

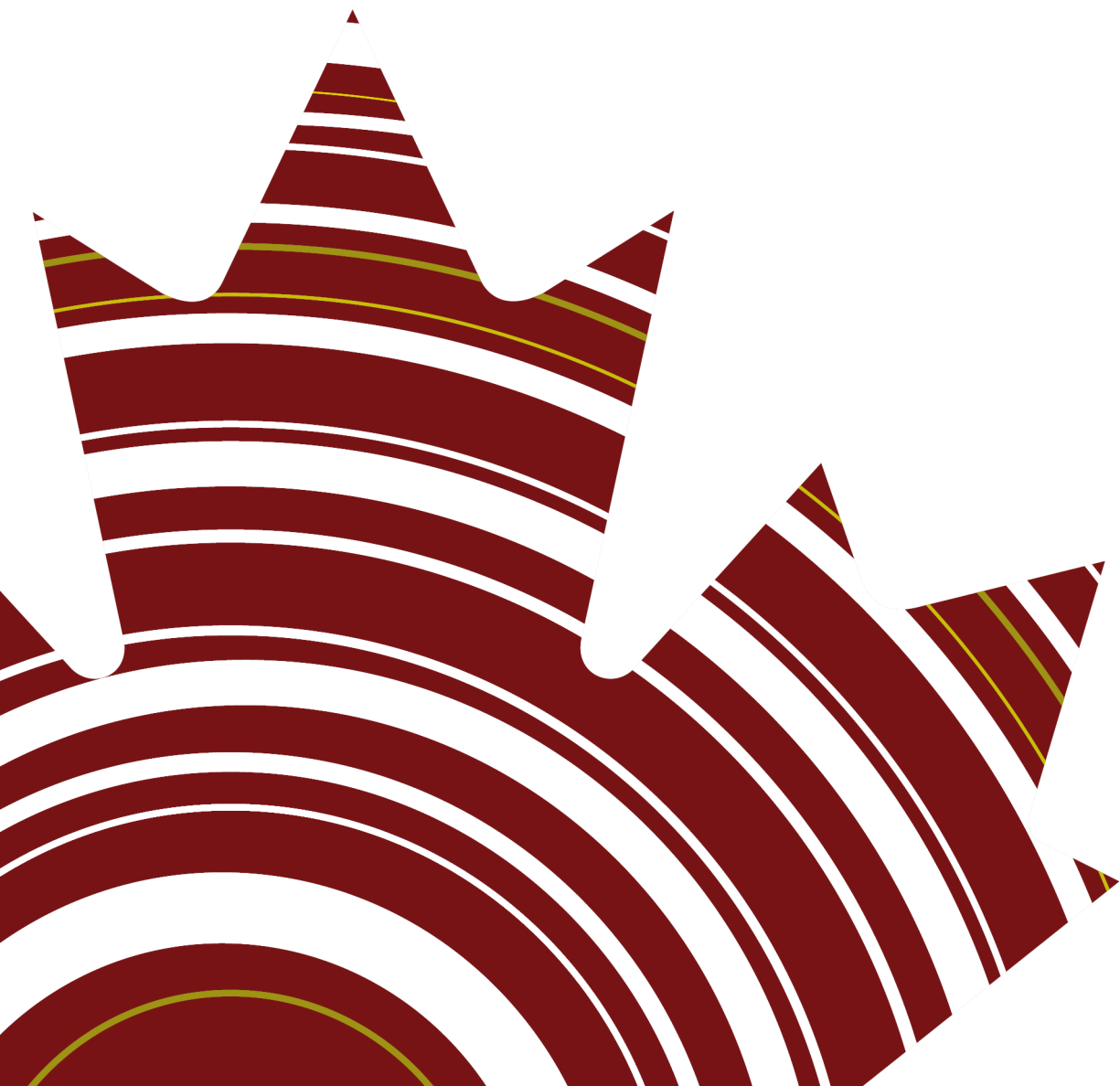


Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Guide sur les types et catégories de perturbations de vol

Office des transports du Canada



Canada 

Table des matières

1. Objet	3
2. Types de perturbations de vol	3
3. Obligations des compagnies aériennes	4
4. Perturbations attribuables à la compagnie aérienne	5
5. Perturbations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité	7
6. Perturbations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne	8
7. Facteurs à prendre en compte	11
Annexe A: Références législatives et réglementaires	15

Le présent document n'est pas un document juridique. Les explications et les définitions qu'il contient ne sont données qu'à titre indicatif. Les obligations des compagnies aériennes en ce qui concerne les retards et les annulations de vol se trouvent dans le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA) et dans [l'annexe A](#) du présent guide. En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives et réglementaires ou les décisions de l'OTC, les dispositions législatives et réglementaires et les décisions de l'OTC l'emportent.

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web: otc-cta.gc.ca.

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2020

No de catalogue TT4-50/17-2020F-PDF

ISBN 978-0-660-35972-4

Des [formats substitués](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

1. Objet

Le présent guide explique les types et les catégories de perturbations de vol prévus dans le *Règlement sur la protection des passagers aériens*. Ces types et catégories de perturbations s'appliquent aux vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris aux vols de correspondance. Le guide explique plus particulièrement que les causes de perturbation de vol entrent dans trois catégories:

- les situations attribuables à la compagnie aérienne;
- les situations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité;
- les situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne.

Il est important que les passagers et les compagnies aériennes comprennent ces différentes catégories parce qu'elles dictent quelles obligations les compagnies aériennes ont envers les passagers touchés par les perturbations de vol. Ce guide décrit donc différentes situations de perturbation et les catégories auxquelles elles appartiennent. Il aborde également les [facteurs à prendre en compte](#) pour déterminer dans quelle catégorie entre une situation donnée.

Ces conseils visent à aider à la fois les compagnies aériennes et les passagers à mieux comprendre les facteurs dont l'Office des transports du Canada (OTC) tiendrait compte si un passager déposait une plainte auprès de l'OTC concernant un vol perturbé.

2. Types de perturbations de vol

Dans le contexte du RPPA, « perturbation de vol » est le terme collectif qui sert à désigner les événements suivants qui empêchent les passagers de terminer leur itinéraire à temps:

- retards de vol et retards sur l'aire de trafic;
- annulations de vol;
- refus d'embarquement.

3. Obligations des compagnies aériennes

Les compagnies aériennes ont des obligations envers les passagers touchés par des perturbations de vol. Pour plus d'informations sur les obligations en cas de retard ou d'annulation de vol, consultez le [Guide sur les retards et les annulations de vol](#). Certaines exigences précises s'imposent aussi dans les situations où un passager se voit refuser l'embarquement. Cette disposition de même que les exigences qui y sont associées, sont décrites dans le document intitulé [Guide sur les refus d'embarquement](#).

Selon le *Règlement sur les transports aériens*, un passager est une personne qui voyage à bord d'un aéronef de la compagnie aérienne aux termes d'un contrat ou d'une entente valide. Dans le *Règlement sur la protection des passagers aériens*, aucune distinction n'est faite entre les passagers qui ont payé leur billet et ceux qui ne l'ont pas payé (p. ex., des passagers qui auraient utiliser des milles de récompense).

En cas de perturbation, les compagnies aériennes doivent toujours tenir les passagers informés de leurs droits et de la cause de la perturbation du vol. Elles doivent également les aider à effectuer leur itinéraire complet (en leur réservant un siège sur d'autres vols). Si la cause de la perturbation lui est attribuable, la compagnie aérienne aura des obligations additionnelles. Il pourrait être tenu d'indemniser les passagers pour les inconvénients subis, et de les traiter selon certaines normes (comme leur fournir de la nourriture et des boissons).

Voici les obligations des compagnies aériennes selon la cause de la perturbation de vol:

- Dans les situations attribuables à la compagnie aérienne: tenir les passagers au courant de la situation, respecter les normes de traitement des passagers, indemniser les passagers, et faire de nouvelles réservations pour les passagers ou les rembourser.
- Dans les situations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité: tenir les passagers au courant de la situation, respecter les normes de traitement des passagers, et faire de nouvelles réservations pour les passagers ou les rembourser.

- Dans les situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne: tenir les passagers au courant de la situation et faire de nouvelles réservations pour les passagers.

Les prochaines sections traitent plus en détail de chacune de ces catégories et des situations qu'elles couvrent. Pour déterminer à quelle catégorie appartient une perturbation de vol, la compagnie aérienne doit évaluer la situation en fonction des exigences du RPPA et des directives de l'OTC. Elle doit procéder à cette évaluation de manière indépendante de toute autre catégorisation de retard qu'elle est tenue de faire (à des fins internes ou d'établissement de rapport).

Conseil aux passagers

En plus de l'indemnité minimale pour les inconvénients subis décrite dans le présent guide, un passager qui est retardé lorsqu'il voyage à l'étranger pourrait aussi avoir le droit de déposer une plainte en vertu de la [Convention de Montréal ou de Varsovie](#) pour les dommages – par exemple, des dépenses – occasionnés par le retard. Il est recommandé aux passagers de présenter d'abord ces réclamations à la compagnie aérienne par écrit. Il y a un délai de deux ans pour intenter un recours judiciaire visant à réclamer des dommages-intérêts.

4. Perturbations attribuables à la compagnie aérienne

Cette catégorie concerne les vols perturbés pour des raisons attribuables à la compagnie aérienne, mais qui ne sont pas nécessaires par souci de sécurité. Souvent, ces raisons découlent de décisions commerciales prises par la compagnie aérienne, mais aussi des décisions qu'elle prend dans le cadre de ses activités courantes, par exemple la façon dont elle gère l'entretien des aéronefs et les horaires des employés. Tous les problèmes découverts durant un entretien prévu seront considérés comme étant attribuables à la compagnie aérienne. Il est à noter que les situations qui mettraient en cause les parties ayant une entente contractuelle avec la compagnie aérienne pour l'aider dans ses activités sont habituellement considérées comme étant « attribuables à la compagnie aérienne ».

Décisions commerciales

Les perturbations de vol causées par les facteurs suivants seront en général considérées comme étant attribuables à la compagnie aérienne:

- vols surréservés;
- vols regroupés ou annulés en raison d'une faible demande de sièges;
- décisions semblables visant à maximiser les revenus.

Activités courantes

Les perturbations de vol causées par les facteurs suivants seront en général considérées comme étant attribuables à la compagnie aérienne:

- horaires et disponibilité des membres du personnel et de l'équipage;
- activités de préparation du vol comme le nettoyage de l'aéronef, le chargement des bagages et le ravitaillement en carburant;
- entretien régulier ou prévu, y compris les réparations subséquentes ou les activités requises qui en découlent.

Exemple:

Dans le cadre d'un entretien régulier, on découvre qu'une pièce particulière d'un moteur de l'aéronef doit être remplacée. L'entretien prendra ainsi plus de temps que prévu, ce qui entraînera un retard ou une annulation du vol, car l'aéronef ne peut pas être remis tout de suite en service.

Cette situation serait considérée comme étant attribuable à la compagnie aérienne. Nous nous attendons à ce que les compagnies aériennes planifient bien le moment et la durée de la mise hors service de l'aéronef pour l'entretien régulier, de sorte que les passagers ne soient pas touchés par des annulations ou des retards de dernière minute.

5. Perturbations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité

Dans cette catégorie, « nécessaires par souci de sécurité » signifie « exigés par la loi afin de réduire les risques pour les passagers ». Cela s'applique généralement lorsqu'une compagnie aérienne doit perturber un vol pour assurer la sécurité du vol et des personnes à bord de l'aéronef, par exemple pour se conformer aux exigences du *Règlement de l'aviation canadien* et de ses normes connexes. Parmi les situations qui entrent dans cette catégorie, mentionnons les défaillances mécaniques qui réduisent la sécurité.

Cette catégorie n'inclut pas les perturbations causées par un entretien régulier, les défaillances décelées au cours d'un entretien régulier, ni les défaillances qui n'empêchent pas l'exploitation sécuritaire du vol (par exemple, des problèmes avec le système de divertissement en vol). Ces situations seraient considérées comme étant attribuables à la compagnie aérienne.

Défaillances mécaniques

Les compagnies aériennes doivent respecter toutes les exigences de sécurité, notamment celles sur l'entretien des aéronefs et la tenue des registres. On reconnaît toutefois qu'un entretien régulier ne permet pas de prévoir ou de prévenir toutes les défaillances mécaniques. Les défaillances inattendues d'un aéronef pourraient compromettre la sécurité et obliger la compagnie aérienne à prendre l'une ou l'autre des mesures suivantes:

- retarder ou annuler les vols qui devaient être exploités avec l'aéronef touché;
- trouver un autre aéronef;
- réduire le nombre de sièges disponibles dans l'aéronef.

Les perturbations de vol causées par ces types de défaillances imprévues d'un aéronef (qui n'ont pas été décelées au cours de l'entretien régulier), seraient considérées comme étant attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité.

Autre

Les perturbations de vol causées par les facteurs suivants seraient en général considérées comme étant attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité:

- les décisions de la compagnie aérienne qui reposent sur son système de gestion de la sécurité;
- les décisions liées à la sécurité que prend le pilote commandant de bord d'un aéronef s'il le juge utile.

Exemple:

Juste avant l'embarquement, un membre de l'équipage s'aperçoit que la ceinture de sécurité d'un des sièges de l'aéronef est brisée. Comme l'utilisation de ceintures de sécurité est une exigence de sécurité décrite dans le *Règlement de l'aviation canadien*, ce siège défectueux ne pourra pas être utilisé pendant le vol. Si la compagnie aérienne devait refuser l'embarquement à un passager dans ces circonstances, la situation serait considérée comme étant attribuable à la compagnie aérienne, mais nécessaire par souci de sécurité.

6. Perturbations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne

Cette catégorie concerne les perturbations de vol causées par des événements sur lesquels la compagnie aérienne n'a aucun contrôle. Par exemple, des préoccupations de sécurité ou de sûreté nationales ou générales, des urgences médicales, et des

phénomènes naturels susceptibles d’entraîner des perturbations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne.

Voici des exemples de situations généralement considérées comme étant indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne.

Sécurité et sûreté

- une guerre ou une situation d’instabilité politique;
- un acte illégal ou un acte de sabotage (y compris les cyberattaques qui entraînent de graves perturbations au réseau d’une compagnie aérienne);
- un défaut de fabrication découvert par le fabricant ou une autorité compétente et qui réduit la sécurité des passagers;
- un NOTAM (avis donné aux aviateurs) déposé auprès d’une autorité de l’aviation pour alerter les pilotes de dangers possibles le long d’un itinéraire de vol ou à un endroit pertinent;
- des instructions officielles de tout représentant d’un État ou d’un organisme chargé de l’application de la loi ou d’un responsable de la sûreté d’un aéroport (par exemple, des instructions visant à retarder un vol pour lui permettre de remplir ses fonctions, ou un ordre gouvernemental visant à empêcher le décollage);
- des accidents impliquant l’aéronef, comme des collisions (par exemple, avec un oiseau, un drone, etc.).

Urgences médicales

- un vol qui est détourné pour qu’un passager puisse recevoir d’urgence un traitement ou des soins médicaux.

Phénomènes naturels

- des conditions météorologiques qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef (par exemple, un blizzard, des vents violents ou de la foudre, que ces conditions soient réelles ou prévues);
- une catastrophe naturelle qui, de l'avis de la compagnie aérienne ou du pilote commandant de bord, rend impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef (par exemple, une tornade ou un ouragan).

Autres éléments

- des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
- des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;
- des grèves ou d'autres conflits de travail chez un fournisseur de services essentiels, comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne.

Il n'y a pas de liste complète des événements susceptibles d'entraîner des perturbations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne. L'OTC pourrait devoir déterminer si une situation particulière entre dans cette catégorie. Les compagnies aériennes doivent conserver une trace écrite des situations menant à des perturbations qui, selon elles, entrent dans cette catégorie, y compris les phénomènes météorologiques inhabituels.

Pratiques recommandées

Communiquer avec les passagers: Parfois il arrive que le pilote, ou encore l'équipage, ou le personnel de la compagnie aérienne ne sachent pas immédiatement la cause précise d'une perturbation. Les compagnies aériennes devraient donner aux passagers l'information la plus à jour possible à ce moment-là, puis les tenir au courant de la situation à mesure qu'elle évolue

Conservation de traces écrites: Si un passager dépose une plainte auprès de l'OTC concernant ses obligations en matière de perturbation de vol, la compagnie

aérienne devra démontrer dans quelle catégorie se situe le retard ou l'annulation et comment elle a respecté ses obligations. Il est recommandé que les compagnies aériennes documentent les circonstances à l'origine du retard ou de l'annulation du vol, le traitement et l'indemnisation qu'elles ont fournis aux passagers touchés et la façon dont elles ont communiqué avec eux.

7. Facteurs à prendre en compte

Lorsqu'on examine les causes des perturbations de vol, on reconnaît la nature complexe des activités des compagnies aériennes. Il y a parfois plusieurs causes à l'origine d'une perturbation, et non une seule. Dans d'autres cas, une cause qui entre normalement dans une catégorie (par exemple, « une situation attribuable à la compagnie aérienne ») appartiendra plutôt à une autre catégorie en raison de circonstances atténuantes, par exemple des actions de tiers. Voici des exemples de différents aspects qui peuvent influencer la catégorie à laquelle appartient une perturbation de vol.

Causes multiples

Si un vol est retardé ou annulé en raison de multiples facteurs, c'est la cause première, ou le facteur le plus important, qui servira normalement à déterminer à quelle catégorie appartient la perturbation.

Exemple:

Un vol est retardé de quatre heures en raison d'erreurs dans les horaires de travail des membres d'équipage, une cause entièrement attribuable à la compagnie aérienne. Après le premier retard survient un phénomène météorologique indépendant de la volonté de la compagnie aérienne, ce qui retarde le vol d'une heure supplémentaire. Dans ce cas, le facteur le plus important est le premier retard. Par conséquent, les cinq heures de retard du vol seront probablement considérées comme étant attribuables à la compagnie aérienne.

Actions de tiers

Les situations mettant en cause des tierces parties ayant une entente contractuelle avec une compagnie aérienne, et qui contribuent directement à ce qu'elle respecte les obligations précisées dans son tarif, feront en général partie de la catégorie de situations « attribuables à la compagnie aérienne ». Par exemple, une compagnie aérienne ne pourrait pas prétexter que l'incapacité de ses mandataires à affecter suffisamment de personnel à la porte d'embarquement ou à la manutention des bagages est indépendante de sa volonté. Cet exemple ne s'applique toutefois pas dans le cas de tiers avec qui la compagnie aérienne n'a aucune entente contractuelle, comme des organismes gouvernementaux ou des administrations aéroportuaires.

Pénuries de personnel et temps de service de l'équipage

Les compagnies aériennes sont responsables de leur personnel ainsi que des tiers à qui ils confient des travaux ou des services. Par conséquent, les perturbations de vol résultant de problèmes de personnel seraient généralement considérées comme étant attribuables à la compagnie aérienne. Néanmoins, l'OTC procéderait au cas par cas pour catégoriser les vols retardés ou annulés pour de telles raisons – surtout si la limite d'heures de travail des membres d'équipage est dépassée. Nous prendrons en considération les facteurs suivants, ainsi que tout autre facteur s'appliquant à la situation:

- l'endroit où se trouvait l'aéronef au moment de la perturbation de vol, ce qui peut avoir une incidence sur l'horaire du nouvel équipage;
- s'il est survenu des événements ayant une incidence sur le vol qui auraient entraîné la pénurie de personnel, et si ces événements étaient ou non indépendants de la volonté de la compagnie aérienne, par exemple, un retard attribuable à la météo, à une défaillance mécanique ou à d'autres facteurs.

Effet domino

On reconnaît que les aéronefs sont souvent exploités sans interruption, et qu'en arrivant à destination, un aéronef peut très rapidement être affecté à un vol de retour ou de correspondance. Par exemple, si un vol est très en retard, la situation pourrait se répercuter directement sur le vol de retour ou de correspondance qui doit être exploité avec cet aéronef, par suite d'un effet domino.

Si une perturbation de vol est causée par des événements indépendants de la volonté de la compagnie aérienne ou est nécessaire par souci de sécurité, l'effet domino sur les vols subséquents – par exemple, des vols qui devaient être exploités avec le même aéronef ou le même personnel qui était à bord de cet aéronef – entrera également dans cette catégorie si la compagnie aérienne a pris toutes les mesures possibles pour prévenir ou réduire au minimum cet effet domino. Par exemple, on s'attendrait à ce que la compagnie aérienne prenne des mesures pour utiliser un autre aéronef ou du personnel de relève afin de prévenir, si possible, les perturbations de vol par effet domino.

Si elle omet de le faire, les vols subséquents ainsi retardés pourraient être considérés comme lui étant attribuables. Pour déterminer si une compagnie aérienne a pris toutes les mesures possibles pour empêcher un effet domino ou le réduire au minimum, il faudra tenir compte des facteurs suivants:

- l'éloignement;
- la disponibilité d'un autre aéronef;
- la durée de l'effet domino.

Exemples:

Une compagnie aérienne offre un service entre deux lieux très éloignés l'un de l'autre, et comptant un certain nombre d'arrêts entre les deux destinations.

L'aéronef a une défaillance mécanique imprévue après le premier segment de son parcours, ce qui retardera le départ du vol de plusieurs heures, pour des raisons de sécurité. La compagnie aérienne cherche un aéronef de remplacement pour reprendre son parcours le plus tôt possible, mais il n'y en a pas dans les environs. Le retard des vols subséquents de l'itinéraire sera également considéré comme étant nécessaire par souci de sécurité.

Un défaut mécanique est décelé sur un aéronef avant le décollage d'un vol d'Edmonton à Toronto. Il faut retirer l'aéronef de la circulation pendant 24 heures afin de le réparer. La situation retarde le vol d'Edmonton à Toronto pour des motifs attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité. Le lendemain, l'aéronef devait servir pour un vol de Toronto à Halifax. Dans un tel cas, on s'attend à ce que la compagnie aérienne ait le temps de trouver un aéronef de remplacement dans sa flotte principale à Toronto pour le vol vers Halifax. Si le vol de Halifax devait être perturbé lui aussi, il est peu probable que le retard causé par souci de sécurité à Edmonton soit cité comme étant la cause directe de cette perturbation de vol.

Annexe A: Références législatives et réglementaires

Loi sur les transports au Canada

86.11 (1) L'Office prend, après consultation du ministre, des règlements relatifs aux vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance, pour:

b) régir les obligations du transporteur dans les cas de retard et d'annulation de vols et de refus d'embarquement, notamment:

(i) les normes minimales à respecter quant au traitement des passagers et les indemnités minimales qu'il doit verser aux passagers pour les inconvénients qu'ils ont subis, lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable,

(ii) les normes minimales relatives au traitement des passagers que doit respecter le transporteur lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement lui est attribuable, mais est nécessaire par souci de sécurité, notamment en cas de défaillance mécanique,

(iii) l'obligation, pour le transporteur, de faire en sorte que les passagers puissent effectuer l'itinéraire prévu lorsque le retard, l'annulation ou le refus d'embarquement est attribuable à une situation indépendante de sa volonté, notamment un phénomène naturel ou un événement lié à la sécurité,

(iv) l'obligation, pour le transporteur, de fournir des renseignements et de l'assistance en temps opportun aux passagers;

Règlement sur la protection des passagers aériens

Définitions

1(1) défaillance mécanique Problème mécanique qui réduit la sécurité des passagers, à l'exclusion du problème découvert lors de la maintenance planifiée effectuée conformément aux exigences légales. (*mechanical malfunction*)

nécessaire par souci de sécurité Se dit de toute exigence légale à respecter afin de réduire les risques pour la sécurité des passagers, y compris les décisions en matière de sécurité qui relèvent du pilote de l'aéronef ou qui sont prises conformément au système de gestion de la sécurité au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*, à l'exception de la maintenance planifiée effectuée conformément aux exigences légales. (*required for safety purposes*)

Obligations — situations indépendantes de la volonté du transporteur

10 (1) Le présent article s'applique au transporteur lorsque le retard ou l'annulation de vol ou le refus d'embarquement est attribuable à une situation indépendante de sa volonté, notamment:

- a) une guerre ou une situation d'instabilité politique;
- b) un acte illégal ou un acte de sabotage;
- c) des conditions météorologiques ou une catastrophe naturelle qui rendent impossible l'exploitation sécuritaire de l'aéronef;
- d) des instructions du contrôle de la circulation aérienne;
- e) un NOTAM au sens du paragraphe 101.01(1) du *Règlement de l'aviation canadien*;
- f) une menace à la sûreté;
- g) des problèmes liés à l'exploitation de l'aéroport;
- h) une urgence médicale;

- i) une collision avec un animal sauvage;
- j) un conflit de travail chez le transporteur, un fournisseur de services essentiels comme un aéroport ou un fournisseur de services de navigation aérienne;
- k) un défaut de fabrication de l'aéronef, qui réduit la sécurité des passagers, découvert par le fabricant de l'aéronef ou par une autorité compétente;
- l) une instruction ou un ordre de tout représentant d'un État ou d'un organisme chargé de l'application de la loi ou d'un responsable de la sûreté d'un aéroport.