



**Association canadienne des agences de voyages**

**Mémoire déposé sur le projet de loi C-49,  
*Loi sur la modernisation des transports***

Préparé pour :

Le Sénat du Canada  
Comité sénatorial permanent des transports  
et des communications

28 février 2018

## Introduction

L'Association canadienne des agences de voyages (ACTA), qui représente environ 1 200 agences de voyages et plus de 12 000 agents de voyages au pays, est heureuse d'être un témoin dans le cadre de l'examen des dispositions proposées du projet de loi C-49, la *Loi sur la modernisation des transports*, et aimerait remercier le Comité sénatorial permanent des transports et des communications de donner à l'ACTA et à ses membres l'occasion de présenter leurs commentaires dans le cadre de cet examen.

L'ACTA représente et défend les intérêts des professionnels du voyage de détail et, par association, ceux des consommateurs de voyages. Nos membres, des agences de voyages de détail canadiennes, agissent à titre d'intermédiaires entre les vendeurs et les acheteurs de produits et services de voyage. Les relations axées sur les consommateurs qui sont basées sur la fidélité et la confiance sont la pierre angulaire de notre industrie. En tant qu'agents de voyages, nous avons la responsabilité de représenter à la fois les consommateurs et les fournisseurs de manière objective afin de donner de la valeur à l'expérience de voyage de nos clients.

Le projet de loi C-49 est une *Loi apportant des modifications à la Loi sur les transports au Canada et à d'autres lois concernant les transports ainsi que des modifications connexes et corrélatives à d'autres lois*. En ce qui a trait au transport aérien, le texte modifie la *Loi sur les transports au Canada* afin que l'Office des transports du Canada soit tenu de prendre des règlements pour établir un nouveau régime de droits des passagers aériens et pour que le gouverneur en conseil soit autorisé à prendre des règlements pour exiger des transporteurs aériens et des fournisseurs de services en matière de transport aérien qu'ils fassent rapport sur différents aspects de leur rendement quant à la qualité du service ou à l'expérience passager.

Aux fins du présent mémoire, l'ACTA mettra l'accent sur l'établissement d'un nouveau régime de droits des passagers aériens et soumettra, pour l'examen du gouvernement, des suggestions pour une approche équilibrée offrant aux voyageurs un service de qualité tout en permettant au Canada de continuer à bâtir une industrie du voyage prospère et durable.

## Contexte

L'ACTA avait participé aux consultations initiales dans le cadre de l'examen de la *Loi sur les transports au Canada* et avait soumis un mémoire au Comité d'examen en décembre 2014. L'ACTA y recommandait que l'examen tienne compte de certains points classés selon les enjeux suivants :

- Renforcement de la protection du consommateur et des droits des passagers
- Sécurité
- Le tourisme canadien comme moteur économique

L'ACTA a eu l'occasion de se pencher sur ces enjeux en collaboration avec le Comité d'examen, l'Office des transports du Canada, le ministre des Transports et certains députés dans les années qui ont suivi notre soumission initiale.

En 2017, l'ACTA a mis sur pied un Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* (LTC), qui inclut des membres clés du conseil ainsi que des dirigeants d'agences de voyages de partout au Canada. Notre comité a examiné plus particulièrement les propositions législatives relatives aux droits des passagers aériens (art. 19), à l'article 86.11. Le comité a également procédé à un examen par territoire des régimes de droits des passagers en vigueur en Europe et aux États-Unis ainsi que de leurs forces et leurs faiblesses, et a cerné des points de rapprochement ou de préoccupation par rapport à la loi et aux options de réglementation possibles. Les points d'intérêt ont été catégorisés comme suit :

- Informations sur les recours
- Retard de vol\*
- Annulation de vol\*
- Refus d'embarquement\*
- Déclassement
- Perte ou endommagement de bagages
- Bagages retardés
- Attribution de sièges
- Instruments de musique
- Retards sur l'aire de trafic

\*Dans chaque cas, les éléments attribuables au transporteur, les éléments attribuables au transporteur mais nécessaires par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique, ainsi que les éléments attribuables à une situation indépendante de la volonté du transporteur ont été pris en compte.

Veuillez consulter l'Annexe A ci-jointe pour l'examen par territoire complet.

**L'ACTA appuie le fait que le projet de loi C-49 obligerait l'Office des transports du Canada à élaborer, en collaboration avec Transports Canada, un ensemble de règlements clairs visant à renforcer les droits des passagers aériens qui s'appliqueraient sans exception à tous les transporteurs.** L'ACTA souscrit à la déclaration de Karen McCrimmon, secrétaire parlementaire du ministre des Transports, lors de la séance de la Chambre des communes du 31 octobre 2017, qui soutenait que « *[traduction]* le processus réglementaire permettrait une vaste consultation auprès des Canadiens et des parties intéressées de l'industrie afin d'élaborer des règlements de premier plan à l'échelle mondiale, ce que les Canadiens attendent et méritent. »

**L'ACTA est également en accord avec la majorité du texte de la loi, à quelques préoccupations et recommandations près. Celles-ci sont soulignées dans le présent mémoire.**

## Principales préoccupations et recommandations

### 1. RETARD DE VOL

Les dispositions proposées dans la loi pour chacune de ces situations relatives aux retards de vols parlent « des normes minimales à respecter quant au traitement des passagers et aux compensations ainsi que de l'obligation pour le transporteur de fournir des renseignements et de l'assistance en temps opportun » lorsque le retard lui est attribuable, de même que « des normes minimales à respecter quant au traitement ainsi que de l'obligation pour le transporteur de fournir des renseignements et de l'assistance en temps opportun » lorsque le retard lui est attribuable, mais est nécessaire par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique. Le Comité d'examen de la LTC de l'ACTA souligne que la définition de « lui est attribuable » et « lui est attribuable, mais est nécessaire par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique » manque de clarté. Le comité recommande donc que ces expressions soient ultérieurement définies dans les règlements et soient expliquées au moyen d'exemples.

### 2. REFUS D'EMBARQUEMENT

Le sous-alinéa 86.11(1)b)(iii) prévoit l'obligation, pour le transporteur, de faire en sorte que les passagers puissent effectuer l'itinéraire prévu lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement est attribuable à une situation indépendante de sa volonté, notamment un phénomène naturel ou un événement lié à la sécurité. Le Comité d'examen de la LTC de l'ACTA est d'accord avec les propositions législatives, mais recommande que des **explications accompagnées d'exemples soient clairement fournies dans les règlements** quand un transporteur est tenu d'effectuer l'itinéraire prévu en cas de « refus d'embarquement », lorsque cette situation est indépendante de sa volonté.

### 3. DÉCLASSEMENT

Le projet de loi n'aborde pas la pratique du déclassé, qui pourrait survenir lorsqu'un passager achète un billet dans une classe en particulier pour par la suite être déclassé ou « rétrogradé » en classe inférieure. C'est le cas par exemple si un passager achète un siège privilégié (classe affaires, classe économie privilège, rangée sortie de secours), mais que l'équipement est changé, ou qu'une sélection de sièges de groupe est perdue en raison d'une nouvelle configuration d'avion; dans ces cas, il ne s'agit pas d'un « refus d'embarquement », mais le consommateur n'a pas obtenu ce pour quoi il a payé. Cette situation est identifiée dans la déclaration européenne des droits des passagers aériens. Le Comité d'examen de la LTC de l'ACTA recommande que les termes « déclassé » ou « déclassé » soient inclus dans le sous-alinéa 86.11(1)b)(i).

### 4. ATTRIBUTION DE SIÈGES

Bien que ni la déclaration européenne des droits des passagers aériens, ni la réglementation du département des Transports des États-Unis ne traitent de l'attribution des sièges, le Comité

d'examen de la LTC de l'ACTA était d'accord avec le concept de légiférer l'attribution des sièges aux mineurs, comme il est proposé à l'alinéa 86.11(1)d) du projet de loi. Le comité recommande cependant que la loi soit mieux harmonisée avec les règles internationales visant les mineurs non accompagnés de moins de 12 ans. Comme ces règles permettent aux enfants de plus de 12 ans d'avoir un siège sans être accompagnés, le fait d'obliger le transporteur à attribuer aux enfants de moins de 14 ans un siège à proximité d'un parent ou d'un tuteur sans frais supplémentaires dénote un manque d'harmonisation. La recommandation serait donc de baisser l'âge à 12 ans.

## 5. INSTRUMENTS DE MUSIQUE

Le Comité d'examen de la LTC de l'ACTA juge quelque peu inhabituel le fait de réglementer spécifiquement les instruments de musique. Certains pourraient faire valoir l'argument des autres bagages hors norme en soute ou en cabine, comme l'équipement de sport, les appareils électroniques, les dispositifs médicaux, etc. Si les instruments de musique sont enregistrés, il serait peut-être préférable de leur attribuer un nom plus général, comme « équipement hors norme », tout en élaborant des règlements pour les bagages enregistrés aux termes de l'alinéa 86.11(1)c). Pour cette raison, le Comité d'examen de la LTC de l'ACTA recommande que le libellé soit modifié comme suit :

*e) exiger du transporteur qu'il élabore des conditions de transport applicables au transport d'objets hors norme en soute, comme les instruments de musique, l'équipement de sport, les appareils électroniques ou les dispositifs médicaux.*

## 6. RETARDS SUR L'AIRE DE TRAFIC

Le Comité d'examen de la LTC de l'ACTA est d'avis que les normes minimales à respecter quant au traitement des passagers et aux compensations ainsi que l'obligation pour le transporteur de fournir des renseignements et de l'assistance en temps opportun devraient être légiférées en cas de retard sur l'aire de trafic. Toutefois, le Comité d'examen de la LTC de l'ACTA recommande que la durée de « plus de trois heures » soit retirée de la loi et qu'elle soit plutôt clairement définie dans les règlements. Cette option permettra une plus grande souplesse pour consulter les parties intéressées qui prennent part au processus de voyage. Selon une étude préliminaire quant à l'application et au projet de révision du Règlement n° 261/2004 (la déclaration européenne des droits des passagers aériens) préparée pour la Commission européenne par Steer Davies Gleave, une suggestion pour alléger le fardeau économique des transporteurs aériens qui pourrait avoir une incidence négative sur la qualité du service à la clientèle serait de fixer le seuil d'indemnisation à cinq heures au lieu du minimum actuel de deux heures. Cette suggestion vient renforcer la nécessité d'omettre certains détails précis dans la loi, qui est beaucoup plus difficile à modifier, et de les inclure plutôt **dans les règlements.**

## RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

- La définition de « lui est attribuable » et « lui est attribuable, mais est nécessaire par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique » manque de clarté. Le Comité d'examen de la LTC de l'ACTA recommande donc que ces expressions soient définies dans les règlements et soient expliquées au moyen d'exemples.
- Des explications accompagnées d'exemples devraient être clairement fournies dans les règlements quand un transporteur est tenu d'effectuer l'itinéraire prévu en cas de « refus d'embarquement », lorsque cette situation est indépendante de sa volonté.
- Inclure les termes « déclassé » ou « déclassement » dans le sous-alinéa 86.11(1)b)(i).
- Les propositions législatives doivent être mieux harmonisées avec les règles internationales visant les mineurs non accompagnés de moins de 12 ans. La recommandation serait donc de baisser l'âge à 12 ans.
- Les propositions législatives relatives aux instruments de musique devraient être amendées pour permettre le transport d'objets hors norme en soute, comme les instruments de musique, l'équipement de sport, les appareils électroniques et les dispositifs médicaux, et les détails devraient figurer dans les règlements et non dans la loi.
- La durée de « plus de trois heures » pour les retards sur l'aire de trafic devrait être retirée du projet de loi et incluse dans les règlements.

## AUTRES COMMENTAIRES ET ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER POUR LES RÈGLEMENTS

- **Concurrence** : L'ACTA est d'avis que les consommateurs canadiens tireront profit d'un marché concurrentiel en santé. Que ce soit par suite de l'augmentation de la propriété étrangère ou des coentreprises, une concurrence accrue dans le secteur du transport aérien est une bonne chose, tant que celle-ci reste saine et équitable.
- **Amélioration de l'expérience des passagers dans les aéroports** : L'ACTA convient que de nombreuses parties intéressées sont impliquées dans l'expérience de voyage des passagers dans les aéroports. Les agences membres de l'ACTA peuvent témoigner de la frustration que vivent leurs clients qui doivent patienter longtemps aux contrôles de sécurité, mais aussi en ce qui concerne les retards ou l'attente dans les bureaux de douane et d'immigration pour des questions de contrôle du trafic aérien. L'objectif devrait être de veiller à ce que des normes et des mesures d'efficacité soient mises en place pour améliorer l'expérience générale des passagers. Cela pourrait nécessiter plus de subventions gouvernementales, notamment l'application de la totalité des sommes perçues du Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien (DSPTA) au programme ACSTA. Toutes les parties intéressées devraient jouer un rôle actif et collaboratif dans l'amélioration de l'expérience des passagers dans les aéroports.
- **Conflit de compétence** : Le sous-alinéa 86.11(1)b)(i) indique ce qui suit : « L'Office prend, après consultation du ministre, des règlements relatifs aux vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance, pour régir les obligations du transporteur dans les cas de retard et d'annulation de vols et de refus d'embarquement, notamment les normes minimales à respecter quant au traitement des

passagers et aux indemnités qu'il doit verser aux passagers pour les inconvénients qu'ils ont subis, lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable ». Étant donné que d'autres territoires (comme l'Europe) disposent d'un régime de droits des passagers aériens, l'application de la Déclaration des droits des passagers aériens du Canada ne devrait pas créer de conflit ou permettre la possibilité de compensation double. Si cet aspect n'est pas défini dans la loi, la façon dont ces situations seront évitées devra être clairement indiquée dans les règlements.

Pour conclure, l'ACTA se réjouit de pouvoir fournir ses commentaires au Comité sénatorial permanent des transports et des communications. Nous sommes heureux d'être un témoin dans le cadre de l'examen des dispositions proposées du projet de loi C-49, la *Loi sur la modernisation des transports*. Pour toute question ou préoccupation quant aux points soulevés par notre organisation, veuillez communiquer avec Wendy Paradis, présidente de l'ACTA, au [wparadis@acta.ca](mailto:wparadis@acta.ca) / 905-282-9294, poste 121 ou avec Heather Craig-Peddie, vice-présidente, défense des intérêts et relations avec les membres de l'ACTA au [hcraig-peddie@acta.ca](mailto:hcraig-peddie@acta.ca) / 905-282-9294, poste 122.

Respectueusement déposé,



Wendy Paradis  
Présidente, ACTA

C.c. Richard Vanderlubbe, président du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* de l'ACTA