

# RENFORCER LA PROTECTION DES PASSAGERS AÉRIENS



La Loi sur la modernisation des transports, qui est entrée en vigueur le 23 mai 2018, modifie la Loi sur les transports au Canada afin de donner à l'Office des transports du Canada (OTC) le pouvoir d'élaborer un règlement définissant les obligations minimales des compagnies aériennes envers les passagers.

## L'OTC a lancé une consultation publique qui portera sur :

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

Dans le cadre de son processus d'élaboration réglementaire, l'OTC sondera aussi l'opinion des Canadiens sur d'autres questions reliées aux consommateurs, telles que la publicité des prix des services aériens et d'autres éléments tels que la mise à jour du processus de dépôt de tarifs.

Grâce au nouveau règlement, les droits des passagers seront communiqués plus clairement et de manière plus uniforme, par l'établissement de normes minimales de traitement des passagers et, dans certaines situations, d'indemnités minimales devant leur être versées par les compagnies aériennes. Le règlement exigera aussi que les compagnies aériennes fournissent aux passagers des renseignements facilement accessibles sur tout recours possible, et ce, dans un langage simple, clair, et cohérent. Une fois le règlement en vigueur, les compagnies aériennes seront tenues de suivre les nouvelles obligations prescrites et l'OTC pourra prendre des mesures correctives si elles ne le font pas.

L'OTC mène de vastes consultations auprès du public voyageur, des groupes de consommateurs, des compagnies aériennes, des experts et d'autres intervenants. À la suite des consultations, l'OTC établira un règlement en tenant compte des commentaires reçus.

Les consultations prendront fin **le 28 août 2018**.

## Exprimez-vous!

Lisez notre **document de discussion**.  
Remplissez un **questionnaire**.  
Soumettez une **présentation écrite**.  
Assistez à une **séance en personne**.

14 juin • Toronto

18 juin • Vancouver

20 juin • Calgary

22 juin • Yellowknife

25 juin • Winnipeg

27 juin • Montréal

29 juin • Halifax

4 juillet • Ottawa

5 juillet • webdiffusionn

## ProtectionPassagersAeriens.ca



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

Canada