

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
NO: 500-06-000588-117

(Action collective)
C O U R S U P É R I E U R E

NICOLE CHABOT, *ès qualité de tutrice de* **NATHAN CHABOT**

et

NICOLE CHABOT

Demanderesses

c.

WESTJET

Défenderesse

DÉFENSE DE WESTJET

I.	SOMMAIRE	2
II.	LES ALLÉGATIONS DE NICOLE CHABOT ET NATHAN CHABOT	3
III.	WESTJET	4
IV.	NICOLE CHABOT ET NATHAN CHABOT	5
V.	LA DÉCISION 1P1T	5
VI.	LES POLITIQUES TARIFAIRES PERTINENTES	7
	A. VOLS INTÉRIEURS DE WESTJET	7
	B. VOLS TRANSFRONTALIERS ET INTERNATIONAUX DE WESTJET	9
VII.	L'ACTION COLLECTIVE EST NON FONDÉE	9
	A. LE CADRE JURIDIQUE D'UNE RÉCLAMATION FONDÉE SUR LA DISCRIMINATION	9
	B. L'ABSENCE DE CAUSE D'ACTION POUR LES FRAIS PAYÉS POUR LES VOLS INTÉRIEURS	10
	C. L'ABSENCE DE CAUSE D'ACTION POUR LES FRAIS PAYÉS POUR DES VOLS TRANSFRONTALIERS OU INTERNATIONAUX	13
	1. WestJet subirait une contrainte excessive si elle était tenue d'offrir un siège pour un « Accompanateur » sans frais sur des vols transfrontaliers ou internationaux	13
	a) Contraintes économiques	14
	b) Contraintes opérationnelles	14
	c) Conclusion sur la contrainte excessive	16
VIII.	L'ABSENCE DE DROIT AUX CONCLUSIONS RECHERCHÉES	16
	A. DOMMAGES COMPENSATOIRES	17
	B. DOMMAGES PUNITIFS	17
IX.	CONCLUSION	18

À L'ENCONTRE DE LA REQUÊTE INTRODUCTIVE D'INSTANCE EN RECOURS COLLECTIF DE NICOLE CHABOT ET NATHAN CHABOT, LA DÉFENDERESSE WESTJET EXPOSE RESPECTUEUSEMENT CE QUI SUIT :

I. SOMMAIRE

1. L'action collective entreprise contre la défenderesse WestJet (« **WestJet** ») est mal fondée et ne peut donner droit aux conclusions recherchées :
 - a) La décision n° 6-AT-A-2008 de l'Office des transports du Canada (l'« **Office** ») rendue le 10 janvier 2008 (la « **Décision 1P1T** ») de laquelle s'autorisent Nicole Chabot et Nathan Chabot pour réclamer des dommages envers WestJet découle d'un énoncé de politique et a été rendue en fonction des pouvoirs de l'Office de prendre des règlements et exiger la prise de mesures correctives à un transporteur aérien, s'agissant d'une décision extraordinaire du droit commun;
 - b) La Décision 1P1T n'a qu'une portée prospective et n'emporte pas la conclusion que tous les déplacements effectués sur des vols intérieurs avant son avènement sont la résultante d'un traitement discriminatoire. Également, la Décision 1P1T ou son raisonnement ne peuvent être transposés en regard de vols transfrontaliers ou internationaux;
 - c) Nicole Chabot et Nathan Chabot n'ont pas fait l'objet d'un traitement discriminatoire, n'ayant subi aucune exclusion dans l'accès aux services de transport de WestJet en raison d'un motif prohibé par la loi par rapport à un groupe comparatif placé dans les mêmes circonstances pour justifier l'octroi de dommages compensatoires correspondant au siège additionnel prétendument requis pour Nicole Chabot en raison de la déficience de Nathan Chabot, ou des dommages punitifs;
 - d) Pareillement, il n'est pas possible de déterminer si l'un ou l'autre des membres visé par l'action collective a fait l'objet d'un traitement discriminatoire dans l'accès aux services de transport de WestJet en raison d'un motif prohibé par la loi par rapport à un groupe comparatif placé dans les mêmes circonstances pour justifier l'octroi de dommages compensatoires correspondant au siège additionnel requis pour la personne elle-même en raison de sa déficience ou du siège additionnel pour un « Accompagnateur », ou des dommages punitifs;
 - e) WestJet subirait une contrainte excessive si elle devait se voir imposer l'implantation d'une politique ou le remboursement du siège additionnel requis en raison d'une déficience ou du siège additionnel pour un « Accompagnateur » sur ses vols transfrontaliers et internationaux;
 - f) Il n'est pas possible d'identifier sans une analyse individuelle qui sont les personnes atteintes d'une déficience pouvant nécessiter un siège additionnel en raison d'une déficience ou un siège additionnel pour un « Accompagnateur ».

* * *

II. LES ALLÉGATIONS DE NICOLE CHABOT ET NATHAN CHABOT

2. Relativement aux allégations contenues aux paragraphes 1, 2, 3, 4 et 5 de la Requête introductive d'instance en recours collectif (la « **Requête** »), WestJet s'en remet au jugement du 29 octobre 2013 de l'honorable Martin Castonguay, J.C.S., autorisant l'exercice de la présente action collective, mais nie le bien-fondé du recours ainsi que toute responsabilité en découlant.
3. WestJet ignore les allégations contenues aux paragraphes 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 et 13 de la Requête.
4. WestJet nie, telles que formulées, les allégations contenues au paragraphe 14 de la Requête.
5. Relativement aux allégations contenues au paragraphe 15 de la Requête, seul un examen médical de Nathan Chabot peut justifier la nécessité qu'il soit accompagné lors de ses déplacements au sens du *Tarif des vols transfrontaliers et internationaux*.
6. WestJet ignore les allégations contenues au paragraphe 16 de la Requête.
7. WestJet admet les allégations contenues au paragraphe 17 de la Requête.
8. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 18 de la Requête, WestJet s'en remet à la Pièce P-1 et nie tout ce qui n'y serait pas conforme, et précise que Nicole Chabot n'a jamais divulgué l'handicap allégué de Nathan Chabot ni indiqué à WestJet avant les procédures judiciaires en l'instance qu'il pouvait nécessiter quelque besoin particulier à bord d'un aéronef.
9. WestJet prend acte des admissions contenues au paragraphe 19 de la Requête.
10. Relativement aux allégations contenues au paragraphe 20 de la Requête, seul un examen médical de Nathan Chabot peut justifier la nécessité qu'il ait été accompagné lors de ces déplacements.
11. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 21 de la Requête, WestJet s'en remet à la Pièce P-1, nie tout ce qui n'y serait pas conforme et précise que Nicole Chabot est la mère de Nathan Chabot et qu'ils voyageaient ensemble à des fins de loisirs dans le cadre d'un projet de vacances planifié et organisé par elle, et non pas pour accompagner Nathan Chabot dans l'un de ses déplacements personnels.
12. WestJet admet les allégations contenues au paragraphe 22 de la Requête.
13. En ce qui concerne les allégations contenues au paragraphe 23 de la Requête, WestJet s'en remet à la Pièce P-1, nie tout ce qui n'y serait pas conforme et précise que Nicole Chabot a payé ces frais d'embarquement dans le cadre d'un voyage à des fins de loisirs dans le cadre d'un projet de vacances planifié et organisé par elle, et non pas pour accompagner Nathan Chabot dans l'un de ses déplacements personnels.
14. En ce qui concerne les allégations contenues aux paragraphes 24 et 25 de la Requête, WestJet précise que la Décision 1P1T se limite aux services aériens intérieurs.

15. WestJet admet les allégations contenues au paragraphe 26 de la Requête, mais nie que le refus d'autoriser un appel de la Décision 1P1T puisse être interprété comme une confirmation de celle-ci de la part de la Cour d'appel fédérale ou de la Cour suprême du Canada.
16. WestJet ignore les allégations contenues aux paragraphes 27, 28, 29 et 30 de la Requête.
17. WestJet nie les allégations contenues aux paragraphes 31 et 32 de la Requête.
18. WestJet ignore les allégations contenues aux paragraphes 33 et 34 de la Requête.
19. WestJet nie les allégations contenues aux paragraphes 35, 36, 37 et 38 de la Requête.
20. WestJet ignore les allégations contenues aux paragraphes 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45 et 46 de la Requête, tout en prenant acte de l'admission contenue au paragraphe 42.
21. WestJet nie, telles que formulées, les allégations contenues au paragraphe 47 de la Requête.
22. WestJet ignore les allégations contenues aux paragraphes 48 et 49 de la Requête.
23. WestJet nie les allégations contenues au paragraphe 50 de la Requête.
24. WestJet ignore les allégations contenues aux paragraphes 51, 52, 53, 54 et 55 de la Requête.
25. WestJet nie les allégations contenues aux paragraphes 56 à 64 de la Requête.

ET RÉTABLISSANT LES FAITS, WESTJET EXPOSE CE QUI SUIT :

III. WESTJET

26. WestJet est un transporteur aérien offrant des vols à l'intérieur du Canada (« vol intérieur » - « *domestic flight* »), des vols entre le Canada et les États-Unis d'Amérique (« vol transfrontalier » - « *transborder flight* ») et des vols entre le Canada et d'autres destinations internationales (« vol international » - « *international flight* »), et ce, sur ces propres aéronefs ou par l'entremise de partenariats ou ententes avec d'autres transporteurs aériens tiers et indépendants.
27. WestJet dessert actuellement, directement ou indirectement, plus de cent destinations dans plusieurs dizaines de pays, dont le Canada, les États-Unis, les Caraïbes et l'Europe.
28. Les termes et conditions associés au transport aérien par WestJet, incluant les termes et conditions relatifs au transport d'un passager ayant une déficience, sont établis par des tarifs, lesquels diffèrent selon que l'on soit en présence d'un vol intérieur ou d'un vol transfrontalier ou international.
29. Les vols intérieurs sont régis par le *Tarif intérieur – Règlements, taux et frais applicables au transport de passagers et de bagages ou marchandises entre des points situés au Canada* (le « **Tarif des vols intérieurs**»), dont la version actuelle est dénoncée au soutien des présentes comme **Pièce D-1**.

30. Les vols transfrontaliers ou internationaux sont régis par le *Tarif des vols internationaux et transfrontaliers*, dont la version actuelle est dénoncée au soutien des présentes comme **Pièce D-2**.

IV. NICOLE CHABOT ET NATHAN CHABOT

31. Nicole Chabot est la mère de Nathan Chabot, un enfant mineur au moment des faits en litige. Nicole Chabot et Nathan Chabot ont voyagé à deux reprises avec WestJet pour des vols directs aller-retour entre Montréal et Fort Lauderdale respectivement les 3 et 13 décembre 2009 et les 3 et 14 décembre 2010, tel qu'il appert de la Pièce P-1 au soutien de la Requête.
32. Les déplacements de Nicole Chabot et Nathan Chabot s'inscrivaient dans le cadre de vacances familiales durant lesquelles ils ont visité le père de Nicole Chabot à Fort Lauderdale, pour ensuite participer à une croisière.
33. La décision d'organiser ces vacances familiales fut prise uniquement par Nicole Chabot, sans la participation de Nathan Chabot, comme toute mère qui désire partir en vacances avec son enfant l'aurait fait. N'eut été de ces projets de vacances familiales, Nathan Chabot n'aurait pas voyagé avec WestJet.
34. Nicole Chabot n'est pas une « Accompagnatrice » de son fils au sens juridique de la Décision 1P1T, pas plus qu'elle n'est une accompagnatrice de son fils dans les faits, étant plutôt une mère qui se déplace avec son enfant mineur dans le cadre d'un projet de vacances familiales initié par elle.
35. Nicole Chabot n'a jamais avisé WestJet que Nathan Chabot était atteint d'une déficience ou pouvait avoir des besoins spécifiques en cours de vol, pas plus qu'elle n'a formulé quelque plainte ou demande auprès de WestJet afin de déterminer si Nathan Chabot devait être accompagné à bord de l'avion ou pour obtenir une assistance particulière par le personnel de WestJet.

V. LA DÉCISION 1P1T

36. La Décision 1P1T a déterminé que les politiques tarifaires d'Air Canada et de WestJet liées aux services aériens intérieurs constituaient des obstacles abusifs pour certaines personnes qui ont besoin d'un siège additionnel en raison de leur déficience lors de leurs déplacements en avion à l'intérieur du réseau de transport fédéral.
37. La Décision 1P1T est extraordinaire du droit commun. Elle prend assise dans la *Politique nationale des transports* visant à favoriser le transport de personnes ayant une déficience – un énoncé politique – et rendue en fonction des pouvoirs de l'Office de prendre des règlements et exiger la prise de mesures correctives à un transporteur aérien.
38. L'Office a imposé à WestJet et Air Canada d'élaborer et mettre en place une politique tarifaire et des mécanismes d'évaluation de l'admissibilité de certaines personnes à ces politiques, suivant lesquelles ces transporteurs ne peuvent exiger un tarif pour les sièges additionnels requis par une personne ayant une déficience lorsque le tarif du transporteur exige la présence d'un « Accompagnateur », ou lorsqu'un siège additionnel est requis pour la personne elle-même en raison de sa déficience, incluant une déficience en raison de l'obésité.

39. Les mesures correctrices ordonnées par l'Office concernent deux catégories de personnes ayant une déficience :

- a) Les personnes qui sont tenues de voyager avec un « Accompagnateur » en vertu du tarif du transporteur; et
- b) Les personnes ayant une déficience, y compris en raison de leur obésité, et qui ont besoin d'un siège additionnel pour elles-mêmes en raison de leur déficience.

40. L'Office précise que la Décision 1P1T **n'a pas une portée générale** quant à toute personne voulant voyager avec un accompagnateur, ni quant à toute personne ayant une déficience :

[119] Il est très important de souligner que la présente décision ne vise que le groupe relativement restreint de personnes ayant une déficience grave qui sont tenues, en vertu des tarifs des transporteurs en cause, de voyager avec un accompagnateur afin que celui-ci puisse répondre à leurs besoins personnels particuliers pendant le vol ou leur fournir une aide en cas d'évacuation d'urgence ou de décompression. Cette décision ne vise pas le groupe plus large de personnes, ayant une déficience ou non, qui préfèrent voyager avec un compagnon pour des raisons autres que de voir à leurs besoins reliés à une déficience et/ou à leurs besoins en matière de déplacement reliés à la sécurité et/ou de communication en cours de vol, en cas d'évacuation d'urgence ou de décompression, et ne vise pas non plus les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un accompagnateur à destination, mais non en vol aux fins établies dans les tarifs des transporteurs en cause.

41. Les compagnons de voyage, les membres de famille et les amis qui voyagent avec des personnes ayant une déficience pour d'autres raisons sont explicitement **exclus** de la portée de la Décision 1P1T :

[322] Il est important de souligner que le terme « Accompagnateur » est défini, aux fins de la présente instance, comme étant une personne qui, en vertu des tarifs des transporteurs en cause, doit voyager avec une personne ayant une déficience pour des raisons précises et clairement définies concernant :

- *les besoins afférents aux soins personnels;*
- *ou la sécurité dans des situations d'évacuation d'urgence et de décompression;*

et sont exclus les compagnons de voyage, les membres de famille et les amis voyageant avec des personnes pour d'autres raisons. La présente décision ne doit pas être interprétée comme élargissant les critères d'admissibilité pour déterminer la nécessité d'un accompagnateur définie dans les tarifs existants.

42. Alors qu'une personne ayant une déficience a toujours le choix de voyager avec un compagnon, ce choix n'entraîne pas automatiquement un droit de bénéficier des avantages économiques d'une politique 1P1T.

43. L'Office a spécifiquement laissé aux transporteurs le soin d'élaborer des mécanismes d'évaluation de l'admissibilité à leurs politiques 1P1T respectives et leur a accordé une période de 12 mois (jusqu'au 10 janvier 2009) pour la mise en œuvre de ces politiques sur les vols intérieurs.

VI. LES POLITIQUES TARIFAIRES PERTINENTES

A. Vols intérieurs de WestJet

44. En fonction de la Décision 1P1T, WestJet avait discrétion pour l'élaboration des mécanismes d'admissibilité à un programme 1P1T qu'elle devait implanter pour les personnes atteintes d'une déficience pouvant requérir, aux termes de son *Tarif des vols intérieurs*, un siège additionnel pour elles-mêmes ou pour un accompagnateur sur un vol intérieur.
45. Le 10 janvier 2009, à l'intérieur du délai de 12 mois accordé par l'Office pour ce faire, WestJet a implanté son programme « une personne, un tarif » pour les personnes atteintes d'une déficience nécessitant un siège additionnel pour elles-mêmes ou pour un accompagnateur pour ses vols intérieurs (le « **Programme 1P1T** »).
46. Le Programme 1P1T prévoit que WestJet fournit un siège additionnel sans frais à un passager pour accommoder une déficience (incluant l'obésité) ou à l'« Accompagnateur » dudit passager si WestJet requiert, en vertu de son *Tarif des vols intérieurs*, que ce passager soit accompagné en raison de l'une ou l'autre des circonstances énumérées et nécessitant une assistance au-delà des services déjà fournis par le personnel de WestJet.
47. Les services déjà fournis par le personnel de WestJet aux passagers ayant une déficience incluent les éléments suivants :
- a) Assistance pour l'enregistrement au comptoir d'enregistrement;
 - b) Assistance pour se rendre à la zone d'embarquement;
 - c) Assistance pour l'embarquement et pour le débarquement;
 - d) Attribution d'un siège facilement accessible;
 - e) Assistance pour ranger et retirer les bagages;
 - f) Assistance pour se rendre aux toilettes à bord de l'avion;
 - g) Assistance pour se rendre aux zones publiques ou, dans certains cas, pour être confié à un représentant d'un autre transporteur;
 - h) Assistance au transfert d'une personne entre son propre appareil d'aide à la mobilité et celui fourni par le transporteur;
 - i) Assistance au transfert d'une personne entre un appareil d'aide à la mobilité et son siège de passager;
 - j) Assistance limitée lors des repas;

- k) Communications et vérifications ponctuelles en cours de vol pour s'enquérir des besoins du passager;
 - l) Explications personnalisées des procédures d'urgence et de la configuration de la cabine au passager;
 - m) Explications personnalisées concernant les escales, retards, changements d'horaire, correspondances, services en cours de vol ainsi que la récupération des bagages, transmises visuellement et verbalement.
48. Le Programme 1P1T ne s'applique toutefois pas aux passagers :
- a) Qui ne sont pas reconnus comme ayant une déficience en raison de leur obésité ou d'un trouble médical;
 - b) Qui veulent voyager avec un accompagnateur pour d'autres raisons; ou
 - c) Qui nécessitent un accompagnateur à l'arrivée, mais pas en cours de vol.
49. WestJet a mis en place un mécanisme d'évaluation quant à l'admissibilité des passagers aux termes du Programme 1P1T et le bureau médical de WestJet, composé d'infirmières indépendantes, détermine la recevabilité d'une demande et l'admissibilité d'un passager au Programme 1P1T.
50. Afin de bénéficier du Programme 1P1T, un formulaire d'application dûment complété par le passager et son médecin doit être transmis à WestJet faisant état des besoins spécifiques du passager, de sa déficience physique ou mentale et de ses limitations fonctionnelles.
51. Le processus d'admissibilité au Programme 1P1T cherche à déterminer si un passager a besoin d'un siège additionnel ou d'être accompagné par un « Accompagnateur » en raison de sa déficience personnelle et de ses propres besoins spécifiques nécessitant une assistance au-delà des services déjà fournis par le personnel de WestJet.
52. Chaque demande est traitée individuellement et en fonction de la situation personnelle du passager et comprend notamment les démarches suivantes :
- a) Réception du formulaire d'application du passager;
 - b) Création d'un dossier médical pour le passager;
 - c) Révision du formulaire d'application du passager et de sa condition personnelle;
 - d) Communication avec le médecin du passager pour l'obtention d'information additionnelle, au besoin;
 - e) Communication avec le passager ou son assistant pour l'obtention d'information additionnelle, au besoin;
 - f) Détermination de la nécessité d'un second siège pour un passager en raison de l'obésité, le cas échéant;
 - g) Détermination de l'admissibilité au Programme 1P1T.

53. Alors qu'aucune demande d'admissibilité au Programme 1P1T n'est identique, l'évaluation d'une telle demande est réalisée au cas par cas pour chaque passager.

B. Vols transfrontaliers et internationaux de Westjet

54. Aux termes du *Tarif des vols transfrontaliers et internationaux*, les passagers étant à la fois aveugles et malentendants, de même que les passagers non autonomes doivent voyager avec un accompagnateur, alors que les passagers ayant une autre déficience n'ont pas besoin d'un accompagnateur.
55. Le personnel de WestJet fournit les mêmes services aux passagers ayant des besoins spéciaux sur ses vols transfrontaliers et internationaux que sur ses vols intérieurs.
56. Tel que plus amplement décrit ci-dessous, la mise en œuvre d'un programme similaire au Programme 1P1T sur les vols transfrontaliers et internationaux de WestJet aurait pour effet de lui imposer une contrainte excessive.

VII. L'ACTION COLLECTIVE EST NON FONDÉE

A. Le cadre juridique d'une réclamation fondée sur la discrimination

57. Toute cause d'action fondée sur la discrimination requiert la démonstration d'une exclusion ou d'une préférence fondée sur un motif prohibé par la loi par rapport à un groupe comparatif. Une telle cause d'action est intrinsèquement personnelle.
58. Tout comme pour les billets pour la participation à leur croisière, Nicole Chabot s'est procurée de billets d'avion pour Nathan Chabot et elle-même. Le traitement réservé à Nicole Chabot et Nathan Chabot ne diffère en rien de celui accordé à d'autres personnes dans les mêmes circonstances ou d'autres activités réalisées en société, dont une mère qui part en vacances avec son fils mineur.
59. La *Loi canadienne sur les droits de la personne*, L.R.C. 1985, c H-6 (la « **LCDP** »), protège les individus contre les motifs de distinction illicite :

3. (1) Pour l'application de la présente loi, les motifs de distinction illicite sont ceux qui sont fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, l'état de personne graciée ou la déficience.

(2) Une distinction fondée sur la grossesse ou l'accouchement est réputée être fondée sur le sexe.

[...]

5. Constitue un acte discriminatoire, s'il est fondé sur un motif de distinction illicite, le fait, pour le fournisseur de biens, de services, d'installations ou de moyens d'hébergement destinés au public :

a) d'en priver un individu;

b) de le défavoriser à l'occasion de leur fourniture.

60. En vertu de la *LCDP*, le plaignant doit démontrer que le comportement reproché est discriminatoire à son égard et lui a causé un effet préjudiciable.
61. Nicole Chabot et Nathan Chabot n'ont pas été privés du service de transport aérien de WestJet et n'ont pas été défavorisés à l'occasion de leurs déplacements par l'entremise de WestJet : ils ont eu accès au service de transport aérien de WestJet de la même manière et au même prix que n'importe quel autre passager et n'ont souffert d'aucun inconvénient à l'occasion de leurs déplacements.
62. Pareillement, il n'est pas possible de déterminer sans un examen individuel pour toutes les personnes ayant voyagé auprès de WestJet si elles ont subi une exclusion dans l'accès au service de transport aérien de WestJet en raison d'une déficience et en violation d'un motif prohibé par la loi.

B. L'absence de cause d'action pour les frais payés pour les vols intérieurs

63. La Décision 1P1T fut rendue dans un contexte particulier et en fonction d'un cadre juridique précis. Elle repose sur des considérations de politique et son fondement ne peut être transposé dans le cadre d'une action en responsabilité civile.
64. L'article 5 de la *Loi sur les transports au Canada*, L.C. 1996, c 10 (la « *LTC* »), présente sous forme d'énoncé de mission la « Politique nationale des transports du Canada », visant à assurer la satisfaction des usagers à l'intérieur du réseau de transport canadien et favoriser la prospérité des régions rurales et urbaines au Canada :

5. Il est déclaré qu'un système de transport national compétitif et rentable qui respecte les plus hautes normes possibles de sûreté et de sécurité, qui favorise un environnement durable et qui utilise tous les modes de transport au mieux et au coût le plus bas possible est essentiel à la satisfaction des besoins de ses usagers et au bien-être des Canadiens et favorise la compétitivité et la croissance économique dans les régions rurales et urbaines partout au Canada. Ces objectifs sont plus susceptibles d'être atteints si :

a) la concurrence et les forces du marché, au sein des divers modes de transport et entre eux, sont les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces;

b) la réglementation et les mesures publiques stratégiques sont utilisées pour l'obtention de résultats de nature économique, environnementale ou sociale ou de résultats dans le domaine de la sûreté et de la sécurité que la concurrence et les forces du marché ne permettent pas d'atteindre de manière satisfaisante, sans pour autant favoriser indûment un mode de transport donné ou en réduire les avantages inhérents;

c) les prix et modalités ne constituent pas un obstacle abusif au trafic à l'intérieur du Canada ou à l'exportation des marchandises du Canada;

d) le système de transport est accessible sans obstacle abusif à la circulation des personnes, y compris les personnes ayant une déficience;

e) les secteurs public et privé travaillent ensemble pour le maintien d'un système de transport intégré.

65. L'article 170 LTC confère à l'Office le pouvoir d'adopter des règlements sur les matières qui y sont énoncées, dont le transport des personnes ayant une déficience :

170. (1) L'Office peut prendre des règlements afin d'éliminer tous obstacles abusifs, dans le réseau de transport assujéti à la compétence législative du Parlement, aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et peut notamment, à cette occasion, régir :

a) la conception et la construction des moyens de transport ainsi que des installations et locaux connexes – y compris les commodités et l'équipement qui s'y trouvent – , leur modification ou la signalisation dans ceux-ci ou leurs environs;

b) la formation du personnel des transporteurs ou de celui employé dans ces installations et locaux;

c) toute mesure concernant les tarifs, taux, prix, frais et autres conditions de transport applicables au transport et aux services connexes offerts aux personnes ayant une déficience;

d) la communication d'information à ces personnes.

(2) Il peut être précisé, dans le règlement qui incorpore par renvoi des normes ou des dispositions, qu'elles sont incorporées avec leurs modifications successives.

3) L'Office peut, par arrêté pris avec l'agrément du gouverneur en conseil, soustraire à l'application de certaines dispositions des règlements les personnes, les moyens de transport, les installations ou locaux connexes ou les services qui y sont désignés.

66. En vertu de l'article 172 LTC, l'Office peut faire enquête sur les questions visées au paragraphe 170(1) LTC et exiger les mesures correctives indiquées :

172. (1) Même en l'absence de disposition réglementaire applicable, l'Office peut, sur demande, enquêter sur toute question relative à l'un des domaines visés au paragraphe 170(1) pour déterminer s'il existe un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

(2) L'Office rend une décision négative à l'issue de son enquête s'il est convaincu de la conformité du service du transporteur aux dispositions réglementaires applicables en l'occurrence.

(3) En cas de décision positive, l'Office peut exiger la prise de mesures correctives indiquées ou le versement d'une indemnité destinée à couvrir les frais supportés par une personne ayant une déficience en raison de l'obstacle en cause, ou les deux.

67. Il en découle que l'Office bénéficie de pouvoirs réglementaires, d'une part, et, d'autre part, de pouvoirs d'adjudication.

68. Or, la Décision 1P1T n'a pas été rendue dans le cadre des pouvoirs d'adjudication de l'Office, l'affaire ne portant pas sur un différend entre un passager et un transporteur aérien.
69. Les mesures correctrices imposées par l'Office, soit la modification des politiques et procédures des transporteurs afin d'incorporer un régime 1P1T pour les personnes ayant une déficience qui sont tenues de voyager avec un accompagnateur en vertu des tarifs des transporteurs ou qui, en raison de leur déficience, incluant l'obésité, ont besoin de siège additionnel pour elles-mêmes pour voyager par avion, relèvent davantage des pouvoirs réglementaires conférés à l'Office aux fins de trouver des solutions systémiques à des problèmes à l'intérieur du réseau de transport canadien.
70. La Décision 1P1T énonce une nouvelle règle de droit, laquelle ne peut être appliquée rétroactivement à une situation factuelle qui existait avant l'entrée en vigueur ou la mise en application de cette nouvelle règle.
71. La suspension par l'Office de l'effet de la Décision 1P1T pendant une période de 12 mois, soit jusqu'au 10 janvier 2009, confirme l'absence de portée rétroactive de la Décision 1P1T.
72. Il en découle que l'application des tarifs par les transporteurs, tels qu'ils existaient au moment de la Décision 1P1T et jusqu'au 10 janvier 2009, n'avait rien de fautif tant que la période de suspension n'était pas échue et que la nouvelle règle de droit prenne effet.
73. Ainsi, il n'est pas possible d'obtenir un dédommagement pour des frais payés pour le siège d'un accompagnateur ou pour un siège additionnel sur un vol intérieur de WestJet entre le 5 décembre 2005 et le 10 janvier 2009, alors que l'application des tarifs intérieurs ne peut être considérée comme ayant été contraire à une règle de droit quelconque pendant cette période.
74. De plus, en suspendant l'effet de la Décision 1P1T pendant 12 mois et en octroyant aux transporteurs en cause un délai pour élaborer et mettre en œuvre leur régime 1P1T respectif, l'Office reconnaît et offre aux transporteurs la possibilité d'augmenter le prix des billets sur le marché intérieur afin de compenser en tout ou en partie la perte pécuniaire résultant de l'obligation de fournir des sièges gratuits sur les vols intérieurs et ainsi leur éviter de subir une contrainte excessive.
75. L'Office a conclu que les transporteurs en cause dominaient le marché canadien et représentaient ensemble environ 90 % du marché intérieur, leur conférant ainsi la capacité à influencer les prix du marché intérieur.
76. Cette possibilité pour les transporteurs en cause d'augmenter le prix des billets sur le marché intérieur afin de compenser en tout ou en partie la perte pécuniaire résultant de la fourniture de sièges gratuits constitue un thème récurrent de la Décision 1P1T et un élément central de l'analyse de l'Office.
77. L'octroi de dommages pour une période antérieure au 10 janvier 2009 serait donc contraire à l'esprit et à la lettre de la Décision 1P1T compte tenu de l'impossibilité pour WestJet de compenser par l'augmentation du prix des billets la perte pécuniaire résultant de la fourniture de sièges gratuits pendant cette période et ainsi éviter de subir une contrainte excessive.

78. Au surplus, il n'est pas possible de déterminer sans un examen individuel pour toutes les personnes ayant voyagé sur un vol intérieur de WestJet si elles ont subi une exclusion dans l'accès au service de transport aérien de WestJet en raison d'une déficience et en violation d'un motif prohibé par la loi.

C. L'absence de cause d'action pour les frais payés pour des vols transfrontaliers ou internationaux

79. La portée de l'examen de l'Office ayant mené à la Décision 1P1T fut limitée aux services aériens intérieurs.
80. L'Office a d'ailleurs pris soin de préciser que les tronçons de vols intérieurs compris dans l'itinéraire de voyages aériens internationaux achetés comme un tout étaient spécifiquement exclus de l'application de la Décision 1P1T par l'Office :

4. Pour les besoins de la présente décision, ne sont pas considérés comme des services de transport aérien intérieurs les tronçons de vols intérieurs compris dans l'itinéraire de voyages aériens internationaux achetés comme un tout, puisque les liaisons intérieures ainsi assurées font partie d'un service aérien international. Toute mesure de réparation ne s'applique pas à ces tronçons de vols intérieurs.¹

81. L'Office a récemment réitéré, dans la décision n° 324-AT-A-2015, que la portée de la Décision 1P1T se limitait aux vols intérieurs et que son application ne pouvait simplement être élargie aux vols transfrontaliers et internationaux en l'absence d'une analyse, prise en compte et pondération d'une multitude de facteurs propres au contexte particulier des services aériens transfrontaliers et internationaux.

1. WestJet subirait une contrainte excessive si elle était tenue d'offrir un siège pour un « Accompagnateur » sans frais sur des vols transfrontaliers ou internationaux

82. De par les allégations contenues à la Requête et les conclusions recherchées, Nicole Chabot et Nathan Chabot cherchent à sanctionner un comportement dont la conséquence inéluctable et l'effet pratique serait l'implantation d'un programme 1P1T aux vols transfrontaliers et internationaux de WestJet.
83. Seul l'Office a la compétence pour imposer à un transporteur aérien l'implantation d'une nouvelle politique tarifaire.
84. L'imposition d'un régime de nature 1P1T aux vols transfrontaliers et internationaux ferait subir une contrainte excessive à WestJet.
85. La politique consistant à établir un tarif par siège sur les vols transfrontaliers et internationaux a été adoptée pour des raisons commerciales et a un lien rationnel avec un objectif légitime, soit le recouvrement des coûts engagés pour assurer les services offerts par WestJet et les revenus qu'elle peut en tirer, lesquels sont nécessaires pour assurer la rentabilité et la compétitivité de l'entreprise.
86. Le maintien de la politique est nécessaire pour réaliser cet objectif et il aurait été impossible pour WestJet de fournir des sièges gratuits sur les vols transfrontaliers et

¹ Décision 1P1T, par. 1, note 4.

internationaux aux personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège additionnel en raison de leur déficience sans qu'elle en subisse une contrainte excessive.

87. La mise en œuvre d'un programme 1P1T sur les vols transfrontaliers et internationaux donne lieu à deux types de contraintes qui sont de nature excessive, soit des contraintes économiques et des contraintes opérationnelles.

a) Contraintes économiques

88. La mise en œuvre d'un programme 1P1T sur les vols transfrontaliers et internationaux se serait traduite par une importante perte de revenus pour WestJet.
89. La perte de revenus aurait découlé non seulement de la fourniture de sièges gratuits, mais également de l'augmentation des prix des billets qui aurait été requise pour tenter de récupérer les revenus cédés.
90. Or, l'augmentation du prix des billets aurait entraîné une diminution du nombre de voyages totaux puisque, n'ayant pas la capacité d'influencer le prix du transport aérien transfrontalier et international, WestJet aurait été incapable d'augmenter le prix des billets sans se heurter à une résistance importante sur le marché, dominé par des transporteurs étrangers non assujettis à une politique 1P1T, pour compenser en tout ou en partie les coûts résultant de la mise en œuvre de la politique.
91. WestJet se serait alors retrouvée à subir un important désavantage concurrentiel.
92. De plus, WestJet aurait connu une augmentation disproportionnée des demandes de voyage sur ses vols par des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège additionnel du fait qu'elle aurait été le seul transporteur, canadien ou étranger, tenu d'offrir un programme 1P1T sur les vols internationaux et transfrontaliers.
93. Cette demande accrue aurait entraîné non seulement une perte de revenus découlant de la fourniture de sièges gratuits, mais aussi une augmentation du nombre de retards dans les départs, entraînant une réduction du nombre de voyageurs sur WestJet, la ponctualité ayant une influence directe sur les choix et la demande des consommateurs.
94. WestJet aurait subi des désavantages économiques et concurrentiels significatifs découlant de la mise en œuvre d'un programme 1P1T sur les vols internationaux et transfrontaliers en ce que :
- a) WestJet aurait été assujettie à des règles différentes de celles qui s'appliquaient aux autres transporteurs aériens nationaux et étrangers;
 - b) WestJet aurait eu à assumer un fardeau financier que ces concurrents n'avaient pas à assumer;
 - c) WestJet n'avait pas la capacité d'influencer le prix des billets sur les marchés transfrontalier et international,

b) Contraintes opérationnelles

95. WestJet aurait également subi d'importantes contraintes opérationnelles résultant de la mise en œuvre d'une politique 1P1T sur les vols transfrontaliers et internationaux en raison des complexités entourant les vols de correspondance, les passagers qui utilisent

un même billet pour voyager avec deux ou plusieurs transporteurs ou les vols à codes partagés.

96. Dans le contexte actuel des voyages transfrontaliers et internationaux, la conclusion d'accords de coopération commerciale, tels les accords de partage de codes et les accords interlignes, est devenue une nécessité concurrentielle.
97. Les accords de partage de codes et les accords interlignes permettent aux transporteurs contractants d'élargir et de renforcer leur réseau et de rationaliser les coûts sans accroître leur nombre d'appareils ou leur offre de routes.
98. Les accords interlignes simplifient les voyages des passagers qui doivent emprunter des vols de plus d'une ligne aérienne afin de se rendre à leur destination finale. Ces accords permettent aux passagers de traverser les réseaux de plusieurs lignes aériennes sur une seule réservation et d'enregistrer leurs bagages jusqu'à la destination finale, éliminant ainsi le besoin de s'enregistrer de nouveau à plusieurs étapes.
99. Dans un accord interligne, il est possible pour un ou plusieurs transporteurs d'émettre des billets au nom d'un autre transporteur.
100. WestJet a conclu des accords interlignes avec plusieurs transporteurs, dont Aer Lingus, Air China, Air New Zealand, Alaska Airlines, Alitalia, Azores Airlines, Canadian North, Central Mountain Air, Condor, Dragonair, EL AL, Etihad, Fiji Airways, Finnair, First Air, Hong Kong Airlines, Icelandair, Jet Airways, Pakistan International Airlines, Qatar Airways, Royal Air Maroc, United Airlines, Virgin Australia et Xiamen Air.
101. Quant aux accords de partage de codes, ils permettent à plusieurs différentes lignes aériennes de vendre des places sur le même vol comme s'il était le leur. La ligne aérienne qui vend des sièges est le transporteur contractant et la ligne aérienne qui fournit l'appareil, l'équipage et le personnel de piste est le transporteur exploitant. Le résultat est un vol exploité portant le code à deux caractères de plusieurs transporteurs contractants.
102. Le partage de codes permet aux lignes aériennes d'offrir à leurs passagers une gamme de vols qui s'étend au-delà de leur propre réseau. Ce type de partenariat aérien offre aux passagers de pouvoir faire une réservation auprès d'un seul transporteur pour leur trajet entier. Lorsqu'il y a entente entre transporteurs, le partage de codes peut aussi permettre aux passagers d'obtenir des récompenses de grands voyageurs sur des itinéraires comprenant un ou plusieurs transporteurs.
103. WestJet a conclu des accords de partage de codes avec plusieurs transporteurs, dont Aeromexico, American Airlines, Air France, Cathay Pacific, China Airlines, China Eastern, China Southern, Delta Air Lines, Emirates, Hainan Airlines, Japan Airlines, KLM, Korean Air, LATAM Airlines, Philippine Airlines et Quantas.
104. L'application du principe 1P1T au-delà des frontières canadiennes aurait pu mettre en péril les relations que WestJet entretient avec ses partenaires interlignes et de partage de codes car elle aurait engendré un niveau déraisonnable de complexité résultant du fait que :
 - a) Les systèmes de réservation informatisés qui génèrent le prix d'itinéraires complexes et qui gèrent les inventaires de sièges ne sont pas conçus pour des passagers admissibles à une politique 1P1T;

- b) Les accords interlignes et de partage de codes n'ont pas été conclus dans l'optique d'une politique 1P1T et ne prévoient pas comment les coûts liés à la fourniture de sièges gratuits aux passagers admissibles pourraient ou devraient être assumés ou partagés entre les partenaires;
- c) L'implantation d'une politique 1P1T serait problématique et potentiellement incohérente selon que WestJet opère ou non un vol à codes partagés ou assure un segment d'un voyage à plusieurs segments dans le cadre d'une réservation interligne;
- d) Les mécanismes d'évaluation de l'admissibilité des personnes à une politique 1P1T et le niveau de renseignements personnels de nature médicale à divulguer pourraient être considérés comme une violation du droit à la protection de la vie privée selon la juridiction du transporteur auprès de qui la réservation est effectuée.

105. Considérant la complexité entourant les passagers interlignes et les vols à codes partagés, la mise en œuvre d'une politique 1P1T sur les vols transfrontaliers et internationaux aurait pu menacer l'efficacité des accords interlignes et les accords de partage de codes, lesquels sont essentiels pour assurer la viabilité et la compétitivité de WestJet sur les marchés transfrontalier et international.

c) Conclusion sur la contrainte excessive

106. Même si Nicole Chabot et Nathan Chabot devaient établir que le *Tarif des vols internationaux et transfrontaliers* de WestJet constituait un obstacle *prima facie* aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience ou constituait une atteinte *prima facie* à la *LCDP*, ce que WestJet nie expressément, il ne peut constituer un obstacle abusif ou une atteinte discriminatoire du fait que la norme ne pouvait être éliminée sans que WestJet en subisse une contrainte excessive.

107. Au surplus, il n'est pas possible de déterminer sans un examen individuel pour toutes les personnes ayant voyagé sur un vol transfrontalier ou international de WestJet si elles ont subi une exclusion dans l'accès au service de transport aérien de WestJet en raison d'une déficience et en violation d'un motif prohibé par la loi

VIII. L'ABSENCE DE DROIT AUX CONCLUSIONS RECHERCHÉES

108. La Requête est mal fondée en fait et en droit, ses allégations ne sont pas de nature à donner ouverture aux conclusions recherchées.

109. Subsidiairement, le mode de recouvrement des dommages, le cas échéant, ne pourra être qu'individuel.

A. Dommages compensatoires

110. WestJet est incapable de déterminer combien de billets ont été vendus à des personnes ayant une déficience et qui avaient besoin d'un siège additionnel en raison de leur déficience. Ce type d'information n'est pas capté par le système de réservation de WestJet.
111. Il est donc impossible de déterminer le montant global des frais payés par les personnes ayant une déficience pour un siège additionnel requis en raison de leur déficience.
112. Par ailleurs, tout comme l'évaluation d'une demande d'admissibilité au Programme 1P1T requiert une analyse individuelle, il sera impossible de déterminer si une personne a droit à des dommages compensatoires, le cas échéant, en l'absence d'une telle analyse.
113. Plus particulièrement, un examen individuel sera requis pour déterminer :
- a) Si la personne avait une déficience ou si elle avait une déficience fonctionnelle en raison de son obésité, selon le cas;
 - b) Si la déficience de cette personne était telle que cette personne devait être accompagnée lors de ses vols ou la déficience de cette personne était telle que cette personne nécessitait un siège additionnel lors d'un vol de WestJet;
 - c) Si la durée du vol était telle que la personne ne pouvait subvenir à aucun de ses besoins de base pendant le vol;
 - d) Si la personne a assumé des frais pour voyager avec un accompagnateur ou pour obtenir un siège additionnel en raison de son obésité;
 - e) Si l'accompagnateur a voyagé avec la personne pour des raisons personnelles autres que son handicap, par exemple dans le cadre de vacances familiales;
 - f) Si les frais du billet additionnel ont été remboursés par un employeur, un commanditaire ou un programme gouvernemental;
 - g) Le prix payé pour le siège additionnel.

B. Dommages punitifs

114. Suivant l'article 1621 du *Code civil du Québec*, les dommages punitifs ne peuvent être octroyés que lorsque la loi le prévoit.
115. Nicole Chabot et Nathan Chabot fondent leur recours sur la *LTC* et/ou sur la *LCDP*. Or, ni l'une ni l'autre de ces lois ne contient de disposition prévoyant l'attribution de dommages punitifs.
116. À tout événement, WestJet n'a jamais eu l'intention de porter intentionnellement atteinte aux droits de Nicole Chabot, de Nathan Chabot ou des membres du groupe, si atteinte il y a, ce qui est expressément nié, et n'a jamais eu l'intention de leur causer des dommages.

117. Dans ces circonstances, WestJet ne peut être condamnée à payer des dommages punitifs à Nicole Chabot, Nathan Chabot et aux membres du groupe.

IX. CONCLUSION

118. La présente défense est bien fondée en faits et en droit.

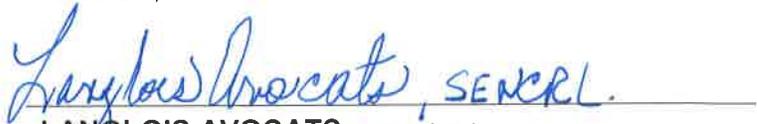
POUR CES MOTIFS, PLAISE AU TRIBUNAL :

ACCUEILLIR la défense de WestJet;

REJETER la *Requête introductive d'instance en recours collectif* des Demanderesse;

AVEC FRAIS.

Montréal, le 13 octobre 2017



LANGLOIS AVOCATS, S.E.N.C.R.L.

Avocats de la défenderesse WESTJET

1250, boul. René-Lévesque Ouest, 20^e étage

Montréal (Québec) H3B 4W8

Tél. : 514 842-9512

Fax : 514 845-6573

Me Vincent de l'Étoile

Ligne directe : 514 282-7808

Courriel : vincent.deletoile@langlois.ca

Me Annie Gallant

Ligne directe : 438 844-7815

Courriel : annie.gallant@langlois.ca

Adresse de notification : notificationmtl@langlois.ca

Dossier : 096111-0013

C A N A D A

PROVINCE DE QUÉBEC
DISTRICT DE MONTRÉAL
NO: 500-06-000588-117

(Action collective)
C O U R S U P É R I E U R E

NICOLE CHABOT, *ès qualité de tutrice de* **NATHAN CHABOT**

et

NICOLE CHABOT

Demanderesses

c.

WESTJET

Défenderesse

**LISTE DE PIÈCES
AU SOUTIEN DE LA DÉFENSE DE WESTJET**

PIÈCE D-1 : Tarif des vols intérieurs;

PIÈCE D-2 : Tarif des vols internationaux et transfrontaliers.

Montréal, le 13 octobre 2017



LANGLOIS AVOCATS, S.E.N.C.R.L.

Avocats de la défenderesse WESTJET

1250, boul. René-Lévesque Ouest, 20^e étage

Montréal (Québec) H3B 4W8

Tél. : 514 842-9512

Fax : 514 845-6573

Me Vincent de l'Étoile

Ligne directe : 514 282-7808

Courriel : vincent.deletoile@langlois.ca

Me Annie Gallant

Ligne directe : 438 844-7815

Courriel : annie.gallant@langlois.ca

Adresse de notification : notificationmtl@langlois.ca

Dossier : 096111-0013

N° 500-06-000588-117

Cour SUPÉRIEURE (Action collective)
District de MONTRÉAL

NICOLE CHABOT, ès qualité de tutrice de
NATHAN CHABOT

et

NICOLE CHABOT

Demandereses

c.

WESTJET

Défenderesse

**DÉFENSE DE WESTJET
ET LISTE DE PIÈCES**

ORIGINAL



LANGLOIS

AVOCATS • JURISTES

Langlois avocats, SENCRL
1250, boul. René-Lévesque Ouest, 20^e étage
Montréal (Québec) H3B 4W8
Téléphone : 514 842-9512 / Télécopieur : 514 845-6573
Me Vincent de l'Étoile / Me Annie Gallant
courriel : vincent.deletoile@langlois.ca /
annie.gallant@langlois.ca

Adresse de notification : notificationmtl@langlois.ca

N/D : 096111-0024

BL 0250