



Canadian  
Transportation  
Agency

Office  
des transports  
du Canada



# Portail de services en ligne: Guide à l'intention des compagnies aériennes

Office des transports du Canada

Canada 

# Table des matières

<b>Créer un compte</b> .....	<b>3</b>
Connexion au Portail de service en ligne .....	3
<b>Envoyer le code d'authentification vers votre téléphone intelligent</b> .....	<b>4</b>
Codes de récupération pour téléphone (si vous perdez l'accès à votre téléphone).....	6
<b>Gérer votre compte</b> .....	<b>6</b>
<b>Outils de gestion de la compagnie aérienne</b> .....	<b>8</b>
<b>Instructions de déconnexion</b> .....	<b>12</b>
Déconnexion automatique .....	12
<b>Récupération du mot de passe</b> .....	<b>13</b>
<b>Récupération d'un code d'authentification</b> .....	<b>15</b>
<b>Utilisation du Portail de services en ligne</b> .....	<b>16</b>
Page principale (haut).....	17
Page principale (bas): .....	17
<b>Vols concernés</b> .....	<b>19</b>
<b>Détails du vol</b> .....	<b>20</b>
<b>Cas contestés</b> .....	<b>22</b>
<b>Résumé de la plainte</b> .....	<b>24</b>
<b>Plainte envoyée</b> .....	<b>25</b>
<b>Plainte en attente</b> .....	<b>28</b>
<b>Avis d'ouverture du processus</b> .....	<b>29</b>
<b>Réponse de la compagnie aérienne</b> .....	<b>29</b>
<b>Réplique du passager</b> .....	<b>33</b>
<b>Admissibilité déterminée</b> .....	<b>34</b>
Détermination: admissible .....	34
Détermination: inadmissible .....	34
<b>Règlement informel (médiation)</b> .....	<b>35</b>
<b>Décision finale</b> .....	<b>35</b>

# Créer un compte

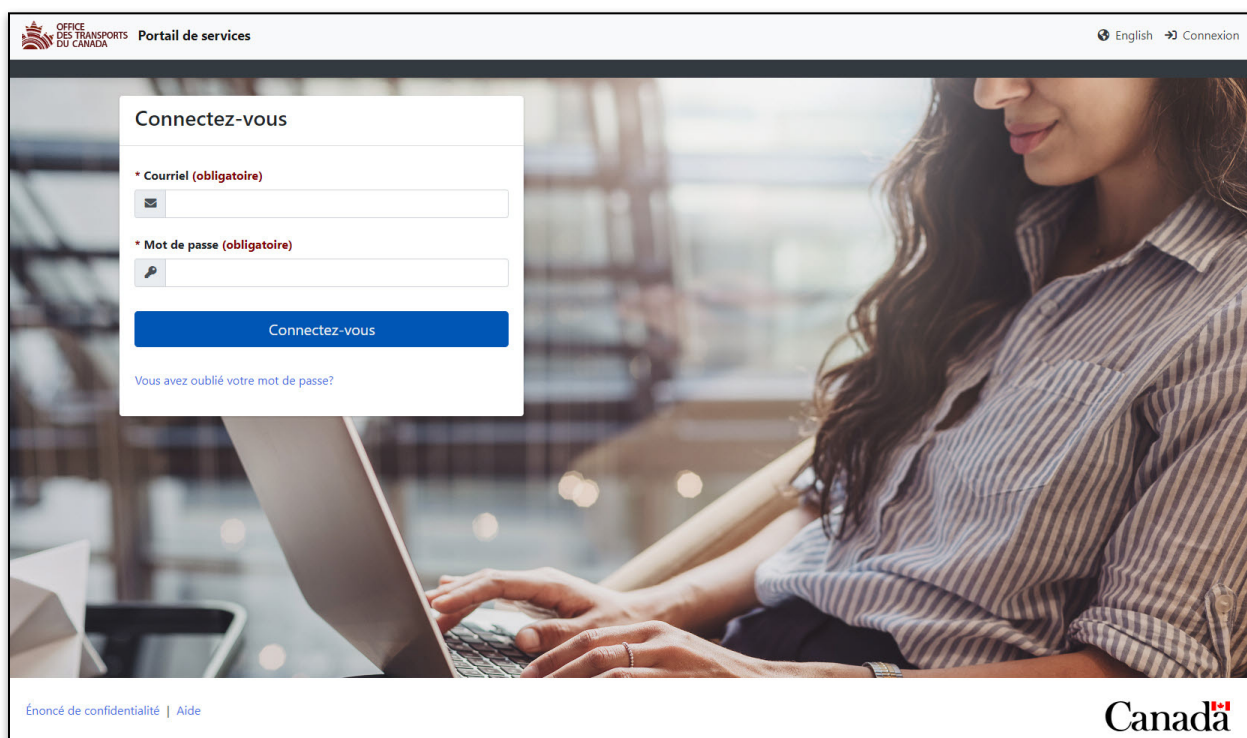
Lorsque vous recevrez un courriel de l'Office des transports du Canada (OTC) vous invitant à créer un compte sur le Portail, vous pourrez cliquer sur le lien dans le courriel pour créer votre compte.

Vous devrez indiquer vos prénom, nom de famille et adresse courriel. Vous devrez également choisir un mot de passe et le confirmer.

Vous recevrez ensuite un courriel vous demandant de confirmer votre compte.

En cliquant sur le lien, vous serez redirigé vers une page vous indiquant que votre adresse courriel est confirmée.

## Connexion au Portail de service en ligne



OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA Portail de services English Connexion

Connectez-vous

\* Courriel (obligatoire)

\* Mot de passe (obligatoire)

Connectez-vous

[Vous avez oublié votre mot de passe?](#)

Énoncé de confidentialité | Aide

Canada

Saisissez votre adresse courriel et votre mot de passe pour accéder au Portail de services en ligne.

Vous pouvez cliquer sur «Vous avez oublié votre mot de passe?» pour réinitialiser votre mot de passe en tout temps au moment de vous connecter au Portail.

Vous pouvez cliquer sur « Demander un lien d’inscription » pour demander un nouveau lien d’inscription. Si vous avez déjà reçu une invitation au Portail de services en ligne, un lien unique vous sera envoyé par courriel.

L’invitation pour vous inscrire au Portail de services en ligne de l’OTC est envoyée par courriel lorsque votre plainte relative au transport aérien est presque rendue à la deuxième étape du [processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien](#), c.-à-d. l’avis d’ouverture du processus.

**Veillez vérifier votre courriel**, y compris le dossier des pourriels, pour voir s’il y a un courriel de [NoReply@otc-cta.gc.ca](mailto:NoReply@otc-cta.gc.ca) (Office des transports du Canada).

Comme de nombreux services en ligne, l’OTC utilise l’authentification multifacteur (AMF), un processus de connexion en deux étapes. Pour accéder au Portail, saisissez le code que vous recevrez dans votre application d’authentification multifacteur de Google ou Microsoft.

## Envoyer le code d’authentification vers votre téléphone intelligent

Vous devrez télécharger et autoriser l’application Microsoft Authenticator ou Google Authenticator sur votre téléphone intelligent.



## Activer l'authentification multi-facteurs

1. Téléchargez une application d'authentification à deux facteurs comme Microsoft Authenticator pour [Android](#) and [iOS](#) or Google Authenticator pour [Android](#) and [iOS](#).

2. Scannez ce code QR :



ou entrez ce code dans votre application d'authentification à deux facteurs. Les espaces et la casse n'ont pas d'importance.

4x1h koqf tbpa      ivkm w7qd wpcq

3. Une fois que vous aurez scanné le code QR ou saisi la clé ci-dessus, votre application d'authentification à deux facteurs vous fournira un code unique. Saisissez le code dans la case de confirmation ci-dessous.

\* Code de vérification (obligatoire)

Véifier

## Codes de récupération pour téléphone (si vous perdez l'accès à votre téléphone)

La première fois que vous vous connecterez au Portail, vous recevrez un ensemble de codes de récupération uniques que vous pourrez utiliser si vous devez récupérer votre compte. Conservez ces codes dans un endroit sûr auquel vous avez toujours accès, même si vous n'avez pas votre téléphone intelligent. Vous pouvez utiliser l'un de ces codes au lieu du code d'authentification que vous recevrez normalement sur votre téléphone.

La première fois que vous vous connecterez à l'aide de l'authentification multifacteur, vous recevrez également un ensemble de codes uniques dont vous aurez besoin si vous devez récupérer votre compte. Conservez ces codes dans un endroit sûr auquel vous avez accès même si vous n'avez pas votre téléphone intelligent.

## Gérer votre compte

Sur le Tableau de bord (page d'accueil), dans le coin supérieur droit, vous pouvez choisir la langue en cliquant sur «English» ou «Français». Vous pouvez également cliquer sur Mon compte pour accéder aux paramètres de votre compte, et sur Déconnexion.



En cliquant sur English ou français, le Portail sera affiché dans l'une ou l'autre des langues officielles.



En cliquant sur Mon compte, vous aurez accès aux paramètres de votre compte.



Dans la section Mon compte, vous pouvez apporter des changements à votre profil, votre mot de passe et accéder aux codes de récupération d'authentification multifacteur.

Dans l'onglet Profil, vous pouvez modifier vos prénom, nom de famille et numéro de téléphone. Cliquez sur «Enregistrer les modifications» lorsque vous avez terminé.

Dans l'onglet Mot de passe, vous pouvez changer votre mot de passe en saisissant un nouveau de passe et en le confirmant. Cliquez sur «Enregistrer les modifications» lorsque vous avez saisi les informations requises.

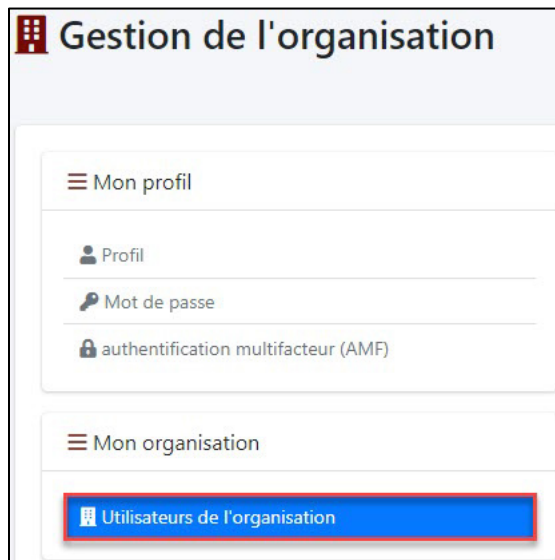
Dans l'onglet Authentification multifacteur (AMF), vous pouvez générer un nouvel ensemble de codes de récupération uniques qui seront associés à votre application d'authentification.

# Outils de gestion de la compagnie aérienne

Pour accéder aux outils de gestion de la compagnie aérienne, cliquez sur Mon compte à partir de n'importe quelle page du Portail.



Sur la page Mon profil, sélectionnez «Utilisateurs de l'organisation» dans le menu «Mon organisation».



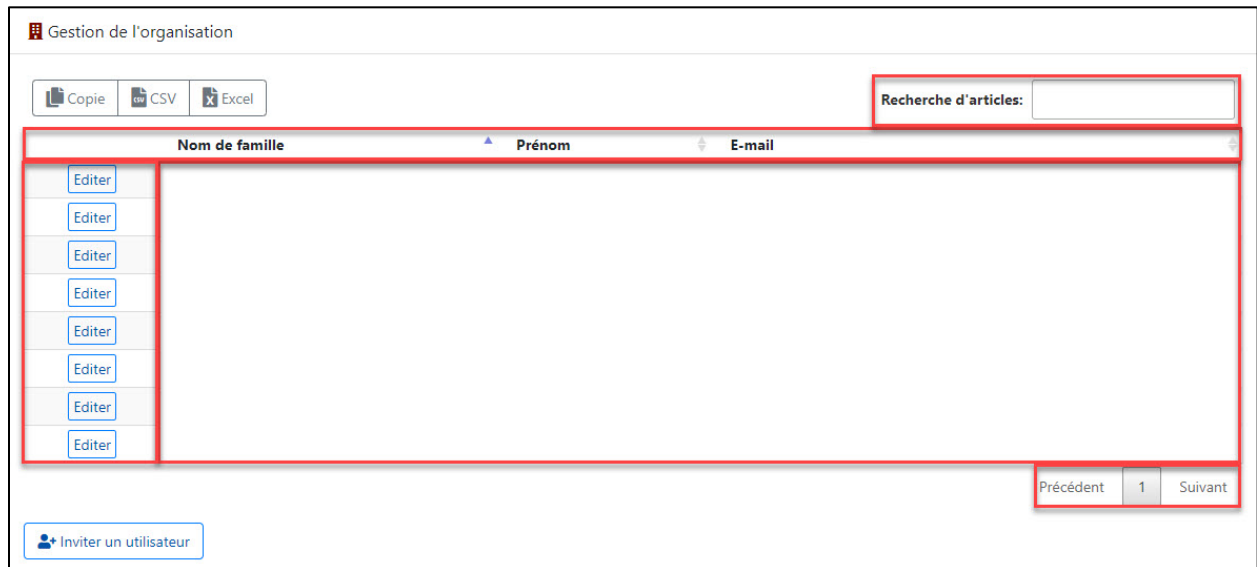
La page Gestion de l'organisation vous permet d'inviter des utilisateurs et de modifier leurs coordonnées et leur accès au Portail.

Sur la page Gestion de l'organisation, vous trouverez les options suivantes :

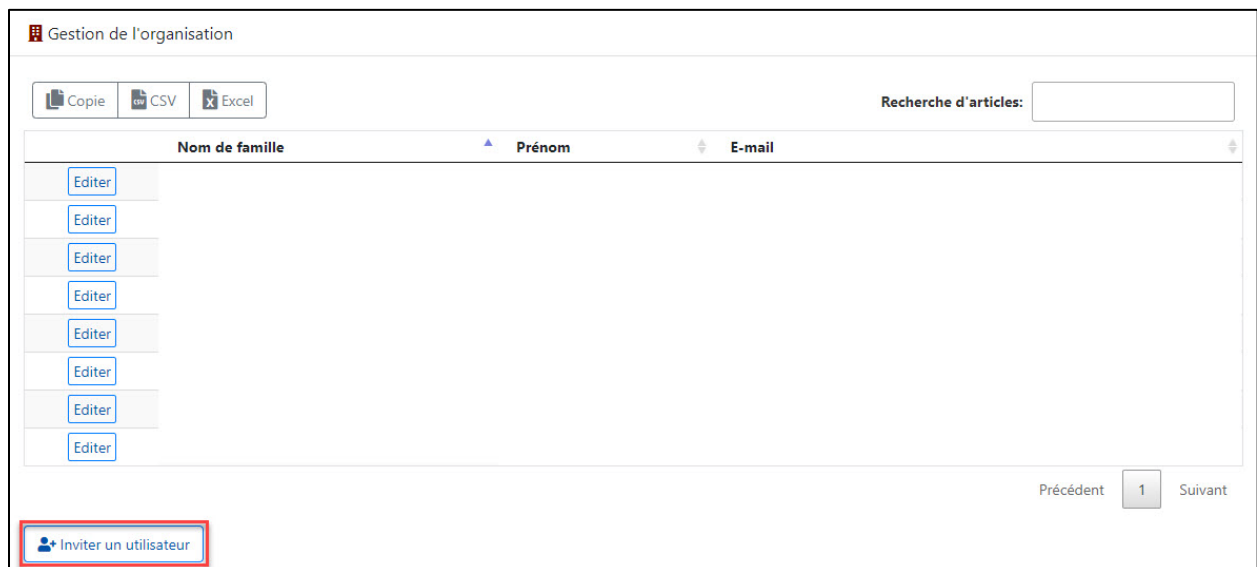
- Affichage principal
  - Fenêtre principale: Affiche les renseignements sur tous les utilisateurs
  - Nom de famille: Le nom de famille de l'utilisateur.
  - Prénom: Le prénom de l'utilisateur.
  - Courriel: L'adresse courriel de l'utilisateur.
  - Éditer: Permet à l'administrateur de modifier les coordonnées de l'utilisateur, d'accorder ou de retirer l'accès, de réinitialiser l'authentification multifacteur et d'activer ou de désactiver le compte de l'utilisateur.
  - Recherche: Un champ permettant d'effectuer une recherche dans la fenêtre principale à partir de mots-clés.



- Affichage des pages: Le nombre total de pages. Vous pouvez cliquer sur «Précédent», «Suivant» ou un nombre, qui vous mènera à la page choisie.

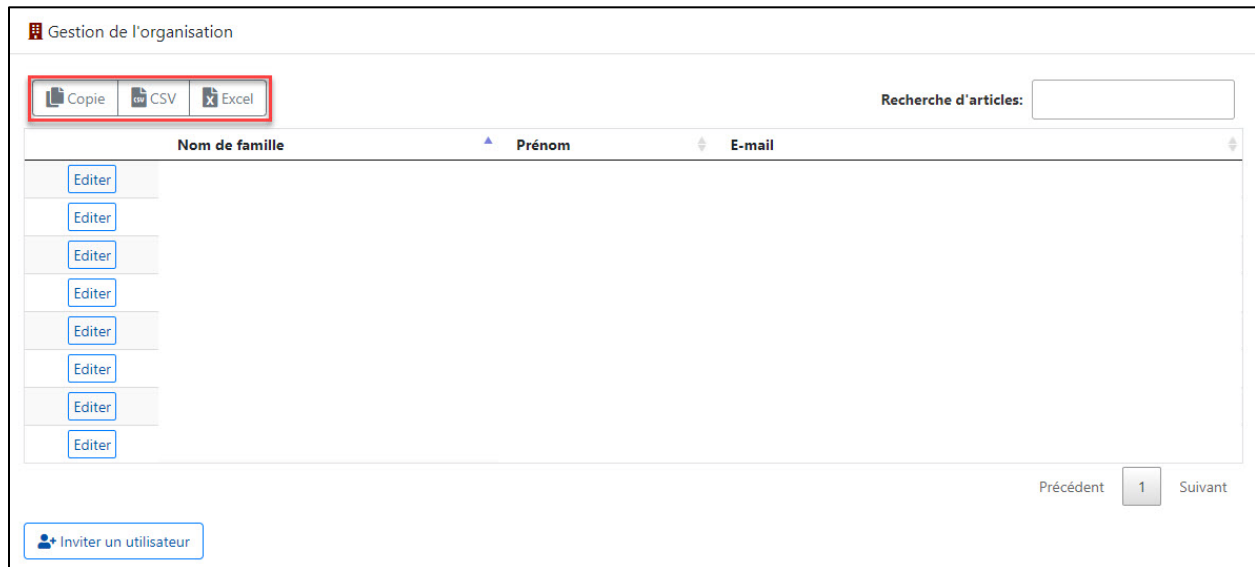


- Inviter un utilisateur: Permet à l'administrateur de la compagnie aérienne d'inviter des employés de sa propre organisation.



- Exportation de la liste
  - Copie: Vous permet de copier la liste en entier. Un message vous informera lorsque la copie a été effectuée. Vous pourrez ensuite la copier dans le document de votre choix.

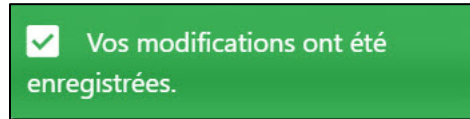
- CSV: Créé une copie de la liste en format CSV (valeurs séparées par des virgules). Le document est automatiquement enregistré sur votre ordinateur.
- Excel: Créé une copie de la liste en tant que document Excel. Le document est automatiquement enregistré sur votre ordinateur.



- Inviter un utilisateur: Cliquez sur «Inviter un utilisateur» pour ouvrir une nouvelle fenêtre avec les options suivantes:
  - Adresse courriel (obligatoire): L'adresse courriel de l'utilisateur que vous invitez à utiliser le Portail. Le domaine de l'adresse courriel doit être celui de votre organisation. Appuyez sur «Inviter un utilisateur» pour finaliser l'invitation. L'utilisateur recevra un courriel leur indiquant les prochaines étapes à suivre.
  - Modifier cas contestés de la compagnie aérienne: L'utilisateur peut modifier les cas contestés.  
Modifier vols concernés de la compagnie aérienne: l'utilisateur peut modifier les vols concernés.
  - Voir tableau de bord de la compagnie aérienne: l'utilisateur peut voir le tableau de bord.
  - Voir les cas contestés de la compagnie aérienne: l'utilisateur peut voir les cas contestés.
  - Voir les vols concernés de la compagnie aérienne: l'utilisateur peut voir les vols concernés.

- **Modifier:** Cliquez sur «modifier» pour ouvrir une nouvelle fenêtre vous présentant les options suivantes:
  - Réinitialiser l'AMF: réinitialise l'authentification multifacteur de l'utilisateur. Une fois l'authentification réinitialisée, l'utilisateur devra enregistrer un nouveau code d'authentification multifacteur sur leur application d'authentification de Microsoft ou Google sur leur téléphone intelligent.
  - Désactiver/activer un utilisateur: désactive réactive le compte d'un utilisateur. Désactiver un compte ne le supprimera pas, mais restreindra l'accès de l'utilisateur au Portail. L'état de l'utilisateur est affiché comme : «compte activé» ou «compte désactivé».
  - Courriel (obligatoire): l'adresse courriel de l'utilisateur.
  - Prénom (obligatoire): le prénom de l'utilisateur.
  - Nom de famille (obligatoire): le nom de famille de l'utilisateur.
  - Numéro de téléphone : le numéro de téléphone de l'utilisateur.
  - Rôles:
    - Administrateur de la compagnie aérienne: l'utilisateur est un administrateur de la compagnie aérienne. Vous devez communiquer avec l'OTC afin d'ajouter ou de supprimer un administrateur de la compagnie aérienne.
    - Modifier cas contestés de la compagnie aérienne: L'utilisateur peut modifier les cas contestés.
    - Modifier vols contestés de la compagnie aérienne: l'utilisateur peut modifier les vols concernés.
    - Voir tableau de bord de la compagnie aérienne: l'utilisateur peut voir le tableau de bord.
    - Voir les cas contestés de la compagnie aérienne: l'utilisateur peut voir les cas contestés.

- Voir les vols concernés de la compagnie aérienne: l'utilisateur peut voir les vols concernés.
- Enregistrer les modifications : afin d'appliquer les modifications à un dossier, vous devez cliquer sur «Enregistrer les modifications». Une fenêtre de confirmation vous indiquera : «Vos modifications ont été enregistrées.»



 A screenshot of a web form for updating a user profile. At the top left, there are three buttons: "Retourner" (with a left arrow), "Réinitialiser l'AMF" (with a refresh icon), and "Désactiver l'utilisateur" (with a lock icon). At the top right, there is a green button labeled "Compte activé". The form contains several input fields: "E-Mail (obligatoire)" (empty), "\* Prénom (obligatoire)" (empty), "\* Nom de famille (obligatoire)" (empty), and "Numéro de téléphone" (empty with a phone icon). Below these is a "Rôles" section with five checkboxes: "Airline Administrator" (unchecked), "Airline View Disputed Cases" (checked), "Airline Edit Disputed Cases" (checked), "Airline View Disputed Flights" (checked), and "Airline View Dashboard" (checked). At the bottom of the form is a large blue button labeled "Enregistrer les modifications".

## Instructions de déconnexion

Pour fermer votre session, cliquez sur «Déconnexion».




Un message confirmera que vous avez bien fermé votre session.



## Déconnexion automatique

Après 30 minutes d'inactivité, votre session expirera et le système mettra automatiquement fin à votre session.

  
**Votre session a expiré.**

Pour votre sécurité, nous avons mis fin à votre session pour cause d'inactivité. Veuillez vous connecter à nouveau pour continuer.

[Retour à la page de connexion](#)

## Récupération du mot de passe

Si vous avez perdu votre mot de passe, allez à la page de connexion du Portail et cliquez sur «Vous avez oublié votre mot de passe?»

**Connectez-vous**

\* Courriel (obligatoire)

\* Mot de passe (obligatoire)

[Connectez-vous](#)

[Vous avez oublié votre mot de passe?](#)

Saisissez votre adresse courriel et cliquez sur «Réinitialiser le mot de passe».

Un nouveau mot de passe renvoyée à l'adresse courriel que vous avez indiquée.

**Vous avez oublié votre mot de passe?**

\* Courrier électronique (obligatoire)

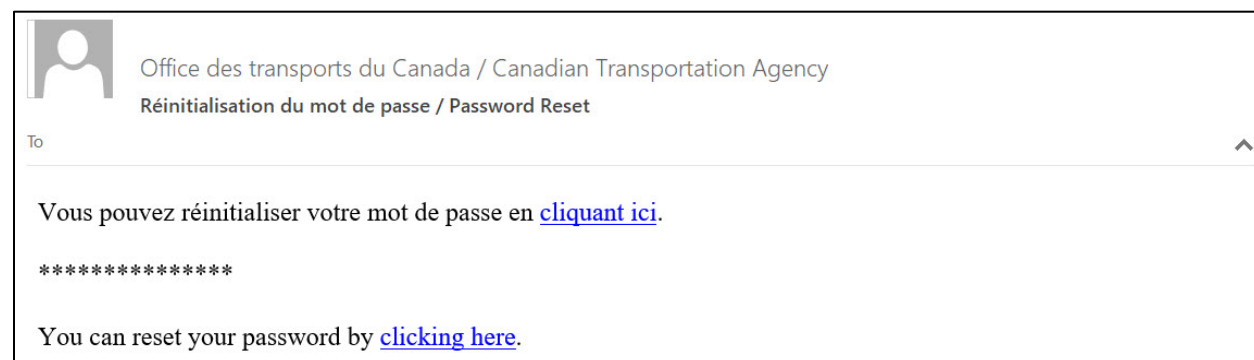
[Réinitialiser le mot de passe](#)

Un message de confirmation s'affichera, vous indiquant qu'un nouveau mot de passe a été envoyé à votre adresse courriel.

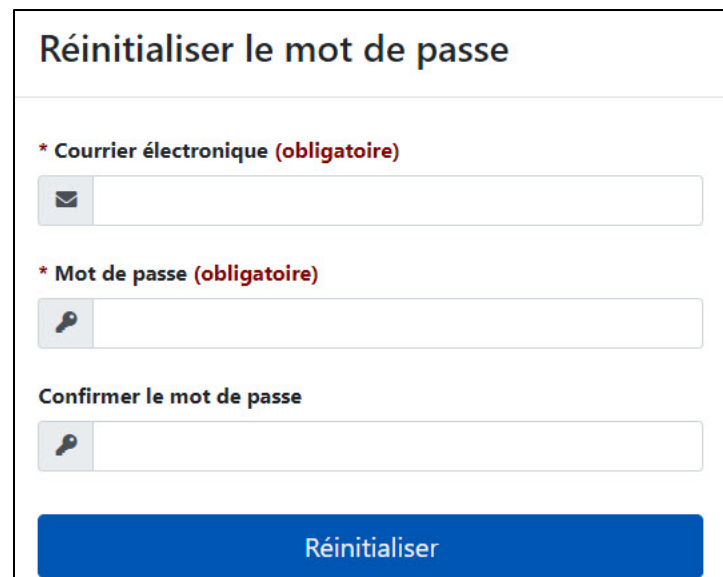


Vous recevrez un courriel intitulé «Réinitialisation du mot de passe» de l'Office des transports du Canada/Canadian Transportation Agency.

Ouvrez le courriel et cliquez sur le lien qu'il contient.



Sur la page du Portail qui s'ouvrira, saisissez votre adresse courriel et le nouveau mot de passe dans les champs «Mot de passe (obligatoire)» et «Confirmer le mot de passe». Cliquez sur «Réinitialiser».



Réinitialiser le mot de passe

\* Courrier électronique (obligatoire)

\* Mot de passe (obligatoire)

Confirmer le mot de passe

Réinitialiser

Un message vous indiquera que le mot de passe a bien été réinitialisé.

## Réinitialisation du mot de passe réussie

Votre mot de passe a été réinitialisé.

[Cliquez ici pour vous connecter](#)

## Récupération d'un code d'authentification

Si vous avez perdu votre code d'authentification, allez sur la page de connexion du Portail puis continuer à la page de l'authentification multifacteur et cliquez sur «Se connecter avec un code de récupération».

### Authentification multi-facteur

**Dernière connexion réussie**

Si vous constatez une erreur, n'allez pas plus loin et contactez notre équipe d'assistance.

Votre compte est protégé par une authentification multifacteur.

**\* Code d'authentification (obligatoire)**

[Continuer](#)

Vous n'avez pas accès à votre courriel ou à votre téléphone intelligent?  
Vous pouvez vous [connecter avec un code de récupération](#)

Saisissez l'un des codes à utilisation unique que vous avez enregistrés (vous les avez reçus la première fois que vous êtes connectés à l'aide d'un code d'authentification) et cliquez sur Soumettre.

### Vérification du code de récupération

Vous avez demandé à vous connecter avec un code de récupération. Cette connexion ne sera pas mémorisée jusqu'à ce que vous fournissiez un code d'application d'authentification lors de la connexion ou que vous désactiviez 2FA et vous connectiez à nouveau.

**\* Code de récupération (obligatoire)**

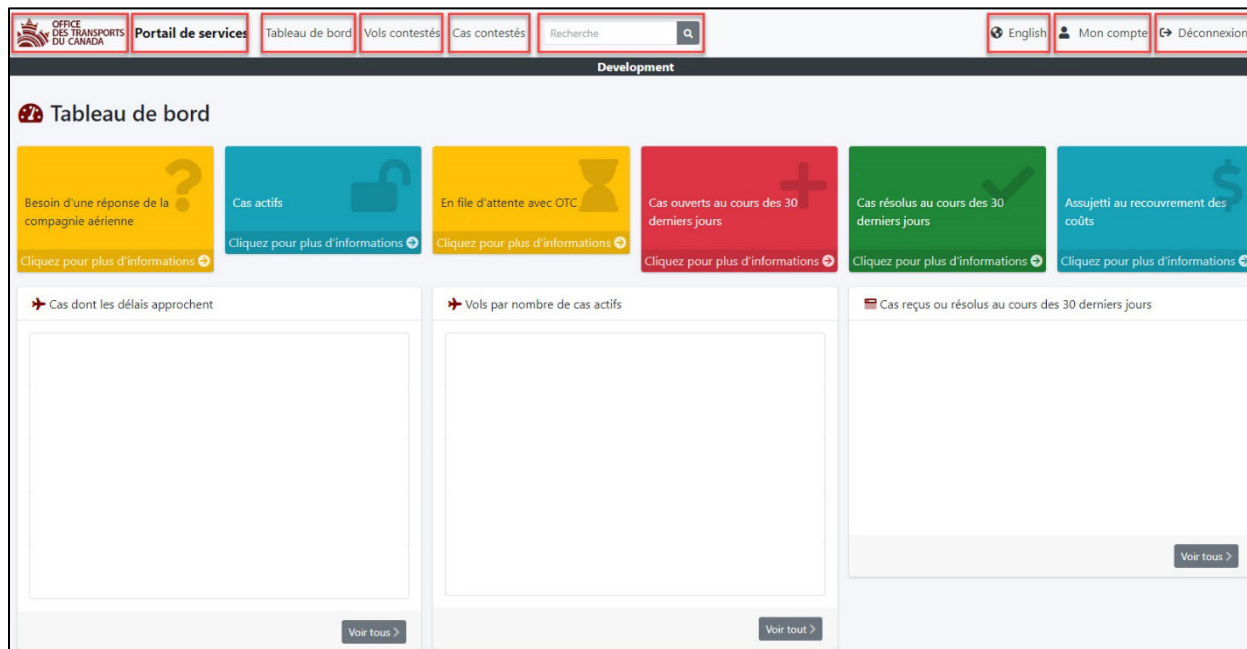
[Soumettre](#)

# Utilisation du Portail de services en ligne

Le Tableau de bord est la page principale du Portail.

Sur le Tableau de bord, vous trouverez les options suivantes:

- **En-tête** (qui sera le même sur toutes les pages du Portail):



- **Logo de l'Office des transports du Canada – Portail de services:** Vous pouvez en tout temps cliquer sur le logo de l'Office des transports du Canada – Portail de services pour retourner au Tableau de bord.
- **Tableau de bord:** Cliquez sur Tableau de bord en tout temps pour retourner au Tableau de bord.
- **Vols concernés:** Cliquez sur Vols concernés pour consulter la liste de tous les vols actuellement dans le Portail.
- **Cas contestés:** Cliquez sur Cas contestés pour consulter la liste de tous les cas actuellement dans le Portail.
- **Rechercher:** La barre de recherche permet à l'utilisateur de rechercher un cas spécifique en saisissant le numéro de cas de l'Office des transports du Canada.
- **Sélection de la langue:** Cliquez sur «English» ou «Français» pour changer la langue officielle dans laquelle le texte du Portail s'affichera.
- **Mon compte:** Cliquez sur «Mon compte» pour accéder à votre compte.
- **Déconnexion:** Cliquez sur Déconnexion pour fermer votre session du Portail de services en ligne.



## Page principale (haut)

Tableau de bord

- En attente d'une réponse de la compagnie aérienne
- Cas actifs
- Cas dans la file d'attente
- Cas ouverts au cours des 30 derniers jours
- Cas fermés au cours des 30 derniers jours
- Assujetti au recouvrement des coûts

Cas dont la date limite approche

Vols par nombre de cas actifs

Cas reçus ou fermés au cours des 30 derniers jours

- **En attente d'une réponse de la compagnie aérienne:** Les cas actuellement dans la phase de la réponse de la compagnie aérienne, en attente d'une réponse de la compagnie aérienne.
- **Cas actifs:** Les cas pour lesquels le processus du Bureau de règlement des plaintes est en cours.
- **Cas dans la file d'attente:** Cas envoyés à l'Office des transports du Canada et en attente pour le processus du Bureau de règlement des plaintes.
- **Cas ouverts au cours des 30 derniers jours:** Le nombre de cas envoyés à l'Office des transports du Canada au cours des 30 derniers jours.
- **Cas fermés au cours des 30 derniers jours:** Le nombre de cas fermés au cours des 30 derniers jours.
- **Assujetti au recouvrement des coûts:** S. O. Plus d'information à venir.

## Page principale (bas):

Portail de services

Tableau de bord

Tableau de bord

- En attente d'une réponse de la compagnie aérienne
- Cas actifs
- Cas dans la file d'attente
- Cas ouverts au cours des 30 derniers jours
- Cas fermés au cours des 30 derniers jours
- Assujetti au recouvrement des coûts

Cas dont la date limite approche

Vols par nombre de cas actifs

Cas reçus ou fermés au cours des 30 derniers jours

Voir tous >

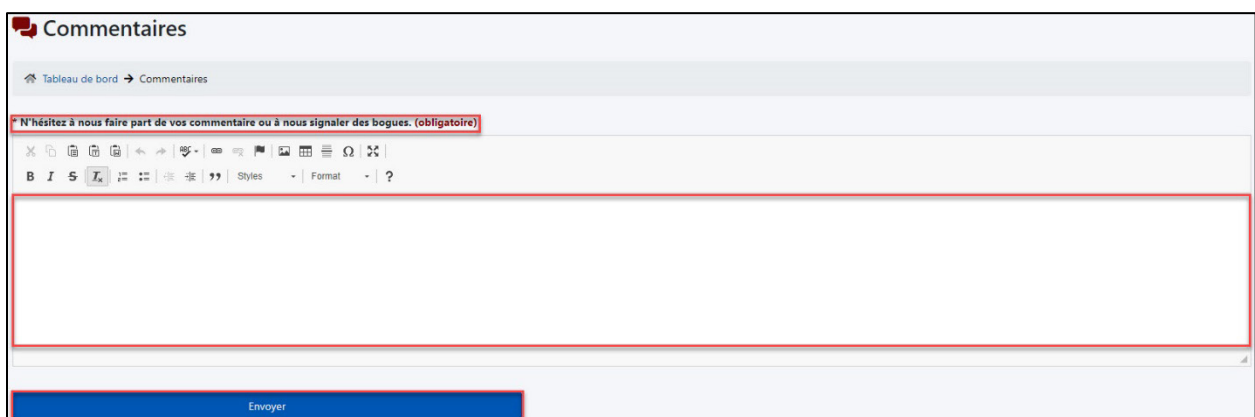
Voir tous >

Voir tous >

- **Cas dont la date limite approche:** Les cas actuellement dans la phase de réponse de la compagnie aérienne, en attente de la réponse de la compagnie aérienne, classés par date décroissante. En cliquant sur « Voir tout », vous serez dirigé vers tous les cas actuellement dans la phase de réponse de la compagnie aérienne.
- **Vols par nombre de cas actifs:** Les vols associés au plus grand nombre de cas, classés par ordre décroissant. En cliquant sur « Voir tout », vous serez dirigé vers la liste « Vols concernés ».
- **Cas reçus ou fermés au cours de 30 derniers jours:** Un graphique montrant le nombre de cas envoyés (en rouge) et le nombre de cas fermés (en vert). Les vols auxquels est associé le plus grand nombre de cas, classés par ordre décroissant. En cliquant sur « Voir tout », vous serez dirigé vers la liste « Cas contestés ».
- **Bas de la page** (qui sera toujours le même sur toutes les pages du Portail):



- **Commentaires:** Cliquez sur « Commentaires » pour envoyer des commentaires à propos du Portail. Il peut s'agir de suggestions, de bogues, de problèmes, etc. Vous pouvez utiliser les outils à votre disposition et joindre des images. Cliquez sur « Envoyer » pour terminer.

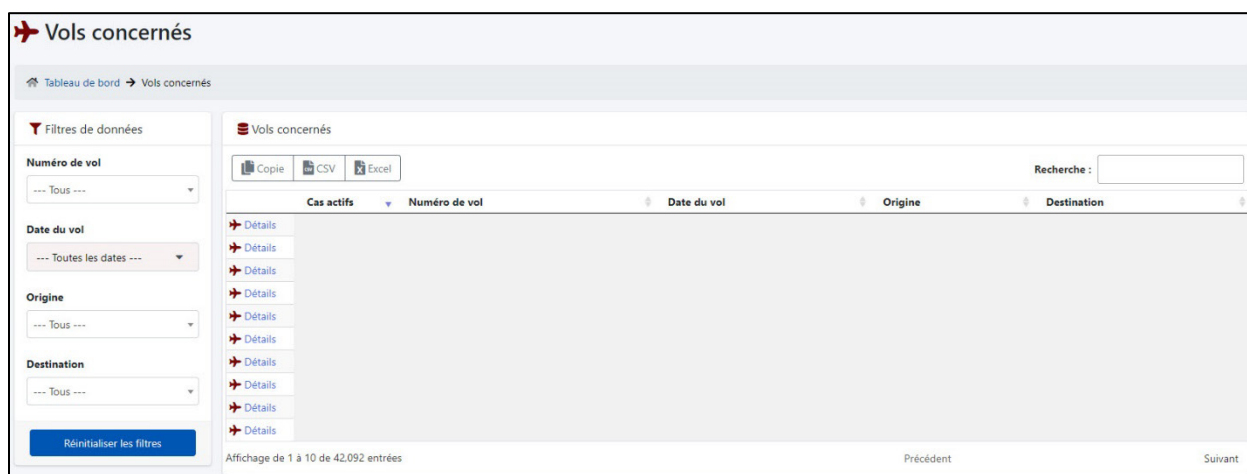


- **Politique d'accès:** Vous devez lire et accepter la politique d'accès avant d'utiliser le Portail. La politique d'accès informe l'utilisateur des conditions qu'ils doivent respecter en utilisant le Portail. Un lien vers la politique d'accès se trouve toujours au bas de la page.

- **Énoncé de confidentialité:** L'énoncé de confidentialité informe l'utilisateur sur la collecte et l'utilisation des données du Portail. Des liens vers les serveurs sont également disponibles sur la page, renvoyant aux lois, à la législation et aux coordonnées pour de plus amples informations.
- **Aide:** Toute question prioritaire ou urgente concernant le Portail peut être envoyée à l'adresse courriel figurant sur la page d'aide.

## Vols concernés

La page Vols concernés montre tous les vols se trouvant sur le Portail.



Vous trouverez les options suivantes sur la page Vols concernés:

- **Affichage principal**
  - Fenêtre principale des données: L'information affichée selon les filtres indiqués.
  - Détails: Cliquez sur «Détails» pour consulter les détails du vol.
  - Cas actifs: Cliquez sur «Cas actifs» pour consulter la liste des cas actifs portant sur le vol sélectionné.
  - Numéro de vol: Le numéro de vol.
  - Date du vol: La date du vol.
  - Origine: Le code à trois (3) lettres de l'aéroport de départ.
  - Destination: Le code à trois (3) lettres de l'aéroport d'arrivée.
  - Recherche: Un champ servant à indiquer des mots-clés dans la fenêtre principale des données.
  - Affichage des pages: Le nombre de pages contenant des vols concernés.

Vous pouvez cliquer sur «Précédent», «Suivant» ou un nombre, qui vous mènera à la page choisie.

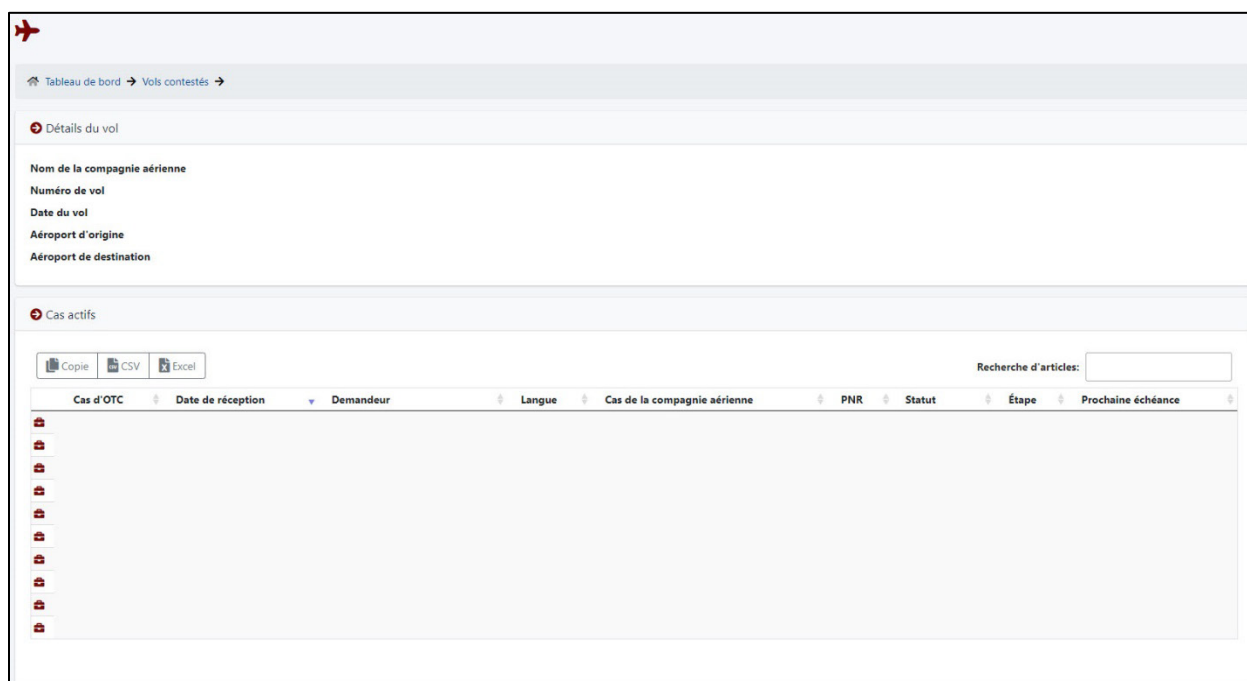
- Filtres de données
  - Numéro de vol: Recherche dans la fenêtre principale des données par numéro de vol.
  - Date de vol: Recherche dans la fenêtre principale des données par date de vol.
  - Origine: Recherche dans la fenêtre principale des données un utilisant le code à trois (3) lettres de l'aéroport d'origine.
  - Destination: Recherche dans la fenêtre principale des données un utilisant le code à trois (3) lettres de l'aéroport de destination.
  - Réinitialiser les filtres: Cliquez sur le bouton «Réinitialiser les filtres», pour réinitialiser tous les filtres actuellement saisis dans les filtres de données.
- Exportation de la liste
  - Copie: Vous permet de copier la liste en entier. Un message vous informera lorsque la copie a été effectuée. Vous pourrez ensuite la copier dans le document de votre choix.
  - CSV: Créé une copie de la liste en format CSV (valeurs séparées par des virgules). Le document est automatiquement enregistré sur votre ordinateur.
  - Excel: Créé une copie de la liste en tant que document Excel. Le document est automatiquement enregistré sur votre ordinateur.

## Détails du vol

La page Détails du vol offre différentes options pour visualiser, filtrer et mettre à jour un vol à l'aide des informations requises.

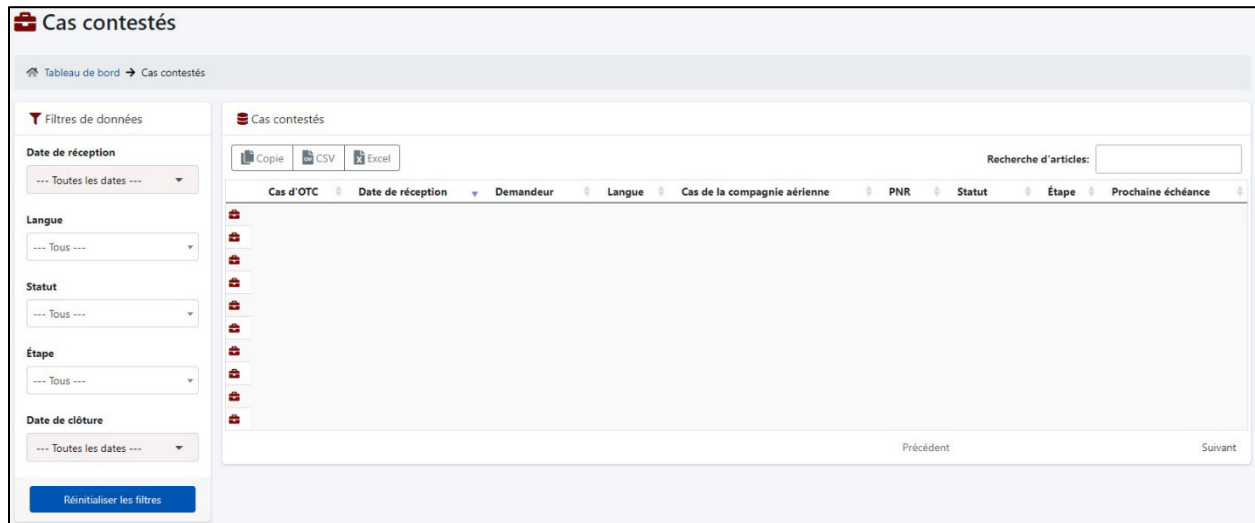
- Détails du vol
  - Nom de la compagnie aérienne: La compagnie aérienne ayant exploité le vol.
  - Numéro de vol: Le numéro de vol.
  - Date du vol: La date du vol.
  - Aéroport d'origine: Le nom, l'emplacement et le code à trois (3) lettres de l'aéroport de départ.
  - Aéroport de destination: Le nom, l'emplacement et le code à trois (3) lettres de l'aéroport d'arrivée.

- Cas actifs
  - Cas à l'OTC: Le numéro associé au cas à l'OTC. En cliquant sur le numéro de cas de l'OTC, vous accédez au cas, ce qui vous permettra de consulter les différentes étapes du processus.
  - Date de réception: La date à laquelle le passager a envoyé sa plainte à l'OTC.
  - Passager: Le nom complet du passager.
  - Langue: La langue officielle choisie par le passager (français/anglais).
  - Cas de la compagnie aérienne: Le numéro associé au processus interne de la compagnie aérienne (optionnel).
  - PNR : Les données des dossiers passagers.
  - État du cas: L'état du cas du passager contre la compagnie aérienne du passager (Pas commencé/En attente/Actif).
  - Étape: L'étape actuelle du cas.
  - Prochaine échéance: L'échéance de l'étape actuelle dans laquelle se trouve le cas.
  - Recherche: Un champ servant à indiquer des mots-clés dans la fenêtre principale des données.
  - Affichage des pages: Le nombre de pages contenant des vols concernés. Vous pouvez cliquer sur «Précédent», «Suivant» ou un nombre, qui vous mènera à la page choisie.



# Cas contestés

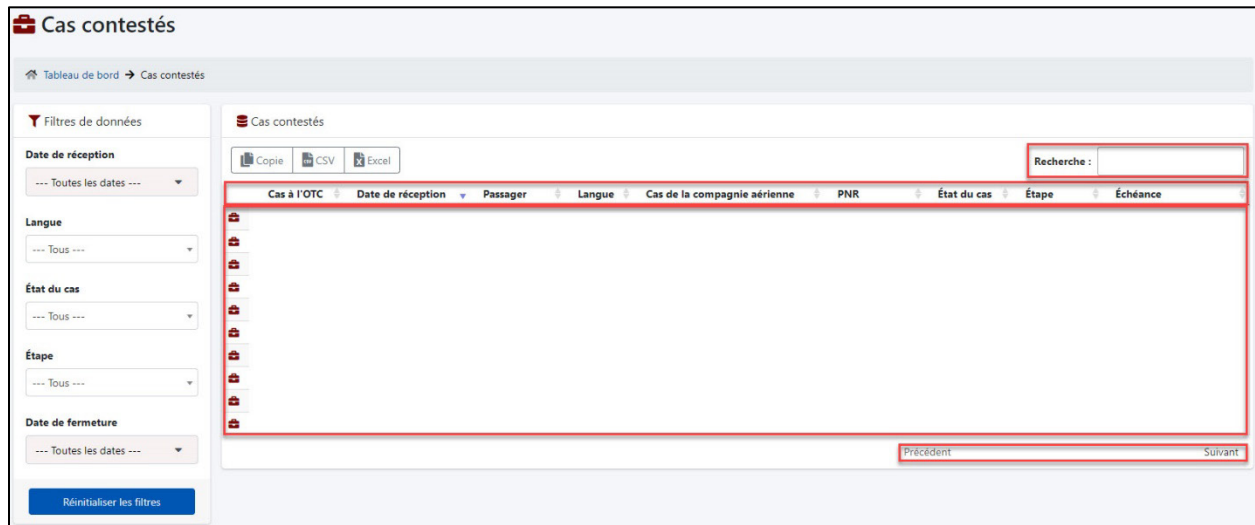
La page Cas contestés montre tous les cas de passagers se trouvant sur le Portail.



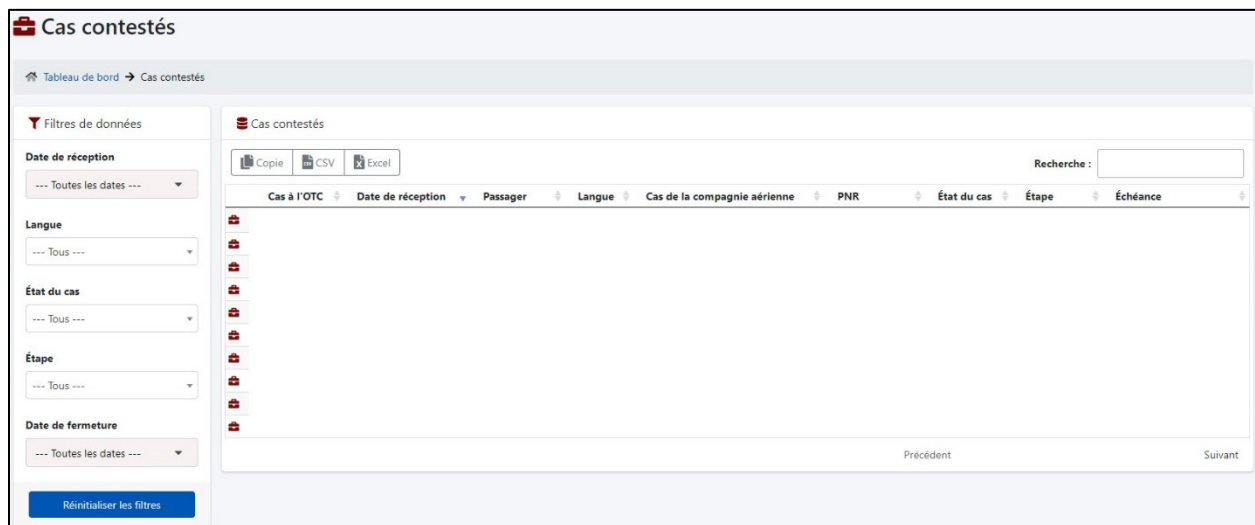
Vous trouverez les options suivantes sur la page Cas contestés:

- Affichage principal
  - Cas à l'OTC: Le numéro associé au cas à l'OTC. En cliquant sur le numéro de cas de l'OTC, vous accéderez au cas, ce qui vous permettra de consulter les différentes étapes du processus.
  - Date de réception: La date à laquelle le passager a envoyé sa plainte à l'OTC.
  - Passager: Le nom complet du passager.
  - Langue: La langue officielle choisie par le passager (français/anglais).
  - Cas de la compagnie aérienne: Le numéro associé au processus interne de la compagnie aérienne (optionnel).
  - PNR: Les données des dossiers passagers.
  - État du cas: L'état du cas du passager contre la compagnie aérienne du passager (Pas commencé/En attente/Actif).
  - Étape: L'étape actuelle du cas.
  - Prochaine échéance: L'échéance de l'étape actuelle dans laquelle se trouve le cas.
  - Recherche: Un champ servant à indiquer des mots-clés dans la fenêtre principale des données.
  - Affichage des pages: Le nombre de pages contenant des vols concernés.

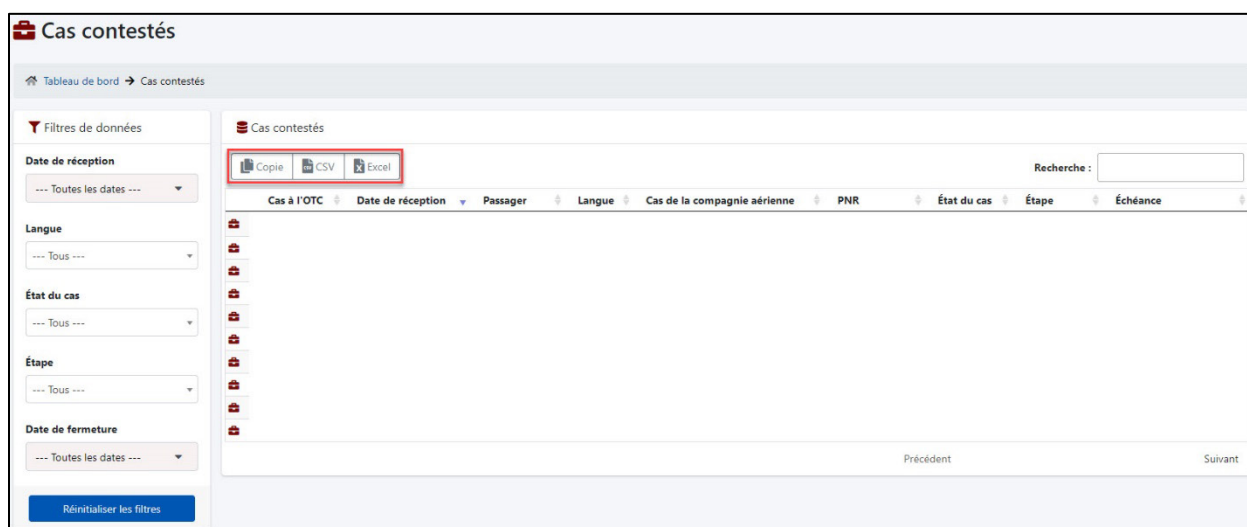
Vous pouvez cliquer sur «Précédent», «Suivant» ou un nombre, qui vous mènera à la page choisie.



- Filtres de données
  - Date de réception: La date à laquelle le passager a envoyé sa plainte à l'OTC.
  - Langue: La langue officielle choisie par le passager (français/anglais).
  - État du cas: L'état du cas du passager contre la compagnie aérienne du passager. (Pas commencé/Fermé/Actif)
  - Réinitialiser les filtres: Cliquez sur le bouton «Réinitialiser les filtres», pour réinitialiser tous les filtres actuellement saisis dans les filtres de données.



- Exportation de la liste
  - Copie: Vous permet de copier la liste en entier. Un message vous informera lorsque la copie a été effectuée. Vous pourrez ensuite la copier dans le document de votre choix.
  - CSV: Créé une copie de la liste en format CSV (valeurs séparées par des virgules). Le document est automatiquement enregistré sur votre ordinateur.
  - Excel: Créé une copie de la liste en tant que document Excel. Le document est automatiquement enregistré sur votre ordinateur.







## Résumé de la plainte

Lorsque vous sélectionnez une plainte, une page s'ouvrira contenant des renseignements à propos de la plainte ainsi les étapes du processus de règlement.

- **Numéro de cas:** Le numéro de cas assigné par l'[Office des transports du Canada](#).
- **Étiquettes du cas:** Les étiquettes du cas indiquent les actions et les échéances qui s'appliquent à votre plainte.
  - **État:** Indique si la plainte est En attente, Active, En Cours ou Fermée.
  - **Phase actuelle:** L'étape du processus à laquelle se trouve actuellement votre plainte.
  - **Action requise avant le:** L'OTC (Office des transports du Canada), l'organisation (la compagnie aérienne) ou la personne (le passager) doit effectuer une action pour que la plainte passe à la prochaine étape.



- **Prochaine échéance:** La date limite de l'action ou de l'étape.
- **Étapes:** Les détails des étapes du processus de règlement:
  - [Plainte envoyée](#)
  - [Plainte dans la file d'attente](#) (change pour [Avis d'ouverture du processus](#))
  - [Réponse de la compagnie aérienne](#) et [réplique](#) du passager
  - [Examen de l'admissibilité \(et résultat\)](#)
  - [Médiation](#)
  - [Décision.](#)
- **Avancement de l'état:** Chaque étape passe par quatre (4) états différents:
  -  **Cercle bleu avec un «i»:** Cette icône indique qu'il y a de nouvelles informations à lire.
  - **(Aucune icône) En attente:** Cette étape n'est pas encore commencée.
  -  **En cours :** Cette étape est en cours.
  -  **N'a pas été envoyée:** La compagnie aérienne ou le passager n'a pas soumis les renseignements ou les documents dans les délais prévus par les lignes directrices du processus.
  -  **Fermée:** Cette étape est terminée.

## Plainte envoyée

L'onglet **Plainte envoyée** donne un aperçu de tous les renseignements et tous les documents fournis par le passager dans le [formulaire de plainte](#).

- **Détails du cas:** Un résumé des renseignements envoyés par le passager dans le [formulaire de plainte](#).
  - **Date de réception:** La date à laquelle le formulaire a été envoyé.
  - **Langue:** La langue officielle utilisée dans le formulaire.
  - **Passager:** Le nom et l'adresse courriel du passager.
  - **Compagnie aérienne:** La compagnie aérienne concernée par la plainte. Elle est le défenderesse dans le processus de règlement des plaintes.
  - **Cas de la compagnie aérienne:** Le numéro de dossier du service à la clientèle interne attribué par certaines compagnies aériennes.

- **Copie de la plainte telle qu'envoyée:** Tous les renseignements fournis dans le formulaire.

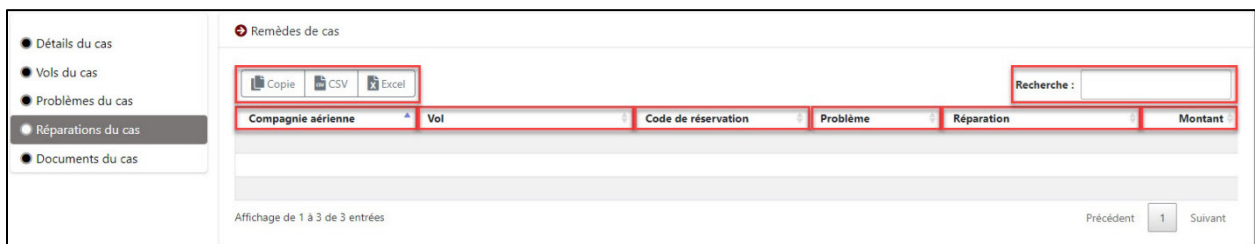
- **Vols du cas:** Renseignements sur tous les vols concernés par la plainte :
  - **Compagnie aérienne:** Le nom de la compagnie aérienne.
  - **Numéro de vol:** Tous les vols ont un numéro de vol commençant par un code à deux lettres.
  - **Date du vol:** La date prévue du vol (même s'il a été retardé ou annulé).
  - **Origine:** Le code à trois (3) lettres de l'aéroport de départ.
  - **Destination:** Le code à trois (3) lettres de l'aéroport d'arrivée.
  - **Recherche:** Recherche par mots-clés.
  - **Exportation de la liste:** La liste complète peut être **copiée** dans le presse-papiers, puis collée dans un document ou enregistrée en tant que copie sur un ordinateur ou un téléphone sous la forme d'un **fichier texte CSV** ou d'un **document Excel**.

- **Problèmes du cas:** Renseignements sur les problèmes indiqués par le passager dans sa plainte.
  - **Compagnie aérienne:** Le nom de la compagnie aérienne.
  - **Vol :** Une combinaison du code de la compagnie aérienne, du numéro de vol, de la date prévue du vol, du code à trois (3) lettres de l'aéroport de départ et du code à trois (3) lettres de l'aéroport de destination.
  - **Code de réservation:** Le code de réservation fourni par la compagnie aérienne au passager.
  - **Problème niveau 1:** Le sujet principal de la plainte (p. ex., retard du vol).
  - **Problème niveau 2:** Le problème secondaire de la plainte (p. ex., correspondance manquée en raison du retard du vol).

- **Problème niveau 3:** Le problème tertiaire de la plainte (p. ex., les bagages ont été perdus ou retardés en raison du retard et de la correspondance manquée).
- **Recherche:** Recherche par mots-clés.
- **Exportation de la liste:** La liste complète peut être **copiée** dans le presse-papiers, puis collée dans un document ou enregistrée en tant que copie sur un ordinateur ou un téléphone sous la forme d'un **fichier texte CSV** ou d'un **document Excel**.



- **Réparations du cas:** Renseignements sur les réparations recherchées par le passager.
  - **Compagnie aérienne:** Le nom de la compagnie aérienne.
  - **Vol:** Une combinaison du code de la compagnie aérienne, du numéro de vol, de la date prévue du vol, du code à trois (3) lettres de l'aéroport de départ et du code à trois (3) lettres de l'aéroport de destination.
  - **Code de réservation:** Le code de réservation fourni par la compagnie aérienne au passager.
  - **Problème:** Le problème principal de la plainte.
  - **Réparation:** Le résultat désiré par le passager.
  - **Montant:** Montant demandé à la compagnie aérienne.
  - **Recherche:** Recherche par mots-clés.
  - **Exportation de la liste:** La liste complète peut être **copiée** dans le presse-papiers, puis collée dans un document ou enregistrée en tant que copie sur un ordinateur ou un téléphone sous la forme d'un **fichier texte CSV** ou d'un **document Excel**.

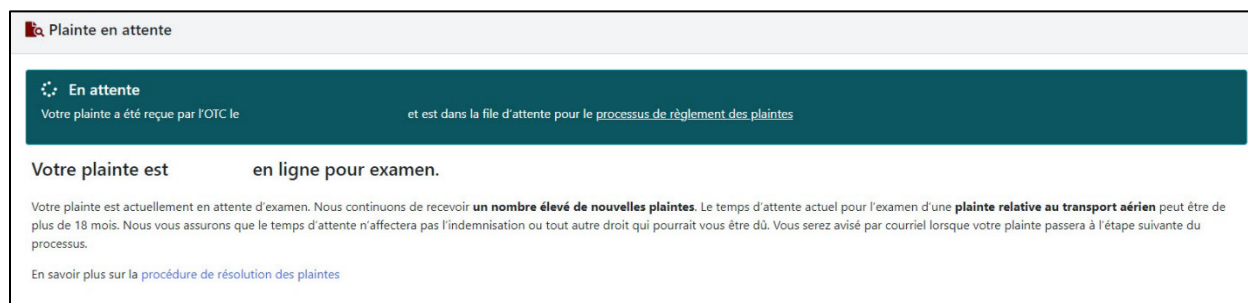


- **Documents du cas:** Tous les documents fournis par le passager.
  - **Nom:** Le nom du document téléchargé/fourni.
  - **Application:** Le type de logiciel utilisé pour enregistrer/ouvrir le document.
  - **Type:** Le type de document.
  - **Téléchargé par:** Le passager qui a téléchargé/fourni le document.
  - **Date de téléchargement:** La date à laquelle le document téléchargé a été envoyé/fourni.
  - **Recherche:** Recherche par mots-clés.
  - **Exportation de la liste:** La liste complète peut être **copiée** dans le presse-papiers, puis collée dans un document ou enregistrée en tant que copie sur un ordinateur ou un téléphone sous la forme d'un **fichier texte CSV** ou d'un **document Excel**.



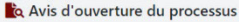
## Plainte en attente

L'onglet **Plainte en attente** montre que l'[OTC](#) a reçu la plainte, et que la plainte est dans la file d'attente jusqu'à ce que l'avis d'ouverture du processus soit envoyé et que le processus de règlement de la plainte commence. Cet onglet montre aussi la position de la plainte dans la file d'attente.



# Avis d'ouverture du processus

L'[onglet Avis d'ouverture du processus](#) montre la date à laquelle l'avis d'ouverture du processus a été envoyé et la plainte a été déposée par l'OTC. Cette date représente le début du [processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien](#). Le processus de règlement prendra un maximum de 90 jours à partir de la date de l'avis d'ouverture de processus.

 Avis d'ouverture du processus

✓ **Action effectuée**

L'avis de début de la plainte a été émis par l'OTC le [date] à [heure]. Cela signifie que les délais pour cette plainte ont commencé et qu'une action est requise de la part des deux parties - compagnie aérienne et passager.

La compagnie aérienne aura 14 jours civils à partir de l'envoi de cet avis d'ouverture du processus pour examiner votre plainte et fournir des renseignements et/ou des documents pour appuyer sa réponse à votre plainte, ainsi que pour indiquer si elle souhaite régler la plainte de manière informelle (médiation).


Vous serez avisé par courriel lorsque la compagnie aérienne a déposé sa réponse. Vous pourrez alors prendre connaissance des renseignements fournis par la compagnie aérienne sur le portail. Ensuite, vous aurez l'option de déposer une réplique dans les 4 jours civils suivant la réception de la réponse de la compagnie aérienne. Vous pourrez également indiquer si vous souhaitez participer au processus de [règlement informel de la plainte \(médiation\)](#).


Vous serez avisé lorsque votre plainte passera à l'étape suivante du [processus de règlement des plaintes](#).

## Réponse de la compagnie aérienne

La compagnie aérienne pourra examiner votre plainte et les documents qui s'y rapportent dans l'onglet Plainte envoyée. Elle sera ensuite invitée à fournir des renseignements et à télécharger des documents pour étayer sa position sur la plainte dans l'onglet **Réponse de la compagnie aérienne**.

**Envoyer la réponse :** Afin d'envoyer sa réponse, la compagnie aérienne doit cocher la case «Je comprends qu'une fois que j'aurai cliqué sur Envoyer la réponse, la réponse sera finale et ne pourra pas être modifiée. (obligatoire).» Si elle ne coche pas la case, les preuves et les commentaires ne seront pas ajoutés au cas.

 Réponse de la compagnie aérienne

 **En cours**

La compagnie aérienne a jusqu'au [date] à [heure] pour répondre à la plainte.

La compagnie aérienne aura 14 jours civils à partir de l'envoi de cet avis d'ouverture du processus pour examiner votre plainte et fournir des renseignements et/ou des documents pour appuyer sa réponse à votre plainte, ainsi que pour indiquer si elle souhaite régler la plainte de manière informelle (médiation).

Vous serez avisé par courriel lorsque la compagnie aérienne a déposé sa réponse. Vous pourrez alors prendre connaissance des renseignements fournis par la compagnie aérienne sur le portail. Ensuite, vous aurez l'option de déposer une réplique dans les 4 jours civils suivant la réception de la réponse de la compagnie aérienne. Vous pourrez également indiquer si vous souhaitez participer au processus de [règlement informel de la plainte \(médiation\)](#).

Vous serez avisé lorsque votre plainte passera à l'étape suivante du [processus de règlement des plaintes](#).

Une fois que la compagnie aérienne a fourni sa réponse, le passager pourra examiner les renseignements et les documents qu'elle a téléchargés.

- **Demander du temps supplémentaire:** La compagnie aérienne peut demander un délai de 4 jours supplémentaires pour répondre.
- **Règlement informel (médiation):** La compagnie aérienne doit répondre à une question concernant la médiation. Les options sont :
  - **Oui, nous acceptons la médiation:** la compagnie aérienne accepte de participer au règlement informel (médiation)
  - **Non, nous refusons la médiation:** la compagnie aérienne refuse de participer au règlement informel (médiation)
- **Fenêtre principale:**
  - **Nom:** Le nom du document téléchargé.
  - **Application:** Le type de logiciel utilisé pour enregistrer/ouvrir le document.
  - **Type:** Le type de document.
  - **Téléchargé par:** La compagnie aérienne qui a téléchargé le document au [Portail de services en ligne](#).
  - **Date du téléchargement:** La date à laquelle le document a été téléchargé sur le [Portail de services en ligne](#).
  - **Commentaires de la compagnie aérienne:** La compagnie aérienne a également l'option d'ajouter des commentaires (limite de 2500 mots) concernant les questions déjà soulevées dans la plainte.
  - **Recherche:** Recherche par mots-clés.
  - **Exportation de la liste:** La liste complète peut être **copiée** dans le presse-papiers, puis collée dans un document ou enregistrée en tant que copie sur un ordinateur ou un téléphone sous la forme d'un **fichier texte CSV** ou d'un **document Excel**.

Demander du temps supplémentaire

La compagnie aérienne aura 14 jours civils à partir de l'envoi de cet avis d'ouverture du processus pour examiner la plainte et fournir des renseignements et/ou des documents pour appuyer sa réponse à la plainte, ainsi que pour indiquer si elle souhaite régler la plainte de manière [informelle \(médiation\)](#).

Le passager sera avisé par courriel lorsque la compagnie aérienne a déposé sa réponse. Il pourra alors prendre connaissance des renseignements fournis par la compagnie aérienne sur le portail. Ensuite, il aura l'option de déposer une réplique dans les 4 jours civils suivant la réception de la réponse de la compagnie aérienne. Il pourra également indiquer s'il souhaite participer au processus de [règlement informel de la plainte \(médiation\)](#).

Les deux parties seront avisées lorsque la plainte passera à l'étape suivante du [processus de règlement des plaintes](#).

📎 Téléchargez tous les documents à l'appui de votre position

Copie CSV Excel

Recherche :

Nom	Application	Type	Téléchargé par	Date de téléchargement	
- Airline Answer - Test 1.pdf	ACROBAT	Réponse de la compagnie aérienne	Compagnie aérienne		<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Supprimer</span>
- Airline Answer - Test 2.jpg	MS PAINT	Réponse de la compagnie aérienne	Compagnie aérienne		<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Supprimer</span>
- Airline Answer - Test 3.docx	MS WORD	Réponse de la compagnie aérienne	Compagnie aérienne		<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Supprimer</span>
- Airline Answer - Test 4.msg	MS OUTLOOK	Réponse de la compagnie aérienne	Compagnie aérienne		<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">Supprimer</span>

Affichage de 1 à 4 de 4 entrées Précédent 1 Suivant

📎 Ajouter un document à votre réponse

📎 Médiation

**\* La compagnie aérienne accepte-t-elle la médiation ? (obligatoire)**

Oui, nous acceptons la médiation
  Non, nous refusons la médiation

- Envoyer la réponse:
  - Afin d'envoyer sa réponse, l'utilisateur doit cocher la case «**Je comprends qu'une fois que j'aurai cliqué sur Envoyer la réponse, la réponse sera finale et ne pourra pas être modifiée. (obligatoire).**»
  - Si l'utilisateur ne coche pas la case «**Je comprends qu'une fois que j'aurai cliqué sur Envoyer la réponse, la réponse sera finale et ne pourra pas être modifiée. (obligatoire).**», les preuves et les commentaires ne seront pas ajoutés au cas.

📎 Commentaires à l'appui de votre position

Commentaires (2500 mots maximum)

\* Je comprends qu'une fois que j'aurai cliqué sur Envoyer la réponse, la réponse sera finale et ne pourra pas être modifiée. (obligatoire)

Envoyer la réponse →

Plainte envoyée	Avis d'ouverture du processus	<b>Réponse de la compagnie aérienne</b>	Réplique du passager	Examen de l'admissibilité	Médiation	Décision finale
-----------------	-------------------------------	---	----------------------	---------------------------	-----------	-----------------

**Réponse de la compagnie aérienne**

**En cours**  
La compagnie aérienne a jusqu'au \_\_\_\_\_ pour répondre à la plainte.

[Demander du temps supplémentaire](#)

Vous pouvez demander à ce que l'échéance soit reportée de 4 jours; pour ce faire, indiquez dans la boîte ci-dessous la raison pour laquelle vous avez besoin de plus de temps.

La demande de report de l'échéance pourrait être refusée si :

- la demande a été envoyée ailleurs que sur le Portail de services en ligne;
- la demande a été déposée après la date limite de 14 jours civils pour le dépôt de la réponse ou de la réplique;
- la demande ne contient pas la raison pour laquelle l'échéance initiale n'a pas pu être respectée.

**Demander le report d'une échéance :** Une fois que vous avez indiqué les raisons de votre demande dans la boîte texte, vous devez cliquer sur le bouton « Demander le report de l'échéance » pour envoyer la demande.

**Annuler :** Retourner à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Demander du temps supplémentaire pour la réponse de la compagnie aérienne

Vous avez besoin de plus de temps pour soumettre votre réplique?

Vous pouvez demander à ce que l'échéance soit reportée d'une journée; pour ce faire, indiquez dans la boîte ci-dessous la raison pour laquelle vous avez besoin de plus de temps.

**La demande peut être refusée et les documents et renseignements déposés peuvent être rejetés si :**

- la demande a été déposée après la date limite pour le dépôt de la réponse ou de la réplique;
- la demande a été envoyée ailleurs que sur le Portail de services en ligne;
- la demande ne contient pas la raison pour laquelle l'échéance initiale n'a pas pu être respectée.

**\* Veuillez fournir une raison pour votre demande de report de l'échéance (obligatoire)**

Envoyer la demande de report d'échéance

Annuler



# Réplique du passager

L'onglet Réplique du passager permet à l'utilisateur de répliquer à la réponse de la compagnie aérienne, ainsi que d'ajouter tout document supplémentaire portant sur les éléments soulevés dans la réponse. Remarque: la réplique du passager ne peut pas contenir de nouveaux problèmes.

- **Documents du passager:** Le passager peut fournir tout document supplémentaire lié à la réponse de la compagnie aérienne.  
Remarque : Le passager ne peut télécharger que des documents liés aux éléments soulevés dans la réponse de la compagnie aérienne.
- **Commentaires du passager:** Tout commentaire supplémentaire (750 mots maximum) lié au problème déjà soulevé dans la plainte initiale fournie par le passager sera enregistré sous forme de fichier .pdf sous la fenêtre d'affichage principale.
- **Règlement informel (médiation):** Le passager doit répondre à une question concernant la médiation. Les options sont :
  - **Accepte** de participer au règlement informel (médiation)
  - **N'accepte** pas de participer au règlement informel (médiation)

Réplique du passager

**✘ Pas commencé**

La [réplique du passager](#) n'est pas commencée. Une fois que la compagnie aérienne aura déposé sa réponse, le passager pourra prendre connaissance des renseignements qu'elle a fournis. Le passager aura l'option de déposer une réplique dans les 4 jours civils suivant la réception de la réponse de la compagnie aérienne.

Vous serez avisé lorsque la plainte passera à l'étape suivante du [processus de règlement des plaintes](#).

## Examen de l'admissibilité

L'[onglet Examen de l'admissibilité](#) permet à l'agent de règlement des plaintes d'examiner la plainte pour s'assurer qu'elle répond aux critères d'admissibilité énoncés dans la [Loi sur les transports au Canada](#).

Examen de l'admissibilité

**🔄 En cours**

La plainte est actuellement au cours d'examen par le [Bureau de règlement des plaintes](#). L'[agent de règlement des plaintes](#) examinera la plainte et déterminera si elle est admissible pour les prochaines étapes du processus. Vous serez avisé lorsque cet étape est terminée.

# Admissibilité déterminée

L'avis [Admissibilité déterminée](#) indique la date à laquelle l'examen de l'admissibilité a été effectué, de même que le résultat.

## Détermination: admissible

La plainte répond aux critères d'admissibilité énoncés dans la *Loi sur les transports au Canada* et peut passer à la prochaine étape du processus de règlement des plaintes.

Admissibilité déterminée

✓ **Complété**  
Le bureau de résolution des plaintes a examiné la plainte le **octobre 11, 2023, 2:40 PM ET**.

La plainte a été examinée et jugée recevable. La plainte passe alors à l'étape suivante de la procédure de résolution des plaintes.

## Détermination: inadmissible

La plainte a été examinée et elle ne répond pas aux critères d'admissibilité énoncés dans la *Loi sur les transports au Canada*. Elle ne peut donc pas passer à la prochaine étape du processus de règlement des plaintes, et le processus prend fin.

Admissibilité déterminée

Évaluation : **Inadmissible**

La plainte a été examinée et est **inadmissible** selon les critères d'admissibilité établis dans la Loi sur les transports au Canada. **La plainte est maintenant fermée.**

Vous trouverez ci-dessous plus d'information concernant l'examen. Vous pouvez également télécharger une copie du résultat de l'examen pour vos dossiers.

Revue :

Titre de la décision d'admissibilité	Télécharger la décision d'admissibilité
Date de la décision d'admissibilité	
Décision d'admissibilité	

Les deux parties peuvent télécharger le résultat de la détermination de l'admissibilité.

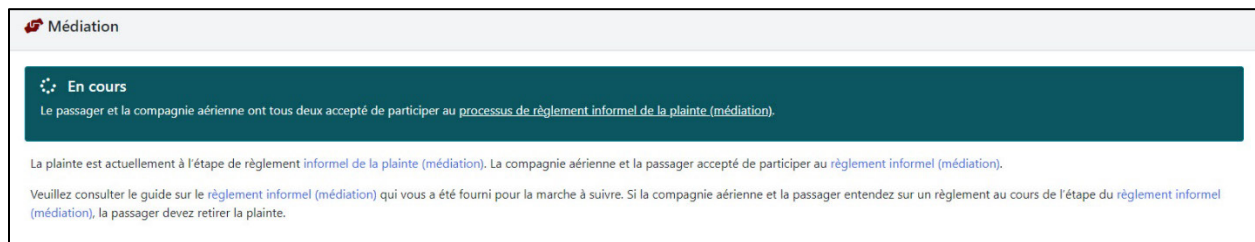
# Règlement informel (médiation)

L'onglet [Médiation](#) pour l'étape du règlement informel (médiation) donne au passager et à la compagnie aérienne l'occasion de tenter de régler la plainte de manière informelle. La médiation doit débuter dans les **30 jours** suivant l'envoi de l'avis d'ouverture du processus.

Si les deux parties acceptent de participer à cette étape, l'agent de règlement des plaintes prépare une trousse qui est remise aux deux parties. La trousse renferme les renseignements et les documents que la compagnie aérienne et le passager ont déposés, ainsi que les règles et les conditions applicables à votre billet d'avion. L'agent de règlement des plaintes ne participe pas aux discussions..

## Résultat de la médiation:

Si la médiation est concluante, le passager doit retirer sa plainte en cliquant sur le bouton «Retirer la plainte» en haut à droite de l'écran. Si le règlement informel (médiation) échoue, le cas passe à l'étape suivante du processus.



## Décision finale

L'onglet [Décision finale](#) montre le résultat de la décision formelle. Il indiquera également la date à laquelle une décision a été rendue concernant la plainte.

L'agent de règlement des plaintes aura déterminé si la compagnie aérienne a rempli ses obligations et s'il devrait ordonner une réparation (indemnisation, remboursement, ou remboursement des dépenses). Veuillez noter que cette décision est confidentielle et exécutoire pour vous et la compagnie aérienne.

Toutefois, une fois la décision finale rendue, l'OTC est tenu de publier certaines informations non personnelles sur son site Web, notamment le numéro de vol, la date de départ, la raison de la perturbation de vol (le cas échéant) et le versement d'une indemnisation ou d'un remboursement, s'il y a lieu.


Ceci conclut le processus de plaintes.

La décision finale doit être rendue dans les **90 jours** suivant l'envoi de l'avis d'ouverture du processus.

Les deux parties peuvent télécharger la décision finale émise par le [Bureau de règlement des plaintes](#) concernant la plainte.

✦ Décision finale

✓ **Complété**  
Une décision finale a été rendue le **octobre 11, 2023, 2:48 PM ET**. Les deux parties peuvent télécharger une copie de la décision finale pour leurs dossiers.

 Télécharger PDF