

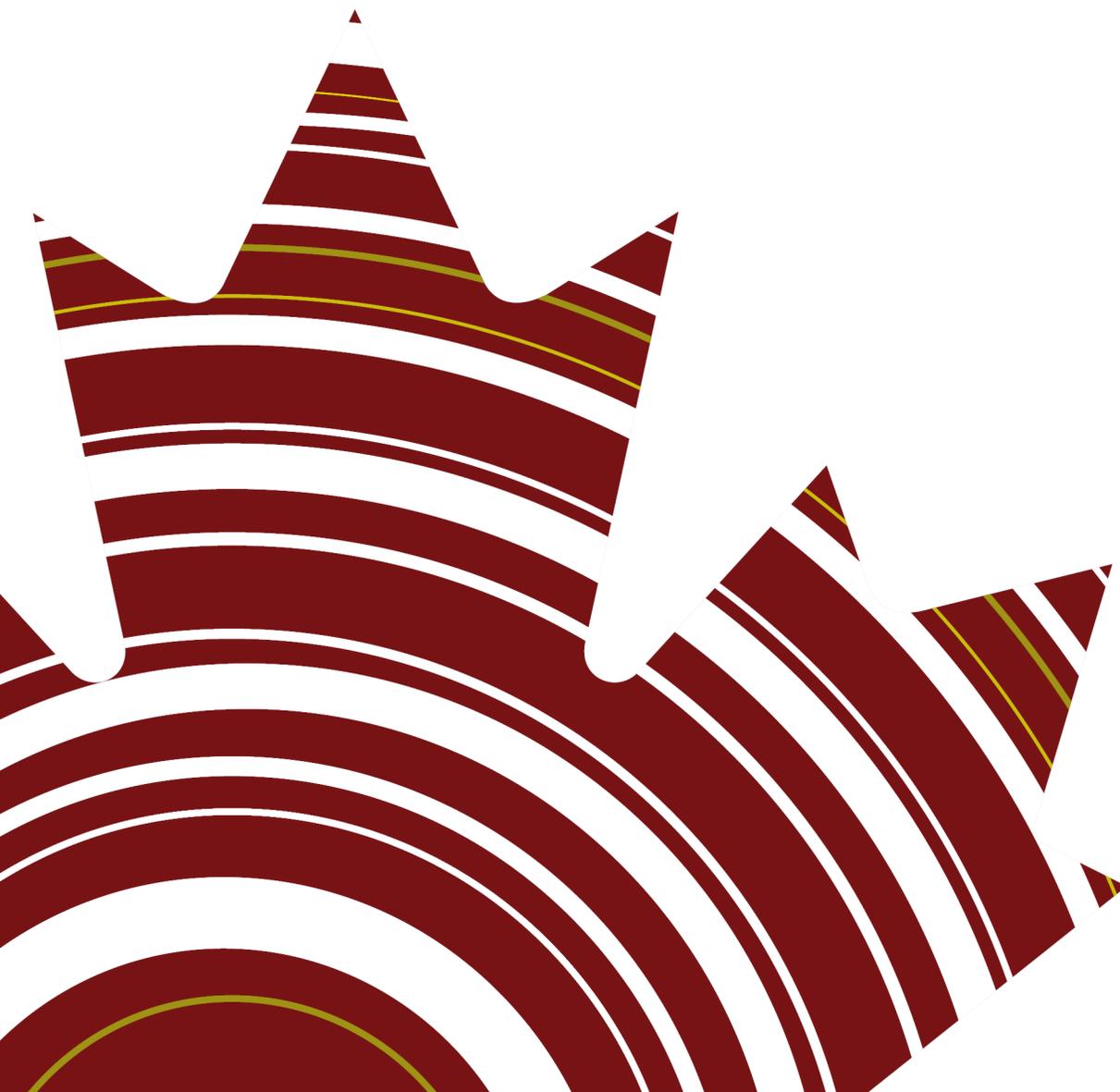


Canadian  
Transportation  
Agency

Office  
des transports  
du Canada

# **Guide sur l'application du *Règlement sur la protection des passagers aériens***

Office des transports du Canada



Canada 

# Table des matières

1. Objet .....	3
2. Champ d'application .....	3
3. Critères .....	4
4. Limites du champ d'application.....	6
5. Application du RPPA aux vols affrétés de passagers .....	7
6. Responsabilités des compagnies aériennes selon les obligations prévues par le RPPA .....	7

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

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

No de catalogue TT4-52/20-2020F-PDF

ISBN 978-0-660-35843-7

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

# 1. Objet

Le présent guide explique les types de vols visés par le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA). Il aborde les éléments suivants :

- le champ d'application du RPPA;
- les critères qui aident à déterminer ce qui est visé par le RPPA;
- les limites du champ d'application;
- les responsabilités des compagnies aériennes selon les obligations prévues par le RPPA.

Il est important que les compagnies aériennes et les passagers comprennent à quels vols le RPPA s'applique. Les passagers pourront ainsi savoir s'ils sont admissibles aux protections prévues par le RPPA pour un vol donné de leur itinéraire, et les compagnies aériennes pourront savoir quand et pour quels passagers ils doivent respecter les obligations minimales énoncées dans le RPPA.

Le champ d'application du RPPA est établi dans le [paragraphe 86.11\(1\) de la Loi sur les transports au Canada](#). En cas de divergences entre le présent guide et les dispositions législatives et réglementaires, ces dernières ont préséance.

## 2. Champ d'application

L'Office des transports du Canada (OTC) a le pouvoir d'appliquer le RPPA à tous les « vols à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance ». Le champ d'application est vaste, car les itinéraires des passagers à destination et en provenance du Canada comprennent souvent diverses combinaisons de vols à l'intérieur et à l'extérieur du Canada. L'OTC a défini des critères afin de déterminer les vols de correspondance à l'extérieur du Canada qui auraient un lien suffisant avec le Canada pour entrer dans le champ d'application du RPPA.

## 3. Critères

Tous les vols qui atterrissent ou décollent au Canada (vols intérieurs ou internationaux) sont visés par le RPPA. Lorsque l'itinéraire d'un passager comprend **des vols entre deux points à l'extérieur du Canada réunis par un vol de correspondance à destination ou en provenance du Canada**, il faut **déterminer quel type de billet a été acheté et quelle compagnie aérienne exploite le vol** pour savoir si le RPPA s'applique à ces vols.

### Type de billet

Le RPPA s'applique uniquement aux vols entre deux points à l'extérieur du Canada si ces vols font partie d'un billet unique pour l'itinéraire complet et qu'au moins un vol sur ce billet commence ou se termine au Canada.

**Billet unique pour l'itinéraire complet** : Des compagnies aériennes ont convenu d'autoriser les passagers à réserver plusieurs vols d'un itinéraire sur un seul billet. Le passager achète ce type de billet en une seule transaction, et en une seule monnaie (sans conversion).

Il arrive parfois que des agences de voyages ou des vendeurs de vols en ligne regroupent des vols et les offrent aux consommateurs. Si un passager a acheté des billets séparés qui ont été combinés par ces tierces parties, ce ne sera pas considéré comme étant un billet unique pour l'itinéraire complet, donc le RPPA ne s'appliquerait à aucun des vols de ce forfait qui ne sont ni à destination ni en provenance du Canada.

### Compagnie aérienne exploitant le vol

Si les critères susmentionnés sont remplis, le RPPA s'appliquera au passager ayant un vol de correspondance à l'extérieur du Canada dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- la même compagnie aérienne exploite ce vol et celui à destination ou en provenance du Canada;
- ce vol et celui à destination ou en provenance du Canada sont exploités par différentes compagnies aériennes, mais le passager est transporté par une seule compagnie aérienne au nom de l'autre selon un accord commercial conclu entre les deux, comme un accord de partage de codes ou de réservation de capacité.

## Exemples de vols à l'extérieur du Canada qui sont visés par le RPPA :

Vols	Compagnies aériennes	Pourquoi le RPPA s'applique
Billet unique pour l'itinéraire complet : 1. Toronto-Francfort <b>2. Francfort-Munich</b>	Les deux vols de l'itinéraire sont exploités par la compagnie aérienne X.	Le vol à l'extérieur du Canada est exploité par le même transporteur que celui qui a exploité le vol en provenance du Canada.
Billet unique pour l'itinéraire complet : 1. Toronto-Francfort <b>2. Francfort-Munich</b>	Les deux vols de l'itinéraire sont commercialisés par la compagnie aérienne X et exploités par la compagnie aérienne Y.	Le vol à l'extérieur du Canada est exploité par le même transporteur que celui qui a exploité le vol en provenance du Canada.
Billet unique pour l'itinéraire complet : 1. Toronto-Francfort <b>2. Francfort-Munich</b>	1. Exploité par la compagnie aérienne X. 2. Commercialisé par la compagnie aérienne X, exploité par la compagnie aérienne Y.	Les vols sont exploités par différentes compagnies aériennes, mais l'une le fait au nom de l'autre selon un accord commercial entre elles.
Billet unique pour l'itinéraire complet : 1. Toronto-Francfort <b>2. Francfort-Munich</b>	1. Commercialisé par la compagnie aérienne X, exploité par la compagnie aérienne Y. 2. Exploité par la compagnie aérienne X.	Les vols sont exploités par différentes compagnies aériennes, mais l'une le fait au nom de l'autre selon un accord commercial entre elles.

Remarque : Sur un billet ou un itinéraire, le transporteur commercialisant un vol sera identifié dans le numéro de vol par son code de deux lettres (p. ex., AC désigne Air Canada et WS désigne WestJet). Si un vol est exploité par une compagnie aérienne autre que celle qui a commercialisé le vol, le billet ou l'itinéraire indiquera également la compagnie aérienne exploitant le vol.

## Exemples d'un vol à l'extérieur du Canada qui n'est pas visé par le RPPA :

Vols	Compagnies aériennes	Pourquoi le RPPA s'applique
Billet unique pour l'itinéraire complet : 1. Toronto-Francfort <b>2. Francfort-Munich</b>	1. Exploité et commercialisé par la compagnie aérienne X. 2. Exploité et commercialisé par la compagnie aérienne Y.	Il n'y a pas d'accord commercial pour qu'une compagnie aérienne transporte les passagers au nom d'une autre. Chaque compagnie aérienne indiquée sur l'itinéraire du passager exploite son vol en utilisant son propre nom et son propre code.

Il n'y a pas d'accord commercial pour qu'une compagnie aérienne transporte les passagers au nom d'une autre. Chaque compagnie aérienne indiquée sur l'itinéraire du passager exploite son vol en utilisant son propre nom et son propre code.

## 4. Limites du champ d'application

Le champ d'application décrit plus haut s'applique à toutes les exigences du RPPA, à l'exception de certaines dispositions particulières ayant une application plus limitée :

- les règles sur le débarquement en cas de retard sur l'aire de trafic, qui s'appliquent seulement aux vols retardés à un aéroport canadien;
- les exigences liées à l'affichage des avis standards dans les aéroports, qui s'appliquent uniquement aux transporteurs exploitant un vol à destination ou en provenance d'un aéroport canadien.

## 5. Application du RPPA aux vols affrétés de passagers

Un vol est dit affrété si l'ensemble ou certains des sièges à bord d'un aéronef sont achetés pour un vol en particulier ayant été convenu avec une compagnie aérienne. Un vol affrété ne fait pas partie des services réguliers offerts par la compagnie aérienne.

Le RPPA s'applique aux vols affrétés si au moins un siège a été acheté pour être revendu au public, et que :

- soit le vol est à l'intérieur du Canada;
- soit le vol est à destination ou en provenance du Canada et qu'au moins une personne a commencé son itinéraire au Canada.

## 6. Responsabilités des compagnies aériennes selon les obligations prévues par le RPPA

Le RPPA prévoit différentes exigences selon le rôle que joue une compagnie aérienne dans un vol :

- **Compagnie aérienne délivrant le billet** : la compagnie aérienne qui délivre le billet est chargée de fournir les renseignements exigés sur les plateformes numériques qu'elle utilise pour vendre des billets et sur les documents de voyage sur lesquels figure l'itinéraire du passager.
- **Compagnie aérienne exploitant** : en cas de perturbation de vol, la compagnie aérienne exploitant le vol touché est chargée de communiquer avec les passagers, de fournir les normes de traitement, de réacheminer ou de rembourser le passager et de verser les indemnités.
- **Responsabilité conjointe** : lorsque les passagers sont transportés par une compagnie aérienne au nom d'une autre selon un accord commercial, les deux transporteurs sont solidairement responsables des exigences sur les avis à l'aéroport, l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans et le transport des instruments de musique.