



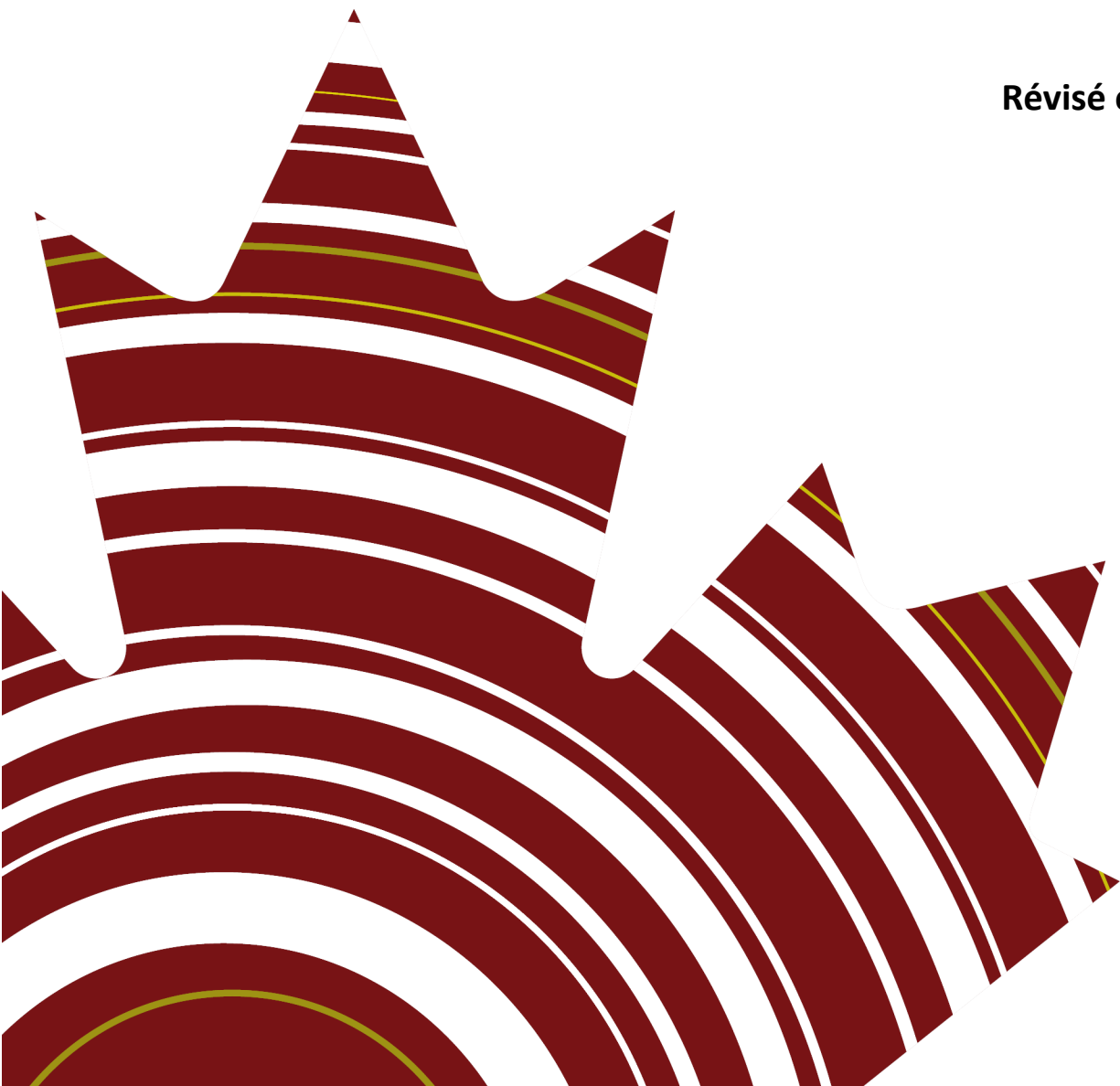
Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Guide pour communiquer les renseignements importants aux passagers

Office des transports du Canada

Révisé en juin 2022



Canada 

Table des matières

1. Objet	3
2. Renseignements généraux et avis standards (contenu)	4
Avis standard	4
Résumé des principales conditions de transport	5
3. Disponibilité de l'information	6
Plateformes numériques	7
Documents de voyage	8
Avis à l'aéroport	8
4. Renseignements sur les perturbations de vol	8
Manière de communiquer les renseignements	11
Mises à jour	12
Utiliser une formulation type	12
5. Accessibilité aux personnes handicapées	13
6. Conclusion	13
Annexe A : Références législatives et réglementaires	14
Loi sur les transports au Canada	14
Règlement sur la protection des passagers aériens	14
Annexe B : Exigences visant les avis dans les aéroports	18
À propos de l'exigence	18
Mettre les avis bien en vue	18
Méthodes d'affichage	19
Texte des avis	20
Autres obligations	21
Exemples d'avis :	22
Protection des passagers aériens	22
Exemple d'avis combinés :	23
Protection des passagers aériens et disponibilité des tarifs	23

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. TT4-53/2022F-PDF
ISBN 978-0-660-44252-5

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

1. Objet

Pour que les passagers vivent une expérience agréable, il est essentiel de leur communiquer les bons renseignements de façon claire et rapide, par exemple dans le cas des perturbations de vols. C'est aussi dans l'intérêt de toutes les parties qui interviennent dans les déplacements en avion. La communication est donc un élément clé du [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA).

Le présent guide explique les droits des passagers, mais aussi l'obligation des compagnies aériennes de communiquer aux passagers les renseignements qui sont importants. Ces dispositions s'appliquent aux vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris aux vols de correspondance. Le guide porte plus précisément sur les points suivants :

- les renseignements généraux et les avis standards que les compagnies aériennes doivent donner aux passagers avant le départ de leur vol;
- les renseignements que les compagnies aériennes doivent communiquer aux passagers dans le cas d'une perturbation de vol;
- les façons de communiquer ces renseignements.

Les compagnies aériennes ont également l'obligation de communiquer certains renseignements aux passagers à qui elles refusent l'embarquement. Ces obligations sont énoncées dans le *Guide sur le refus d'embarquement*.

Ce guide comprend des recommandations concernant les obligations des compagnies aériennes et la communication efficace avec les passagers. 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 en ce qui a trait aux communications.

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 ou réglementaires, les dispositions législatives et réglementaires l'emportent.

2. Renseignements généraux et avis standards (contenu)

Avant que les passagers prennent l'avion, les compagnies aériennes doivent les informer de leurs droits. Pour s'assurer que les passagers disposent de ces renseignements, les compagnies aériennes doivent leur communiquer un avis standard énonçant leurs droits, ainsi que des renseignements sur les principales conditions de transport.

La section ci-dessous présente le contenu requis et suggéré pour les avis et les renseignements que les compagnies aériennes doivent communiquer aux passagers. La partie 3 explique comment fournir les avis et les renseignements sur les plateformes numériques des compagnies aériennes, dans les documents de voyage et dans les aéroports.

Avis standard

Les compagnies aériennes sont tenues par règlement de donner l'avis standard suivant aux passagers :

Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du [Règlement sur la protection des passagers aériens](#), à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed for at least two hours, or your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the [Air Passenger Protection Regulations](#). For more information about your passenger rights please contact your air carrier or visit the Canadian Transportation Agency's website.

Résumé des principales conditions de transport

Les compagnies aériennes doivent énoncer leurs conditions de transport, leurs prix, leurs taux et leurs frais dans un document légal appelé tarif. Il s'agit de leur contrat de transport avec les passagers.

Pour s'assurer que les passagers connaissent leurs droits, les compagnies aériennes doivent également fournir un résumé clair et simple de leurs conditions de transport, notamment en ce qui concerne les retards et les annulations de vol, le refus d'embarquement, les bagages perdus ou endommagés et l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans. L'information doit être claire, simple et concise.

Le résumé devrait surtout porter sur les grandes lignes ou les points clés, pourvu que l'information :

- corresponde aux politiques qui se trouvent dans le tarif de la compagnie aérienne;
- décrive les indemnités et l'assistance offertes (normes de traitement);
- indique aux passagers les mécanismes à leur disposition pour porter plainte, tant auprès de la compagnie aérienne que de l'OTC;
- soit communiquée dans un langage clair, simple et concis.

Il est recommandé que les compagnies aériennes incluent les éléments suivants dans leurs résumés.

Pour les **perturbations de vol** (retard ou annulation de vol, retard sur l'aire de trafic, ou refus d'embarquement), nous recommandons que les compagnies aériennes indiquent quand et comment elles doivent, à l'endroit des passagers touchés,

- verser une indemnité;
- apporter certains types d'assistance (par exemple des repas, l'hébergement à l'hôtel, l'accès à des moyens de communication);
- prendre d'autres arrangements de voyage (faire une nouvelle réservation) ou verser un remboursement.

Pour les **bagages perdus ou endommagés**, nous recommandons que les compagnies aériennes mettent en évidence leurs politiques sur :

- les limites de responsabilité;
- les délais pour déposer une réclamation;
- le remboursement des frais de bagages.

Pour **l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans**, nous recommandons que les compagnies aériennes expliquent clairement :

- à quel moment les parents ou les tuteurs peuvent informer la compagnie aérienne qu'ils voyagent avec un enfant, afin de faciliter l'attribution de sièges près de cet enfant;
- les divers moyens et possibilités dont dispose la compagnie aérienne pour faciliter l'attribution à un enfant d'un siège à proximité d'un parent ou d'un tuteur;
- la distance à laquelle ils peuvent s'attendre à être assis par rapport à l'enfant, en fonction de l'âge de ce dernier;
- qu'il n'y a aucuns frais supplémentaires pour ce service.

3. Disponibilité de l'information

Les compagnies aériennes doivent fournir l'avis standard et les résumés des conditions mentionnés ci-dessus sur toutes les plateformes numériques qu'elles utilisent pour vendre des billets, mais aussi dans tous les documents de voyage qu'elles délivrent aux passagers et sur lesquels apparaît leur itinéraire. Cette responsabilité revient à la compagnie aérienne qui délivre les billets aux passagers (compagnie émettrice).

L'avis standard doit également être placé à des endroits stratégiques de l'aéroport, conformément aux explications ci-après. Cette responsabilité revient à la compagnie aérienne émettrice, ou, dans le cadre d'ententes commerciales comme le partage de codes, les deux compagnies aériennes doivent respecter cette exigence.

Les compagnies aériennes doivent également prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les parties autorisées à vendre des billets en leur nom, comme les agents de voyage, transmettent elles aussi cette information aux passagers. Il serait par exemple possible de communiquer l'exigence par écrit aux autres parties, ou de l'intégrer dans des ententes contractuelles.

Plateformes numériques

Les compagnies aériennes doivent publier l'avis standard et l'information sommaire sur leur **site Web** et dans toutes les **applications** qu'elles utilisent pour vendre des billets. L'avis et l'information doivent être faciles à trouver. En ce qui concerne les sites Web, il est suggéré que les compagnies aériennes créent une page spéciale comprenant :

- l'avis standard;
- les hyperliens vers les résumés des sujets obligatoires concernant les conditions;
- un hyperlien vers une version intégrale consultable de leur tarif.

Les compagnies aériennes doivent toujours publier, sur tout site Web qu'elles utilisent pour vendre leurs services, une version intégrale de leurs conditions de transport, telles qu'elles figurent dans leur tarif. L'inclusion du tarif sur la même page que l'avis et les résumés en langage clair et simple permettrait aux passagers de trouver à un seul et même endroit les renseignements complets sur leurs droits.

Il est également logique de placer sur la même page les résumés et les conditions du tarif (ou les hyperliens vers les documents), puisque les résumés et la version intégrale des conditions de transport contenues dans le tarif sont complémentaires. Certains passagers et consommateurs préféreront peut-être consulter les résumés pour obtenir rapidement les renseignements importants sur leurs déplacements, mais ils devraient avoir la possibilité de lire la version intégrale des conditions de transport et d'y faire des recherches.

Il est suggéré que les compagnies aériennes incluent à un endroit bien en vue dans la moitié supérieure de la page d'accueil de leur site Web un hyperlien menant directement à une page consacrée aux droits des passagers. Si la compagnie aérienne ne crée pas une telle page, sa page d'accueil devrait renfermer des liens directs vers l'avis standard, les résumés et la version intégrale du tarif, peu importe où ils se

trouvent sur son site. Ces liens devraient eux aussi être affichés clairement dans la moitié supérieure de la page d'accueil du site de la compagnie aérienne.

Documents de voyage

L'avis standard et les résumés des principales conditions mentionnés ci-dessus doivent également figurer sur les billets, les itinéraires-reçus, et dans tout autre document délivré au passager et montrant l'itinéraire du passager.

On reconnaît que l'espace est limité pour du texte sur ces documents, donc les compagnies aériennes pourraient y indiquer des hyperliens vers les résumés en langage clair et simple publiés sur leurs sites Web. Il serait convenable que les hyperliens et les avis standards apparaissent sur les documents montrant l'itinéraire du passager.

Avis à l'aéroport

Pour leurs vols à destination ou en provenance d'un aéroport au Canada, les compagnies aériennes doivent s'assurer que les avis standards sont bien visibles au comptoir d'enregistrement, aux guichets libre-service et à la porte d'embarquement de l'aéroport. Cette obligation vise tous les aéroports, peu importe où ils se situent.

On reconnaît que, souvent, les compagnies aériennes ne contrôlent pas l'espace partagé dans les aéroports. On encourage donc les compagnies aériennes et les administrations aéroportuaires à discuter de l'obligation d'afficher l'avis standard à des endroits stratégiques de l'aéroport. On encourage également les compagnies aériennes à collaborer en vue de partager la signalisation dans les espaces communs, si possible.

4. Renseignements sur les perturbations de vol

La compagnie aérienne qui exploite le vol touché doit tenir les passagers informés en cas de perturbation de vol (retards ou annulation de vol, retard sur l'aire de trafic, ou refus d'embarquement).

Raison de la perturbation : Dans tous les cas, les compagnies aériennes doivent expliquer clairement et dès que possible aux passagers touchés la raison précise de

la perturbation de leur vol. Les compagnies aériennes sont tenues de faire des efforts raisonnables afin de fournir assez de détails pour que les passagers comprennent la raison donnée et comment cette raison a causé la perturbation de vol. Les renseignements devraient être fournis en langage clair sans jargon technique

Exemples de raisons imprécises	Problème	Exemples de raisons exposées plus clairement
« Problèmes d'horaire »	<p>On ne sait pas trop si l'on fait référence à l'horaire d'un aéronef ou à celui d'un équipage.</p> <p>Il faudrait indiquer clairement ce qui a causé le problème d'horaire, si la compagnie aérienne dispose de cette information.</p>	<p>« Problème d'horaire visant l'aéronef », « Problème d'horaire visant l'équipage », « Pas assez de membres d'équipage pour exploiter l'aéronef »</p> <p>Exemple dans le cas où la compagnie aérienne sait ce qui a causé le problème d'horaire :</p> <p>« L'équipage a dépassé ses limites de temps de vol en raison de retards précédents causés par de mauvaises conditions météorologiques. »</p>
« Météo »	<p>Risque de causer de la confusion si les conditions météorologiques à l'origine de la perturbation sont différentes de celles de l'endroit où le passager attend le départ de son vol.</p>	<p>« Vol retardé en raison de mauvaises conditions météorologiques à l'endroit où arrive l'aéronef »</p>

À titre de pratique exemplaire, l'OTC encourage également les compagnies aériennes à indiquer aux passagers, si elles peuvent le déterminer, à quelle catégorie du RPPA appartient la perturbation : attribuable à la compagnie aérienne; attribuable à la compagnie aérienne, mais nécessaire par souci de sécurité; ou indépendante de sa volonté.

Il peut s'avérer complexe de fournir en temps réel les renseignements sur une perturbation de vol. La situation peut changer au fil du temps, et parfois la perturbation résulte de plus d'un facteur. Il arrive que l'équipage, le personnel ou le mandataire de la

compagnie aérienne ne sachent pas immédiatement la cause précise d'une perturbation, ou que leur compréhension de la situation change à mesure qu'ils reçoivent de nouveaux renseignements. Il est important que les compagnies aériennes donnent les renseignements les plus clairs et les plus à jour possible pour que les passagers puissent comprendre la situation. Les compagnies aériennes pourront ensuite faire des [mises à jour](#) à mesure que les renseignements sont connus ou si la situation change.

Assistance : La compagnie aérienne doit informer les passagers de l'assistance à laquelle ils pourraient avoir droit. Il est recommandé que les compagnies aériennes communiquent cette information lorsque les passagers auront attendu depuis **deux heures** suivant l'heure de départ originalement prévue.

- Par exemple, la compagnie aérienne doit décrire l'assistance qui serait fournie (nourriture et boissons, accès aux communications, hébergement pour la nuit).
- Il est également recommandé que les compagnies aériennes expliquent aux passagers la marche à suivre pour recevoir ces commodités (par exemple, en se présentant à un comptoir de service à la clientèle, ou en utilisant un bon qu'ils auront reçu par courriel ou SMS).

Indemnité : Les compagnies aériennes doivent transmettre aux passagers l'information sur les indemnités qui pourraient s'appliquer. Elles doivent indiquer clairement que les indemnités s'appliquent dans le cas des retards qui leur sont attribuables, et que les montants varient en fonction de la durée du retard du passager à son arrivée à la destination indiquée sur son billet initial. Il est recommandé que les compagnies aériennes communiquent cette information aux passagers lorsqu'elles annulent un vol ou que le retard atteint **trois heures**.

Recours possibles : La compagnie aérienne doit communiquer aux passagers leurs droits et les options qui s'offrent à eux pour présenter une plainte, y compris auprès de l'OTC. La compagnie aérienne pourrait également indiquer aux passagers comment déposer une plainte auprès d'elle.

Pour plus de renseignements sur les perturbations de vols, veuillez consulter le [Guide sur les types et catégories de perturbations de vol](#) et le [Guide sur les retards et les annulations de vol](#).

Manière de communiquer les renseignements

Pour s'assurer que les passagers reçoivent de l'information sur les perturbations de vol, les compagnies aériennes doivent les informer par ces différents moyens:

- une annonce audio ou, sur demande, visuelle;
- le moyen de communication choisi par le passager (p. ex., courriel, SMS).

Les annonces audio peuvent se faire dans l'aéroport ou l'aéronef, selon les circonstances. Les annonces visuelles peuvent comprendre des brochures, des dépliants ou des documents numériques.

Il faut autoriser les passagers à choisir le moyen de communication qu'ils préfèrent parmi ceux qui sont disponibles et offerts par la compagnie aérienne. Si le passager n'exprime aucune préférence, la compagnie aérienne est libre d'utiliser son moyen habituel de communication avec les passagers. Elle ne sera pas tenue d'utiliser le moyen que préfère le passager si elle ne l'offre pas en temps normal.

Le RPPA ne prescrit pas les moyens qu'une compagnie aérienne devra utiliser pour communiquer avec les passagers, mais il l'oblige à fournir des moyens de communication compatibles avec les technologies d'adaptation dont se servent les personnes handicapées (voir plus loin). En général, les compagnies aériennes seront appelées, au fil du temps, à adopter une technologie récente pour servir efficacement les passagers et veiller à ce que les renseignements soient transmis clairement et rapidement.

Mises à jour

Pendant les retards de vol, il est important que les passagers restent informés et qu'ils comprennent leurs droits. La compagnie aérienne doit faire le point sur la situation, par exemple en présentant des annonces audio/visuelles toutes les 30 minutes jusqu'à ce qu'une nouvelle heure de départ ou disposition de vol ait été confirmée. Elle doit fournir dès que possible aux passagers les nouveaux renseignements sur l'état de la situation, même si moins de 30 minutes se sont écoulées depuis la dernière mise à jour. Elle doit, entre autres, donner aux passagers tous les nouveaux renseignements concernant l'heure de départ, la porte d'embarquement et les raisons du retard, et tout autre renseignement qui pourrait être pertinent.

Exemple : À 9 h, une compagnie aérienne annonce aux passagers que leur vol est retardé. Elle doit maintenant leur fournir une mise à jour au plus tard à 9 h 30. À 9 h 15, la compagnie aérienne apprend la raison du retard et l'annonce aux passagers. Elle devrait faire sa prochaine mise à jour au plus tard à 9 h 45. Si elle reçoit de nouveaux renseignements avant cela (par exemple, une nouvelle heure de départ, un changement de porte d'embarquement ou de nouveaux renseignements sur la raison du retard), la compagnie aérienne doit les transmettre sans tarder et calculer l'heure de la prochaine communication à partir de ce moment-là.

Si les renseignements ont changé depuis l'annonce précédente, la compagnie aérienne doit l'indiquer clairement dans sa communication aux passagers concernés. Par exemple, si la raison d'un retard a changé, le message pourrait être le suivant : « Mise à jour sur la raison du retard : l'aéronef est arrivé, mais nous avons découvert un problème mécanique ».

Utiliser une formulation type

Le recours à une formulation type qui servira de modèle pour communiquer la raison d'une perturbation de vol aux passagers est une bonne façon pour les compagnies aériennes de s'assurer de le faire de manière efficace, claire et cohérente, mais aussi pour réduire le risque de confusion ou d'erreur humaine commise en raison de contraintes de temps.

La formulation type pourrait également aider à clarifier des sujets qui sèment souvent de la confusion chez les passagers, comme les raisons changeantes d'une perturbation de vol. Par exemple, les compagnies aériennes pourraient se servir du message type suivant dans des communications par courriel pour donner une mise à jour sur la raison d'un retard :

Les situations entourant les perturbations de vol peuvent être complexes et avoir de multiples causes. Les transporteurs ont l'obligation de vous informer de la raison d'une perturbation de vol. Sachez toutefois que les raisons d'une perturbation de vol qui vous auront été communiquées peuvent changer à mesure que la situation évolue, que de nouveaux problèmes se présentent ou que de nouveaux renseignements sont reçus.

5. Accessibilité aux personnes handicapées

Les compagnies aériennes doivent s'assurer que les communications sont accessibles aux personnes handicapées. Lorsque l'information est fournie par voie numérique, les compagnies aériennes doivent vérifier que le format est compatible avec les technologies adaptées qu'utilisent les personnes handicapées. Si l'information est fournie sur support papier, la compagnie aérienne doit aussi être en mesure de la fournir en gros caractères, en braille ou en format numérique, sur demande.

6. Conclusion

La communication avec les passagers est une obligation clé des compagnies aériennes. Pour que les passagers soient au courant de leurs obligations et des politiques en vigueur, les compagnies aériennes doivent fournir des renseignements clairs et concis, faciles d'accès et conformes aux conditions énoncées dans leur tarif. En respectant les obligations expliquées dans le présent guide, les compagnies aériennes s'assureront que leurs passagers connaissent leurs droits avant, durant et après leur 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 :

- 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 :
 - (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

Communication en langage simple, clair et concis

5 (1) Le transporteur rend disponible, en langage simple, clair et concis, les conditions de transport applicables aux circonstances suivantes :

- a) le retard et l'annulation de vol et le refus d'embarquement;
- b) la perte ou l'endommagement de bagage;
- c) l'attribution de sièges aux enfants de moins de quatorze ans.

Moyens de communication

(2) Les conditions de transport visées au paragraphe (1) sont disponibles sur toute plateforme numérique où le transporteur vend des titres de transport et sur tout document sur lequel figure l'itinéraire du passager.

Renseignements sur le traitement des passagers, indemnités et recours

(3) Le transporteur fournit, dans un langage simple, clair et concis, sur toute plateforme numérique où il vend des titres de transport et sur tout document sur lequel figure l'itinéraire du passager, les renseignements sur le traitement des passagers, les indemnités minimales qu'il doit leur verser ainsi que sur les recours possibles qu'ont les passagers contre lui, notamment ceux auprès de l'Office.

Hyperlien

(4) Pour l'application des paragraphes (2) et (3), la plateforme numérique ou le document qui contient un hyperlien est considéré comme contenant les renseignements contenus dans la page Web à laquelle il conduit.

Avis

(5) L'avis ci-après est disponible sur toute plateforme numérique où le transporteur vend des titres de transport et sur tout document sur lequel figure l'itinéraire du passager :

« Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du *Règlement sur la protection des passagers aériens*, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed for at least two hours, or your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain

standards of treatment and compensation under the *Air Passenger Protection Regulations*. For more information about your passenger rights please contact your air carrier or visit the Canadian Transportation Agency's website. »

Personnes handicapées

(6) Lorsque les renseignements visés aux paragraphes (1) ou (3) ou dans l'avis prévu au paragraphe (5) sont fournis en format numérique, le support numérique utilisé est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées. Si les renseignements sont fournis sur support papier, ils sont également fournis, sur demande, en gros caractères, en braille ou en format numérique.

Personne autorisée à vendre des titres de transport

6 Le transporteur prend des mesures raisonnables pour que toute personne autorisée à vendre des titres de transport en son nom se conforme à l'article 5.

Avis à l'aéroport

7 (1) Le transporteur qui exploite un vol en provenance ou à destination d'un aéroport au Canada affiche au comptoir d'enregistrement, aux bornes libre-service et à la porte d'embarquement un avis présentant d'une manière visible le texte suivant :

« Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du *Règlement sur la protection des passagers aériens*, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed for at least two hours, or your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the *Air Passenger Protection Regulations*. For more information about your passenger rights please contact your air carrier or visit the Canadian Transportation Agency's website. »

Personnes handicapées

(2) Lorsque l'avis est affiché en format numérique, le support numérique utilisé est compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées. S'il est affiché sur support papier, il est fourni, sur demande, en gros caractères, en braille ou en format numérique.

Annexe B : Exigences visant les avis dans les aéroports

La présente annexe renferme des renseignements sur l'obligation des compagnies aériennes d'afficher dans les aéroports certains avis sur les droits des passagers aériens.

À propos de l'exigence

Les compagnies aériennes ont l'obligation de donner aux passagers qui prennent des vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada (y compris des vols de correspondance) des renseignements à propos de leurs droits. Elles doivent afficher les avis standards « d'une manière visible » partout où elles exploitent des vols à destination ou en provenance d'un aéroport au Canada. Ce qui signifie que les avis doivent être affichés dans les aéroports concernés du Canada et à l'étranger.

Les sections ci-après portent sur les éléments suivants :

- la signification d'un affichage « d'une manière visible », y compris à quels endroits de l'aéroport les avis devraient être affichés;
- les façons suggérées d'afficher les avis;
- le texte que les compagnies aériennes doivent utiliser dans les avis;
- les autres obligations entourant les avis dans les aéroports.

À la fin de la présente annexe, les compagnies aériennes trouveront également des liens vers les exemples d'avis qu'elles peuvent utiliser.

Mettre les avis bien en vue

Les compagnies aériennes doivent afficher leurs avis aux endroits suivants dans les aéroports :

- aux comptoirs d'enregistrement
- aux guichets libre-service

- aux portes d'embarquement

Il se pourrait que, pour s'assurer que les avis soient affichés « de manière visible », les compagnies aériennes aient à prendre des approches différentes en fonction des aéroports. Par exemple, dans les grands aéroports où une compagnie aérienne est très présente, il faudra probablement qu'elle affiche l'avis à bien des endroits. Les compagnies aériennes doivent afficher autant d'avis que nécessaire pour atteindre l'objectif visant à communiquer aux passagers les renseignements qu'ils ont le droit d'obtenir.

On estimera qu'un avis est affiché de manière visible s'il y a une probabilité raisonnable que le passager le voie et le lise s'il est à proximité du lieu d'affichage, par exemple lorsqu'il est ou attend au comptoir d'enregistrement, à un guichet libre service, ou à la porte d'embarquement.

Dans le cas des guichets, les compagnies aériennes pourront afficher l'avis électroniquement aux passagers qui utilisent ces appareils pour s'enregistrer ou enregistrer leurs bagages. Le texte de l'avis électronique à un guichet devra être affiché clairement.

Tous les avis devront être rédigés avec une police de caractère et des couleurs contrastantes qui maximiseront l'accessibilité et la visibilité.

Les compagnies aériennes pourront prendre des mesures chacune de leur côté pour afficher les avis aux bons endroits. On les encourage toutefois à collaborer les unes avec les autres, mais aussi avec les administrations aéroportuaires, car ce sont parfois ces dernières qui contrôlent la signalisation qui peut être affichée dans un aéroport. Avec la collaboration des administrations aéroportuaires, tous les compagnies aériennes concernés pourront afficher des avis communs qui répondront à leurs besoins respectifs.

Méthodes d'affichage

Les compagnies aériennes pourront afficher leurs avis de différentes façons et constateront peut-être que le support le plus efficace pour communiquer les

renseignements aux passagers sera différent d'un aéroport à l'autre. Pour répondre aux exigences de visibilité, les avis pourraient être affichés sur les supports suivants :

- écrans d'affichage de renseignements sur les vols au-dessus des comptoirs d'enregistrement;
- écrans des guichets libre-service;
- affiches rigides installées de façon permanente;
- portables ou écrans d'affichage (comme des tablettes ou des iPads), utiles dans des aires polyvalentes, comme aux portes d'embarquement;
- affiches sur roulettes;
- panneaux d'affichage bilatéral.

Supports non recommandés : chevalets, affiches murales (posters) ou autres du même genre. Ces supports ne sont pas recommandés, car ils peuvent être facilement enlevés, déplacés ou perdus, donc risquer de passer inaperçus. Les compagnies aériennes doivent afficher les avis bien en vue pour elles-mêmes et les passagers qui sont aux guichets, aux comptoirs ou aux portes d'embarquement.

Texte des avis

Les compagnies aériennes doivent afficher les textes d'avis ci-après dans les aéroports.

« Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du *Règlement sur la protection des passagers aériens*, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed for at least two hours, or your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the *Air Passenger Protection Regulations*. For more information about your rights please contact your air carrier or visit the Canadian Transportation Agency's website. »

Autres obligations

Accessibilité

Tous les avis dans les aéroports devraient être accessibles aux personnes handicapées. Par exemple :

- pour les affiches rigides ou autres du même genre, il faut choisir une police de caractère et des couleurs contrastantes pour maximiser l'accessibilité et la visibilité;
- les supports numériques doivent être compatibles avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées;
- les avis imprimés (sur papier) doivent également être disponibles sur demande en gros caractères, en braille ou en format numérique.

Dans le cas de texte en braille, une compagnie aérienne peut créer et conserver une seule version de l'avis en braille et mettre le document à la disposition des passagers qui en feront la demande.

Des exemples d'avis que les compagnies aériennes pourront utiliser sont reproduits ci-après. Ils satisfont à la fois aux normes d'accessibilité courantes et aux exigences du [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) concernant la formulation prescrite pour les avis à afficher dans les aéroports.

Tarifs

Il est reconnu que les compagnies aériennes ont également la responsabilité d'afficher à divers endroits les renseignements à propos de leurs tarifs, notamment aux aéroports où elles mènent leurs activités. Pour réduire le nombre d'avis à afficher dans les aéroports, les compagnies aériennes peuvent combiner les éléments sur les droits des

passagers expliqués dans la présente annexe avec ceux expliqués dans le document [Note d'interprétation : exigences en matière d'affichage concernant la consultation publique des tarifs des transporteurs aériens](#). Les avis combinés doivent à tout le moins répondre aux exigences de visibilité et d'emplacement énoncées dans la présente annexe.

Des exemples d'avis combinés que les compagnies aériennes pourront utiliser sont reproduits ci après. Ils satisfont à la fois aux normes d'accessibilité courantes, aux exigences du [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) concernant la formulation prescrite pour les avis à afficher dans les aéroports, de même qu'aux exigences d'affichage que doivent respecter les transporteurs aériens pour permettre au public de consulter les tarifs.

Exemples d'avis :

Protection des passagers aériens

Protection des passagers aériens – Connaissez vos droits

Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du *Règlement sur la protection des passagers aériens*, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité.

Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

Air Passenger Protection – Know your Rights

If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed at least two hours, or your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the *Air Passenger Protection Regulations*.

For more information about your passenger rights please contact your air carrier, or visit the Canadian Transportation Agency's website.

Exemple d'avis combinés :

Protection des passagers aériens et disponibilité des tarifs

Protection des passagers aériens – Connaissez vos droits

Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du *Règlement sur la protection des passagers aériens*, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité.

Les transporteurs aériens publient également leurs tarifs sur leurs sites Web. Il s'y trouve des conditions de transport importantes qui s'appliquent à votre voyage. Vous pouvez consulter ces documents en ligne ou en demander une copie à votre transporteur.

Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada.

Air Passenger Protection – Know your Rights

If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed at least two hours, or if your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the *Air Passenger Protection Regulations*.

Air carriers also publish their tariffs on their websites. The tariff set out terms and conditions of carriage that apply to your travel. You may view these documents online or ask your carrier for a copy.

For more information about your passenger rights, please contact your air carrier, or visit the Canadian Transportation Agency's website.