



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

DOCUMENT DE CONSULTATION SUR LE RÈGLEMENT EN MATIÈRE DE PROTECTION DES PASSAGERS AÉRIENS



Canada 

Table des matières

Introduction	1
1 : Obligation du transporteur aérien de communiquer clairement.....	3
2 : Retard ou annulation de vols et refus d'embarquement	5
3 : Retard sur l'aire de trafic.....	15
4 : Bagages perdus ou endommagés.....	17
5 : Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans.....	19
6 : Transport d'instruments de musique.....	20
7 : Portée du nouveau règlement.....	21
8 : Application du nouveau règlement lorsque plusieurs transporteurs aériens sont concernés.....	22
9 : Dépôt et mise à disposition du tarif	24
10 : Transport des mineurs non accompagnés	26
11 : Publicité des prix des services aériens	27
12 : Autres éléments à inclure dans un tarif	29
13 : Plaintes et application de la Loi.....	30
Vos commentaires	32

Introduction

La *Loi sur la modernisation des transports*, qui est entrée en vigueur le 23 mai 2018, modifie la *Loi sur les transports au Canada* (Loi) afin de donner à l'Office des transports du Canada (OTC) le pouvoir d'élaborer un règlement définissant les obligations minimales des transporteurs aériens envers les passagers en ce qui a trait aux éléments suivants :

- la communication des droits des passagers et les recours possibles;
- les retards et les annulations de vols;
- les refus d'embarquement, y compris le déplacement de passagers en raison d'une surréservation;
- les retards de plus de trois heures sur l'aire de trafic;
- les bagages perdus ou endommagés;
- l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans;
- l'élaboration des conditions de transport des instruments de musique.

L'OTC est le plus ancien tribunal spécialisé indépendant et organisme de réglementation au Canada. Un de ses principaux mandats consiste à assurer la protection des passagers aériens à titre de consommateurs.

En vertu de la Loi, tous les transporteurs aériens doivent énoncer leurs conditions de transport dans un document légal qu'on appelle un tarif. Jusqu'à ce que la Loi soit modifiée récemment, les transporteurs aériens élaboraient leurs propres tarifs et l'OTC devait simplement s'assurer que les transporteurs s'étaient dotés de tarifs prévoyant des conditions raisonnables et qu'ils les appliquaient.

Grâce au nouveau règlement visant à assurer la protection des passagers aériens, les droits des passagers seront communiqués plus clairement et de manière plus uniforme, par l'établissement de normes minimales de traitement et, dans certaines situations, d'indemnités minimales devant être versées par tous les transporteurs aériens. Le règlement comprendra également des dispositions mises à jour concernant le tarif et la publicité des prix des services aériens.¹

¹ En plus d'élaborer ce nouveau règlement, l'OTC met à jour d'autres règlements dans le cadre de l'Initiative de modernisation de la réglementation qu'il a lancée en 2016. Ce travail comprend le regroupement de plusieurs règlements et codes existants en un règlement exhaustif et moderne sur les transports accessibles, de même que la mise à jour de règlements concernant les activités relatives aux licences et à l'affrètement aérien ainsi que le transport ferroviaire.

Lorsque le règlement entrera en vigueur, les transporteurs aériens auront de nouvelles obligations envers les passagers, y compris l'obligation de rendre facilement accessibles, dans un langage clair, simple et concis, l'information concernant les recours possibles contre le transporteur, comme le prévoit le règlement.

Alors que nous élaborons ce règlement, nous désirons obtenir les commentaires des voyageurs, de l'industrie aérienne, des associations de protection des consommateurs et d'autres Canadiens que le sujet intéresse.

Le présent document fournit un cadre pour ces consultations. Il pose des questions précises et, lorsque c'est pertinent, offre des exemples et des renseignements contextuels sur:

- les décisions rendues par l'OTC en ce qui a trait aux tarifs de transporteurs aériens avant les récentes modifications à la Loi;
- dispositions de la [Convention de Montréal²](#), un traité international établissant les indemnités maximales pouvant être versées dans les cas de blessures ou de décès, de retard, et de bagages perdus, endommagés ou retardés, lorsque ces incidents surviennent dans le cadre de déplacements aériens à l'échelle internationale;
- les règles de l'Union européenne (UE) et des États-Unis (É.-U.) visant à protéger les passagers aériens.

Ces consultations offrent l'occasion aux Canadiens et aux intervenants de façonner les règlements.

Les consultations seront menées sur une période d'environ trois mois. Les règlements seront élaborés une fois que les consultations seront terminées et que toute la rétroaction aura fait l'objet d'un examen; ils seront assujettis à la fois à l'approbation de l'OTC et du Cabinet.

Nous vous invitons à nous fournir vos commentaires en remplissant [les questionnaires et les sondages en ligne](#), en fournissant [des présentations écrites](#), ou en participant à l'une de nos huit [consultations en personne](#). Nous avons hâte de recevoir vos commentaires.

² *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* (Convention de Montréal)

1 : Obligation du transporteur aérien de communiquer clairement

DISPOSITION JURIDIQUE

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à :

« régir l'obligation, pour le transporteur, de rendre facilement accessibles aux passagers en langage simple, clair et concis les conditions de transport – et les renseignements sur les recours possibles contre le transporteur – qui sont précisés par règlements ».

Cet aspect de la réglementation contribuera à s'assurer que les passagers sont au courant de leurs droits et, s'ils estiment que les transporteurs aériens n'ont pas respecté ces droits, de leurs recours.

EXEMPLES DE DÉCISIONS RENDUES PAR L'OTC

Dans une [décision rendue en 2001](#) concernant Air Canada, l'OTC a déterminé que le tarif du transporteur aérien devait décrire clairement les droits et les obligations du transporteur aérien ainsi que ceux des passagers de façon à éviter toute ambiguïté, un sens incertain et le doute raisonnable. Dans une [décision rendue en 2010](#) concernant Delta Air Lines, l'OTC a reconnu que le tarif devrait être rédigé de manière à permettre aux consommateurs de bien comprendre leurs droits sans devoir consulter d'autres documents tels que les traités internationaux.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

L'UE et les É.-U. exigent que les passagers soient informés de leurs droits dans des circonstances particulières. Par exemple, en vertu des [règles](#) de l'UE, lorsque des vols sont annulés, retardés, ou que les passagers se voient refuser l'embarquement, les transporteurs aériens doivent fournir des renseignements sur les droits des passagers – qui sont clairs et visibles et dans le plus de langues pertinentes possibles – au comptoir d'enregistrement à l'aéroport, dans les guichets libre-service à l'aéroport et en ligne. Le transporteur aérien doit également remettre un avis écrit énonçant les règles relatives aux indemnités et à l'assistance, aux passagers directement touchés par l'annulation ou le retard d'un vol, ou qui se sont vu refuser l'embarquement. Pour leur part, les règles des É.-U. exigent que les transporteurs aériens fournissent de l'information aux passagers, par exemple sur les indemnités obligatoires en cas de refus d'embarquement, les plans de service à la clientèle, les plans d'urgence lors de retards sur l'aire de trafic et d'autres questions.

QUESTIONS

1. Quels sont les renseignements clés que devraient recevoir les passagers aériens au sujet des conditions de transport du transporteur aérien et des recours possibles?
2. Comment ces renseignements devraient-ils être communiqués?

Par exemple, devraient-ils :

- être affichés dans des lieux physiques comme les aéroports?
 - figurer dans les sites Web ou les applications des transporteurs aériens?
 - être insérés dans les systèmes de divertissement à bord des aéronefs ou dans les magazines de bord?
 - accompagner des documents émis par le transporteur aérien, comme les billets électroniques, les itinéraires ou les cartes d'embarquement?
3. Quels critères, s'il y a lieu, devraient être établis afin de contribuer à faire en sorte que le langage utilisé pour communiquer les droits des passagers soit simple, clair et concis?

Le règlement devrait-il donner une orientation précise sur le format ou la longueur des documents d'information visant à résumer les droits des passagers et les recours?

2 : Retard ou annulation de vols et refus d'embarquement

DISPOSITION JURIDIQUE

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à :

« régir les obligations du transporteur dans les cas de retard et d'annulation de vols et de refus d'embarquement, notamment :

- i. les normes minimales à respecter quant au traitement des passagers et les indemnités minimales qu'il doit verser aux passagers pour les inconvénients qu'ils ont subis, lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable,*
- ii. les normes minimales relatives au traitement des passagers que doit respecter le transporteur lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable, mais est nécessaire par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique,*
- iii. l'obligation, pour le transporteur, de faire en sorte que les passagers puissent effectuer l'itinéraire prévu lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement est attribuable à une situation indépendante de sa volonté, notamment un phénomène naturel ou un événement lié à la sécurité,*
- iv. l'obligation, pour le transporteur, de fournir des renseignements et de l'assistance en temps opportun aux passagers ».*

2.1. Retard ou annulation de vols

Les retards et annulations de vols peuvent se produire pour plusieurs raisons, y compris les conditions météorologiques, la congestion du trafic aérien, les questions de sécurité, les vols de correspondance et les décisions commerciales du transporteur aérien.

Dans ce contexte, les retards de vols comprennent tous les retards, que les passagers se trouvent dans le terminal, à bord de l'aéronef ou ailleurs.

EXEMPLES DE DÉCISIONS RENDUES PAR L'OTC

Dans une décision rendue en 2012 concernant Air Transat, l'OTC a ordonné que les passagers, et non le transporteur aérien, choisissent entre un montant en argent ou un bon de transport lorsqu'ils reçoivent une indemnité en raison d'une annulation de vol ou qu'ils se voient refuser l'embarquement en raison d'une surréservation. L'OTC a également conclu que le transporteur devait rembourser le passager et le ramener à son point d'origine sans frais supplémentaires si son vol était annulé (ou retardé) et que le déplacement n'avait plus sa raison d'être. Air Canada et WestJet ont également été visées par des décisions semblables de l'OTC.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

L'UE a prévu un ensemble détaillé d'exigences visant les transporteurs aériens lorsque des vols sont annulés ou retardés. Le transporteur est notamment tenu de fournir aux passagers des renseignements, des boissons, un hébergement, un remboursement, un nouvel itinéraire et une indemnité dont le montant est fixé à :

- a. 250 euros pour tous les vols de 1 500 kilomètres ou moins;
- b. 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres;
- c. 600 euros pour tous les vols qui ne relèvent pas des points a. ou b.

Les É.-U. n'imposent aux transporteurs aériens aucune obligation par rapport aux passagers dont le vol a été retardé et les transporteurs ne sont pas tenus d'indemniser les passagers lorsque des vols intérieurs ont été retardés ou annulés.

QUESTIONS

GÉNÉRALES

1. La Loi établit une distinction entre les perturbations de vol :
 - **qui relèvent du contrôle du transporteur aérien** (des indemnités s'appliquent dans de tels cas);

- **qui relèvent du contrôle du transporteur aérien, mais qui sont nécessaires pour des raisons de sécurité**, notamment à cause d'une défaillance mécanique;
- **qui sont au-delà du contrôle du transporteur aérien**, par exemple les perturbations attribuables à un phénomène naturel ou à un événement lié à la sécurité.

Des critères supplémentaires devraient-ils être prévus pour établir encore plus clairement la distinction entre ces trois catégories (p. ex., ce qui détermine que des défaillances mécaniques posent ou non des enjeux de sécurité)? Dans l'affirmative, quels devraient être ces critères?

Le transporteur aérien devrait-il être tenu de déclarer la raison pour laquelle le vol est perturbé au moment où la perturbation se produit?

ANNULATION OU RETARD QUI RELÈVE DU CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR AÉRIEN ET QUI N'EST PAS NÉCESSAIRE POUR ASSURER LA SÉCURITÉ

Montant des indemnités

1. Le montant de l'indemnité établi par le règlement sur la protection des passagers aériens devrait-il être le même pour tous les types d'annulation et de retard qui relèvent du contrôle du transporteur aérien et qui ne sont pas nécessaires pour assurer la sécurité?

Sinon, quels critères devraient être utilisés pour établir le montant des indemnités? Par exemple, est-ce que la longueur du retard (durée) ou la longueur du vol (distance) devrait être prises en considération, comme le fait l'UE?

2. Si la longueur du retard est un facteur pour établir le montant des indemnités, que devrait-on utiliser pour calculer le début et la fin du retard?
 - Par exemple, devrait-on utiliser pour ce calcul l'heure prévue d'arrivée à la destination finale telle qu'elle est indiquée sur la carte d'embarquement, la réservation ou le billet comparativement à l'heure réelle d'arrivée à la destination finale?
3. Si on prend en considération les critères que vous proposez pour établir les indemnités, quel serait le montant approprié des indemnités en cas d'annulation ou de retard de vol qui relève du contrôle du transporteur aérien et qui n'est pas nécessaire pour assurer la sécurité?
4. Une indemnité en argent comptant devrait-elle constituer le seul type d'indemnité pouvant être versée aux passagers ou les transporteurs aériens devraient-ils pouvoir offrir aux passagers d'autres types d'indemnité? Par exemple :
 - des bons de voyage d'une valeur supérieure à l'indemnité en argent comptant

- des points pour grands voyageurs
 - un surclassement
 - des billets gratuits
5. Les transporteurs aériens devraient-ils être exemptés de l'obligation de verser une indemnité s'ils avisent les passagers suffisamment à l'avance que le vol sera annulé ou retardé? Dans l'affirmative, quel devrait être le préavis donnant droit à une telle exemption?

Norme relative au traitement des passagers

1. À quel moment et comment un transporteur aérien devrait-il être tenu d'aviser les passagers que leur vol est retardé ou annulé?
2. Les transporteurs aériens devraient-ils être tenus de s'assurer que les passagers touchés ont une réservation pour un autre vol dans un délai raisonnable?

Dans l'affirmative, quelle période de temps constituerait un délai raisonnable, et cette obligation devrait-elle s'appliquer même si le transporteur aérien doit obtenir une réservation de vol auprès d'un autre transporteur?

3. Quelles autres mesures ou formes d'assistance les passagers devraient-ils recevoir lorsque leur vol est retardé ou annulé? Par exemple :
 - des repas
 - des boissons
 - l'hébergement
 - la possibilité de communiquer avec des amis, des membres de la famille et des collègues
 - des mises à jour concernant la situation
 - la possibilité d'obtenir un remboursement ou de retourner au point d'origine si le déplacement n'a plus sa raison d'être?
4. La norme relative au traitement devrait-elle varier selon la longueur du retard subi par le passager? Dans l'affirmative, de quelle manière?

ANNULATION OU RETARD QUI RELÈVE DU TRANSPORTEUR AÉRIEN, MAIS QUI EST NÉCESSAIRE POUR ASSURER LA SÉCURITÉ

Norme relative au traitement des passagers

1. De quelle manière, s'il y a lieu, la norme relative au traitement des passagers devrait-elle être différente dans le cas d'une annulation ou d'un retard qui relève du transporteur aérien, mais qui est nécessaire pour des raisons de sécurité

comparativement à une annulation ou un retard qui relève du contrôle du transporteur aérien, mais qui n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité?

2. Devrait-il y avoir d'autres exigences pour aider les passagers et leur fournir des mises à jour sur la situation?

ANNULATION OU RETARD QUI EST AU-DELÀ DU CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR AÉRIEN

Achèvement du voyage

1. Lorsque le retard ou l'annulation est au-delà du contrôle du transporteur aérien (p. ex., dans le cas d'un phénomène naturel ou d'un événement lié à la sécurité), quelles devraient être les obligations précises du transporteur pour s'assurer que les passagers se rendent à destination?

Les transporteurs aériens devraient-ils être tenus de s'assurer que les passagers touchés ont une réservation pour un autre vol dans un délai raisonnable?

Dans l'affirmative, une période de temps raisonnable équivaldrait à combien de temps? Cette obligation devrait-elle s'appliquer même si le transporteur aérien doit obtenir une réservation de vol auprès d'un autre transporteur?

2. Devrait-il y avoir d'autres exigences pour aider les passagers et leur fournir des mises à jour sur la situation?

2.2. Refus d'embarquement

Un passager peut se voir refuser l'embarquement, notamment en raison d'une surréservation ou de modifications opérationnelles comme une substitution d'aéronef.

EXEMPLES DE DÉCISIONS RENDUES PAR L'OTC

Dans une [décision rendue en 2013](#) visant WestJet, l'OTC a déterminé que le tarif d'un transporteur aérien devait aborder la question de la surréservation et prévoir une indemnité à verser qui couvre, en plus d'un montant forfaitaire, les frais engagés par le passager en raison de la surréservation.

La même année, dans des décisions visant Air Canada, l'OTC a exigé que l'indemnité versée par le transporteur aérien en cas de refus d'embarquement soit augmentée aux montants suivants :

Pour les voyages [intérieurs](#) :

Longueur du retard	Indemnité
0 à 2 heures	200 \$CAN
2 à 6 heures	400 \$CAN
6 heures ou plus	800 \$CAN

Pour les voyages [internationaux](#) :

Longueur du retard	Indemnité
0 à 4 heures	400 \$CAN
Plus de 4 heures	800 \$CAN

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Dans l'UE, les passagers qui se voient refuser l'embarquement contre leur gré (pour des raisons autres que celles liées à la santé, à la sécurité, à la sûreté ou aux documents de voyage inadéquats) ont droit à un remboursement ou à un réacheminement, ainsi qu'à une indemnité s'élevant aux mêmes montants que ceux établis pour les vols annulés ou retardés, qui figurent à la section précédente du présent document. Les passagers ont également droit à des repas et à des boissons, à l'hébergement à l'hôtel au besoin, et à un accès aux communications.

Aux É.-U., lorsqu'il y a un refus d'embarquement en raison d'une surréservation, une indemnité est fournie comme suit :

Voyages intérieurs :

Longueur du retard	Indemnité
Retard à l'arrivée de plus d'une heure, mais de moins de deux heures	200 % du tarif aller simple d'un billet, jusqu'à concurrence de 675 \$US
Retard à l'arrivée de deux heures ou plus	400 % du tarif aller simple d'un billet, jusqu'à concurrence de 1 350 \$US

Voyages internationaux :

Longueur du retard	Indemnité
Retard à l'arrivée de plus d'une heure, mais de moins de quatre heures	200 % du tarif aller simple d'un billet, jusqu'à concurrence de 675 \$US
Retard à l'arrivée de quatre heures ou plus	400 % du tarif aller simple d'un billet, jusqu'à concurrence de 1 350 \$US

QUESTIONS

GÉNÉRALES

La Loi établit une distinction entre les normes relatives au traitement en cas de refus d'embarquement :

- **qui relèvent du contrôle du transporteur aérien** (auxquels cas les montants versés à titre d'indemnités s'appliquent);
- **qui relèvent du contrôle du transporteur aérien, mais qui sont nécessaires pour des raisons de sécurité**, y compris lorsqu'il y a une défaillance mécanique;
- **qui sont au-delà du contrôle du transporteur aérien**, et qui découlent par exemple d'un phénomène naturel ou d'un événement lié à la sécurité.

Des critères supplémentaires devraient-ils être adoptés pour établir plus clairement la distinction entre les trois catégories (p. ex., lorsque des défaillances mécaniques posent des risques pour la sécurité et lorsque ce n'est pas le cas)? Dans l'affirmative, quels devraient être ces critères?

Le transporteur aérien devrait-il être tenu de déclarer la raison du refus d'embarquement au moment où il se produit?

REFUS D'EMBARQUEMENT QUI RELÈVE DU CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR AÉRIEN ET QUI N'EST PAS NÉCESSAIRE POUR DES RAISONS DE SÉCURITÉ

Montant des indemnités

Tous conviendront probablement que lorsque le nombre de passagers ayant des réservations confirmées dépasse le nombre de sièges dans un aéronef pour des raisons relevant du contrôle d'un transporteur aérien – par exemple la surréservation – le transporteur devrait chercher des volontaires qui sont prêts à prendre un vol plus tard avant d'envisager de demander à quelqu'un de changer de vol contre son gré.

La meilleure façon de s'assurer de trouver des volontaires dans de telles circonstances est sans doute de fixer des indemnités minimales suffisamment élevées pour les passagers qui se voient refuser l'embarquement contre leur gré. Si les montants sont suffisamment élevés, les transporteurs aériens seront fortement incités à avoir recours à des méthodes (des encans, par exemple) pour trouver des volontaires dont les plans sont flexibles et qui seraient prêts à changer de vol en échange d'une indemnité mutuellement convenue.

1. Quel devrait être, selon vous, les indemnités minimales dans les situations où les passagers se voient refuser l'embarquement contre leur gré?
2. Quels critères devraient être utilisés pour établir le montant des indemnités? Par exemple, est-ce que la durée du retard ou la distance parcourue devraient être pris en considération, comme le fait l'UE?
3. Si la durée du retard est un facteur pour établir le montant des indemnités, que devrait-on utiliser pour calculer le début et la fin du retard (par exemple, l'heure d'arrivée prévue à la destination finale indiquée sur la carte d'embarquement, la réservation ou le billet comparativement à l'heure d'arrivée réelle à la destination finale)?
4. Une indemnité en argent comptant devrait-elle constituer le seul type d'indemnité pouvant être versée aux passagers, ou les transporteurs aériens devraient-ils pouvoir offrir aux passagers d'autres types d'indemnité? Par exemple :
 - des bons de voyage d'une valeur supérieure à l'indemnité en argent comptant
 - des points pour grands voyageurs
 - un surclassement
 - des billets gratuits
5. En l'absence de volontaires, comment un transporteur aérien devrait-il déterminer qui se verra involontairement refuser l'embarquement? Voici quelques exemples de la façon dont un transporteur aérien pourrait procéder :

- a. Choisir la ou les dernières personnes à s'être enregistrées pour le vol
- b. Choisir les passagers n'ayant pas présélectionné leur siège
- c. Choisir les passagers n'ayant pas de vols de correspondance
- d. Faire une sélection arbitraire parmi les passagers
- e. Exempter les mineurs non accompagnés ou les familles qui voyagent avec des enfants

Norme relative au traitement des passagers

Si le refus d'embarquement se produit pour des raisons relevant du contrôle du transporteur aérien, le passager a droit à une norme minimale relative au traitement de la part du transporteur aérien. Cela peut comprendre un changement de réservation pour un autre vol disponible ou la fourniture de repas et de rafraîchissements.

1. De quelle manière, s'il y a lieu, la norme relative au traitement des passagers devrait-elle être différente dans le cas d'un refus d'embarquement qui relève du contrôle du transporteur aérien, mais qui est nécessaire pour des raisons de sécurité (par exemple, un changement inévitable pour un aéronef comptant moins de sièges), comparativement à un refus d'embarquement qui relève du contrôle du transporteur aérien, mais qui n'est pas nécessaire pour des raisons de sécurité (par exemple, la surréservation)?
2. À quel moment et comment un transporteur devrait-il aviser un passager qu'il ne pourra pas embarquer à bord d'un certain vol?
3. Les transporteurs aériens devraient-ils être tenus de s'assurer que les passagers touchés ont une réservation pour un autre vol dans un délai raisonnable?

Dans l'affirmative, une période de temps raisonnable équivaldrait à combien de temps? Cette obligation devrait-elle s'appliquer même si le transporteur aérien doit obtenir une réservation de vol auprès d'un autre transporteur aérien?

4. Quelles autres mesures ou formes d'assistance les passagers devraient-ils recevoir lorsqu'ils se voient refuser l'embarquement? Par exemple :
 - a. des repas
 - b. des rafraîchissements
 - c. l'hébergement
 - d. la possibilité de communiquer avec des amis, des membres de la famille et des collègues
 - e. des mises à jour concernant la situation
 - f. la possibilité d'obtenir un remboursement ou de retourner au point d'origine si le déplacement n'a plus sa raison d'être

5. De quelle manière la norme relative au traitement des passagers devrait-elle varier en fonction de la durée du retard subi par le passager?
6. Devrait-il y avoir d'autres exigences pour aider les passagers et leur fournir des mises à jour sur la situation?

REFUS D'EMBARQUEMENT QUI NE RELÈVE PAS DU CONTRÔLE DU TRANSPORTEUR AÉRIEN

Achèvement du voyage

1. Lorsque le refus d'embarquement ne relève pas du contrôle du transporteur aérien (p. ex., dans le cas d'un phénomène naturel ou d'un événement lié à la sécurité), quelles devraient être les obligations précises du transporteur aérien pour s'assurer que les passagers se rendent à destination?

Les transporteurs aériens devraient-ils être tenus de s'assurer que les passagers touchés ont une réservation pour un autre vol dans un délai raisonnable?

Dans l'affirmative, une période de temps raisonnable équivaldrait à combien de temps? Cette obligation devrait-elle s'appliquer même si le transporteur aérien doit obtenir une réservation de vol auprès d'un autre transporteur aérien?

2. Devrait-il y avoir d'autres exigences pour aider les passagers et leur fournir des mises à jour sur la situation?

3 : Retard sur l'aire de trafic

DISPOSITION JURIDIQUE

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à « régir les obligations du transporteur en cas de retard de plus de trois heures sur l'aire de trafic, notamment celle de fournir des renseignements et de l'assistance en temps opportun aux passagers et les normes minimales à respecter quant au traitement des passagers ».

EXEMPLES DE DÉCISIONS RENDUES PAR L'OTC

Entre les mois d'août et de novembre 2017, l'OTC a mené une enquête sur l'affaire relative aux retards sur l'aire de trafic des vols n^{os} 157 et 507, qui se sont produits à Ottawa le 31 juillet 2017. Dans la décision n^o A-2017-194, en plus de conclure que le transporteur n'a pas correctement appliqué son tarif pour ce qui est du débarquement des passagers et de la distribution de boissons et de collations, l'OTC a conclu qu'il était déraisonnable que les pilotes disposent d'un pouvoir discrétionnaire aussi large pour décider de permettre ou non aux passagers de débarquer de l'aéronef, peu importe la durée du retard sur l'aire de trafic. En fonction de ces conclusions, l'OTC a ordonné à Air Transat de modifier ses tarifs visant les vols internationaux pour y ajouter les conditions qui incorporent les dispositions de son plan d'urgence en cas de retard prolongé sur l'aire de trafic aux aéroports des É.-U. Ces conditions imposent au transporteur une obligation positive de faire débarquer les passagers de l'aéronef si un retard sur l'aire de trafic atteint quatre heures – à moins que des considérations de sécurité, de sûreté ou de contrôle du trafic aérien empêchent une telle mesure. Elles imposent également l'obligation pour le transporteur de faire le point sur la situation auprès des passagers toutes les 30 minutes durant la période de retard, de veiller à ce que les toilettes soient fonctionnelles, et de fournir une assistance médicale en cas de besoin.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Le régime de protection des passagers de l'UE ne prévoit pas actuellement d'obligations liées aux retards sur l'aire de trafic. Par contre, les modifications proposées à la réglementation pourraient faire en sorte qu'il soit obligatoire que de l'eau potable et l'accès aux toilettes soient fournis après une heure, et que la température (chauffage et climatisation) soit adéquate dans la cabine passagers. De plus, les passagers pourraient être autorisés à débarquer de l'aéronef après un retard de cinq heures.

Les transporteurs aériens assujettis aux règles américaines doivent mettre au point des plans d'urgence liés aux retards sur l'aire de trafic et se conformer à ces plans. Par ailleurs, les transporteurs aériens ne doivent pas autoriser un vol international à demeurer sur l'aire de trafic d'un aéroport américain pendant plus de quatre heures, ou un vol intérieur d'y demeurer pendant plus de trois heures sans permettre aux passagers de débarquer de l'aéronef, à moins qu'il n'y ait des enjeux de sécurité et de

sûreté ou que le contrôle de la circulation aérienne ne donne d'autres directives. Lors d'un retard sur l'aire de trafic, les passagers doivent recevoir à toutes les 30 minutes une mise à jour concernant la situation, y compris les raisons du retard si elles sont connues, et être informés de la possibilité de débarquer de l'aéronef à la porte d'embarquement ou à une autre aire de débarquement. Finalement, le transporteur aérien doit offrir de la nourriture et de l'eau en quantité suffisante, s'assurer que les toilettes sont fonctionnelles et, au besoin, prodiguer des soins médicaux pendant les longs retards sur l'aire de trafic.

QUESTIONS

1. À quel moment devrait-on commencer à calculer le retard sur l'aire de trafic (p. ex., le moment où la porte de l'aéronef se ferme, où l'aéronef s'éloigne de la porte d'embarquement, ou encore le moment où l'aéronef atterrit à l'aéroport)?
2. À quelle fréquence les passagers devraient-ils recevoir une mise à jour dans le cas d'un retard sur l'aire de trafic?

Quels types de renseignements un transporteur aérien devrait-il être tenu de communiquer?

3. Quelle devrait être la norme minimale relative au traitement des passagers qui ont attendu sur l'aire de trafic pendant plus de trois heures?

Par exemple :

- le débarquement de l'aéronef
- de l'eau
- de la nourriture
- des toilettes fonctionnelles
- des soins médicaux
- des systèmes de ventilation appropriée
- des systèmes de chauffage et de climatisation adéquats
- la possibilité de communiquer avec des personnes à l'extérieur de l'aéronef

Certaines obligations du transporteur aérien devraient-elles s'appliquer seulement après un retard plus important (p. ex., de quatre ou cinq heures)?

4 : Bagages perdus ou endommagés

DISPOSITION JURIDIQUE

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à « *prévoir les indemnités minimales à verser par le transporteur aux passagers en cas de perte ou d'endommagement de bagage* ».

EXEMPLES DE DÉCISIONS RENDUES PAR L'OTC

Dans une [décision rendue en 2010](#) visant WestJet, l'OTC a déterminé que la limite de responsabilité de WestJet pour les bagages transportés entre des points intérieurs était déraisonnable et a demandé au transporteur aérien d'inclure dans son tarif la limite la plus élevée établie dans la Convention de Montréal. L'OTC a également rendu un certain nombre de décisions ayant trait à l'application appropriée des articles liés aux bagages prévus dans les tarifs des transporteurs aériens. Par exemple, dans une [décision rendue en 2017](#), l'OTC a déterminé que British Airways n'avait pas appliqué correctement son tarif et a exigé que le transporteur verse au passager une indemnité équivalente à la valeur du bagage perdu, qui s'élevait à 2 053,84 \$CAN.

DISPOSITIONS DE LA CONVENTION DE MONTRÉAL

La Convention de Montréal établit la limite de responsabilité maximale pour les bagages perdus, endommagés ou en retard à 1 131 droits de tirage spéciaux (environ 2 100 \$CAN) pour les déplacements internationaux; aucune limite minimale n'est prévue.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

L'UE et les É.-U., comme le Canada, ont ratifié la Convention de Montréal pour les voyages aériens internationaux. Le régime de protection des passagers de l'UE établit, pour les voyages intérieurs, les mêmes paramètres de responsabilité concernant les bagages. Le régime national américain interdit aux transporteurs aériens d'établir une limite maximale inférieure à 3 500 \$US par passager. Ni l'UE ni les É.-U. n'ont prévu de limites minimales.

QUESTIONS

1. Quelle devrait être l'indemnité minimale devant être versée par le transporteur aérien lorsqu'un bagage est perdu ou endommagé?

Les options pourraient comprendre :

- un remboursement des frais de bagages
- des paiements équivalant à la perte financière subie par le passager, possiblement jusqu'à concurrence d'une certaine somme.

2. Quels critères devraient être utilisés pour déterminer si un bagage a été perdu ou endommagé?
3. Quelle preuve devrait-on exiger d'un passager qui soumet une réclamation pour recevoir une indemnité en cas de bagages perdus ou endommagés?

5 : Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans

DISPOSITION JURIDIQUE

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à « régir l'obligation, pour le transporteur, de faciliter l'attribution, aux enfants de moins de quatorze ans, de sièges à proximité d'un parent ou d'un tuteur sans frais supplémentaires et de rendre facilement accessibles aux passagers ses conditions de transport et pratiques à cet égard ».

EXEMPLES DE DÉCISIONS RENDUES PAR L'OTC

Dans une décision rendue en 2014, l'OTC a exigé qu'Air Canada, WestJet, Porter, Jazz, Air Transat et Sunwing établissent des politiques dans leurs tarifs relativement à l'attribution de sièges aux enfants et qu'elles déploient des efforts raisonnables pour s'assurer que les enfants sont assis avec un parent ou un tuteur qui les accompagne.

QUESTIONS

1. Comment devrait être défini le terme « à proximité » dans le règlement sur la protection des passagers aériens (p. ex., siège voisin, siège dans la même rangée, ou au maximum trois rangées plus loin)?

La distance maximale entre le siège d'un enfant et celui d'un parent ou d'un tuteur devrait-elle être déterminée en fonction de l'âge de l'enfant?

2. Comment un transporteur devrait-il « faciliter » l'attribution de sièges?

Quelles mesures devrait prendre un transporteur aérien pour s'assurer que les enfants sont assis à proximité de leur parent ou tuteur?

3. Quelles mesures un transporteur devrait-il être tenu de prendre pour que ses conditions de transport et ses pratiques relatives à l'attribution de sièges aux enfants soient facilement accessibles à ses passagers?

Devrait-il y avoir des obligations particulières à cet égard au moment de réserver un vol pour un enfant de moins de 14 ans ou au moment de l'enregistrement à l'aéroport?

6 : Transport d'instruments de musique

DISPOSITION JURIDIQUE

L'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement visant à « *exiger du transporteur qu'il élabore des conditions de transport applicables au transport d'instruments de musique* ».

QUESTION

1. Quels éléments particuliers un transporteur aérien devrait-il être tenu d'inclure dans les dispositions de son tarif concernant le transport d'instruments de musique?

Par exemple :

- les exigences relatives aux bagages enregistrés et aux bagages de cabine pour les instruments de petite et de grande taille
- les options de rangement en cabine
- les frais supplémentaires
- les exigences dans les circonstances où un changement d'aéronef fait en sorte qu'il y a des contraintes d'espace pour ranger l'instrument

7 : Portée du nouveau règlement

DISPOSITION JURIDIQUE

La Loi prévoit que le règlement sur la protection des passagers aériens que l'OTC élaborera relativement aux questions abordées dans les six sections précédentes devrait porter sur les « vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance ».

Ce nouveau mandat pourrait s'appuyer sur une disposition de longue date de la Loi, qui prévoit que les règlements de l'OTC relatifs au transport aérien « peuvent être conditionnels ou absolus, assortis ou non de réserves, et de portée générale ou limitée quant aux zones, personnes, objets ou catégories de personnes ou d'objets visés ». En langage simple, cela signifie que des exigences particulières établies dans le règlement sur la protection des passagers aériens pourraient s'appliquer à certains transporteurs aériens plutôt qu'à l'ensemble de ces derniers.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Certaines exigences relatives à la protection des passagers prévues par l'UE et les É.-U. sont différentes selon le type de transporteur aérien ou s'appliquent seulement à certaines catégories de transporteur. Par exemple, l'obligation prévue par les É.-U. d'avoir un plan d'urgence en cas de retard sur l'aire de trafic ne s'applique qu'à un transporteur aérien qui est « un transporteur certifié, un transporteur de troisième niveau ou un transporteur aérien étranger qui exploite des vols à destination, en provenance ou à l'intérieur des États-Unis et qui offre des vols réguliers de passagers ou des vols publics affrétés en ayant au moins un aéronef d'une capacité assise d'au moins 30 sièges ».

QUESTION

1. Le règlement sur la protection des passagers aériens devrait-il prévoir des obligations modifiées pour certains types de transporteur aérien, par exemple de petits transporteurs qui exploitent des aéronefs de petite taille?

Dans l'affirmative, de quelles obligations et de quels types de transporteur aérien s'agirait-il, et pourquoi?

8 : Application du nouveau règlement lorsque plusieurs transporteurs aériens sont concernés

Les transporteurs aériens établissent de plus en plus de partenariats et collaborent grâce à des ententes comme le partage de codes, le transport intercompagnies et les coentreprises³. Grâce à de telles ententes, un transporteur aérien est en mesure d'offrir un itinéraire qui comprend des vols assurés par plusieurs transporteurs aériens. Ces ententes soulèvent toutefois des questions pour ce qui est de déterminer lequel des transporteurs – le transporteur ayant commercialisé le billet (transporteur commercial), le transporteur exploitant ou un agencement des deux – devrait être tenu de respecter les obligations relatives aux passagers s'il y a des perturbations de vols.

DISPOSITION JURIDIQUE

En vertu de la Loi, l'OTC a pour mandat d'élaborer un règlement qui prévoit les obligations des transporteurs aériens en ce qui a trait à divers enjeux relatifs aux « vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance ».

EXEMPLES DE DÉCISIONS RENDUES PAR L'OTC

Dans une décision rendue en 2013, l'OTC a indiqué que pour le partage de codes, les conditions du transporteur aérien commercial s'appliquent, alors que pour le transport intercompagnies, les conditions de chacun des transporteurs aériens s'appliquent à leur segment respectif du trajet.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Dans l'UE, lorsque plus d'un transporteur aérien fournit un service aérien, la responsabilité de respecter toutes les obligations visant à protéger les consommateurs incombe au transporteur exploitant. Aux É.-U., les exigences varient. Par exemple, pour

³ Un **partage de codes** est un accord par lequel un transporteur aérien licencié fournit des services de transport en les vendant en son nom à bord de vols exploités par un autre transporteur aérien.

Le **transport intercompagnies** comprend des vols exploités par deux ou plusieurs transporteurs aériens selon leurs propres conditions. Pour la commodité du passager et des transporteurs participants, tous les segments d'un voyage intercompagnies apparaissent sur le même billet, et les droits de transport pour le voyage sont payés au transporteur qui émet le billet, puis répartis entre les transporteurs qui fournissent le transport.

Les **coentreprises** sont des ententes officielles conclues entre deux ou plusieurs transporteurs aériens qui fournissent des services aériens.

ce qui est des retards sur l'aire de trafic, s'il y a un partenariat entre un ou plusieurs transporteurs aériens, le transporteur commercial et le transporteur exploitant sont tous deux responsables, dans le contexte d'application de la Loi, de se conformer à l'exigence relative au plan d'urgence pour les retards sur l'aire de trafic, y compris de faire débarquer les passagers à bord de vols internationaux. Dans le cas des bagages perdus ou endommagés, le transporteur commercial est tenu de régler les problèmes.

QUESTIONS

1. Lorsqu'un itinéraire comprend des vols assurés par plusieurs transporteurs aériens, quelles responsabilités, parmi les suivantes, devraient relever du transporteur commercial, peu importe si le problème se produit à bord de l'un de ses propres vols ou d'un vol assuré par l'un de ses partenaires?
 - Obligation du transporteur aérien de communiquer clairement
 - Retards et annulations de vols
 - Refus d'embarquement
 - Retards sur l'aire de trafic
 - Bagages perdus ou endommagés
 - Attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans
 - Transport d'instruments de musique

Quelles responsabilités devraient relever du transporteur exploitant?

2. La réponse à la question précédente devrait-elle être différente selon les types d'entente de collaboration (p. ex., partage de codes, transport intercompagnies et coentreprises)?
3. Le règlement sur la protection des passagers aériens devrait-il exiger que le transporteur commercial explique aux passagers, au moment de vendre un itinéraire qui comprend des vols assurés par plusieurs transporteurs aériens, lequel des transporteurs sera responsable si tel ou tel problème survient?

9 : Dépôt et mise à disposition du tarif

En plus d'établir les montants des indemnités et les normes relatives au traitement des passagers s'appliquant aux situations énumérées aux sections 1 à 6 du présent document, le nouveau règlement visant à assurer la protection des passagers aériens comprendra une mise à jour des obligations concernant les tarifs.

Les tarifs sont des documents qui énoncent les prix, les taux, les frais et les conditions de transport du transporteur aérien. Les exigences du nouveau règlement seront réputées faire partie du tarif d'un transporteur aérien, dans la mesure où le tarif ne prévoit pas de meilleures conditions.

À l'heure actuelle, un transporteur aérien doit mettre à la disposition du public son tarif partout où il vend ses services de transport ou reçoit des biens pour le transport, y compris son bureau d'affaires. En outre, les transporteurs aériens étrangers doivent déposer leur tarif auprès de l'OTC et s'assurer que les tarifs déposés sont à jour pour ce qui est des prix (prix, taux ou frais). L'OTC traite environ 1 500 dépôts de conditions et 27 000 dépôts de prix par année. Dans un monde qui évolue rapidement et qui est caractérisé par des transitions marquées par l'abandon du papier au profit du commerce électronique, ces approches traditionnelles pourraient devoir être mises à jour.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

L'UE ne s'est pas dotée d'exigences particulières concernant le dépôt de tarifs. Par contre, les transporteurs aériens doivent communiquer au public les conditions s'appliquant à tout prix ou taux offert ou publié sous toute forme, y compris sur Internet. Aux É.-U., les transporteurs aériens ne sont pas tenus de déposer leurs prix passagers et leurs règles visant le transport intérieur auprès du département des transports des É.-U. Pour ce qui est des vols internationaux, les transporteurs aériens doivent toutefois déposer des tarifs qui prévoient des « règles générales », comme les conditions de transport, les franchises de bagages et la responsabilité. Les É.-U. ont également des exigences de publication sur le Web.

QUESTIONS

1. Pour les passagers, quelles mesures, s'il y a lieu, faciliteraient l'accès au tarif d'un transporteur aérien et leur permettraient de mieux le comprendre, abstraction faite des conditions prévues à la section 1?

Y a-t-il des options électroniques qui aideraient à assurer la transparence et la clarté des obligations d'un transporteur aérien à l'égard de ses clients? Dans l'affirmative, quelles options électroniques permettraient de satisfaire à cette exigence?

2. Devrait-on maintenir les exigences en matière de dépôt de tarif qui s'appliquent aux transporteurs aériens étrangers?

Dans l'affirmative, y a-t-il des options électroniques pour le dépôt qui simplifieraient le processus sans compromettre le dépôt en temps utile ou son intégralité?

10 : Transport des mineurs non accompagnés

En vertu du *Règlement sur les transports aériens* actuel, les transporteurs aériens doivent inclure dans leur tarif des politiques concernant le transport des enfants, y compris leurs politiques sur les mineurs non accompagnés, le cas échéant. Le règlement ne précise pas ce que devraient couvrir les politiques concernant les mineurs non accompagnés. Certains transporteurs aériens permettent aux enfants de différents âges de voyager sans être accompagnés, ou permettent à d'autres enfants d'accompagner des enfants plus jeunes.

NORMES INTERNATIONALES

Le Canada est un des signataires de la Convention de l'aviation civile internationale (Convention), qui est gérée et administrée par l'Organisation de l'aviation civile internationale. La Convention établit les normes internationales pour le transport aérien, y compris les règles relatives à l'espace aérien et aux normes de sécurité.

De nouvelles normes ont été ajoutées à la Convention au sujet du transport des mineurs non accompagnés. Ces normes précisent que les exploitants d'aéronefs doivent établir un programme pour le transport des mineurs non accompagnés qui voyagent sous leur supervision et qu'ils ne peuvent pas permettre à des mineurs de moins de cinq ans de voyager sans accompagnateur.

À l'appui de ces normes, le terme « accompagnateur » est défini comme étant « un adulte qui voyage avec un mineur. Cette personne n'est pas nécessairement le parent ou l'accompagnateur légal du « mineur ». Un « mineur » est défini comme « [...] une personne qui n'a pas atteint l'âge de la majorité comme le définit la législation qui s'applique à cette personne ». L'âge requis pour être considéré comme un adulte varie au Canada, sur le plan international et selon les pratiques des transporteurs aériens.

Aux termes de la Convention, le Canada doit s'assurer que les règlements sur les vols internationaux en provenance et à destination du Canada sont conformes aux nouvelles normes internationales.

QUESTIONS

1. L'âge requis pour être considéré un « adulte » varie au Canada, sur le plan international et selon les pratiques des transporteurs aériens. À quel âge devrait-on considérer qu'une personne est « adulte » pour les fins de l'application de la définition d'un « accompagnateur »?
2. Devrait-on appliquer des normes similaires pour les vols intérieurs? Le cas échéant, y a-t-il des facteurs précis dont l'OTC devrait tenir compte? Si non, veuillez justifier votre réponse.

11 : Publicité des prix des services aériens

En 2012, des exigences réglementaires ayant trait à la publicité des prix aériens ont été adoptées à la fois pour aider les consommateurs à déterminer facilement le prix total des services aériens affichés et les composantes du prix total, et pour encourager une saine concurrence commerciale. Ces exigences seront intégrées au nouveau règlement sur la protection des passagers aériens.

En vertu des règles actuelles, la publicité des prix des services aériens à l'intention du grand public doit indiquer le prix total, y compris l'ensemble des taxes, des droits et des frais qu'un consommateur doit payer pour obtenir le service aérien. Il doit aussi indiquer tous les services optionnels offerts et le prix qui s'y rattache (p. ex., choix du siège, surclassement de siège, frais de bagages).

Le règlement s'applique à toute personne qui fait la publicité de prix de vols à l'intérieur ou en provenance du Canada s'adressant à la population canadienne. Il ne s'applique pas à ce qui suit : services aériens de transport de marchandises, services d'affrètement négociés avec une entreprise privée ou prix disponibles par l'intermédiaire de bureaux de voyages (et non offerts au grand public) ou obtenus par l'intermédiaire d'un service de distribution mondial, services de voyages à forfait, services en provenance de l'extérieur du Canada, et programmes de fidélisation.

Ces exemptions peuvent empêcher les consommateurs d'obtenir des renseignements cohérents pour toutes les options de voyage, entraînant possiblement une concurrence déloyale dans le marché. De plus, avec l'émergence de nouvelles approches concernant la vente de billets d'avion – par exemple l'utilisation d'encans en ligne pour vendre des billets – les exigences actuelles pourraient constituer un obstacle à l'établissement de stratégies novatrices en matière de fixation des prix qui seraient peut-être avantageuses à la fois pour les consommateurs et les transporteurs aériens.

QUESTIONS

1. Y a-t-il des modifications qui doivent être apportées à la réglementation afin d'aider les consommateurs à déterminer facilement le prix total des services aériens affichés, y compris les diverses composantes du prix total, et le prix total de tout service optionnel offert par un transporteur aérien pour un certain itinéraire?
2. L'application des exigences relatives à la publicité des prix des services aériens devrait-elle aussi viser d'autres types de services aériens (p. ex., transporteurs d'affrètement et voyagistes)?
3. Les règles devraient-elles être modifiées pour s'adapter aux approches commerciales novatrices comme les encans?

Dans l'affirmative, quelles mesures, s'il y a lieu, devraient être mises en place pour assurer la transparence en ce qui concerne les prix?

12 : Autres éléments à inclure dans un tarif

Les renseignements qui doivent être inclus dans le tarif d'un transporteur aérien dépassent les éléments susmentionnés. Le *Règlement sur les transports aériens* actuel exige que le tarif d'un transporteur aérien inclut les conditions énonçant les politiques du transporteur relatives à certains éléments. De plus, la Loi confère à l'OTC le pouvoir d'établir les renseignements qui doivent être énoncés dans un tarif.

Actuellement, le tarif d'un transporteur aérien doit inclure ses politiques sur un éventail de questions comme les exigences relatives à la réservation de billets, les exigences visant l'enregistrement et l'embarquement, les limites de responsabilité et les remboursements. Les passagers peuvent déposer une plainte auprès de l'OTC si les politiques du transporteurs aériens ne sont pas précisées dans le tarif ou s'ils croient que le tarif manque de clarté, est déraisonnable ou établit une discrimination injuste.

Tout en reconnaissant que le nouveau règlement établira les obligations minimales des transporteurs aériens à l'égard de certains éléments, il serait peut-être utile pour les transporteurs d'inclure d'autres éléments dans leurs tarifs afin de les rendre plus clairs pour les passagers.

QUESTIONS

1. Y a-t-il d'autres éléments que les transporteurs devraient être tenus d'aborder dans leurs tarifs? Ces éléments pourraient possiblement inclure :
 - Le traitement des passagers qui sont retardés à bord d'un aéronef avant le déclenchement des exigences précises relatives à un retard sur l'aire de trafic de plus de trois heures.
 - Les politiques sur l'acceptation des bagages, y compris les franchises et les frais
 - Les politiques relatives aux services auxiliaires, y compris les frais de sélection de sièges
 - Les programmes de grands voyageurs offerts par le transporteur
 - Le transport d'animaux

13 : Plaintes et application de la Loi

Plaintes

Lorsque le nouveau règlement sur la protection des consommateurs entrera en vigueur, les transporteurs aériens seront tenu de respecter les nouvelles obligations. Les passagers qui croient que le transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations pourraient d'abord soulever la question avec le transporteur, et ils auront l'option de déposer une plainte auprès de l'OTC. Si l'OTC conclut que le transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations, il pourra ordonner la prise de mesures correctives (par exemple ordonner au transporteur aérien de rembourser les dépenses engagées par le passager ou ordonner le paiement de l'indemnisation prescrite dans le règlement).

Application de la Loi

De plus, un agent verbalisateur aura la possibilité d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP) à un transporteur aérien qui ne se conforme pas au nouveau règlement sur la protection des passagers.

Les sanctions administratives pécuniaires (SAP) sont des amendes imposées par un agent responsable de l'application du règlement (agent verbalisateur) qui estime qu'un transporteur a contrevenu à ses obligations. Comparativement à d'autres processus d'application de la Loi, les SAP sont un moyen relativement efficace de régler des situations de non-conformité. Par exemple, un agent verbalisateur peut imposer des SAP à un transporteur qui a contrevenu aux obligations suivantes :

- mettre son tarif à la disposition du public partout où il vend des services de transport ou reçoit des biens pour le transport, y compris à son bureau d'affaires;
- publier les conditions de transport sur tout site Internet utilisé pour vendre ses services aériens intérieurs;
- inclure dans son tarif sa politique concernant les questions abordées dans le règlement.

Un agent verbalisateur peut également imposer des SAP si l'OTC estime qu'un transporteur applique un prix, un taux, des frais ou une condition de transport qui ne sont pas énoncés dans son tarif ou s'il estime que le transporteur applique ou affiche des conditions qui ont été suspendues ou interdites par l'OTC.

DISPOSITION JURIDIQUE

L'OTC peut, en vertu de la réglementation, associer l'imposition de SAP à toute disposition de la Loi ou à tout autre règlement établi conformément à la Loi.

RÈGLES DE L'UE ET DES É.-U.

Les É.-U. peuvent imposer des amendes visant certaines règles relatives aux passagers aériens, y compris celles concernant les retards sur l'aire de trafic. Les règles de l'UE ne prévoient pas de sanctions pécuniaires dans le cadre de la réglementation du transport aérien.

QUESTION

1. Quel type d'orientation serait utile pour les passagers sur la façon de déposer une plainte auprès de l'OTC portant sur le nouveau règlement sur la protection des passagers?
2. Devrait-on appliquer des SAP à l'ensemble des obligations du règlement sur la protection des passagers aériens ou seulement à certaines d'entre elles? Si non, veuillez justifier votre réponse

Vos commentaires

Veillez soumettre vos commentaires d'ici le 28 août 2018 à consultations@otc-cta.gc.ca.

Si vous souhaitez soumettre une vidéo en raison d'une exigence d'accessibilité, veuillez envoyer un courriel à consultations@otc-cta.gc.ca et inscrire dans la ligne d'objet «Vidéo». Nous vous contacterons pour coordonner votre soumission.

Toutes les présentations seront considérées comme des documents publics et seront affichées sur le site Web de l'OTC dans la langue officielle dans laquelle elles ont été présentées. Le nom de la personne ou de l'organisation qui y est rattachée sera également publié. Nous vous encourageons à répondre aux questions posées dans le présent document, et nous avons hâte de recevoir vos suggestions.

Les consultations auprès des intervenants et du public au sujet du nouveau règlement sur la protection des passagers aériens représentent une des composantes de [l'Initiative de modernisation de la réglementation](#), un projet de grande envergure que l'OTC a lancé en mai 2016.