

## **Position de Vol en Retard sur les frais proposé pour les transporteurs aériens**

### **Contexte**

Le 23 juin 2023, des amendements à la Loi sur les transports au Canada ont établi que les compagnies aériennes devront payer une redevance à l'Office des transports du Canada (OTC) pour recouvrer une partie des coûts liés au traitement des plaintes admissibles en matière de transport aérien. Cette mesure vise à assurer une meilleure responsabilité des compagnies aériennes dans le processus de traitement des plaintes des passagers et à rendre le système plus efficace et transparent.

### **Proposition de Redevance**

L'OTC a présenté une proposition visant à imposer une redevance de 790 \$ par plainte admissible fermée. La consultation publique sur cette proposition est ouverte du 18 septembre 2024 au 21 octobre 2024, avec une entrée en vigueur prévue à l'automne 2024. Les compagnies aériennes seront informées 30 jours avant l'application de ces nouvelles redevances.

### **Critères d'Admissibilité des Plaintes**

Les plaintes soumises à l'OTC doivent répondre à des critères précis, notamment concerner un incident de vol que l'OTC peut traiter (retard, annulation, etc.), et le passager doit avoir tenté de résoudre le problème directement avec la compagnie aérienne avant de déposer sa plainte auprès de l'OTC.

### **Position de Vol en Retard**

#### **Le Problème Actuel : Un Conflit d'Intérêt Inhérent**

Actuellement, le système canadien place les compagnies aériennes dans une position de **juge et partie**. Les transporteurs aériens reçoivent les demandes d'indemnisation des voyageurs et prennent la décision de payer ou de refuser la demande. Cette structure crée un conflit d'intérêt évident, car l'impartialité de l'analyse de la compagnie aérienne est compromise pour favoriser ses intérêts financiers. Cela pousse de nombreuses compagnies à refuser des demandes légitimes pour des raisons financières.

#### **Mauvaises Pratiques et Absence de Conséquences**

Le système actuel favorise également des **mauvaises pratiques** de la part des compagnies aériennes. Comme il n'y a **aucune conséquence** immédiate pour avoir rejeté à tort une demande d'indemnisation, elles peuvent se permettre de refuser des réclamations légitimes. L'absence de conséquences immédiates permet aussi aux

compagnies aériennes de prolonger inutilement et arbitrairement les délais de traitement de réclamations, positives ou négatives, et force les passagers à saisir les services de l'OTC, qui est déjà surchargée de dossiers. De plus, 50 % **des passagers** qui portent plainte auprès de l'OTC obtiennent gain de cause, ce qui montre qu'une grande partie des passagers ont d'abord reçu une réponse incorrecte de la part des transporteurs. De plus, très peu de passagers poursuivent leur démarche après un refus initial, notamment à cause des longs délais (18 à 24 mois) pour obtenir une décision de l'OTC. Dans le pire des cas, la compagnie aérienne n'aura à payer que le même montant, mais deux ans plus tard, sans pénalités supplémentaires.

### **Surcharge du Système et Allongement des Délais**

Ce système, en l'absence de conséquences pour les refus injustifiés, contribue à une **multitude de plaintes** qui viennent engorger l'OTC. Cela allonge considérablement les délais de traitement des réclamations et de remboursement des passagers. Ainsi, les voyageurs sont laissés sans recours rapide, et les compagnies aériennes bénéficient indirectement de ces délais, tout en évitant des conséquences immédiates.

### **Déroptions Abusives**

Un autre point de préoccupation dans la réglementation actuelle est que les compagnies aériennes peuvent souvent invoquer des **situations hors de leur contrôle** (comme les conditions météorologiques, les problèmes techniques imprévus, etc.) pour éviter de payer des indemnités. De plus, l'absence de punitions additionnelles, envers les compagnies aériennes, leur permette également d'usurper les passagers en fournissant une réponse négative à une réclamation, sans preuves justificatives. Par ailleurs, les compagnies aériennes se dérogent de leur responsabilité d'indemnisation, en offrant des moyens de règlement alternatifs, tels les eCoupon ou crédits de voyage, au lieu des compensations monétaires prévues explicitement dans les lois applicables. Ces exceptions sont parfois abusivement utilisées pour réduire les paiements d'indemnisation monétairement.

### **Avantages d'une Redevance sur les Plaintes**

L'imposition d'une redevance de 790 \$ par plainte fermée présente plusieurs avantages :

1. **Responsabilisation accrue des compagnies aériennes** : En rendant les transporteurs responsables d'une partie des coûts liés aux plaintes, cette mesure incite les compagnies à mieux gérer les incidents et à répondre de

manière plus équitable et proactive aux demandes d'indemnisation. Cela pourrait réduire le nombre de refus injustifiés.

2. **Réduction du nombre de plaintes** : Si les compagnies aériennes savent qu'elles devront payer une redevance chaque fois qu'une plainte est déposée et fermée, elles pourraient être plus enclines à **résoudre les différends en amont**, plutôt que d'encourir ces frais.
3. **Accélération des indemnisations** : Avec un système qui responsabilise davantage les compagnies aériennes, on peut espérer une réduction des délais de traitement des plaintes et une amélioration du temps de réponse aux passagers.
4. **Amélioration de la transparence** : La publication annuelle des montants collectés grâce à ces redevances permettra au public et aux passagers d'avoir une meilleure visibilité sur le fonctionnement de l'OTC et sur l'efficacité du système de traitement des plaintes.
5. **Promotion de l'accès à la justice** : L'implémentation d'une redevance incitera les passagers à se battre pour leurs droits et à promouvoir l'accès à la justice, créant une image positive envers l'OTC.

### **Recommandations de Vol en Retard**

1. **Renforcer la responsabilisation des transporteurs** : Les compagnies aériennes doivent être tenues de répondre plus efficacement aux réclamations, sans se cacher derrière des exceptions abusives. Cela renforcerait la confiance des passagers dans le système et réduirait la charge sur l'OTC.
2. **Réduire les délais de traitement** : Il est essentiel que l'OTC améliore ses délais de traitement, notamment en allouant une partie des revenus de ces redevances à l'embauche de personnel supplémentaire ou à l'amélioration des processus.
3. **Amélioration du processus de règlement** : Un changement au processus de règlement, au niveau des délais pour émettre un avis d'ouverture, pour accélérer l'analyse de l'admissibilité d'une plainte OTC, rendant le paiement de la redevance plus rapidement.

4. **Éducation des voyageurs** : Les passagers doivent être mieux informés de leurs droits et des moyens de recours pour éviter que les compagnies aériennes n'abusent de leur position.

### **Conclusion**

Vol en Retard soutient l'initiative de l'OTC visant à responsabiliser les compagnies aériennes en imposant une redevance pour les plaintes admissibles. Cette mesure devrait aider à réduire les mauvaises pratiques des transporteurs, encourager un règlement plus rapide des réclamations, et améliorer la transparence du système. Toutefois, nous recommandons une mise en œuvre réfléchie qui inclut des protections pour les passagers et une amélioration des délais de traitement, afin que ce système devienne plus équitable pour tous.