



## **Airlines for America®**

*We Connect the World*

### **Commentaires d'Airlines for America concernant le projet de loi C-49**

#### **(Loi sur la modernisation des transports)**

**présentés au**

**Comité permanent des transports et des communications du  
Sénat du Canada**

**5 mars 2018**

#### **Introduction**

Airlines for America<sup>1</sup> (A4A) présente les commentaires qui suivent au sujet du projet de loi C-49, Loi sur la modernisation des transports (la Loi), au nom des compagnies aériennes qu'elle représente et qui desservent le Canada (Alaska Airlines, American Airlines, United Airlines et Air Canada en tant que membre associé). Nous sommes ravis de l'occasion qui nous est donnée d'apporter une contribution concrète, car la Loi et ses règlements d'application auront un effet direct sur les services transfrontaliers canado-américains.

Les compagnies aériennes membres d'A4A sont déterminées à offrir le niveau de sécurité le plus élevé et une excellente qualité de service à chacun de leurs passagers. La réussite ou l'échec d'une compagnie aérienne repose largement sur la qualité de service offerte à ses passagers et la fidélisation de ses clients. Les compagnies aériennes américaines évoluent dans un contexte ultra-concurrentiel, tant à l'échelle nationale qu'internationale, si bien que les passagers ont une vaste gamme d'options, y compris le choix de leur transporteur, chaque fois qu'ils voyagent. Par conséquent, les membres d'A4A savent à quel point il est important d'offrir un service fiable et irréprochable à leurs passagers. Les membres d'A4A misent beaucoup sur une formation et des produits axés sur le service à la clientèle afin de rehausser l'expérience de

---

<sup>1</sup> A4A est la principale organisation américaine du secteur des compagnies aériennes régulières en matière de commerce et de service. Elle réunit les compagnies suivantes : Alaska Airlines, Inc.; American Airlines Group, Inc.; Atlas Air, Inc.; Federal Express Corporation.; Hawaiian Airlines; JetBlue Airways Corp.; Southwest Airlines Co.; United Continental Holdings, Inc.; United Parcel Service Co. Air Canada est un membre associé.

voyage des passagers et de distinguer leur offre de produits de celles de leurs concurrents. Les éléments importants du service à la clientèle sont la transparence, le choix offert aux clients dans un marché libre et une réglementation souple qui permet au secteur d'innover et de proposer aux clients la plus large gamme d'options qui soit.

Nous avons joint au présent document les commentaires que nous avons présentés au Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes le 15 septembre 2017. A4A appuie aussi le témoignage et les commentaires fournis par l'Association du transport aérien international (IATA) à propos de la Loi. Les commentaires qui suivent portent sur un nombre limité de points jugés importants concernant le marché transfrontalier canado-américain. A4A compte présenter d'autres commentaires lors de l'étude des règlements d'application.

## **Principales préoccupations et recommandations**

### **Il faut respecter l'accord « Cielles ouverts » canado-américain**

A4A prie le Canada de ne pas adopter de mesure contrevenant aux modalités de l'accord « Cielles ouverts » canado-américain. Cet accord est un point essentiel pour le marché robuste et très concurrentiel du transport aérien transfrontalier, qui offre aux passagers la plus vaste gamme d'options et de prix. Pour conserver cette concurrence, ni la Loi, ni ses règlements d'application ne doivent contenir des modalités contrevenant à cet accord.

### **Il faut se garder d'appliquer des exigences extraterritoriales**

La version actuelle de la Loi propose des règlements relatifs « aux vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance ». Pour garantir la certitude sur le plan de l'exploitation et éviter de créer des obligations réglementaires contradictoires, A4A prie le Canada de ne pas appliquer ses règlements aux vols à destination du Canada en provenance des États-Unis, car le Department of Transportation (DOT) des États-Unis, qui partage les préoccupations de l'OTC et de Transports Canada et leur intérêt pour la protection des passagers, a déjà établi certaines règles. Par exemple, l'alinéa 86.11 (1)f définit le retard sur l'aire de trafic comme un retard de trois heures ou plus. Le DOT, cependant, fixe à quatre heures le seuil de retard pour les vols internationaux, qui comprennent les vols Canada-États-Unis selon le DOT. Par conséquent, un vol en partance des États-Unis pour le Canada et connaissant un retard tomberait sous le coup de deux règlements différents simplement parce que le vol est à destination du Canada, ce qui placerait la compagnie aérienne dans la position intenable de choisir quelle loi observer. En outre, les règles du DOT relatives aux retards sur l'aire de trafic ne s'appliquent qu'aux vols en partance et à destination d'un aéroport des É.-U., et non pas aux vols en partance du Canada et à destination des États-Unis. Le Canada ne doit pas appliquer ses règlements à l'extérieur de son territoire.

### **La cohérence réglementaire est essentielle**

L'article 19 de la Loi ajoute à la *Loi sur les transports au Canada* un article prescrivant à l'OTC de prendre des règlements dans plusieurs secteurs déjà réglementés par le DOT. Compte tenu du

tissu serré du marché transfrontalier canado-américain, A4A prie le Canada d'adopter des règlements harmonisés à ceux déjà adoptés aux États-Unis pour donner une plus grande certitude à la fois aux passagers et aux transporteurs aériens dans un marché aussi intégré (tant sur le plan géographique que financier). Voici nos observations à ce sujet :

■ ***Retard et annulation des vols, refus d'embarquement***

En ce qui a trait aux règlements relatifs au retard et à l'annulation des vols ainsi qu'aux refus d'embarquement de l'alinéa 86.11 (1)b), le DOT admet quatre exemptions judicieuses à l'indemnisation automatique pour refus d'embarquement, que nous prions le Sénat et Transports Canada d'adopter :

- 1) Le passager ne se conforme pas entièrement au contrat de transport ou aux dispositions du tarif du transporteur en ce qui a trait à la billetterie, à la reconfirmation, à l'enregistrement et à l'acceptabilité en vue du transport;
- 2) On ne peut accueillir le passager en raison de la substitution d'un équipement de moindre capacité pour des motifs opérationnels ou de sécurité;
- 3) On offre l'hébergement au passager ou celui-ci est assis dans une autre section de l'aéronef sans frais supplémentaires ou, s'il s'agit d'une section pour laquelle le prix est moins élevé, il a droit à un remboursement approprié;
- 4) Le transporteur organise sans frais supplémentaires un transport aérien comparable et le transport aérien doit arriver à l'aéroport de l'escale suivante ou de destination du passager une heure au plus tard après l'heure d'arrivée prévue du ou des vols initiaux du passager.<sup>2</sup>

En outre, les règles du DOT relatives au refus d'embarquement sont conçues de manière à permettre aux transporteurs d'offrir des options d'indemnisation convenant au passager. Cette approche maximise les choix offerts au passager. Nous prions le Canada d'adopter aussi ces mesures. Les règles du DOT relatives au refus d'embarquement prévoient que le transporteur commence par demander à des volontaires de laisser leur place, de sorte que le transporteur et le passager négocient afin d'en venir à un accord mutuel sur l'indemnisation que le passager obtiendra pour laisser son siège. L'indemnisation à ce stade peut être sous forme d'espèces, de voyage futur, de bon de transport, etc. S'il n'y a pas de volontaire, le transporteur peut refuser quand même l'embarquement à un passager, mais doit l'indemniser en espèces, par chèque, au moyen de transport aérien gratuit ou à prix réduit moyennant la communication de certains renseignements.

■ ***Les transporteurs ne sont pas les seuls responsables des retards sur l'aire de trafic***

A4A doit souligner que les transporteurs sont très attentifs aux besoins des passagers pendant les longs retards sur l'aire de trafic parce qu'ils offrent le meilleur service aux clients et des incitatifs financiers afin de prendre des mesures visant à éliminer ces retards. Dans bien des cas, les longs retards sur l'aire de trafic sont causés ou exacerbés par des préoccupations liées à la sûreté ou la sécurité, y compris des raisons de force majeure, qui sont des éléments dont il faut tenir compte dans l'élaboration des lois et des règlements. Par exemple, le contrôle de la

<sup>2</sup> 14 Code of Federal Regulations (CFR) 250.6

circulation aérienne ou le commandant de bord d'un aéronef peut décider que l'aéronef ne peut quitter son emplacement pour une raison de sûreté ou de sécurité (conditions météorologiques ou directive d'un organisme gouvernemental). A4A croit aussi important que la Loi et les règlements pris en application de celle-ci reconnaissent que d'autres entités, telles que les organismes gouvernementaux et les administrations aéroportuaires, jouent un rôle essentiel pour appuyer les compagnies aériennes et éviter les retards sur l'aire de trafic. Le DOT reconnaît tous ces facteurs dans le règlement 14 CFR 259.4 relatif aux retards sur l'aire de trafic.

■ *Prévoir un long délai de mise en œuvre*

A4A prie le Canada de laisser aux transporteurs aériens une année pour se conformer à toute exigence adoptée. Bien que les transporteurs membres d'A4A observent les règles du DOT régissant les mêmes secteurs que ceux dont la réglementation est étudiée au Canada, ces exigences, de même que les processus et procédures des transporteurs s'y rapportant, sont exclusivement centrés sur les États-Unis. Les transporteurs membres d'A4A estiment qu'il leur faudra un an pour demander des précisions et obtenir des réponses une fois qu'une règle sera finalement adoptée. Une fois tous les éclaircissements reçus, les transporteurs aériens pourront former leur personnel et déployer des mises à niveau des systèmes.

Enfin, nous vous remercions de votre attention et du soin que vous porterez à l'examen de nos commentaires. Nous entendons collaborer avec le gouvernement canadien pendant tout le processus d'élaboration des prochains règlements et fournir des renseignements additionnels afin que ces travaux profitent à tous les intervenants.

Veuillez agréer l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Keith Glatz

Vice-président, Affaires internationales



## **Airlines for America®**

*We Connect the World*

### **Commentaires d'Airlines for America concernant le projet de loi C-49**

**(Loi sur la modernisation des transports)**

**Présentés au**

**Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités  
de la Chambre des communes**

**15 septembre 2017**

Airlines for America<sup>1</sup> (A4A), au nom des compagnies aériennes qu'elle représente et qui desservent le Canada (Alaska Airlines, American Airlines, United Airlines et Air Canada en tant que membre associé), soumet les présents commentaires concernant le projet de loi C-49, Loi sur la modernisation des transports (la Loi). La Loi et ses éventuels règlements d'application auront un effet direct sur les lignes aériennes américaines desservant le Canada. C'est pourquoi nous apprécions l'approche collaborative qui nous permet de contribuer à l'élaboration de ce projet de loi et de maintenir les bonnes relations que nous avons avec Transports Canada.

Le secteur du transport aérien américain est déterminé à offrir le niveau de sécurité le plus élevé et une excellente qualité de service à chacun de ses passagers. La réussite ou l'échec d'une compagnie aérienne repose largement sur la qualité de service offerte à ses passagers et la fidélisation de ses clients. Les compagnies aériennes américaines évoluent dans un contexte ultra-concurrentiel, tant à l'échelle nationale qu'internationale, si bien que les passagers ont une vaste gamme d'options, y compris le choix de leur transporteur, chaque fois qu'ils voyagent. Par conséquent, les membres d'A4A savent à quel point il est important d'offrir un service fiable et irréprochable à leurs passagers.

Pour ce faire, il convient de mettre l'accent sur les éléments suivants : la transparence, le choix offert aux clients dans un marché libre et une réglementation suffisamment souple pour permettre au secteur d'innover et de proposer aux clients la plus large gamme d'options qui soit.

---

<sup>1</sup> A4A est la principale organisation américaine du secteur des compagnies aériennes régulières en matière de commerce et de service. Elle réunit les compagnies suivantes : Alaska Airlines, Inc.; American Airlines Group, Inc.; Atlas Air, Inc.; Federal Express Corporation.; Hawaiian Airlines; JetBlue Airways Corp.; Southwest Airlines Co.; United Continental Holdings, Inc.; United Parcel Service Co et Air Canada en tant que membre associé.

A4A appuie les propos tenus par Doug Lavin de l'Association du transport aérien international devant le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes, le 14 septembre 2017. Le Comité devrait collaborer avec le secteur à l'élaboration de lois qui protègent les consommateurs afin de garantir une approche équilibrée entre la protection des consommateurs et les coûts de la conformité, en gardant à l'esprit que lesdits coûts sont toujours répercutés sur le consommateur. Nous recommandons que le Comité adopte des modèles législatifs généraux qui n'exigent pas l'adoption de politiques en matière de retards, d'annulations ou autres éléments du service à la clientèle. Il conviendrait plutôt de faire en sorte que les compagnies aériennes affichent leurs politiques et procédures existantes de manière à ce que les consommateurs puissent eux-mêmes évaluer le meilleur rapport prix-service plutôt que de laisser le gouvernement décider à leur place.

Nous souhaitons également souligner un autre point soulevé par l'IATA, à savoir le fait que les passagers canadiens sont déjà adéquatement protégés par les politiques des compagnies aériennes et le gouvernement fédéral canadien. Par exemple, tous les transporteurs desservant le Canada publient déjà leurs tarifs sur leur site Web, ainsi que les conditions relatives à chaque tarif. Si les passagers considèrent que les compagnies aériennes ne respectent pas les conditions afférentes à leurs tarifs et s'ils ne sont pas satisfaits de la réponse apportée par la compagnie à leur réclamation, les passagers peuvent demander et demandent de fait à l'Office des transports du Canada (OTC) d'intervenir en leur nom. Le système d'intervention de l'OTC fonctionne bien et devrait être considéré comme une option viable dans le cadre du processus décisionnel.

Si la décision finale prévoit davantage de règlements normatifs, nous demandons au gouvernement d'envisager une approche collaborative afin que l'OTC et Transports Canada puissent prendre en compte les commentaires de l'ensemble des compagnies aériennes et des autres parties prenantes concernées pour appuyer les objectifs en matière de transparence et de souplesse de la réglementation et ainsi contribuer à proposer divers modèles commerciaux qui donneront un plus grand choix aux passagers.

L'article 19 de la Loi ajoute un article à la Loi sur les transports au Canada demandant à l'OTC d'élaborer des règlements dans plusieurs domaines. Nous souhaitons faire les commentaires suivants concernant cet ajout.

#### **Vois retardés, annulations, refus d'embarquement**

Concernant les règlements relatifs aux retards, aux annulations de vol et aux refus d'embarquement énoncés à l'alinéa 86.11(1)b) : D'autres systèmes réglementaires prévoient un certain nombre d'exceptions concernant le dédommagement automatique des passagers. Par exemple, le département américain des transports reconnaît quatre exceptions judicieuses concernant le dédommagement en cas de refus d'embarquement. Nous demandons instamment à la Chambre des communes et à Transports Canada d'adopter lesdites mesures suivantes :

1) Un passager ne respecte pas scrupuleusement le contrat de transport conclu avec le transporteur ou les dispositions tarifaires relativement à l'émission des billets, à la reconfirmation, à l'enregistrement et à l'admissibilité en matière de transport;

2) Le passager ne peut prétendre à un hébergement si un équipement est remplacé par un équipement de moindre capacité lorsqu'il s'agit de répondre à des impératifs opérationnels ou de sécurité;

3) Le passager bénéficie d'un hébergement ou est placé dans une section de l'avion autre que celle précisée sur son billet sans frais supplémentaires, dans la mesure où un passager placé dans une section dont les tarifs sont inférieurs est en droit de recevoir un remboursement adéquat;

4) Le transporteur met en place un transport aérien comparable sans frais supplémentaires, et l'arrivée dudit transport aérien comparable à l'aéroport où a lieu la prochaine correspondance du passager ou à celui de sa destination est prévue une heure au plus tard après l'heure d'arrivée prévue du ou des vols initiaux du passager.<sup>2</sup>

En outre, les règles du département américain des transports concernant le dédommagement en cas de refus d'embarquement sont destinées à créer des options de dédommagement qui conviennent aux passagers. Cette approche maximise le choix des passagers, et nous demandons instamment au Canada d'adopter lesdites mesures à son tour. La procédure du département américain des transports concernant le dédommagement en cas de refus d'embarquement suppose que les transporteurs demandent d'abord aux passagers volontaires de céder leur place afin que les transporteurs et les passagers puissent négocier et arriver à une entente sur le dédommagement qu'un passager est susceptible d'accepter pour céder sa place. À ce stade, le dédommagement peut être d'ordre pécuniaire ou prendre la forme d'un futur vol, d'un bon de transport, etc. Si aucun volontaire ne se manifeste, les transporteurs sont autorisés à refuser l'embarquement à des passagers non volontaires à condition de les dédommager en espèces ou par chèque ou en leur offrant des vols gratuits ou à tarif réduit moyennant la communication de certaines informations.

#### **Transport des instruments de musique**

Concernant la réglementation sur le transport des instruments de musique, A4A demande à ce que le libellé actuel de l'article 86.11(1)e) reste en l'état de manière à permettre aux compagnies aériennes d'établir les conditions du transport, ce qui permettra aux passagers de choisir la compagnie qui répond le mieux à leurs besoins.

#### **Temps d'attente sur le tarmac**

Concernant les temps d'attente de plus de trois heures sur le tarmac, les transporteurs sont déterminés à prendre en compte les besoins des passagers pendant ces périodes. En effet, il est dans le plus grand intérêt des transporteurs, sur le plan du service à la clientèle et des

---

<sup>2</sup> 14 Code of Federal Regulations (CFR) 250.6

incitations financières, de prendre des mesures visant à éviter lesdits temps d'attente. Dans certains cas, les longues attentes sur le tarmac sont causées ou exacerbées par des questions de sécurité, y compris des événements de force majeure, et le gouvernement devrait prendre en compte ces éléments dans le cadre de l'élaboration de ses lois et règlements. Par exemple, des employés de contrôle aérien ou un pilote aux commandes d'un avion peuvent déterminer qu'il existe un motif d'ordre sécuritaire comme les conditions météorologiques ou une directive officielle qui fait en sorte que l'avion ne peut pas quitter sa position sur le tarmac. A4A estime également qu'il est important que la législation et la réglementation connexe tiennent compte du fait que d'autres entités, comme les agences gouvernementales ou les autorités aéroportuaires, sont susceptibles de jouer un rôle critique en appuyant les compagnies aériennes afin d'éliminer le temps d'attente sur le tarmac. Le département américain des transports reconnaît l'ensemble de ces facteurs dans ses règlements relatifs au temps d'attente sur le tarmac (14 CFR 259.4).

Nous vous remercions de l'attention et de la considération que vous voudrez bien porter aux commentaires de A4A. Nous serons heureux de travailler avec le Gouvernement du Canada à chaque étape de l'élaboration de ces règlements et de lui fournir des informations complémentaires pour faire en sorte que toutes les parties prenantes puissent bénéficier de ce travail.

Veillez agréer nos respectueuses salutations.

[signature]

Keith Glatz, vice-président des Affaires internationales