



Règlement sur la protection des passagers aériens – Foire aux questions

Alors que le système de transport aérien continue de se remettre des conséquences de la pandémie, le Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA), les amendements adoptés par le gouvernement fédéral et les règlements proposés par l'Office des transports du Canada (OTC) ont fait l'objet de nombreuses discussions et de nombreux débats.

Afin de clarifier l'intention et le statut actuel du RPPA, le Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA) a produit le document suivant de Foire aux questions (FAQ).

Quelles sont les modifications au RPPA proposées ?

R : En juin 2023, le Parlement a adopté un certain nombre d'amendements au RPPA. Par la suite, en juillet 2023, l'Office des transports du Canada (OTC) a publié un projet de règlement visant à mettre en œuvre les modifications apportées au RPPA par le Parlement, et a lancé une consultation publique de 30 jours sur ce projet de règlement. Dans l'ensemble, ces modifications sont plus punitives pour les compagnies aériennes et leur imposent davantage de charges et de coûts, y compris pour des incidents sur lesquels elles n'ont aucun contrôle et dont elles ne sont pas responsables.

Un exemplaire des modifications proposées au Règlement par l'OTC est accessible à l'adresse suivante :

<https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/document-consultation-modifications-proposees-pour-clarifier-simplifier-et-renforcer>

Les modifications au RPPA proposées rendraient les compagnies aériennes responsables du paiement d'une compensation dans toutes les situations où il y a une perturbation, sauf dans des « circonstances exceptionnelles ». Pourquoi les compagnies aériennes s'opposent-elles à la création d'une liste d'événements pour lesquels elles seraient exemptées de l'obligation d'indemniser les passagers ?

R : Les compagnies aériennes ont toujours été favorables à l'établissement d'une liste claire de circonstances exceptionnelles afin de garantir que les passagers et les compagnies aériennes aient une compréhension cohérente des cas dans lesquels une indemnisation est due ou non.

Cependant, la liste proposée par l'OTC ne donne pas la priorité à la sécurité. Lorsque des perturbations sont nécessaires pour des raisons de sécurité, les compagnies aériennes ne devraient pas être pénalisées financièrement. En fait, cela va à l'encontre de l'approche non punitive connue dans l'aviation sous le nom de « systèmes de gestion de la sécurité » (SGS), qui sont exigés par Transports Canada. L'objectif par défaut devrait toujours être de garantir la sécurité des opérations.

Après avoir longuement consulté des experts en sécurité, les compagnies aériennes ont proposé une liste de circonstances exceptionnelles fondées sur la sécurité – cette liste peut être téléchargée à partir de la [soumission du CNLA](#) à l'OTC l'été dernier.



Les compagnies aériennes utilisent-elles la « sécurité » comme excuse pour se soustraire à toute responsabilité ?

La sécurité est, et sera toujours, la considération la plus importante pour l'aviation. Les compagnies aériennes et le système de transport aérien doivent adhérer à une longue liste de pratiques, de programmes et de réglementations liés à la sécurité qui ne doivent jamais être compromis. Il est vrai que le respect des pratiques, protocoles et réglementations en matière de sécurité peut parfois être à l'origine d'une interruption de vol – et bien que l'objectif des compagnies aériennes soit de minimiser les perturbations, les considérations de sécurité resteront toujours la priorité opérationnelle majeure. Les clients choisissent également les compagnies aériennes en fonction de la sécurité et comptent sur les compagnies pour prendre la bonne décision en matière de sécurité, même si cela perturbe leur voyage. Être pénalisé pour avoir adhéré à des normes de sécurité strictes, lesquelles sont exigées par les réglementations gouvernementales, n'a tout simplement aucun sens et va à l'encontre de tous les principes et déclarations internationaux en matière d'aviation auxquels le Canada adhère depuis des décennies.

Je conçois que les vols soient parfois perturbés, mais pourquoi les compagnies aériennes ne parviennent-elles pas à mieux communiquer les problèmes lorsqu'ils surviennent ?

R : Les compagnies aériennes reconnaissent que la communication avec les passagers pourrait être améliorée. Dans le cadre du processus de consultation du RPPA, les compagnies aériennes ont proposé un certain nombre de solutions politiques concrètes pour améliorer la communication, qui renforcent les propositions suggérées par l'OTC.

Toutefois, les compagnies aériennes ne peuvent communiquer que les informations dont elles disposent. Lorsque la cause d'une perturbation est liée à d'autres fournisseurs de services dans l'écosystème de l'aviation au Canada, les compagnies aériennes ne disposent souvent pas des informations nécessaires pour communiquer avec les passagers adéquatement. C'est pourquoi les compagnies aériennes ont demandé des protocoles de communication améliorés dans le cadre d'un système de « responsabilité partagée ». L'OTC lui-même reconnaît sur son site web que la cause d'un retard n'est pas toujours immédiatement connue : « Sachez que les retards et les annulations sont souvent complexes. Ce qui s'est passé et ce à quoi vous avez droit ne peuvent parfois être confirmés qu'après la fin de votre voyage, après avoir contacté la compagnie aérienne ou après avoir déposé une plainte auprès de l'Office. »

Le régime des droits des passagers de l'Union européenne a été cité par les défenseurs des droits des passagers comme étant le meilleur au monde. Pourquoi le Canada ne pourrait-il pas simplement adopter les règlements de l'UE pour son RPPA ?

R : Des déclarations trompeuses sur le régime européen des droits des passagers, également connu sous le nom de « EU261 », ont conduit à une mauvaise compréhension par le public de ces règles complexes. Par exemple, le règlement EU261 contient une disposition relative aux circonstances exceptionnelles qui n'est pas définie. Au lieu de cela, les tribunaux européens ont dû définir une telle liste au cours des dix dernières années, ce qui a conduit à un système extrêmement litigieux. En outre, contrairement au Canada, il n'existe pas de système d'appel centralisé pour traiter les plaintes des passagers, ce qui entraîne des incohérences généralisées dans l'application et une procédure très coûteuse et longue pour les passagers qui souhaitent déposer une plainte.



Il convient également de noter que l'Europe a une géographie beaucoup plus restreinte, une population plus importante et un climat tempéré. Les conditions météorologiques au Canada et aux États-Unis rendent les manœuvres de redressement après turbulence des transporteurs canadiens plus difficiles par rapport aux transporteurs européens. En outre, les niveaux d'indemnisation figurant dans l'EU261 sont inférieurs à ce que l'OTC propose pour le Canada dans le cadre de la réglementation proposée.

Il convient également de noter que l'Europe dispose d'un plus grand nombre de modes de transport alternatifs, par exemple son réseau ferroviaire plus développé, ce qui offre plus d'options en cas de perturbations.

Les responsabilités supplémentaires qui incombent aux compagnies aériennes dans le cadre d'un RPPA révisé ne devraient-elles pas se traduire par une meilleure qualité des voyages et une réduction des perturbations ?

R : Les faits montrent qu'il n'existe aucune corrélation entre la qualité des voyages et le durcissement des règles relatives aux droits des passagers. À titre d'exemple concret, des études commandées par l'UE ont montré que les règles modifiées de l'UE261 n'ont eu aucun impact sur les perturbations des vols et que celles-ci n'ont pas diminué. Les perturbations des vols sont dues à de nombreux facteurs, dont la plupart échappent au contrôle des compagnies aériennes. Par exemple, les conditions météorologiques, les cyberincidents, les défauts techniques ou de fabrication imprévus, ou les retards causés par les aéroports ou la navigation aérienne sont autant de causes potentielles d'un retard de vol. Un RPPA plus coûteux n'apportera aucune solution à ces problèmes. Au contraire, des réglementations plus coûteuses font simplement des compagnies aériennes « l'agent d'assurance » *de facto* pour l'ensemble du système de transport aérien, indépendamment de la culpabilité.

Un certain nombre de mesures peuvent être prises à court et à moyen terme pour améliorer le système de l'aviation afin d'améliorer la qualité des voyages aériens, comme investir dans les infrastructures aéroportuaires, mieux utiliser la biométrie, investir dans la production nationale de carburants d'aviation durables (SAF), revoir les droits et les redevances de tiers, etc. D'autres pays l'ont fait – par exemple, au cours des dernières années, le gouvernement américain a investi des milliards de dollars dans l'amélioration des aéroports américains, tels que l'automatisation et de nouvelles installations. La mise en œuvre d'un RPPA plus coûteux n'améliorera en rien la qualité des voyages des Canadiens.

L'OTC a proposé un maximum de deux vols pour un soi-disant effet de domino maximal, ce qui permettrait aux compagnies aériennes d'être exemptées du paiement d'une compensation. Qu'est-ce qu'un effet de domino, et pour quelle raison la proposition actuelle ne reflète-t-elle pas la réalité ?

R : Lorsqu'un vol est retardé ou perturbé, cela peut avoir des répercussions opérationnelles sur d'autres vols, ce que l'industrie appelle « l'effet de domino ». Si un vol est retardé, cela signifie que l'avion ou l'équipage de ce vol peuvent ne pas être disponibles pour un vol programmé ultérieurement, ce qui peut entraîner une nouvelle perturbation, et ainsi de suite.

Les compagnies aériennes ont mis en place des plans d'urgence pour les aider à se rétablir de la plupart des opérations irrégulières, mais des événements de grande ampleur, comme les tempêtes majeures survenues pendant les vacances de 2022 dans une grande partie de l'Amérique du Nord, peuvent se répercuter sur un réseau pendant des jours, même avec les meilleurs plans d'urgence.



La proposition du RPPA d'accepter qu'un seul vol perturbé résulte d'une situation indépendante de la volonté du transporteur ignore la réalité du système d'aviation interconnecté. Un vol perturbé ou une perturbation à un endroit donné peut avoir des répercussions qui vont bien au-delà d'un seul vol ultérieur. Plutôt que de fixer une limite irréaliste et arbitraire de deux vols, le CNLA a recommandé une fenêtre temporelle de 48 heures pour l'effet domino, ce qui constitue une évaluation plus réaliste du temps qu'il faut en moyenne pour que les opérations aériennes se rétablissent et reprennent leur cours normal. Toutefois, même ce délai plus long est soumis à la condition que les compagnies aériennes démontrent que des mesures raisonnables ont été prises pour éviter l'effet de domino avant d'affirmer que les perturbations avec effet de domino restent incontrôlables.

Les compagnies aériennes font souvent référence à la « responsabilité partagée » comme un moyen concret d'améliorer la qualité des voyages et l'expérience des passagers. Qu'est-ce que la responsabilité partagée, et comment permettrait-elle d'éviter les perturbations de vol et de responsabiliser le voyageur ?

R : Le transport aérien au Canada est une entreprise complexe qui nécessite une coordination et un partenariat importants entre les compagnies aériennes, les aéroports, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), NAV CANADA, Transports Canada et des entités étrangères telles que la Customs and Border Protection (CBP) des États-Unis pour les vols prédédouanés, ainsi qu'avec toutes ces entités équivalentes à l'étranger. Si un problème survient avec ne serait-ce qu'une seule de ces organisations, le transport aérien peut être perturbé. Le transport aérien ne pourra s'améliorer que si tous les fournisseurs de services et de systèmes aériens du Canada sont tenus de rendre davantage de comptes, d'où le concept de « responsabilité partagée ». Pour nous, cette responsabilité partagée signifie un meilleur partage des données, des protocoles de communication plus solides et des normes de service applicables à toutes ces entités.

À l'heure actuelle, une seule des parties de ce système complexe, soit les compagnies aériennes, est tenue responsable des perturbations et doit verser des indemnités. Un système de responsabilité partagée renforcerait l'ensemble du système, améliorant ainsi le transport aérien. Vous pouvez lire notre vision d'un système de responsabilité partagée [ici](#).

Les compagnies aériennes sont-elles opposées aux modifications du RPPA, principalement parce que cela nuirait à leurs résultats ?

R : Les compagnies aériennes assument la responsabilité des perturbations lorsqu'elles en sont à l'origine. Dans tous les audits menés par l'OTC depuis l'entrée en vigueur du RPPA en 2019, il a été constaté que les compagnies aériennes respectaient les règles du RPPA – allant souvent bien au-delà de ce qui est exigé par la réglementation, comme l'octroi de bonne grâce d'une indemnité alors même lorsqu'elles ne sont pas responsables, ainsi que la provision de nourriture et d'hébergement.

Cependant, les compagnies aériennes soutiennent également qu'un régime de droits des passagers doit montrer un juste équilibre. Telles qu'elles sont présentées actuellement, les propositions du RPPA sont défailtantes dans ce domaine. Si les compagnies aériennes sont tenues d'indemniser les passagers même en cas de perturbation de vol échappant à leur contrôle ou pour des raisons de sécurité, les coûts d'exploitation augmenteront, de même que le prix des billets d'avion pour tous les passagers. En outre, les autres prestataires de services de l'écosystème de l'aviation ne seront pas incités à s'améliorer.



Les changements proposés par l'OTC à l'été 2023, qui bouleversent complètement cet équilibre, ont suscité de vives inquiétudes. Ces préoccupations vont bien au-delà des compagnies aériennes. Les aéroports, en particulier les aéroports ruraux et régionaux dans tout le pays, le secteur du tourisme, les groupes d'affaires comme la Chambre de commerce du Canada, les associations de travailleurs, le fournisseur de services de navigation aérienne du Canada (NAV CANADA) et d'autres ont exprimé leurs préoccupations à l'égard des propositions actuelles. Ces groupes reconnaissent tous que si les règlements proposés sont appliqués dans leur forme actuelle, ils imposeront des coûts importants au système de transport aérien, et ce, en plus des droits et redevances de tiers qui sont déjà parmi les plus élevés au monde.

En augmentant les coûts et donc les tarifs aériens pour les voyageurs, le nombre de passagers diminuera, ce qui nuira à des secteurs tels que le tourisme, en particulier si la viabilité des liaisons régionales moins rentables est menacée, et la capacité d'investissement dans les services essentiels sera réduite.

Les compagnies aériennes ont-elles rendu publiques leurs propositions en réponse à la préconsultation du RPPA ?

R : Oui. Le CNLA et ses compagnies aériennes membres ont soumis des réponses complètes au processus de consultation de l'OTC de l'été 2023, dans lesquelles des propositions équitables, sensées et réalistes ont été présentées. Vous pouvez télécharger ces propositions grâce aux liens ci-dessous (certaines de ces propositions ne sont qu'en anglais) :

- CNLA : https://airlinecouncil.ca/wp-content/uploads/2023/08/NACC-Submission_CTA-APPR-Regulatory_10-Aug-2023.pdf
- Air Canada : https://otc-cta.gc.ca/sites/default/files/consultations/appr3/Air_Canada_F_APPR3.pdf
- Air Transat : https://otc-cta.gc.ca/sites/default/files/consultations/appr3/Air_Transat_APPR3.pdf
- WestJet : https://otc-cta.gc.ca/sites/default/files/consultations/appr3/WestJet_Airlines_APPR3.pdf