



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Guide complémentaire : preuves exigées des compagnies aériennes faisant l'objet de plaintes liées à une pénurie d'équipage

Office des transports du Canada

Canada 

Avertissement

Le présent document n'est pas un document juridique. Les explications qu'il contient visent à aider les compagnies aériennes et les passagers à comprendre ce à quoi seraient tenues les compagnies aériennes si un passager portait plainte auprès de l'OTC concernant une perturbation de vol. Des membres de l'OTC, lesquels ne sont pas liés par de tels renseignements, étudieront chaque plainte au cas par cas.

En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives et réglementaires, ou les décisions de l'OTC, les dispositions législatives et réglementaires et les décisions de l'OTC l'emportent.

Dans le contexte des plaintes sur des perturbations de vol que reçoit l'Office des transports du Canada (OTC), celui-ci s'attend à ce qu'une compagnie aérienne prouve ses affirmations. Si elle prétend que la perturbation lui était attribuable, mais nécessaire par souci de sécurité, ou encore qu'elle était indépendante de sa volonté, elle doit fournir des preuves de ce qu'elle avance. À défaut de présenter de telles preuves, l'OTC pourrait conclure que la perturbation lui était attribuable lorsqu'il rendra sa décision à savoir si le passager a reçu ce à quoi il a droit aux termes du *Règlement sur la protection des passagers aériens* et du tarif de la compagnie aérienne.

Lorsque la raison invoquée par la compagnie aérienne dans le cas d'une perturbation de vol est une pénurie d'équipage, la compagnie aérienne pourrait être tenue de fournir des preuves pour soutenir son affirmation selon laquelle la perturbation était indépendante de sa volonté. Voici des exemples de preuves :

1. Documentation confirmant pourquoi l'équipage affecté au vol était absent – exemple de documents :

- rapports d'absence de l'équipage, comme les registres de présences ou de maladie;
- registres du temps en service de l'équipage montrant l'expiration du nombre d'heures de travail autorisé des membres de l'équipage, pour des raisons de sécurité;

- registres des incidents ou autres types de documents sur l'incapacité de l'équipage à se présenter au travail, ou son indisponibilité pour des vols précis attribués. Ces registres doivent renfermer des détails sur l'incident ou décrire les circonstances et les raisons pour lesquelles l'équipage était incapable de travailler ou non disponible, y compris pendant combien de temps. Par exemple, si l'équipage est resté coincé ailleurs en raison de mauvaises conditions météorologiques ou d'une défaillance mécanique, les registres présentés en preuve doivent montrer la cause de toute perturbation de vol survenue en conséquence, indiquer si des membres de l'équipage ont dépassé le nombre d'heures de travail autorisé, et la durée de leur absence subséquente et/ou combien de temps ils sont restés coincés ailleurs.

2. Plans d'urgence préparés par la compagnie aérienne en cas de pénurie d'équipage, expliquant les mesures qu'elle prendrait dans les situations suivantes :

- situations qui pourraient causer des absences ou des pénuries d'équipage, et qui font partie des opérations quotidiennes (p. ex., conflit de travail, conditions météorologiques et environnementales, problèmes informatiques et pannes de réseau, épidémie ou urgences médicales, conditions d'exploitation intérieures versus internationales);
- taille du personnel d'équipage à la disposition de la compagnie aérienne en lien avec la portée de ses activités au lieu en question;
- disponibilité et nombre d'équipages de réserve, et procédures sur leur répartition;
- plans de reprise des activités en cas de pénurie potentielle d'équipages.

3. Rapports confirmant les mesures que la compagnie aérienne a prises pour trouver un équipage de remplacement, et les raisons pour lesquelles ces mesures, même si elles étaient prévues dans son plan d'urgence, ont échoué – par exemple :

- preuve que la réserve d'équipages était épuisée;

- tout renseignement sur des changements imprévus à l'effectif de la compagnie aérienne qui ont pu faire en sorte que l'équipage de remplacement n'était plus disponible.

Renseignements personnels

En ce qui concerne les preuves exigées, nous n'avons pas besoin de connaître des renseignements personnels qui ne sont pas pertinents à la plainte, comme le nom des employés de la compagnie aérienne.

Les compagnies aériennes doivent retirer tous les renseignements personnels non pertinents qui pourraient figurer dans les documents à l'appui qu'elles déposent auprès de l'OTC.

Si les documents à l'appui que présente la compagnie aérienne renferment des renseignements pertinents qui, selon elle, justifient le traitement confidentiel, elle peut déposer une requête de confidentialité.

Des renseignements plus détaillés se trouvent dans le guide de l'Office sur la [protection des renseignements personnels](#).

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 TT4-76/2022F-PDF

ISBN 978-0-660-42917-5

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