

Le 10 août 2023

Office des transports du Canada
60, rue Laval, unité 01
Gatineau (Québec) J8X 3G9

Objet : Position de la Chambre dans le cadre de la consultation sur les modifications proposées pour renforcer le Règlement sur la protection des passagers aériens

Madame, Monsieur,

Le secteur du transport aérien est essentiel au bon fonctionnement de la société canadienne et de son économie. C'est particulièrement le cas pour Montréal, deuxième pôle économique et seconde plaque tournante du transport aérien du pays. L'ensemble du dispositif, incluant l'aéroport, les transporteurs et tous les services connexes, est essentiel au développement et au maintien de la connectivité du Grand Montréal et des relations de notre base d'affaires. Par ailleurs, l'apport des transporteurs aériens, au premier chef ceux basés à Montréal, mais également les autres transporteurs internationaux qui utilisent YUL, est primordial pour le secteur du tourisme de la région métropolitaine et du reste du pays.

Dans ce contexte, nous suivons de près toute évolution pouvant affecter la fluidité des déplacements des gens d'affaires et la volonté des entreprises de bien desservir YUL, qu'il s'agisse de lois, de règlements, de la qualité de nos infrastructures aéroportuaires ou de leur financement. C'est donc avec grand intérêt que nous avons pris connaissance de la consultation organisée par l'Office des transports du Canada (OTC) sur les modifications proposées pour renforcer le Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA), donnant suite à l'adoption de la *Loi portant exécution de certaines dispositions du budget déposé au Parlement le 28 mars 2023*, qui incluait des modifications à la *Loi sur les transports au Canada*.

La réforme proposée au RPPA comporte plusieurs modifications que la Chambre considère comme souhaitables. Nous saluons notamment les exigences de communication avec les passagers. La Chambre appuie particulièrement l'objectif de s'assurer que les transporteurs fournissent de manière proactive et en temps opportun de l'information à propos des perturbations et des droits des passagers. Ce type de mesure aidera à rassurer les voyageurs lorsque les circonstances l'exigeront.

Nous sommes par ailleurs préoccupés par les trop longs délais dans le traitement des demandes d'indemnisation soumises par les voyageurs. Depuis l'entrée en vigueur du nouveau régime en 2019, nous avons observé l'émergence d'un arriéré très important en matière de traitement des demandes d'indemnisation des passagers aériens. Le temps d'attente de traitement d'un dossier atteint maintenant deux ans. D'aucuns estiment que c'est là le résultat des nombreuses perturbations durant et depuis la pandémie ainsi que du cadre réglementaire trop lourd. Nous surveillerons de près l'impact de l'entrée en vigueur du nouveau processus de traitement des demandes le 30 septembre prochain.

.....

Certaines modifications à reconsidérer

Cela dit, nous sommes inquiets de l'impact de certains éléments de la réforme proposée sur la desserte des transporteurs aériens au pays et sur les prix exigés. C'est pourquoi nous demandons des ajustements au cadre régissant les indemnités à verser aux voyageurs.

Soyons clairs, la Chambre appuie sans réserve la nécessité d'assujettir les transporteurs aériens à des obligations d'indemnités lorsqu'une perturbation est attribuable à des choix commerciaux et à des événements qui sont sous leur contrôle. Cependant, le régime ne devrait pas pénaliser les transporteurs pour des événements dont ils ne peuvent être tenus responsables.

Par exemple, un transporteur ne devrait pas être tenu responsable des retards causés par un manque de contrôleurs aériens chez Nav Canada. La proposition de tenir les transporteurs responsables des réactions en chaîne allant au-delà de deux vols ne tient pas compte des réalités opérationnelles de l'industrie. Selon le site de l'Office : « Certains effets dominos pourraient affecter seulement le prochain vol pour lequel le même aéronef et le même équipage devaient être utilisés, mais dans d'autres situations, ils affecteront également des vols subséquents ». Il est également dans l'intérêt des transporteurs de diminuer les retards causés par des perturbations aussi rapidement que possible afin de réduire les surcoûts et de limiter les désagréments pour leurs clients et leurs employés. Considérant cela, la Chambre estime que le cadre devrait mieux tenir compte des réalités opérationnelles des transporteurs en matière d'effet domino. L'inverse reviendrait à placer un fardeau indu sur les transporteurs, augmentant leurs coûts et, par conséquent, le prix exigé pour les voyageurs.

Nous prenons acte de l'adoption d'un régime type basé sur des circonstances exceptionnelles, à l'instar de ce qui existe ailleurs, notamment au Royaume-Uni. Le défi devient alors de bien définir ce qui constitue une circonstance exceptionnelle. Ainsi, on devrait veiller à ce que les problèmes de nature mécanique affectant la sécurité de l'aéronef soient inclus dans les circonstances exceptionnelles. Cette inclusion devrait évidemment respecter le principe de responsabilité de la compagnie aérienne (ex. si l'enjeu mécanique résulte d'un manquement de la part de la compagnie, celle-ci devrait indemniser les passagers). Cette approche contribuerait à garantir un niveau de sécurité élevé pour les voyageurs, tout en respectant le principe de responsabilité des transporteurs.

Créer un régime adapté au contexte canadien

Bien que le régime de protection des droits des passagers de l'Union européenne soit cité par de nombreuses personnes en tant qu'exemple, il est important de considérer les différences entre le marché européen et le marché canadien (ex. situation géographique, densité de population, modèles de financement des infrastructures, etc.). À cet égard, émuler une approche européenne en sélectionnant des éléments à la pièce risque de mettre en jeu la compétitivité du secteur du transport aérien au Canada, au détriment des usagers et de l'économie dans son ensemble. Cela pourrait également entraîner une augmentation des coûts et l'abandon de certaines liaisons.

La Chambre demande à l'Office de prendre en considération le contexte canadien et ses particularités avant de mettre en œuvre des mesures inspirées de pratiques à l'étranger, en mettant l'accent sur les impacts opérationnels et financiers prévus.

Bien estimer l'impact financier des mesures proposées

Enfin, nous demandons aux autorités de procéder à une analyse des impacts des nouvelles mesures sur le secteur du transport aérien. Cela pourrait mener à des améliorations utiles, par exemple faire varier le niveau des indemnités en fonction de certains critères (ex. durée de vol, distance, etc.). Une telle analyse faciliterait une prise de décision plus éclairée pour atteindre l'équilibre entre la protection des droits des passagers aériens et le maintien de la compétitivité des entreprises touchées.

En terminant, nous désirons rappeler que le milieu des affaires représente un segment important des passagers aériens au Canada. Le bon fonctionnement de l'ensemble du système et le développement de nouvelles liaisons sont des conditions essentielles à la croissance économique et à notre prospérité collective.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président et chef de la direction,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Michel Leblanc', with a long horizontal flourish extending to the right.

Michel Leblanc

c. c. L'honorable Pablo Rodriguez, ministre des Transports, gouvernement du Canada