

Table des matières

Introduction.....	3
Survol.....	3
Le RPPA (2019).....	3
Changements à la <i>Loi sur les transports au Canada</i> (2023).....	5
Modifications réglementaires proposées	6
1. Identifier les circonstances exceptionnelles.....	6
2. Responsabilités des compagnies aériennes concernant les demandes d'indemnisation	9
3. Réacheminement et remboursement	10
4. Assistance.....	12
5. Communication	14
6. Réactions en chaîne (effet domino)	15
7. Remboursements en cas de modification des avertissements aux voyageurs du gouvernement du Canada.....	16
Vos commentaires et comment les soumettre.....	17
Comment l'OTC utilisera vos commentaires	17
Annexe A : Réacheminement et remboursements dans le RPPA 2019	18
Situations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité	18
Situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne.....	19

Ce document ainsi que d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : www.otc-cta.gc.ca.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada,
représentée par l'Office des transports du Canada, 2023

No de catalogue TT4-87/2023F-PDF

ISBN 978-0-660-49338-1

Disponible sur divers supports

English version available

Introduction

Le 22 juin 2023, la *Loi d'exécution du budget 2023* (LEB) a reçu la sanction royale et est entrée en vigueur. Elle modifie la *Loi sur les transports au Canada* pour simplifier, clarifier et renforcer le régime canadien de protection des passagers aériens. Elle oblige les compagnies aériennes à verser aux passagers une indemnité pour les inconvénients subis en cas de perturbation de vol, sauf en cas de circonstances exceptionnelles. Elle impose également aux compagnies aériennes l'obligation de prouver qu'une situation constitue une circonstance exceptionnelle.

L'objectif de ce document est de consulter les Canadiens sur les changements au *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) que propose cette loi. Il comprend également des propositions réglementaires pour résoudre les problèmes liés à la mise en œuvre qui ont été soulevés depuis l'entrée en vigueur du RPPA, en 2019.

Survol

Le RPPA (2019)

Le RPPA est entré en vigueur en 2019 avec comme objectif d'établir des droits clairs et consistants pour les passagers aériens en imposant des exigences minimales aux compagnies aériennes concernant les éléments suivants :

- Les perturbations de vol, y compris les retards, les annulations, et les refus d'embarquement;
- L'indemnisation pour les passagers touchés par des perturbations de vol;
- Les normes de traitement (« assistance ») pour les passagers touchés par des perturbations de vol (par exemple, la nourriture et l'hébergement);
- Les bagages perdus ou endommagés;
- Les retards sur l'aire de trafic;
- La clarté des communications et la publicité;
- L'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans près d'un parent ou d'un tuteur;
- Le transport d'instruments de musique.

Ces exigences s'appliquent à tous les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance. Dans certains cas, elles s'appliquent différemment aux petites compagnies aériennes pour tenir compte de leurs conditions

d'exploitation particulières. Par exemple, les petites compagnies aériennes ont plus de temps pour réacheminer les passagers touchés par des perturbations de vol, et doivent verser des indemnités moins élevées pour les inconvénients subis.

Les obligations d'une compagnie aérienne en cas de perturbation de vol dépendent du degré de contrôle qu'elle exerce sur la situation, qui peut entrer dans l'une des trois catégories suivantes :

- les situations attribuables à la compagnie aérienne;
- les situations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité;
- les situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne.

Il a été noté, dans le cadre de la mise en œuvre du règlement et du traitement des plaintes des passagers aériens, que les trois catégories de perturbations de vol ne sont pas claires, particulièrement celles « nécessaires par souci de sécurité » et « indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne ». Ce manque de clarté laisse une grande place à différentes interprétations, de sorte que les passagers ne disposent souvent pas des informations nécessaires pour déterminer s'ils ont droit à une indemnité. Pour ces mêmes raisons, le RPPA est difficile à appliquer.

En 2022, les exigences en matière de remboursement ont été ajustées pour remédier à une lacune révélée par la pandémie de COVID-19 : les compagnies aériennes n'étaient pas tenues de rembourser les passagers en cas d'annulations de vol ou de retards importants empêchant les passagers d'effectuer l'itinéraire prévu en un temps raisonnable, si la perturbation était causée par une situation indépendante de la volonté de la compagnie aérienne. Maintenant, après 48 heures, les compagnies aériennes doivent permettre à chaque passager qui est affecté par une annulation ou un retard de vol de choisir entre un remboursement ou une nouvelle réservation.

D'autres problèmes ont été soulevés, notamment en ce qui concerne les protections en cas de réacheminement ou de remboursement, ainsi que les exigences en matière de communication. Cela inclut des cas de passagers bloqués pendant des jours dans d'autres pays et ne recevant pas de renseignements sur l'assistance et les protections auxquelles ils ont droit en temps opportun et de manière proactive.

Changements à la *Loi sur les transports au Canada* (2023)

Le 22 juin 2023, la *Loi sur les transports au Canada* a été modifiée pour clarifier, simplifier et renforcer le régime canadien de protection des passagers aériens. Ces amendements éliminent les trois catégories de perturbations de vol et obligent les compagnies aériennes à indemniser les passagers pour les inconvénients subis en cas de perturbation de vol, sauf dans des circonstances exceptionnelles. Ils imposent également aux compagnies aériennes l'obligation de prouver qu'une situation constitue une circonstance exceptionnelle.

L'OTC doit modifier le RPPA afin d'identifier ces circonstances exceptionnelles.

L'OTC propose également de modifier d'autres dispositions du RPPA, y compris les exigences en matière de normes de traitement (« l'assistance ») et de communication. Dans l'ensemble, les modifications proposées obligeront les compagnies aériennes à :

- fournir aux passagers une indemnité :
 - lors de perturbations de vol faisant que le passager arrive à sa destination plus de trois heures après l'heure d'arrivée prévue;
 - lors de retards au départ de plus de trois heures faisant que le passager choisit de ne pas voyager

sauf lors de circonstances exceptionnelles (ces circonstances seront identifiées dans le RPPA).

- donner aux passagers le droit de choisir entre une nouvelle réservation ou un remboursement lors de chaque perturbation de vol, après un certain délai;
- fournir de la nourriture et des boissons, ainsi que d'autres types d'assistance, lors de chaque perturbation de vol survenant à court préavis et qui retarde le départ du vol de deux heures ou plus, selon la situation;
- fournir de manière proactive et en temps opportun de l'information à propos des perturbations et des droits des passagers à obtenir une indemnité, un remboursement/une nouvelle réservation et de l'assistance;

- respecter une limite sur le nombre de vols subséquents pouvant se prévaloir d'une circonstance exceptionnelle si la perturbation d'un vol cause une réaction en chaîne de retards et d'annulations (aussi appelé « effet domino »);
- respecter un nouveau droit au remboursement pour les passagers qui annulent leur billet parce que le gouvernement du Canada signale de nouveaux risques élevés pour les voyageurs se rendant dans certains pays.

Modifications réglementaires proposées

L'OTC souhaite recueillir vos commentaires sur les propositions ci-dessous. Plus particulièrement, nous aimerions connaître votre opinion sur les points suivants :

- si vous croyez que les modifications proposées au RPPA vont clarifier, simplifier et renforcer le régime de protection des passagers aériens;
- si vous croyez qu'il existe d'autres façons de modifier le RPPA pour atteindre l'objectif visé par la loi;
- l'impact de ces propositions sur l'industrie.

De plus, pour certaines des modifications proposées, nous aimerons obtenir vos réponses à des questions spécifiques. Ces questions ne sont toutefois pas exhaustives et tous les commentaires sont encouragés.

1. Identifier les circonstances exceptionnelles

Le RPPA actuel :

Le RPPA donne aux passagers le droit à une indemnité et à de l'assistance seulement lorsque la perturbation de vol est « attribuable à la compagnie aérienne ». Elle comprend également une liste non exhaustive de situations considérées comme indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne (p. ex. conflit de travail, conditions météorologiques). Si la cause de la perturbation de vol entre dans la catégorie des perturbations « indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne », la compagnie aérienne ne doit fournir qu'une nouvelle réservation ou un remboursement.

Modifications proposées :

Il n'y aura pas de catégories de perturbations de vol dans le RPPA. Les passagers auront droit à une indemnité pour les inconvénients subis pour toutes les perturbations de vol, sauf en cas de circonstances exceptionnelles. Comme c'est le cas actuellement, le régime d'indemnisation continuera à s'appliquer uniquement lorsque les passagers sont informés du retard ou de l'annulation 14 jours ou moins avant l'heure de départ.

Pour que les circonstances soient considérées comme exceptionnelles, les critères suivants pourraient être examinés :

- 1) la situation à l'origine de la perturbation de vol doit être indépendante de la volonté de la compagnie aérienne et ne pas être inhérente à l'exercice normal de ses activités;
- 2) la situation n'aurait pas pu être évitée, même si la compagnie aérienne avait pris toutes les mesures raisonnables.

Par souci de clarté, une liste de circonstances exceptionnelles ainsi qu'une liste de circonstances qui ne seraient pas considérées comme exceptionnelles seraient ajoutées au règlement. Vous trouverez ci-dessous des listes non exhaustives de potentielles circonstances qui pourraient être examinées. La liste des situations indépendantes de la volonté des compagnies aériennes ou nécessaires par souci de sécurité que l'on retrouve actuellement dans le RPPA a été ajoutée à titre comparatif.

RPPA Actuel	Modifications proposées
<p>Les situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none">• Une situation menaçant la sûreté et la sécurité :<ul style="list-style-type: none">○ une guerre ou une situation d'instabilité politique;○ un acte illégal ou un acte de sabotage, y compris les cyberattaques qui entraînent de graves perturbations;	<p>Les circonstances exceptionnelles pourraient inclure :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les risques pour la sécurité, comme une guerre, une situation d'instabilité politique, un acte illégal ou de sabotage et le terrorisme• Des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef

RPPA Actuel	Modifications proposées
<ul style="list-style-type: none"> ○ un défaut de fabrication qui nuit à la sécurité; ○ un NOTAM officiel (avertissement pour les pilotes de dangers possibles sur un itinéraire de vol ou à des endroits pertinents); ○ des instructions d'un représentant d'un État, d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport (par exemple, un ordre gouvernemental visant à empêcher le décollage); ○ un accident impliquant l'aéronef (comme une collision avec un oiseau ou un drone) ● Une urgence médicale nécessitant le détournement d'un vol ● Des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire du vol, comme : <ul style="list-style-type: none"> ○ un blizzard, des vents violents ou de la foudre, que ces conditions soient réelles ou prévues ● Autres : <ul style="list-style-type: none"> ○ des instructions du contrôle de la circulation aérienne ○ des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport ○ des grèves ou d'autres conflits de travail chez le transporteur, un aéroport ou un autre fournisseur de services aériens essentiels 	<ul style="list-style-type: none"> ● Des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport pour lesquels la compagnie aérienne n'est pas responsable ● Des défaillances qui sont découvertes et qui compromettent l'exploitation sécuritaire de l'aéronef ● Des risques pour la santé ou des urgences médicales en route nécessitant la déviation d'un vol ou découvert peu avant le départ du vol et qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef ● Des restrictions liées à la gestion du trafic aérien, ainsi que la fermeture d'espaces aériens et d'aéroports ● Un NOTAM officiel ● Des ordres ou des instructions d'un représentant d'un État, d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport ● Les conflits de travail au sein de la compagnie aérienne ou d'un fournisseur de services essentiels, comme l'entité gestionnaire de l'aéroport, d'un fournisseur de services de navigation aérienne ou d'un prestataire de service d'assistance au sol <p>Les circonstances qui ne seraient pas considérées comme exceptionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● L'indisponibilité de l'équipage ou du personnel de cabine ● Une pénurie de main d'œuvre ou le manque de personnel au sein de la compagnie aérienne

RPPA Actuel	Modifications proposées
<p>Nécessaires par soucis de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les défaillances mécaniques que la compagnie aérienne ne pouvait pas prévoir ou prévenir par un entretien régulier • Les décisions de la compagnie aérienne qui reposent sur son système de gestion de la sécurité • Les décisions relatives à la sécurité qui sont prise à la discrétion des pilotes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les problèmes techniques inhérents à l'exploitation normales d'une compagnie aérienne • Toute situation dont la compagnie aérienne était au courant, ou dont elle aurait dû être au courant, au moment où elle a vendu le billet au passager • Toute action ou inaction de la compagnie aérienne ou d'un tiers avec qui la compagnie aérienne a une relation contractuelle

Questions :

- Que pensez-vous des critères proposés pour identifier les circonstances exceptionnelles?
- Y a-t-il des circonstances qui devraient être ajoutées ou retirées de l'une ou l'autre de ces listes?

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

Le RPPA actuel :

Les compagnies aériennes n'ont pas à verser d'indemnités pour les inconvénients subis lors de retards ou d'annulations de vols indépendants de leur volonté ou nécessaires par souci de sécurité. Cependant, si le retard ou l'annulation est attribuable à la compagnie aérienne, celle-ci doit verser une indemnité au passager qui arrive à sa destination finale 3 heures ou plus après l'heure d'arrivée prévue en raison du retard ou de l'annulation. Elle doit verser une indemnité si le retard ou l'annulation a lieu 14 jours ou moins avant la date de départ initiale du passager.

Après avoir reçu une plainte d'un passager, une compagnie aérienne doit verser l'indemnité appropriée ou fournir au passager les motifs de son refus de la verser. Si le passager décide ensuite de déposer une plainte auprès de l'OTC, il incombe au passager

de prouver qu'une indemnité lui est due. Dans la plupart des cas, les passagers doivent se fier à l'information qu'ils ont reçue de la compagnie aérienne. Bien que l'OTC s'attende à ce que la compagnie aérienne étaye l'affirmation selon laquelle la perturbation était indépendante de sa volonté ou nécessaire par souci de sécurité, le passager doit aussi présenter des preuves qui appuient ses propos.

Modifications proposées :

Les modifications qu'apporte la LEB à *la Loi sur les transports au Canada* déplacent le fardeau de la preuve des passagers aux compagnies aériennes. Le RPPA préciserait que si une compagnie aérienne refuse une demande d'indemnisation, elle doit fournir au passager une explication détaillée, y compris tous documents, rapports ou autres éléments de preuve qui démontrent que la perturbation a été causée par des circonstances exceptionnelles et faire référence aux termes et conditions applicables au billet du passager, y compris la règle tarifaire applicable.

De plus, le RPPA exigerait que les compagnies aériennes indiquent à leurs passagers comment déposer une demande d'indemnisation dans une section bien visible de leur site Web.

Le RPPA préciserait également que lorsque plusieurs personnes voyagent ensemble, un adulte peut déposer une demande d'indemnisation au nom du groupe. Une seule demande concernerait ainsi tous les membres d'un même groupe.

3. Réacheminement et remboursement

Le RPPA actuel :

Si une perturbation de vol est indépendante de la volonté d'une compagnie aérienne, celle-ci dispose de 48 heures pour tenter de réacheminer les passagers; ce n'est qu'après ce délai que le passager peut plutôt demander un remboursement. Lors de perturbations de vol attribuables à la compagnie aérienne, même si elles sont nécessaires par souci de sécurité, la compagnie aérienne dispose d'un délai plus court pour réacheminer les passagers et ces derniers peuvent plus rapidement choisir d'obtenir un remboursement. Les délais et les détails du nouveau vol dépendent de la taille de la compagnie aérienne, comme indiqué dans [l'Annexe A](#).

Cet ensemble de dispositions et d'exigences est complexe et a eu des conséquences inattendues pour les passagers. Par exemple, certains passagers de petites compagnies

aériennes se sont sentis « coincés » à leur destination ou à un lieu de correspondance en raison du long délai de réacheminement, qui peut parfois être de plusieurs jours.

Modifications proposées :

Il est proposé que les passagers aient le droit de choisir un remboursement, en vertu du RPPA, si leur vol a été perturbé et qu'ils ne peuvent pas effectuer l'itinéraire prévu dans un délai raisonnable (par exemple, si la nouvelle réservation offerte est si tardive par rapport à l'heure de départ initiale du passager que le voyage n'a plus sa raison d'être).

Plus précisément, les modifications proposées comprennent les points suivants :

- en cas d'annulation de vol ou de refus d'embarquement, les passagers peuvent immédiatement demander un remboursement;
- en cas de retard, les passagers pourraient choisir un remboursement lorsque le retard au départ atteint 3 heures;
- pour toutes ces perturbations, la compagnie aérienne doit informer les passagers de manière proactive et en temps opportun (voir 5. Communication). Les informations fournies doivent inclure le droit des passagers à une nouvelle réservation ou à un remboursement, et la façon de les réclamer;
- le délai dans lequel la compagnie aérienne doit verser un remboursement sera réduit.

Les nouvelles dispositions proposées donneraient aux passagers de petites compagnies aériennes de meilleures options de réacheminement. Ces nouvelles dispositions sont décrites ci-dessous, et les dispositions actuelles du RPPA sont ajoutées à titre comparatif.

RPPA Actuel	Modifications proposées
Réacheminement <ul style="list-style-type: none">• Les grandes compagnies aériennes doivent réacheminer le passager sur leur prochain vol disponible, ou celui d'une compagnie aérienne partenaire, dans un délai de 9 heures. Si ce n'est pas possible, elles doivent fournir une	Réacheminement <ul style="list-style-type: none">• Pour les grandes compagnies aériennes : il n'y a aucun changement au délai de 9 heures.• Les petites compagnies aériennes doivent réacheminer le passager sur leur prochain vol disponible, ou celui

RPPA Actuel	Modifications proposées
<p>réservation confirmée sur un vol d'une autre compagnie aérienne au départ du même aéroport.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les petites compagnies aériennes doivent réacheminer le passager sur leur prochain vol disponible, ou celui d'une compagnie aérienne partenaire. Elles ne sont pas tenus de réacheminer le passager sur un vol d'une autre compagnie aérienne. 	<p>d'une compagnie aérienne partenaire dans les 24 heures. Si ce n'est pas possible, elles doivent fournir une réservation confirmée sur un vol d'une autre compagnie aérienne au départ du même aéroport.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il serait précisé que dès que les compagnies aériennes savent qu'elles ne pourront pas réacheminer le passager sur l'un de ses vols ou celui d'une compagnie partenaire dans le délai prescrit de 9/24 heures, elles devront réacheminer le passager sans délai sur un vol d'une autre compagnie aérienne.
<p>Réacheminement – après 48 heures :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Après 48 heures, les grandes compagnies aériennes doivent réacheminer le passager sur un vol de n'importe quelle compagnie aérienne au départ d'un aéroport situé à proximité, s'il y en a un. Elles doivent transporter sans frais le passager vers cet autre aéroport. 	<p>Réacheminement – après 48 heures :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La disposition concernant le réacheminement du passager, après 48 heures, vers un aéroport situé à proximité, s'appliquerait aux grandes et aux petites compagnies aériennes.

4. Assistance

Le RPPA actuel :

Les compagnies aériennes n'ont pas à respecter de normes de traitement envers les passagers (leur fournir une assistance) si une perturbation de vol est indépendante de leur volonté. Lorsque la perturbation est attribuable à la compagnie aérienne, même si elle est nécessaire par souci de sécurité, la compagnie aérienne doit fournir une assistance aux passagers. Plus précisément, elle doit fournir :

- de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable (compte tenu de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport, etc.);
- un accès à un moyen de communication;
- un hôtel ou un autre hébergement comparable (et acceptable compte tenu de l'emplacement de l'aéroport) si le passager doit attendre au lendemain.

Certaines compagnies aériennes ont pris des mesures pour s'assurer que leurs passagers reçoivent de l'assistance même si une situation était indépendante de leur volonté. Toutefois, il est arrivé que des passagers se retrouvent dans un lieu de correspondance (ou dans un lieu éloigné de leur destination finale) sans accès à de la nourriture, à un hébergement ou à un moyen de communication après l'annulation ou le retard de leur vol et que la compagnie aérienne considère la situation comme indépendante de sa volonté.

Modifications proposées :

Le RPPA obligerait les compagnies aériennes à fournir aux passagers l'assistance pour toutes les perturbations de vol lorsque le retard au départ atteint une certaine durée déterminée, y compris dans des circonstances exceptionnelles. Il est notamment proposé d'exiger que :

- les compagnies aériennes offrent de l'assistance aux passagers à partir de 2 heures suivant l'heure de départ initialement prévue, sauf si les passagers ont été informés du retard au moins 12 heures avant l'heure de départ prévue;
- lors d'une perturbation de vol, les compagnies aériennes informent les passagers de manière proactive et en temps opportun de l'assistance à laquelle ils ont droit et comment ils peuvent l'obtenir (remarque : comme indiqué dans le RPPA actuel, cette assistance peut dépendre de la durée du retard, du moment de la journée et de l'emplacement de l'aéroport, etc.);
- lorsqu'une perturbation de vol est causée par des circonstances exceptionnelles, la compagnie aérienne est responsable de fournir de l'assistance aux passagers pour une certaine période de temps.

5. Communication

Le RPPA actuel :

Dans toutes les situations de perturbation de vol, une compagnie aérienne doit expliquer la cause de la perturbation en langage simple. Elle doit informer les passagers de l'assistance, de l'indemnité et des recours auxquels ils ont droit, y compris le dépôt d'une plainte auprès de l'OTC. Les compagnies aériennes doivent aussi transmettre toute nouvelle information à propos d'une perturbation dès que possible; lors de retards, cela signifie que la compagnie aérienne doit donner des nouvelles au passager toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit confirmée ou que le passager soit réacheminé. Les compagnies aériennes doivent s'assurer que leurs communications sont accessibles aux personnes handicapées, par exemple en fournissant sur demande des annonces sur support visuels au lieu d'annonces sur support audio.

Malgré ces protections, les passagers se plaignent qu'ils ne reçoivent pas toujours l'information complète ou en temps opportun, particulièrement lorsque les passagers achètent leur billet auprès d'un tiers (comme un agent de voyage, un voyageur, des vendeurs en ligne, etc.). De plus, l'assistance (comme la nourriture ou l'hébergement) n'est pas toujours offerte de façon proactive aux passagers, qui doivent la demander.

La mise en œuvre des dispositions en matière de communication a également révélé que les annonces de nature générale faite sur support audio ne sont pas nécessairement le moyen le plus efficace de communiquer des informations essentielles aux passagers.

Modifications proposées :

Le RPPA va clarifier, simplifier et renforcer les exigences existantes concernant les informations que les compagnies aériennes doivent communiquer aux passagers et la façon dont elles doivent les communiquer. Il est proposé que :

- les compagnies aériennes confirment ou demandent le moyen de communication privilégié des passagers, par exemple leur numéro de téléphone cellulaire ou leur courriel, lors de l'enregistrement (au comptoir, au guichet libre-service, en ligne) afin que les passagers puissent recevoir rapidement de l'information détaillée dans le cas d'une perturbation de vol;

- les compagnies aériennes fournissent des renseignements sur les perturbations de vol de manière proactive et en temps opportun sur leur site Web et autres plateformes numériques et aux passagers en utilisant le moyen de communication pour lequel ils ont indiqué une préférence. Ces renseignements devront également être communiqués sur place par des annonces faites sur support audio lorsque les passagers sont à la porte d'embarquement;
- Les compagnies aériennes doivent informer les passagers, en utilisant le moyen de communication pour lequel ils ont indiqué une préférence, de leurs droits spécifiques à un moment donné, et comment ils peuvent s'en prévaloir. Il s'agit notamment :
 - de la nourriture, des boissons et (le cas échéant) de l'hébergement pour la nuit auxquels les passagers ont droit;
 - du droit du passager à obtenir un réacheminement ou un remboursement;
 - du droit du passager à obtenir une indemnité.
- Les annonces et l'information fournies par une compagnie aérienne dans le cas d'une perturbation de vol doivent, en utilisant le moyen de communication de préférence des passagers, les aviser des recours auxquels ils ont droit, y compris leur droit de déposer une plainte auprès de l'OTC.

Questions :

- Y a-t-il une façon plus efficace ou simplement meilleure de communiquer l'information aux passagers (y compris les exigences de communications incluses dans la section 2 – « Indemnité » de ce document), outre ce qui a été proposé?

6. Réactions en chaîne (effet domino)

Le RPPA actuel :

Le RPPA reconnaît que, parfois, la perturbation d'un vol entraîne la perturbation du vol subséquent qui devait être exploité par le même aéronef (ou le même personnel qui était à bord de cet aéronef). Si une perturbation de vol est causée par une situation indépendante de la volonté de la compagnie aérienne ou qu'elle est nécessaire par souci de sécurité, cette même situation peut être invoquée afin de justifier la

perturbation de vols subséquents. Dans ces situations, la compagnie aérienne ne doit aucune indemnité ou assistance aux passagers.

Le RPPA actuel n'établit aucune limite sur le nombre de vols pour lesquels la compagnie aérienne peut invoquer la perturbation d'un vol précédent pour expliquer un retard ou une annulation. Cela crée un manque de clarté pour les passagers et les compagnies aériennes sur la durée pendant laquelle une perturbation antérieure peut encore être considérée comme ayant un toujours impact.

Modification proposée :

En vertu du RPPA, les passagers auraient droit à une indemnité pour toutes les perturbations de vol, sauf dans des circonstances exceptionnelles. Il est proposé que deux vols consécutifs seulement puissent se prévaloir de la même circonstance exceptionnelle pour expliquer un retard ou une annulation. Cela limiterait l'exemption de verser une indemnité pour les inconvénients subis :

- au vol directement touché par une circonstance exceptionnelle;
- au prochain vol prévu utilisant le même aéronef (ou le même équipage) touché.

Il ne serait alors pas possible d'invoquer la circonstance exceptionnelle initiale pour justifier une perturbation sur aucun des vols suivants.

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

Le RPPA actuel :

Les passagers n'ont pas droit à un remboursement en vertu du RPPA s'ils annulent leur billet en raison d'un avertissement aux voyageurs du gouvernement du Canada. Ces avertissements procurent aux Canadiens des renseignements et des conseils sur des situations qui pourraient affecter leur sécurité lorsqu'ils voyagent à l'extérieur du Canada. Ils indiquent des niveaux de risque comme « Faites preuve d'une grande prudence », « Évitez tout voyage non essentiel » et « Évitez tout voyage ».

Modifications proposées :

Il est proposé d'accorder aux passagers le droit à un remboursement en vertu du RPPA, sans frais ou pénalité, lorsqu'ils annulent leur billet en raison d'un avertissement aux voyageurs du gouvernement du Canada, si :

- l'avertissement est en vigueur pour le pays de destination du passager ou un pays dans lequel il a une correspondance;
- le niveau de risque a augmenté depuis que le passager a acheté son billet;
- la nouvelle recommandation est « d'éviter tout voyage non essentiel » ou « d'éviter tout voyage. »

Vos commentaires et comment les soumettre

Veillez soumettre vos commentaires à l'aide du [formulaire en ligne](#) avant le 10 août 2023.

Votre commentaire doit comporter moins de 25 pages. Si vos commentaires dépassent 5 pages, veuillez inclure un résumé. Dans la mesure du possible, justifier vos réponses et commentaires à l'aide d'exemples concrets.

Si vous avez des questions, veuillez écrire à Consultations-aeriennes.Air-Consultations@otc-cta.gc.ca.

Comment l'OTC utilisera vos commentaires

Vos commentaires constitueront un document public. Nous les publierons sur le site Web de l'OTC dans la langue officielle dans laquelle vous les avez rédigés, avec votre nom. Veuillez ne pas insérer d'informations personnelles ou confidentielles dans les zones de texte ou dans les documents joints que vous soumettez.

Tous les commentaires concernant les propositions de modifications au RPPA seront pris en compte.

Nous vous remercions pour votre contribution.

Annexe A : Réacheminement et remboursements dans le RPPA 2019

Comme expliqué dans la partie 3 de ce document, les exigences de réacheminement et de remboursement dans le RPPA actuel dépendent du degré de contrôle de la compagnie aérienne sur la situation, ainsi que de la taille de la compagnie aérienne. Une compagnie aérienne est considérée comme étant grande si elle a transporté au moins deux millions de passagers au cours de chacune des deux dernières années civiles. Cela inclut tous les passagers transportés dans l'ensemble du réseau de la compagnie aérienne. Autrement, la compagnie aérienne est considérée comme étant petite.

Vous trouverez plus de détails ci-dessous.

Situations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité

Les compagnies aériennes doivent toujours s'assurer que le passager dont le vol a été perturbé termine son voyage. L'objectif doit être de permettre au passager d'arriver à la destination finale indiquée sur son billet le plus tôt possible.

Grandes compagnies aériennes

Les grandes compagnies aériennes doivent réserver un siège au passager à bord du prochain vol disponible exploité par elles, ou par une compagnie aérienne avec laquelle elles ont conclu une entente commerciale. Le nouveau vol :

- doit suivre tout itinéraire raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à la destination indiquée sur son billet initial;
- doit décoller dans les 9 heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet initial du passager.

Si la compagnie aérienne ne peut réserver un vol dont le départ a lieu dans les neuf heures, elle doit réserver, le plus tôt possible, un siège au passager à bord d'un vol exploité par toute compagnie aérienne. Le nouveau vol doit également suivre un itinéraire raisonnable et :

- doit décoller dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet initial du passager.

Si la compagnie aérienne n'est pas en mesure de fournir au passager une réservation sur un vol dont le départ a lieu dans les 48 heures, elle doit lui réserver dès que possible une place à bord d'un vol exploité par toute compagnie aérienne et partant d'un aéroport qui se trouve à proximité. Elle devra aussi transporter sans frais le passager vers cet aéroport. Le nouveau vol doit suivre tout itinéraire raisonnable jusqu'à la destination du passager.

Petites compagnies aériennes

Les petites compagnies aériennes doivent réacheminer le passager à bord du prochain vol exploité par elles, ou par une compagnie aérienne avec laquelle elles ont une entente commerciale. Le vol doit emprunter toute route aérienne raisonnable à partir du même aéroport vers la destination du passager indiquée sur son billet initial. Les petites compagnies aériennes ne sont pas tenues de réserver une place au passager auprès d'une compagnie aérienne avec laquelle elles n'ont pas d'entente commerciale.

Situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne

Si un vol est annulé ou après un retard de trois heures, la compagnie aérienne est tenue de fournir au passager une réservation confirmée sur le prochain vol disponible exploité par elle, ou par une compagnie avec laquelle elle a une entente commerciale. Le départ doit avoir lieu dans les 48 heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet initial du passager.

Si la compagnie aérienne ne peut fournir une réservation sur un vol qui décollera dans les 48 heures de l'heure de départ initiale indiquée sur le billet du passager, la compagnie aérienne est tenue, au choix du passager, de :

- soit fournir un remboursement;
- soit fournir sans frais d'autres arrangements de voyage au passager. Les détails du nouveau vol dépendent de la taille de la compagnie aérienne, comme indiqué ci-dessus.

Grandes compagnies aériennes

Les grandes compagnies aériennes doivent réacheminer le passager à bord d'un vol exploité par toute compagnie aérienne. Le nouveau vol doit suivre tout itinéraire

raisonnable à partir du même aéroport ou d'un aéroport situé à proximité jusqu'à la destination du passager indiquée sur son billet initial. La grande compagnie aérienne devra transporter sans frais le passager vers cet aéroport.

Petites compagnies aériennes

Les petites compagnies aériennes doivent réserver au passager une place à bord du prochain vol exploité par elles, ou par une compagnie aérienne avec laquelle elles ont une entente commerciale. Le vol doit emprunter toute route aérienne raisonnable à partir du même aéroport vers la destination du passager indiquée sur son billet initial.

Si le passager choisit d'être remboursé et qu'il ne se trouve plus au point d'origine de son itinéraire

Si le passager qui choisit d'être remboursé ne se trouve plus à son point d'origine (par exemple, s'il se trouve à un point de correspondance) et que le voyage du passager n'a plus sa raison d'être en raison du retard ou de l'annulation, la compagnie aérienne (grande ou petite) doit réacheminer le passager, sans frais, à bord d'un vol à destination de son point d'origine, et lui rembourser le prix complet du billet.

Forme de remboursement

Les compagnies aériennes doivent rembourser la personne qui a acheté le billet à l'origine, selon le mode de paiement initial de la personne (par exemple, un retour sur la carte de crédit de la personne). La compagnie aérienne peut offrir un autre mode de remboursement (par exemple, des bons de voyage), mais seulement si :

- le bon ou le crédit n'a pas de date d'expiration;
- la compagnie aérienne informe la personne par écrit de la valeur du billet et de son droit à recevoir un remboursement correspondant à ce montant par le mode de paiement initial;
- la personne confirme par écrit qu'elle a été informée de son droit à un remboursement par le mode de paiement initial et a plutôt choisi l'autre forme de remboursement.

La compagnie aérienne doit émettre le remboursement dans un délai de 30 jours, peu importe la forme que prend ce remboursement (par exemple : par argent, crédit, bon de voyage, etc.).