



## Traitement des plaintes relatives au transport aérien

On décrit ci-après le processus informel de traitement des plaintes relatives au transport aérien de l'Office des transports du Canada et vos recours si vous n'êtes pas satisfait des résultats obtenus de ce processus.

S'il vous plaît noter que l'Agence ne traite pas les plaintes concernant le service à la clientèle telles que les questions se rapportant à la qualité des repas ou à l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces plaintes relèvent exclusivement des compagnies aériennes.

### *Tentez de résoudre le différend en vous adressant d'abord au transporteur*

Avant de demander à l'Office de faire enquête sur votre plainte, vous devriez d'abord tenter de résoudre le problème auquel vous avez été confronté en vous adressant directement au transporteur. Plusieurs voyageurs ont opté pour cette solution et ont trouvé qu'il s'agit d'une façon rapide et satisfaisante de régler leur plainte.

S'il semble que le transporteur n'ait pas eu l'occasion de répondre à une plainte écrite, le rôle de l'Office se résumera, de façon générale, à lui acheminer une copie de la plainte. Le transporteur devra répondre directement à l'auteur de la plainte.

### Règlement informel des plaintes par l'Office des transports du Canada

L'Office permet de régler de façon informelle les plaintes des consommateurs contre les transporteurs, et ce conformément aux conditions prévues aux tarifs des transporteurs, à la *Loi sur les transports au Canada* et à la réglementation connexe, et, le cas échéant, aux conventions internationales (les obligations légales du transporteur).

Les plaintes devraient être déposées dès que possible après la date de l'incident.

### Que se passe-t-il par la suite?

- On vous demandera peut-être de fournir à l'Office des copies de certains documents ayant trait à votre plainte. Assurez-vous que les copies que vous soumettez sont

lisibles. S'il vous est impossible de trouver ces documents, veuillez nous en aviser dès que possible. N'envoyez pas les documents originaux à moins qu'on ne vous le demande.

- Votre plainte en est une de plusieurs que l'Office reçoit chaque année. Par conséquent, il se peut que l'enquête ne puisse débuter immédiatement. Cependant, une fois votre plainte déposée, vos droits légaux auprès de l'Office sont entièrement protégés.

### **Ouverture de l'enquête**

- Une fois que votre dossier est ouvert, un enquêteur aux plaintes de l'Office communiquera avec vous.
- L'enquêteur pourra vous poser des questions destinées à mieux saisir la nature de votre plainte. Un certain laps de temps pourrait s'être écoulé depuis l'incident. Par conséquent, nous vous recommandons fortement de prendre en note les détails dont vous vous souvenez de façon à pouvoir y recourir le temps venu.
- Une fois qu'il aura bien saisi l'objet de votre plainte, l'enquêteur aux plaintes déterminera si le transporteur semble avoir respecté ses obligations légales et, si nécessaire, tentera de favoriser un règlement avec le transporteur.
- Règle générale, vous recevrez des copies de la correspondance entre l'enquêteur aux plaintes et le transporteur aérien et on vous demandera peut-être de commenter les réponses du transporteur. Celui-ci recevra également des copies de toute la correspondance que vous nous ferez parvenir relativement à votre plainte.

*Note : Toute partie à la plainte peut déposer une demande de traitement confidentiel de certains documents ou de certaines parties de ceux-ci, si celle-ci est fondée. Si une telle demande est acceptée, ces documents ne seront pas accessibles à l'autre partie.*

### **État du cas**

Vous pouvez vérifier l'état d'avancement de votre plainte en tout temps sur le site Web de l'Office à l'adresse [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca). Cliquez sur « État du cas - Enquêtes » à la page d'accueil et suivez les directives.

### **Issue de l'enquête**

Nous mettrons fin à notre enquête à tout moment où nous estimerons que le transporteur aérien a réglé votre plainte d'une manière qui soit conforme à ses obligations légales, ou lorsque nos efforts en vue de régler votre plainte auprès du transporteur par voie de processus informel se seront soldés par un échec.

Quel que soit le cas, nous vous aviserons par écrit et nous vous fournirons une explication de notre conclusion. Le cas échéant, nous vous préciserons quelles mesures sont requises de votre part pour obtenir l'éventuel règlement proposé.

### **Qu'arrive-t-il si vous n'êtes toujours pas satisfait?**

L'Office a pour mandat de s'assurer que les transporteurs aériens respectent leurs obligations légales et leurs tarifs publiés et que ces tarifs soient clairs, raisonnables et non indûment discriminatoires. Si vous croyez que le transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations légales ou que ses tarifs ne sont pas clairs, sont déraisonnables ou sont indûment discriminatoires, vous pouvez vous tourner vers le processus formel de règlement des plaintes de l'Office.

Veuillez noter que l'Office ne peut traiter que certains types de plaintes. Par exemple, il ne peut évaluer les dommages-intérêts pour les aspects tels que la perte de revenu, le préjudice moral ou physique subi, la détresse mentale ou la perte de jouissance. Si vous croyez avoir droit à des dommages-intérêts dans un cas semblable, vous pourriez peut-être consulter un avocat.

### **Règlement formel des plaintes par l'Office des transports du Canada**

L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire responsable d'une vaste gamme de questions de nature arbitrale ou économique qui portent sur les modes de transport aérien, maritime et ferroviaire de compétence fédérale.

Le processus décisionnel et quasi judiciaire de l'Office relatif aux plaintes est régi par des règles d'équité procédurale et de justice naturelle. Ce processus formel relève d'une formation de membres à qui on a assigné la plainte et qui doit la juger équitablement et de façon impartiale.

Le dépôt formel d'une plainte suppose généralement un échange écrit d'arguments (les plaidoiries) entre le plaignant et le transporteur aérien. Si l'Office estime que votre cas est d'intérêt public général, il pourrait décider de tenir une audience publique.

Une fois que la formation de membres a examiné et soupesé la preuve soumise par les parties, elle rendra une décision formelle de l'Office.

Les décisions formelles sont des documents publics et sont affichées sur le site Web de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)). À moins qu'une demande de confidentialité n'ait été accordée, elles contiennent le nom des parties en cause dans le litige, une brève description de l'incident, un sommaire des plaidoiries, une analyse de la plainte et les conclusions de l'Office accompagnées de toute mesure corrective qu'il impose.

## **Devrez-vous retenir les services d'un avocat?**

Vous n'êtes pas dans l'obligation de retenir les services d'un avocat pour déposer une plainte auprès de l'Office. Vous pouvez toutefois choisir de le faire.

## **Procédure**

L'Office est lié par les règles d'équité procédurale et doit fonder sa décision sur la preuve au dossier. Par conséquent, il n'en tiendra qu'à vous de défendre votre cas devant l'Office qui doit demeurer impartial en tout temps et ne peut aider l'une ou l'autre partie à construire son argumentation.

Pour de plus amples renseignements sur les procédures de l'Office, veuillez consulter les sources suivantes:

*Règles générales de l'Office des transports du Canada*

*Pratique relative aux demandes de prolongation de délai pour déposer des mémoires*

## **Comment déposer une plainte formelle?**

Vous devez aviser l'Office par écrit des raisons pour lesquelles vous n'êtes pas satisfait des résultats obtenus par le processus informel de résolution de différends et pour demander que votre cas suive le processus formel de traitement des plaintes. Vous pouvez le faire par la poste, par télécopieur ou par Internet :

Office des transports du Canada  
a/s Le Secrétaire  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9  
Télécopieur : 819-997-6727  
[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

Afin d'éviter de soumettre de nouveau les renseignements déjà soumis au cours du processus informel, vous pourriez, au même moment, aviser l'Office que vous souhaitez que tous les documents déjà soumis soient utilisés dans le cadre du processus formel.

Vous pourriez également décider d'exclure certains documents ou renseignements déjà soumis ou soumettre des documents ou des renseignements additionnels. Dans ce cas, vous devriez en aviser l'Office lorsque vous lui transmettez par écrit votre intention de poursuivre par voie du processus formel.

Pour en savoir plus sur toute loi ou toute réglementation qui peut s'appliquer à votre cas, veuillez consulter la page d'accueil de l'Office à l'adresse [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca) et cliquer sur l'onglet « Législation » au haut de la page.

## **Mesures correctives**

Si l'Office conclut qu'un transporteur n'a pas appliqué les conditions prévues à son tarif, il peut lui ordonner d'appliquer son tarif, tel que publié, et d'indemniser toute personne ayant subi un préjudice en raison des dépenses qu'elle a supportées consécutivement à la non-application du tarif.

Si l'Office conclut qu'une condition de transport figurant au tarif d'un transporteur est déraisonnable ou injustement discriminatoire, il peut interdire au transporteur d'appliquer cette condition ou lui en substituer une nouvelle.

## **Qu'arrive-t-il si l'Office ne me donne pas gain de cause?**

Si l'Office statue en faveur du transporteur, la plainte est annulée et classée.

## **Qu'arrive-t-il si l'issue de ma plainte ne me satisfait pas?**

### **Appel d'une décision de l'Office**

Les décisions formelles de l'Office lient les parties à moins qu'elles ne soient renversées. Il existe trois façons de faire renverser une décision :

- Si, après la délivrance de la décision, il y a un changement des faits ou des circonstances se rapportant à la décision, on peut faire une demande de révision à l'Office;
- Déposer une demande d'autorisation d'interjeter appel (sur une question de droit ou de compétence) à la Cour d'appel fédérale dans le mois qui suit la date de la décision;
- Le gouverneur en conseil (le Cabinet) peut, en tout temps, modifier ou annuler toute décision de l'Office.

Pour plus d'information :

Office des transports du Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9  
Tél. : 1-888-222-2592  
ATS : 1-800-669-5575  
Web : [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)  
Courriel : [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)