

MÉMOIRE AU SUJET DES MODIFICATIONS PROPOSÉES POUR RENFORCER LE RÈGLEMENT SUR LA  
PROTECTION DES PASSAGERS AÉRIENS

---

Présenté par :  
**RÉCLAMATION VOL EN RETARD CANADA INC.**

Le  
10 août 2023  
À Montréal

## Résumé exécutif :

### Situation actuelle:

Les passagers aériens canadiens sont actuellement confrontés à un défi majeur en matière de protection de leurs droits. Bien que la Charte des voyageurs aériens prévoie des indemnisations pour les vols retardés, annulés ou surséservés, la mise en œuvre pratique de ces protections s'est révélée "difficile à appliquer."

### Inefficacité du règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA):

Entré en vigueur en 2019, le RPPA n'a pas montré une grande efficacité. Avec plus de 52 000 plaintes en attente, le traitement des dossiers est extrêmement lent, et le délai de résolution pourrait atteindre 18 mois ou plus.

### Changements à venir:

Des changements ont été annoncés pour entrer en vigueur en 2024, dans le but de simplifier le processus d'examen et de régler les plaintes en deux étapes en seulement deux mois. Toutefois, ces changements ne suscitent pas beaucoup d'espoir, car les compagnies aériennes peuvent encore trouver des moyens de se défilier.

### Interprétation flexible du règlement:

Les compagnies aériennes ont souvent rejeté les réclamations en invoquant des raisons de sécurité ou des circonstances indépendantes de leur volonté. Seuls un faible pourcentage des passagers ayant reçu un refus poursuivent leurs démarches auprès de l'OTC.

### Nouvelle rédaction et définition cruciale:

La future réglementation vise à indemniser les voyageurs pour toute perturbation de vol, sauf en cas de "circonstances exceptionnelles." La définition de ce terme sera cruciale et pourrait encore laisser une latitude importante aux compagnies aériennes.

### Points positifs et négatifs des changements proposés:

**Positif:** Chaque plainte entraînera une facture pour la compagnie aérienne, ce qui pourrait réduire les refus d'indemnisation.

**Négatif:** Aucune augmentation des indemnités prévues et une définition potentiellement vague des "circonstances exceptionnelles" pourraient toujours permettre aux compagnies aériennes de se soustraire à leurs responsabilités

### Conclusion:

La situation actuelle pour les passagers aériens canadiens est complexe et difficile, avec une législation qui semble inefficace et des compagnies aériennes qui trouvent des moyens de contourner leurs obligations. Les changements proposés pourraient améliorer la situation, mais le succès dépendra de la mise en œuvre et de la définition claire des termes du règlement. Les experts du domaine soulignent également la nécessité de trouver un équilibre entre la responsabilité des compagnies et la protection renforcée des passagers, tout en maintenant la transparence.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.lapresse.ca/affaires/chroniques/2023-07-15/nouvelle-charte-des-voyageurs/serons-nous-vraiment-mieux-protéges.php>

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| MÉMOIRE AU SUJET DES MODIFICATIONS PROPOSÉES POUR RENFORCER LE RÈGLEMENT SUR LA PROTECTION DES PASSAGERS AÉRIENS ..... | 1  |
| Résumé exécutif :.....   | 2  |
| Situation actuelle: .....  | 2  |
| Inefficacité du règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA):.....   | 2  |
| Changements à venir:.....  | 2  |
| Interprétation flexible du règlement:.....   | 2  |
| Nouvelle rédaction et définition cruciale:.....  | 2  |
| Points positifs et négatifs des changements proposés: .....  | 3  |
| Conclusion: .....  | 3  |
| PRÉSENTATION DE L’AUTEUR .....   | 5  |
| INTRODUCTION .....   | 6  |
| La situation actuelle des passagers canadiens .....  | 6  |
| Annulations et retards de vols: .....  | 6  |
| Problème de compensation: .....  | 7  |
| Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA): .....  | 7  |
| Consultations pour renforcer la protection: .....  | 7  |
| Efficacité du RPPA: .....  | 7  |
| Conclusion: .....  | 7  |
| EXPOSÉ GÉNÉRAL .....   | 8  |
| Identifier les circonstances exceptionnelles.....  | 8  |
| Que pensez-vous des critères proposés pour identifier les circonstances exceptionnelles? ...                           | 8  |
| Situations non-exceptionnelles : .....   | 8  |
| Comparaison avec le Règlement européen 261/2004 : .....  | 8  |
| Avantages et inconvénients pour les voyageurs :.....   | 9  |
| Y a-t-il des circonstances qui devraient être ajoutées ou retirées de l'une ou l'autre de ces listes? .....            | 9  |
| Recommandations de Modification ou de Clarification :.....   | 9  |
| Cas juridiques pertinents : .....  | 9  |
| Autres considérations :.....   | 9  |
| Les situations qui ne seraient pas considérées comme exceptionnelles pourraient inclure :.....                         | 10 |
| Des problèmes techniques ou des pannes de l'aéronef.....   | 10 |
| Les grèves du personnel ne devraient pas être considérées comme un événement exceptionnel: .....                       | 11 |
| Classifier les risques de sécurité comme circonstance exceptionnelle est trop large: .....                             | 12 |
| Inclure les problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport risque d'être redondant:.....                                | 12 |
| Autres recommandations : .....   | 12 |
| CONCLUSION :.....  | 13 |

## PRÉSENTATION DE L'AUTEUR

Créée en juillet 2016, **Vol en retard Canada** s'est rapidement affirmée comme la première entreprise canadienne dédiée à aider les voyageurs confrontés aux problèmes de retards, annulations de vol ou refus d'embarquement. La mission ? Obtenir une compensation équitable pour les clients, en gérant les démarches souvent longues et complexes qui accompagnent ces désagréments. Une mission qui résonne fort dans un monde où le temps et la confiance sont primordiaux.

Grâce à une expertise aiguisée dans le domaine aérien, à une intelligence d'affaires affûtée et à une équipe d'avocats spécialisés dans les droits des voyageurs, Vol en retard Canada pilote l'ensemble du processus de demande d'indemnisation pour redresser les torts subis par les passagers aériens. Enregistrée auprès du Barreau du Québec (numéro de dossier 24610-1803), cette société multidisciplinaire incarne la collaboration et l'innovation dans la pratique du droit.

À la barre, Jacob Charbonneau, co-fondateur et Président directeur général, un ancien employé d'un grand transporteur aérien canadien, dont la connaissance approfondie de l'industrie et la législation alimente la vision et l'éthique de l'entreprise. Depuis 2016, Vol en retard a aidé des centaines de milliers de voyageurs partout dans le monde à obtenir des millions en indemnisation. Nous avons soumis pour nos clients des milliers de dossiers devant l'OTC (Office des transports du Canada), témoignant de notre engagement sans faille à défendre les droits des passagers aériens et à assurer qu'ils reçoivent la compensation équitable qu'ils méritent.

La mission première de **Vol en retard Canada** s'articule autour de deux axes essentiels:

- Informer les consommateurs de leurs droits.
- Assister les voyageurs lésés pour obtenir des compensations de manière simple, rapide et sans risque.

**Jacob Charbonneau, AdmA, MBA**, incarne ces valeurs. Co-fondateur et Président directeur général de Vol en retard Canada et de Flight Claim Canada depuis 2016, il a également géré le centre de l'optimisation de la performance pour le plus important transporteur aérien canadien spécialisé dans les voyages vacances. Diplômé de l'Université de Sherbrooke avec une maîtrise exécutive en administration des affaires et membre de l'ordre des administrateurs agréés, il symbolise l'excellence et l'intégrité qui guide l'entreprise.

## INTRODUCTION

À la lumière de la récente mise en vigueur de la Loi d'exécution du budget 2023 (LEB) le 22 juin 2023, nous chez Vol en retard accueillons favorablement ces changements importants dans la législation canadienne concernant la protection des passagers aériens. La loi, qui vise à simplifier, clarifier et renforcer les droits des passagers aériens, représente une avancée significative dans la régulation du secteur aérien. Dans ce mémoire, vous trouverez les commentaires et les propositions de Vol en retard sur les meilleures pratiques et sur les impacts des changements proposés. Nous sommes prêts à collaborer avec toutes les parties prenantes pour naviguer dans ce nouveau paysage réglementaire, afin d'assurer que les droits des passagers soient respectés et mis en œuvre de manière efficace.

### La situation actuelle des passagers canadiens

L'aéroport Montréal-Trudeau a été classé comme le deuxième pire aéroport du monde en termes de retards par CNN en automne 2022. En 2023, la situation semble s'aggraver, avec des retards de vols augmentant de 50% à 80%. Plusieurs facteurs contribuent à ces retards, notamment une pénurie de personnel dans les aéroports et les lignes aériennes, de nouveaux fournisseurs de main-d'œuvre nécessitant une adaptation, et des problèmes tels que le contrôle du trafic aérien et les conditions météorologiques.

En somme, la situation pour les voyageurs aériens canadiens est complexe, marquée par des retards importants et des problèmes structurels qui rendent les déplacements difficiles et imprévisibles. La connaissance des droits et des recours disponibles peut aider les voyageurs à minimiser les désagréments en cas de retard.<sup>2</sup>

### Annulations et retards de vols:

Des annulations et des retards de vols sont de plus en plus fréquents au Canada en raison du manque de personnel au sein des compagnies aériennes. Cette situation provoque des pertes financières et des désagréments pour les voyageurs.

---

<sup>2</sup> <https://journalmetro.com/actualites/montreal/3131657/pourquoi-autant-de-vols-sont-ils-en-retard-cette-annee-a-laeroport-mtl-trudeau/>

Le secteur de l'aviation a été durement touché depuis la pandémie, entraînant des licenciements de masse au Canada. La pénurie de personnel, y compris les contrôleurs aériens et les membres d'équipage, est maintenant la principale raison évoquée pour l'annulation ou le retard des vols.

#### **Problème de compensation:**

Plusieurs passagers se plaignent de ne pas recevoir d'indemnités auxquelles ils ont droit en vertu du règlement fédéral lorsqu'un vol est annulé en raison du manque de personnel. Air Canada, par exemple, a été condamnée par l'Office des transports du Canada (OTC) pour ne pas avoir versé de compensation financière dans certains cas.

#### **Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA):**

Le RPPA stipule que les compagnies aériennes doivent prévoir des indemnités pouvant atteindre 1000\$ en cas de retard ou d'annulation. Cependant, les compagnies aériennes ne sont pas obligées de payer si un vol est annulé pour des raisons de sécurité. Certains, y compris les défenseurs des droits des voyageurs, affirment que le manque de personnel n'est pas une question de sécurité mais une décision d'affaires.

#### **Consultations pour renforcer la protection:**

L'OTC a lancé des consultations pour renforcer la protection des passagers aériens, y compris des indemnités en cas de vol retardé, annulé, ou sursé. La nouvelle réglementation devrait entrer en vigueur en 2024, et cherche à régler les plaintes en deux étapes et en deux mois.

#### **Efficacité du RPPA:**

Depuis son entrée en vigueur en 2019, le RPPA a été critiqué pour son manque d'efficacité. Plus de 52 000 dossiers de plaintes sont actuellement en attente, et le traitement prend beaucoup de temps. Les modifications proposées devraient simplifier le processus d'examen, mais la définition de ce qui constitue une « circonstance exceptionnelle » restera cruciale.

#### **Conclusion:**

La situation actuelle des passagers aériens canadiens est marquée par des retards et des annulations fréquents, une pénurie de personnel, et une insatisfaction quant à la compensation

et la protection des passagers. Les changements réglementaires prévus pourraient améliorer la situation, mais la définition précise des termes et l'application efficace restent essentielles.<sup>3</sup>

## **EXPOSÉ GÉNÉRAL**

### **Identifier les circonstances exceptionnelles**

#### **Que pensez-vous des critères proposés pour identifier les circonstances exceptionnelles?**

Les critères proposés pour identifier les "circonstances exceptionnelles" dans l'industrie du transport aérien sont essentiels pour équilibrer les droits des passagers avec les réalités opérationnelles des compagnies aériennes. Voici une analyse en tenant compte des différents aspects mentionnés :

#### **Situations non-exceptionnelles :**

Problèmes techniques ou pannes : En accord avec l'affaire Wallentin-Hermann c. Alitalia, ces problèmes, s'ils résultent d'un mauvais entretien ou d'une mauvaise gestion, ne devraient pas être considérés comme exceptionnels. Ils sont inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur.

Problèmes d'organisation et problèmes mineurs de météo : Ces éléments soulignent que les circonstances qui ne rendent pas le vol impossible mais simplement moins rentable ne doivent pas être considérées comme extraordinaires. Cela reflète la responsabilité du transporteur de gérer efficacement ses opérations.

#### **Comparaison avec le Règlement européen 261/2004 :**

Le RPPA s'aligne davantage sur le règlement européen en établissant des droits similaires pour les passagers. La précision accrue sur ce qui constitue une "circonstance extraordinaire" dans le règlement européen peut servir de modèle pour d'autres juridictions.

---

<sup>3</sup> <https://www.24heures.ca/2023/07/26/vols-annules-par-manque-de-personnel-air-canada-est-obligee-de-vous-dedommager-mais-ne-le-fait-pas>



Le droit au remboursement pour les risques nouveaux ou élevés pour les voyageurs est une distinction importante qui reflète une sensibilité aux réalités changeantes du voyage.

#### **Avantages et inconvénients pour les voyageurs :**

Avantages : Une plus grande clarté, plus de pouvoir et de flexibilité, et des choix entre une nouvelle réservation et un remboursement sont bénéfiques pour les voyageurs.

Inconvénients : La complexité potentielle de déterminer ce qui constitue une "circonstance exceptionnelle" et les défis de définir quand un risque est suffisamment "nouveau" ou "élevé" pour justifier un remboursement peuvent créer des obstacles.

#### **Y a-t-il des circonstances qui devraient être ajoutées ou retirées de l'une ou l'autre de ces listes? Recommandations de Modification ou de Clarification :**

La définition plus claire de "circonstance exceptionnelle" et la simplification du processus de réclamation sont essentielles pour faciliter le recours des passagers.

La communication proactive et en temps réel par les compagnies aériennes peut également améliorer la transparence et la confiance.

#### **Cas juridiques pertinents :**

Les décisions de la CJCE et de la CJUE sur les problèmes techniques et les grèves du personnel fournissent une orientation précieuse et insistent sur une interprétation stricte des "circonstances extraordinaires".

#### **Autres considérations :**

La largeur des risques pour la sécurité comme circonstance exceptionnelle peut nécessiter une clarification.

L'inclusion de problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport pourrait revenir aux problèmes actuels de catégorisation.

Les situations qui ne seraient pas considérées comme exceptionnelles pourraient inclure :

### **Des problèmes techniques ou des pannes de l'aéronef**

Qui sont dus à un mauvais entretien ou à une mauvaise gestion de l'entreprise Des problèmes d'organisation tels que le sous-effectif ou le manque de personnel qualifié Des problèmes mineurs de météo qui ne rendent pas le vol impossible mais simplement moins rentable.

Comparaison avec le Règlement européen 261/2004 : Le Règlement européen 261/2004, qui s'applique aux passagers aériens en Europe, établit des droits similaires pour les passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. Cependant, il existe des différences notables. Par exemple, le Règlement européen ne contient pas de catégories de perturbations de vol et donne le droit à une indemnité pour toutes les perturbations de vol, sauf en cas de "circonstances extraordinaires", ce qui est similaire aux "circonstances exceptionnelles" du nouveau RPPA. Cependant, le Règlement européen est plus précis sur ce qui constitue une "circonstance extraordinaire", y compris les problèmes météorologiques graves, les grèves ou les décisions de gestion du trafic aérien.

Les modifications proposées au RPPA s'alignent donc davantage sur le règlement européen, bien qu'il reste des différences. Par exemple, le règlement européen ne donne pas de droit au remboursement pour les passagers qui annulent leur billet en raison de nouveaux risques pour les voyageurs, tandis que le nouveau RPPA le ferait.

Avantages et inconvénients pour les voyageurs : Les modifications proposées au RPPA apportent plusieurs avantages potentiels pour les voyageurs, notamment une plus grande clarté sur ce à quoi ils ont droit en cas de perturbation de vol, la possibilité de choisir entre une nouvelle réservation et un remboursement pour toutes les perturbations de vol, et le droit à une indemnité pour toutes les perturbations de vol sauf en cas de circonstances exceptionnelles. Cela devrait donner aux passagers plus de pouvoir et de flexibilité lorsqu'ils sont touchés par une perturbation de vol.

Cependant, il existe aussi des inconvénients potentiels. Par exemple, l'élimination des catégories de perturbations de vol peut rendre le processus de réclamation d'indemnisation plus complexe, car il peut être difficile de déterminer ce qui constitue une "circonstance exceptionnelle". De plus, alors que le droit au remboursement pour les passagers qui annulent leur billet en raison de

nouveaux risques pour les voyageurs est une bonne idée en théorie, en pratique, il peut être difficile de déterminer quand un risque est suffisamment "nouveau" ou "élevé" pour justifier un remboursement.

Recommandations de modification ou de clarification : Pour améliorer davantage le RPPA, il pourrait être utile de :

Définir plus clairement ce qui constitue une "circonstance exceptionnelle", en fournissant une liste plus exhaustive et des exemples spécifiques. Préciser quand un risque est suffisamment "nouveau" ou "élevé" pour justifier un remboursement pour les passagers qui annulent leur billet. Cela pourrait impliquer la consultation de sources externes, comme les avis aux voyageurs du gouvernement. Créer un processus de réclamation d'indemnisation plus simple et plus transparent, pour faciliter le recours des passagers en cas de perturbation de vol. Exiger que les compagnies aériennes communiquent de manière proactive et en temps réel sur les perturbations de vol et les droits des passagers, par exemple par le biais de mises à jour par SMS ou email. Pour conclure, alors que les modifications proposées au RPPA sont un pas en avant pour la protection des passagers aériens au Canada, il reste encore du travail à faire pour garantir que les droits des passagers sont respectés et pour faciliter leur exercice.

Dans l'affaire C-549/07 Wallentin-Hermann c. Alitalia, la Cour de justice de la Communauté européenne (CJCE) a établi des critères clairs concernant les "circonstances extraordinaires" dans le contexte des problèmes techniques dans l'industrie du transport aérien. La CJCE a conclu que les problèmes techniques, à moins qu'ils ne soient pas inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien et échappent à son contrôle effectif, ne peuvent être considérés comme des "circonstances extraordinaires". La Cour a précisé que la fréquence des problèmes techniques et le respect des règles minimales d'entretien ne sont pas des éléments suffisants pour conclure à la présence de "circonstances extraordinaires".

#### **Les grèves du personnel ne devraient pas être considérées comme un événement exceptionnel:**

Dans les cas cités, la CJUE a analysé le concept de "circonstances extraordinaires" en relation avec une grève du personnel d'une compagnie aérienne. La Cour a statué que l'absence spontanée d'une part importante du personnel navigant (par exemple, une "grève sauvage") ne peut être qualifiée de "circonstance extraordinaire" selon la réglementation en vigueur. La CJUE a insisté sur une interprétation stricte de cette notion, soulignant que les différends avec le personnel sont

une partie normale de l'exploitation d'une compagnie aérienne. Par conséquent, une telle grève ne peut exonérer la compagnie aérienne de son devoir d'indemnisation. Ces jugements ont une signification majeure pour les parties prenantes de l'industrie aéronautique, y compris Vol en Retard, clarifiant les conditions d'exemption de l'indemnisation et influençant la manière dont les réclamations sont traitées.

#### **Classifier les risques de sécurité comme circonstance exceptionnelle est trop large:**

Qualifier les risques de sécurité comme une circonstance exceptionnelle est problématique en raison de sa portée étendue. Cette classification pourrait aboutir à des problèmes similaires rencontrés dans la version actuelle, en particulier dans les catégories plus larges, tels que "Attribuable au transporteur mais nécessaire par souci de sécurité."

#### **Inclure les problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport risque d'être redondant:**

L'inclusion de problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport, pour lesquels la compagnie aérienne n'est pas responsable, risque de créer une redondance. Cette classification pourrait être interprétée de la même manière que la catégorie existante de situations "non attribuables au transporteur."

Ces analyses contribuent à un débat plus large sur l'équilibre délicat entre les droits des passagers et les intérêts des compagnies aériennes. En s'appuyant sur des décisions judiciaires et en raffinant les définitions, l'industrie peut s'orienter vers une compréhension plus claire et plus équitable de ces questions complexes

#### **Autres recommandations :**

Éliminer les différences entre les grandes et petites compagnies aériennes est une nécessité, car le préjudice subi par le voyageur demeure identique, que ce soit en termes de perte de temps ou d'opportunité. Cela concerne des aspects tels que :

- L'indemnisation versée,
- Le réacheminement et le remboursement,
- L'assistance offerte.

Le régime mis en place doit répondre de manière équitable au préjudice subi par les voyageurs, sans distinction de la taille de la compagnie aérienne. En fin de compte, le vent du changement

doit souffler dans la même direction pour tous, car le préjudice est ressenti de la même manière, que l'on voyage avec une grande entreprise ou une petite ligne aérienne

## CONCLUSION :

Le paysage du transport aérien est marqué par une complexité législative et opérationnelle qui requiert une attention constante aux détails. Les récentes décisions juridiques, comme celles de l'union Européenne : la CJUE concernant les "circonstances extraordinaires" et **les grèves du personnel, ainsi que les problèmes techniques et mécaniques** : constituent une avancée significative dans la clarification des obligations d'indemnisation des transporteurs aériens. Ces décisions ont une incidence directe sur les voyageurs, les compagnies aériennes, et les entreprises concentrées sur les droits des voyageurs, telles que Vol en Retard.

La proposition d'enlever les différences entre grandes et petites lignes aériennes dans le traitement des indemnisations, réacheminements, remboursements et assistances offertes est un appel à l'uniformité et à l'équité. Cela souligne l'importance de reconnaître que le préjudice subi par les voyageurs est le même, indépendamment de la taille de la compagnie aérienne.

En mettant en avant l'idée que le régime en place doit répondre au préjudice subi par le voyageur, notamment en cas de perte de temps ou d'opportunité, le débat transcende les simples obligations légales pour englober une vision plus humaine et empathique des droits des passagers.

Pour Vol en retard et l'ensemble de l'industrie, ces discussions façonnent un chemin vers une industrie du transport aérien plus responsable et plus sensible aux besoins et droits des voyageurs. La convergence des aspects juridiques, opérationnels, et éthiques forme une trajectoire qui favorise la confiance, la transparence, et l'équité.

En résumé, la route vers une industrie du transport aérien plus juste et plus équitable est jalonnée de défis et de complexités. La navigation à travers ces défis nécessite une compréhension profonde des lois, une sensibilité aux besoins des voyageurs, et un engagement constant envers l'excellence et l'équité. Le chemin est long et sinueux, mais avec la bonne orientation et la détermination, il mène à une destination où les droits des voyageurs sont respectés et valorisés.