



## **Contribution complémentaire d'Air Creebec à la consultation organisée par l'OTC sur le règlement de protection des passagers aériens**

Val-d'Or, le 01 août 2018

Air Creebec est un transporteur régional fondé en 1982, appartenant à la nation crie, dont le siège social est situé à Waskaganish, et dont le tiers des employés en est issu (aux différents niveaux de la compagnie). Elle fournit des services essentiels (transport des personnes et des patients, des vivres, du matériel, etc.) à 11 communautés crie (au Québec et en Ontario), qui sont le plus souvent inaccessibles par voie terrestre, et les relie aux villes de Timmins, Val-d'Or, Rouyn-Noranda, Chibougamau et Montréal (YUL).

Les règles de protection des passagers sur lesquelles l'OTC est actuellement en train de travailler s'inspirent naturellement des exemples étrangers (Union européenne, États-Unis, etc.). Elles correspondent certainement à la réalité du transport aérien dans le Sud du pays, mais cette approche ne peut être appliquée uniformément à la totalité du pays. En d'autres termes, les transporteurs sont confrontés à plus de risques de retards et d'annulations dans le Nord et font face à des frais de protection des passagers plus élevés.

### **La prise en compte des spécificités des opérations aériennes dans le Nord**

NATA (Northern Air Transport Association), dans son mémoire déposé au Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités rappelle que « les exploitants dans le Nord ont dû trouver des solutions à des problèmes opérationnels qui n'existent tout simplement pas dans le Sud ». <sup>1</sup> Air Creebec est ainsi confrontée aux défis des opérations du Nord du Québec et de l'Ontario :

**Faire face à l'incertitude et à de nombreux imprévus**, notamment du fait de conditions météorologiques parfois extrêmes, et d'une information météorologique partielle qui ne permet pas de savoir avec certitude si un appareil pourra atterrir ou pas. Afin de gérer cette incertitude, Air Creebec doit augmenter l'emport de carburant (notamment pour pouvoir atteindre des aéroports de décollage souvent éloignés). En conséquence, les

---

<sup>1</sup> NATA, Mémoire au sujet de la modification de la *Loi sur les transports au Canada* visant à établir un régime de droits des passagers – projet de loi C-49, Présenté le 14/09/2017

coûts opérationnels sont augmentés et cela implique de réduire le poids de l'appareil en ne l'utilisant pas à sa pleine capacité (limitation du nombre de bagages) afin de pouvoir atterrir sur des pistes souvent très courtes (moins de 4 000 pieds). Air Creebec se trouve très limité dans le modèle d'appareils utilisés, Dash 8-100, qui est adapté pour les pistes moins de 4000 pieds.

- **Opérer en autonomie.** Du fait de la faible disponibilité des équipements au sol dans le Nord (camion d'approvisionnement en fuel, camion de dégivrage, etc) qui se retrouvent parfois gelés, et de l'isolement géographique des stations, Air Creebec :
  - Ne peut pas compter sur une alternative pour ses passagers en cas d'incident ou de retard (il n'y a le plus souvent pas d'autre vol disponible pour réacheminer les passagers et les pistes de ces aéroports exigent des appareils spécifiques dont les autres transporteurs ne disposent pas).
  - En cas d'incident, les délais d'intervention peuvent être très longs, Air Creebec doit mobiliser des équipes et du matériel se trouvant le plus souvent à plus d'une heure de vol dans la meilleure des options. (Ex : Une crevaison à Whapmagoostui YGW peut prendre plus de 3 heures pour une réparation aucun centre service mécaniques n'est situé dans ses régions).
  - Par ailleurs, il n'y a souvent pas de service de restauration ni d'hébergement sur place. Air Creebec s'organise alors avec la communauté locale pour trouver des solutions pour les passagers.

### **Communauté Cries**

Par ailleurs, les territoires desservis par Air Creebec sont très peu peuplés (les communautés dans lesquelles nous opérons regroupent souvent moins de 2 000 habitants, et le nombre moyen de passagers embarqués est inférieur à 7,8). Dès lors, pour être en mesure de fournir sur une base quotidienne les services essentiels à ces communautés, Air Creebec a mis en place un réseau de type « ronde de lait » (avec un Dash 8-100 arrêts multiples dans différentes communautés tout au long d'un même vol). Ainsi, par exemple, le vol 922 part du lundi au vendredi de Whapmagoostui une communauté crie de moins de 800 personnes (YGW à YUL une distance de 704 milles nautique), afin d'aller vers Montréal en passant par Chisasibi 97 milles nautique, Waskaganish 140 milles nautique et Val-d'Or 238 milles nautique. Mais, une telle organisation implique qu'en cas d'imprévu météorologique ou de problème mécanique dans le Nord, ce sont les tronçons (legs) suivants qui vont être impactés par le retard induit (effet domino).

Du fait de cette exposition plus forte au risque de retards et à l'organisation spécifique des réseaux sur ces territoires, Air Creebec demande que le règlement sur la protection des passagers aérien s'applique aux vols, tels que publiés, et non aux différents tronçons effectués entre les stations. Ainsi, les retards dus à la météo ou à des incidents mécaniques devraient être pris en compte sur la totalité du vol pour exclure la responsabilité des transporteurs.

### **En cas d'incident retard et autre**

En ce qui concerne la prise en charge des passagers en cas d'incident (retard, annulation de vol, etc.), Air Creebec, forte de son ancrage dans la culture crie, a toujours eu à cœur de trouver des solutions pour les passagers. **Le tarif qui régit la prise en charge de nos passagers a été défini par le conseil d'administration de la compagnie, lui-même composé à 100% de Cries qui sont par ailleurs des voyageurs réguliers sur nos lignes.** Ainsi, en cas de retard ou d'annulation, Air Creebec propose une assistance à ses passagers (boissons, repas, reprotecton sur un autre vol, hébergement, accueil des passagers si retard au sol, etc).

Mais, il demeure que dans les stations du Nord, les infrastructures (restaurants, hôtels) sont le plus souvent inexistantes, ou pratiquent des tarifs plus élevés qu'à proximité des aéroports du Sud du pays (du fait des difficultés d'approvisionnement et des incertitudes liées à la météo). Dans ce contexte, Air Creebec demande que les modalités de prises en charge des passagers, définies par le futur règlement, prennent en compte cette spécificité en permettant par exemple d'assurer un logement pour la nuit dans des centres communautaires, chez l'habitant, etc.

### **La prise en compte des différentes formes de transport aérien / le cas du nolisement**

Un transporteur comme Air Creebec opère des vols commerciaux réguliers, mais également des vols spéciaux, en affrètement. Ces vols, effectués pour **le compte d'un client corporatif** (ou d'une organisation), sur une base ponctuelle ou régulière, constituent un des moyens d'assurer un transport aérien adaptés aux besoins des communautés du Nord et des entreprises qui développent le Nord du Québec et de l'Ontario (on citera en exemple un transport d'employés pour le compte d'une compagnie minière).

Par ailleurs, d'autres types de nolisement se développent, notamment entre transporteurs aériens. L'objectif est alors de pouvoir opérer des vols en cas d'indisponibilité ponctuelle d'appareils, ou pour assurer un acheminement des passagers vers un aéroport de correspondance (au départ duquel les vols de l'autre transporteur sont opérés. Ces accords permettent d'offrir aux passagers des services élargis, à des conditions tarifaires optimisées (et leur évitent de devoir prendre deux billets séparés, ce qui implique qu'en cas de correspondance manquée ils ne sont pas protégés).

Ces ententes relèvent de la négociation et des contrats entre compagnies. Rappelons que, dans ce contexte, du point de vue du transporteur aérien affrèteur le client n'est pas le passager, mais la compagnie ou l'organisation affrétée. Dès lors, le règlement sur la protection des passagers ne devrait pas venir s'ajouter à des clauses négociées entre les signataires, ce qui pourrait créer de l'insécurité juridique et venir remettre en cause des équilibres contractuels.

### **Plusieurs Interrogations**

La responsabilité de la 3<sup>ème</sup> parties se pose et doit être adressé, tel que les délais suite a la construction a l'aéroport de Montreal Pierre Elliott Trudeau, pour les délais de créneaux assigne par Nav Canada et ou tous autres événements sous la responsabilité de l'aéroport en question, qui en aurait la charge de la preuve et comment définir leurs responsabilités?

Un même vol avec multiples (stop over) sera tel considéré comme 1 seul vol considérant que les retards auront une répercussion sur toutes les autres destinations (effet domino).

Dans le cas d'un nolisement ou l'avion est nolise par un seul client qui doit transporter ses travailleurs, les délais seront-ils la responsabilité du transporteur.



Tanya Pash  
Chef des opérations/Chief Operating Officer

