



**SOUSSION D’AIR TRANSAT À
L’OFFICE DES TRANSPORTS DU
CANADA**

Proposition de frais de plainte pour les voyages aériens

4 novembre 2024



4 novembre 2024

VIA WEBFORM

Madame France Pégeot
Présidente et cheffe de la direction
Office des transports du Canada
60, rue Laval, Unit 01
Gatineau (Québec) J8X 3G9

Objet: Proposition de frais de plainte pour les voyages aériens

Madame Pégeot,

Air Transat apprécie l'opportunité de fournir des commentaires en réponse à la proposition de l'Office des transports du Canada (OTC) d'imposer des frais de plainte pour les voyages aériens (les "Frais") pour le traitement des plaintes relatives aux voyages aériens. Tel que proposé, les frais de 790 \$ s'appliqueraient uniquement aux compagnies aériennes pour toutes les décisions rendues, rétroactivement et indépendamment du résultat.

Dès le départ, Air Transat réitère qu'elle partage l'objectif de l'OTC et du gouvernement du Canada d'améliorer l'expérience des passagers aériens de nos précieux clients au Canada. Air Transat accepte sa responsabilité pour les événements sous son contrôle et se concentre uniquement sur la satisfaction de nos clients.

Air Transat est une compagnie aérienne canadienne fiable et abordable, primée. Nous transportons 5 millions de passagers par an avec le plus faible niveau de plaintes de passagers pour les grandes compagnies aériennes au Canada, aux côtés de notre partenaire en coentreprise Porter Airlines, selon les données de l'OTC. Nous représentons moins de 2 % de l'inventaire des plaintes dans le retard de l'OTC, et sommes au final reconnus responsables pour environ 20 % des plaintes déposées contre Air Transat. Plutôt qu'un coût supplémentaire punitif de près d'un million de dollars par an pour Air Transat dans le cadre de cette nouvelle proposition de frais (aux volumes de plaintes actuels) en grande partie pour des événements pour lesquels nous avons pleinement respecté nos obligations, nous soumettons qu'une approche axée sur l'expérience-client devrait être privilégiée. Ces données ainsi que les propres données de l'OTC démontrent qu'il n'y a aucune indication que les compagnies aériennes refusent de compenser leurs clients. Au contraire, Air Transat réitère que nous acceptons la responsabilité des situations sous notre contrôle et que notre entreprise est construite autour de la satisfaction de nos précieux clients.

En lançant cette consultation, l'OTC a indiqué que les frais seraient temporaires alors que "l'OTC établit des régimes de recouvrement des coûts plus larges pour englober les coûts de toutes ses activités". Pour les raisons exposées ci-dessous, Air Transat recommande que l'OTC mette de côté sa proposition de frais temporaires, et se concentre sur la création d'un processus de plainte raisonnable, équilibré et rentable pour nos clients.

Nous soumettons que les frais tels que proposés sont très problématiques, offensent les principes juridiques fondamentaux et sont finalement anti consommateurs. Ces nouveaux frais interviennent dans le contexte d'une conversation nationale sur le coût des voyages aériens et le coût de la vie en général.

Comme l'a déclaré le Conseil national des compagnies aériennes du Canada (CNAC), "l'impact des frais, taxes et charges excessifs des tiers dans le système de transport aérien du Canada a rendu le coût des voyages aériens hors de portée pour de nombreux Canadiens et a placé le secteur de l'aviation canadien dans une situation de désavantage concurrentiel par rapport à d'autres juridictions."

Avec nos partenaires de l'industrie, nous ne pouvons identifier aucun autre organisme de recouvrement des coûts imposant des frais uniquement aux "défendeurs", indépendamment de l'issue du dossier. La plupart des régimes de résolution des différends imposent des frais de dépôt soit exclusivement aux demandeurs, soit aux deux parties. Les tribunaux et les tribunaux ont souvent le pouvoir discrétionnaire de renoncer aux frais administratifs pour certains plaignants et/ou d'attribuer les coûts à la partie perdante. Par exemple, les frais pour initier une réclamation allant jusqu'à 35 000 \$ devant la Cour des petites créances de l'Ontario sont de 108 \$ par réclamation. Comme tout organisme de règlement des différends de l'État, une solution pourrait résider dans un système où un consommateur pourrait accéder à un tel service de résolution des plaintes géré par l'État moyennant le paiement de frais ou d'un dépôt (limitant ainsi la croissance d'une industrie des réclamations et du volume des plaintes à celles ayant du mérite) qui seraient remboursés et la compagnie aérienne facturée des frais de recouvrement des coûts raisonnables dans tous les cas où la compagnie aérienne est reconnue avoir enfreint ses obligations légales.

Une caractéristique fondamentale du processus juridique au Canada est que la partie gagnante dans une procédure contestée n'est pas tenue financièrement responsable des coûts. Comme dans tout autre processus de règlement des différends, les compagnies aériennes ne devraient pas être tenues de payer des frais lorsqu'elles ne sont pas reconnues coupables. Les frais proposés prennent une tonalité potentiellement punitive en ce qu'ils peuvent être perçus comme sanctionnant les compagnies aériennes pour avoir défendu des plaintes qu'elles considèrent légitimement sans mérite, comme le démontrent les données pour Air Transat. La nature punitive est encore aggravée par le montant significatif des frais proposés et les augmentations futures marquées tant des volumes de plaintes que des coûts pour les traiter par l'OTC si cette proposition était adoptée.

L'OTC a conclu dans son analyse d'impact réglementaire initiale pour le Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) que le nouveau régime n'entraînerait aucune augmentation des coûts de conformité des transporteurs et a prédit les coûts prospectifs de l'Agence pour administrer le programme à 1,4 million de dollars par an. En lançant cette consultation quelques années plus tard, l'OTC note maintenant que les coûts annuels de 29 millions de dollars sont l'objet du régime de recouvrement des coûts. Dans la mesure où le régime de frais proposé annonce de fortes augmentations des volumes de plaintes et donc des coûts de l'OTC pour les administrer, les consommateurs canadiens pourraient finalement se retrouver avec un système de règlement des différends encore plus coûteux à financer via des coûts de voyage toujours plus élevés et non compétitifs au Canada.

Nous soumettons les commentaires supplémentaires suivants concernant les frais :

Montant des frais En lançant cette consultation, l'OTC déclare qu'il traitera 22 615 réclamations par an à un coût de plus de 29,7 millions de dollars, soit 1 316 \$ par réclamation. De plus, l'OTC a arbitrairement fixé le taux de contribution des compagnies aériennes à 60 % des coûts de l'OTC, soit 790 \$ par réclamation. Les frais proposés de 790 \$ sont nettement plus élevés que le tarif de base moyen d'un segment de vol au Canada, avant taxes et frais. Pour la plupart des plaintes traitées par l'OTC pour des retards ou des annulations, les frais seraient supérieurs au montant de la compensation à accorder. Ces frais pourraient devenir un centre de profit et, s'ils étaient payés unilatéralement et indépendamment du résultat, pourraient dissuader l'efficacité.

Arriéré de plaintes En cherchant à imposer des frais unilatéraux (et rétroactifs) aux transporteurs,

indépendamment du résultat, une proposition sans perte pour les plaignants potentiels, l'OTC encourage une augmentation des volumes de plaintes et donc de l'arriéré pour l'adjudication. Cela augmenterait également les coûts du système, ajoutant encore aux coûts des voyages aériens au Canada à un moment où les consommateurs sont confrontés à des coûts inabordables. En d'autres termes, nous sommes confrontés à une solution proposée qui pourrait très bien aggraver le problème pour nos clients.

Rétroactivité Contrairement aux principes d'équité procédurale, l'OTC propose que les compagnies aériennes paient les frais non seulement de manière prospective après toute entrée en vigueur, mais également sur les plaintes préexistantes dans son arriéré. Les compagnies aériennes ont constamment cherché des améliorations d'efficacité de l'OTC afin que les plaintes de nos clients puissent être traitées équitablement et en temps opportun. Conformément aux principes juridiques au Canada, les nouveaux frais doivent être prospectifs à partir de la date d'entrée en vigueur, en fonction de la date de réception de chaque plainte par l'OTC.

Frais unilatéraux sur les compagnies aériennes Les frais sont proposés comme un coût uniquement pour les compagnies aériennes, indépendamment du résultat, ce qui offense les notions d'équité et se distingue du fonctionnement de tout autre organisme de règlement des différends à notre connaissance. Nous devrions ajouter qu'aucun frais de recouvrement des coûts n'est proposé pour tout autre utilisateur du tribunal de l'OTC ou tout autre acteur de l'industrie de l'aviation dans l'écosystème de l'aviation canadienne.

Principes juridiques, procéduraux et d'équité Pour des raisons de concision, nous ne reproduisons pas ici les préoccupations fondamentales en matière de droit, de procédure et d'équité élaborées ailleurs dans le cadre de cette consultation dans la soumission du Conseil national des compagnies aériennes du Canada, qui devraient être fatales à l'imposition des frais, tels que proposés. Dans les circonstances, nous soumettons que l'imposition de tout frais similaire soit approuvée après une étude indépendante par les organismes gouvernementaux appropriés après une réflexion approfondie.

Nous sommes déterminés à continuer de travailler avec le gouvernement fédéral et l'OTC pour améliorer le système de transport aérien du Canada au bénéfice de nos clients.

Cordialement,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Bernard Bussières".

Bernard Bussières
Chef des affaires juridiques et des relations gouvernementales
Air Transat