

MÉMOIRE AU SUJET DES MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PARTIE II DE LA
LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA PAR LE PROJET DE LOI C-49

Présenté par
RÉCLAMATION VOL EN RETARD CANADA INC.
LATE FLIGHT CLAIM CANADA INC.

Le
07 août 2017
À Montréal

Table des matières

1. PRÉSENTATION DE L'AUTEUR	2
2. LA SITUATION ACTUELLE DES PASSAGERS CANADIENS	3
Sondage auprès des voyageurs	3
Statistiques des vols canadiens	4
Les recours actuels des passagers canadiens	5
Convention de Montréal	5
Tarifs des compagnies aériennes	5
Règlement (CE) 261/2004	5
3. EXPOSÉ GÉNÉRAL	6
3.1 Commentaires succincts sur les modifications apportées au Projet de Loi C-49	6
L'article 17 du Projet de Loi C-49 modifiant les articles 67.1 et 67.2	6
L'article 18(2)(iii) du Projet de Loi C-49 concernant l'article 86(1)h)(iii)	7
L'article 19 du projet de Loi concernant le nouvel article 86.11	7
3.2 Suggestions : Le Règlement européen (CE) 261/2004 relatif à l'indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, annulation ou retard	9
a. Refus d'embarquement	9
b. Droit à la prise en charge en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard	10
c. La notion de circonstance extraordinaire	10
d. Le fardeau de la preuve	11
3.3 SUGGESTIONS	12
La prescription	12
Responsabilité des aéroports en cas de délais occasionnés par des grèves ou des rénovations	12
4. Résumé	12
5. Conclusion	14
6. Annexe	14
Annexe 1: Règlement européen (CE) 261/2004 relatif à l'indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, annulation ou retard :	14
Annexe 2: Communication de la commission européenne, Bruxelles, le 10 juin 2016, C (2016) 3502 final.	14
Annexe 3: Jugements de la Cour européenne	14
Annexe 4: Un service d'indemnisation des voyageurs forcé de retirer ses publicités	14
Annexe 5: The code of Federal Regulation, Title 14, Aeronautics and space, part 259:	14
Annexe 6: Sondage clientèle Volenretard.ca	14
Annexe 7: Analyse des statistiques des vols canadiens pour 2014 – 2015- 2016	14

1. PRÉSENTATION DE L'AUTEUR

Fondée en juillet 2016, Vol en retard Canada est la première entreprise canadienne venant en aide aux voyageurs dont le vol a été retardé, annulé ou ayant subi un refus d'embarquement. Notre mandat est d'obtenir une compensation juste pour nos clients, en prenant en charge les démarches parfois longues et épineuses qui accompagnent ces désagréments.

Forte de sa connaissance pointue du domaine aérien, de son intelligence d'affaires et de l'expérience des avocats spécialisés dans les droits des voyageurs qui la composent, son équipe est responsable de la totalité du processus de demande d'indemnisation afin d'obtenir dédommagement pour les torts qui sont causés aux passagers aériens.

Vol en retard Canada est une société multidisciplinaire dûment enregistrée auprès du Barreau du Québec (numéro de dossier 24610-1803), regroupant plusieurs professionnels régis par le Code des professions du Québec (L.R.Q., c. C-26). Par l'entremise de ses avocats, membres inscrits au Barreau du Québec, la société offre des services juridiques relativement au transport aérien.

En tant qu'ancien employé d'un des plus importants transporteurs aériens canadiens, Jacob Charbonneau, cofondateur et Président directeur général de Vol en retard Canada, possède une connaissance approfondie des rouages de l'industrie et les subtilités de la législation. En l'espace de 12 mois, nous avons desservi non moins de 2000 passagers canadiens et nous avons obtenu un taux de succès évalué à 96 % pour les dossiers soumis en réclamation. Notre contribution aide au rétablissement de la confiance des citoyens à l'égard des lignes aériennes.

La mission première de l'entreprise est de défendre les droits des passagers aériens, en :

- Informant les consommateurs de leurs droits.
- Aidant les voyageurs lésés à obtenir des compensations de façon facile, rapide et sans risque.

Jacob Charbonneau, AdmA, MBA.

Co-fondateur et Président directeur général de Vol en retard Canada et de Flight claim Canada depuis 2016, Jacob Charbonneau fut auparavant responsable du centre de l'optimisation de la performance et de la qualité pour le plus important transporteur aérien canadien spécialisé dans les voyages vacances. Il détient une maîtrise exécutive en administration des affaires, obtenue à l'Université de Sherbrooke. Il est aussi membre de l'ordre des administrateurs agréés.

Jean-Denis Pelletier, ing/P.Eng.

M. Pelletier détient un baccalauréat en génie électrique de l'Université de Sherbrooke et une maîtrise en ingénierie du transport de l'École polytechnique de l'Université de Montréal. De 1983 à 1998, il a occupé divers postes supérieurs à la Commission de transport de Montréal et à la Société de transport de la Communauté urbaine de Montréal, dont ceux de directeur de projet et de chef des services auxiliaires et du contentieux. De 1998 à 2005, M. Pelletier a travaillé dans le domaine de la consultation en transport. De 2005 à 2008, il est commissaire et juge administratif à la Commission des Transports du Québec. De 2008 à 2013, il est commissaire et juge administratif à l'Office des Transports du Canada.

2. LA SITUATION ACTUELLE DES PASSAGERS CANADIENS

Dans les derniers mois, il y a eu grand nombre de discussions, critiques et plaintes sur le transport aérien. Plusieurs événements ont défrayé la manchette, notamment :

- Les cas de surréservations, spécialement celui de United Airlines.¹
- Annulations et retards de vol.²
- Manque de prise en charge.³
- Longue attente sur le tarmac.⁴
- Des pratiques d'affaires douteuses.⁵
- Manque d'information sur les droits des passagers et pressions des lignes aériennes pour retirer des publicités visant à informer les passagers de leurs droits.⁶

Le tout dans un contexte où les lignes aériennes engrangent des profits record.⁷ Nous avons donc le sentiment que les profits court terme et la valeur boursière prennent le dessus, au détriment des services offerts aux clients. Les passagers sont traités comme une marchandise à transporter. Le manque de réglementation consent aux lignes aériennes un écart discrétionnaire dans le traitement du client. Les transporteurs aériens n'ont que peu ou pas de conséquence sur la façon dont les passagers sont servis, ce qui soulève une grogne générale et une perte de confiance de la part des passagers sur le système en place.

Sondage auprès des voyageurs

Dans le cadre de ce mémoire, nous avons procédé, dans un premier temps, à un sondage auprès de notre clientèle ayant subi des problématiques de vol au cours des dernières années. Nous avons obtenu plus de 333 répondants. Voici les faits saillants du sondage (le sondage complet est disponible à l'annexe 6) : Premièrement, nous avons été surpris de constater que plus de 35% de nos clients n'étaient pas au courant des compensations possibles avant d'entendre parler de nous. La quasi-totalité des passagers, soit 99.70% pensent que le Canada devrait adopter des règlements afin de garantir une compensation financière aux passagers à la suite de vols retardés ou annulés.

¹ L'expulsion musclée d'un passager d'United Airlines soulève l'indignation : http://www.lapresse.ca/international/etats-unis/201704/10/01-5087221-l'expulsion-musclée-dun-passager-dunited-airlines-souleve-lindignation.php?campaign_id=A100
Nous sommes du bétail! : <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1027596/nous-sommes-du-betail>

² Air Canada : 285 passagers bloqués 2 jours au Mexique remboursés, mais mécontents : <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1029856/air-canada-285-passagers-bloques-2-jours-mexique-rembourses>

³ Air Canada laisse un adolescent seul toute la nuit à l'aéroport : http://quebec.huffingtonpost.ca/2017/05/10/air-canada-laisse-un-adolescent-seul-toute-la-nuit-a-laeroport_n_16533074.html?ncid=fbklnkcahpmg00000009

⁴ Des passagers coincés dans un avion d'Air Transat pendant plus de cinq heures : <http://www.lapresse.ca/actualites/201707/31/01-5121005-des-passagers-coincees-dans-un-avion-dair-transat-pendant-plus-de-cinq-heures.php>

⁵ The 'Mexican game': How Air Transat misled passengers and aviation officials: <http://www.msn.com/en-ca/news/canada/the-mexican-game-how-air-transat-misled-passengers-and-aviation-officials/ar-BBB1xAA?ocid=ob-fb-enca-651>

Class Action Commenced by Rosenberg Kosakoski LLP Against Air Transat Re: Airline's Fraudulent "Mexican Game":

<http://www.businesswire.com/news/home/20170829006239/en/Class-Action-Commenced-Rosenberg-Kosakoski-LLP-Air>

⁶ Un service d'indemnisation des voyageurs forcé de retirer ses publicités : http://plus.lapresse.ca/screens/1bcaa553-b1e3-4c84-b058-89cccf5d076e%7C_0.html

⁷ Air Canada profit rises 61% to record \$300M: <http://www.cbc.ca/news/business/air-canada-earnings-1.4230170>

Air Canada, WestJet shares soar on boom in air travel: <https://www.theglobeandmail.com/report-on-business/air-canada-posts-record-profit/article35853866/>

Transat shares soar on revised summer outlook: <https://www.theglobeandmail.com/report-on-business/transat-shares-soar-on-revised-summer-outlook/article36039760/>

Statistiques des vols canadiens

Dans le cadre de ce mémoire, nous avons aussi analysé les retards et annulations de vols au Canada et les tendances au cours des dernières années. Voici les points saillants de cette étude (étude complète disponible à l'annexe 7) :

Les retards :

- Le pourcentage de vols retardés est en hausse année après année. Ce sont entre 12% (2014) et 15% (2016) des vols qui sont touchés par une forme ou une autre de retard et ce, pour toutes les tranches d'heures.
- Au global, les transporteurs canadiens ont moins de retards en pourcentage que les transporteurs non canadiens. Cependant, le pourcentage tend à augmenter année après année pour les transporteurs canadiens et à diminuer chez les transporteurs non canadiens.

Les annulations :

- Dans l'ensemble, les transporteurs canadiens ont moins d'annulations en pourcentage que les transporteurs non canadiens. Cependant, le pourcentage a augmenté de 40% entre 2014 et 2016 pour les transporteurs canadiens et diminué de 50% chez les transporteurs non- canadiens.
- Cela a pour effet que pour les vols canadiens, les annulations ont augmenté et sont passées de 1,2% des vols en 2014 à 1,4% en 2016.
- A titre de comparaison, les vols soumis à la réglementation européenne sont à 0,4% d'annulations, soit 4 fois moins.

Il semble évident que nous avons besoin d'une loi et de règlements qui viendront fixer un niveau minimal de qualité de la protection des passagers, apportant ainsi une dimension citoyenne importante à la libéralisation du marché de l'aviation. Une protection canadienne normalisée pour tous les usagers et encadrée dans une charte des droits des passagers.

Nous avons été heureux d'entendre que votre ministère et l'Office des transports du Canada allaient lancer une consultation sur l'avenir des droits des passagers dans le but d'adopter au parlement un projet de loi visant à moderniser et améliorer les règles sur le transport aérien.

Plusieurs de nos clients sont laissés à eux-mêmes et ne savent plus vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. Ils sont reconnaissants qu'une entreprise puisse maintenant les accompagner afin de s'y retrouver et les aider à obtenir une compensation. D'ailleurs, plusieurs de nos clients ont déjà tenté une approche directement auprès de la ligne aérienne et ont essuyé un refus. Bien que l'Office des transports du Canada tienne un certain rôle de médiation, plusieurs de nos clients préfèrent utiliser nos services et ainsi gagner du temps et une expertise avec une solution clé-en-main.

L'arrivée de cette nouvelle loi et sa réglementation, bien qu'accueillie avec enthousiasme de notre part, soulève certaines interrogations par rapport à leur portée. Nous tenterons donc, dans ce mémoire, d'apporter notre réflexion au niveau pratique, en mettant en exergue les meilleures pratiques internationales ainsi que les tendances, les statistiques canadiennes, les suggestions et une rétroaction de nos clients qui ont été sondés.

La nouvelle loi et les règlements découlant du projet de loi C-49 doivent contenir des dispositions claires et sans équivoque afin de limiter les divergences d'interprétation étant donné l'existence de zones grises. Cette nouvelle loi facilitera la tâche aux passagers désirant faire valoir leurs droits individuels et permettra de regagner la confiance des voyageurs.

Les modifications proposées tiennent également compte de l'impact financier sur le secteur du transport aérien et prévoient, dès lors, des mesures visant à plafonner les coûts.

Les recours actuels des passagers canadiens

Les passagers canadiens peuvent retrouver une certaine protection dans la législation actuelle. Toutefois, nous verrons que celle-ci est incomplète et souvent inefficace face aux problèmes concrets que vivent certains passagers dans leur relation avec les compagnies aériennes.

Convention de Montréal

La Convention de Montréal fait partie intégrante de la *Loi sur le transport aérien* depuis son entrée en vigueur en 2004. Cette Convention prévoit des droits pour les passagers et notamment l'indemnisation des dommages causés par la perte de bagages, les retards ou les annulations de vols. Toutefois, il est important de noter que sous la Convention de Montréal, aucune indemnité n'est prévue pour les désagréments subis par les passagers suite à un retard ou une annulation de vol.

Tarifs des compagnies aériennes

En 2012, l'Office des transports du Canada a rendu cinq jugements concernant les dispositions des tarifs internationaux et intérieurs de certains transporteurs, eu égard aux surréservations et aux annulations de vols.

Ces jugements rendus en 2012 ont affecté positivement les droits des passagers au Canada en ce sens que les droits et recours de ceux-ci contre les transporteurs aériens se sont multipliés. Par contre, ces décisions ne s'appliquent pas à tous les transporteurs aériens et ce ne sont pas tous les passagers qui peuvent bénéficier des mêmes droits et recours puisque le transporteur est libre d'établir les dispositions de ses tarifs sous réserve de ce que ces décisions prévoient. En ce qui concerne les transporteurs assujettis à ces décisions, les passagers peuvent maintenant choisir entre un remboursement ou une nouvelle réservation en cas de retard, de surréservation ou d'annulation de leur vol. Toutefois, il est à noter que les passagers victimes de retards, d'annulations ou de surréservations devront introduire leurs recours devant les tribunaux de droit commun (souvent les petites créances) ou négocier directement avec le transporteur.

Règlement (CE) 261/2004

Les passagers canadiens sont également, dans une certaine mesure, sous la protection du règlement européen (CE) 261/2004 lorsqu'ils voyagent à bord d'un transporteur possédant une licence d'exploitation délivrée par un État membre, conformément aux dispositions du règlement (CEE) n240/92 du Conseil du 23 juillet 1992 concernant les licences des transporteurs aériens.

Ce règlement encadre les retards, annulations et surréservations en accordant des indemnités et des droits minimaux aux passagers victimes de ces désagréments. Ce règlement prévoit que les passagers peuvent directement soumettre leur réclamation aux compagnies aériennes, qui seront dans l'obligation d'y répondre. Si celles-ci refusent ou négligent de donner suite à la réclamation, le règlement européen prévoit un recours en « appel » dans des organisations créées à cet effet dans chaque pays membre.

Nous sommes d'avis qu'il faut prévoir que la *Loi sur les transports au Canada* (**ci-après «LTC»**) ne porte pas atteinte au droit des passagers de demander réparation auprès des tribunaux de droit commun pour les préjudices subis et que les règlements qui en découlent s'appliquent de manière complémentaire à la Convention de Montréal.

En effet, la Convention de Montréal prévoit une certaine indemnisation des passagers à la suite de retards et annulations, mais ne concerne que l'indemnisation des dommages découlant de ces dits retards et annulations. Par exemple, si un passager doit s'absenter à ses frais du travail durant quelques jours à la suite de l'annulation de son vol de retour, il pourra demander aux tribunaux de droit commun d'être indemnisé sous la Convention de Montréal pour les préjudices subis. Toutefois, il n'obtiendra pas d'indemnisation de la compagnie aérienne pour l'annulation en tant que tel de son vol de retour. À notre avis, il serait important qu'en sus de cette possibilité, le passager puisse déposer une réclamation directement à la compagnie aérienne responsable de l'annulation de son vol via la *LTC* et ses règlements.

3. EXPOSÉ GÉNÉRAL

3.1 Commentaires succincts sur les modifications apportées au Projet de Loi C-49

Nous proposons de débiter par commenter certains articles du Projet de Loi C-49 modifiant la Partie II de la *LTC*.

L'article 17 du Projet de Loi C-49 modifiant les articles 67.1 et 67.2

Le présent article soulève à notre avis quelques questionnements.

Tout d'abord, nulle part dans la *LTC*, n'est défini le terme « personnes lésées ». Également, cet article fait mention de « titulaire d'une licence intérieure » alors qu'ailleurs dans la *LTC*, nous pouvons retrouver le terme « transporteur ».

Dans cet ordre d'idée, le nouvel article 86.11 (1) parle de réglementer les « vols » qui seront à destination ou en provenance du Canada ainsi que les vols intra-Canada et ceux y ayant une correspondance. Le champ d'application de la Loi devient quelque peu ambigu puisqu'au nouvel article 67.3, il est fait mention de plainte à l'encontre des titulaires de licences. Ainsi, une compagnie aérienne qui ne serait pas titulaire de licence au sens de la *LTC*, mais qui effectuerait des vols à destination du Canada serait-elle soumise à la nouvelle réglementation ?

Nous ajoutons également que l'article 86.11(1)a) parle de régir les obligations des « transporteurs » alors que l'article 67.3 parle du droit pour le passager de déposer une plainte à l'encontre des « titulaires de licence ».

D'autre part, à notre avis, le sens à donner au nouvel article 67.3 est vague. Faut-il le comprendre comme **un droit exclusif** donné aux passagers de déposer leurs réclamations auprès des titulaires d'une licence intérieure ?

Nous sommes d'avis qu'une telle interprétation n'est pas souhaitable. En effet, de soumettre le droit des passagers d'obtenir une indemnité à la condition de déposer une réclamation personnellement reviendrait à brimer leur droit à une représentation adéquate. Pire encore, cela aurait pour effet de mettre des obstacles indus à la réalisation de leurs droits et recours.

En majorité, les passagers ne connaissent pas leurs droits face aux compagnies aériennes ou les connaissent très peu. D'autres ne se sentent pas à l'aise d'affronter seuls les compagnies aériennes. D'ailleurs, depuis 2016, plus de 2000 personnes ont déposé une réclamation par

l'entremise de Vol en retard Canada auprès des compagnies aériennes. Pour la plupart des passagers, déposer une réclamation semblait une tâche ardue et peu accessible sans l'aide d'une tierce personne.

Par ailleurs, le *Règlement sur les transports aériens*⁸ prévoit spécifiquement qu'une personne peut déposer personnellement ou par l'entremise d'une tierce personne, une plainte au sujet des conditions de transport prévues par ledit règlement.

Dans le même esprit, nous recommandons de prévoir une procédure de réclamation permettant au passager de demander une indemnisation de manière personnelle ou par l'entremise d'une tierce partie.

L'article 18(2)(iii) du Projet de Loi C-49 concernant l'article 86(1)h)(iii)

Nous remarquons qu'il semble y avoir l'obligation pour le licencié et le transporteur de verser directement les indemnités à la personne lésée. Également, il semble que cet article réitère l'obligation pour le passager de déposer lui-même sa réclamation.

Est-ce une condition de l'indemnisation ? Faut-il comprendre que l'indemnité ne pourrait pas être versée à un tiers qui ferait la réclamation au nom du passager, brimant ainsi le droit constitutionnel d'être représenté par un avocat ?

À notre avis, il est important d'éclaircir les conditions de dépôt d'une réclamation et l'obligation de la compagnie aérienne d'indemniser en vertu des règlements qui seront adoptés sous l'égide de la *LTC*.

Nous recommandons fortement d'adopter une procédure simple, à la portée de tous et qui ne restreint pas le droit des passagers de faire appel à une tierce personne dans la réalisation de leurs droits et recours.

L'article 19 du projet de Loi concernant le nouvel article 86.11

Concernant l'alinéa 1 de l'article 86.11(1), nous sommes d'avis qu'il faudrait délimiter le champ d'application de la *LTC*.

Faut-il comprendre que l'Office adoptera des règlements pour encadrer les « vols » en tant que tel lorsque ceux-ci sont en provenance ou à destination du Canada, lorsqu'ils sont à l'intérieur du Canada ou lorsqu'une correspondance y est prévue sans égard :

- 1- au lieu où le billet a été acheté ;
- 2- à l'origine du passager ;
- 3- à l'origine de la compagnie aérienne ?

Comme discuté précédemment, la *LTC*, à l'article 67.3, fait référence aux plaintes contre les titulaires de licence relativement à toute condition de transport visé au présent article 86.11(1). Un doute subsiste dans notre esprit quant au champ d'application de la *LTC* et de ses règlements. Effectivement, il est question à l'article 67.3 des obligations du titulaire de licence, à l'article 87.11(1)a) et b) des obligations du transporteur et à l'article 86.11(1) de règlementer les « vols » qui passent par le Canada.

Nous pensons qu'un large champ d'application de la *LTC* et de ses règlements est souhaitable, tout en respectant les conventions et accords internationaux dont le Canada est signataire.

Concernant le paragraphe (1)a), nous sommes fortement d'accord de régir l'obligation pour les transporteurs, de rendre accessibles aux passagers les conditions de transport et les recours

⁸ Règlement sur les transports aériens, DORS/88-58, article 156.

possibles contre eux. Les passagers devraient être pleinement informés de leurs droits en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important sur leur vol, afin d'être en mesure d'exercer efficacement leurs droits.

Toutefois, certains questionnements demeurent. L'obligation de rendre accessible l'information se matérialisera de quelle façon ? À quel endroit l'affichage devra-t-il avoir lieu ?

Nous suggérons, pour de meilleures pratiques, l'adoption d'une règle claire concernant l'affichage de l'information. À notre avis, cet affichage devrait avoir lieu dans les aéroports aux kiosques d'enregistrement, bien à la vue des passagers. Toutefois, vu la popularité grandissante des kiosques d'enregistrement virtuel, les passagers se rendent de moins en moins au kiosque d'enregistrement des compagnies aériennes et risquent de ne pas obtenir l'information nécessaire. Ainsi, nous suggérons de prévoir l'obligation pour les compagnies aériennes qui refusent l'embarquement, annulent ou retardent un vol de présenter à chaque passager concerné une notice écrite de la raison du refus d'embarquement, de l'annulation ou du retard. Il conviendrait que les transporteurs s'efforcent également d'informer les passagers qui atteignent leur destination finale avec un retard d'au moins trois heures. L'Office pourrait adopter un modèle de fiche informative que les compagnies aériennes seraient dans l'obligation d'utiliser.

Nous sommes un peu perplexes quant au manque de volonté des transporteurs et des aéroports à vouloir afficher les droits des voyageurs, ainsi que les compensations possibles. Notre entreprise a essuyé un refus de la part de presque tous les aéroports de pouvoir publiciser nos services, publicité qui annonce les compensations possibles pour les passagers. Le seul aéroport qui avait accepté a d'ailleurs retiré nos publicités après seulement 4 jours de diffusion, suite aux pressions des lignes aériennes sur l'aéroport (voir annexe 4). Nous suggérons donc une vigie plus publique de la gestion des aéroports.

Concernant le paragraphe (1)b(i), nous sommes d'avis qu'il serait pertinent de suivre la législation européenne à cet effet et plus particulièrement le règlement 261/004 que nous annexons au présent mémoire (annexe 1). Le règlement européen prévoit des indemnités minimales en cas d'annulation, de refus d'embarquement et de retard important sur les vols à son article 7. Cet article prévoit notamment une indemnisation de 250 euros pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins, de 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 kilomètres et de 600 euros pour tous les vols qui ne relèvent pas des situations précédentes.

Si le Canada adopte un règlement semblable à celui en vigueur en Europe et qui prévoit des compensations prédéterminées pour tous les retards de 2h ou plus pour les vols domestiques et 3h pour les vols internationaux, les compensations toucheraient 0,61% des vols (basé sur la moyenne des trois dernières années). Cela représente en moyenne 13 353 vols par année (voir annexe 7).

Concernant le paragraphe (1)b(iii), nous sommes d'avis qu'il faut définir clairement l'exonération de responsabilité et qu'il serait pertinent de suivre la législation européenne à cet effet et plus particulièrement les modifications faites au règlement 261/2004 en date du 10 juin 2016 de la Commission européenne que nous annexons au présent mémoire (annexe 2). Nous vous référons à la section 3.2 du présent mémoire.

Concernant le paragraphe (1)f), nous sommes d'avis qu'il faut prévoir par règlement la compensation minimale en cas de retard de plus de trois heures sur l'aire de trafic et les conditions minimales de traitement des passagers. À cet effet, nous suggérons de s'inspirer de la réglementation américaine qui a déjà solutionné ce problème (annexe 5). Celle-ci prévoit

notamment l'obligation pour la compagnie aérienne de fournir des boissons et de l'alimentation après deux heures d'attente et celle de laisser les passagers quitter l'avion sans préjudice à leur droit à l'obtention d'une indemnité, après trois heures d'attente. Nous suggérons d'établir des compensations minimales à verser aux passagers équivalentes à celle d'un vol annulé pour tous les délais d'attente sur le tarmac excédant les 3 heures. De plus, **exiger** que les transporteurs permettent aux passagers de quitter après 90 minutes conformément aux conditions de tarifs des transporteurs et ce peu importe les circonstances qu'elles soient exceptionnelles ou pas.

3.2 Suggestions : Le Règlement européen (CE) 261/2004⁹ relatif à l'indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, annulation ou retard

À notre avis, le Règlement européen en matière d'indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, annulation ou retard important est un excellent modèle pour le droit canadien et devrait fortement inspirer les rédacteurs des règlements découlant de la loi sur les transports.

Nous suggérons de considérer un retard important à partir de 2 heures pour les vols intérieurs et à partir de 3 heures pour les vols internationaux.

Il est important de renforcer les droits des passagers et de faire en sorte que les transporteurs aériens puissent exercer leurs activités dans des conditions équivalentes sur un marché libéralisé. En effet, dans une ère de mondialisation, suivre la tendance mondiale est un point essentiel. Et il est d'autant plus important de se pencher sur ces dispositions afin qu'en matière de droit et de législation, les passagers et les compagnies aériennes puissent s'attendre à un cadre juridique semblable, peu importe le pays où ils se trouvent.

D'ailleurs, c'était l'un des objectifs de l'Union européenne alors qu'elle uniformisa sa législation en matière de droit aériens. Nous vous référons à cet effet aux Considérants du Règlement 261/2004.

Plus précisément, nous croyons important que certains principes soient suivis au Canada. Nous les énumérons succinctement :

a. Refus d'embarquement

Visé non seulement les refus d'embarquement dus à des situations de surréservation, mais également les refus d'embarquement pour d'autres raisons, telles que des motifs opérationnels.

La législation européenne prévoit le même type d'indemnisation pour les surréservations que pour les annulations ou les retards importants sur les vols. Également, il serait intéressant de suivre la législation européenne alors qu'elle prévoit un processus spécial en situation de surréservation de la part de la compagnie aérienne.

Cette procédure stipule que lorsqu'un transporteur aérien prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, il doit en premier lieu faire appel aux volontaires acceptant de renoncer à leur réservation en échange de certaines prestations, suivant des modalités à convenir entre les passagers concernés et le transporteur. Les volontaires bénéficient, en plus des prestations mentionnées, d'une assistance conformément à l'article 8 du règlement 261/2004.

⁹ Règlement (CE) N 261/2004 du Parlement Européen et du Conseil du 11 février 2004, établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) N 295/91.

Lorsque le nombre de volontaires n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers disposant d'une réservation, le transporteur aérien peut refuser l'embarquement de passagers contre leur volonté, mais doit indemniser immédiatement ces derniers, conformément à l'article 7, en plus de leur offrir une assistance, conformément aux articles 8 et 9 de ce même règlement.

Nous proposons de suivre une procédure similaire en prévoyant par règlements les indemnités minimales que la compagnie aérienne devra verser dans chaque cas ainsi que l'assistance que les passagers refusés auront droit d'obtenir. La compensation minimale doit être équivalente à celle octroyée aux passagers qui ont vu leur vol annulé.

b. Droit à la prise en charge en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard

À cet effet, lors de refus d'embarquement, d'annulations ou de retards sur les vols, les passagers se voient proposer le choix entre le remboursement du billet, dans un délai de sept jours, selon les modalités prévues, au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectué(es) et pour la ou les parties du voyage déjà effectué(es) et devenue(s) inutile(s) par rapport à leur plan de voyage initial, ainsi que, le cas échéant, un vol de retour vers leur point de départ initial dans les meilleurs délais.

En plus du droit à une assistance immédiate, les passagers ont droit à une prise en charge. Selon l'article 9 du règlement, les passagers se voient offrir gratuitement des rafraichissements, un hébergement à l'hôtel lorsqu'un séjour d'attente d'une ou de plusieurs nuits est nécessaire ainsi que le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu d'hébergement.

En outre, le passager se voit proposer la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques ou d'envoyer gratuitement deux télex, deux télécopies ou deux messages électroniques.

Nous suggérons que le transporteur aérien soit tenu de satisfaire à l'obligation de prise en charge, même lorsque l'annulation ou le retard d'un vol est dû à des circonstances extraordinaires hors de son contrôle.

c. La notion de circonstance extraordinaire

La réglementation européenne permet l'exonération du transporteur aérien s'il est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

L'article 5, paragraphe 3 du Règlement 261/2004 se lit comme suit :

Un transporteur aérien effectif n'est pas tenu de verser l'indemnisation prévue à l'article 7 s'il est en mesure de prouver que l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Les modifications faites au règlement 261/2004 en date du 10 juin 2016 de la Commission européenne¹⁰ définissent ainsi les circonstances extraordinaires :

(Page 21)

5. CIRCONSTANCES EXTRAORDINAIRES

Principe Conformément à l'article 5, paragraphe 3, du règlement, un transporteur aérien n'est pas tenu de verser d'indemnisation s'il est en mesure de prouver que l'annulation ou le retard est dû à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Afin d'être exempté du paiement de l'indemnisation, le transporteur doit donc prouver simultanément:

— l'existence et le lien entre les circonstances extraordinaires et le retard ou l'annulation, et

— le fait que ce retard ou cette annulation n'aurait pas pu être évité bien qu'il ait pris toutes les mesures raisonnables.

Une circonstance extraordinaire donnée peut causer plus d'une annulation ou d'un retard à la destination finale, comme dans le cas d'une décision relative à la gestion du trafic aérien, telle que visée au considérant 15 du règlement. En tant que dérogation à la règle normale, à savoir le paiement d'une indemnisation, qui répond à l'objectif de protection des consommateurs, elle doit être interprétée strictement. Dès lors, toutes les circonstances extraordinaires qui entourent un événement telles que celles énumérées au considérant 14 ne constituent pas nécessairement des causes d'exemption de l'obligation d'indemnisation, mais doivent faire l'objet d'une appréciation au cas par cas.

Enfin, en cas de problèmes techniques, les circonstances extraordinaires doivent se rapporter à un événement qui satisfait à deux conditions cumulatives : premièrement, il n'est pas inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné; deuxièmement, il échappe à la maîtrise effective de celui-ci du fait de sa nature ou de son origine.

Dans l'Affaire de 2017 C-315/15, *Marcela Pešková, Jiří Peška contre Travel Service a.s.*, annexé au présent mémoire, la cour s'exprime comme suit relativement à l'interprétation de la notion de circonstance extraordinaire :

Un événement constitue une circonstance extraordinaire lorsque, d'une part, il n'est pas inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien et lorsque, d'autre part, en raison de sa nature ou de son origine, il échappe à la maîtrise effective de ce dernier. Dès lors, l'absence de l'une de ces conditions empêche de qualifier l'événement de « circonstance extraordinaire ».

Ainsi, nous pensons qu'il serait approprié d'adopter une règle claire sur l'exonération de responsabilité des compagnies aériennes qui serait similaire à ce que la législation européenne prévoit.

d. Le fardeau de la preuve

Le Règlement 261/2004 indique, à l'article 5, paragraphe 4, que le fardeau de prouver la circonstance extraordinaire repose sur les épaules du transporteur.

¹⁰ Communication de la commission européenne, Bruxelles, le 10 juin 2016, C(2016) 3502 final, disponible en ligne au : [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/news/doc/2016-06-10-better-enforcement-pax-rights/c\(2016\)3502_fr.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/news/doc/2016-06-10-better-enforcement-pax-rights/c(2016)3502_fr.pdf)

Nous pensons qu'il serait important de prévoir un tel fardeau de preuve dans les règlements adoptés en vertu des modifications à la *LTC* par le Projet de Loi C-49.

3.3 SUGGESTIONS

La prescription

La Convention de Montréal, à son article 29, prévoit un délai de prescription de deux ans applicable à toute action en responsabilité. Nous rappelons que la Convention de Montréal ne régit que les préjudices subis par les passagers à la suite de l'annulation ou du retard de son vol par la faute de la compagnie aérienne.

Concernant les réclamations pour les refus d'embarquement, les annulations ou les retards, nous recommandons d'adopter la prescription de trois ans du droit commun. D'ailleurs, cette prescription s'harmoniserait avec le règlement européen qui prévoit que la prescription applicable varie selon les règles de chaque pays.

Responsabilité des aéroports en cas de délais occasionnés par des grèves ou des rénovations

Nous pensons qu'il serait important de prévoir la responsabilité des aéroports canadiens en cas de grève ou de rénovations majeures ou encore en cas de bris techniques causant des retards importants ou des annulations de vols. Cela permettrait aux passagers d'obtenir les mêmes compensations et droits que les passagers ayant subi un préjudice de la part des transporteurs aériens. En effet, dans ces situations, la compagnie aérienne pourrait se dégager de sa responsabilité en invoquant la force majeure ou la clause d'exonération prévue par la Loi. Nous sommes d'avis que le passager ne devrait pas se retrouver à supporter seul les effets négatifs de ces situations.

Ainsi, nous recommandons de prévoir un processus de réclamation auprès des aéroports ou encore auprès des compagnies aériennes.

4. Résumé

En résumé, voici nos recommandations :

1. **Déclarer** le projet de loi C-49 complémentaire à la Convention de Montréal.
2. **Harmoniser** les termes « titulaire d'une licence intérieure » et « transporteur ».
3. **Modifier** l'article 67.3 en remplaçant les termes « seule une personne lésée » par « représentée par une personne ou en son nom » conformément au Règlement sur les transports aériens, DORS/88-58, article 156.
4. **Modifier** l'article 18(2)(iii) du projet de Loi C-49 concernant l'article 86(1h)(iii) afin de permettre aux « personnes lésées » d'être représentées par un avocat en lien avec nos droits constitutionnels.
5. **Édicter** des règles claires quant à l'affichage des droits et des recours des passagers aériens dans les aéroports canadiens. Notamment, de permettre aux entreprises et associations qui défendent les droits des passagers d'afficher des publicités dans les aéroports canadiens.

6. **Obliger** les compagnies aériennes qui refusent l'embarquement ou qui annulent un vol d'avoir à présenter à chaque passager concerné une notice écrite de la raison du refus d'embarquement ou de l'annulation. Il conviendrait que les transporteurs s'efforcent également d'informer les passagers qui atteignent leur destination finale avec un retard d'au moins trois heures de la raison du délai.
7. **Créer** une vigie plus publique de la gestion des aéroports canadiens.
8. **Appliquer ou suivre** la législation européenne en termes d'indemnité minimale à verser en cas de retard important, d'annulation ou de refus d'embarquement, soit l'équivalent d'une indemnisation de 250 euros pour tous les vols de 1500 kilomètres ou moins, de 400 euros pour tous les vols intracommunautaires de plus de 1500 kilomètres et pour tous les autres vols de 1500 à 3500 kilomètres et de 600 euros pour tous les vols qui ne relèvent pas des situations précédentes.
9. **Définir** un retard important à partir de 2 heures pour les vols domestiques et à 3 heures pour les vols internationaux.
10. **Établir** des compensations minimales à verser aux passagers équivalentes à un vol annulé pour tous les délais d'attente sur le tarmac excédant les 3 heures. **Exiger** que les transporteurs permettent aux passagers de quitter après 90 minutes conformément aux conditions de tarifs des transporteurs et ce peu importe les circonstances, qu'elles soient exceptionnelles ou non.
11. **Élargir** le refus d'embarquement pour qu'il vise non seulement les refus d'embarquement dus à des situations de surréservation, mais également les refus d'embarquement pour d'autres raisons, telles que des motifs opérationnels. **Fixer** la compensation minimale afin qu'elle soit équivalente à celle octroyée aux passagers qui ont vu leur vol annulé.
12. **Appliquer** le même droit à la prise en charge prévue au règlement (CE) 261-2004 lors de refus d'embarquement, d'annulations ou de retards importants. Cette prise en charge doit s'appliquer même en cas de circonstances extraordinaires qui sont hors du contrôle de la compagnie aérienne.
13. **Définir** une circonstance extraordinaire comme un événement n'étant pas inhérent à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et qui échappe à la maîtrise effective de celui-ci du fait de sa nature ou de son origine. Aussi, nous proposons de **déclarer** que le fardeau de prouver la circonstance extraordinaire repose sur les épaules du transporteur.
14. **Déclarer** que le délai de prescription soit en lien avec les délais de droit commun de 3 ans au Canada.
15. **Rendre imputables** les aéroports canadiens en cas de grève ou de rénovations majeures ou encore en cas de bris techniques causant des retards importants ou des annulations de vols. Cela permettrait aux passagers d'obtenir les mêmes compensations et droits que les passagers ayant subi un préjudice de la part des transporteurs aériens.

5. Conclusion

En conclusion, nous croyons fermement que l'Office et le gouvernement se doivent d'adopter une loi qui soit aussi généreuse et transparente que ce que nous pouvons voir au niveau international. Surtout, une loi qui soit humaine, protégeant et facilitant l'accès à la compensation. Une loi claire et sans équivoque qui réduise au maximum les zones grises laissant peu de place à l'interprétation. Cette loi est plus que nécessaire pour ramener la confiance des voyageurs envers les transporteurs aériens. Les mesures permettront de suivre les meilleures pratiques internationales et les tendances au niveau de la protection des consommateurs. Elles permettront au Canada d'être à l'avant-garde en termes de protection des passagers aériens.

6. Annexes

Annexe 1: Règlement européen (CE) 261/2004 relatif à l'indemnisation des passagers en cas de refus d'embarquement, annulation ou retard :

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:32004R0261>

Annexe 2: Communication de la commission européenne, Bruxelles, le 10 juin 2016, C (2016) 3502 final.

[https://www.google.ca/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiEtbvo_JPWAhUqxoMKHX3IDUMQFggwMAA&url=https%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Ftransport%2Fsites%2Ftransport%2Ffiles%2Fthemes%2Fpassengers%2Fnews%2Fdoc%2F2016-06-10-better-enforcement-pax-rights%2Fc\(2016\)3502_fr.pdf&usg=AFQjCNG8t1TyT29aLwBTwl2Lk7G_MNDvQA](https://www.google.ca/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiEtbvo_JPWAhUqxoMKHX3IDUMQFggwMAA&url=https%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Ftransport%2Fsites%2Ftransport%2Ffiles%2Fthemes%2Fpassengers%2Fnews%2Fdoc%2F2016-06-10-better-enforcement-pax-rights%2Fc(2016)3502_fr.pdf&usg=AFQjCNG8t1TyT29aLwBTwl2Lk7G_MNDvQA)

Annexe 3: Jugements de la Cour européenne

<http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?num=C-315/15>

[http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?pro=&lgrec=en&nat=or&oqp=&dates=&lg=&language=en&jur=C%2CT%2CF&cit=none%252CC%252CCJ%252CR%252C2008E%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252Ctrue%252Cfalse%252Cfalse&num=C-257%252F14&td=%3BALL&pcs=Oor&avg=&page=1&mat=or&ige=&for=&cid=689566](http://curia.europa.eu/juris/liste.jsf?pro=&lgrec=en&nat=or&oqp=&dates=&lg=&language=en&jur=C%2CT%2CF&cit=none%252CC%252CCJ%252CR%252C2008E%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252C%252Ctrue%252Cfalse%252Cfalse&num=C-257%252F14&td=%3BALL&pcs=Oor&avg=&page=1&mat=or&ige=&for=&cid=689566)

Annexe 4: Un service d'indemnisation des voyageurs forcé de retirer ses publicités

http://plus.lapresse.ca/screens/1bcaa553-b1e3-4c84-b058-89cccf5d076e%7C_0.html

Annexe 5: The code of Federal Regulation, Title 14, Aeronautics and space, part 259:

<https://www.gpo.gov/fdsys/pkg/CFR-2012-title14-vol4/xml/CFR-2012-title14-vol4-part259.xml>

Annexe 6: Sondage clientèle Volenretard.ca

Annexe 7: Analyse des statistiques des vols canadiens pour 2014 – 2015- 2016