



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Résultats de la consultation sur les nouvelles exigences de remboursement pour les compagnies aériennes

Office des transports du Canada

Canada 

Table des matières

Introduction	3
Thèmes généraux.....	4
Question 1 : Quand les exigences de remboursement devraient s’appliquer	5
Question 2 : Éléments à rembourser	8
Question 3 : Modalités de versement des remboursements	10
Question 4 : Moment du remboursement.....	12
Question 5 : Souplesse pour certains transporteurs ou dans certaines situations	14
Question 6 : Autres situations qui pourraient être considérées comme étant indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne	16
Question 7 : Cadres de l’UE et des É.-U.	18
Prochaines étapes	20

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, 2021

No de catalogue TT4-64/2021F-PDF

ISBN 978-0-660-39498-5

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

Introduction

La pandémie de COVID-19 et l'effondrement du transport aérien mondial qu'elle a entraîné ont fait ressortir une lacune dans le cadre canadien de protection des passagers aériens. Cette lacune affecte les passagers dont les vols ont été retardés ou annulés en raison de situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne.

Le ministre des Transports a émis une [directive](#) autorisant l'Office des transports du Canada (OTC) à établir l'obligation pour les compagnies aériennes de verser un remboursement lorsqu'un vol est annulé ou qu'il y a un long retard pour des raisons indépendantes de leur volonté, et que la compagnie aérienne visée ne peut faire en sorte que le passager complète son itinéraire prévu dans un délai raisonnable.

Du 21 décembre 2020 au 1^{er} mars 2021, l'OTC a tenu une consultation auprès du public, des organismes de défense des consommateurs et des intervenants de l'industrie sur l'établissement des nouvelles exigences. L'OTC a fourni un [document de consultation](#) invitant les divers groupes à formuler des commentaires sur :

- le moment auquel un remboursement devrait être exigé;
- ce que devrait couvrir le remboursement;
- la façon dont un remboursement devrait être versé au passager, et à quel moment;
- les exceptions ou les exigences modifiées qui devraient s'appliquer, s'il y a lieu, dans certaines circonstances;
- la question de savoir si des situations particulières liées à la pandémie pourraient être considérées comme étant indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne;
- les aspects des exigences de remboursement de l'UE ou des É.-U. que l'OTC devrait considérer.

L'OTC a reçu au total [119 présentations](#), soit 100 de la part de particuliers, 15 de compagnies aériennes et d'autres représentants de l'industrie, et 4 de défenseurs des consommateurs.

Le présent rapport résume les commentaires qu'a reçus l'OTC pendant la consultation.

Thèmes généraux

Points de vue du public et des organismes de défense des consommateurs

Les organismes de défense des consommateurs et les particuliers ont accueilli favorablement les nouvelles exigences de remboursement. De nombreux organismes de défense des consommateurs :

- ont reconnu les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les compagnies aériennes, mais ont fait valoir que les passagers ne devraient pas assumer le fardeau financier ou être pénalisés lorsque leur vol est perturbé et qu'ils sont incapables de terminer leur itinéraire sans que cela soit de leur faute;
- ont suggéré que la mise en œuvre rapide des nouvelles exigences de remboursement contribuera à rehausser la confiance des consommateurs dans l'industrie du transport aérien et favorisera la reprise après la pandémie de COVID-19;
- ont appuyé l'harmonisation des exigences avec celles d'autres pays.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

Les compagnies aériennes et les représentants de l'industrie du transport aérien ont exprimé des préoccupations concernant les nouvelles exigences de remboursement, particulièrement dans le contexte de la pandémie de COVID-19. De nombreux intervenants de l'industrie :

- ont dit croire que la priorité actuelle devrait être accordée à l'appui de la reprise des activités de l'industrie du transport aérien puisque la pandémie a occasionné des pertes sans précédent pour les compagnies aériennes et que les nouvelles exigences financières imposeront un fardeau supplémentaire à l'industrie;
- ont fait valoir qu'on devrait répondre à des événements isolés et extraordinaires, comme la pandémie, en les analysant au cas par cas plutôt que par un règlement;
- se sont prononcés contre l'idée d'établir les nouvelles exigences en fonction de celles du régime de l'UE, qu'ils estiment trop restrictif.

Question 1 : Quand les exigences de remboursement devraient s'appliquer

L'OTC a demandé aux intervenants et au public si les nouvelles exigences de remboursement devraient s'appliquer uniquement aux annulations ou à la fois aux annulations et aux longs retards. Nous leur avons demandé ce qui devrait être considéré comme un long retard et comme un délai raisonnable à accorder à une compagnie aérienne pour faire en sorte qu'un passager complète son itinéraire prévu avant d'exiger qu'elle lui offre un remboursement.

Points de vue du public

Les particuliers s'entendaient généralement pour dire que les passagers devraient avoir droit à un remboursement non seulement en cas d'annulations, mais aussi de longs retards. Bien que l'OTC ait reçu peu de commentaires de la part du public sur ce qui constituerait un délai raisonnable à accorder à une compagnie aérienne pour faire en sorte qu'un passager complète son itinéraire prévu, les réponses variaient entre cinq heures et une année.

Points de vue des organismes de défense des consommateurs

Les organismes de défense des consommateurs s'entendaient pour dire que les passagers devraient avoir droit à un remboursement aussi bien en cas d'annulations que de longs retards.

Certains organismes de défense des consommateurs ont fait valoir que les nouvelles exigences de remboursement devraient s'appliquer à toutes les annulations et à tous les retards de trois heures ou plus, ce qui correspondrait aux exigences actuelles pour les perturbations de vol attribuables à la compagnie aérienne.

D'autres organismes ont soutenu que les passagers devraient avoir droit à un remboursement s'ils ne partent pas dans les 48 heures suivant l'heure de départ initiale de leur vol. Ils ont indiqué que cela permettrait aux compagnies aériennes de rétablir leurs horaires après une situation indépendante de leur volonté et de réacheminer les passagers.

À l'heure actuelle, en cas de perturbation indépendante de la volonté de la compagnie aérienne, celle-ci est tenue de réacheminer les passagers dans les 48 heures suivant la fin de l'événement ayant causé le retard. Un des organismes a souligné que la situation est problématique lorsqu'un retard n'a pas de fin prévisible. Il a suggéré que le délai raisonnable pour s'assurer qu'un passager complète son itinéraire prévu soit plutôt mesuré à partir de l'heure de départ prévue initialement.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

La plupart des intervenants de l'industrie du transport aérien estiment qu'un retard devrait être considéré comme long à partir de 24 ou 25 heures. Quelques-uns ont suggéré des délais plus courts, par exemple 5 ou 6 heures, ou ont proposé que la définition d'un long retard soit établie en fonction de la distance du vol. En général, ils ont souligné l'importance d'accorder suffisamment de temps aux compagnies aériennes pour leur permettre de redresser la situation à la suite d'une perturbation avant d'exiger qu'elles versent un remboursement.

La plupart des intervenants de l'industrie du transport aérien ont indiqué que, dans des situations normales, il serait « raisonnable » d'accorder aux compagnies aériennes 72 heures à partir de la fin de l'événement ayant causé la perturbation pour faire en sorte que le passager complète son itinéraire prévu avant d'exiger qu'elles le remboursent. Plusieurs d'entre eux ont soutenu qu'il faudrait leur allouer plus de temps ou adopter une approche plus flexible dans le cas des perturbations à vaste échelle, comme celle causée par la pandémie de COVID-19.

Les plus petites compagnies aériennes et les organisations de l'industrie du transport aérien ont suggéré que le « délai raisonnable » accordé aux compagnies aériennes pour faire en sorte qu'un passager complète son itinéraire prévu avant de devoir lui verser un remboursement devrait être flexible et dépendre de facteurs comme la fréquence du vol pour cet itinéraire. En ce qui a trait aux itinéraires pour lesquels les vols sont peu fréquents, certaines petites compagnies aériennes ont indiqué qu'elles devraient se voir accorder plus de temps pour faire en sorte qu'un passager complète son itinéraire prévu d'une manière acceptable, étant donné que les options de réacheminement sont plus limitées. De plus, elles ont fait valoir que plusieurs compagnies aériennes petites ou nordiques ne sont pas en mesure d'ajouter des vols à des itinéraires, puisque les plus petites compagnies ne disposent pas d'autant d'aéronefs que les grandes compagnies aériennes pour remplacer des aéronefs sur les itinéraires touchés par des perturbations de vol.

Un des représentants de l'industrie du transport aérien a indiqué que les compagnies aériennes ne devraient pas être tenues de verser un remboursement pour un long retard causé par une perturbation de vol indépendante de leur volonté, étant donné que le passager atteindra finalement sa destination.

Question 2 : Éléments à rembourser

Nous avons demandé aux intervenants et au public de nous faire part de leurs points de vue sur ce que devrait couvrir un remboursement. Par exemple :

- la portion inutilisée du billet du passager;
- tous les services supplémentaires que le passager a achetés, mais n'a pas utilisés (par exemple, les frais de bagages);
- le coût total du billet du passager, si son voyage n'a plus sa raison d'être en raison de la perturbation de vol.

Points de vue du public

La majorité des particuliers ayant répondu à cette question ont proposé que le remboursement dans de tels cas couvre le coût total du billet et tous les services supplémentaires non utilisés. Cependant, certaines personnes ont indiqué qu'on devrait permettre aux compagnies aériennes de conserver une somme minimale pour couvrir les frais administratifs, alors que d'autres ont mentionné qu'un remboursement partiel – voire aucun remboursement – serait acceptable dans des situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne, puisque les passagers devraient acheter au départ des billets remboursables ou souscrire à une assurance voyage.

Points de vue des organismes de défense des consommateurs

Les organismes de défense des consommateurs s'entendaient généralement pour dire que les remboursements devraient couvrir la portion inutilisée du billet et tous les services inutilisés, comme les frais de sélection de sièges et la franchise de bagages supplémentaires. Selon plusieurs organismes, si le passager se trouve au milieu d'un voyage à segments multiples et que le voyage n'a plus sa raison d'être en raison des perturbations, le passager devrait avoir le droit d'obtenir un remboursement complet, y compris pour les parties du voyage déjà effectuées.

La plupart des organismes de défense des consommateurs ont également indiqué que les passagers devraient avoir droit à ce remboursement, quel que soit le type de billet qu'ils ont acheté (y compris les billets non remboursables), et qu'ils aient acheté leur billet directement auprès de la compagnie aérienne ou d'un tiers, comme une agence de voyages.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

En général, les compagnies aériennes ont indiqué que le remboursement devrait couvrir la portion inutilisée du billet ainsi que tous les services inutilisés.

Une des compagnies aériennes a suggéré qu'un passager devrait recevoir un remboursement pour le coût total du billet s'il peut prouver que le voyage n'a plus sa raison d'être en raison de la perturbation du vol.

Question 3 : Modalités de versement des remboursements

Nous avons demandé aux intervenants et au public comment les compagnies aériennes devraient être tenues de rembourser les passagers. Par exemple :

- par la même méthode que celle utilisée pour acheter le billet;
- en argent;
- en argent ou sous une autre forme offerte par la compagnie aérienne (comme des bons de voyage ou des rabais), au choix du passager.

Points de vue du public

De manière générale, le public estime que les remboursements devraient être émis conformément au mode de paiement utilisé pour acheter le billet. Il indique que les compagnies aériennes devraient d'abord offrir d'effectuer le remboursement selon le mode de paiement utilisé à l'origine, et que si elles sont autorisées à offrir également un remboursement sous forme de crédits ou de bons, ces derniers ne devraient pas avoir de date d'expiration et devraient avoir une valeur supérieure à celle du billet.

Points de vue des organismes de défense des consommateurs

Les organismes de défense des consommateurs ont généralement convenu que les remboursements devraient être versés conformément au mode de paiement initial. Certains organismes ont suggéré qu'il serait acceptable pour les compagnies aériennes d'offrir des remboursements sous forme de bons ou d'autres services, à condition qu'ils donnent au passager l'opportunité de choisir entre ces options.

Certains organismes se sont dits préoccupés par la possibilité qu'on permette aux compagnies aériennes d'offrir des remboursements sous forme de bons ou d'autres services. Ils ont fait valoir que ces formes de remboursement non pécuniaires sont souvent trompeuses et fournissent une protection inadéquate et des options limitées aux passagers. Si les bons ou d'autres services sont permis, ils ont recommandé qu'ils soient assortis des conditions suivantes afin de protéger les passagers :

- les passagers devraient avoir le choix entre le mode de paiement initial et les bons;
- les passagers devraient obtenir par écrit les renseignements détaillés relatifs au bon avant de faire leur choix;
- les passagers devraient faire leur choix par écrit;
- les passagers devraient être en mesure de convertir leur bon en argent comptant;
- la valeur du bon devrait être supérieure au remboursement en argent comptant;
- le bon ne devrait pas avoir de date d'expiration.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

La plupart des compagnies aériennes et des organisations de l'industrie du transport aérien ont convenu que les remboursements devraient être effectués conformément au mode de paiement utilisé pour acheter les billets. Elles ont indiqué que ce serait le moyen le plus simple de s'assurer que les clients reçoivent leur remboursement et que cela contribuerait à prévenir la fraude (par exemple, si d'autres personnes essayaient de demander le remboursement).

La plupart des compagnies aériennes étaient aussi d'avis qu'elles devraient être autorisées à fournir aux passagers des bons ou des crédits de voyage, et que les passagers devraient être libres de choisir entre un remboursement en argent ou un remboursement sous forme de bon. Les compagnies aériennes ont laissé entendre qu'en offrant des bons, elles pourraient donner aux passagers une option possiblement

plus intéressante qu'un remboursement en argent. Les compagnies aériennes ont indiqué que cela les aiderait à conserver leur clientèle, tout en leur évitant des difficultés potentielles sur le plan des liquidités et de graves préjudices financiers dans l'éventualité d'une autre perturbation touchant l'ensemble de l'industrie.

Lorsque les compagnies aériennes ont formulé des commentaires sur les méthodes de remboursement, elles ont également soulevé les points suivants :

- certaines des taxes que paient les passagers pourraient être non remboursables;
- certaines lois sur la protection des renseignements personnels pourraient empêcher les compagnies aériennes de communiquer de manière proactive avec les passagers au sujet d'un remboursement, ce qui veut dire que les passagers devraient communiquer avec une compagnie aérienne avant de recevoir un remboursement;
- il pourrait y avoir des complications liées au remboursement de billets achetés par l'entremise d'un agent de voyages ou d'un tiers. Les compagnies aériennes ont affirmé qu'elles pourraient ne pas avoir tous les renseignements nécessaires concernant le passager pour traiter le remboursement et qu'elles pourraient recevoir une demande de remboursement à la fois de l'agent de voyages et du passager.

Question 4 : Moment du remboursement

Nous avons demandé des commentaires sur les délais à accorder à une compagnie aérienne pour verser le remboursement à un passager.

Points de vue du public

Les particuliers ont fait diverses propositions quant au délai à accorder aux compagnies aériennes pour verser un remboursement aux passagers. Ils ont notamment suggéré d'exiger les remboursements immédiatement, 2 semaines après la perturbation de vol, et jusqu'à 12 mois après la perturbation.

Points de vue des organismes de défense des consommateurs

De l'avis de la plupart des organismes de défense des consommateurs, les remboursements devraient être versés dans un délai de sept jours, ce qui correspond à l'exigence déjà en place au sein de l'UE. Cependant, certains ont suggéré que plus de temps pourrait être accordé pour les remboursements qui ne sont pas simplement remis sur une carte de crédit (par exemple, un remboursement fait sous forme de chèque, de chèque-cadeau ou de points pour grands voyageurs). Les délais suggérés pour ce type de remboursements étaient généralement de 14 à 20 jours.

Selon certains organismes, les compagnies aériennes ne devraient pas disposer de plus de 30 jours pour verser un remboursement; ils ont indiqué que cela laisserait aux compagnies suffisamment de temps pour faire les arrangements nécessaires et assurer une coordination avec les passagers.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

Nous avons reçu diverses réponses de la part des compagnies aériennes et des organisations de l'industrie du transport aérien. Pour le transport aérien dans des circonstances normales, les suggestions concernant le délai de remboursement variaient généralement entre 30 à 90 jours.

Une des organisations de l'industrie du transport aérien a indiqué que les passagers devraient pouvoir recevoir un remboursement dans les sept jours ouvrables suivant la perturbation du vol, comme l'exigent les règlements de l'UE. Cependant, l'organisation a ajouté qu'une période de sept jours ouvrables pourrait ne pas être suffisante en cas d'annulations massives (par exemple, les annulations liées à une pandémie).

Plusieurs compagnies aériennes ont également proposé d'accorder plus de temps, par exemple jusqu'à 12 mois, aux compagnies aériennes pour émettre des remboursements en cas de perturbation à vaste échelle (comme c'est le cas pour la pandémie actuelle). D'autres ont indiqué que le délai de remboursement devrait être flexible et varier selon les circonstances.

Question 5 : Souplesse pour certains transporteurs ou dans certaines situations

Nous avons demandé aux intervenants et au public si les nouvelles exigences de remboursement devraient être souples pour certains types de compagnies aériennes ou dans certaines situations. Par exemple :

- en fonction de la taille de la compagnie aérienne (par exemple, les plus petites compagnies aériennes pourraient être moins en mesure de se redresser rapidement après un événement indépendant de leur volonté);
- si une compagnie aérienne fournit des services essentiels (par exemple, à des collectivités éloignées, régionales ou nordiques);
- si l'événement se produit à une vaste échelle (par opposition à un événement isolé comme une collision avec un animal sauvage);
- si l'événement risque de menacer la viabilité financière de la compagnie aérienne (par exemple, s'il entraîne une cessation des activités pendant plusieurs mois).

Points de vue du public

Le public a fourni peu de réponses à cette question. Une personne a suggéré que les compagnies aériennes nordiques ou plus petites, qui pourraient ne pas être en mesure de respecter les mêmes exigences que les grandes compagnies aériennes en raison de leurs ressources limitées, puissent bénéficier d'une certaine souplesse.

Points de vue des organismes de défense des consommateurs

Sur les trois organismes ayant répondu à cette question, la plupart ont indiqué que le règlement devrait s'appliquer de la même manière à toutes les compagnies aériennes afin d'éviter la confusion.

Un des organismes a fait valoir que des normes différentes en matière de remboursement, fondées sur la taille ou la situation financière de la compagnie aérienne, pourraient imposer un fardeau aux passagers, qui subissent aussi des pressions financières. Selon cet organisme, les passagers ne devraient pas être responsables de soutenir les compagnies aériennes.

Cependant, certains organismes ont indiqué qu'il pourrait être raisonnable d'offrir une certaine souplesse aux petites compagnies aériennes et aux compagnies aériennes en région éloignée, étant donné qu'elles exercent leurs activités dans des conditions particulières et fournissent possiblement des services essentiels à des collectivités éloignées.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

L'industrie du transport aérien a été divisée sur la question d'offrir de la souplesse aux compagnies aériennes en fonction de leur taille ou de leur type d'activités.

Les plus grandes compagnies aériennes et certaines organisations qui les représentent ont indiqué que le règlement ne devrait pas offrir de la souplesse aux compagnies

aériennes en fonction de leur taille ou des services essentiels qu'ils offrent. Elles ont expliqué qu'un traitement inégal créerait de la confusion à la fois pour les compagnies aériennes et les passagers et nuirait à la concurrence loyale entre compagnies aériennes.

Un certain nombre de plus petites compagnies aériennes, y compris certaines qui desservent le Nord et des régions éloignées, ont indiqué que le règlement devrait prévoir des exigences moins sévères pour les plus petites compagnies aériennes, qui disposent généralement d'un nombre moins important d'aéronefs et de ressources plus limitées en cas de perturbation. Elles ont laissé entendre que, si le règlement ne tient pas compte de cette réalité, certaines plus petites compagnies aériennes qui fournissent des services essentiels pourraient ne plus être en mesure d'exercer leurs activités.

En général, les compagnies aériennes et les organisations représentant l'industrie du transport aérien ont convenu que les exigences du règlement devraient être souples et varier en fonction des circonstances et de la durée de la perturbation. Les compagnies aériennes estimaient que les exigences devraient être plus souples (moins sévères) dans l'éventualité d'une perturbation à vaste échelle ou touchant l'ensemble de l'industrie, comme celle causée par la pandémie de COVID-19, comparativement à une perturbation touchant un seul vol. À leur avis, le défaut de fournir aux compagnies aériennes une plus grande souplesse dans le contexte d'événements majeurs pourrait menacer la viabilité financière de l'industrie du transport aérien et faire en sorte qu'un nombre réduit de passagers reçoivent un remboursement, puisque les compagnies aériennes n'auraient pas les moyens financiers de verser de tels remboursements.

Question 6 : Autres situations qui pourraient être considérées comme étant indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne

Le *Règlement sur la protection des passagers aériens* comprend une liste non exhaustive de situations considérées comme étant indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne.

Cette liste comprend des situations comme une guerre ou une situation d'instabilité politique, un acte illégal ou un acte de sabotage, des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef, et une instruction ou un ordre de tout représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi.

Les événements survenus durant la pandémie de COVID-19 ont montré que certaines perturbations en période de pandémie sont indépendantes de la volonté des compagnies aériennes (comme les perturbations causées par les restrictions de voyage qu'a imposées le gouvernement), alors que d'autres sont attribuables à la compagnie aérienne (comme les décisions d'affaires de la compagnie visant à regrouper des vols). Nous avons demandé si d'autres situations particulières liées à une pandémie devraient être considérées soit comme étant attribuables aux compagnies aériennes ou indépendantes de leur volonté.

Points de vue du public

Nous n'avons pas reçu beaucoup de réponses à cette question de la part du public. Une personne a suggéré que les situations liées à une pandémie devraient être considérées comme étant indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne, mais que les passagers devraient tout de même avoir droit à un remboursement.

Points de vue des organismes de défense des consommateurs

Plusieurs organismes de défense des consommateurs ont suggéré que la liste des situations indépendantes de la volonté des compagnies aériennes ne devrait pas être élargie pour y inclure les situations liées à une pandémie, puisque cela pourrait créer de la confusion.

Un des organismes a proposé que la liste comprenne les ordres et les recommandations des gouvernements, les employés en quarantaine ou en isolement volontaire, le refus

de travailler des employés, et les mesures additionnelles de contrôle sanitaire ou de contrôle de l'état de santé des passagers.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

Les compagnies aériennes ont fait valoir qu'en général, une annulation pendant une pandémie (y compris les restrictions de voyage en fonction de la nationalité ou du lieu de résidence) est indépendante de leur volonté. Elles invoquent les raisons suivantes :

- une demande insuffisante puisque les passagers ne veulent ou ne peuvent pas voyager pendant une pandémie;
- le fait de se fier à d'autres compagnies aériennes qui pourraient ne pas être en mesure de respecter leurs horaires de vol en raison d'une demande insuffisante ou de restrictions de voyage;
- un manque d'équipage et d'employés d'entretien pour cause de maladie ou en raison de directives gouvernementales en matière de santé publique.

Question 7 : Cadres de l'UE et des É.-U.

Nous avons demandé aux intervenants et au public si l'OTC devrait examiner des éléments des cadres de l'UE et des É.-U. au moment d'élaborer le nouveau règlement sur les remboursements.

Points de vue du public

Nous avons reçu peu de réponses à cette question de la part du public. Cependant, certaines personnes s'accordaient à dire que les exigences du Canada en matière de remboursement devraient être semblables à celles des É.-U. ou de l'UE étant donné que les passagers devraient jouir des mêmes droits, peu importe où ils voyagent.

Points de vue des organismes de défense des consommateurs

Les organismes de défense des consommateurs étaient généralement d'avis que le Canada devrait harmoniser ses nouvelles exigences de remboursement à celles d'autres gouvernements, comme l'UE et les É.-U.

Points de vue de l'industrie du transport aérien

Selon la plupart des compagnies aériennes et des organisations représentant l'industrie du transport aérien, le Canada ne devrait pas tenir compte des règlements de l'UE pour mettre au point les nouvelles exigences de remboursement. Elles ont suggéré qu'une telle façon de faire nuirait à la souplesse des exigences, puisqu'à leur avis, la réglementation de l'UE est trop restrictive.

Certaines compagnies aériennes ont fait valoir qu'il n'y a pas de cadre réglementaire aux É.-U. qui exige des remboursements pour des situations indépendantes de la volonté des compagnies aériennes.

Une des compagnies aériennes a suggéré que le Canada adopte l'approche américaine, c'est-à-dire qu'il évite de définir ce qui constitue une « annulation » ou un « changement important à l'horaire »; les compagnies aériennes peuvent ainsi mettre au point leurs propres interprétations raisonnables de ces termes afin d'appliquer leurs politiques de remboursement. Cette compagnie aérienne a fait valoir qu'il s'agirait d'une approche équilibrée, qui est juste pour les passagers et n'impose pas un fardeau financier déraisonnable aux compagnies aériennes.

Prochaines étapes

L'OTC sait gré au public, aux organismes de défense des consommateurs et à l'industrie du transport aérien de leur participation au processus de consultation. Le projet de règlement a été préparé en tenant compte des commentaires reçus. Ce projet de règlement a été publié dans la Partie I de la [Gazette du Canada](#) afin que le public puisse l'examiner et le [commenter](#).

Dès que le règlement sera en vigueur, l'OTC publiera des lignes directrices et des outils à l'intention des passagers et des compagnies aériennes afin de s'assurer que la mise en œuvre des nouvelles exigences de remboursement se fasse en douceur et que les passagers soient au courant de leurs droits.