraison.

Nous croyons qu'une exception au RPPA devrait s'appliquer aux transporteurs nordiques opérant au nord du 55^e parallèle ou dans les localités non reliées au réseau routier. Une de ces deux méthodes d'exclusion nous semble des critères permettant de discriminer les transporteurs opérant en conditions inhospitalières. Ce n'est pas le règlement en tant que tel qui nous paraît abusif, mais l'application mur à mur à l'ensemble des transporteurs canadiens indépendamment du territoire qu'ils desservent et de la mission qu'ils servent. **Le «one size fits all» n'a pas sa place dans l'industrie aérienne canadienne considérant les réalités nordiques qui sont fort différentes.**

Par la situation géographique dans laquelle Air Inuit vole, la météo et les changements climatiques (une réalité frappante) viennent affecter quotidiennement l'opération. Rares sont les journées qui se déroulent sans enjeux de météo, générant des impacts opérationnels. Les conditions de pistes sont difficiles à obtenir et le manque d'infrastructure de météo automatisée et un réel obstacle à l'offre d'un service stable. Les capacités d'hébergement et de restauration sont excessivement limitées, voire inexistantes dans plusieurs communautés. Il n'est pas rare qu'en cas de mauvaise météo ou de bris mécanique Air inuit loge ses passagers dans des endroits aussi inusités qu'une école, une église ou même chez des habitants du village. Advenant que les événements météo fassent dorénavant partie des circonstances où les transporteurs seront dans l'obligation de fournir un hôtel ou un hébergement comparable si le passager doit attendre au lendemain, les montants associés à une telle mesure seraient catastrophiques pour Air inuit.

Si l'obligation d'assumer les frais d'hébergement incombe aux transporteurs en cas de mauvaise météo, cette mesure serait extrêmement dispendieuse pour les transporteurs nordiques et pourrait mener à l'instabilité financière de ceux-ci. Ce manque de ressources financières aurait un impact sur les investissements en équipement, sur l'embauche de personnel, mais aussi sur les redevances qu'Air inuit distribue dans les communautés amputant ainsi la population du Nunavik de cette contribution.

De plus, en raison des infrastructures nordiques, nous opérons des avions spécialisés sur piste de gravier avec une petite capacité de sièges et des revenus moindres. Dans ce contexte, l'imposition de charges supplémentaires par l'OTC, aura un impact direct sur nos frais d'exploitation. Le prix des billets pour voyager dans le Nunavik est déjà élevé, il serait difficile de l'augmenter davantage.

Par ailleurs, de limiter l'effet « domino » à deux vols nous semble peu compte tenu qu'Air inuit doit se fier uniquement à sa flotte pour pallier à un événement météo ou mécanique sur son réseau. En effet, les appareils commerciaux disponibles ainsi que le personnel navigant ne sont pas nécessairement qualifiés pour atterrir sur des pistes de gravier et en conditions météorologiques extrêmes.

Ces quelques paragraphes résument les réalités des opérateurs nordiques et nous espérons que celles-ci seront prises en considération dans la nouvelle mouture du RPPA. Nous espérons que l'OTC prendra l'opportunité de cette refonte pour peaufiner le règlement et éviter que les transporteurs régionaux ne se voient imposer des règles pratiquement impossibles à appliquer.

Par ailleurs, voici nos commentaires aux modifications proposées dans le document de consultation.

Identifier les circonstances exceptionnelles

Les critères proposés pour identifier les circonstances comme étant exceptionnelles nous semblent raisonnables, bien que la qualification de « ne pas être inhérente » à l'exercice normal des activités de la compagnie aérienne soit trop vague.

Nous sommes en accord avec les exemples proposés comme circonstances exceptionnelles, mais aimerions ajouter les suivants :

- Délai en raison de l'avitaillement ou le dégivrage de l'appareil
- Annulation en raison de directives émises par la santé publique, comme dans le cas d'une pandémie.
- Annulation ou retard causé par l'utilisation de l'appareil pour une urgence médicale (MEDEVAC) ou une urgence de sécurité civile, par exemple mission de recherche et de sauvetage, des feux de forêt, etc.
- Perturbation de vols en lien avec des passagers turbulents.
- Interruption de système ou panne d'infrastructure de fournisseurs de services gouvernementaux ou essentiels, nécessaire à l'exploitation d'un vol. Par exemple une compagnie de télécommunications.

Par contre, les circonstances qui ne seraient pas considérées comme exceptionnelles nous semblent trop restrictives pour un opérateur du Nord. Voici nos commentaires :

- L'indisponibilité de l'équipage ou du personnel de cabine
 - La capacité d'hébergement en milieu nordique est limitée pour la population ainsi que pour les entreprises qui y travaillent. Il est donc pratiquement impossible d'envisager davantage d'équipages de réserve ou d'assurer une solution de rechange permanente à de l'absentéisme sporadique liée à de la maladie d'équipage lorsqu'en devoir au nord.
- Une pénurie de main-d'œuvre ou le manque de personnel au sein de la compagnie aérienne
 - Voir réponse précédente.
- Les problèmes techniques inhérents à l'exploitation normale d'une compagnie aérienne
 - L'acheminement de pièces en cas de bris mécanique est plus compliqué en raison de l'éloignement et de la complexité d'expédition. De plus, les conditions de froids extrêmes dans lesquels nous opérons rendent plus propices les défaillances techniques imprévisibles.
- 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
 - Nous avons de la difficulté à appliquer ceci à une situation concrète.
- Toute action ou inaction de la compagnie aérienne ou d'un tiers avec qui la compagnie aérienne a une relation contractuelle
 - Nous avons de la difficulté à appliquer ceci à une situation concrète.

Responsabilités des compagnies aériennes concernant les demandes d'indemnisation

Étant donné la nature de nos opérations, nous faisons face à beaucoup de retards attribuables à la météo et aux conditions de pistes créant ainsi des effets dominos sur nos vols multi segments. Il peut être difficile pour le passager de comprendre la chronologie des retards. Nous craignons que déplacer le fardeau de la preuve aux compagnies aériennes, retarde nos réponses. En tant que petit transporteur notre équipe est réduite. Ce changement, si adopté, doit être accompagné d'une aide financière aux petits transporteurs pour des ressources administratives additionnelles.

Réacheminement et remboursement

La période actuelle de 30 jours pour un remboursement nous semble raisonnable. Pour une petite compagnie aérienne, réduire cette période impliquerait des difficultés.

Dans notre situation, étant donné que nous sommes l'unique transporteur de certaines communautés, les options de réacheminement par un autre transporteur sont inexistantes.

Assistance

« Les compagnies aériennes offrent de l'assistance aux passagers à partir de 2 heures suivant l'heure de départ initialement prévue, sauf si les passagers ont été informés du retard au moins 12 heures avant l'heure de départ prévue » ;

- Perturbations météo fréquentes dans le nord, impossible de fournir nourriture et/ou hébergement à chaque retard de plus de 2 heures.
- Accessibilité à la nourriture et l'hébergement très limité dans les stations de notre réseau nordique, voire inaccessible dans plusieurs communautés.

« Lors d'une perturbation de vol, les compagnies aériennes informent les passagers de manière proactive et en temps opportun de l'assistance à laquelle ils ont droit et comment ils peuvent l'obtenir (remarque : comme indiqué dans le RPPA actuel, cette assistance peut dépendre de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport, etc.) » ;

- Défi, pas de réseau cellulaire et wifi (hors du contrôle du transporteur) très limité dans le nord pour l'envoi de notifications.
- Très grande proportion de réservations effectuées par des entités telles, les hôpitaux, les commissions scolaires, des employeurs variés. Le contact direct avec les passagers est parfois difficile.

« Lorsqu'une perturbation de vol est causée par des circonstances exceptionnelles, la compagnie aérienne est responsable de fournir de l'assistance aux passagers pour une certaine période de temps. »

- Il faudrait déterminer la période de temps.

Communication

« Les compagnies aériennes fournissent des renseignements sur les perturbations de vol de manière proactive et en temps opportun sur leur site Web et autres plateformes numériques et aux passagers en

utilisant le moyen de communication pour lequel ils ont indiqué une préférence. Ces renseignements devront également être communiqués sur place par des annonces faites sur support audio lorsque les passagers sont à la porte d'embarquement » ;

- Pour un petit transporteur nordique, la structure que ceci prendrait n'est pas réaliste. Nos systèmes actuels ne le permettent pas. Aucun réseau cellulaire et wifi limité (hors du contrôle du transporteur).

Réactions en chaîne (effet domino)

Limiter l'effet « domino » à deux vols nous semble peu compte tenu qu'Air inuit doit se fier uniquement à sa flotte pour pallier à un évènement météo ou mécanique sur son réseau. En effet, les appareils commerciaux disponibles ainsi que le personnel navigant ne sont pas nécessairement qualifiés pour atterrir sur des pistes de gravier et en conditions météorologiques extrêmes.

En conclusion, nous croyons que l'OTC doit réellement considérer les réalités nordiques dans cette nouvelle mouture du RPPA et prendre une approche réaliste en lien avec les opérations de transporteurs comme Air inuit. Le règlement proposé, dans sa forme actuelle du «one-size fits all », aura clairement des conséquences négatives sur le transport aérien régional nordique.