

Office
des transports
du Canada



Canadian
Transportation
Agency

Prenez l'air averti



Également disponible sur divers supports

Canada 

Cette publication est également disponible sur divers supports et sur l'Internet à www.otc.gc.ca

On peut obtenir des renseignements en composant :

Sans frais 1 888 222-2592 au Canada
et aux États-Unis

Tél. : (819) 997-0344

Télec. : (819) 953-5686

ATS : 1 800 669-5575 (Canada seulement)

© Ministre des Travaux publics et Services
gouvernementaux Canada, 2003

Imprimé et relié au Canada

3^e édition, janvier 2003

ISBN 0-662-67102-3

N° de catalogue TW3-14/2003

INTRODUCTION



Tous les jours, des milliers de Canadiens voyagent par avion. S'il est parfois difficile de s'y retrouver dans la pléthore de services aériens, pour la plupart des voyageurs canadiens, les voyages se déroulent sans incident. Dans le but de rendre votre voyage en avion le plus agréable possible, l'Office des transports du Canada (Office) a préparé cette publication, qui renferme des renseignements et des conseils utiles concernant les vols en provenance, à destination ou à l'intérieur du Canada.

Nous espérons qu'à l'instar de la majorité des voyageurs, vos vols seront sans problème. Toutefois, si jamais vous rencontrez des difficultés et que vous n'êtes pas en mesure de les régler avec le transporteur aérien, le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et le personnel de l'Office sont en mesure de répondre aux plaintes qui découlent de certains problèmes auxquels vous avez été confronté lorsque vous voyagez par avion. Pour de plus amples renseignements au sujet du rôle de l'Office à cet égard, veuillez vous référer à la section de la publication qui porte sur les plaintes. Vous pouvez également utiliser la ligne téléphonique sans frais 1 888 222-2592 au Canada et aux États-Unis.

Votre agent de voyages, votre compagnie aérienne et les personnes-ressources dont les coordonnées apparaissent à la fin de la publication peuvent également vous fournir des renseignements utiles pour vous aider à devenir un voyageur bien averti.

Nota : Les renseignements que renferme cette publication sont exacts au meilleur de nos connaissances et sont destinés uniquement à des fins générales. Si vous avez des commentaires au sujet de la publication, n'hésitez pas à nous en faire part.



TABLE DES MATIÈRES



Documents de voyage	Page 2
Douanes	Page 7
Sécurité	Page 8
Assurances	Page 10
Tabagisme	Page 12
Mesures de sécurité des compagnies aériennes	Page 13
Passagers turbulents	Page 16
Réservations et billets	Page 17
Passagers d'âge mineur non accompagnés	Page 23
Tarifs aériens	Page 24
Bagages	Page 30
Retards et annulations	Page 38
Surréservation et refus d'embarquement	Page 39
Vols affrétés	Page 42
Programmes de récompenses pour les voyageurs	Page 43
Voyageurs ayant une déficience	Page 45
Plaintes	Page 48
Questions et présentation des plaintes	Page 50
Autres sources et personnes-ressources	Page 51

Ai-je besoin d'un passeport?

Il est bon d'apporter votre passeport chaque fois que vous quittez le pays. Assurez-vous que sa date d'expiration dépasse d'au moins six mois la date prévue de votre retour au Canada, car certains pays refuseront un voyageur dont le passeport est sur le point d'expirer.

Bien que certains pays acceptent le certificat de naissance comme preuve de citoyenneté canadienne, d'autres exigent le passeport, et parfois même un visa. La présentation de votre passeport vous aidera de plus à encaisser des chèques de voyage.

Avant de partir en voyage, assurez-vous que votre passeport est valide dans le pays où vous allez.

Si vous n'avez pas de passeport ou devez le renouveler, prévoyez un délai de 10 jours ouvrables pour que le Bureau des passeports puisse traiter votre demande, si vous la faites en personne, et de 40 jours ouvrables, à l'exclusion du délai de livraison postale, si vous l'envoyez par courrier.

Votre passeport est un document précieux, prenez-en grand soin. Gardez-le dans un endroit sûr lorsque vous voyagez. Ne le laissez pas dans vos bagages ni dans votre chambre d'hôtel à moins que ce soit dans un coffret de sûreté. Ne mettez pas votre passeport dans vos bagages enregistrés.

Vous devez vous informer relativement aux exigences de votre pays de destination concernant les passeports, les visas et la vaccination. Les agences de voyages peuvent vous renseigner, mais il ne leur incombe pas de s'assurer que vous avez les documents requis.

Les compagnies aériennes peuvent refuser d'assurer le transport des passagers qui n'ont pas les documents nécessaires.

Qu'arrive-t-il si je voyage avec des enfants?

Depuis le 11 décembre 2001, les enfants canadiens qui voyagent à l'extérieur du Canada doivent avoir leur propre passeport.

Les douaniers exercent une surveillance en ce qui concerne les enfants disparus et peuvent poser des questions au sujet des enfants qui vous accompagnent. Assurez-vous d'avoir les documents d'identification appropriés, y compris ceux exigés dans le pays où vous comptez vous rendre.

Différentes règles s'appliquent selon la situation :

- Lorsqu'un enfant d'âge mineur, tel que déterminé par le pays visité, se rend dans un pays étranger avec un seul parent, ce dernier a besoin d'une copie authentifiée du consentement légal du parent absent et d'une copie des documents de séparation ou de divorce.

- Si le parent absent est décédé, une copie authentifiée du certificat de décès devrait être présentée.
- Si le nom d'un seul parent apparaît sur le certificat de naissance de l'enfant, le parent accompagnateur doit en fournir une copie authentifiée.
- Si l'adulte accompagnateur est le gardien légal de l'enfant, une copie de l'ordonnance de garde du tribunal doit être présentée.

A-t-on besoin d'un visa, d'un permis d'entrée ou de sortie, ou d'un certificat de santé?

Chaque pays a le droit d'imposer des conditions d'accès à son territoire, de limiter la durée de séjour et même de refuser l'entrée aux étrangers. Un visa, un permis d'entrée ou de sortie et même un certificat de santé sont souvent requis pour entrer dans un pays. Il vous faut donc prendre les dispositions nécessaires à l'avance puisque ces documents sont difficiles, voire impossibles à obtenir aux douanes.

Les visas sont délivrés par les bureaux des gouvernements étrangers au Canada. Si vous prévoyez demeurer dans un pays étranger au cours d'une période prolongée (plus de 90 jours en règle générale), vous aurez besoin d'un visa, même si vous êtes un touriste. Par conséquent, vous devriez communiquer avec l'ambassade ou le consulat des pays que vous visiterez. Par ailleurs, certains pays

pourront exiger que vous présentiez le coupon de retour de votre billet d'avion et d'autres documents à votre arrivée.

Afin d'éviter tout retard et même la détention, consultez un agent de voyages ou la mission diplomatique ou consulaire des pays en question. N'oubliez pas de prévoir suffisamment de temps pour le traitement des demandes de visa et de tout autre document. Vous devriez également demander à votre compagnie aérienne quels sont les documents de voyage que vous devriez avoir avec vous avant l'enregistrement, de façon à éviter toute confusion à cette étape de votre voyage.

Pour de plus amples renseignements au sujet des documents de voyage, communiquez avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, qui publie des bulletins sur les pays étrangers à l'intention des voyageurs sur son site Web, à cette adresse : www.voyage.gc.ca/destinations/menu_f.htm.

Enfin, les ambassades et les consulats canadiens dans de nombreux pays peuvent également vous venir en aide. Bon nombre de pays étrangers comptent des ambassades ou des missions consulaires au Canada.

Ai-je besoin d'un certificat de vaccination?

Selon les pays que vous prévoyez visiter, les exigences et les recommandations en matière de vaccination peuvent grandement varier. Si des vaccins sont nécessaires, vous

devriez vous en assurer bien avant la date de votre départ et de nouveau peu de temps avant de partir, car les règlements sanitaires peuvent changer sans préavis.

Les citoyens et les immigrants reçus canadiens, à leur retour au Canada, n'ont pas besoin d'un certificat international de vaccination, mais il se peut que certains pays exigent un certificat d'immunisation. Adressez-vous à un médecin, au service de santé municipal ou provincial ou à Santé Canada pour obtenir plus de renseignements (voir annexe). Vous pouvez également obtenir, sur le site Web du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international indiqué précédemment, des conseils en matière de voyages et de santé pour plusieurs pays (voir annexe).

Ne manquez pas de vous assurer que les vaccins nécessaires ont été administrés à tout animal avec qui vous comptez voyager. Avant de le faire vacciner, assurez-vous que votre animal sera autorisé à entrer dans le pays étranger.





Vous serez tenu de passer par les services des douanes et de l'immigration à votre arrivée dans un pays étranger et lorsque vous revenez au Canada. Si vous voyagez à destination des États-Unis via un des principaux aéroports du Canada, vous allez sans doute devoir vous acquitter des formalités des douanes et de l'immigration des États-Unis à cet aéroport.

La plupart des pays imposent des restrictions quant aux articles que vous pouvez apporter, y compris les devises. Il serait donc sage de vous renseigner à l'avance. À votre retour, on vous demandera de déclarer tous les biens que vous avez acquis à l'extérieur du Canada et vous aurez peut-être à acquitter des droits et taxes d'accises. Pour plus d'information sur les articles que l'on peut rapporter au Canada, veuillez communiquer avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (voir annexe).



Les mesures de sécurité qui sont en place dans les aéroports ont pour objet d'assurer la sécurité et la sûreté des voyageurs. Assurez-vous d'avoir une carte d'identité avec photo avec vous et soyez prêt à la présenter au comptoir d'enregistrement, au service de sécurité de l'aéroport ou dans l'aire d'embarquement, et ce, quelle que soit votre destination.

La police s'occupera des cas d'armes prohibées (armes à feu) ou de possession d'explosifs. Les objets potentiellement dangereux (ciseaux, canifs, rasoirs et coupe-papier) ne doivent pas être placés dans les bagages de cabine. Vous pouvez apporter des appareils électroniques, comme des téléphones cellulaires, des ordinateurs portatifs et des téléavertisseurs, à bord des aéronefs, mais pour passer les contrôles de sécurité, vous devrez peut-être les allumer pour démontrer qu'ils fonctionnent. N'apportez pas de cadeaux emballés dans la zone de sécurité, car le personnel de sécurité devra peut-être les inspecter.

Si vous avez des doutes sur un objet en particulier, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien à l'avance afin de déterminer si l'objet sera admis. Vous éviterez ainsi tout retard indu au point de contrôle de sécurité.

En ce qui a trait aux bagages enregistrés, le personnel du transporteur aérien doit vous poser des questions afin d'établir les faits suivants :

- Avez-vous fait vous-même les bagages enregistrés?
- Connaissez-vous le contenu des bagages?
- Avez-vous laissé les bagages sans surveillance dans un endroit public depuis qu'ils ont été faits?
- Y a-t-il un appareil électronique dans les bagages?

Il se peut que le personnel de sécurité fouille vos bagages à main pour un maximum de sécurité.

Au point de contrôle de sécurité, vous serez tenu de retirer tout objet que vous avez sur vous et de passer dans un portique de détection de métaux, alors que les bagages à main passeront dans un appareil de radioscopie. Si vous activez l'alarme du détecteur de métal, le personnel de sécurité devra procéder à une fouille manuelle ou à l'aide d'un détecteur de métal à main. Le personnel de sécurité procédera à une inspection manuelle de vos bagages à main si l'appareil de radioscopie ne permet pas d'en identifier clairement le contenu. Tout refus de se soumettre au contrôle de sécurité entraînera le refus d'embarquement par le transporteur aérien.

Cette section de la brochure fait ressortir les procédures de sécurité en place à l'heure actuelle. Or, étant donné que le gouvernement attache une grande importance au bien-être des voyageurs, les mesures de sécurité aux aéroports du Canada peuvent être améliorées à tout moment. Il importe donc de vous allouer amplement de temps avant le départ pour vous y soumettre.



Étant donné les restrictions inhérentes aux billets achetés à tarif réduit, il serait prudent de souscrire à une police d'assurance au cas où vous devriez annuler votre voyage pour cause de maladie ou pour d'autres raisons précises.

Vous pouvez également vous procurer une assurance pour couvrir les frais engagés à la suite d'une maladie, d'un accident ou de tout autre problème pouvant survenir pendant votre voyage. Avant de souscrire à une police d'assurance, assurez-vous qu'elle couvre tout problème d'ordre médical qui vous touche. Si vous payez votre voyage par carte de crédit, renseignez-vous auprès de la compagnie émettrice de la carte afin de déterminer la police d'assurance qui pourrait s'appliquer automatiquement lorsque vous utilisez ce mode de paiement. Consultez votre compagnie aérienne, agence de voyages, courtier ou compagnie d'assurances pour discuter du type d'assurance qui répond à vos besoins, et faites en sorte de bien comprendre les modalités et les restrictions applicables.

De même, vous désirerez peut-être acheter une assurance additionnelle en ce qui a trait aux bagages perdus ou endommagés qui ne sont pas visés par la responsabilité de la compagnie aérienne (veuillez consulter la section Bagages pour de plus amples renseignements).

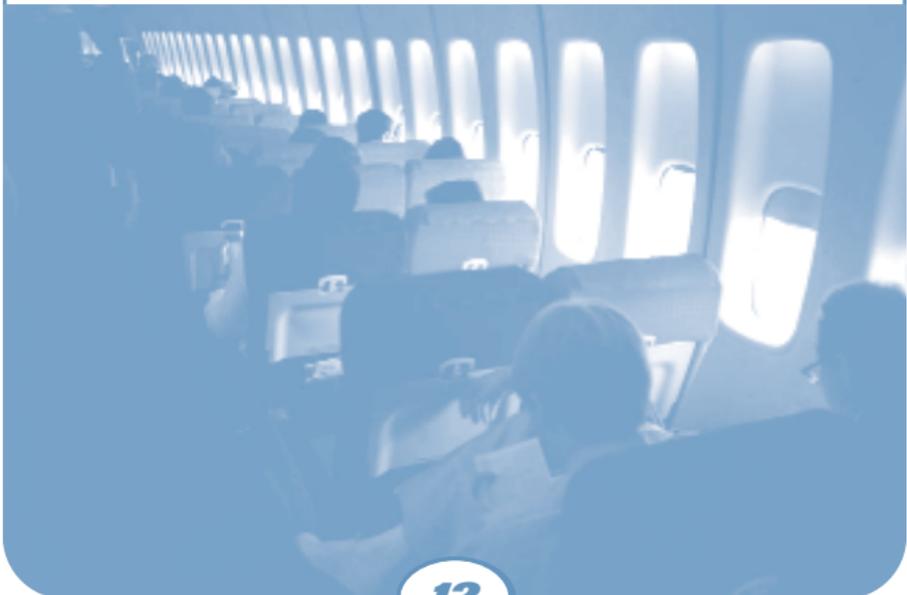
Si vous prévoyez apporter des articles de valeur ou fragiles avec vous, consultez au préalable votre compagnie aérienne. Certains transporteurs aériens peuvent refuser de transporter certains articles ou de vous indemniser en cas de perte si vous n'avez pris aucune disposition préalable avec eux.

TABAGISME



La *Loi sur la santé des non-fumeurs* interdit le tabagisme sur tous les vols commerciaux exploités par les transporteurs aériens canadiens, y compris dans les toilettes où se trouvent des détecteurs de fumée.

La plupart des transporteurs aériens internationaux, à quelques exceptions près, interdisent le tabagisme sur leurs vols.



MESURES DE SÉCURITÉ DES COMPAGNIES AÉRIENNES



Bien que l'avion soit un moyen de transport très sécuritaire, la réglementation exige des exposés sur les mesures de sécurité avant et après le décollage, pendant que le voyant indiquant d'attacher les ceintures de sécurité est allumé, lorsque l'avion traverse une zone de turbulence et avant l'atterrissage.

Lorsque les exposés sur les mesures de sécurité ne suffisent pas en raison des limitations physiques, sensorielles ou cognitives d'un passager ou parce que le passager doit s'occuper d'un autre passager, la réglementation prescrit qu'un membre du personnel de bord doit faire un exposé individuel sur les mesures de sécurité, en plus de fournir toute information additionnelle relative aux besoins du passager en question, et ce, avant le décollage.

Les sièges situés dans une rangée près d'une issue de secours ne doivent pas être assignés à des passagers qui sont susceptibles de nuire à la sécurité des autres occupants en cas d'évacuation. Les passagers qui occupent un siège situé près d'une issue de secours doivent :

- être renseignés au sujet du fonctionnement de l'issue de secours;
- être en mesure de comprendre les instructions écrites et verbales en cas d'urgence;

- être aptes à déterminer si l'issue de secours peut être ouverte;
- avoir suffisamment de mobilité, de force et de dextérité pour se rendre jusqu'à l'issue de secours et l'utiliser;
- pouvoir transmettre, verbalement, les renseignements aux autres passagers; et
- être libres de toute responsabilité particulière à l'endroit d'une autre personne à bord de l'avion, ce qui pourrait nuire à l'ouverture de l'issue de secours.

Si vous n'êtes pas disposé à vous occuper d'une issue de secours ou si vous vous en croyez incapable, vous devriez demander un changement de siège.

La carte de mesures de sécurité, qui se trouve dans la pochette arrière des sièges, comprend également des renseignements au sujet de l'aéronef et de l'équipement qui se trouve à bord. Avant le décollage, vous devriez déterminer l'issue de secours la plus près de votre siège et une autre issue de secours.

Le port de la ceinture de sécurité en tout temps réduit le risque de blessures lorsque l'avion traverse une zone de turbulence imprévue. Écoutez attentivement l'exposé sur les mesures de sécurité et posez des questions à l'agent de bord en cas de doute.

De plus, il est fortement recommandé d'utiliser un harnais de sécurité pour enfant approuvé si vous voyagez avec de jeunes enfants de moins de deux ans. Le harnais approuvé doit être utilisé au moment du décollage et de l'atterrissage, lorsque l'avion traverse une zone de turbulence et lorsque des directives en ce sens sont données par un membre de l'équipage. Pour obtenir des renseignements au sujet des harnais approuvés et des réductions de tarif qui pourraient être offertes pour un siège occupé par un enfant muni d'un harnais approuvé, veuillez vous adresser à votre transporteur aérien.

Comme la sécurité est prioritaire à bord d'un aéronef et qu'il incombe aux membres de l'équipage d'assurer la sécurité de tous les occupants, la réglementation oblige les passagers à suivre les directives données en matière de sécurité par tout membre de l'équipage.

PASSAGERS TURBULENTS > > > >

Il est illégal pour tout occupant d'un aéronef de proférer des menaces à l'endroit des autres passagers et des membres d'équipage et de nuire à l'exercice des fonctions de ceux-ci. Quiconque contrevient à la loi ou viole les droits des autres sera intercepté par la police au moment de l'atterrissage et est susceptible d'être arrêté, accusé et poursuivi en justice. Toute personne reconnue coupable aura un dossier criminel et s'expose à une amende maximale de 100 000 \$, à une peine d'emprisonnement allant jusqu'à cinq ans ou les deux. Les transporteurs ont le droit de refuser l'embarquement à tout passager turbulent. Cette interdiction peut viser également les vols subséquents et s'appliquer à vie.

Des exemples de comportement inacceptable comprennent le harcèlement, la violence verbale, l'agression physique, l'agression sexuelle, l'intimidation, l'état d'ivresse, l'inconduite, le refus de respecter les règles relatives au tabagisme, la consommation de boissons alcoolisées placées dans les bagages de cabine, le refus d'obtempérer aux directives de l'équipage et tout acte portant atteinte à la sécurité de l'aéronef ou de passagers.

Par suite de certaines ententes commerciales conclues entre compagnies aériennes que l'on désigne également d'accords de partage des codes de vol, il se peut que la compagnie aérienne auprès de laquelle vous faites votre réservation ou qui est indiquée sur l'horaire de vol ne soit pas celle qui exploite le vol, c'est-à-dire que le vol peut être effectué à l'aide d'un équipage et d'un aéronef relevant d'un autre transporteur. La compagnie aérienne que vous avez choisie doit vous en aviser au moment de votre réservation et de votre enregistrement. Si vous recevez un itinéraire imprimé, celui-ci doit indiquer les vols auxquels s'applique un partage des codes de vol.

Les tarifs des transporteurs aériens régissent les contrats signés entre les transporteurs aériens et leurs passagers et énoncent les conditions applicables à votre voyage et à votre billet d'avion. Les transporteurs aériens doivent vous permettre de consulter leur tarif avant ou après l'achat de votre billet d'avion. Cela dit, il se peut que vous ayez à payer un faible montant, n'excédant pas le coût de photocopie, pour en obtenir un exemplaire. Un billet d'avion représente une preuve de paiement et contient uniquement une partie des renseignements que renferme un tarif. Si les renseignements inclus dans un billet d'avion

différent de ceux d'un tarif, c'est le tarif qui a préséance. Vous devriez vous familiariser avec les conditions qui s'appliquent à votre billet d'avion.

Si vous estimez qu'un transporteur aérien n'a pas respecté son tarif ou que les conditions du tarif sont excessives, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office, qui mènera une enquête.

En général, la loi prescrit qu'un transporteur aérien doit appliquer les prix, les redevances, les droits et les conditions de transport énoncés dans son tarif et que ceux-ci doivent être raisonnables.

Si l'Office détermine qu'un transporteur n'a pas respecté son tarif, il est habilité à lui enjoindre de le faire. Dans certaines circonstances, l'Office peut également exiger du transporteur aérien qu'il rembourse aux passagers les dépenses courantes qui ont été engagées du fait de ne pas avoir appliqué son tarif. Enfin, l'Office pourrait, dans certains cas, imposer une amende au transporteur.

Si l'Office estime qu'un prix, une redevance, un droit ou une condition de transport n'est pas raisonnable, il peut rejeter l'élément visé et y substituer une condition différente.

Le niveau et la qualité des services d'une compagnie aérienne, y compris l'efficacité et l'attitude de ses employés, relèvent entièrement de l'administration de la compagnie aérienne.

Si vous êtes mécontent de la qualité d'un service reçu, vous devriez en aviser la direction du transporteur aérien.

Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office (voir page 48).

Une réservation est-elle une confirmation?

Non. Le fait de réserver une place sur un vol ne signifie pas que votre place à bord est confirmée. Obtenez une confirmation auprès de la ligne aérienne ou de votre agent de voyages et assurez-vous que la mention « OK » ou « HK » apparaît dans la case réservée à cette fin sur votre billet d'avion. Par la suite, votre agent de voyages ou transporteur aérien pourra vous remettre une copie papier de votre itinéraire et de votre reçu, lesquels confirment votre transport. Assurez-vous d'obtenir un numéro de confirmation au moment de votre réservation. Lorsque vous achetez un billet d'avion, surtout par la voie électronique (billet électronique), il est important d'obtenir un numéro de confirmation (qu'on appelle souvent localisateur de dossier), pour consultation future.

Une réservation garantit-elle le prix du billet?

Bon nombre de transporteurs, mais non l'ensemble, garantissent le prix du billet dès que le paiement complet a été effectué.

Lorsque vous achetez un billet d'avion, vous pouvez verser un dépôt, ce qui vous engage à acquitter le solde à une date précise, mais cela ne garantit aucunement que le prix indiqué au moment de la réservation sera le même. Si le prix du billet devait augmenter entre le moment du dépôt et la date à laquelle le solde est acquitté, vous serez dans l'obligation de payer le nouveau tarif. L'inverse est également vrai : si le prix devait baisser, on vous remboursera.

Dois-je confirmer ma place pour le retour?

La plupart des transporteurs n'exigent plus des passagers qu'ils confirment leur vol de retour pour un voyage à l'intérieur de l'Amérique du Nord. Dans le cas d'un voyage à l'extérieur de l'Amérique du Nord, les pratiques à ce sujet varient considérablement. Lorsqu'une confirmation est exigée, la plupart des compagnies aériennes vous demanderont de confirmer votre retour au moins 72 heures avant le vol. Demandez à votre compagnie aérienne ou agent de voyages si une telle exigence s'applique, auquel cas vous devrez y satisfaire, à défaut de quoi vos réservations pourront être annulées et vous serez dans l'impossibilité de voyager. Que les compagnies aériennes l'exigent ou non, vous devriez confirmer votre vol de retour, car la compagnie aérienne aura ainsi le nom d'une personne avec qui communiquer en cas de retard ou d'annulation.

Un billet peut-il être cédé à une autre personne?

Règle générale, les compagnies aériennes n'accepteront pas que le billet d'avion acheté par une personne soit transféré à une autre.

Les compagnies aériennes vous demandent une pièce d'identité avant l'embarquement et refuseront l'embarquement si vous êtes en possession d'un billet qui a été émis à quelqu'un d'autre. En outre, la compagnie aérienne ne pourrait être tenue responsable d'irrégularités (perte de bagages, blessures) si vous utilisez le billet de quelqu'un d'autre.

Qu'arrive-t-il si je perds mon billet?

Si vous perdez votre billet, il se peut que vous deviez en acheter un autre pour voyager immédiatement, auquel cas vous pouvez soumettre une demande de remboursement auprès du transporteur. Si le transporteur accepte d'émettre un billet de remplacement, il peut vous imposer des frais additionnels. La meilleure façon d'éviter ce problème est de prendre bien soin de ne pas égarer votre billet.

Qu'arrive-t-il si je n'utilise pas une partie de mon billet d'avion?

Si vous modifiez la totalité ou une partie de vos plans de voyage, assurez-vous d'en aviser le transporteur aérien. Sinon, celui-ci peut annuler les autres segments de votre voyage.

Que dois-je faire si la compagnie aérienne cesse ses activités après que j'ai acheté mon billet d'avion?

Si vous avez acheté votre billet mais que vous n'avez pas encore effectué le voyage, vous devriez communiquer avec votre agent de voyages ou la compagnie aérienne qui vous l'a vendu, afin d'obtenir de l'aide pour prendre d'autres arrangements ou, si possible, obtenir un remboursement.

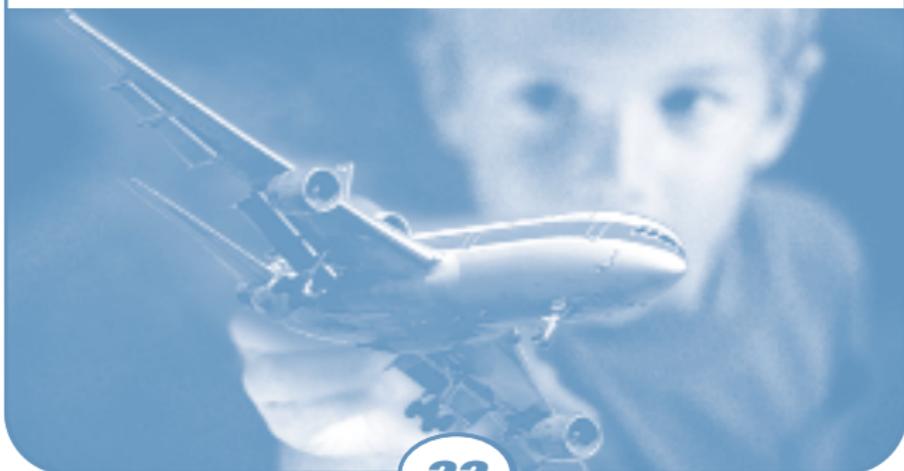
Si vous êtes à l'étranger, vous devriez communiquer avec votre agent de voyages ou un représentant du transporteur aérien dans le pays où vous vous trouvez.

Si vous ne pouvez pas obtenir d'aide ou ne savez pas qui joindre, l'Office peut vous aider. Vous trouverez sur son site Web, à l'adresse www.otc.gc.ca, les coordonnées de personnes-ressources et d'autres renseignements quant à la marche à suivre.

PASSAGERS D'ÂGE MINEUR NON ACCOMPAGNÉS



Certains transporteurs acceptent des passagers d'âge mineur non accompagnés, c'est-à-dire des enfants âgés de 5 à 11 ans en général. Moyennant des frais supplémentaires, le transporteur assurera l'escorte et la supervision des enfants depuis le comptoir d'enregistrement jusqu'à l'arrivée à l'aéroport de destination. Les enfants non accompagnés âgés de 12 à 17 ans peuvent également faire l'objet d'une attention particulière, encore une fois moyennant des frais supplémentaires. Il est important de lire attentivement et de comprendre les conditions que prévoit votre transporteur aérien relativement au transport des passagers d'âge mineur non accompagnés. Par exemple, le parent ou le gardien d'un passager d'âge mineur doit demeurer à l'aéroport jusqu'au départ du vol et une personne ayant les pièces d'identité requises et l'autorisation préalable doit se trouver à l'aéroport de destination pour y accueillir ce passager.





Les compagnies aériennes sont autorisées à fixer les prix et les conditions de leurs services puisqu'elles doivent veiller à la rentabilité de leur exploitation. Ces conditions sont énoncées dans un tarif que vous pouvez consulter à leurs bureaux. Si vous désirez obtenir une copie du tarif, certains frais pourraient s'appliquer pour ce service.

À l'heure actuelle, les compagnies aériennes offrent un certain nombre de types de tarif aérien. Les prix et les restrictions sont établis en fonction de certains facteurs du marché, notamment la destination, la distance et la période de l'année.

Comme les types de tarif aérien, les prix et les restrictions varient considérablement, il est important de bien se renseigner avant de faire une réservation. Les billets d'avion dont le prix a été réduit comportent habituellement plus de restrictions que les billets d'avion vendus plus cher.

Quels sont les différents types de tarif aérien?

La structure de prix d'une compagnie aérienne offrant un service régulier comprend divers types de tarif est basée sur le principe que les pleins tarifs. Cette structure de la classe économique (appelés généralement tarifs « Y » au Canada et tarifs « classe économique » aux États-Unis) doivent permettre de couvrir les coûts d'exploitation d'un service régulier à longueur d'année.

Les stratégies de mise en marché des compagnies aériennes et la nécessité de stimuler la demande dans le transport aérien font que le prix de différents sièges sur un même vol varie. Voici les principales catégories de tarif :

- Les tarifs réguliers offrent la plus grande flexibilité en ce qui a trait à la réservation, à la modification ou à l'annulation de places. Ils sont les moins restrictifs mais aussi les plus élevés. On peut les subdiviser en tarifs de classe économique, de classe affaires ou de première classe. Les tarifs de cette catégorie sont destinés aux voyageurs qui ont besoin d'une plus grande souplesse, qui désirent obtenir des extras (sièges plus spacieux et offrant plus d'espace pour les jambes), ou les deux.
- Les tarifs réduits offrent moins de flexibilité en ce qui concerne les modifications ou les annulations, mais ils sont beaucoup moins élevés. Les prix et les conditions applicables dépendent de la conjoncture du marché (volume de trafic, saison et concurrence). Ils sont désignés sous différents noms ou codes et sont assortis d'une variété de conditions. Les tarifs réduits à court terme sont également appelés « sièges à rabais ».

De nombreuses compagnies aériennes offrent également des tarifs réduits spéciaux pour personnes âgées, jeunes gens, enfants non accompagnés et enfants très jeunes. Certains transporteurs offrent aux personnes âgées une réduction additionnelle de 10 pour cent sur des tarifs réduits au préalable. Vous devriez examiner tous les tarifs

de près, étant donné qu'il arrive souvent que les compagnies aériennes offrent des tarifs qui sont très bas, bien que vous serez peut-être obligés de fournir une preuve de votre âge pour en bénéficier.

Le tarif coté représente le meilleur prix de vente disponible au moment où vous effectuez vos recherches. Si le tarif répond à vos besoins, vous devriez acheter votre billet le plus tôt possible, car le nombre de sièges offert à des tarifs réduits est limité et que les tarifs réduits ne sont peut-être valides que pendant une courte période. En outre, un prix proposé n'est que « proposé », et n'est pas garanti tant que le billet d'avion n'a pas été émis.

À condition d'avoir une certaine latitude quant à votre heure et jour du voyage ainsi que la compagnie aérienne assurant le vol, vous aurez de bonnes chances de vous procurer un billet d'avion à prix moindre. Vérifiez les tarifs offerts par tous les transporteurs qui desservent une route. Si vous vous trouvez à quelques heures d'automobile d'un aéroport, vous pourriez réaliser des économies ou encore éviter de longues attentes en sélectionnant un aéroport plutôt qu'un autre.

Rien ne vous empêche d'effectuer des recherches en ligne. Plusieurs sites Internet offrent des outils pour vous aider à recenser les tarifs les plus bas. La plupart des sites vous donneront une liste des vols offerts pour des dates sélectionnées ainsi que les tarifs publiés.

Les agents de voyages représentent une excellente source de renseignements. Ils sont non seulement au courant des ventes de sièges à rabais, des liquidations de dernière minute et d'autres projets de réduction de tarifs offerts par des fournisseurs de voyages, mais sont aussi en mesure d'aider les voyageurs de bien des façons, depuis les réservations d'hôtel et de centre de villégiature jusqu'au transport terrestre, y compris la location de voitures et les forfaits. Ils peuvent également vous aider en ce qui concerne les assurances, les demandes de passeport et de visa et les vaccinations et les autres exigences concernant les voyages à l'étranger.

Pour payer les tarifs les plus bas possible, nous vous suggérons :

- D'entreprendre vos recherches tôt afin de connaître les options.
- De réserver votre billet d'avion dès que vous connaissez vos dates de voyage.
- D'être prêt à modifier vos dates de voyage - plusieurs tarifs réduits exigent un séjour comprenant un samedi soir ou un séjour minimum de deux ou trois jours.
- D'envisager la possibilité d'effectuer le vol durant certains jours de la semaine ou à des heures particulières, alors que les tarifs sont à leur plus bas.

Qu'en est-il des taxes et des autres frais?

Le prix que l'on cite pour un billet correspond normalement au prix du transport aérien. Certaines compagnies aériennes incluent d'autres frais, comme les droits de navigation aérienne, dans les tarifs annoncés dans les journaux ou sur Internet. Toutefois, les taxes et suppléments, comme le nouveau *Droit pour la sécurité des passagers du transport aérien*, sont généralement en sus. Des frais d'amélioration aéroportuaire et une surtaxe sur le carburant peuvent également être imposés. Informez-vous auprès de votre transporteur aérien ou agent de voyages pour connaître le coût **total** de votre voyage par avion, y compris les frais que les aéroports canadiens et étrangers peuvent imposer directement à leurs utilisateurs.

Avant de payer un tarif, vous devriez vous informer du coût « global » du billet.

Ai-je droit à une réduction lorsque je prends l'avion pour des raisons d'ordre humanitaire?

De nombreuses compagnies aériennes ont des politiques qui prévoient le remboursement partiel ou la réduction du plein tarif que vous auriez dû payer lorsque vous devez voyager pour des raisons d'ordre humanitaire (décès ou décès imminent d'un membre de la famille immédiate). Les conditions relatives aux voyages effectués pour ce type de raison varient beaucoup. Pour vérifier que la

politique de votre transporteur répond à vos besoins particuliers, informez-vous auprès de votre agent de voyages ou compagnie aérienne avant le voyage et assurez-vous de satisfaire aux exigences prévues.

En quoi consistent les soldes de places?

Une compagnie aérienne essaie parfois d'écouler des sièges à des prix réduits (soldes de places) dans le but de stimuler le trafic et de diminuer les pertes qui peuvent être occasionnées lorsqu'un avion n'est pas rempli à capacité.

La plupart des compagnies aériennes ne vous autoriseront pas à échanger les billets que vous avez déjà achetés contre de tels billets. Il s'agit d'être flexible et de réserver tôt.



Pour des raisons de sécurité, vous devriez apposer une étiquette, indiquant votre nom, sur la surface extérieure des bagages enregistrés.

Combien de bagages puis-je enregistrer?

Les compagnies aériennes vous permettent d'enregistrer une certaine quantité de bagages personnels gratuitement. Selon la compagnie aérienne, du type de voyage ainsi que de l'origine ou de la destination, la quantité de bagages autorisés peut être déterminée en fonction du nombre de pièces ou de leur poids. Si les bagages excèdent la limite autorisée, vous aurez peut-être à payer des frais supplémentaires.

Les voyages à destination, en provenance et à l'intérieur de l'Amérique du Nord effectués avec les transporteurs réguliers sont régis normalement par le système à la pièce; ailleurs, c'est le système au poids qui est utilisé. Soyez vigilant lorsque vous faites une correspondance avec un vol international à partir d'un vol intérieur. Advenant que les bagages autorisés pour le vol intérieur dépassent le poids autorisé de la franchise de bagages prévue pour le vol international, vous aurez peut-être à payer des frais considérables pour excédent de bagages.

Dans le cas d'enfants de moins de deux ans qui voyagent gratuitement ou à une fraction de tarif, il n'y a pas de franchise de bagages. Les enfants de plus de deux ans

voyageant à tarifs réduits bénéficient des mêmes limites que les passagers adultes.

Quels bagages puis-je apporter dans la cabine?

La réglementation exige que les compagnies aériennes veillent à ce que les bagages à main transportés à bord d'un aéronef n'excèdent pas les limites de poids, de forme, de taille et de volume total de l'espace utile approuvé des avions.

De nouvelles restrictions au chapitre de la sécurité interdisent aux passagers d'apporter certains articles à bord d'un aéronef (voir la section Sécurité, à la page 8).

Puisque chaque compagnie aérienne exploite différents types d'avion, il incombe à chacune d'elles de s'assurer que tous les bagages à main peuvent y être rangés.

Tout article apporté dans l'avion est considéré comme un bagage à main et, par conséquent, est assujéti à des limites de taille et de rangement. Tous les bagages dépassant ces limites devront être enregistrés. Si le poids des bagages enregistrés, y compris ceux que vous n'étiez pas autorisé à apporter à bord de l'avion, excède le poids total permis ou le nombre prévu, une surtaxe pour excédent de bagages pourrait vous être imposée. Veuillez communiquer avec votre compagnie aérienne pour obtenir des précisions.

N'acceptez jamais de transporter quoi que ce soit à bord d'un aéronef au nom de quelqu'un d'autre.

Que puis-je faire pour éviter des problèmes de bagages?

Voici quelques conseils :

- Choisissez des bagages qui sont suffisamment robustes pour résister à la manutention.
- S'il vous faut mettre de la pression pour fermer une valise, c'est qu'elle est trop pleine. Les compagnies aériennes ne paieront pas pour des dommages imputables à une surcharge.
- Indiquez votre nom sur tous vos bagages ainsi que celui d'une personne-ressource, ou encore le nom de votre hôtel à votre destination. Indiquez votre nom, adresse et numéro de téléphone à l'intérieur de chaque pièce de bagage. Si l'étiquette extérieure devait être déchirée accidentellement, l'identification pourrait être faite grâce à l'étiquette placée à l'intérieur.
- Des étiquettes ou des courroies de couleurs vives et distinctives pourront vous aider à identifier vos bagages sur les carrousels.
- Faites le relevé de vos bagages enregistrés et insérez la liste dans la pochette contenant votre billet.
- Retirez toutes les vieilles étiquettes de bagage apposées par les compagnies aériennes.

Vous devriez apporter avec vous à bord de l'aéronef les articles suivants :

- les objets indispensables, périssables ou de valeur;
- vos passeport, portefeuille, carte d'identité et billet de retour;
- la liste de vos bagages enregistrés (en cas de bagages perdus ou endommagés);
- les articles essentiels pour la nuit (au cas où vos bagages seraient retardés ou perdus);
- tous les médicaments et appareils médicaux essentiels (insuline, prothèse, lunettes et trousseau de verres de contact; les médicaments sous ordonnance devraient être laissés dans leur contenant original sur lequel sont indiqués le nom du médecin et d'autres renseignements).

Au moment de l'enregistrement, on vous remettra un reçu de bagages. Conservez-le, car il constitue votre unique preuve d'enregistrement de vos bagages s'ils étaient perdus, retardés ou endommagés. Sans reçu, vous aurez sans doute de la difficulté à justifier une demande de remboursement si vos bagages en viennent à être perdus.

Que faire si mes bagages sont perdus, retardés ou endommagés?

La plupart des compagnies aériennes stipulent que les bagages égarés, retardés ou endommagés doivent être signalés dans un certain délai. Votre réclamation pourrait être rejetée si vous dépassez ce délai. Dès que vous constatez que vos bagages manquent ou sont endommagés, informez-en dès que possible la compagnie aérienne avant de quitter l'aéroport. Si vos bagages ne sont pas retrouvés, demandez au représentant de la compagnie aérienne de remplir les formulaires appropriés et conservez-en une copie. Vérifiez l'exactitude de toutes les déclarations. Les recherches seront alors entreprises.

Puis-je faciliter les démarches?

Assurez-vous d'avoir donné des renseignements exacts et complets. Si, après quelques jours, vos bagages n'ont pas été retrouvés, remplissez une réclamation dans laquelle vous indiquerez les articles manquants ainsi que leur valeur. Le traitement de votre réclamation pourrait prendre un certain temps, surtout si plus d'une compagnie aérienne est concernée. Gardez des copies des formulaires, comme la déclaration de perte, et des documents relatifs à la compagnie aérienne (billets, reçus de bagages enregistrés et échanges de correspondance lors du traitement de votre réclamation). Si vous avez utilisé les services de plus d'un transporteur pour votre voyage, vous devriez signaler la perte de vos bagages au dernier transporteur qui vous a conduit à votre destination, et ce, même si

vous savez que vos bagages ont été égarés lors d'une étape antérieure. En vertu des règles internationales, si vous devez faire une correspondance et que votre trajet comprend plusieurs étapes, le dernier transporteur aérien a la responsabilité de rechercher vos bagages égarés et de traiter votre réclamation.

Pendant le traitement de votre réclamation, demeurez en contact avec le service des réclamations de la compagnie aérienne. Si celle-ci prend beaucoup de temps pour traiter votre réclamation ou si le résultat ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office.

Recevrai-je une compensation avant le règlement de ma réclamation?

Certaines compagnies aériennes peuvent vous verser des avances immédiates en cas de perte ou de retard. Conservez les reçus de toutes les dépenses engagées en raison de bagages égarés ou perdus. Vous en aurez besoin pour justifier votre réclamation.

Les paiements provisoires pourraient être considérés comme une avance sur tout règlement ultérieur et la compagnie aérienne en tiendra compte dans le calcul du règlement final. Dans certains cas, il est possible que votre assurance des particuliers couvre la différence entre la compensation versée par la compagnie aérienne et la

valeur réelle des biens perdus. Si vous avez payé votre billet au moyen d'une carte de crédit, il se peut que la compagnie de carte de crédit assume la perte.

Quelle est la limite de responsabilité de la compagnie aérienne à l'égard des bagages perdus, retardés ou endommagés?

La responsabilité des compagnies aériennes est limitée en ce qui a trait aux bagages perdus, retardés ou endommagés. Adressez-vous à votre transporteur pour connaître les limites de sa responsabilité.

Pour les vols internationaux, la responsabilité du transporteur aérien peut être déterminée par la *Convention de Varsovie*, qui prévoit un certain montant par kilogramme de bagages enregistrés.

Si vous croyez que la limite de responsabilité d'une compagnie aérienne ne couvre pas la valeur de vos bagages, vous devriez déclarer une valeur plus élevée au moment de l'enregistrement, et acheter une assurance additionnelle auprès de votre transporteur.

En règle générale, l'indemnité versée par les compagnies aériennes ne dépassera pas la valeur réelle de votre perte.

La responsabilité des compagnies aériennes exclut-elle certains articles?

Oui. Les objets fragiles, périssables et de valeur. Certains autres articles ne sont habituellement pas admissibles

comme bagages, et la compagnie aérienne n'en est pas responsable. Ces articles comprennent entre autres l'argent, les bijoux et l'argenterie, les valeurs mobilières, titres et effets de commerce, les documents d'affaires et les prototypes, les appareils électroniques et le matériel de bureau. Vous devriez transporter ces articles avec vous.

Pour plus de renseignements, adressez-vous à votre compagnie aérienne.

Qu'arrive-t-il si j'oublie quelque chose à bord de l'avion ou à l'aéroport?

La compagnie aérienne n'est habituellement pas responsable des articles perdus à l'aéroport, à bord des véhicules de transport terrestre, dans les salles de repos des aéroports ou à bord de l'avion après l'atterrissage. Toutefois, les compagnies aériennes et les aéroports tiennent des comptoirs d'objets trouvés. Vous devriez vérifier auprès d'eux dans ce cas.



RETARDS ET ANNULATIONS > > >

Bien que les transporteurs aériens réguliers soient tenus d'exploiter leurs vols en conformité avec leurs horaires respectifs, les conditions météorologiques, des problèmes mécaniques ou autres questions de sécurité peuvent entraîner des retards et des annulations. Les vols assurés par les transporteurs à la demande peuvent changer sans préavis (voir section Vols affrétés). Vous devriez donc communiquer avec la compagnie aérienne quelques heures avant le départ afin de confirmer qu'il aura effectivement lieu. De nombreux aéroports affichent maintenant les heures d'arrivée et de départ sur leur site Web. En règle générale, les horaires sont sujets à changement sans préavis aux passagers, et les compagnies aériennes n'assument aucune responsabilité en ce qui a trait aux correspondances.

Les transporteurs ne sont pas responsables des dépenses occasionnées par des retards ou des annulations. Cela dit, en cas de retards prolongés, certains accordent sur demande des bons d'échange pour des repas et l'hébergement d'une nuit.

SURRÉSERVATION ET REFUS D'EMBARQUEMENT



Les compagnies aériennes font de la surréservation, c'est-à-dire qu'elles confirment plus de places qu'il y en a de disponibles afin de compenser l'absence de passagers qui ont réservé leur place mais qui changent d'idée à la dernière minute sans annuler leur réservation.

S'il y a eu surréservation et qu'un nombre insuffisant de passagers acceptent volontairement de prendre un autre vol, certains, malgré des réservations confirmées, seront déplacés. Cette pratique peut causer des désagréments aux passagers. L'indemnisation des passagers qui se voient malgré eux refuser l'embarquement varie d'un transporteur à l'autre et est prévue dans les tarifs.

Que puis-je faire pour éviter de perdre ma place?

Vous pouvez prendre certaines précautions pour réduire le risque d'être déplacé :

- Assurez-vous de connaître la politique du transporteur aérien en ce qui concerne les priorités d'embarquement lorsqu'il y a survente (celle-ci est énoncée dans le tarif de la compagnie aérienne).

- Puisque ce sont généralement les derniers arrivés qui se voient refuser l'embarquement, arrivez à l'aéroport assez tôt pour vous enregistrer, passer les contrôles de sécurité et vous rendre à la porte d'embarquement (les lignes d'attente sont courantes).
- Enregistrez-vous dès votre arrivée et obtenez sans tarder votre carte d'embarquement au comptoir ou dans la zone de départ.

Qu'arrive-t-il si je suis déplacé?

Les passagers déplacés se voient offrir en règle générale une place sur le prochain vol disponible.

Si vous êtes déplacé, vous ne devriez pas quitter la zone d'enregistrement ni essayer de prendre vos propres arrangements. En temps normal, le personnel de la compagnie aérienne vous aidera à trouver une place à bord d'un autre vol.

Certaines compagnies aériennes offrent une indemnisation sous forme de bons pour un voyage futur ou un montant d'argent. Une telle indemnité est habituellement offerte par les principaux transporteurs pour des voyages au Canada ou entre le Canada et les États-Unis. Certaines compagnies aériennes étrangères n'offrent pas d'indemnité pour des vols internationaux à destination ou en provenance du Canada. À ce sujet, informez-vous auprès de votre transporteur aérien.

Si vous acceptez une indemnité, cela pourrait être considéré comme un règlement final de toute réclamation possible et pourrait empêcher tout autre recours contre la compagnie aérienne à la suite de l'incident. Si vous estimez que l'indemnité offerte est insuffisante, portez plainte auprès du transporteur. Si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez déposer une plainte auprès du Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office.

Si je suis déplacé, qu'arrive-t-il à mes bagages enregistrés?

Si le temps le permet, vos bagages seront récupérés et vous seront rendus avant le départ de l'aéronef. Toutefois, comme des passagers sont souvent déplacés à la porte d'embarquement, quelques minutes avant le départ, il se peut que vos bagages poursuivent leur route à bord de l'aéronef pour lequel l'embarquement vous a été refusé. Vous devriez reprendre possession de vos bagages à votre arrivée à destination. Si vous arrivez beaucoup de temps après vos bagages, le bagagiste de la compagnie aérienne peut les avoir mis de côté à votre intention. Si vous ne trouvez pas vos bagages, déposez une réclamation.

S'il est important pour vous de prendre un vol en particulier, vous devriez vous enregistrer sans tarder.

VOLS AFFRÉTÉS



Dans le cas des vols affrétés, les compagnies aériennes passent un contrat avec un voyageur pour la vente d'une partie ou de la totalité des places d'un avion. Le voyageur se charge alors de vendre les places au public par l'entremise, généralement, d'un agent de voyages. Ainsi, c'est avec le voyageur que vous concluez un marché et non avec le transporteur aérien.

La réglementation des vols affrétés est différente de celle des vols réguliers. Les changements touchant le type d'aéronef, les jours d'exploitation, la compagnie aérienne et l'itinéraire peuvent être plus fréquents en ce qui a trait aux vols affrétés et peuvent survenir sans préavis.

Toutes les autres conditions de transport, y compris le prix du vol, sont établies par le voyageur et sont normalement expliquées dans la brochure de promotion relative au vol ou au forfait.

Les principales responsabilités de la compagnie aérienne envers le passager ont trait à la perte ou au retard des bagages, aux bagages endommagés ou aux cas de décès ou de blessures.

Les plaintes relatives aux vols affrétés doivent être portées à l'attention du voyageur et du transporteur aérien. Si vous n'obtenez pas satisfaction à l'égard de la portion « transport aérien » du forfait, vous pouvez vous adresser au Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office.

PROGRAMMES DE RÉCOMPENSES POUR LES VOYAGEURS



Les programmes de récompenses pour les voyageurs, appelés programmes pour grands voyageurs, ont pour objectif de remercier les usagers de leur loyauté envers un transporteur aérien en particulier. Les voyageurs gagnent ainsi des points pour le nombre de vols qu'ils ont effectués. Le nombre de points est souvent relié à la distance parcourue et à la catégorie de service. À divers niveaux, les voyageurs peuvent échanger les points pour des catégories supérieures de service (par exemple, de la classe économie à la classe affaires) ou des vols futurs. Le concept qui sous-tend les programmes pour voyageurs assidus des transporteurs est similaire, mais les programmes varient quant aux modalités d'acquisition et d'échange des points. La plupart des programmes sont associés directement à un transporteur aérien et à ses partenaires d'alliance.

Si vous éprouvez des difficultés lorsque vient le moment d'utiliser les points que vous avez accumulés dans le cadre d'un programme de récompenses pour voyageurs assidus administré par un transporteur aérien, et que vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez vous adresser au Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office.

Nombre d'entreprises commerciales, comme des compagnies de cartes de crédit, offrent également des programmes de récompenses pour voyageurs assidus. Ces récompenses peuvent être reliées à des achats effectués au moyen d'une certaine carte ou auprès de certaines entreprises.

En règle générale, les programmes de récompenses qui ne relèvent pas d'un transporteur aérien ne sont pas associés à un transporteur aérien en particulier et permettent de voyager avec de nombreux transporteurs qui ne font pas partie d'une alliance.

Si vous rencontrez des difficultés reliées à un tel programme et que vous n'obtenez pas satisfaction, vous devriez vous adresser à l'Office de protection des consommateurs de votre province. Une liste à jour est accessible sur le site Web de l'Office.

Devriez-vous vous inscrire à un programme de récompenses pour voyageurs assidus?

La réponse dépend de nombreux facteurs, comme vos habitudes de dépense, votre ouverture à utiliser une carte de crédit, le montant de vos dépenses annuelles effectuées au moyen de la carte ou auprès des compagnies participantes et votre objectif (par exemple, le voyage que vous aimeriez faire en utilisant vos points). Vous devriez lire attentivement la documentation d'un programme en particulier afin de déterminer si les conditions sont compatibles avec vos objectifs.

VOYAGEURS AYANT UNE DÉFICIENCE



L'Office a publié une brochure intitulée *Être maître de la situation : Guide de transport aérien* à l'intention des personnes ayant une déficience. Ce guide complète le présent document et renferme des renseignements utiles sur le transport accessible et les services offerts aux personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Il offre également des conseils sur les voyages par avion à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada.

L'Office publie également un guide *Aide-mémoire pour les réservations - Transport aérien* à l'intention des agents de voyages et des gens qui voyagent par avion lorsqu'il est question d'une réservation pour une personne ayant une déficience. On y trouve les services que les transporteurs aériens devraient offrir, comme aider les passagers ayant une déficience à se rendre jusqu'à l'aire d'embarquement, leur attribuer un siège en particulier et assurer le transport des aides à la mobilité.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office est habilité à ordonner l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience; il peut également exiger que des mesures correctives soient prises s'il détermine qu'un obstacle abusif existe au sein du réseau de transport de compétence fédérale.

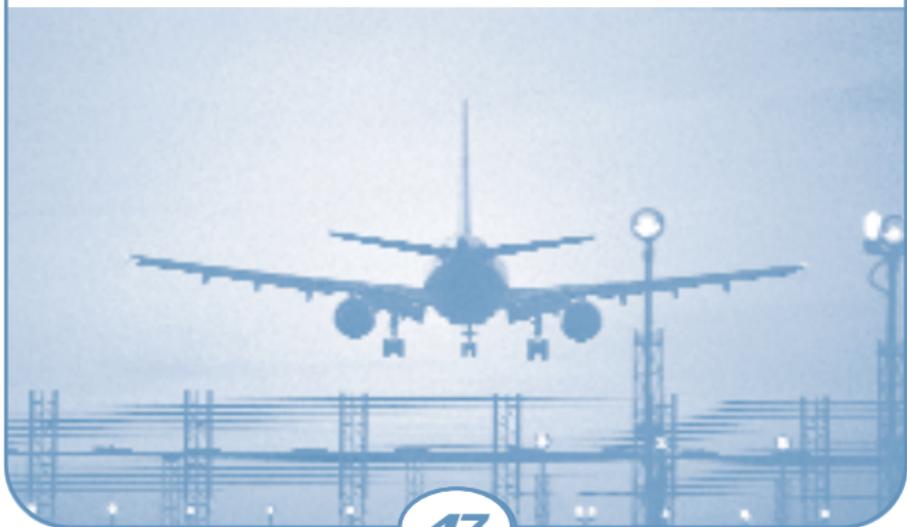
Le pouvoir de l'Office s'applique à tous les services de transport qui sont régis par la *Loi sur les transports au Canada*, notamment :

- les transporteurs aériens et les aéroports;
- les services ferroviaires voyageurs et les gares;
- les services de traversier et les terminaux interprovinciaux.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut mener une enquête au sujet des plaintes déposées par des voyageurs ayant une déficience, ou en leur nom, afin de déterminer s'ils ont rencontré des obstacles abusifs au cours de leur voyage. Si une plainte ne peut être réglée avec le fournisseur des services de transport, vous pouvez obtenir auprès de l'Office un exemplaire du *Guide pour plaintes sur l'accessibilité* ou encore déposer une plainte par voie électronique en visitant l'adresse www.otc.gc.ca.

Les règlements et codes de pratiques (aérien, ferroviaire, maritime) sont administrés par l'Office et visent l'élimination des obstacles abusifs afin d'assurer un réseau de transport libre de tout obstacle aux personnes ayant une déficience. Des exemplaires du *Règlement sur l'accessibilité du transport aérien* et des codes de pratiques peuvent être obtenus sur demande.

De plus amples renseignements sur le programme d'accessibilité de l'Office, des brochures et les codes de pratiques sont disponibles sur le site Web de l'Office (les coordonnées des personnes-ressources figurent à la fin de cette brochure).





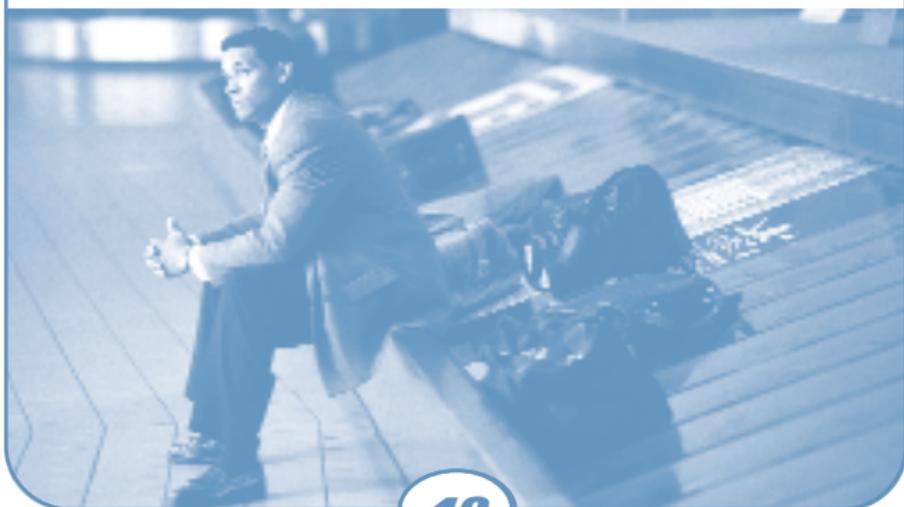
Si vous avez essayé d'obtenir le règlement d'une plainte à propos de votre voyage avec une compagnie aérienne et que vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez vous adresser à l'Office et au Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le Commissaire essaiera de régler la plainte directement avec vous et la compagnie aérienne ou en consultant d'autres unités de l'Office et organismes gouvernementaux.

Les transporteurs aériens canadiens et étrangers sont tenus de publier leurs tarifs qui renferment les conditions de transport qui s'appliquent à votre vol et de s'y conformer. Les transporteurs doivent établir des politiques traitant de questions comme les bagages égarés, les refus d'embarquement non volontaires (déplacement de passagers) et le transport des personnes ayant une déficience et d'âge mineur. Leurs conditions de transport doivent être raisonnables et ne pas être indûment discriminatoires. Si, à votre avis, des conditions de transport sont excessives ou qu'une compagnie aérienne ne les a pas respectées et si vous êtes dans l'impossibilité d'obtenir satisfaction auprès de votre compagnie aérienne, vous pouvez vous plaindre à l'Office.

En règle générale, le gouvernement canadien estime que les forces du marché représentent la meilleure façon de garantir des prix raisonnables à tous les Canadiens. La plupart des tarifs aériens pour des voyages effectués au

Canada ne nécessitent pas une approbation gouvernementale. Lorsqu'il existe une concurrence significative sur une route intérieure, les compagnies aériennes sont libres d'établir leurs propres prix en fonction des conditions du marché.

En juillet 2000, la *Loi sur les transports au Canada* a été modifiée de façon à protéger les utilisateurs de services aériens contre des prix excessifs fixés sur les routes à l'intérieur du Canada où la concurrence est inexistante ou très limitée. À cet effet, l'Office est habilité à mener une enquête sur les prix offerts par les compagnies aériennes et à prendre des mesures correctives, si nécessaire. Si vous croyez qu'un transporteur aérien, y compris ses filiales, est le seul à offrir un service intérieur entre deux points situés au Canada et qu'un prix, tarif de fret ou augmentation de prix ou de tarif de fret publié ou offert par le transporteur est excessif, ou encore que le barème des prix offerts est inadéquat, vous pouvez vous plaindre à l'Office.



QUESTIONS ET PRÉSENTATION DE PLAINTES



Si vous avez des questions sur les sujets dont traite cette brochure ou si vous désirez formuler une plainte, veuillez communiquer avec l'Office en écrivant à l'adresse ou en utilisant les numéros ci-après. L'Office peut également vous donner les noms, adresses et numéros de téléphone des bureaux des transporteurs aériens à qui vous pouvez envoyer une plainte. Pour le dépôt de plaintes portant sur le transport accessible, prière de consulter la section intitulée Voyageurs ayant une déficience.

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Ligne téléphonique sans frais : 1 888 222-2592
(Canada et États-Unis)

ATS : 1 800 669-5575 (Canada)

Télécopieur : (819) 953-5686

Web : www.otc.gc.ca

AUTRES SOURCES ET PERSONNES-RESSOURCES



Voici quelques documents utiles que divers organismes du gouvernement canadien ont produits en matière de transport aérien. Vous pouvez les obtenir par courrier, par téléphone ou en visitant le site Internet suivant : www.passages.gc.ca/template-f.asp?

Division de la santé des animaux

Agence canadienne d'inspection des aliments

59, promenade Camelot
Ottawa (Ontario) K1A 0Y9

Téléphone : (613) 225-2342

Télécopieur : (613) 228-6631

Web : www.inspection.gc.ca

- *Les voyageurs et l'Agence canadienne d'inspection des aliments*
- *La fièvre aphteuse - Information pour les voyageurs*
- *Que puis-je rapporter au Canada?*
- *Aidez le Canada à demeurer exempt de la fièvre aphteuse*
- *Il faut s'informer et déclarer*

Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international

Immeuble Lester B. Pearson
125, promenade Sussex
Ottawa (Ontario) K1A 0G2

Téléphone : 1 800 267-8376

Courrier électronique : enqserv@dfait-maeci.gc.ca

Web : www.maeci.gc.ca

- *Bon Voyage, mais... Le guide du voyageur canadien*
- *Comment obtenir un passeport au Canada*
- *Passeports perdus ou volés*
- *Bulletins de voyage - Sécurité, visas et conseils de santé*
- *Bulletin de voyage hebdomadaire - Avertissements*
- *Services consulaires - Assistance aux Canadiens*

Citoyenneté et Immigration Canada

365, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1A 1L1

Téléphone : (613) 954-1064

Télécopieur : (613) 952-5533

Courrier électronique : coderd@pral.gc.ca

Web : www.cic.gc.ca

- *Si vous songez à visiter le Canada*

Santé Canada

A.L. 0904A

Ottawa (Ontario) K1A 0K9

Téléphone : (613) 957-2991

Télécopieur : (613) 941-5366

Web : www.hc-sc.gc.ca

- *Conseils sanitaires aux voyageurs*
- *Santé Canada - Information sur la santé à l'intention des voyageurs*
- *Information sur la santé à l'intention des voyageurs - Éclosions de maladies*
- *Immunisations recommandées pour les voyages à l'étranger*

Agence des douanes et du revenu du Canada

Les douanes du Canada ont des bureaux à travers le pays. Pour obtenir l'adresse et le numéro de téléphone de celui de votre région, ou encore pour déterminer comment vous pouvez obtenir un des documents ci-après, composez le 1 800 959-2221 ou visitez le site Web suivant : www.ccr-aadrc.gc.ca.

- *Renseignements à l'intention des résidents du Canada voyageant à l'étranger*
- *Je déclare - Un guide douanier pour les résidents du Canada qui reviennent de l'étranger*

Transports Canada

Place de Ville, Tour C
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Téléphone : (613) 990-2309 ou 998-5111
Télécopieur : (613) 954-4731 ou 998-8620
Courrier électronique : webfeedback@tc.gc.ca
Web : www.tc.gc.ca

➤ *Conseils aux passagers aériens*

Pour accéder aux deux documents ci-après sur le Web, allez à l'adresse www.tc.gc.ca/aerien/menu.htm.

- *Sécurité en vol - Questions fréquentes*
- *Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience*