

**From:** [Isabelle Archambault](#)  
**To:** [DE SCHIETERE Brice \(EEAS-OTTAWA\)](#)  
**Cc:**

---

**Subject:** Re: TS 157 - reponse de passagers - response from passengers - Air Transat - Retard sur l'aire de trafic - Cas no 17-03788 / Air Transat - Tarmac delays - Case No. 17-03788  
**Date:** October-11-17 8:22:56 AM

---

Bonjour,

Je confirme avoir pris connaissance du document présenté par M De Schietero, et appuie les arguments présentés par celui-ci.

Je vous remercie de l'attention que vous prendrez à la lecture de ces éléments complémentaires dans l'étude de notre plainte.

Bonne fin de journée.

Isabelle Archambault

Le 10 oct. 2017 à 18:43, DE SCHIETERE Brice (EEAS-OTTAWA) a écrit :

Madame, Monsieur,

Veillez trouver ci-dessous la réponse commune d'un groupe de passagers du vol TS157 du 31 juillet 2017 (ref. ci-dessous "des ou les passagers"), en relation sur les réseaux sociaux (29 ont pu être contactés pour ce texte et ont donné leur accord, dont la grande majorité ont déposé une plainte à l'OTC), à l'argumentation écrite des parties, notamment Air Transat, ainsi que leurs conclusions suite aux auditions et autres pièces consultables dans le cadre de l'enquête conduite par l'Office des Transports du Canada.

Ce groupe de passagers tient à remercier très vivement l'Office pour l'ouverture

de cette enquête, pour avoir permis à l'ensemble des passagers du vol TS157 de déposer leurs témoignages, de même que pour l'audition de certains d'entre eux.

Ce groupe de passagers souhaite faire observer a titre liminaire que le contrat de transport correspondant à ce vol les lie à la compagnie Air Transat et inversement, et à nul autre prestataire. Les digressions de la compagnie dans sa ligne de défense pour diluer sa responsabilité à l'égard de ses passagers auprès d'autres acteurs ne nous intéressent pas. Si les dirigeants d'Air Transat étaient malades après un repas au restaurant, ils s'attendraient à juste titre à ce que le restaurateur en assume la pleine responsabilité et ils n'accepteraient pas qu'il les dirige vers le livreur. Ils trouveraient également anormal que le restaurateur leur rembourse le prix de l'eau minérale parce qu'un cheveu a été trouvé dans la soupe. C'est pourtant la ligne de défense suivie par la compagnie et la faible somme donnée en compensation pour la perte de l'APU est pour le cheveu dans la soupe. Comme l'enquête le montre, la perte de l'APU n'a pas été le seul facteur affectant ce vol.

Les passagers notent aussi qu'il n'y a rien d'exceptionnel ni quoi que ce soit pouvant un tant soit peu s'assimiler à une force majeure dans le fait qu'un appareil ait à choisir un aéroport de dégagement en raison de la météo, notamment dans un pays comme le Canada où les saisons sont particulièrement marquées. Air Transat est une compagnie canadienne et devrait en avoir une meilleure expérience. Nous revenons plus bas et plus en détail sur ce point et également sur une définition très libre voire fantaisiste par Air Transat de la notion de force majeure dans son tarif et sur l'impréparation manifeste de la compagnie. De devoir atterrir sur un aéroport de dégagement est déplaisant mais relativement fréquent et cela est déjà arrivé à des passagers de ce vol, mais jamais dans de telles circonstances et avec une aussi mauvaise gestion. Rappelons que le 4 août 2017 par exemple, un nombre conséquent d'appareils a également été détourné sur Ottawa en raison de la météo à Montréal, dont plusieurs d'Air Transat. L'ingénuité d'Air Transat est touchante mais peu crédible.

Les passagers souhaitent également bien insister sur le fait que le vol TS157 était lui en revanche ce jour-là dans une situation exceptionnelle puisque son système d'air conditionné était majoritairement défaillant et que ceci incombe exclusivement à Air Transat. Les témoignages recueillis, y compris de l'équipage, ont montré que la température était déjà à des niveaux élevés dans la cabine avant la perte de l'APU, sauf dans le cockpit qui est resté alimenté. Les témoignages des passagers convergent aussi sur le fait qu'avant la défaillance de l'APU, il n'y avait pas le moindre souffle d'air dans les sections du système supposées alimenter la cabine des passagers une fois l'avion au sol, moteurs

coupés. Cette défaillance a substantiellement contribué à aggraver très rapidement la situation à bord du vol TS157. Ceci aurait conduit toute compagnie responsable - mais pas Air Transat malheureusement - à prendre immédiatement des mesures adéquates pour s'assurer de la sécurité et du bien-être physique de ses passagers. Une telle légèreté aurait pu avoir des conséquences beaucoup plus graves. C'est en raison de la chaleur et de la tension dans la cabine, devant l'indifférence apparente de la compagnie, qu'un passager a appelé les secours. Les passagers observent que la compagnie Air Transat ne fait aucune mention de cette défaillance technique, pourtant reconnue lors de l'enquête et essentielle concernant le vol TS157, dans son argumentation écrite.

Les passagers relèvent que ce n'est pas le seul point non traité dans l'argumentation fournie par Air Transat et que par ailleurs plusieurs contradictions apparaissent entre les premiers témoignages du pilote et du directeur de bord, ainsi que le compte-rendu de vol, puis les dépositions orales et l'argumentation: ceci notamment pour ce qui regarde les communications avec les passagers, les services apportés aux passagers, les demandes des passagers (y compris les demandes pour débarquer), les tensions dans l'aéronef et la chaleur à bord lorsque l'appareil était au sol à Ottawa. Les passagers souhaitent rappeler à l'OTC et aux parties qu'il existe des enregistrements vidéographiques dont le contenu et la chronologie permettent dans bien des cas de mieux rendre compte de la réalité. Il ne devrait donc pas y avoir de place pour des "faits alternatif" dans cette affaire, comme le suggèrent par exemple maladroitement les commentaires du côté d'Air Transat sur de prétendus problèmes de perception de la chaleur par des passagers tenus pour inexpérimentés. Les passagers relèvent aussi que les premières dépositions du pilote et du directeur de bord sont plus proches de leurs propres témoignages et souvenirs que des corrections et interprétations apportées par le pilote et le directeur de bord ensuite lors des auditions.

Dans ce contexte, après les auditions, après lecture de l'ensemble des pièces au dossier, et en réponse aux questions posées par l'OTC, l'opinion des passagers est que le tarif d'Air Transat n'est pas raisonnable puisqu'il est inconnu des équipages d'Air Transat; que par ailleurs, même s'il l'avait été, la compagnie n'a pas appliqué son tarif puisqu'il est inapplicable par ses équipages: qu'en effet c'est ce que la compagnie a paradoxalement démontré par son choix, comme ligne de défense, de se déclarer irresponsable de tout. L'opinion des passagers est que le tarif relève en fait du gadget commercial et que se dissimule plus en profondeur l'incapacité de la compagnie à gérer une telle situation, ce qu'elle reconnaît d'ailleurs explicitement à plusieurs reprises dans sa défense.

## **1- Le tarif n'est pas raisonnable et est au mieux un gadget commercial.**

1.1 Les auditions des pilotes et des directeurs de bord des vols TS157 et TS 507 ont montré que les directeurs de bord n'avaient aucune connaissance du tarif, que les pilotes en connaissaient l'existence sans en connaître le contenu, que le pilote directeur de la sécurité pour Air Transat était dans la même situation et que le tarif ne faisait pas partie de la formation reçue par les équipages.

1.2 Les passagers notent que la rédaction de l'article 5.2 a) du tarif ne permet pas au client d'Air Transat de conclure a priori que l'aéronef doit encore être à sa porte d'embarquement pour qu'un débarquement des passagers au bout de 90mn soit envisagé. Tout client d'un vol Air Transat ne peut donc que s'attendre à ce qu'au bout de 90mn, la compagnie mette tout en œuvre pour permettre un débarquement. Comme d'ailleurs indiqué dans l'argumentation écrite d'Air Transat, il revient au pilote, s'il ne se trouve pas à une porte, de faire une demande d'accès à une porte d'embarquement. Cette demande n'a jamais été formulée par le pilote du TS157. Ce dernier a d'ailleurs indiqué lors des auditions n'en avoir jamais eu l'intention malgré une chaleur et une tension exceptionnelles dans l'appareil. Dans son argumentation écrite, Air Transat insiste sur la rédaction de la règle 21 "engagements additionnels en matière de service aux passagers" qui prévoit le débarquement lorsque l'aéronef est à sa porte d'embarquement. Air Transat mentionne également qu'une compagnie concurrente ne prévoit le débarquement des passagers que si l'aéronef se trouve à une porte. En d'autres termes, Air Transat semble signifier qu'elle ne sent aucunement liée par sa rédaction ouverte de l'article 5.2 et qu'elle ne l'appliquera éventuellement que dans des conditions très restrictives. Les passagers sont d'opinion que le tarif dans cette partie est donc trompeur par la promesse qu'il fait, puisqu'elle n'est pas en adéquation avec l'intention déclarée de la compagnie.

1.3 Les passagers notent que la définition particulièrement étendue de la force majeure à l'article 5.3.1 du tarif couvre en fait... la quasi-totalité des situations envisageables y compris lorsque le retard est à l'évidence de la responsabilité de la compagnie ("art 5.3.1 a) accident ou panne de l'aéronef ou de l'équipement utilisé en relation avec l'aéronef, (...) f) indisponibilité du carburant à l'aéroport (...)") et, pour s'exonérer totalement, couvre même "(...) r) tout autre événement ne pouvant raisonnablement être prévu, anticipé ou prédit, qu'il soit réel, appréhendé ou déclaré, et pouvant nuire aux activités du Transporteur". C'est probablement ce dernier alinéa r) qui couvre le cas d'une intervention de Superman sur l'aéronef.

1.4 Le fait que la compagnie se dégage notamment de ses responsabilités en cas

de "panne de l'aéronef ou des équipements" n'est pas sans conséquences dans le cas du vol TS 157. L'appareil effectuant ce vol était en effet affecté d'une défaillance technique ne permettant pas à l'air conditionné de fonctionner normalement. Les auditions n'ont pas permis de comprendre du pilote quels réglages il avait effectués concernant la température dans la cabine (le pilote peut en effet moduler la température dans trois sections de l'appareil) mais elle permet de comprendre que du fait même de sa structure, l'A330 délivre en priorité son air vers l'avant de l'appareil et notamment le cockpit (pour d'évidentes raisons et l'un des passagers a vérifié ce point sur un forum de pilotes de ligne). La modulation des températures peut-elle permettre d'influencer les flux dans le plenum? Les pièces versées à l'enquête montrent en tout cas à l'évidence, corroborée notamment par tous les témoignages reçus avant les auditions et par les vidéos disponibles, une chaleur particulièrement élevée et dépassant les 30 degrés Celsius **AVANT** comme après la perte de l'APU. A ce titre, il est utile de revenir sur le témoignage du pilote lors des auditions : "température que moi j'ai vu durant — quand l'APU fonctionnait c'était entre 28 et 30 degrés, dépendamment des sections de cabine", de même que sur le rapport de vol du directeur de vol "temperature rising (...) only one pack working AC overworking on maximum.. FAP showing 31 degrees in the cabin at this time".

1.5 Aucune mesure spécifique n'a cependant été prise par la compagnie, alors qu'il est de sens commun qu'elle aurait dû tout mettre en œuvre pour pallier cette situation et notamment qu'un débarquement aurait dû être considéré en priorité. Le pilote a demandé un climatiseur en toute fin, après la perte de l'APU (ce qui signifiait qu'il n'y avait plus de climatisation dans le cockpit non plus), à son contractant First Air qui n'a pas été en mesure de le lui fournir.

1.6 Le commandant ne répond pas à la question lorsqu'il lui est demandé lors des auditions si la température normale dans son cockpit (de l'ordre de 23-24 degrés) aurait pu altérer son jugement sur les conditions réelles vécues par les passagers, y compris les conditions de leur sécurité.

1.7 En conséquence, le tarif n'est pas d'application et n'a même aucune valeur puisqu'il est inconnu des équipages et qu'il n'en découle aucun engagement réel d'Air Transat auprès de ses passagers, en l'espèce dans le cas d'une situation d'immobilisation de l'appareil et de retard important. Il s'agit au mieux d'un gadget commercial dont la rédaction alimente l'illusion de la clientèle sur son traitement à bord d'un avion.

*En aparté, des passagers souhaitent informer les parties avoir été troublés par une partie du témoignage du pilote qui semble avoir suivi un parcours ETOPS (très*

*belles vues au-dessus du Groenland) alors qu'il indique que son APU était encore en état de fonctionner ("par contre pour moi mon vol de retour de Bruxelles a Montréal ça (NB: un APU déjà défaillant? ou parle-t-il de l'A/C?) n'a pas d'implications. En fait, le temps de vol le plus court de cette journée là ça me gardait automatiquement déjà en dedans de 60mn (...)"*

*Il n'est pas clair si la défaillance ou désactivation d'un des modules d'air conditionné justifie un ETOPS. L'OTC souhaitera peut-être faire vérifier séparément depuis quand l'air conditionné était défaillant, combien cet appareil a effectué de rotations dans cette situation et donc si la compagnie a bien respecté la Minimum Equipment List.*

## **2- Même si le tarif était d'application, Air Transat a démontré ne pas être en mesure de l'appliquer.**

2.1 L'argumentation présentée par Air Transat pour justifier ne pas avoir débarqué les passagers malgré des circonstances extrêmes à bord est principalement de deux ordres:

- démontrer que l'aéroport d'Ottawa ne pouvait accueillir, très exactement 90 mn après l'atterrissage de chaque appareil de chaque compagnie tous les passagers de tous les vols détournés sur Ottawa ce jour-là et que donc, a fortiori, Air Transat ne pouvait pas débarquer ses passagers;

- démontrer que la logistique d'un débarquement aurait été pour la compagnie Air Transat elle-même une épreuve insurmontable, même dans un aéroport familial situé à deux heures de route de son centre d'opérations.

2.2 Les passagers veulent ici rappeler que l'enquête porte sur la situation spécifique de deux vols Air Transat dont l'un, le TS157, avait un équipement défaillant ne permettant pas une climatisation suffisante de l'appareil par un jour de chaleur. Les passagers considèrent que beaucoup de temps inutile a été consacré lors des auditions à entendre Air Transat, notamment son directeur de la sécurité, fantasmer sur le chaos qu'aurait suscité le débarquement simultané de tous les passagers de tous les appareils de toutes les compagnies présentes sur le tarmac d'Ottawa ce jour-là.

2.3 Rien en l'espèce au vu des éléments disponibles ne vient démontrer que le pilote du vol TS157 n'aurait pas pu avoir accès à une (rien qu'une) porte à l'aéroport d'Ottawa ni que des bus auraient pu ramener les passagers de la zone hangar 14 au Terminal. En tout état de cause, le pilote n'en a pas fait la demande.

2.4 En outre, et pour la bonne information d'Air Transat, la majorité des passagers d'un vol commercial sont des gens éduqués, honnêtes et compréhensifs qui accepteraient parfaitement de ne pas être débarqués immédiatement au terme de 90 mn au vu des circonstances. Leur attente en revanche, notamment en considération de la promesse contenue dans le tarif, est qu'une fois les 90 mn écoulées, le pilote mette tout en œuvre pour permettre un débarquement dans les conditions adéquates de sécurité, a fortiori d'un appareil sans air conditionné. Il est à relever que les droits des passagers aériens prévoient deux heures dans l'Union européenne et trois heures aux États-Unis. Avec 90 mn, Air Transat se donne un défi supplémentaire mais, comme vu plus haut, le tarif n'a pas vraiment de valeur.

2.5 Il est à relever que les explications données par le directeur de bord aux passagers demandant la possibilité de débarquer n'ont jamais porté sur ce point mais sur l'impossibilité de dédouaner les passagers (cf enregistrement vidéo, mais aussi son propre témoignage avant les auditions - NB: les passagers ne mettent pas en cause la bonne foi du directeur de bord, qui a pu être mal informé étant donné qu'aucune demande de débarquement n'avait été faite). D'après les informations de l'aéroport d'Ottawa, cela n'aurait posé cependant aucun problème et cet aéroport reçoit des vols internationaux, y compris d'Europe.

2.6 La compagnie Air Transat utilise également pour ligne de défense qu'il aurait été impossible pour elle d'un point de vue logistique d'assumer un tel débarquement. Les passagers n'ont pas de compétences leur permettant de commenter sur le temps de repos de l'équipage et sur la possibilité de cet appareil de repartir après un débarquement temporaire. Il convient toutefois de remarquer:

- que l'appareil est resté près de six heures sur le tarmac. Débarquer les passagers au terme de 90 mn pour les rembarquer aurait peut-être pris...le même temps voire moins si l'on tient compte de la déposition du Directeur de la sécurité d'Air Transat estimant un processus de débarquement et rembarquement à "deux heures au moins" (et même si c'est un peu plus de temps).

- que pour le cas où les passagers n'auraient pas rembarqué, Ottawa est la capitale fédérale et quatrième ville du Canada, une ville de près d'un million d'habitants qui offre tous les services d'une métropole occidentale moderne et qui ne se trouve qu'à deux heures de route du centre opérationnel de la compagnie d'Air Transat. L'argumentation selon laquelle il aurait été impossible de trouver hôtels ou bus tient peu la route.

- que si nécessaire, Il était facile en tout état de cause d'acheminer un équipage de Montréal.

2.7 Il est clair des auditions qu'Air Transat n'a aucune procédure de gestion pour une telle circonstance. Les passagers sont heureux de partager avec la compagnie Air Transat leur proposition qu'une bonne façon de procéder en cas de débarquement aurait pu être de constituer trois équipes de deux personnels Air Transat ou contractuels en liaison avec le centre opérationnel et de demander aux passagers de s'aligner dans le hall d'attente des bagages en trois colonnes selon ceux:

- souhaitant rester à Ottawa et dégageant la compagnie de toute responsabilité supplémentaire;
- souhaitant prendre un bus pour Montréal affrété par Air Transat (ou attendre que l'avion reparte);
- souhaitant une chambre offerte dans Ottawa et acceptant de continuer ensuite le voyage par leurs propres moyens.

Le temps de gestion aurait probablement été entre une et deux heures et aurait rendu tout le monde heureux, avec un coût moindre pour la compagnie pouvant compter qu'un grand nombre de passagers n'auraient pas sollicité tous les services. Il est d'ailleurs édifiant de lire des témoignages de personnels d'Air Transat qui semblent se prévaloir de mieux connaître que leurs passagers quelles sont leurs intentions.

2.8 Ce que déduisent toutefois les passagers à ce stade de l'enquête est qu'un scénario de gestion de crise, aussi idéal que celui proposé ci-dessus ou avec des variations, aurait été difficilement envisageable du fait même de l'impréparation de la compagnie pour gérer une situation de dégagement. Obtenir du kérosène a déjà semblé chose presque impossible malgré un accord avec First Air et un approvisionnement en eau ou nourriture a relevé du vœu pieux. Bref, Air Transat semble bel et bien ne rien avoir en place ni aucune procédure ni aucun arrangement devant une telle situation. Le directeur de bord le reconnaît d'ailleurs en partie dans son témoignage.

2.9 Au vu de la ligne de défense et des témoignages, notamment du directeur de la sécurité (qui insiste sur les conséquences commerciales d'un débarquement), les passagers ont donc acquis la conviction intime et personnelle que la compagnie fait prévaloir ses contraintes commerciales dans le choix de ramener à tout prix avion et passagers (cet appareil avait une autre rotation à effectuer) et que la compagnie n'a pas pris de dispositions contractuelles suffisantes avec et

dans des aéroports tiers - même Ottawa qui est par essence un aéroport naturel de diversion pour Montréal et où Air Transat s'est déjà posé - pour s'assurer du confort de ses passagers en cas de dégagement.

2.10 Les passagers souhaitent d'ailleurs rappeler qu'Air Transat opère un nombre particulièrement important de ses vols vers les États-Unis et vers l'Union européenne où existe une législation de protection des droits des passagers aériens que la compagnie est tenue de respecter et d'appliquer. On se demande toutefois comment Air Transat parvient à respecter de telles obligations légales et semble n'en avoir tiré aucun enseignement pour ses vols au Canada.

*En aparté, l'OTC souhaitera peut-être séparément s'assurer de savoir si la compagnie a fait le choix d'un traitement différent de sa clientèle parce que nous étions au Canada (ou il n'y a pas de législation) ou si l'incapacité de gestion dont se prévaut ici Air Transat pour dégager sa responsabilité est plus large et mériterait d'être signalée aux autorités homologues de l'OTC aux États-Unis et dans l'Union européenne.*

*En aparté encore, notons que les deux vols TS 157 et TS 507 provenaient de l'Union européenne et n'avaient pas encore atteint leur destination, ce qui devrait automatiquement signifier que le droit de l'Union européenne s'applique dans le cas de ces deux vols après extinction des différentes voies de recours au Canada.*

### **3- Conclusions et recommandations des passagers**

3.1 La compagnie Air Transat confond force majeure et manque d'anticipation. De l'opinion des passagers, "ce qui n'aurait dû être qu'un simple gas and go", pour reprendre l'expression de la compagnie s'est transformé en fiasco parce que:

- Air Transat n'a pas développé en interne ni dans ses relations contractuelles les capacités nécessaires pour être confrontée à une situation certes peu courante mais parfaitement prévisible dans le secteur du transport aérien. C'est a fortiori d'autant plus étonnant que cet épisode s'est déroulé au Canada et dans un aéroport aussi proche du centre opérationnel de la compagnie, voire familial.

- dans le cas spécifique du vol TS157, la défaillance partielle du système d'air conditionné aurait dû conduire la compagnie à prendre d'urgence et en priorité toutes les mesures nécessaires pour venir en aide aux passagers.

Ce ne fut pas le cas.

3.2 Air Transat a délibérément pris un risque qui aurait pu avoir des conséquences beaucoup plus dramatiques. L'OTC pourra sur ce point revenir sur les nombreux témoignages des passagers, sur le premier témoignage écrit du directeur de bord ("other pax also started crowding all exits and doors and overwhelming the crew (...) pax chanting open the door open the door (...) more assistance requested as we were experiencing close to a riot breaking out in the aircraft") et sur un certain nombre de vidéos qui font état du stress extrême à l'intérieur de l'appareil, même en présence de la police (deux vidéos montrent les immenses difficultés du directeur de bord à faire assoir un grand nombre de passagers, et non seulement une passagère comme le directeur de bord a semblé penser lors de son audition – voir notamment dans son rapport de bord "crowd control performed by fire medic and police services to accommodate safe opening of exits due to heat in the cabin").

3.3 La réalité est bien éloignée des commentaires maladroits voire arrogants de certains personnels d'Air Transat, y compris dans sa dernière argumentation écrite où l'on parle d'un passager ayant "malencontreusement" appelé le 911. Sans la présence des personnels de secours et notamment d'un agent de police, il y a une assez forte probabilité que la situation aurait rapidement et dramatiquement dégénéré.

3.4 Les passagers veulent d'ailleurs relever que le commandant semble lui-même dans une situation de grande insécurité et comprendre les dangers de la situation lorsque lui vient à l'esprit de menacer First Air de "procéder au débarquement immédiat des passagers à l'endroit où il se trouvait" (paragraphe 83 de la déclaration écrite).

3.5 Les passagers souhaitent toutefois ici faire état qu'ils ne tiennent aucun grief particulier au commandant de bord, au directeur de bord ni à l'ensemble de l'équipage. De l'opinion des passagers, malgré leurs erreurs de jugement et parfois de comportement, les membres d'équipage ont agi du mieux qu'ils purent dans la mesure extrêmement limitée des moyens et des autorisations qui leur ont été accordés par la compagnie. On ne peut leur tenir grief ni de méconnaître le tarif, ni d'opérer un appareil défaillant, ni d'avoir des réserves limitées d'approvisionnement, ni de croire que leur priorité doit être de ramener l'appareil coûte que coûte, ni a fortiori de ne même pas songer à faire débarquer les passagers, ni de l'absence du commandant dans la cabine passagers pour se renseigner et communiquer, ni encore de leurs vues distantes et froides à l'égard des passagers à qui ils n'ont même pas pensé présenter leurs excuses à l'arrivée à Montréal et ni même de leur stupéfaction à l'arrivée des secours.

3.6 Le témoignage du Commandant Jackson sur le partage de la décision est intéressant à lire "Page 99 To start with the ultimate call, once passengers are on board, it's the sole responsibility of the captain. Now that's a legal term because we share that responsibility. We would take consultation with our cabin crew. The flight directors are our better eyes and ears for the captain to make a decision as to the needs of the passengers for starters. We would be in consultation with our SOC centre and quite possibly it would go higher up the chain depending on the scenario and the situation. " Les pièces disponibles ne permettent pas à ce stade aux passagers de se faire une opinion claire du rôle exact du centre opérationnel ni de la hiérarchie dans cet incident.

3.7 Les passagers souhaitent ici souligner une contradiction importante entre les récriminations d'Air Transat contre l'aéroport et les prestataires de services et son propre comportement en matière de ravitaillement en kérosène, puisque la compagnie n'a pas respecté la règle du premier arrivé premier servi pour ce qui concerne ses propres appareils. Le TS 157, arrivé deuxième, est ainsi passé en dernier alors que c'était l'appareil qui se trouvait la situation la plus critique. Le commandant avait d'ailleurs annoncé une "deuxième position" juste à l'arrivée à Ottawa, qu'il a changé ensuite en "troisième" lors de son audition. Voulait-il dire deuxième Air Transat lorsqu'il a parlé aux passagers? Il a ensuite parlé de troisième position aux passagers au hangar 14 et il a semblé cette fois que dans son esprit, il s'agissait bien de troisième Air Transat. Le TS 157 a finalement été le quatrième Air Transat.

3.8 En tout état de cause et de l'opinion des passagers, le fond du problème réside dans une insuffisance de moyens et d'anticipation par la compagnie dont le "court-termisme" a atteint ses limites lors de cet incident. De l'opinion des passagers, ils se sont trouvés confrontés à une culture d'entreprise dans laquelle un passager "loisirs" ne compte pas pour beaucoup. Et il est difficile de ne pas corroborer de telles conclusions à la lecture des pièces de ce dossier et en écoutant les témoignages. Il convient d'ailleurs de relever, hélas, que cela semble aussi une culture du secteur à en juger par la dégradation rapide des conditions de confort chez la plupart des compagnies. Dans son argumentation écrite, la compagnie Air Transat parle d'un nécessaire effort d'introspection. Les passagers espèrent que les leçons qu'en tirera la compagnie lui serviront à devenir plus désirable et donc plus performante et contribueront à faire évoluer l'ensemble du secteur. Une compagnie comme Air Transat est indispensable à la santé du marché aérien grâce à son positionnement concurrentiel et à ses offres. A elle de le démontrer, avec dignité et responsabilité.

3.9 Les longues remarques d'Air Transat dans son argumentation écrite contre

une législation de protection des passagers aériens et les propos tenus dans la presse par le PDG d'Air Transat contre une telle législation vont donc, de l'opinion des passagers, dans la mauvaise direction. Il est à relever que si une telle législation avait existé, ou si Air Transat avait d'elle-même pris ses responsabilités avec maturité, cette enquête n'aurait jamais eu lieu et qu'Air Transat jouirait aujourd'hui d'une image plus forte.

*En aparté, les passagers souhaitent également souligner avoir été sensibles au témoignage des deux pilotes TS157 et TS507 qui ont dû descendre sur le tarmac réparer les erreurs des personnels au sol lors de l'approvisionnement ou pour le branchement du GPU sur le TS157. Il est clair qu'ils ont été soumis à un stress supplémentaire important et inutile de ce fait. L'OTC voudra peut-être s'intéresser à faire corriger de tels errements au sol et sur les possibles implications pour la sûreté des avions.*

#### **4- Compensation des passagers**

4.1 Au vu de ce qui précède, les passagers considèrent que la compagnie, en ne respectant pas son tarif - qui plus est inapplicable ou vide de sens-, a failli à respecter son contrat avec chacun de ses clients passagers du vol TS 157, voire les a trompés sur l'application de son tarif.

**Les passagers demandent à ce titre que la compagnie procède au remboursement intégral de leurs billets.**

4.2 Également au vu de ce qui précède, les passagers considèrent que la compagnie a d'elle-même et du fait de ses propres actions (surtout inactions) en carence de son propre tarif, du fait d'une défaillance dans l'un de ses appareils (ayant entraîné une chaleur hors normes lors de l'attente au sol) et par son comportement lors du déroulement des événements (en refusant de prendre ses responsabilités, de même que par après), transformé une situation certes peu courante mais prévisible dans le secteur aérien en une situation de crise - exposant ainsi inutilement ses passagers et son équipage.

**Les passagers demandent à ce titre et en supplément du remboursement de leur billet une indemnité permettant de les compenser pour un dommage physique et moral important lors de cette attente.**

**Les passagers notent que la compagnie propose elle-même, dans son courrier aux passagers, une base de calcul de 440 CAD pour une heure de désagréments. L'appareil est resté 5h56 minutes au sol. Les passagers**

**demandent que l'indemnité soit donc calculée sur cette base, au prorata du temps passé.**

Les passagers accepteraient que l'OTC fixe cette indemnité moins un équivalent de 90 mn pour tenir compte à la fois du temps théorique proposé par Air Transat dans son tarif et du fait que la montée de température a été progressive (quoi que rapide) et en partie ralentie lors des manœuvres de l'avion.

4.3 Les passagers rappellent enfin que la plupart d'entre eux ont eu des frais supplémentaires à exposer : taxi, hôtels, réservations à modifier, nourriture etc.

**Les passagers demandent à ce que ces frais soient remboursés par Air Transat.**

L'OTC pourra choisir d'obliger la compagnie à rembourser aux frais réels ou sur une base forfaitaire qui pourrait être fixée aux alentours de 600 CAD.

4.4 Enfin, **les passagers insistent pour que ces compensations et remboursements soient accordés à l'ensemble des passagers, y compris ceux qui ne se sont pas manifestés auprès de l'OTC.**

**Ottawa, 10 octobre  
2017**

---

**From:** secretariat [<mailto:Secretariat.Secretariat@otc-cta.gc.ca>]  
**Sent:** Tuesday, September 12, 2017 5:03 PM  
**To:** Jean-François Lemay;

**Cc:** Agnieszka Charysz; George Petsikas; Chantal Lamy; Chantal Chlala **Subject:** Air Transat - Retard sur l'aire de trafic - Cas no 17-03788 / Air Transat -Tarmac delays - Case No. 17-03788

English follows

**Sujet: Enquête de l'Office des transports du Canada (OTC) sur le retard sur l'aire de trafic des vols d'Air Transat n<sup>os</sup> 157 (en provenance de Bruxelles) et 507 (en provenance de Rome), le 31 juillet 2017.**

La formation de membres m'a chargé de communiquer les directives suivantes au sujet du processus de l'OTC lié à cette enquête suivant l'audience publique de l'OTC qui a été tenue le 31 août 2017.

Veuillez noter que l'OTC a publié les transcriptions de l'instance sur son site Web à l'adresse <https://otc-cta.gc.ca/fra/enquete-2017-retard-vols-dair-transat-sur-laire-traffic> . Les réponses en ce qui a trait aux engagements pris par l'aéroport d'Ottawa et First Air à l'audience publique de l'OTC se trouvent sur le site Web de l'OTC sous « Soumissions ».

L'OTC acceptera maintenant les présentations écrites suivantes :

<!--[if !supportLists]--> <!--[endif]-->Les participants suivants :  
Administration de l'aéroport international d'Ottawa; Aircraft Service International Group; First Air Operations; Syndicat canadien de la fonction publique et Air Line Pilots Association ont cinq jours ouvrables, ou jusqu'à 17 h, heure de Gatineau, le 19 septembre 2017 pour déposer un énoncé de position s'ils le souhaitent.

<!--[if !supportLists]--> <!--[endif]-->Air Transat aura ensuite 10 jours ouvrables, ou jusqu'à 17 h, heure de Gatineau, le 3 octobre 2017 pour déposer ses arguments finaux au sujet des deux questions à l'étude dans cette instance :

<!--[if !supportLists]-->1. <!--[endif]-->Air Transat a-t-elle correctement appliqué son tarif dans le cadre de ces incidents, en vertu du paragraphe 110 (4) du *Règlement sur les transports aériens*, DORS 88/58, modifié (RTA)?

<!--[if !supportLists]-->2. <!--[endif]-->Les dispositions applicables du tarif d'Air Transat sont-elles raisonnables, en vertu du paragraphe 111(1) du RTA?

- Enfin, les passagers qui se sont plaints auront alors cinq jours ouvrables, ou jusqu'à 17 h, heure de Gatineau, le 11 octobre 2017 pour soumettre leurs arguments finaux en réplique, s'ils le souhaitent.

Soyez avisés que les répliques ne doivent soulever aucune nouvelle question ou aucun nouvel argument qui n'ont pas été traités dans la présentation d'Air Transat et ne doivent introduire aucune nouvelle preuve à moins qu'une requête ait été déposée auprès de l'OTC et accordée par ce dernier en vertu de l'article 34 (hyperlien) des *Règles de l'Office des transports du Canada (Instances de règlement des différends et certaines règles applicables à toutes les instances)*, DORS/2014-104 (Règles pour le règlement des différends). Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter les Règles annotées pour le règlement des différends à l'adresse suivante : <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/regles-annotees-pour-reglement-des-differends#toc-tm-7-8>. Les actes de procédure seront par la suite fermés et la formation de membres commencera ses délibérations.

Tous les documents doivent être déposés à l'adresse courriel de l'OTC suivante : [secretariat@otc-cta.gc.ca](mailto:secretariat@otc-cta.gc.ca) et une copie doit être fournie simultanément à tous les autres destinataires du présent courriel.

Veuillez accuser réception à tous les intéressés.

XXX

**Subject: Canadian Transportation Agency (CTA) inquiry into Air Transat tarmac delays for Flight Nos. 157 from Brussels and 507 from Rome, on July 31, 2017.**

I have been instructed by the Panel to communicate the following direction regarding the CTA's process in this inquiry, following completion of the CTA's oral hearing on August 31, 2017.

Please note that the CTA has posted the transcripts of the proceeding on its

website <https://otc-cta.gc.ca/eng/2017-air-transat-tarmac-delay-inquiry>.

Responses to undertakings made by Ottawa Airport and First Air at the CTA's oral hearing can be found on the CTA's website under "Submissions".

The CTA will now allow the following written submissions to be made:

- The following hearing participants, Ottawa International Airport Authority, Aircraft Service International Group, First Air Operations, Canadian Union of Public Employees and Air Line Pilots Association have five business days, or until 5:00 p.m. Gatineau local time on September 19, 2017, to submit a position statement, if they wish.
- Air Transat will then have 10 business days, or until 5:00 p.m. Gatineau local time on October 3, 2017, to submit its final argument regarding the two issues being considered in this proceeding:

<!--[if !supportLists]-->1. <!--[endif]-->Did Air Transat properly apply its Tariff during these incidents, pursuant to subsection 110(4) of the *Air Transportation Regulations*, SOR/88-58, as amended (ATR)?

<!--[if !supportLists]-->2. <!--[endif]-->Are Air Transat's applicable Tariff provisions reasonable, pursuant to subsection 111(1) of the ATR?

<!--[if !supportLists]-->- <!--[endif]-->Finally, the passenger complainants will then have five business days, or until 5:00 p.m. Gatineau local time on October 11, 2017, to submit their final argument in reply, if they wish.

Please note that replies must not raise new issues or arguments that have not been addressed in Air Transat's submission and must not introduce new evidence unless a request has been filed with and granted by the CTA under section 34 (please make this a hyperlink) of the *Canadian Transportation Agency Rules (Dispute Proceedings and Certain Rules Applicable to All Proceedings)*, SOR/2014-104 (Dispute Adjudication Rules). For more information, please refer to the CTA's Annotation of the Dispute Adjudication Rules at <https://otc-cta.gc.ca/eng/publication/annotated-dispute-adjudication-rules#section-34>.

Following this, pleadings will be closed and the Panel will commence its deliberations.

All documents must be filed through the CTA's Secretariat e-mail address: [secretariat@otc-cta.gc.ca](mailto:secretariat@otc-cta.gc.ca) and must be copied to all other recipients of this e-

mail.

Please confirm receipt to all.

Elizabeth C. Barker

Secrétaire de l'Office des transports du Canada  
Office des transports du Canada / Gouvernement du Canada  
[secretariat@otc-cta.gc.ca](mailto:secretariat@otc-cta.gc.ca) / Site Web [www.otc-cta.gc.ca](http://www.otc-cta.gc.ca)  
Tél. : 819-997-0099 / Télécopieur 819-953-5253 / ATS : 1-800-669-5575

Secretary of the Canadian Transportation Agency  
Canadian Transportation Agency / Government of Canada  
[secretariat@otc-cta.gc.ca](mailto:secretariat@otc-cta.gc.ca) / Web site [www.otc-cta.gc.ca](http://www.otc-cta.gc.ca)  
Tel: 819-997-0099 / Facsimile 819-953-5253 / TTY: 1-800-669-5575

<Reponse des passagers TS 157 Air Transat.pdf>