



John McKenna | Président et chef de la direction, Association du transport aérien du Canada | www.linkedin.com/in/JohnMcKenna-ATAC

L'ATAC commente les modifications au RPPA

L'ATAC dénonce la décision du gouvernement d'enchâsser les changements proposés au Règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) dans le projet de loi budgétaire le printemps dernier. Un projet de loi distinct aurait permis un véritable débat sur les modifications proposées et d'étudier leurs retombées financières et opérationnelles.

Parmi les amendements proposés, l'Office des transports du Canada (OTC) propose de facturer aux transporteurs des frais administratifs pour la gestion des demandes d'indemnisation soumise par les passagers. Transférer le fardeau de la preuve du passager au transporteur est inacceptable et imposera des coûts très élevés à l'industrie. L'OTC affirme que les demandes frivoles seraient rejetées, mais les transporteurs seront tout de même facturés pour les demandes refusées. L'absence d'un ticket modérateur ne fera qu'encourager une cascade de demandes non fondées sans conséquence pour les passagers faisant des réclamations abusives.

Cela s'ajoute au fait que les transporteurs desservant les routes régionales se sont vu imposer en décembre dernier de récents changements à la réglementation en matière de gestion de la fatigue, ce qui amplifie les problèmes causés par la pénurie de pilotes et de techniciens d'entretien d'aéronefs. Bon nombre des mesures proposées par ces modifications ne sont certainement pas viables ni réalisables pour les transporteurs desservant les routes régionales avec les pénuries actuelles de ressources humaines.

Modifications à la Loi sur les transports au Canada

Des changements sont nécessaires à la Loi sur les transports au Canada pour y inclure une responsabilité partagée entre tous les intervenants du service aux passagers. Ces modifications doivent proposer un modèle où tous partagent la responsabilité d'un service sans faille, y compris les passagers, les transporteurs et tous les autres intervenants impliqués dans la livraison du service de transport aérien au Canada ainsi que les aéroports, l'ACSTA, NAV CANADA et les fournisseurs de services au sol.

Le défaut fondamental de l'APPR est l'accent mis uniquement sur le ciblage des compagnies aériennes, laissant les autres fournisseurs de services et d'infrastructures et autres parties prenantes de l'écosystème de l'aviation non redevables en cas de perturbations. Augmenter l'indemnisation et la rendre obligatoire, sauf si le transporteur peut prouver le contraire, est injustifié et fait de la compagnie aérienne un « agent d'assurance de facto » pour l'ensemble de l'écosystème de l'aviation. Ce n'est certainement pas une solution idéale pour améliorer l'expérience des passagers, gérer les coûts du transport ou améliorer la sécurité.

Distinction entre les grandes et les petites compagnies aériennes

La modification de réservations et les remboursements sont les seules circonstances dans lesquelles l'OTC fait une distinction entre les grands et les petits transporteurs, deux millions de passagers étant le facteur de partage entre les deux catégories. La proposition d'amendement au règlement devrait inclure la reconnaissance du fait que la réglementation sur les changements de réservations ne s'applique que lorsque des options viables existent.

Les directives de l'OTC ne sont toujours pas claires pour tous les autres aspects des normes de soins et d'assistance tels que les communications, l'hébergement, la nourriture, les services Internet, l'effet domino des retards, etc. La réglementation suppose que chaque aéroport aura toujours accès aux normes de soins pertinents à n'importe quel moment. Ce n'est clairement pas le cas, en particulier dans les stations nordiques et éloignées où les services et l'hébergement sont limités ou inexistantes, et les communications peuvent être affectées par un événement météorologique important. Le règlement ne traite pas du fait qu'une assistance ne peut être offerte que si elle est disponible ou accessible. On ne peut exiger des compagnies aériennes qu'elles fournissent des normes de traitement lorsque la disponibilité de l'assistance n'existe pas ou n'est pas réalisable en raison de circonstances indépendantes de leur volonté. Le projet de règlement suggère que lorsque des perturbations sont causées par des circonstances exceptionnelles, les compagnies aériennes sont tenues de fournir une assistance pendant une certaine période sans toutefois la déterminer. L'industrie recommande qu'une limite soit définie pour les services selon les critères des circonstances exceptionnelles.

Effet négatif sur le transport aérien au Canada

Les recommandations de l'OTC et les règlements proposés auront un impact négatif très important sur le transport aérien au Canada, en particulier dans les collectivités nordiques et éloignées qui dépendent de ce service essentiel. L'augmentation des charges administratives et des coûts pour les compagnies aériennes se traduira par des tarifs plus élevés pour les passagers, moins de services et un marché moins concurrentiel. L'ATAC demande à l'OTC de travailler avec l'industrie du transport aérien afin de prendre le temps nécessaire pour élaborer des règlements équitables, fondés sur des faits et axés sur l'amélioration réelle de l'expérience du voyageur, tout en ayant la sécurité comme motivateur principal. La réglementation doit tenir compte de toute augmentation significative des coûts et le fardeau imposé sur les ressources qui pourraient avoir un impact négatif sur les passagers et la viabilité de l'industrie du transport aérien au Canada. →