

Office  
des transports  
du Canada



Canadian  
Transportation  
Agency

# *Prenez l'air averti*



Disponible sur divers supports

Canada

Cette publication est également disponible sur divers supports et sur Internet à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

Pour de plus amples renseignements :

Sans frais : 1 888 222-2592

ATS (pour personnes malentendantes) : 1 800 669-5575

Télécopieur : (819) 953-5686

[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

© Ministre des Travaux publics et Services  
gouvernementaux Canada, 2008

Imprimé et relié au Canada

5<sup>e</sup> édition, mars 2008

ISBN 978-0-662-05609-6

N<sup>o</sup> de catalogue TT4-9/2008



A56

## INTRODUCTION

Dans le but de rendre votre voyage en avion le plus agréable possible, l'Office des transports du Canada 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 vous rencontrez des difficultés que vous n'êtes pas en mesure de régler avec votre transporteur aérien, l'Office des transports du Canada est à même de répondre aux plaintes qui découlent de certains problèmes auxquels vous avez été confronté lorsque vous voyagez par avion. Pour de plus amples renseignements, veuillez vous référer à la section de la publication qui porte sur les plaintes. Vous pouvez également téléphoner sans frais au 1 888 222-2592 ou visiter le site Internet de l'Office à : [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

Votre agent de voyages, votre transporteur aérien et les sources d'information dont les coordonnées apparaissent à la fin de cette 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 au moment de son impression. Ils sont destinés uniquement à des fins générales. Si vous avez des commentaires afin d'améliorer cette publication, n'hésitez pas à nous en faire part.*

---



C

Report  
Centre

A

1st  
class

Business  
Premier

B

International  
Baggage



voyages  
d'affaires



← Gates A59 to A70 →

Gates  
**A56**

→ Gates A1 to A55 →  
↳ Concourses B and C  
↳ 0808 Terminal

# **TABLE DES MATIÈRES**

Documents de voyage .....	2
Tarifs aériens .....	7
Assurances .....	12
Réservations, billets et enregistrement .....	13
Bagages .....	19
Douanes .....	28
Contrôle de sécurité .....	29
Sécurité personnelle .....	32
Passagers turbulents .....	35
Retards et annulations .....	36
Surréservation et refus d'embarquement .....	37
Vols affrétés .....	40
Voyageurs ayant une déficience .....	41
Passagers d'âge mineur non accompagnés .....	43
Plaintes .....	44
Autres sources d'information .....	49

### **Ai-je besoin d'un passeport?**

Si vous planifiez un voyage à l'étranger, un passeport sera vraisemblablement requis, voire un visa dans certains cas. Le passeport constitue la seule et unique preuve de citoyenneté canadienne et d'identité reconnue par tous les pays. Assurez-vous que la date d'expiration de votre passeport 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.

À compter du 23 janvier 2007, les Canadiens se rendant aux États-Unis par avion ou y transitant devront détenir un passeport. Passeport Canada encourage les Canadiens qui voyageront à l'extérieur du pays d'obtenir un passeport.

Vous devez vous informer relativement aux exigences de votre pays de destination concernant les passeports, les visas et la vaccination. Les agences de voyages et les transporteurs aériens peuvent vous renseigner mais il ne leur incombe pas de s'assurer que vous avez les documents requis. Les transporteurs aériens peuvent refuser le transport des passagers qui n'ont pas les documents de voyage nécessaires ou valides.

Si vous n'avez pas de passeport ou si vous 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 20 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 en votre possession dans un endroit sûr lorsque vous voyagez. Ne le laissez pas dans vos bagages enregistrés ni dans votre chambre d'hôtel. Conservez une photocopie de la page d'identification de votre passeport à un endroit distinct et laissez-en également une copie chez vous.

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

Les enfants canadiens qui voyagent à l'extérieur du pays 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 pour vous et les enfants qui vous accompagnent, y compris ceux exigés dans le pays où vous comptez vous rendre ainsi que pour votre retour au Canada.

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, le cas échéant, 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 de refuser l'entrée aux étrangers. Un visa, un permis d'entrée ou de sortie et un certificat de santé peuvent être requis pour entrer dans un pays. Il vous faut donc prendre les dispositions nécessaires à l'avance puisque ces documents peuvent être difficiles, voire impossibles, à obtenir à destination. Afin d'éviter tout retard et même la détention, consultez un agent de voyages ou la mission diplomatique ou consulaire des pays en question avant votre départ. Prévoyez suffisamment de temps pour le traitement des demandes de visa et de tout autre document.

Vous devriez également demander à votre transporteur aérien 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. Certains pays pourraient exiger que vous présentiez le coupon de retour de votre billet d'avion et d'autres documents à votre arrivée. Pour de plus amples renseignements au sujet des documents de voyage, communiquez avec Affaires étrangères Canada qui publie des bulletins sur les pays étrangers à l'intention des voyageurs sur son site Internet sous la section « Affaires consulaires ». Les ambassades et consulats canadiens situés dans de nombreux pays peuvent également vous venir en aide. Bon nombre de pays étrangers comptent aussi des ambassades ou des missions consulaires au Canada.

Les résidents permanents qui rentrent au Canada doivent maintenant détenir une carte de résident permanent pour voyager avec leur transporteur aérien. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec Citoyenneté et Immigration Canada.

## **Ai-je besoin d'un certificat de vaccination?**

Les citoyens et les immigrants reçus canadiens n'ont pas besoin, à leur retour au Canada, d'un certificat international de vaccination, mais il se peut que certains pays exigent un certificat d'immunisation. 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. Aussi, certains vaccins prennent du temps avant d'être efficaces.

Adressez-vous à un médecin, à votre service de santé municipal, provincial ou territorial ou à l'Agence de santé publique du Canada pour obtenir plus de renseignements. Vous pouvez également obtenir des conseils en matière de voyages et de santé pour plusieurs pays sur le site Internet d'Affaires étrangères Canada.

Avant de voyager avec des animaux domestiques, assurez-vous qu'ils seront autorisés à entrer dans le pays étranger et que les vaccins nécessaires leur ont été administrés. Ayez preuve de ces vaccins en votre possession.

# TARIFS AÉRIENS

Les transporteurs aériens peuvent, dans une certaine mesure, établir eux-mêmes leurs prix et leurs conditions de service, lesquels sont précisés dans un tarif. Pour de plus amples renseignements sur les tarifs, consultez l'encadré de la section « Plaintes » de ce livret.

Les transporteurs aériens 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. Il est important de bien se renseigner avant de faire une réservation puisque les types de tarif aérien, les prix et les restrictions varient considérablement.

## **Quels sont les différents types de tarif aérien?**

La structure de prix d'un transporteur aérien offrant un service régulier comprend divers types de tarif. Cette structure est basée sur le principe des pleins tarifs en classe économique (appelés généralement tarifs « Y » au Canada et tarifs « classe économique » aux États-Unis) et doit permettre de couvrir les coûts d'exploitation d'un service régulier à longueur d'année. Le prix de différents sièges sur un même vol varie en raison des stratégies de mise en marché des transporteurs aériens et de la nécessité de stimuler périodiquement la demande dans le transport aérien.

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 de souplesse et/ou qui désirent obtenir des extras (p.ex. sièges plus spacieux et offrant plus d'espace pour les jambes).

Les tarifs réduits offrent moins de flexibilité en ce qui concerne les modifications ou les annulations, mais leur prix est beaucoup moins élevé. Les prix et les conditions applicables dépendent de la conjoncture du marché (p. ex. volume de trafic, saison et concurrence). Ils sont désignés sous différents noms ou codes et sont assortis d'une variété de conditions.

De nombreux transporteurs aériens offrent des tarifs réduits spéciaux pour personnes âgées, jeunes gens, enfants non accompagnés et enfants très jeunes. Examinez soigneusement les tarifs, puisqu'ils peuvent faire l'objet de conditions particulières qui pourraient ne pas répondre à vos besoins.

Si le tarif répond à vos besoins, vous devriez songer à acheter votre billet le plus tôt possible, car le nombre de sièges offert à des tarifs réduits peut être limité et que les tarifs réduits ne sont peut-être valides que pendant une courte période. Souvenez-vous qu'un prix proposé n'est que « proposé » et n'est pas final tant que le billet d'avion n'a pas été émis.

Vous aurez de bonnes chances de vous procurer un billet d'avion à prix moindre à condition d'avoir une certaine latitude quant à votre heure et jour de voyage ainsi que le transporteur aérien assurant le vol. Vérifiez les tarifs offerts par tous les transporteurs aériens qui desservent une route. Si vous vous trouvez à quelques heures d'automobile de plus 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 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. Ils sont aussi en mesure d'aider les voyageurs de différentes 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, les vaccinations et les autres exigences concernant les voyages à l'étranger.

## ***Pour payer le tarif le 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 puisque certains 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 plus bas.

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

Le prix que l'on cite pour un billet correspond normalement au prix du transport aérien. Certains transporteurs aériens incluent d'autres frais, comme les droits de navigation aérienne, dans les tarifs annoncés dans les journaux ou sur Internet. Les taxes et suppléments imposés par les transporteurs sont généralement en sus. Des frais d'amélioration aéroportuaire 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 tous les frais supplémentaires. Avant de payer un tarif, vous devriez déterminer le coût « global » du billet.

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

Certains transporteurs aériens ont des politiques qui prévoient le remboursement partiel ou la réduction du plein tarif pour un billet aller-retour en classe économique lorsque vous devez voyager pour des raisons d'ordre humanitaire (p. ex. 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 aérien répond à vos besoins particuliers, informez-vous au préalable auprès de votre agent de voyages ou transporteur aérien et assurez-vous de satisfaire aux exigences prévues.

## **En quoi consistent les soldes de places?**

Les tarifs réduits à court terme sont également appelés « soldes de places ». Un transporteur aérien essaie parfois d'écouler des sièges à des prix grandement réduits 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 transporteurs aériens ne vous permettront pas d'échanger des billets associés à un solde de place car ils peuvent être très restrictifs en matière de prix ou de remboursements.

## ASSURANCES

Il est fortement recommandé de souscrire à une police d'assurance-voyage au cas où vous devriez annuler votre séjour pour cause de maladie ou tout autre problème particulier pouvant survenir avant votre départ ou pendant votre voyage. De même, vous désirezerez peut-être acheter une assurance additionnelle en ce qui a trait aux bagages perdus ou endommagés qui ne sont pas visés par la responsabilité du transporteur aérien (voir section « Bagages »).

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 afin de déterminer la police d'assurance qui pourrait s'appliquer.

Consultez votre transporteur aérien, agent de voyages 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.



## **RÉSERVATIONS, BILLETS ET ENREGISTREMENT**

Les tarifs des transporteurs aériens régissent les contrats signés entre les transporteurs et leurs passagers et énoncent les conditions applicables aux billets et aux voyages. Sur demande, les transporteurs aériens doivent vous permettre de consulter leurs tarifs. 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 apparaissant sur un billet d'avion diffèrent de ceux d'un tarif, c'est le tarif qui a préséance. Vous devriez vous familiariser avec les conditions qui s'appliquent à votre voyage.

Il se peut que le transporteur aérien auprès duquel vous faites votre réservation ou qui est indiqué sur l'horaire de vol ne soit pas celui qui exploite le vol par suite de certaines ententes commerciales conclues entre transporteurs aériens. Par exemple, le vol peut être effectué à l'aide d'un équipage et d'un aéronef relevant d'un autre transporteur. Le transporteur aérien auprès duquel vous faites votre réservation doit vous en aviser à ce moment et lors de votre enregistrement. Si vous recevez un itinéraire imprimé, celui-ci doit indiquer les vols auxquels s'applique un

partage de codes de vol. Cependant, peu importe le transporteur qui exploite effectivement votre vol, les conditions de transport qui s'appliquent sont celles du transporteur qui a émis votre billet.

## **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 votre transporteur aérien ou agent de voyages.

Votre agent de voyages ou transporteur aérien devrait vous remettre une copie papier de votre itinéraire et de votre reçu, lesquels confirment votre transport. Assurez-vous d'obtenir, pour consultation future, un numéro de confirmation au moment de votre réservation, surtout si vous achetez un billet d'avion par voie électronique.

## **Une réservation garantit-elle le prix du billet?**

Bon nombre de transporteurs aériens, 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 pourriez être dans l'obligation de payer le nouveau tarif. L'inverse est également vrai : si le prix devait baisser, on devrait vous rembourser.

## **Dois-je confirmer ma place pour le retour?**

La plupart des transporteurs aériens 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 transporteurs aériens vous demanderont de confirmer votre retour au moins 72 heures avant le vol, auquel cas vous devrez y satisfaire, à défaut de quoi vos réservations pourront être annulées et vous seriez dans l'impossibilité de voyager.

Demandez à votre transporteur aérien ou agent de voyages si une telle exigence s'applique. Toutefois, que les transporteurs aériens l'exigent ou non, en confirmant votre vol de retour, le transporteur aérien aura le nom d'une personne avec qui communiquer en cas de changement à l'horaire (vol devancé, retardé ou annulé).

## **Combien de temps avant le vol dois-je m'enregistrer?**

Vérifiez toujours auprès de votre transporteur aérien pour savoir combien de temps avant le vol vous devez vous enregistrer. Vous devriez vous rendre à l'aéroport suffisamment à l'avance pour vous enregistrer, franchir le point de contrôle de sécurité et vous rendre à la porte d'embarquement. Enregistrez-vous immédiatement à votre arrivée à l'aéroport et obtenez votre carte d'embarquement.

Les délais prescrits pour l'enregistrement varient d'un transporteur à l'autre. Assurez-vous de vous présenter au comptoir d'enregistrement dans le délai prescrit par votre transporteur, sinon celui-ci pourrait vous refuser l'embarquement sans en être tenu responsable.

## **Quelles sont mes options d'enregistrement?**

Certains transporteurs aériens ont installé des kiosques libre-service afin d'améliorer le service à l'enregistrement. Ces kiosques permettent aux passagers de contourner le comptoir d'enregistrement traditionnel. Certains transporteurs aériens vont un peu plus loin et permettent à leurs passagers de s'enregistrer par Internet avant de quitter pour l'aéroport.

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

Règle générale, les transporteurs aériens n'accepteront pas que le billet d'avion acheté par une personne soit transféré à une autre. Les transporteurs aériens vous demanderont une pièce d'identité et vous refuseront l'embarquement à bord de l'appareil si vous êtes en possession d'un billet émis au nom de quelqu'un d'autre. De plus, le transporteur aérien ne pourrait être tenu responsable d'irrégularités (p. ex. perte de bagages ou blessures) si vous voyagez avec 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. Pour obtenir le remboursement du billet de remplacement, vous devez déposer une réclamation auprès de votre transporteur aérien. Toutefois, le transporteur peut exiger des frais pour un billet perdu. Les remboursements pour billets perdus peuvent prendre jusqu'à douze mois, selon les politiques internes du transporteur.

## **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 dès que possible. Sinon, celui-ci peut annuler les autres segments de votre voyage. Selon les modalités associées au prix payé, on peut vous imposer des frais pour toute modification ou encore une pénalité d'annulation.

## **Que faire si le transporteur aérien 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 votre voyage ou si vous avez entamé votre voyage mais qu'il n'a pas encore été complété et que votre transporteur aérien cesse ses activités, vous devriez communiquer immédiatement avec votre agence de voyages ou d'autres fournisseurs de transport pour prendre d'autres arrangements. Si vous avez un billet inutilisé, vous pourriez être éligible pour un remboursement auprès de votre agence de voyages, votre compagnie émettrice de carte de crédit ou certaines autorités gouvernementales provinciales.

L'Office des transports du Canada peut être en mesure de vous aider si vous ne savez pas qui joindre. Son site Internet ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)) pourrait contenir les coordonnées de personnes-ressources et d'autres renseignements quant à la marche à suivre.

Vous devriez apposer une étiquette indiquant votre nom et, si possible, les informations sur votre lieu de résidence à destination sur la surface extérieure de tous vos bagages enregistrés. Il est recommandé de placer à l'intérieur de vos bagages une étiquette comprenant les mêmes renseignements au cas où celle à l'extérieur serait endommagée ou enlevée.

### **Combien de bagages puis-je enregistrer?**

Les transporteurs aériens vous permettent d'enregistrer gratuitement une quantité précise de bagages personnels. La quantité de bagages autorisés peut être déterminée en fonction du nombre de pièces ou de leur poids selon le transporteur aérien, du type de voyage ainsi que de l'origine ou de la destination. Si les bagages excèdent la limite autorisée, vous aurez peut-être à payer des frais supplémentaires.

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.

Les limites de poids et du nombre de bagages peuvent varier d'un transporteur à un autre, voire d'un type d'appareil à un autre. Si vous devez prendre un vol de correspondance

et que le transporteur de liaison impose des limites inférieures à celles du transporteur initial, vous pourriez être tenu de payer des frais pour bagages excédentaires.

## **Quels bagages puis-je apporter dans la cabine?**

La réglementation exige que les transporteurs aériens 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. Des restrictions au chapitre de la sécurité interdisent aussi aux passagers d'apporter certains articles à bord d'un aéronef, ni dans la cabine à passagers ni dans la soute à bagages. (Voir section « Contrôle de sécurité ».)

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.

Puisque chaque transporteur aérien exploite différents types d'avion, il incombe à chacun d'eux de s'assurer que tous les bagages à main peuvent y être rangés en toute sûreté. Communiquez avec votre transporteur aérien 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 transporteurs aériens 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 vos nom, adresse et numéro de téléphone à l'intérieur de chaque pièce de bagage. Si l'étiquette extérieure devait être déchirée ou enlevée accidentellement, l'identification pourrait être faite grâce à cette autre étiquette.
- ▶ Des étiquettes ou des courroies de couleurs vives et distinctives pourront vous aider à identifier vos bagages sur les carrousels.
- ▶ Faites un inventaire du contenu de vos bagages enregistrés et insérez la liste dans la pochette contenant votre billet.

- › Retirez toutes les vieilles étiquettes de bagage apposées par les transporteurs aériens.

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

- › les objets indispensables, périssables ou de valeur
- › vos passeport, portefeuille, pièces d'identité et billet de retour
- › les médicaments et appareils médicaux (insuline, prothèses, lunettes et trousseau de verres de contact). Les médicaments sous ordonnance devraient être laissés dans leur contenant original sur lequel sont indiqués clairement le nom du médecin et d'autres renseignements
- › les articles essentiels pour la nuit au cas où vos bagages seraient retardés ou perdus
- › les appareils photographiques et électroniques, tel un ordinateur portable

Au moment de l'enregistrement, on vous remettra un reçu de bagages. Conservez-le au cas où vos bagages seraient perdus, retardés ou endommagés. Sans reçu, vous aurez sans doute de la difficulté à justifier une demande de remboursement.

Si vous prévoyez apporter des articles de valeur ou fragiles avec vous, consultez au préalable votre transporteur aérien. 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.

## **Que faire si mes bagages sont perdus, retardés ou endommagés ou si des items sont manquants?**

Si vos bagages ou des items de vos bagages sont manquants ou endommagés, vous devriez en informer immédiatement votre transporteur aérien, idéalement avant de quitter l'aéroport. Si vous avez utilisé les services de plus d'un transporteur aérien pour votre voyage, vous devriez en informer le dernier transporteur qui vous a conduit à votre destination, et ce, même si vous savez que vos effets personnels ont été égarés ou endommagés lors d'une étape antérieure. Vérifiez plus d'une fois l'exactitude de toutes les déclarations et informations apparaissant sur le formulaire du transporteur aérien. Assurez-vous d'avoir donné des renseignements exacts et complets. Souvenez-vous que ce rapport initial ne constitue pas une demande d'indemnisation.

Si vos bagages sont perdus ou si vous avez engagé des dépenses à la suite de la perte de vos bagages, vous pouvez faire une demande d'indemnisation. Communiquez avec votre transporteur aérien pour obtenir un formulaire de réclamation. Votre formulaire doit être soumis par écrit et devrait contenir une liste des articles manquants ou endommagés ainsi que leur valeur. Vous devriez conserver les reçus pour toutes dépenses imprévues que vous aurez engagées.

Conservez des copies des formulaires et des documents relatifs au transporteur aérien (p. ex. billets, reçus divers, dont ceux de bagages enregistrés, et échanges de correspondance) lors du traitement de votre réclamation. Pendant le traitement de celle-ci, demeurez en communication avec le service des réclamations du transporteur aérien.

Si le transporteur aérien prend beaucoup de temps pour traiter votre réclamation ou si le résultat ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez communiquer avec l'Office des transports du Canada.

Sachez que la plupart des transporteurs aériens établissent des délais spécifiques pour rapporter la manutention inadéquate des bagages et demander une compensation. Vérifiez auprès de votre transporteur aérien pour savoir quels sont ces délais.

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

Certains transporteurs aériens 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, endommagés ou perdus puisque vous en aurez besoin pour justifier votre réclamation. Les paiements provisoires pourraient être considérés comme une avance sur tout règlement ultérieur et le transporteur aérien 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 le transporteur aérien 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 émettrice de la carte assume la perte.

## **Quelle est la limite de responsabilité du transporteur aérien à l'égard des bagages perdus, retardés ou endommagés?**

La responsabilité des transporteurs aériens est limitée en ce qui a trait aux bagages perdus, retardés ou endommagés. Les transporteurs aériens ne versent normalement qu'une compensation équivalant à la valeur réelle des articles perdus et vous serez sans doute tenu de fournir une preuve.

Adressez-vous à votre transporteur aérien pour connaître les limites de sa responsabilité en ce qui concerne des vols intérieurs puisque les limites varient grandement d'un transporteur à l'autre. Pour les vols internationaux, la responsabilité du transporteur aérien sera, dans la plupart des cas, assujettie aux dispositions de la *Convention de Montréal* qui prescrit des montants de compensation maximaux par passager.

Si, à votre avis, la limite de responsabilité n'est pas assez élevée, vous pourriez songer à déclarer une valeur supérieure pour vos bagages et acheter une assurance supplémentaire afin de recevoir une meilleure compensation en cas de perte, de livraison tardive ou de dommage. N'oubliez pas que ce ne sont pas tous les transporteurs aériens qui permettent de faire une déclaration de valeur supérieure. En outre, des frais additionnels sont généralement exigés pour faire une telle déclaration.

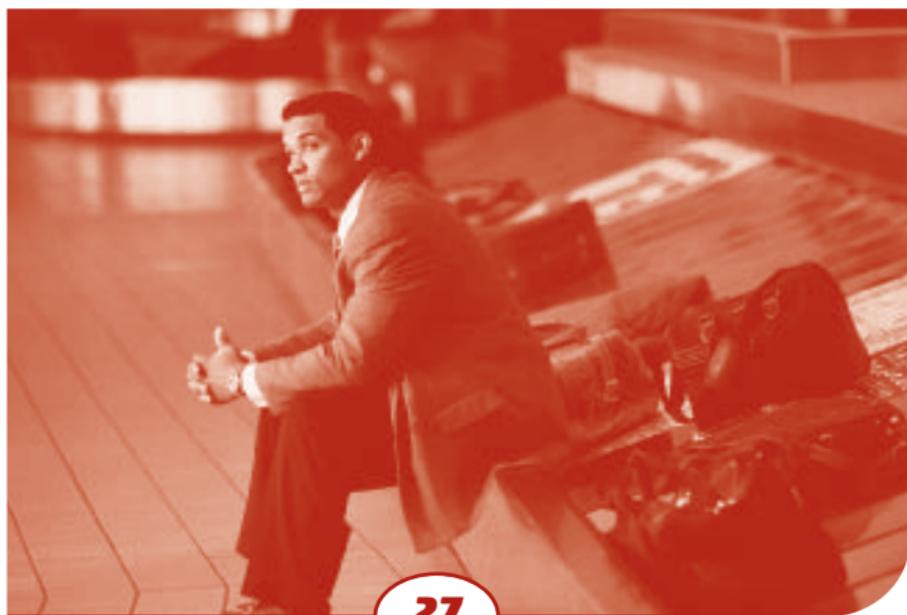
## **La responsabilité des transporteurs aériens exclut-elle certains articles?**

Oui. Les objets fragiles, périssables et de valeur sont, règle générale, exclus. Certains autres articles ne sont habituellement pas pris en charge par le transporteur aérien. 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 à bord de l'appareil. Pour plus de renseignements, adressez-vous à votre transporteur aérien.

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

Le transporteur aérien 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 transporteurs aériens et les aéroports tiennent des comptoirs d'objets trouvés. Vous devriez vérifier auprès d'eux dans ce cas.



## **DOUANES**

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 votre aéroport de départ.

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 au Canada, on vous demandera de déclarer tous les biens que vous avez acquis à l'extérieur du pays 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 services frontaliers du Canada.



## **CONTRÔLE DE SÉCURITÉ**

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) assume l'entière responsabilité opérationnelle du contrôle pré-embarquement des passagers aériens et de leurs biens. Les mesures de sécurité ont pour but d'assurer la sûreté et la sécurité des voyageurs.

Assurez-vous d'avoir une carte d'identité valide avec photo pour les vols intérieurs et votre passeport pour les vols internationaux. Soyez prêt à les présenter au comptoir d'enregistrement et à la porte d'embarquement.

Au poste de contrôle de sécurité, on vous demandera de retirer tous les vêtements d'extérieur ainsi que les objets métalliques tels que les pièces de monnaie et les clés. Si l'alarme se déclenche, le personnel de sécurité devra procéder à une fouille manuelle ou à l'aide d'un détecteur de métal. Les bagages à main passent séparément à travers une machine à rayons X, et peuvent être fouillés manuellement par le personnel de sécurité. Des passagers peuvent également être choisis au hasard pour un contrôle de sécurité additionnel, même si l'alarme du détecteur de métal n'a pas été déclenchée. Si vous refusez de subir un contrôle de sécurité, vous ne serez pas autorisé à passer le contrôle de sécurité et le transporteur ne vous acceptera pas à bord de l'avion.

Les passagers ne peuvent transporter des armes et des explosifs non autorisés dans l'aire de contrôle pré-embarquement. Les articles potentiellement dangereux, tels

que les couteaux de poche, les ciseaux et les outils comme les tournevis, ne doivent pas être transportés dans les bagages à main. Les articles considérés comme des marchandises dangereuses, comme l'essence, sont interdits autant dans les bagages à main que dans les bagages enregistrés. Vous pouvez transporter des appareils électroniques, comme les téléphones cellulaires et les ordinateurs portables, mais des contrôles de sécurité supplémentaires peuvent être imposés. N'apportez pas de cadeaux emballés dans la zone de sécurité car le personnel de sécurité pourrait vous demander de les ouvrir aux fins d'inspection.

Les liquides, les aérosols et les gels sont autorisés à bord des vols canadiens à condition qu'ils soient dans des contenants de 100 ml/100 g/3,4 oz et placés dans un sac en plastique transparent d'un litre à fermeture par pression et glissière, bien scellé. Un seul sac par personne est autorisé. Les médicaments sous forme liquide ainsi que les médicaments essentiels sont autorisés sans restriction.

Les préparations pour nourrissons, les aliments pour bébés, le lait, l'eau et le jus sont permis dans les bagages à main lorsque le passager est accompagné d'un enfant de deux ans ou moins.

Afin d'accélérer les procédures de contrôle, les passagers doivent déposer tous les liquides, aérosols et gels dans les bacs fournis à l'entrée du point de contrôle. Si vous avez un doute concernant un article en particulier, communiquez à

l'avance avec votre transporteur aérien ou avec l'ACSTA afin de déterminer s'il est autorisé à bord ou non.

Bien que cette partie de la brochure mette en lumière les procédures actuelles en matière de sécurité, des mesures de sécurité renforcées peuvent être appliquées à tout moment dans les aéroports à travers le Canada ou ailleurs. Par conséquent, prévoyez suffisamment de temps avant votre vol pour passer le poste de contrôle.

## SÉCURITÉ PERSONNELLE

La réglementation oblige les passagers à suivre les directives données en matière de sécurité par tout membre d'équipage et 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.

Un membre du personnel de bord doit faire un exposé individuel sur les mesures de sécurité avant le décollage lorsque les exposés habituels 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. Cet exposé doit fournir toute information additionnelle relative aux besoins du passager en question (voir section « Voyageurs ayant une déficience »).

Les sièges situés dans une rangée où il y a 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 à côté 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 en toute sécurité;
- › 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.

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 du siège situé en face du vôtre comprend des renseignements au sujet de l'aéronef et de l'équipement



qui se trouve à bord. Avant le décollage, vous devriez la consulter et identifier 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.

Il est fortement recommandé d'utiliser un harnais de sécurité approuvé si vous voyagez avec de jeunes enfants de moins de deux ans. Le harnais approuvé devrait 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.

Assurez-vous que votre transporteur aérien peut vous rejoindre à votre point de destination au cas où votre vol serait devancé, reporté ou annulé pour quelque raison que ce soit, y compris en cas de sinistre ou de perturbation d'ordre politique ou social. Affaires étrangères Canada fournit des conseils et des renseignements afin d'aider les Canadiens à voyager en toute sécurité à l'étranger par l'entremise de sa direction des Affaires consulaires.

## **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. Si quelqu'un enfreint une disposition de cette loi ou porte atteinte aux droits des autres, cette personne peut faire l'objet de mesures restrictives. On demandera selon toute probabilité au service de police d'être présent lors de l'arrivée de l'aéronef et le contrevenant pourrait faire l'objet d'une arrestation, d'une accusation et d'une poursuite en justice.

Les transporteurs aériens ont le droit de refuser l'embarquement à tout passager turbulent. Cette interdiction peut viser également les vols subséquents et même s'appliquer à vie. Des exemples de comportement inacceptable comprennent l'état d'ivresse, l'inconduite, le harcèlement, la violence verbale, l'agression physique, l'agression sexuelle, l'intimidation, 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.

*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 interdisent le tabagisme sur leurs vols.

## **RETARDS ET ANNULATIONS**

Les conditions météorologiques, des problèmes mécaniques ou autres questions de sécurité peuvent entraîner des retards et des annulations. En règle générale, les horaires sont sujets à changement sans préavis et les transporteurs aériens n'assument aucune responsabilité en ce qui a trait aux correspondances. Vous devriez communiquer avec votre transporteur aérien quelques heures avant le départ afin de confirmer que votre vol aura effectivement lieu à l'heure prévue. De nombreux aéroports affichent aussi les heures d'arrivée et de départ sur leur site Internet.

Les transporteurs aériens ne sont habituellement pas responsables des dépenses occasionnées par des retards ou des annulations. En cas de retards prolongés, certains transporteurs accordent, sur demande, des bons d'échange pour des repas et l'hébergement. Toutefois, les passagers aériens qui voyagent en provenance, à destination ou dans les limites de l'Union européenne pourraient avoir droit à une indemnisation et à de l'assistance dans les cas d'annulations de vols et de délais prolongés.



## **SURRÉSERVATION ET REFUS D'EMBARQUEMENT**

Les transporteurs aériens font souvent de la surréservation, c'est-à-dire qu'ils 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 passagers, malgré des réservations confirmées, seront déplacés. 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 :

- ▶ Arrivez à l'aéroport assez tôt pour vous enregistrer, passer les contrôles de sécurité et vous rendre à la porte d'embarquement puisque ce sont généralement les derniers arrivés qui se voient refuser l'embarquement. Souvenez-vous que les lignes d'attente sont courantes.
- ▶ 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 du transporteur aérien).

## Qu'arrive-t-il si je suis déplacé?

Les passagers déplacés se voient généralement offrir 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 du transporteur aérien vous aidera à trouver une place à bord d'un autre vol. Certains transporteurs aériens offrent une indemnisation sous forme de bons pour un voyage futur ou un montant d'argent. 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 le transporteur aérien. Si vous estimez que l'indemnité offerte est insuffisante, portez plainte par écrit auprès du transporteur aérien. Si vous n'êtes pas satisfait de sa réponse, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada.

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

Si le temps le permet, vos bagages seront récupérés et vous serez 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 après vos bagages, le bagagiste du transporteur aérien peut les avoir mis de côté à votre intention. Si vous ne trouvez pas vos bagages, déposez une réclamation.

## **VOLS AFFRÉTÉS**

Dans le cas des vols affrétés, les transporteurs aériens 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, le transporteur aérien 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 du transporteur aérien envers le passager ont trait aux bagages perdus, en retard ou endommagés, ou aux cas de blessures ou de décès.

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 déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada.

## **VOYAGEURS AYANT UNE DÉFICIENCE**

L'Office des transports du Canada publie 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 livret et renferme des renseignements utiles sur le transport accessible et les services offerts aux personnes ayant une déficience qui voyagent par avion.

L'Office publie également l'*Aide-mémoire pour les réservations* à l'intention des agents de voyages et du grand public lorsqu'il est question d'une réservation pour des personnes ayant une déficience. Il s'agit d'un outil visant à aider à communiquer exactement leurs besoins spécifiques au transporteur, par exemple, 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 ou les services aux passagers non accompagnés ayant une déficience de nature cognitive ou intellectuelle.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office des transports du Canada mènera 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. L'Office peut exiger que des mesures correctives soient prises et/ou le versement d'une compensation s'il détermine qu'un obstacle abusif existe au sein du réseau de transport de compétence fédérale.

Le pouvoir de l'Office des transports du Canada s'applique aux services de transport qui sont régis par cette Loi, notamment :

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

Si une plainte ne peut être réglée avec le fournisseur des services de transport, vous pouvez obtenir un exemplaire du *Guide pour plaintes sur l'accessibilité* auprès de l'Office des transports du Canada ou encore déposer une plainte par voie électronique au [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca).

Pour de plus amples renseignements sur le programme d'accessibilité de l'Office des transports du Canada, des copies des brochures et de *l'Aide-mémoire pour les réservations*, tous disponibles sur divers supports, veuillez consulter le site Internet de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)).



## **PASSAGERS D'ÂGE MINEUR NON ACCOMPAGNÉS**

Certains transporteurs aériens acceptent des passagers d'âge mineur non accompagnés, c'est-à-dire, règle générale, des enfants âgés de 5 à 11 ans. 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 de la part de certains transporteurs, encore une fois moyennant des frais supplémentaires.

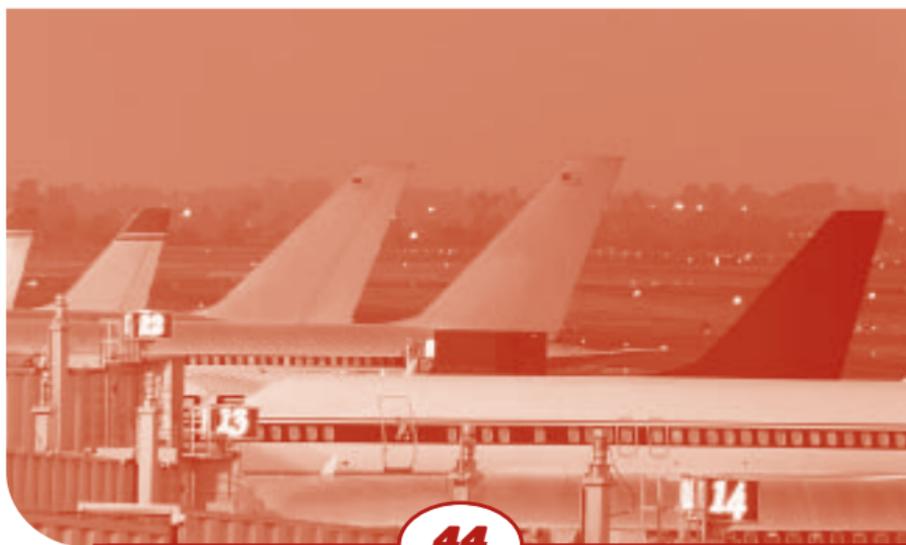
Il est important de lire attentivement et de comprendre les conditions que prévoit votre transporteur aérien relativement au transport des passagers d'âge mineur non accompagnés. Par exemple, le parent ou le gardien d'un passager d'âge mineur doit demeurer à l'aéroport jusqu'au départ du vol et une personne ayant les pièces d'identité requises et l'autorisation préalable doit se trouver à l'aéroport de destination pour y accueillir ce passager.



## **PLAINTES**

Les plaintes touchant le transport aérien doivent être déposées auprès de l'Office des transports du Canada dans les deux années suivant la date de l'incident.

Si des problèmes surviennent avec votre transporteur aérien, vous devriez d'abord porter la question à son attention dès que possible puisque la majorité des plaintes sont résolues de cette façon et qu'aucune autre mesure n'est ainsi nécessaire. Si vous ne pouvez obtenir de réponse satisfaisante du transporteur dans un délai raisonnable concernant votre plainte, vous pouvez déposer celle-ci auprès de l'Office des transports du Canada. Veuillez prendre note que la compétence de l'Office ne s'étend pas aux questions de qualité de service, comme l'impolitesse ou l'attitude de certains employés. De telles questions sont la responsabilité de la direction du transporteur aérien.



Les règles régissant vos obligations envers votre transporteur aérien et les responsabilités de celui-ci à votre égard sont connues sous l'appellation « conditions de transport ». Les conditions de transport peuvent être de nature générale, lorsqu'elles s'appliquent en tout temps à tous les passagers (p. ex. indemnisation pour la perte de bagages) ou encore relatives à un tarif particulier lorsqu'elles en régissent l'application (p. ex. le tarif est non remboursable et non transférable). Les transporteurs aériens qui exploitent un service à l'intérieur, en partance ou à destination du Canada doivent publier leurs conditions de transport dans leurs tarifs et doivent s'y conformer en tout temps. La loi exige que les transporteurs rendent disponibles au public, sur demande, les sections applicables de leurs tarifs. 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.

Les transporteurs aériens qui exploitent un service au Canada peuvent, en règle générale, établir eux-mêmes leurs conditions de transport, sous réserve de répondre à l'exigence que celles-ci soient clairement identifiées dans leurs tarifs et qu'elles ne soient ni déraisonnables, ni indûment discriminatoires. Les conditions de transport des transporteurs aériens exploitant des services à destination et en partance du Canada sont plus restrictives. Elles doivent être conformes aux dispositions de toutes les conventions internationales et de tous les accords bilatéraux applicables. Elles doivent également être clairement identifiées dans les tarifs des transporteurs et ne doivent être ni injustes, ni déraisonnables.

Si après avoir traité de la question directement avec le transporteur aérien vous croyez que celui-ci n'a pas respecté les conditions de transport énoncées dans son tarif, vous pouvez demander à l'Office des transports du Canada d'intervenir par l'entremise de son processus informel de résolution des plaintes. Après avoir reçu une demande écrite, le personnel de l'Office examinera votre plainte et effectuera une analyse des conditions applicables du tarif du transporteur. On pourra vous demander à ce moment-là de fournir des copies de tous les documents pertinents ou d'expliquer plus en détail la nature de votre plainte ou les faits relatifs à l'incident qui a conduit au dépôt de celle-ci.

Si cette analyse démontre que le transporteur aérien pourrait ne pas avoir respecté ses conditions de transport, le personnel de l'Office entreprendra des discussions avec le transporteur dans le but d'obtenir un règlement de la plainte correspondant aux conditions de transport applicables. Le processus informel de résolution des plaintes a un taux de succès très élevé. Cependant, ce processus ne permet pas d'imposer un règlement à l'une ou l'autre partie au différend.

Si vous êtes toujours insatisfait des résultats de votre plainte à la fin du processus informel et si vous croyez que le transporteur aérien pourrait ne pas avoir respecté ses conditions de transport, vous pouvez demander à l'Office des transports du Canada d'examiner votre plainte sous son processus quasi judiciaire officiel. Il s'agit là d'un processus beaucoup plus formel et légaliste au cours

duquel on vous demandera, ainsi qu'au transporteur aérien, de présenter vos plaidoiries par écrit et on vous donnera l'occasion de répondre par écrit aux représentations de l'autre partie. Une fois les plaidoiries terminées, l'Office rendra une décision officielle ayant force exécutoire auprès des deux parties. Lorsque l'Office juge en faveur du plaignant, il peut ordonner au transporteur d'offrir un dédommagement au plaignant pour les dépenses engagées par celui-ci à la suite du manque du transporteur à respecter son tarif.

Si vous croyez que le tarif intérieur d'un transporteur aérien comprend des conditions qui sont vagues, déraisonnables ou indûment discriminatoires, ou que son tarif international comprend des dispositions qui sont vagues, injustifiées ou déraisonnables, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office des transports du Canada. Toutes les plaintes de cette nature seront traitées par l'entremise du processus officiel quasi judiciaire de résolution des plaintes de l'Office. Cependant, l'Office ne peut ordonner une indemnisation en vertu de cette partie de la *Loi sur les transports au Canada*. Plutôt, lorsque la détermination de l'Office est en faveur du plaignant, les pouvoirs de l'Office se limitent à ordonner au transporteur aérien de modifier les dispositions en cause de son tarif.

Communiquez avec l'Office des transports du Canada en écrivant à l'adresse ou en utilisant les numéros ci-après si vous avez des questions sur les sujets dont traite ce livret ou si vous désirez formuler une plainte. Pour le dépôt de plaintes portant sur le transport accessible, veuillez consulter la section intitulée « Voyageurs ayant une déficience » de ce livret.

## **Office des transports du Canada**

Ottawa, ON K1A 0N9

Sans frais : 1 888 222-2592

ATS (pour personnes malentendantes) : 1 800 669-5575

Télécopieur : (819) 953-5686

[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

## **AUTRES SOURCES D'INFORMATION**

Voici des informations utiles en matière de transport aérien provenant de divers organismes du gouvernement du Canada.

### **Administration canadienne de la sûreté du transport aérien**

99, rue Bank, 13<sup>e</sup> étage  
Ottawa ON K1P 6B9

Téléphone : 1 888 294-2202  
[www.acsta.gc.ca](http://www.acsta.gc.ca)

### **Affaires étrangères et Commerce international Canada**

125, promenade Sussex  
Ottawa ON K1A 0G2

Téléphone : 1-800-267-8376  
[www.international.gc.ca](http://www.international.gc.ca)

- › *Bon Voyage, mais... Renseignements indispensables aux voyageurs canadiens*
- › *Destination : Réussite - Services aux voyageurs d'affaires canadiens*

## **Affaires consulaires**

Conseils aux voyageurs : 1 800 267-6788

Urgences à l'étranger : (613) 996-8885 (à frais virés)

[www.voyage.gc.ca](http://www.voyage.gc.ca)

## **Agence canadienne d'inspection des aliments**

59, promenade Camelot

Ottawa ON K1A 0Y9

Téléphone : 1-800-442-2342

[www.inspection.gc.ca](http://www.inspection.gc.ca)

## **Agence de santé publique du Canada**

130, chemin Colonnade

I.A. 6501H

Ottawa ON K1A 0K9

Téléphone : 1 866 225-0709

[www.aspc.gc.ca](http://www.aspc.gc.ca)

## **Agence des services frontaliers du Canada**

191, avenue Laurier Ouest, 16<sup>e</sup> étage

Ottawa ON K1A 0L8

Téléphone : 1 800 959-2036

[www.asfc.gc.ca](http://www.asfc.gc.ca)

- *Je déclare - Un guide pour les résidents du Canada qui reviennent au pays*

## **Pensez-y et déclarez!**

[www.pensez-y.gc.ca](http://www.pensez-y.gc.ca)



## **Citoyenneté et Immigration Canada**

365, avenue Laurier Ouest

Ottawa ON K1A 1L1

Téléphone : 1 888 242-2100

[www.cic.gc.ca](http://www.cic.gc.ca)

› *Vous prévoyez venir en visite au Canada?*

## **Passeport Canada**

Gatineau QC K1A 0G3

Téléphone: 1 800 567-6868

[www.ppt.gc.ca](http://www.ppt.gc.ca)

## **Transports Canada**

330, rue Sparks

Ottawa ON K1A 0N5

Téléphone : (613) 990-2309

[www.tc.gc.ca](http://www.tc.gc.ca)

› *La sécurité des Canadiens, ça nous tient à coeur!*

