

MÉMOIRE DU CPQ

Consultations fédérales sur
les modifications proposées
pour renforcer le *Règlement
sur la protection des
passagers aériens*

Août 2023



PROSPÉRER ENSEMBLE

cpq.qc.ca

Table des matières

Introduction	3
I. Commentaires	4
1) Identification des circonstances exceptionnelles	4
2) Responsabilités des compagnies aériennes concernant les demandes d'indemnisation	5
3) Réacheminement et remboursement	5
4) Assistance	6
5) Communication	6
6) Réactions en chaîne (effet domino)	6
7) Remboursements en cas de modification des avertissements aux voyageurs du gouvernement du Canada	7
Conclusion	8

Introduction

Le Conseil du patronat du Québec, organisation créée en 1969, est une confédération de près de 100 associations sectorielles et de plusieurs membres corporatifs qui représente les intérêts de plus de 70 000 employeurs, de toutes tailles et de toutes les régions du Québec, issus des secteurs privé et parapublic.

Les employeurs du Québec peuvent compter sur la participation active du CPQ partout où s'élaborent les politiques susceptibles de les affecter, tant au palier municipal, provincial que fédéral. Le CPQ intervient également sur de nombreuses tribunes pour faire entendre la voix des employeurs du Québec et faire reconnaître leur contribution à l'amélioration du niveau et de la qualité de vie des citoyens.

C'est dans ce contexte que le CPQ désire aujourd'hui présenter ses observations et recommandations dans le cadre des consultations lancées par l'Office des transports du Canada sur les modifications proposées pour renforcer le *Règlement sur la protection des passagers aériens*.

Le présent mémoire présente les commentaires du CPQ sur les modifications proposées quant à l'identification des circonstances exceptionnelles, aux responsabilités des compagnies aériennes concernant les demandes d'indemnisation, au réacheminement et remboursement, à l'assistance, à la communication, aux réactions en chaîne et aux remboursements en cas de modification des avertissements aux voyageurs du gouvernement du Canada. Il se concentre sur les impacts que ces modifications risquent d'avoir sur les transporteurs canadiens, ainsi que sur l'économie canadienne.

I. Commentaires

1) Identification des circonstances exceptionnelles

Tout d'abord, le CPQ est d'avis que les critères proposés pour déterminer si une circonstance est exceptionnelle ou non ne sont pas suffisamment clairs, d'autant plus qu'ils ne tiennent pas suffisamment compte de l'importance de la sécurité des opérations aériennes pour les compagnies aériennes et de la nature inattendue des problèmes mécaniques pouvant survenir avant un vol.

La sécurité est la priorité des compagnies aériennes, qui allouent d'importantes ressources pour garantir le respect d'une réglementation stricte en matière de sécurité et d'entretien. Cependant, certaines situations hors du contrôle des compagnies aériennes peuvent survenir avant un vol, comme une défaillance mécanique découverte lors de l'inspection avant le décollage.

Ces situations, qui obligent les compagnies aériennes à retarder ou annuler des vols par mesure de sécurité, ne sont tout simplement pas prévisibles. Ainsi, le règlement qui sera adopté devrait être clair à l'effet que les compagnies aériennes ne seront pas pénalisées en étant obligées d'indemniser les passagers pour des retards et annulations survenant dans des circonstances imprévues et que l'on ne peut leur imputer. En effet, ceci résulterait en une situation injuste ; pourquoi faire reposer le paiement des indemnités sur les transporteurs aériens dans des circonstances où ces derniers ne sont pas responsables du retard ou de l'annulation du vol?

Également, faire reposer l'indemnisation des passagers sur les compagnies aériennes dans des circonstances, par exemple, de défaillance mécanique découverte lors de l'inspection avant le décollage, circonstances non imputables aux compagnies aériennes, pourrait mettre de la pression indue sur les transporteurs pour que les vols décollent à l'heure prévue, et incidemment, avoir des effets pervers sur la sécurité du transport aérien. Il convient de se questionner à savoir si l'objectif du législateur serait réellement atteint avec l'introduction dans la réglementation de telles obligations pour les compagnies aériennes. À cette fin, les exemptions actuelles qui s'appliquent lorsqu'il y a découverte de défaillance mécanique que la compagnie aérienne ne pouvait prévoir ou prévenir par son entretien régulier de l'appareil, lorsqu'une décision de la compagnie aérienne repose sur son système de sécurité ou est prise pour des raisons de sécurité à la discrétion du pilote devraient être maintenues.

Par ailleurs, le fait de pénaliser les compagnies aériennes en les obligeant à indemniser les passagers pour des retards ou annulations de vols ne relevant pas de leurs faits et gestes augmentera certainement les coûts des billets d'avion offerts, affectant ainsi la compétitivité de nos transporteurs à l'échelle internationale, et en particulier à l'échelle nord-américaine, alors que de telles exigences de compensation n'existent pas aux États-Unis. Incidemment, cette mesure risque de dissuader les voyageurs de visiter les régions canadiennes éloignées uniquement desservies par certains transporteurs canadiens, ce qui peut nuire à l'économie canadienne.

Bref, les circonstances qui ne relèvent pas des compagnies aériennes et qui sont imprévisibles ne devraient pas être imputées aux compagnies aériennes, puisque cela est incompatible avec l'importance qui doit être accordée à la sécurité des passagers et risque de rendre les transporteurs canadiens non concurrentiels et de nuire à l'économie canadienne. Le CPQ est donc d'avis que la liste de circonstances exceptionnelles devrait se baser sur le principe voulant que les compagnies aériennes ne peuvent être pénalisées pour des raisons de sécurité imprévues et imprévisibles, ainsi que pour des raisons qui ne leur sont pas imputables.

2) Responsabilités des compagnies aériennes concernant les demandes d'indemnisation

Le fait de déplacer le fardeau de la preuve des passagers aux compagnies aériennes nécessiterait une augmentation significative des ressources humaines et financières requises par les compagnies aériennes pour traiter les réclamations.

En plus de risquer de détourner vers le traitement des réclamations des ressources qui auraient pu servir à améliorer le service offert aux passagers ou à rendre le transport aérien plus abordable, le fait de faire reposer le fardeau de preuve sur les compagnies aériennes risque d'entraîner une hausse du coût des billets d'avion offerts par les transporteurs canadiens.

3) Réacheminement et remboursement

Les amendements proposés concernant le réacheminement des vols semblent faire fi des réalités opérationnelles des compagnies aériennes. Il est fort possible que ces dernières n'aient pas nécessairement de partenaires ayant des horaires ou itinéraires semblables pour être en mesure de replacer efficacement et rapidement leurs passagers en cas de retard ou annulation de vol, ou encore qu'il n'y ait tout simplement pas d'autres

compagnies aériennes ayant des horaires ou itinéraires semblables, surtout en ce qui concerne les vols régionaux.

Enfin, le fait d'exiger des compagnies aériennes qu'elles fournissent une réservation confirmée sur un vol d'une autre compagnie aérienne au départ du même aéroport si elles n'ont pas pu réacheminer les passagers sur leur prochain vol disponible ou sur celui d'une compagnie aérienne partenaire dans les 9 heures risque d'entraîner une hausse des coûts des billets offerts par les compagnies aériennes qui, généralement, desservent les régions, ce qui risque d'impacter l'économie régionale canadienne.

4) Assistance

Il importe de garder à l'esprit que ce ne sont pas tous les aéroports qui offrent de la nourriture et des boissons, que dans certaines régions, il peut être difficile de trouver un hôtel ou hébergement comparable où loger des passagers à la dernière minute et que l'accès à des moyens de communication peut être limité dans certaines circonstances, par exemple en présence d'une panne de courant. Ainsi, le fait pour les transporteurs de devoir fournir de l'assistance, même si cette assistance ne peut ou ne peut que très difficilement être fournie en raison de circonstances ne relevant pas des transporteurs, risque d'augmenter, encore une fois, les coûts des billets offerts par les transporteurs canadiens, et donc, de rendre ces derniers non-concurrentiels.

5) Communication

Les moyens de communication privilégiés par les passagers doivent demeurer des moyens de communication avec lesquels les compagnies aériennes peuvent raisonnablement composer sans monopoliser d'importantes ressources, ce qui est d'autant plus problématique dans le contexte actuel de pénurie de main d'œuvre. Ainsi, les moyens de communication privilégiés devraient se limiter aux communications électroniques, par exemple aux courriels électroniques et aux messages textes.

Également, un certain délai à partir de la date d'entrée en vigueur de cette obligation devrait être accordé aux compagnies aériennes afin de leur permettre de mettre en place les systèmes appropriés.

6) Réactions en chaîne (effet domino)

Le fait de limiter l'exemption de verser une indemnité pour des circonstances exceptionnelles au vol directement touché par ces circonstances exceptionnelles et au

prochain vol prévu utilisant le même aéronef ou le même équipage que celui touché par ces circonstances exceptionnelles risque, une fois de plus, d'entraîner une hausse des coûts des billets d'avion offerts par les transporteurs canadiens, ce qui risque de rendre ces transporteurs non concurrentiels. De nombreux transporteurs utilisent le même aéronef ou le même équipage pour plusieurs vols dans une même journée, surtout dans le cas de vols internes au Canada, offerts par des transporteurs canadiens, en particulier des transporteurs régionaux.

7) Remboursements en cas de modification des avertissements aux voyageurs du gouvernement du Canada

Les compagnies aériennes ne devraient pas être responsables de rembourser les passagers lorsqu'ils annulent leur billet d'avion en raison d'un avertissement aux voyageurs du gouvernement du Canada, les compagnies aériennes n'ayant aucun contrôle sur ces avertissements du gouvernement, qu'ils ne peuvent par ailleurs pas prévoir. Il serait injuste de faire reposer les remboursements des billets sur les transporteurs aériens dans de telles circonstances qui ne relèvent pas d'eux. Cette mesure, en plus de créer une injustice pour les compagnies aériennes, qui ne devraient pas devenir les assureurs des passagers dans des circonstances ne leur étant pas imputables, risque d'augmenter considérablement les coûts des billets d'avion offerts par les transporteurs canadiens, ce qui, une fois de plus, risque de rendre ces transporteurs non concurrentiels et de nuire à l'économie canadienne.

Conclusion

Considérant ce qui précède, le CPQ demande à l'Office des transports du Canada de prendre en compte tous les impacts que peuvent avoir les modifications proposées au *Règlement sur la protection des passagers aériens* sur les transporteurs canadiens ainsi que sur l'économie canadienne avant d'adopter de telles mesures.

Par ailleurs, il n'est pas sans intérêt de souligner que l'expérience européenne démontre que les nouvelles obligations ajoutées à leur réglementation n'ont pas entraîné d'amélioration quant aux risques de perturbation, car de nombreuses situations peuvent tout simplement échapper au contrôle des transporteurs aériens.

En espérant que ces commentaires et recommandations vous seront utiles, nous vous remercions de l'attention que vous y porterez.



**Karl Blackburn, président et chef de la direction
Conseil du patronat du Québec**

1010, rue Sherbrooke Ouest, bureau 510
Montréal (Québec) H3A 2R7
Téléphone : 514-288-5161
Sans frais au Québec : 1-877-288-5161

Courriel : president@cpq.qc.ca

cpq.qc.ca



PROSPÉRER ENSEMBLE

cpq.qc.ca