

RÉPONSES DU GOUVERNEMENT AUX RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|--|---|
| <p>1 – Réglementer la façon dont les compagnies aériennes communiquent les perturbations de service : Que le gouvernement du Canada envisage de mettre à jour le <i>Règlement sur la protection des passagers aériens</i> (RPPA) pour s’assurer que les compagnies aériennes communiquent les problèmes de service (par exemple, retards de vol, annulations de vol) de façon détaillée, rapide et plus transparente.</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation, et certains éléments pourraient être abordés dans le cadre des activités de réglementation existantes.</p> <p>La création du RPPA a fourni un cadre important pour les droits des passagers lorsque le transport aérien ne se déroule pas comme prévu en exigeant également que les transporteurs aériens fournissent des renseignements détaillés et en temps voulu aux passagers touchés par une perturbation de vol, y compris des retards et des annulations. En vertu de la réglementation actuelle, les transporteurs aériens doivent communiquer la raison du retard ou de l’annulation, l’indemnité à laquelle le passager peut avoir droit pour les inconvénients, la norme de traitement des passagers (le cas échéant) et le recours disponible contre le transporteur aérien, y compris le recours à l’Office des transports du Canada (l’Office). De plus, le RPPA précise que les transporteurs aériens doivent communiquer avec les passagers en cas d’interruption de services aériens réguliers de façon détaillée, transparente et en temps opportun. En cas de retard, le transporteur aérien doit informer les passagers de l’état de leur vol toutes les 30 minutes jusqu’à ce qu’une nouvelle heure de départ soit fixée pour le vol ou que d’autres dispositions de voyage aient été prises pour le passager touché.</p> <p>Le RPPA est administré et appliqué par l’Office, qui dispose d’outils d’application de la Loi, notamment des avis de mise en garde ou des procès-verbaux de violation établissant des sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour appliquer les dispositions du RPPA, y compris les renseignements connexes qui doivent être communiqués en cas de perturbation de vol.</p> <p>Le gouvernement a également pris des mesures pour accroître les pouvoirs d’enquête et d’application de la loi de l’Office afin d’aider à garantir la conformité au RPPA. Dans le cadre des modifications législatives à la <i>Loi sur les transports au Canada</i> (la Loi), qui ont été présentées dans la <i>Loi no 1 d’exécution du budget de 2023</i> (LEB 2023), qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2023, des changements ont été apportés pour élargir les pouvoirs des agents d’application de la Loi de l’Office lorsqu’ils vérifient la conformité ou préviennent la non-conformité à une disposition de la Loi ou de tout règlement, décret ou directive pris en vertu de la Loi, y compris le RPPA. D’autres modifications permettront également à l’Office d’augmenter le montant maximal des SAP applicables du RPPA pour les sociétés et lui conféreront le pouvoir de conclure des ententes de conformité avec les transporteurs aériens.</p> <p>Bien que la réglementation prescrive déjà des exigences en matière de communication claire et en temps opportun, l’Office pourrait revoir l’opportunité et les détails de ces exigences s’il le juge nécessaire au cours du prochain processus de réglementation.</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|--|---|
| <p>2 – Catégorisation des retards et des annulations : Que le gouvernement du Canada examine le processus par lequel les retards ou les annulations de vol peuvent être classés comme étant sous le contrôle d'un transporteur aérien, mais nécessaires à des fins de sécurité, et qu'il envisage d'harmoniser la Loi et le RPPA avec le régime réglementaire européen à cet égard.</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation et des mesures sont en cours.</p> <p>Bien que la création du RPPA ait fourni un cadre important pour les droits des passagers lorsque le transport aérien ne se déroule pas comme prévu, le gouvernement reconnaît que des changements sont nécessaires pour simplifier et renforcer la réglementation entourant l'indemnisation et les normes de traitement lorsque des vols sont retardés ou annulés.</p> <p>Des modifications à la Loi ont été introduites par la LEB 2023 qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2023. Lorsqu'un décret sera pris, les pouvoirs réglementaires de l'Office seront modifiés afin d'éliminer les trois grandes catégories de perturbations (attribuable au transporteur aérien, indépendante de la volonté du transporteur aérien et attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité) et, à la place, de rendre l'indemnisation et les normes de traitement obligatoires pour toutes les perturbations, sauf si la perturbation a été causée par des circonstances exceptionnelles qui seraient définies de façon précise dans les règlements pris par l'Office, en consultation avec le ministre des Transports. Au cours du processus réglementaire de mise à jour du RPPA, il sera envisagé d'harmoniser les règlements avec ceux adoptés au sein de l'Union européenne (UE).</p> <p>Bien que l'approche européenne comporte des dispositions qui limitent l'indemnisation dans des circonstances extraordinaires, ce terme n'a pas été défini dans la réglementation et la latitude d'interprétation des règles a donné lieu à une série de contestations devant les tribunaux.</p> <p>Afin de réduire l'ambiguïté du RPPA concernant l'admissibilité à une indemnisation, les modifications législatives précitées permettent à l'Office d'élaborer une liste rigoureuse et précise d'exceptions qui seront adaptées au marché canadien, tout en tenant compte de la liste des circonstances exceptionnelles de l'UE.</p> |
| <p>3 – Fardeau de la preuve : Que le gouvernement du Canada modifie les exigences en matière de preuve pour déterminer l'admissibilité d'un passager à une indemnité, afin de s'assurer que le fardeau de la preuve incombe à la compagnie aérienne qui doit démontrer pourquoi une indemnisation ne devrait pas être accordée.</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation et des mesures sont en cours.</p> <p>Le gouvernement reconnaît que le régime de droits des passagers aériens du Canada devrait être renforcé en présupant qu'une indemnité est payable à un passager à moins que le transporteur aérien puisse prouver qu'elle ne l'est pas.</p> <p>Les modifications apportées à la LEB 2023, qui entreront en vigueur le 30 septembre 2023, imposent au transporteur aérien le fardeau de démontrer qu'une indemnité n'est pas payable à un plaignant.</p> <p>Le gouvernement est convaincu que cette modification législative simplifiera le processus de traitement des plaintes des passagers, car bien souvent, ceux-ci n'ont pas accès à l'information sur les causes du retard ou de l'annulation du vol.</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|--|---|
| <p>4 – Nouvelles définitions : Que le gouvernement du Canada ajoute à la <i>Loi</i> les définitions des termes « billet », « réservation » et « annulation ».</p> | <p>Le gouvernement prend acte de cette recommandation.</p> <p>Le gouvernement reconnaît l'importance de clarifier le RPPA. Étant donné que la <i>Loi</i> est une loi générale qui s'applique à tous les modes de transport et qui confère à l'Office le pouvoir de prendre des règlements concernant les obligations des transporteurs aériens envers les passagers, le gouvernement reconnaît qu'il serait plus efficace de définir des termes précis liés à ces obligations dans le RPPA, par opposition à la <i>Loi</i>.</p> <p>Le gouvernement a introduit des modifications législatives par l'entremise de la LEB 2023, qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2023. Dans le cadre de ces changements, la réglementation de l'Office relative aux obligations des transporteurs aériens envers les passagers, pourra être modifier et renforcer, en consultation avec le ministre des Transports, pour rendre ses dispositions plus claires et moins complexes, tant pour les voyageurs que pour les transporteurs aériens. L'objectif est de veiller à ce que les voyageurs reçoivent une indemnité équitable dans tous les cas où des perturbations touchent leur vol, sauf lorsqu'il y a des exceptions expressément définies dans le règlement. De plus, l'Office aura également le pouvoir de réglementer les normes de traitement applicables lorsqu'une exception s'applique, de définir les exigences en cas de retard des bagages et de prescrire des obligations de remboursement lorsque le gouvernement émet un avis aux voyageurs.</p> <p>Étant donné que l'Office a maintenant le pouvoir de revoir le RPPA, en consultation avec le ministre des Transports, il pourrait déterminer si certaines définitions de termes précis devraient être incluses dans le règlement mis à jour pour en assurer la clarté.</p> |
| <p>5 – Mode de paiement des compensations : Que le gouvernement du Canada modifie le RPPA afin d'assurer le droit des passagers d'obtenir une compensation sur le même mode de paiement que celui qui a été utilisé pour payer le billet original plutôt qu'en crédit voyage ou en vol alternatif, particulièrement si le vol alternatif ne permet pas d'accomplir le but original du voyage.</p> | <p>Le gouvernement prend acte de cette recommandation, et certains éléments peuvent être abordés dans le cadre des activités de réglementation existantes.</p> <p>Le gouvernement reconnaît que les passagers devraient avoir la possibilité de se faire rembourser le prix du billet selon le même mode de paiement que celui utilisé pour acheter le billet lorsqu'il y a annulation de vol ou un retard prolongé qui empêche un transporteur aérien de garantir que les passagers terminent leur itinéraire dans un délai raisonnable. À cette fin, des exigences de remboursement supplémentaires sont maintenant en vigueur depuis le 8 septembre 2022. Elles ont été instaurées pour éliminer une lacune mise au jour durant la pandémie de COVID-19, à savoir que les transporteurs aériens n'étaient pas tenus d'offrir des remboursements pour les annulations indépendantes de leur volonté.</p> <p>Ces modifications réglementaires exigent que les transporteurs aériens offrent aux passagers un remboursement ou une nouvelle réservation en cas d'annulation de vol ou de retard prolongé, pour des raisons indépendantes de la volonté des transporteurs, y compris des événements météorologiques majeurs ou une pandémie, qui les empêchent de s'assurer que les passagers terminent leur</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---|---|
| | <p>itinéraire dans un délai raisonnable, quel que soit le type de billet acheté. Ces exigences relatives au remboursement fournissent des précisions sur le moment, la couverture des coûts, le mode de versement et les dates limites de remboursement des voyageurs.</p> <p>Pour ce qui est de l'indemnisation à la suite d'une perturbation de vol, le RPPA prévoit déjà que les transporteurs aériens offrent une indemnité monétaire, par exemple en argent, par chèque ou par dépôt dans le compte bancaire du passager. Les transporteurs aériens peuvent également offrir aux passagers d'autres formes d'indemnité, comme des coupons ou des crédits, en autant qu'une indemnité monétaire soit également offerte en option. Lorsque d'autres formes d'indemnité sont offertes, elles doivent avoir une valeur supérieure à l'indemnité monétaire requise, et elles ne peuvent pas expirer.</p> |
| <p>6 – Normes de service pour l'écosystème de l'aviation : Que le gouvernement du Canada, en consultation avec les compagnies aériennes, les autorités aéroportuaires, les entités fédérales et les représentants syndicaux, élabore un cadre de normes de service pour tous les membres de l'écosystème de l'aviation, et que les indicateurs de performance soient facilement accessibles au public.</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation, et certains éléments sont abordés dans le cadre des activités existantes.</p> <p>Le gouvernement reconnaît que la prestation de services de transport aérien mobilise un réseau complexe de fournisseurs de services exploitant leurs activités dans un écosystème pour faciliter le transport de bout en bout des passagers et du fret, et que les problèmes liés à la prestation de services d'une seule entité peuvent entraîner des effets en cascade sur plusieurs exploitants.</p> <p>Le gouvernement reconnaît également que les services de contrôle de sûreté fournis par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, une société d'État inscrite à la partie I de l'annexe III de la <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>, sont financés au moyen de crédits parlementaires afin de maintenir certaines normes de service, et qu'il existe une occasion de travailler avec les intervenants de l'industrie aérienne et d'explorer l'établissement de normes de service pour d'autres exploitants de l'écosystème.</p> <p>En juin 2023, le gouvernement a présenté le projet de loi C-52, qui comprend une nouvelle Loi sur la responsabilité en matière de transport aérien. Celui-ci décrit un éventail de mesures, y compris des pouvoirs de réglementation pour exiger que des normes de service et des exigences en matière de rapport, imposées aux exploitants d'aéroports, aux transporteurs aériens et aux autres entités qui fournissent des services de vol et des services associés au vol dans un aéroport, soient définies dans la réglementation. Le projet de loi C-52 est assujéti au processus d'examen parlementaire et au processus subséquent d'élaboration de règlements, d'avis publics et de consultation, en vue de la publication dans la <i>Gazette du Canada</i>.</p> <p>De plus, conformément aux nouveaux pouvoirs de réglementation introduits dans la LEB 2023, et conformément à la recommandation du Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités (le Comité), le gouvernement collaborera avec les aéroports et les transporteurs aériens à l'élaboration de règlements</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---|--|
| | <p>concernant le partage et la déclaration de données sur le rendement. Cet engagement visera à réduire les retards et les annulations et à améliorer la coordination et l'efficacité de notre réseau national de transport.</p> <p>Le gouvernement continuera de travailler en étroite collaboration avec les intervenants pour déterminer la meilleure façon d'évaluer le rendement des aéroports, des transporteurs aériens et d'autres entités qui fournissent des services liés aux vols dans l'écosystème. Cela peut comprendre la collecte et l'analyse de données sur les retards, les annulations, le contrôle de sécurité, la manutention des bagages et d'autres facteurs qui ont une incidence sur l'expérience des passagers.</p> |
| <p>7 – Perte temporaire de bagages : Que le gouvernement du Canada se penche rapidement sur les questions soulevées par la Cour d'appel fédérale en ce qui concerne le paragraphe 23 (2) du RPPA et s'assure que les protections accordées aux passagers par rapport à la perte temporaire de bagages par ce paragraphe soient maintenues à court et à long terme.</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation.</p> <p>Le gouvernement convient qu'il est possible de renforcer la protection des passagers aériens lorsque leurs bagages sont livrés en retard ou perdus temporairement.</p> <p>Les modifications législatives introduites en 2018 ont permis à l'Office de réglementer la question des bagages perdus ou endommagés. Les dispositions relatives aux bagages qui en ont découlé dans le RPPA ont élargi les conditions de la <i>Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Convention de Montréal)</i>, qui fixe, entre autres, la responsabilité maximale pour les bagages perdus, endommagés ou retardés dans le cas des voyages internationaux. Les transporteurs aériens sont ainsi maintenant tenus d'indemniser les passagers des vols intérieurs et internationaux dont les bagages ont été perdus ou endommagés. Les transporteurs aériens sont également tenus de verser une indemnité pour les bagages retardés sur les vols internationaux en vertu des dispositions de la <i>Convention de Montréal</i>. De plus, le RPPA exige actuellement que les transporteurs aériens indemnisent les passagers pour les frais de bagages payés sur les vols internationaux et intérieurs.</p> <p>Dans l'affaire IATA c. Procureur général, la Cour d'appel fédérale a déclaré que les dispositions actuelles du RPPA portant sur la « perte temporaire » de bagages (bagages livrés en retard) (sur les vols intérieurs et internationaux) étaient inopérantes puisqu'elles dépassaient le pouvoir de réglementation de l'Office.</p> <p>Conformément à cette recommandation, le gouvernement a pris des mesures en apportant des modifications législatives instaurées par la LEB 2023, qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2023, de sorte que les dispositions relatives aux « pertes temporaires » de bagages du RPPA sont maintenant opérantes.</p> |
| <p>8 – Enquête sur les dons de bagages injustifiés : Que l'Office enquête sur la pratique des compagnies aériennes consistant à faire don des bagages des passagers considérés comme</p> | <p>Le gouvernement prend acte de cette recommandation.</p> <p>Le gouvernement reconnaît que des événements récents entourant le don par un transporteur aérien canadien de bagages perdus à un organisme de bienfaisance ont soulevé des préoccupations au sujet de cette pratique et mis en évidence des améliorations possibles à l'utilisation de la</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---|---|
| <p>perdus, afin d'éclairer la politique future.</p> | <p>technologie de suivi des bagages par les transporteurs aériens.</p> <p>Le gouvernement comprend qu'il est important que les bagages des passagers leur soient retournés avec soin et en temps opportun, et le RPPA comprend des exigences visant à s'assurer que les passagers sont traités équitablement lorsque leurs bagages sont livrés en retard, perdus ou endommagés. Ces exigences ont été établies après un examen attentif de la <i>Convention de Montréal</i>, qui a été ratifiée par le Canada, établissant, entre autres, la responsabilité maximale pour les bagages perdus, endommagés et livrés en retard pour les voyages internationaux en vertu de la <i>Loi sur le transport aérien</i>.</p> <p>En vertu du régime actuel de droits des passagers aériens du Canada, si les bagages d'un passager sont retardés de plus de 21 jours, ils sont considérés comme perdus, et le passager a droit à une indemnisation correspondant au montant établi dans la <i>Convention de Montréal</i>.</p> <p>La pratique de l'industrie aérienne voulant que les bagages soient considérés comme perdus après un retard ou un égarement de 21 jours ayant donné lieu à une indemnité, n'est actuellement pas réglementée au Canada et pourrait faire l'objet d'une enquête plus approfondie afin d'éclairer la politique future. Le don de bagages perdus et non réclamés après une période prolongée est une pratique qu'on observe au Canada et dans d'autres juridictions, dont les États-Unis et l'UE.</p> <p>De plus, l'Office a un programme de surveillance de la conformité et d'application de la Loi pour aider à garantir la conformité des entités réglementées en vertu du RPPA. Le gouvernement reconnaît que l'Office dispose de nombreux outils d'application de la Loi, notamment des avis à la mise en garde ou des procès-verbaux de violation établissant des SAP, qui pourraient être utilisés lorsque l'Office estime qu'une entité réglementée a contrevenu au RPPA.</p> <p>De plus, le gouvernement prend des mesures pour accroître les pouvoirs d'enquête et d'application de la Loi de l'Office afin d'aider à assurer la conformité au RPPA. Des modifications législatives ont été instaurées par la LEB 2023 afin d'élargir les pouvoirs des agents d'application de la Loi de l'Office lorsqu'ils vérifient la conformité ou préviennent la non-conformité à une disposition de la Loi ou de tout règlement, décret ou directive pris en vertu de la Loi, y compris le RPPA. Toutefois, en tant que tribunal quasi judiciaire indépendant et organisme de réglementation, il continuera d'incomber à l'Office d'utiliser les outils d'application de la Loi à sa disposition, lorsqu'il le juge nécessaire, en fonction de ses propres politiques de conformité et d'application de la Loi. De plus, l'Office a également le pouvoir exprès, en vertu de la Loi, d'entreprendre, de sa propre initiative, des enquêtes s'il soupçonne qu'un transporteur aérien contrevient aux exigences du RPPA.</p> |
| <p>9 – Partage des données :</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation et des</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---|--|
| <p>Que le gouvernement du Canada élabore des exigences pour que les compagnies aériennes recueillent et rendent publiques les données sur leurs mécanismes internes de traitement des plaintes, y compris le nombre, la nature et le résultat des plaintes et des demandes d'indemnisation.</p> | <p>mesures sont en cours.</p> <p>Le gouvernement convient que les transporteurs aériens pourraient contribuer à améliorer l'expérience des passagers dans le processus de plainte en augmentant la transparence du processus en ce qui concerne la nature et le résultat des plaintes relatives au transport aérien qu'ils traitent à l'interne.</p> <p>Comme les modifications législatives introduites par la LEB 2023 ont reçu la sanction royale, le ministre des Transports a le pouvoir d'élaborer des règlements obligeant les transporteurs aériens à publier des données sur le rendement sur leurs propres sites Web, ce qui pourrait également comprendre des renseignements sur les plaintes réglées à l'interne.</p> <p>De plus, en vertu des modifications législatives supplémentaires introduites par la LEB 2023, l'Office contribuera à la transparence en publiant un résumé de la décision et de la nature de chaque cas résolu par un agent du règlement des plaintes dans le cadre du nouveau processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien, et en incluant des renseignements généraux sur les plaintes dans ses rapports annuels.</p> |
| <p>10 – Examen de l'Office : Que le gouvernement du Canada examine le rôle de l'Office dans le modèle actuel d'application du RPPA et que, ce faisant, il prenne en considération les exemples d'organismes de traitement des plaintes administratives comme le Conseil des plaintes relatives aux services de télécommunication et de télévision et l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement.</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation et des mesures sont en cours.</p> <p>À l'heure actuelle, l'Office dispose de divers outils pour vérifier la conformité des parties réglementées en vertu de RPPA et mener des activités d'application de la Loi en cas de non-conformité, y compris l'émission d'avis à la mise en garde ou de procès-verbaux de violation accompagnés de SAP. En date de juin 2023, l'Office a émis 90 avis à la mise en garde et 48 procès-verbaux de violation accompagnés de SAP totalisant 712 560 \$ relativement à des infractions au RPPA depuis l'entrée en vigueur du règlement en 2019. Depuis janvier 2022, l'Office a délivré 37 procès-verbaux de violation assortis de SAP, pour un total de 626 610 \$ à 20 transporteurs différents relativement à des infractions au RPPA. Bien que plusieurs outils d'application de la Loi aient été utilisés pour traiter les cas de non-conformité au RPPA depuis sa création, le gouvernement reconnaît que des améliorations aux pouvoirs d'application de la Loi de l'Office sont nécessaires pour lui permettre de mieux tenir les parties responsables de leurs actes au regard des règlements applicables, comme le RPPA.</p> <p>Les modifications législatives qui ont été introduites par la LEB 2023, qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2023, permettent à l'Office de faire passer de 25 000 \$ à 250 000 \$ le montant maximal des SAP pouvant être imposées aux sociétés pour des infractions aux dispositions du RPPA. D'autres modifications législatives élargissent également les pouvoirs d'application de la Loi de l'Office en lui conférant le pouvoir de conclure des ententes de conformité avec les transporteurs aériens, qui prévoient des délais stricts pour se conformer et des sanctions majorées si les délais ne sont pas respectés. Les ententes de conformité devraient constituer</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---|--|
| | <p>un outil puissant permettant à l'Office de conclure un accord exécutoire dans lequel le transporteur s'engage à se conformer à l'avenir.</p> <p>Le but d'une SAP est de s'assurer que les transporteurs aériens respectent la réglementation et d'éviter les situations où les Canadiens sont incommodés lorsqu'ils voyagent par avion. Les ententes de conformité sont un outil destiné à amener les parties réglementées à se conformer aux exigences le plus rapidement possible. Par ces récentes modifications législatives, le gouvernement a veillé à ce que l'Office dispose d'outils suffisants pour aider les transporteurs aériens à respecter leurs obligations en vertu du RPPA. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant et organisme de réglementation, il incombe à l'Office d'utiliser les outils d'application de la Loi à sa disposition, lorsqu'il le juge nécessaire, en fonction de ses propres politiques de conformité et d'application de la Loi.</p> <p>De plus, le gouvernement a tenu compte des pratiques exemplaires d'autres tribunaux et organismes, qui traitent un volume élevé de demandes, comme la Commission des plaintes relatives aux services de télécom-télévision, l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada et a instauré un nouveau processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien dans la LEB 2023, qui a reçu la sanction royale. Ainsi, le 30 septembre 2023, le processus actuel de traitement des plaintes fondé sur l'arbitrage de l'Office sera remplacé par un processus simplifié dans le cadre duquel les agents de règlement des plaintes rendront des ordonnances, en cas d'échec de la médiation, en fonction des renseignements dont ils disposent, y compris les renseignements obtenus pendant le processus de médiation.</p> <p>Des délais clairs et un processus moins onéreux aideront à faire en sorte que les décisions soient prises plus rapidement. Les modifications récentes prévoient également un mécanisme par lequel les transporteurs aériens paieraient des frais pour le traitement des plaintes admissibles les visant déposées auprès de l'Office. Par conséquent, les transporteurs aériens seront davantage incités à régler les plaintes à la satisfaction du consommateur à l'interne, ce qui devrait réduire le nombre de plaintes déposées auprès de l'Office.</p> |
| <p>11 – Une procédure de plainte plus simple pour les voyageurs aériens : Que le gouvernement du Canada réforme la procédure de plainte du RPPA afin qu'il soit plus simple pour les consommateurs, qu'il leur permette de comprendre et d'exercer leurs droits, et qu'il aboutisse plus rapidement à des décisions exécutoires de</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation et des mesures sont en cours.</p> <p>Le gouvernement reconnaît qu'au cours des dernières années, l'Office a été confronté à une croissance exponentielle des différends liés à des plaintes relatives au transport aérien qui portent sur l'application du RPPA et que le processus actuel de règlement des différends est complexe et exige beaucoup de ressources.</p> <p>Lorsqu'un transporteur aérien et un passager ne sont pas en mesure de régler eux-mêmes une plainte, l'étape suivante consiste à renvoyer l'affaire à l'Office. Dans le cadre du</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---|---|
| <p>la part de l'Office, le cas échéant.</p> | <p>processus actuel, un passager qui dépose une plainte relative au transport aérien auprès de l'Office peut suivre trois étapes du processus de règlement des différends pour que sa plainte relative au transport aérien soit réglée (c.-à-d. facilitation, médiation, arbitrage), chacune de ces étapes pouvant être gérée par un agent différent (c.-à-d. plusieurs intermédiaires).</p> <p>Le gouvernement a instauré des modifications législatives qui ont été approuvées dans la LEB 2023 et qui ont reçu la sanction royale le 22 juin 2023, afin de simplifier la façon dont l'Office gère ces plaintes et de s'assurer que les plaintes des passagers sont traitées le plus rapidement possible. Le nouveau processus, qui entrera en vigueur le 30 septembre 2023, obligera l'Office à commencer à régler les plaintes au moyen du nouveau processus. Celui-ci prévoit l'intervention d'un seul agent de règlement des plaintes, pour les plaintes admissibles seulement, qui sera chargé d'entreprendre la médiation et de rendre une ordonnance au terme de celle-ci si elle n'a pas abouti à un règlement mutuellement acceptable. De plus, des délais clairs et un processus moins onéreux feraient en sorte que les décisions soient prises plus rapidement.</p> <p>Le nouveau processus comportera également un mécanisme par lequel les transporteurs aériens paieront des frais pour le traitement des plaintes admissibles les visant déposées auprès de l'Office. Par conséquent, les transporteurs aériens sont davantage incités à régler les plaintes à la satisfaction du consommateur à l'interne, ce qui devrait réduire le nombre de plaintes déposées auprès de l'Office.</p> |
| <p>12 – Coûts du traitement des plaintes liées au RPPA : Que le gouvernement du Canada exige que les coûts d'enquête et de règlement des plaintes du RPPA soient pris en charge par les compagnies aériennes lorsque l'Office renverse la décision d'un transporteur afin d'encourager un meilleur service à la clientèle et une diminution du nombre de plaintes.</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation et des mesures sont en cours.</p> <p>Le gouvernement convient d'exiger que les coûts d'enquête et de règlement des plaintes liées au RPPA soient assumés par les transporteurs aériens pour toutes les plaintes admissibles, afin de favoriser un meilleur service à la clientèle et de réduire le nombre de plaintes.</p> <p>Des modifications législatives ont été instaurées pour élargir le pouvoir de l'Office d'établir des frais, en consultation avec le ministre des Transports, afin de recouvrer les coûts qu'il engage pour s'acquitter de ses diverses responsabilités relatives à l'administration ou à l'application de toute disposition de la Loi ou des règlements qui relèvent de sa compétence.</p> <p>Les modifications apportées récemment à la Loi permettent également à l'Office d'établir des frais dans le but de recouvrer la totalité ou une partie des coûts qu'il juge liés au processus de traitement des plaintes admissibles en vertu du nouveau processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien.</p> |
| <p>13 – Application des décisions de l'Office à tous les passagers concernés : Que le gouvernement du Canada mette à jour le régime du RPPA afin que,</p> | <p>Le gouvernement prend acte de cette recommandation et des mesures sont en cours.</p> <p>Le gouvernement reconnaît que les passagers devraient être indemnisés équitablement dans un délai raisonnable lorsqu'une indemnité est due. Le système canadien</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|--|--|
| <p>lorsque l'Office détermine que les droits d'un client en vertu du RPPA ont été violés, les passagers du même vol soient informés de la décision et aient la possibilité de demander un remboursement ou une compensation équivalente s'il existe des motifs raisonnables de penser qu'ils ont été affectés par le même problème (par exemple, un retard ou une annulation de vol).</p> | <p>permettant aux passagers d'obtenir une indemnisation lorsqu'ils estiment avoir été lésés par un transporteur aérien demeure fondé sur les plaintes, à l'instar de ce qui se fait dans d'autres juridictions, comme l'UE.</p> <p>Le gouvernement a instauré des modifications législatives, qui ont été introduites dans la LEB 2023, qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2023, afin de remanier le processus actuel de règlement des différends en trois étapes dans le cas des plaintes relatives au transport aérien déposées auprès de l'Office qui comprend une étape d'arbitrage par des membres nommés par le gouverneur en conseil, et de le remplacer par un processus simplifié de règlement des plaintes mené par des agents de règlement des plaintes (principalement des employés de l'Office).</p> <p>Dans le cadre du nouveau processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien, qui entrera en vigueur le 30 septembre 2023, l'Office sera tenu de publier certains renseignements, y compris le numéro de vol et la date, ainsi que la raison de la perturbation du vol et si une indemnité a été accordée, pour chaque décision rendue par un agent de règlement des plaintes. Le gouvernement s'attendra à ce que l'Office rende public le montant de l'indemnité due, étant donné que ce montant serait de toute façon disponible dans les tarifs des transporteurs. Ce sommaire de chaque décision fournira de l'information aux autres passagers du même vol quant à savoir si une indemnisation a été accordée en raison d'une perturbation. Les agents de règlement des plaintes doivent tenir compte de cette décision lorsqu'ils rendent une décision sur des plaintes subséquentes.</p> <p>Bien que tous les passagers concernés par la même perturbation ne soient pas contactés directement pour les inviter à demander une indemnité après chaque décision, le gouvernement reconnaît que grâce aux modifications proposées, les passagers confrontés à des situations semblables seraient mieux informés et demanderaient donc eux-mêmes une indemnité en se fondant sur les décisions publiées qui pourraient s'appliquer à leur situation.</p> |
| <p>14 – Utilisation accrue des pouvoirs existants de l'Office pour étendre les décisions à tous les passagers concernés : Que le gouvernement du Canada donne des orientations politiques à l'Office pour qu'il utilise son autorité, en vertu de l'article 67.4 de la Loi et du paragraphe 113.1(3) du <i>Règlement sur les transports aériens</i>, pour regrouper les plaintes des passagers d'un même vol, afin d'accélérer les décisions et d'assurer l'uniformité.</p> | <p>Le gouvernement prend acte de cette recommandation.</p> <p>Le système canadien permettant aux passagers d'obtenir une indemnisation lorsqu'ils estiment avoir été lésés par un transporteur aérien demeure fondé sur les plaintes, à l'instar de ce qui se fait dans d'autres juridictions, comme l'UE.</p> <p>À l'heure actuelle, l'article 67.4 de la Loi permet à l'Office d'appliquer les décisions relatives à une plainte à une partie ou à la totalité des passagers d'un même vol. Selon les modifications apportées à la Loi, qui ont été introduites dans la LEB 2023, cette provision sera abrogée puisque les décisions sur les plaintes relatives au transport aérien seraient rendues par des agents de règlement des plaintes plutôt que par des membres nommés par le gouverneur en conseil.</p> <p>Toutefois, en vertu du nouveau processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien, l'Office sera tenu de publier certains renseignements pour chaque décision prise</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---|---|
| | <p>par un agent de règlement des plaintes, y compris le numéro de vol et la date, ainsi que la raison de l'interruption de vol et si une indemnité a été accordée ou non. Grâce à cette transparence accrue, d'autres passagers pourront s'appuyer sur l'information publiée pour demander une indemnité.</p> <p>Sur le plan de l'uniformité, les récentes modifications législatives permettront également à l'Office d'élaborer des lignes directrices d'interprétation ayant un effet obligatoire pour aider l'agent du règlement des plaintes à mettre en œuvre le nouveau processus de règlement des plaintes, y compris les règles de procédure à suivre et fourniront une orientation sur la façon d'appliquer le RPPA ou d'autres dispositions tarifaires. Les agents de règlement des plaintes devraient suivre cette orientation et cela garantirait l'uniformité. De plus, les agents de règlement des plaintes seraient tenus de prendre en compte toute décision antérieure concernant une perturbation de vol précise afin de maintenir l'uniformité dans l'application des décisions relatives à d'autres plaintes de passagers.</p> |
| <p>15 – Accroître l'efficacité du traitement des demandes d'indemnisation : Que le gouvernement du Canada mette en place un système par lequel les compagnies aériennes offrent automatiquement, et sans demande de la part des passagers, une compensation à tous les passagers affectés par un retard de vol, une annulation ou un refus d'embarquement, lorsque les circonstances s'inscrivent dans le cadre des activités normales des compagnies aériennes.</p> | <p>Le gouvernement prend acte de cette recommandation.</p> <p>Le gouvernement reconnaît que les passagers devraient être indemnisés équitablement dans un délai raisonnable lorsqu'une indemnité est due. Le système canadien permettant aux passagers d'obtenir une indemnisation lorsqu'ils estiment avoir été lésés par un transporteur aérien demeure fondé sur les plaintes, à l'instar de ce qui se fait dans d'autres juridictions, comme l'UE.</p> <p>Le fait d'obliger les transporteurs aériens à offrir une indemnité, sans même qu'une plainte soit déposée, entraînerait des répercussions négatives sur la capacité de concurrence des transporteurs aériens canadiens à l'échelle internationale, en plus d'augmenter considérablement leurs coûts d'exploitation et leur fardeau administratif. De plus, un tel système ne procurerait pas les résultats les plus équitables pour les passagers individuels, car les passagers d'un vol donné ne sont pas tous touchés de la même façon par une perturbation. Par exemple, un passager en correspondance peut se rendre à sa destination finale sans délai, tandis que les autres peuvent avoir connu des retards plus ou moins longs à leur arrivée à leur destination finale.</p> <p>Conscient de l'importance d'une indemnisation juste et rapide, le gouvernement prend des mesures pour s'assurer que les passagers peuvent facilement avoir accès à une indemnité lorsqu'elle est due dans un court délai. Les modifications législatives introduites par la LEB 2023, qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2023, exigera des compagnies aériennes qu'elles établissent un processus pour traiter les plaintes des passagers à l'intérieur d'un délai de 30 jours suivant la date où une demande a été présentée. De plus, les modifications récentes comprennent des dispositions obligeant l'Office à publier certains renseignements pour chaque décision rendue par les agents de règlement des plaintes de l'Office. Les renseignements publiés comprendront le numéro de vol et la date, ainsi que la raison de la perturbation du vol et si une indemnité a été ordonnée,</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---|---|
| | afin que les passagers puissent facilement voir si une indemnité a été accordée pour leur vol. |
| <p>16 – Accroître la sensibilisation du public aux droits du RPPA : Que le gouvernement du Canada s'efforce à sensibiliser davantage le public aux droits des passagers en renforçant les exigences imposées aux compagnies aériennes pour qu'elles informent clairement les passagers de leurs droits en vertu du RPPA dans un langage simple et d'une manière facilement accessible à tous les passagers (par exemple, au moyen d'un hyperlien vers le site Web de l'Office sur les billets électroniques, des sites Web des compagnies aériennes, d'une signalisation et d'une documentation dans les aéroports, d'annonces à bord, etc.) et que le gouvernement mesure régulièrement la sensibilisation du public aux droits du RPPA parmi les voyageurs pour évaluer l'efficacité de son travail.</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation, et des mesures sont en cours.</p> <p>Le gouvernement reconnaît l'importance de s'assurer que les passagers connaissent leurs droits lorsqu'ils voyagent par avion à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada.</p> <p>La création du RPPA a fourni un cadre important pour les droits des passagers et contient déjà des dispositions qui obligent les transporteurs à publier un avis relatif aux droits des passagers sur toutes les plateformes numériques qu'ils utilisent pour vendre des billets, sur tous les documents sur lesquels figure l'itinéraire du passager, au comptoir d'enregistrement, aux machines libre-service et à la porte d'embarquement. Cet avis doit inclure le texte réglementaire qui stipule clairement que si le vol d'un passager est retardé de deux heures ou plus ou annulé, ou s'il se voit refuser l'embarquement, il peut avoir droit à une norme de traitement et à une indemnité en vertu du RPPA. Un hyperlien vers le RPPA est fourni et les passagers sont invités à communiquer avec le transporteur aérien ou à visiter le site Web de l'Office.</p> <p>L'Office peut certes revoir les exigences visant à informer les passagers de leurs droits en vertu du RPPA afin d'assurer la solidité et la clarté de ces exigences et il dispose aussi d'outils pour enquêter sur la conformité des transporteurs aériens à la réglementation en vigueur et appliquer la réglementation lorsque les transporteurs aériens ne s'y conforment pas.</p> <p>Le gouvernement appuie la recommandation de mesurer régulièrement la sensibilisation du public aux droits des passagers en vertu du RPPA parmi les passagers et continuera d'envisager d'autres mesures conformes à cette recommandation. Une fois que les modifications au RPPA entreront en vigueur, le gouvernement aura l'occasion de revoir la stratégie de communication afin d'informer et d'éduquer les Canadiens au sujet des modifications apportées au RPPA et de ce qu'elles signifient pour leurs droits en tant que passagers aériens. Il aura aussi l'occasion de déterminer les mécanismes à utiliser pour mesurer la sensibilisation du public.</p> |
| <p>17 – Directives ministérielles : Que le ministre des Transports envisage utiliser davantage les dispositions des articles 49 et 43 de la Loi pour ordonner à l'Office d'adopter les recommandations du rapport du Comité concernant la mise en œuvre du RPPA.</p> | <p>Le gouvernement prend acte de cette recommandation.</p> <p>Le gouvernement reconnaît qu'il existe des dispositions de la Loi qui permettent au ministre des Transports de guider l'Office à certains égards lorsqu'une orientation est nécessaire.</p> <p>L'article 49 de la Loi confère au ministre des Transports le pouvoir d'ordonner à l'Office de faire enquête sur toute affaire ou question relative au transport à laquelle s'applique l'autorité législative du Parlement et de faire rapport de ses conclusions au ministre des Transports, au moment et à la date que celui-ci peut exiger. Toutefois, une telle enquête serait de nature analytique et n'entraînerait aucune mesure corrective. Par conséquent, cet article n'accorderait pas au</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---|---|
| | <p>ministre des Transports le pouvoir d'enjoindre à l'Office d'adopter les recommandations du Rapport.</p> <p>L'article 43 de la Loi confère au gouverneur en conseil le pouvoir de donner des directives en matière de politique à l'Office, à la demande de l'Office ou par sa propre initiative, au sujet de toute question qui relève de la compétence de l'Office, et ces directives doivent être mises en œuvre par l'Office. Toutefois, cette directive ne devrait pas avoir d'incidence sur une question dont l'Office est déjà saisi à la date de son émission et qui concerne une personne en particulier. De plus, comme indiqué précédemment, compte tenu du fait que de nombreuses recommandations sont traitées directement par des modifications législatives et réglementaires, une orientation politique n'est pas jugée nécessaire à ce stade.</p> <p>Par le passé, le ministre des Transports s'est prévalu du pouvoir prévu au paragraphe 86.11(2) de la Loi pour ordonner à l'Office de prendre des règlements concernant les retards sur l'aire de trafic de trois heures ou moins et les remboursements obligatoires dans les cas d'annulation de vol et de retard prolongé. Le ministre des Transports n'hésiterait pas à utiliser les pouvoirs qui lui sont ainsi conférés à l'avenir en cas de besoin. Cela dit, comme bon nombre des recommandations présentées dans le rapport font déjà l'objet de mesures nouvelles ou en cours, le gouvernement n'estime pas nécessaire de donner des directives à l'Office pour le moment.</p> |
| <p>18 – Transparence des plaintes : Que l'Office du Canada développe des pratiques pour conserver et rendre publiques des données anonymisées sur les résultats de toutes les plaintes déposées auprès de l'Office, y compris celles qui ont été résolues de manière informelle.</p> | <p>Le gouvernement prend acte de cette recommandation et des mesures sont en cours.</p> <p>Le gouvernement a instauré un nouveau processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien par la LEB 2023, qui entrera en vigueur le 30 septembre 2023. Le processus actuel de règlement des plaintes fondé sur l'arbitrage sera remplacé par un nouveau processus dans le cadre duquel les agents de règlement des plaintes prendront des décisions exécutoires, en cas d'échec de la médiation, en fonction des renseignements dont ils disposent, y compris les renseignements obtenus pendant le processus de médiation. Le nouveau processus de règlement des plaintes sera généralement confidentiel, comme c'est habituellement le cas pour un processus de médiation, bien que les renseignements pertinents à la plainte puissent être rendus publics avec l'accord des parties.</p> <p>Le gouvernement reconnaît que la confidentialité est un élément crucial de tout processus de médiation visant à encourager la tenue de discussions franches et ouvertes et le règlement rapide des différends. Le nouveau processus a été conçu pour maintenir l'obligation actuelle que les plaignants et les intimés maintiennent la confidentialité des renseignements communiqués pendant le processus de médiation pour éviter de susciter la crainte que ces renseignements soient utilisés contre eux à l'avenir.</p> <p>Dans le cadre du processus actuel de règlement des plaintes relatives au transport aérien, la médiation est privée, et</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|--|--|
| | <p>l'Office ne publie aucune information sur le résultat. L'Office publie une décision avec motifs que dans le cas des plaintes traitées par des membres nommés par le gouverneur en conseil.</p> <p>Le nouveau processus introduit par la LEB 2023 établit un équilibre raisonnable entre le règlement rapide et efficace des plaintes des passagers aériens, d'une part, et la reddition de comptes et l'ouverture publiques, d'autre part. Le nouveau cadre de règlement des plaintes prévoit que le processus de médiation puisse être utilisé jusqu'au moment où un agent de règlement des plaintes rend une décision, de sorte qu'il n'existe pas d'étape supplémentaire de règlement des différends qui favoriserait des « procédures ouvertes ».</p> <p>De plus, les modifications supplémentaires introduites par la LEB 2023 exigent que l'Office publie, pour chaque décision prise par un agent de règlement des plaintes, certains renseignements, dont le numéro de vol et la date, ainsi que la raison de la perturbation du vol et si une indemnité a été accordée ou non. Dans ces cas, on s'attendra à ce que l'Office rende public le montant de cette indemnité, étant donné que ce montant serait de toute façon disponible dans les tarifs des transporteurs. Grâce à cette transparence accrue, d'autres passagers pourront s'appuyer sur l'information publiée pour demander une indemnité.</p> <p>Dans les cas où la médiation a échoué et qu'il a été déterminé que la complexité du cas exigeait l'affectation de membres nommés par le gouverneur en conseil à titre d'agents de règlement des plaintes de l'Office, la décision rendue par un comité de deux membres ou plus de l'Office deviendrait publique dans son intégralité. Cependant, une exception s'applique, à savoir qu'à la discrétion de l'Office et qu'à la demande d'un plaignant ou d'un transporteur aérien, toute partie d'une ordonnance rendue par un groupe de deux membres ou plus de l'Office pourrait demeurer confidentielle, pour autant que soient publiés les renseignements qui doivent figurer dans le sommaire des ordonnances rendues par un seul agent de règlement des plaintes.</p> <p>De plus, en vertu d'amendements législatifs supplémentaires à la Loi introduits dans la LEB 2023, l'Office contribuera également à la transparence en fournissant des informations générales sur les plaintes dans ses rapports annuels, y compris le nombre et la nature des plaintes déposées dans le cadre du nouveau processus de résolution des plaintes relatives au transport aérien, les noms des transporteurs contre lesquels les plaintes ont été déposées, le nombre de plaintes pour lesquelles une ordonnance a été rendue, et les tendances systémiques observées.</p> |
| <p>19 – L'arriéré de l'Office : Le Comité exprime sa déception face à l'arriéré important et croissant de plaintes des passagers et demande l'application de nouvelles stratégies pour résoudre les</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation et des mesures sont en cours.</p> <p>Le gouvernement reconnaît que l'arriéré croissant de plaintes à l'Office est préoccupant et que des changements sont nécessaires.</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---|--|
| <p>plaintes existantes en temps opportun.</p> | <p>L'arriéré est en grande partie attribuable au volume de plaintes reçues, notamment parce que le régime a été mis à l'épreuve par les circonstances extraordinaires provoquées par la pandémie de COVID-19, y compris une reprise soudaine et rapide de la demande, ainsi que par quelques phénomènes météorologiques violents. De plus, l'ambiguïté du cadre a conduit les transporteurs aériens à interpréter largement les circonstances pour lesquelles l'indemnisation n'est pas due aux passagers ce qui a entraîné un arriéré important et croissant de plaintes.</p> <p>En mars 2023, le gouvernement a annoncé qu'il octroyait un financement supplémentaire de 75,9 millions de dollars sur trois ans à l'Office, à compter de 2023-2024, pour s'assurer que celui-ci dispose des ressources dont il a besoin pour accroître sa capacité de traitement des plaintes, accroître sa capacité de vérification de la conformité et d'application de la Loi et élaborer un régime de recouvrement des coûts qui lui permettra de s'acquitter efficacement de son mandat pour les Canadiens. Le nouveau financement lui permettra d'embaucher plus d'employés pour traiter les plaintes et de moderniser et d'améliorer ses systèmes de gestion de l'information/technologie de l'information (GI/TI) afin de mieux gérer le volume entrant de plaintes liées au transport aérien et à l'accessibilité.</p> <p>Cela dit, le processus actuel de règlement des plaintes relatives au transport aérien est complexe et exige beaucoup de ressources. Le gouvernement convient qu'une nouvelle stratégie de règlement des plaintes permettrait de s'assurer que les passagers reçoivent des décisions plus rapidement.</p> <p>Dans le cadre du processus de règlement actuel, le passager qui dépose une plainte relative au transport aérien auprès de l'Office peut devoir franchir trois étapes de règlement des différends (c.-à-d. facilitation, médiation, arbitrage), chacune pouvant être gérée par un agent différent.</p> <p>Par conséquent, en plus du financement annoncé, le gouvernement a instauré des modifications législatives par la LEB 2023, qui a reçu la sanction royale le 22 juin 2023, afin de simplifier la façon dont l'Office gère ces plaintes, tant les plaintes nouvelles que les plaintes reçues, mais sans qu'aucune procédure n'ait été ouverte. Le nouveau processus, qui entrera en vigueur le 30 septembre 2023, transformera le processus actuel de règlement des différends en trois étapes surveillé et approuvé par les membres nommés par le gouverneur en conseil en un processus simplifié de règlement des plaintes mené par des agents de règlement des plaintes (principalement des employés de l'Office).</p> <p>Dans le cadre de ce nouveau processus, un agent de règlement des plaintes amorcera un processus de médiation et rendra une décision au terme de celui-ci s'il n'a pas abouti à un règlement mutuellement acceptable, pour des plaintes admissibles. De plus, des délais clairs et un processus moins onéreux aideront à faire en sorte que les décisions soient prises plus rapidement. Ces changements comprennent également un mécanisme par lequel les transporteurs aériens</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|--|---|
| | <p>paieront des frais pour le traitement des plaintes admissibles les visant déposées auprès de l'Office. Par conséquent, les transporteurs aériens seront davantage incités à régler les plaintes à la satisfaction du consommateur à l'interne, ce qui réduira le nombre de plaintes déposées auprès de l'Office.</p> <p>Le nouveau système permettra donc de réduire le volume de plaintes à l'Office et d'accélérer le traitement des plaintes déposées.</p> |
| <p>20 – Mode d'attribution des pénalités financières : Que le gouvernement du Canada augmente à la fois le montant maximal et fixe des sanctions administratives pécuniaires obligatoires en cas de violation du RPPA, de manière à ce que le coût de la violation du règlement soit plus élevé que le coût de son respect.</p> | <p>Le gouvernement appuie cette recommandation et des mesures sont en cours.</p> <p>Le gouvernement convient que le contrôle de la mise en conformité des transporteurs aériens par l'Office est un élément important du RPPA.</p> <p>Les SAP maximales actuelles peuvent varier de 5 000 \$ à 25 000 \$ pour chaque violation du RPPA, mais les modifications législatives instaurées par la LEB 2023 permettront à l'Office d'augmenter le montant maximal des sanctions applicables en vertu du RPPA à 250 000 \$ pour les sociétés. De plus, l'Office a reçu le pouvoir de conclure des ententes de conformité avec les transporteurs aériens. Celles-ci prévoient des délais stricts pour atteindre la conformité et des amendes majorées si les délais ne sont pas respectés.</p> <p>L'objectif des SAP et des ententes de conformité est le même, à savoir de veiller à ce que les transporteurs aériens se conforment à la réglementation et d'éviter les situations où les Canadiens sont incommodés lorsqu'ils voyagent par avion. Grâce à ces récentes modifications à la Loi, le gouvernement a fourni à l'Office des outils qui l'aideront à s'assurer que les transporteurs aériens respectent leurs obligations en vertu du RPPA.</p> |
| <p>21 – Niveau maximum des amendes : Que le gouvernement du Canada modifie le RPPA afin d'abaisser le seuil à partir duquel un transporteur passe du statut de petit transporteur à gros transporteur.</p> | <p>Le gouvernement prend acte de cette recommandation et doit l'examiner de plus près.</p> <p>Il est important que tous les transporteurs aériens, qu'ils soient gros ou petits, respectent certaines normes pour protéger les passagers tout au long de leur parcours dans le système de transport aérien. L'un des principaux défis des régimes de droits des passagers dans le secteur aérien est de trouver un équilibre entre la protection des passagers et le développement d'un secteur aérien comptant de nombreux concurrents, de manière à favoriser une réduction du prix des billets pour les passagers.</p> <p>Comme la population canadienne est disséminée sur un vaste territoire, il est particulièrement difficile pour un petit transporteur ou un transporteur à faible coût d'entrer sur le marché parce que les coûts fixes et marginaux sont élevés, toutes proportions gardées, par rapport au coût du transport d'un nombre relativement peu élevé de voyageurs sur des distances relativement longues. Comme les coûts sont déjà élevés pour les petits transporteurs aériens et les transporteurs à faible coût, il y a un risque élevé de rendre le modèle d'affaires insoutenable si le coût des demandes d'indemnisation des passagers devient trop élevé.</p> <p>Bien que l'Office puisse revoir le seuil à partir duquel un petit</p> |

| RECOMMANDATION DU COMITÉ | RÉPONSE DU GOUVERNEMENT |
|---------------------------------|---|
| | <p>transporteur est considéré comme un gros transporteur au cours du prochain processus réglementaire, le seuil actuel a été établi de manière à continuer de soutenir la croissance des petits transporteurs et des transporteurs aériens à faible coût et à limiter les répercussions sur les transporteurs aériens dans les régions éloignées du Canada, notamment le Nord. De plus, pendant la pandémie de COVID-19, certains transporteurs aériens ont cessé leurs activités ou les ont réduites pendant de nombreux mois en raison de restrictions de voyage, ce qui a mené à leur reclassification d'un gros transporteur à un petit transporteur. Depuis, les projections de la reprise du transport aérien donnent à penser qu'une reclassification semblable des petits transporteurs aux grands transporteurs est imminente pour certains d'entre eux.</p> |