

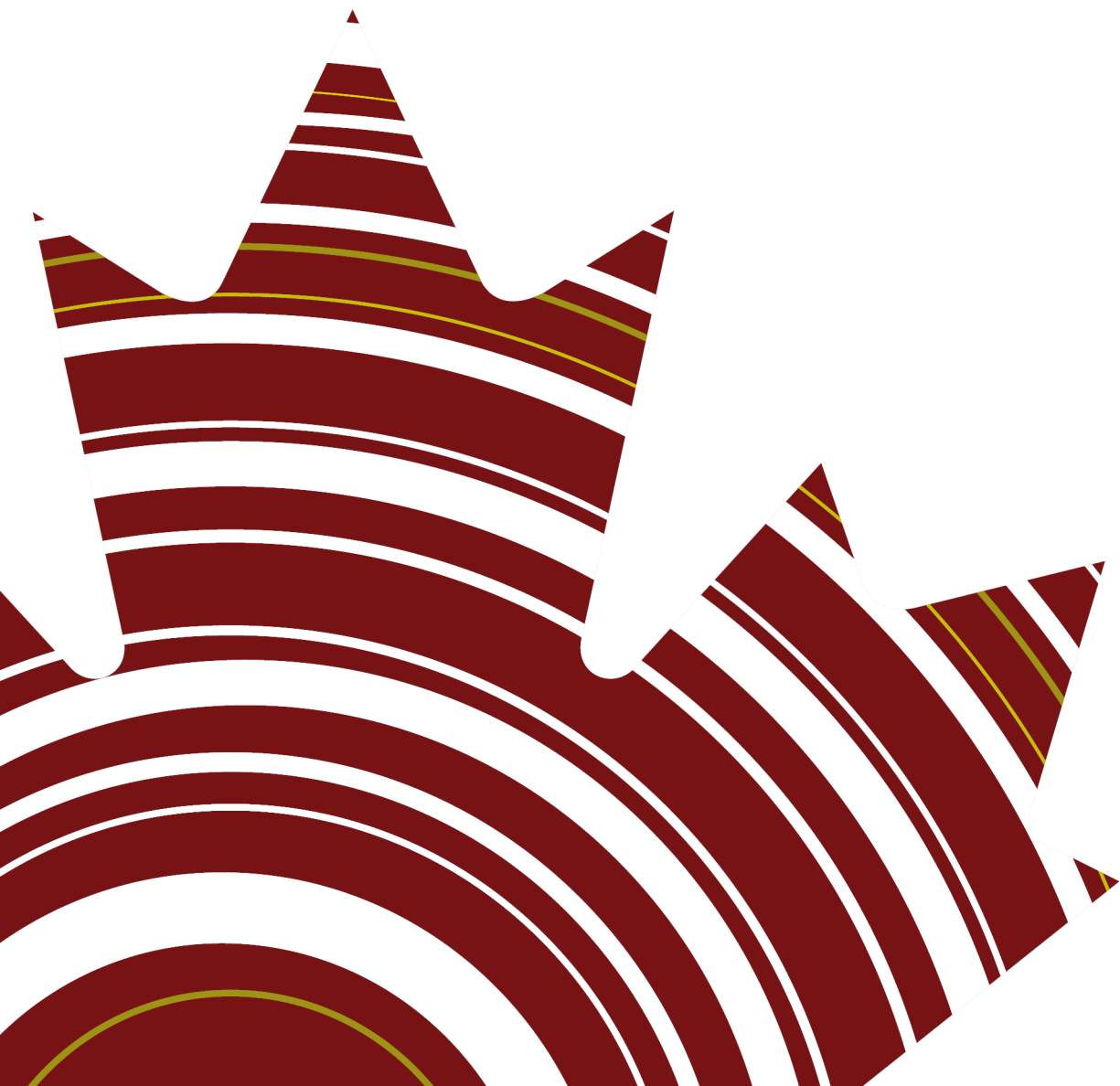


Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Guide sur les refus d'embarquement

Office des transports du Canada



Canada 

Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Qu'est-ce qu'un refus d'embarquement?	3
3. Trois catégories de refus d'embarquement	4
4. Grandes et petites compagnies aériennes	6
5. Demande de volontaires	7
6. Embarquement prioritaire	7
7. Passagers déjà à bord de l'aéronef	8
8 Obligations: situations attribuables à la compagnie aérienne	8
9. Obligations: situations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité.....	17
10. Obligations: situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne ..	17
11. Conclusion	20
Annexe A : Références législatives et réglementaires.....	21

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 TT4-50/19-2020E-PDF

ISBN 978-0-660-35975-5

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

1. Introduction

Le présent guide explique les obligations des compagnies aériennes et les droits des passagers à qui elles refusent l'embarquement. Ces droits et obligations s'appliquent aux vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris aux vols de correspondance. Si l'embarquement est refusé à un passager, la compagnie aérienne qui exploite le vol touché est celui qui a des obligations envers le passager. Plus précisément, ce guide explique :

- le concept de « refus d'embarquement » et ce qui le distingue d'un « refus de transport »;
- en quoi diffèrent les obligations des compagnies aériennes selon qu'elles refusent l'embarquement pour des raisons qui leur sont attribuables ou indépendantes de leur volonté;
- ce que les compagnies aériennes doivent faire pour les passagers touchés dans ces différentes situations.

Ce guide fournit également des conseils pour gérer les situations courantes liées à un refus d'embarquement. 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.

2. Qu'est-ce qu'un refus d'embarquement?

Il y a refus d'embarquement lorsqu'un passager a un billet valide pour un vol, mais qu'il n'est pas autorisé à occuper un siège à bord de l'aéronef parce que le nombre de passagers qui se sont enregistrés et se sont présentés à la porte d'embarquement à temps est supérieur au nombre de sièges disponibles. Les passagers qui se présentent pour prendre un vol doivent aussi avoir des réservations confirmées et des documents de voyage valides.

Les situations suivantes peuvent donner lieu à un refus d'embarquement :

- la compagnie aérienne vend intentionnellement plus de billets qu'il n'y a de sièges dans l'aéronef (ce qu'on appelle la « surréservation »);
- il y a moins de sièges que prévu, par exemple parce que l'aéronef a été remplacé par un appareil plus petit.

Refuser l'embarquement à un passager parce qu'il n'y a pas suffisamment de sièges n'est pas la même chose que de lui refuser le transport, par exemple :

- pour des raisons de santé, de sécurité ou de sûreté;
- parce qu'il n'a pas respecté des règles ou des instructions de la compagnie aérienne;
- parce qu'il n'a pas les documents de voyage appropriés;
- parce qu'il n'est pas arrivé au comptoir d'enregistrement et à la porte d'embarquement dans les délais prescrits.

Les obligations dont il est question dans le présent guide ne s'appliquent pas au refus de transport. Les compagnies aériennes doivent tout de même énoncer leurs politiques dans leurs tarifs et indiquer quand et dans quelles circonstances elles refuseront de transporter un passager.

3. Trois catégories de refus d'embarquement

Les compagnies aériennes ont certaines obligations minimales à respecter si elles refusent l'embarquement à un passager. Leurs responsabilités varient selon que la raison pour laquelle elles refusent l'embarquement leur est attribuable, leur est attribuable, mais nécessaire par souci de sécurité, ou est indépendante de leur volonté. Ces concepts sont décrits ci-après et plus en détail dans le [Guide sur les types et catégories de perturbations de vol](#).

Situations attribuables à la compagnie aérienne:

Les situations attribuables à une compagnie aérienne découlent habituellement de décisions commerciales qu'elle prend dans le cadre de ses activités quotidiennes. La situation la plus courante attribuable à une compagnie aérienne qui mène à un refus d'embarquement est la surréservation (lorsque la compagnie aérienne a intentionnellement vendu plus de billets pour le vol que de places disponibles à bord de l'aéronef). Le remplacement, pour des raisons commerciales, d'un aéronef par un autre comportant moins de sièges entre aussi dans cette catégorie.

Situations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité

Dans cette catégorie, « nécessaire par souci de sécurité » signifie « exigé par la loi afin de réduire les risques pour les passagers ». Il s'agit de situations où la compagnie aérienne doit refuser l'embarquement pour respecter les lois en vigueur, comme le *Règlement de l'aviation canadien* et ses normes connexes, ou encore les systèmes de gestion de la sécurité, afin d'assurer la sécurité du vol, du passager concerné ou des autres passagers à bord. Mentionnons par exemple les défauts rendant certains sièges non sécuritaires, ou encore la nécessité de restreindre le nombre de passagers à bord pour respecter les limites sécuritaires de masse et de centrage.

Il y a une distinction à faire entre le remplacement d'un aéronef par souci de sécurité et son remplacement pour des raisons commerciales. Un refus d'embarquement est plus susceptible d'être « nécessaire par souci de sécurité » s'il découle d'une défaillance mécanique. C'est le cas, par exemple, lorsqu'un aéronef tombe en panne et que le seul aéronef de remplacement est plus petit ou compte moins de sièges que l'aéronef initial.

Situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne

Souvent, les situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne touchent tous les passagers à bord de l'aéronef. Une telle situation ne serait pas considérée comme étant un refus d'embarquement, mais plutôt comme étant un retard ou une annulation de vol affectant tous ses passagers. Cela dit, il peut arriver que seuls quelques passagers soient touchés. Par exemple, une compagnie aérienne pourrait devoir refuser l'embarquement à un passager pour laisser la place à un agent de sécurité à bord ou effectuer un transport pour urgence médicale. Ce sont là des situations considérées comme étant indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne.

4. Grandes et petites compagnies aériennes

Certaines des mesures particulières que les compagnies aériennes doivent prendre dans une situation de refus d'embarquement ne sont pas les mêmes pour les grandes et les petites compagnies aériennes. Ces tailles sont définies dans la réglementation. Une compagnie aérienne est une grande compagnie aérienne si elle a transporté au moins deux millions de passagers au cours de chacune des deux dernières années. Ce nombre comprend les passagers embarqués et débarqués dans le réseau mondial de la compagnie aérienne.

Autrement, la compagnie aérienne est considérée comme étant petite.

La compagnie aérienne doit préciser dans son tarif s'il est un gros ou un petit transporteur.

Lorsqu'une petite compagnie aérienne transporte des passagers pour le compte d'une grande compagnie aérienne avec qui elle a une entente commerciale (p. ex., aux termes d'un accord de partage de codes, ou d'une entente pour la réservation d'une partie de sa capacité), elle devra respecter les obligations de la grande compagnie aérienne envers ces passagers.

5. Demande de volontaires

Avant de refuser l'embarquement pour des raisons qui lui sont attribuables ou qui sont nécessaires par souci de sécurité, toute compagnie aérienne doit chercher des volontaires parmi l'ensemble des passagers ayant un siège confirmé. Elle ne peut refuser l'embarquement à quiconque tant qu'elle n'a pas cherché de volontaires.

Nous encourageons les compagnies aériennes à négocier avec les passagers ou à leur offrir des avantages pour qu'ils prennent volontairement un vol partant plus tard. Nous leur recommandons d'informer les passagers de leurs droits en cas de refus d'embarquement en vertu du RPPA, mais aussi du fait que ces droits ne s'appliquent plus par la suite à ceux qui auront accepté de prendre un vol plus tard. La compagnie aérienne doit présenter par écrit les avantages offerts au volontaire, qui doit à son tour confirmer qu'il les accepte avant le départ du vol.

L'imposition du refus d'embarquement à un passager réticent devrait être le dernier recours d'une compagnie aérienne, et les passagers déjà à bord ne peuvent se voir refuser l'embarquement, sauf pour des raisons de sécurité.

De plus, nous encourageons fortement les compagnies aériennes à chercher des volontaires même dans des situations indépendantes de leur volonté. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une obligation en vertu du RPPA, le fait de chercher des volontaires plutôt que de refuser l'embarquement à un passager contre son gré peut permettre de régler rapidement la situation à la satisfaction de tous.

6. Embarquement prioritaire

Si une compagnie aérienne doit refuser l'embarquement à un passager contre son gré parce qu'elle n'a pas réussi à trouver de volontaires, elle doit établir l'ordre de priorité de l'embarquement. Les passagers suivants doivent être les derniers à qui l'on envisagera de refuser l'embarquement contre leur gré : les mineurs non accompagnés; les personnes handicapées et la personne de soutien, l'animal d'assistance ou l'animal de soutien émotionnel qui les accompagnent, le cas échéant; les passagers qui voyagent avec leur famille; et les passagers qui se sont déjà vu refuser l'embarquement pour le même billet.

Après avoir identifié les passagers appartenant à cette liste d'embarquement prioritaire et s'être assurée que ces passagers pourront monter à bord de l'aéronef, la compagnie aérienne peut entreprendre de refuser l'embarquement à un ou à plusieurs autres passagers parmi ceux qui restent, selon l'ordre d'embarquement indiqué dans son tarif.

7. Passagers déjà à bord de l'aéronef

Les passagers déjà embarqués peuvent décider de céder leur siège, mais la compagnie aérienne, elle, ne peut pas choisir un passager déjà assis dans l'aéronef pour lui refuser l'embarquement, sauf pour des raisons de sécurité. Comme il a été mentionné précédemment, cette interdiction ne limite en rien le pouvoir de la compagnie aérienne de refuser de transporter un passager conformément à sa règle tarifaire sur les refus de transport.

8 Obligations: situations attribuables à la compagnie aérienne

Si une compagnie aérienne refuse l'embarquement à un passager contre son gré, elle doit :

- fournir d'autres arrangements de voyage;
- respecter les normes minimales de traitement des passagers;
- indemniser les passagers pour les inconvénients subis;
- communiquer les renseignements importants.

Autres arrangements de voyage

La compagnie aérienne doit faire une nouvelle réservation pour le passager immédiatement et sans frais. Les autres arrangements de voyage pris pour le passager doivent lui permettre d'arriver à destination dans les meilleurs délais.

Les petites et les grandes compagnies aériennes ont des obligations différentes en ce qui concerne la prise d'autres arrangements de voyage.

Grande compagnies aériennes

Les grandes compagnies aériennes doivent réserver un siège au passager à bord du prochain vol disponible exploité par elles, ou par une compagnie aérienne avec laquelle elles ont conclu une entente commerciale.. Le nouveau vol :

- peut suivre tout itinéraire raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à la destination du passager;
- doit décoller dans les neuf heures suivant l'heure de départ indiquée sur le billet initial du passager.

Si la compagnie aérienne ne peut respecter cette obligation, elle doit réserver, le plus tôt possible, un siège au passager à bord d'un vol exploité par toute compagnie aérienne suivant tout itinéraire raisonnable depuis le même aéroport jusqu'à la destination du passager. Elle pourrait ainsi devoir acheter au passager un billet auprès d'une compagnie concurrente.

Si la compagnie aérienne n'est pas en mesure de fournir au passager une réservation à partir du même aéroport dans les 48 heures suivant l'heure de départ initiale, elle doit lui réserver dès que possible une place à bord d'un vol partant d'un aéroport qui se trouve à proximité. Elle devra aussi transporter sans frais le passager vers cet aéroport.

Petite compagnie aérienne

Les petite compagnies aériennes doivent réserver au passager une place à bord du prochain vol exploité par elles, ou par une compagnie aérienne avec laquelle elles ont une entente commerciale. Le vol peut emprunter toute route aérienne raisonnable vers la destination du passager. Les petites compagnies aériennes ne sont pas tenues de réserver une place au passager auprès d'une compagnie aérienne avec laquelle elles n'ont pas d'entente.

Exemple

Une grande compagnie aérienne prend d'autres arrangements de voyage pour un passager à qui l'embarquement a été refusé à bord d'un vol direct de Punta Cana à Vancouver. Lorsqu'il évalue les options, la compagnie aérienne doit se demander si l'itinéraire des vols disponibles est raisonnable. La première option disponible est un vol avec deux correspondances, soit une Toronto et une autre Edmonton, ce qui ferait en sorte que le passager atteindrait sa destination 28 heures plus tard que l'heure indiquée sur son billet initial. Cette option pourrait ne pas être jugée raisonnable, car le passager subirait d'autres inconvénients en raison des multiples correspondances – puisqu'il avait initialement réservé un vol direct – et de la durée de cet autre arrangement de voyage. Dans cette situation, le choix d'un vol direct partant un peu plus tard pourrait être considéré comme étant l'option la plus raisonnable.

Conditions (services) comparables

Si possible, les compagnies aériennes doivent offrir d'autres arrangements de voyage qui se compareront à ceux du vol que le passager a acheté initialement en ce qui concerne :

- la classe de service;
- les services additionnels achetés par le passager.

Si les arrangements signifient que le passager voyagera dans une classe de service supérieure à celle initialement achetée, la compagnie aérienne ne doit pas réclamer un paiement supplémentaire. Si le passager voyagera dans une classe de service inférieure, la compagnie aérienne doit lui rembourser la différence de coût pour la partie applicable du billet initial.

Les compagnies aériennes pourraient également être tenues de rembourser le passager pour des services additionnels, comme il est expliqué ci-dessous.

Remboursement d'un service additionnel

En plus de rembourser les passagers pour leur avoir réservé un nouveau billet dans une classe de service inférieure, une compagnie aérienne doit les rembourser pour les services additionnels qu'ils ont achetés :

- s'ils n'ont pas reçu ces services à bord de l'autre vol;
- s'ils ont payé de nouveau pour ces services.

Par exemple, si le passager a payé d'avance un repas et qu'il n'y avait pas de service de repas à bord de l'autre vol, ou si le passager a dû acheter son repas à nouveau, la compagnie aérienne est tenue de rembourser le coût de ce repas prépayé.

Remboursement

Si les autres arrangements de voyage qu'offre une compagnie aérienne (grande ou petite) ne répondent pas aux besoins du passager, et que le passager ne se trouve plus au point de départ de son itinéraire, la compagnie aérienne doit rembourser le billet au passager et lui fournir une réservation confirmée à bord d'un vol qui le ramènera au point de départ indiqué sur le billet.

Dans tous les autres cas où les autres arrangements de voyage offerts ne répondent pas aux besoins du passager, la compagnie aérienne exploitante doit rembourser au passager la partie inutilisée de son billet.

Mode de remboursement

Les compagnies aériennes doivent rembourser la personne qui a acheté le billet, et le mode de paiement doit correspondre à celui utilisé pour acheter le billet ou le service additionnel.

Normes de traitement

Les compagnies aériennes doivent offrir sans frais aux passagers certaines commodités pendant que les arrangements nécessaires sont pris pour leur réserver de nouveaux vols.

Nourriture et boissons en quantités raisonnables

Les compagnies aériennes doivent fournir de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable. Elles devraient tenir compte des facteurs suivants pour déterminer les quantités de nourriture et de boissons à fournir :

- **Durée du retard et moment de la journée** : les compagnies aériennes devraient tenir compte de la durée du retard et de l'heure de la journée à laquelle il s'est produit pour décider de la quantité de nourriture à fournir et du moment auquel il doit le faire... Par exemple, il serait raisonnable de s'attendre à ce qu'il y ait plus de nourriture aux heures de repas habituelles et après une longue attente.
- **Lieu de l'aéroport** : Le lieu où se produit la perturbation peut avoir une incidence sur le type et la variété de nourriture et de boissons disponible. Par exemple, les choix pourraient être plus limités dans le Nord et dans les régions éloignées du Canada.

Accès aux moyens de communication

Les compagnies aériennes doivent offrir gratuitement aux passagers un accès aux communications. La manière dont elles le font varie selon les circonstances. Par exemple, elle pourrait prêter un téléphone cellulaire au passager, lui fournir une carte d'appel prépayée ou lui donner accès au Wi-Fi.

Hébergement la nuit

Lorsqu'un passager doit attendre son vol toute la nuit (et lorsque cela n'aurait pas été nécessaire pour le vol initial), la compagnie aérienne doit lui offrir l'hébergement à l'hôtel ou un hébergement comparable. L'hébergement doit :

- être gratuit pour le passager;
- être acceptable, compte tenu du lieu où se trouve le passager;
- inclure le transport aller-retour entre l'aéroport et le lieu d'hébergement.

Exemple

Un passager s'est vu refuser l'embarquement à son point de départ pour un vol à 14 h à partir d'un aéroport dans le Nord du Canada. La compagnie aérienne a pris de nouveaux arrangements de voyage pour le passager et lui a réservé un vol tôt le lendemain matin.

Au moment d'organiser l'hébergement du passager pour une nuit, la compagnie aérienne doit d'abord lui demander s'il a besoin d'hébergement. Par exemple, si le passager habite près de l'aéroport, il pourrait être plus pratique pour lui de dormir chez lui, auquel cas la compagnie aérienne devra simplement payer au passager les frais de transport lui permettant de rentrer chez lui et de revenir à l'aéroport le lendemain.

Si le passager a besoin d'être hébergé, les arrangements pris par la compagnie aérienne dépendent toujours de la disponibilité de l'hébergement. La compagnie aérienne doit faire tout son possible pour trouver une chambre d'hôtel pour le passager. Dans certaines circonstances (p. ex. dans une collectivité éloignée), il peut être impossible de réserver une chambre à une distance raisonnable de l'aéroport (de manière à s'assurer que le passager pourra revenir à l'aéroport le lendemain matin).

Refuser d'appliquer la norme de traitement ou en limiter l'application

Une compagnie aérienne peut refuser d'appliquer les normes de traitement prévues ou en limiter l'application si l'application de ces normes risque d'entraîner un retard plus important pour le passager. Par exemple, si un passager s'est vu refuser l'embarquement, et que son nouveau vol doit décoller dans les 30 minutes qui suivent, le fait d'offrir de la nourriture ou un bon de repas au passager risquerait de lui faire rater l'embarquement et de perturber ses déplacements.

Indemnités

Dans tous les cas de refus d'embarquement qui sont attribuables à la compagnie aérienne, à l'exception de ceux qui sont nécessaires par souci de sécurité, la compagnie aérienne doit indemniser le passager pour les inconvénients subis. Le montant de l'indemnité varie en fonction de la durée du retard du passager à son arrivée à destination, par rapport à l'heure d'arrivée indiquée sur le billet d'origine. Plus précisément, celle-ci doit payer :

- 900 \$ si le passager arrive avec un retard de moins de six heures;
- 1 800 \$ si le passager arrive avec un retard de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures;
- 2 400 \$, si le passager arrive avec un retard de neuf heures ou plus.

Un passager ne peut recevoir une indemnité aux termes du RPPA pour les inconvénients subis que s'il n'a pas déjà reçu une indemnité pour le même refus d'embarquement en vertu d'autres règles de protection des passagers aériens au sein d'une autre administration. Les passagers ont le droit de demander une indemnité en vertu du régime de leur choix; les compagnies aériennes ne peuvent pas refuser d'indemniser un passager simplement parce qu'il serait aussi admissible à une indemnité en vertu des règles d'une autre administration. Les compagnies aériennes sont invitées à faire le suivi des demandes qui leur sont présentées en vertu d'autres règles pour s'assurer que le passager ne reçoit une indemnité pour les inconvénients subis qu'une seule fois.

Moment du versement de l'indemnité

La compagnie aérienne devrait verser immédiatement l'indemnité aux passagers. S'il est opérationnellement impossible de le faire avant le départ du nouveau vol du passager, la compagnie aérienne doit lui fournir une confirmation écrite du montant auquel il a droit. Pour déterminer ce montant, la compagnie aérienne doit se baser sur la durée estimée du retard avec lequel le passager arrivera à sa destination finale.

Si le retard s'avère plus long que prévu, la compagnie aérienne doit modifier l'indemnisation en conséquence.

Dans tous les cas, la compagnie aérienne doit verser au passager son indemnité dans les 48 heures.

Mode de paiement

Les compagnies aériennes doivent offrir aux passagers leur indemnité en argent. Il peut s'agir d'argent comptant, d'un chèque, d'une traite bancaire ou d'un transfert bancaire électronique. On reconnaît que les transporteurs n'ont pas toujours d'argent comptant aux portes d'embarquement ou ailleurs dans une aérogare. Ils ne sont pas tenus d'en avoir, mais nous les encourageons à utiliser tous les moyens à leur disposition pour payer les passagers immédiatement.

Les compagnies aériennes peuvent offrir une autre forme d'indemnisation, comme des coupons, mais seulement :

- si elles indiquent au passager le montant en argent auquel il a droit;
- si elles indiquent au passager la valeur de l'autre forme d'indemnisation qu'elles offrent;
- si la valeur de cette autre forme d'indemnisation est supérieure au montant en argent auquel le passager a droit;
- si cette autre forme d'indemnisation n'a pas de date d'expiration.

Le passager doit confirmer par écrit (p. ex., en signant un document) que la compagnie aérienne l'a informé du montant en argent auquel il avait droit et qu'il a choisi d'accepter l'autre forme d'indemnité.

Les indemnités versées par les compagnies aériennes doivent être égales à ces montants en dollars canadiens, mais elles peuvent faire le paiement en d'autres devises. Si un passager demande une indemnité dans une devise particulière, les compagnies aériennes sont encouragées à accéder à la demande, si possible. Il est toutefois admis qu'il n'est pas toujours possible d'offrir une indemnité dans toutes les devises. Les compagnies aériennes devraient convertir les devises selon le cours acheteur des banques qui était en vigueur le jour de la perturbation de vol.

L'indemnité doit être payée au passager qui a subi la perturbation de vol, peu importe qui a payé le billet de ce passager.

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.

Communication avec les passagers

Les compagnies aériennes ont des obligations précises à respecter en matière de communication. Dans tous les cas de refus d'embarquement, elles doivent :

- indiquer aux passagers touchés pourquoi on leur refuse l'embarquement;
- leur dire si la raison du refus oblige ou non la compagnie aérienne à les indemniser pour les inconvénients subis;
- s'il y a lieu, leur indiquer le montant que la compagnie aérienne doit leur verser et la manière dont ce montant varie selon la durée du retard;
- les informer du traitement (nourriture, boissons et autres) que doit leur accorder la compagnie aérienne;
- les informer de leurs droits et des options qui s'offrent à eux pour déposer une plainte, y compris auprès de l'Office.

Ces renseignements doivent être communiqués directement au passager de vive voix et, sur demande, au moyen d'un support visuel (p. ex. par écrit) au moment où l'embarquement est refusé. Les compagnies aériennes doivent également communiquer l'information au passager par le moyen de communication qu'il a choisi (p. ex., SMS ou courriel) parmi ceux qui sont disponibles. Si le passager n'a pas indiqué de préférence, les compagnies aériennes peuvent utiliser leur méthode habituelle de communication avec les passagers.

Le contenu de toutes les communications doit être offert sur des médias accessibles aux personnes handicapées.

Les obligations des compagnies aériennes en matière de communication en cas de retard ou d'annulation de vol sont décrites plus en détail dans le [*Guide pour communiquer les renseignements importants aux passagers*](#).

9. Obligations: situations attribuables à la compagnie aérienne, mais nécessaires par souci de sécurité

Si une compagnie aérienne refuse l'embarquement à un passager pour des raisons qui lui sont attribuables, mais nécessaires par souci de sécurité, elle n'a pas à indemniser le passager. Autrement, elle a toutes les obligations décrites dans la section « Situations attribuables à la compagnie aérienne » ci-dessus.

10. Obligations: situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne

Si une compagnie aérienne refuse l'embarquement pour des raisons indépendantes de sa volonté, elle n'a pas à chercher de volontaires (bien que cela soit toujours encouragé), ni à indemniser les passagers touchés ou à respecter les normes de traitement.

Toutefois, la compagnie aérienne doit respecter les exigences en matière de communication énoncées dans la section « Situations attribuables à la compagnie aérienne » ci dessus.

Elle doit également prendre d'autres arrangements de voyage pour les passagers en fonction de ce qui suit

Autres arrangements de voyage

Dans les situations indépendantes de sa volonté, la compagnie aérienne qui exploite le vol doit s'assurer que les passagers atteindront leur destination finale le plus tôt possible.

Grande compagnie aérienne

Les grandes compagnies aériennes doivent réserver aux passagers une place à bord du prochain vol disponible exploité par elles ou par une compagnie aérienne avec laquelle elles ont une entente commerciale. Le nouveau vol :

- peut suivre tout itinéraire raisonnable depuis l'aéroport où se trouve le passager jusqu'à la destination du passager;
- doit partir dans les 48 heures suivant la fin de l'événement qui a amené la compagnie aérienne à refuser l'embarquement au passager.

Si la compagnie aérienne ne peut respecter cette obligation, elle doit réserver, le plus tôt possible, un siège au passager à bord d'un vol exploité par toute compagnie aérienne suivant tout itinéraire raisonnable depuis le même aéroport jusqu'à la destination du passager. Elle pourrait ainsi devoir acheter au passager un billet auprès d'une compagnie concurrente.

Si la compagnie aérienne n'est pas en mesure de fournir au passager une réservation à partir du même aéroport, elle doit lui réserver dès que possible une place à bord d'un vol partant d'un aéroport qui se trouve à proximité et transporter sans frais le passager vers cet aéroport.

Petite compagnie aérienne

Les petites compagnies aériennes doivent réserver au passager une place à bord du prochain vol exploité par elles ou par une compagnie aérienne avec laquelle elles ont une entente commerciale. Le vol peut emprunter toute route aérienne raisonnable à partir du même aéroport vers la destination du passager. Les petites compagnies aériennes ne sont pas tenues de réserver une place au passager auprès d'une compagnie aérienne avec laquelle elles n'ont pas d'entente.

Remboursements

La compagnie aérienne n'a aucune obligation de remboursement dans les situations indépendantes de sa volonté. Si le tarif d'une compagnie aérienne permet aux passagers de demander un remboursement complet ou partiel, la compagnie aérienne doit leur accorder ce remboursement.

Notes supplémentaires :

Si un passager dépose une plainte auprès de l'OTC concernant les obligations de la compagnie aérienne en cas d'un refus d'embarquement, la compagnie aérienne devra démontrer à quelle catégorie appartient le retard ou l'annulation, ainsi que la manière dont elle a respecté ses obligations.

Il est recommandé que les compagnies aériennes gardent une trace écrite des circonstances ayant entraîné la situation, du traitement et des indemnités qu'elles ont accordés aux passagers touchés, et de la façon dont elles ont communiqué avec eux.

Le tarif d'une compagnie aérienne, qui énonce ses conditions de transport, ne peut pas offrir moins que ce qu'exigent les règles canadiennes obligations. Si une compagnie aérienne le souhaite, elle peut offrir aux passagers dans son tarif des conditions plus avantageuses que les exigences minimales.

11. Conclusion

Le refus d'embarquement entraîne de graves inconvénients pour le passager. S'il y a plus de passagers prêts à embarquer que de sièges disponibles à bord de l'aéronef, le refus d'embarquement à des passagers contre leur gré devrait être un dernier recours. La recherche de volontaires prêts à céder leur siège en échange d'avantages peut permettre de régler la situation rapidement, à la satisfaction de toutes les personnes concernées.

Si une compagnie aérienne doit refuser l'embarquement à des passagers, il lui revient de s'assurer que les passagers touchés parviennent à leur destination le plus tôt possible. À moins que la situation ne soit indépendante de sa volonté, elle doit également veiller au confort des passagers pendant qu'ils attendent et leur verser des indemnités pour les inconvénients subis, s'il y a lieu.

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 :

- a) régir l'obligation, pour le transporteur, de rendre facilement accessibles aux passagers en langage simple, clair et concis les conditions de transport — et les renseignements sur les recours possibles contre le transporteur — qui sont précisés par règlements;
- 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,

Règlement sur la protection des passagers aériens

Obligations — attribuable au transporteur

Refus d'embarquement

12 (4) Dans le cas du refus d'embarquement, le transporteur :

- a) fournit aux passagers concernés les renseignements prévus à l'article 13;
- b) refuse l'embarquement conformément à l'article 15 et applique à l'égard des passagers concernés les normes de traitement prévues à l'article 16;
- c) fournit aux passagers des arrangements de voyage alternatifs ou un remboursement aux termes de l'article 17.;
- d) verse l'indemnité minimale prévue à l'article 20 pour les inconvénients subis.

Renseignements fournis à la suite d'un retard, d'une annulation ou d'un refus d'embarquement

13 (1) Le transporteur fournit aux passagers visés par le retard ou l'annulation de vol ou le refus d'embarquement les renseignements suivants :

- a) la raison du retard, de l'annulation de vol ou du refus d'embarquement;
- b) les indemnités qui peuvent être versées pour les inconvénients subis;
- c) les normes de traitement des passagers applicables, le cas échéant;
- d) les recours possibles contre lui, notamment ceux auprès de l'Office.

Mises à jour toutes les trente minutes

(2) Dans le cas du retard, le transporteur fournit aux passagers une mise à jour toutes les trente minutes sur la situation, et ce, jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ soit fixée ou jusqu'à ce que des arrangements de voyage alternatifs aient été pris.

Nouveau renseignement

(3) Le transporteur fournit aux passagers tout nouveau renseignement dès que possible.

Annonces audio et visuelle

(4) Les renseignements visés au paragraphe (1) sont fournis au moyen d'annonces faites sur support audio et, sur demande, sur support visuel.

Moyen de communication

(5) Les renseignements visés au paragraphe (1) sont également fournis aux passagers à l'aide du moyen de communication disponible pour lequel ils ont indiqué une préférence, y compris un moyen qui est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

Refus d'embarquement — demande de volontaires

15 (1) Si les alinéas 11(5)b) ou 12(4)b) s'appliquent au transporteur, celui-ci ne peut refuser l'embarquement à un passager avant d'avoir demandé aux autres passagers si l'un d'eux accepterait de laisser son siège.

Passager déjà à bord

(2) Le passager déjà à bord de l'aéronef ne peut faire l'objet d'un refus d'embarquement, sauf pour des raisons de sécurité.

Confirmation des avantages

(3) Le transporteur qui offre un avantage aux passagers afin que l'un d'eux accepte de laisser son siège conformément au paragraphe (1), fournit aux passagers qui acceptent l'offre une confirmation écrite de l'avantage avant le départ du vol.

Priorité d'embarquement

(4) Lorsque le refus d'embarquement est nécessaire, le transporteur sélectionne les passagers qui se verront refuser l'embarquement en accordant la priorité d'embarquement aux passagers dans l'ordre suivant :

- a) un mineur non accompagné;
- b) une personne handicapée et, le cas échéant, à leur personne de soutien, à leur animal d'assistance ou à leur animal de soutien émotionnel;
- c) un passager qui voyage avec des membres de sa famille;
- d) un passager qui s'est déjà vu refuser l'embarquement pour le même titre de transport.

Normes de traitement des passagers lors du refus d'embarquement

16 (1) Si les alinéas 11(5)b) ou 12(4)b) s'appliquent au transporteur, celui-ci fournit au passager, avant son embarquement à bord d'un vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, sans frais supplémentaires :

- a) de la nourriture et des boissons en quantité raisonnable compte tenu de la durée de l'attente, du moment de la journée et du lieu où se trouve le passager;
- b) l'accès à un moyen de communication.

Hébergement

(2) Si le transporteur prévoit que le passager devra attendre toute la nuit le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs, il lui fournit, sans frais supplémentaires, une chambre d'hôtel ou un lieu d'hébergement comparable qui est raisonnable compte tenu du lieu où se trouve le passager, ainsi que le transport pour aller à l'hôtel ou au lieu d'hébergement et revenir à l'aéroport.

Refus ou limite des normes de traitement

(3) Le transporteur peut limiter les normes de traitement prévues aux paragraphes (1) ou (2), ou refuser de les appliquer, si leur application entraînerait un retard plus important pour le passager.

Indemnité pour refus d'embarquement

20 (1) Si l'alinéa 12(4)d) s'applique au transporteur, il verse l'indemnité minimale suivante :

- a) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de moins de six heures, 900 \$;
- b) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardé de six heures ou plus, mais de moins de neuf heures, 1800 \$;
- c) si l'heure d'arrivée du vol du passager à la destination indiquée sur le titre de transport initial est retardée de neuf heures ou plus, 2 400 \$.

Paielement

(2) Le transporteur verse l'indemnité aux passagers aussitôt qu'il le peut sur le plan opérationnel, mais au plus tard quarante-huit heures après le refus d'embarquement.

Heure d'arrivée prévue

(3) Si l'indemnité est versée avant que le vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs n'arrive à la destination indiquée sur le titre de transport initial, elle est calculée en fonction de l'heure d'arrivée prévue.

Confirmation écrite

(4) Si le transporteur ne peut verser l'indemnité avant l'heure d'embarquement du vol faisant partie des arrangements de voyage alternatifs fournis, il donne au passager une confirmation écrite du montant de cette indemnité.

Ajustement

(5) Si le vol d'un passager arrive à la destination indiquée sur le titre de transport initial après l'heure prévue, et que le montant de l'indemnité qui a été versée, ou confirmée par écrit, ne reflète pas l'indemnité due aux termes du paragraphe (1), le transporteur ajuste le montant de l'indemnité en conséquence.