

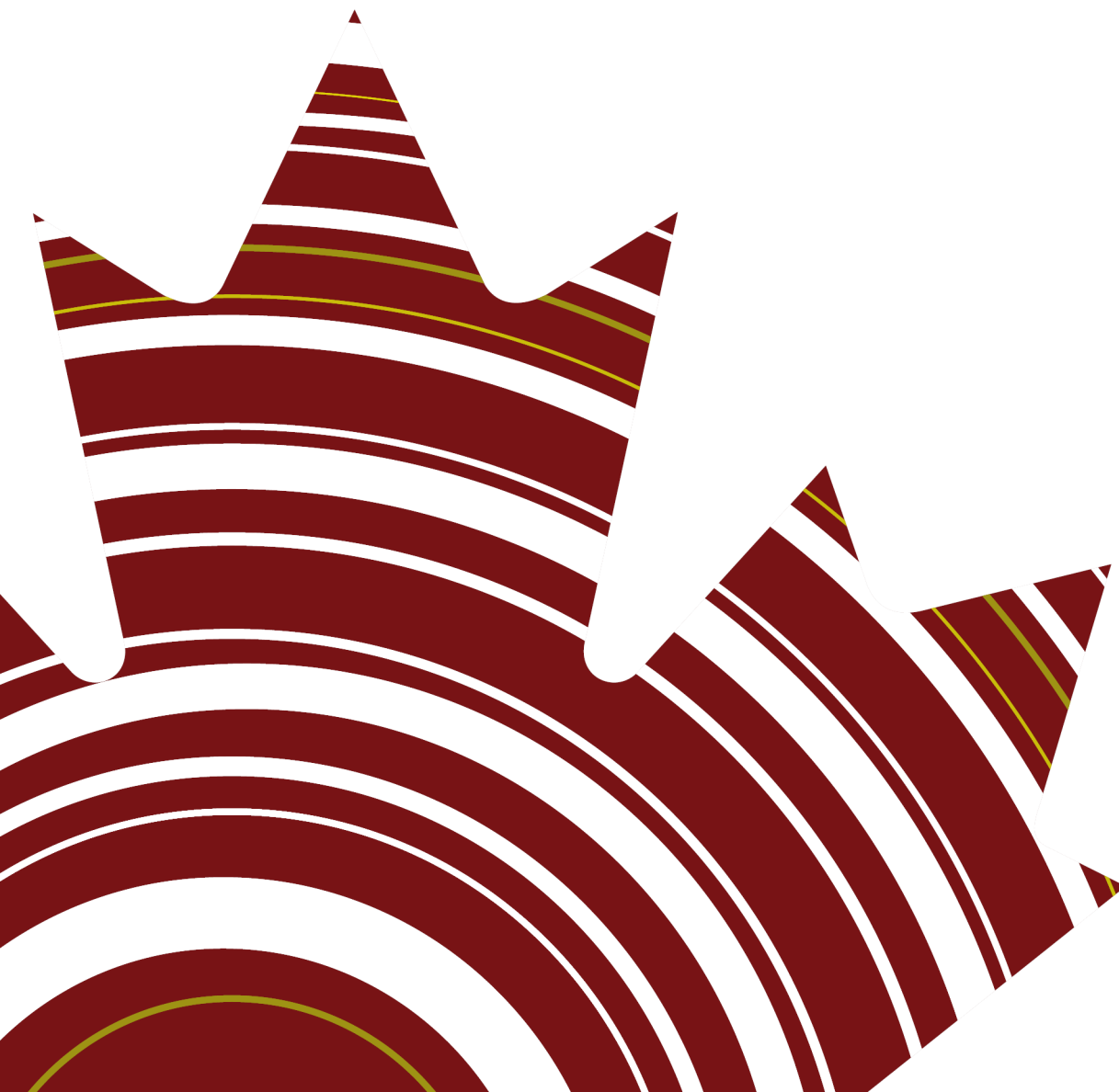


Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Guide sur les obligations relatives aux bagages pour les services intérieurs

Office des transports du Canada



Canada 

Table des matières

1. Objet	3
2. La réglementation canadienne et la Convention de Montréal.....	3
3. Frais de bagages.....	5
4. Aides à la mobilité	5
Annexe A : Références législatives et réglementaires.....	7

Le présent document n'est pas un document juridique. La [Loi sur le transport aérien](#) décrit les conventions internationales ayant force de loi au Canada en ce qui a trait aux responsabilités des compagnies aériennes en cas de bagages perdus, endommagés ou retardés, notamment celles prévues par la Convention de Montréal (nom intégral : Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international). Le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA) applique les mêmes règles aux vols intérieurs. En cas de divergence entre le présent guide et les dispositions législatives et réglementaires ou les décisions de l'Office des transports du Canada, les dispositions législatives et réglementaires et les décisions de l'OTC l'emportent.

Certaines des dispositions législatives et réglementaires clés ayant trait aux bagages sont reproduites à l'annexe A.

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

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2020

No de catalogue TT4-54/2020F-PDF

ISBN 978-0-660-35931-1

Des [formats substitués](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

1. Objet

Le présent guide décrit les obligations des compagnies aériennes relativement aux bagages pour les services intérieurs conformément au [Règlement sur la protection des passagers aériens](#). En particulier, il explique que :

- les compagnies aériennes exploitant des vols intérieurs qui ne sont pas visées par la [Convention de Montréal](#) sont responsables en cas de bagages perdus, retardés ou endommagés, comme si la Convention de Montréal s'appliquait;
- les compagnies aériennes doivent rembourser tous les frais de bagages pour des bagages perdus, retardés ou endommagés;
- les compagnies aériennes ont des obligations supplémentaires liées au transport des aides à la mobilité.

2. La réglementation canadienne et la Convention de Montréal

La Convention de Montréal établit la responsabilité d'une compagnie aérienne en cas de bagages perdus, retardés ou endommagés, applicable aux vols internationaux. Le *Règlement sur la protection des passagers aériens* applique aux services intérieurs les mêmes règles et limites de responsabilité pour les bagages perdus, retardés ou endommagés.

Limite de responsabilité

La responsabilité maximale pour les bagages perdus, endommagés ou retardés est de 1 131 droits de tirage spéciaux (DTS) par passager.

- Les DTS sont l'unité de comptabilité du Fonds monétaire international.
- 1 131 DTS équivalent environ à 2 100 \$ CA, et varient en fonction des taux de change.

- Ce montant pourrait changer au fil du temps. Tous les cinq ans, l'Organisation de l'aviation civile internationale examine les limites de responsabilité pour déterminer s'il faut les ajuster à l'inflation.

Bagage évalué à un montant supérieur à la limite de responsabilité

Si la valise d'un passager est évaluée à un montant supérieur à la limite de responsabilité, le passager pourrait, avant le transport, demander à la compagnie aérienne une déclaration spéciale d'intérêt (valeur excédentaire). Si la compagnie accepte, elle sera responsable de la somme indiquée dans la déclaration.

En vertu de la Convention de Montréal, la compagnie aérienne peut associer des frais à une déclaration spéciale d'intérêt. Elle peut également limiter la valeur du bagage en refusant de transporter tout ce qui aura une valeur estimée comme étant supérieure à un certain montant. Les compagnies aériennes doivent décrire ces restrictions dans leurs tarifs (conditions de transport).

Les compagnies aériennes ne devraient pas utiliser les dispositions de la Convention de Montréal d'une manière qui aurait pour effet de restreindre l'accessibilité des services de transport aérien à des personnes handicapées.

Délais pour présenter une réclamation

La Convention de Montréal impose des exigences strictes concernant les réclamations relatives aux bagages perdus, retardés ou endommagés. Les mêmes exigences s'appliquent aux passagers qui présentent une réclamation relative aux bagages dans le cas de services intérieurs, comme suit :

- Dans le cas d'un bagage endommagé, le passager doit soumettre une réclamation écrite auprès de la compagnie aérienne dans les 7 jours suivant la réception du bagage.
- Dans le cas d'un bagage retardé, le passager doit soumettre une réclamation dans les 21 jours après la réception du bagage.

- Un bagage qui a été retardé pendant plus de 21 jours est considéré perdu. Dans ce cas, nous recommandons que le passager soumette une réclamation auprès la compagnie aérienne dès que possible.
- Il y a un délai de deux ans pour tenter un recours judiciaire visant à réclamer des dommages-intérêts.

3. Frais de bagages

Le RPPA renferme également des obligations concernant les frais facturés pour les bagages. Si des bagages ont été perdus, retardés ou endommagés, les compagnies aériennes doivent rembourser tous les frais de services de bagages optionnels payés par le passager, notamment :

- les frais de bagages standards;
- les frais de bagages excédentaires;
- les frais de bagages surdimensionnés.

L'obligation de remboursement ne s'applique pas à la franchise de bagages incluse dans le prix du billet.

4. Aides à la mobilité

De plus en plus de Canadiens voyagent avec des aides à la mobilité. Bien que les aides à la mobilité ne soient pas précisément mentionnées dans le RPPA, une compagnie aérienne est tenue de transporter ces aides et, si une aide à la mobilité est endommagée, retardée ou perdue, elle doit la faire réparer, la remplacer ou la rembourser, dans la mesure où la compagnie aérienne ne subit pas de contrainte excessive.

Les passagers handicapés qui utilisent des aides à la mobilité devraient envisager de remplir une déclaration spéciale d'intérêt (valeur excédentaire) s'ils voyagent à l'étranger.

Pour assurer l'accessibilité des services de transport aérien, les compagnies aériennes ne doivent pas imposer de frais pour le transport des aides à la mobilité et ni pour les déclarations spéciales liées aux aides à la mobilité.

Pour plus de détails, veuillez consulter le document de référence [Guide pour voyager avec une aide à la mobilité et autres appareils fonctionnels](#) et le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#), qui est entré en vigueur en juillet 2020.

Annexe A : Références législatives et réglementaires

Loi sur les transports au Canada

86.11 (1) L'Office prend, après consultation du ministre, des règlements relatifs aux vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance, pour

(b) 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.

Règlement sur la protection des passagers aériens

Bagage perdu ou endommagé

23 (1) Si le transporteur admet la perte d'un bagage ou si le bagage est perdu pendant plus de vingt et un jours ou est endommagé, le transporteur verse une indemnité égale ou supérieure à la somme de ce qui suit :

- a) les frais payés pour le bagage;
- b) dans le cas où la Loi sur le transport aérien s'applique, le montant de l'indemnité payable conformément à cette loi;
- c) dans le cas où la Loi sur le transport aérien ne s'applique pas, la somme qui serait payable conformément à la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international figurant à l'annexe VI de cette loi, si le transporteur aérien procédait au transport international de bagages au sens du paragraphe 1 de l'article 1 de cette convention.

Perte temporaire

(2) Si le bagage est perdu pendant vingt et un jours ou moins, le transporteur verse une indemnité égale ou supérieure à la somme de ce qui suit :

- a) les frais payés pour le bagage;
- b) dans le cas où la Loi sur le transport aérien s'applique, le montant de l'indemnité payable conformément à cette loi;
- c) dans le cas où la Loi sur le transport aérien ne s'applique pas, la somme qui serait payable conformément à la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international figurant à l'annexe VI de cette loi, si le transporteur aérien procédait au transport international de bagages au sens du paragraphe 1 de l'article 1 de cette convention.