



Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada



Portail de services en ligne: Guide à l'intention des passagers

Office des transports du Canada

Date d'entrée en vigueur: 31 août 2024

Canada 

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| Portail de services en ligne: Guide à l'intention des passagers..... | 1 |
| Enregistrer votre compte..... | 3 |
| Comment s'inscrire :..... | 3 |
| Connexion au Portail de services en ligne | 4 |
| Utiliser le tableau de bord du Portail des services en ligne..... | 5 |
| Résumé de la plainte | 7 |
| Retirer la plainte..... | 8 |
| Plainte envoyée..... | 9 |
| Plainte en attente..... | 12 |
| Inviter un représentant | 12 |
| Avis d'ouverture du processus | 14 |
| Réponse de la compagnie aérienne | 14 |
| Réplique du passager..... | 16 |
| Examen de l'admissibilité | 18 |
| Admissibilité déterminée | 18 |
| Médiation..... | 19 |
| Résultat de la médiation :..... | 20 |
| Décision finale | 21 |
| Annexe A..... | 22 |
| Recevoir code d'authentification sur votre téléphone intelligent au lieu d'un courriel | 22 |
| Utiliser les codes d'authentification multi-facteurs sur votre téléphone intelligent. | 23 |

Enregistrer votre compte

Vous recevrez un courriel de l'Office des transports du Canada (OTC) vous invitant à créer un compte sur le Portail.

Comment s'inscrire :

1. Cliquez sur le **lien fourni dans le courriel reçu de OTC | CTA** (Office des transports du Canada) qui vous demande de vous inscrire sur le Portail de services en ligne de l'OTC.
2. Indiquez votre nom et votre adresse courriel dans les champs requis. Remarque : vous devez utiliser la même adresse courriel à laquelle nous vous avons envoyé l'invitation à vous inscrire.
3. Créez un mot de passe et confirmez-le (saisissez-le de nouveau).
4. **Vous recevrez un autre courriel de OTC | CTA. Vous devez cliquer sur le lien qui se trouve dans ce courriel pour confirmer votre compte.**
5. Vous serez redirigé vers le Portail et vous pourrez vous **connecter** avec votre adresse courriel et votre mot de passe.
6. Pour renforcer la sécurité de votre compte, chaque fois que vous ouvrirez une session sur le Portail, vous devrez saisir un **code d'authentification multi-facteur** à six caractères qui vous sera envoyé par courriel de la part de OTC | CTA pendant le processus de connexion.

Connexion au Portail de services en ligne

Connectez-vous

* Courriel (obligatoire)

* Mot de passe (obligatoire)

Connectez-vous

Vous avez oublié votre mot de passe? Aide

Demander un lien d'inscription

Énoncé de confidentialité | Aide

Canada

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

Vous pouvez cliquer sur «Vous avez oublié votre mot de passe?» dans la boîte de connexion pour réinitialiser votre mot de passe si vous l’avez oublié.

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 (Office des transports du Canada).

Comme de nombreux services en ligne, l’OTC utilise l’authentification multi-facteurs (AMF), un processus de connexion en deux étapes. Pour vous connecter au

Portail, saisissez votre adresse courriel et votre mot de passe, et un code AMF à 6 chiffres vous sera envoyé par courriel.

Saisissez le code dans la boîte «Entrez le code du courriel». Le code expire après 10 minutes, mais vous pouvez en demander un nouveau si vous manquez de temps.

Vous recevrez un nouveau code AMF chaque fois que vous ouvrez une session dans le Portail.

Si vous voulez recevoir le code AMF sur votre téléphone intelligent plutôt que par courriel, suivez les instructions à l'[Annexe A](#).

Utiliser le tableau de bord du Portail des services en ligne

Le Tableau de bord constitue la page d'accueil du Portail des services en ligne, où vous pourrez consulter vos plaintes relatives au transport aérien qui ont été ajoutées au Portail des services en ligne, dont :

- **Cas nécessitant la confirmation du passager** : Les plaintes pour lesquelles le passager doit réviser, mettre à jour et confirmer les renseignements fournis lors de l'envoi de la plainte.
- **En cours de confirmation** : Les plaintes pour lesquelles le passager n'a pas encore terminé l'étape de la confirmation du cas.

- **En cours de fermeture pour inactivité** : Les plaintes pour lesquelles le passager n'a pas terminé l'étape de la confirmation du cas, et dont la date d'échéance pour confirmer le cas approche.
- **Cas fermé pour absence de réponse** : Les plaintes qui ont été fermées, car le passager n'a pas terminé l'étape de la confirmation du cas dans les délais prévus.
- **Pas commencé** : Les plaintes pour lesquelles les étapes du processus de règlement des plaintes sont en cours.
- **Actif** : Les plaintes dans la file d'attente pour lesquelles l'avis d'ouverture du processus, qui marquera le début du processus de règlement de la plainte, n'a pas été envoyé.
- **Cas fermés** : Les plaintes terminées.

L'**en-tête** est le même sur toutes les pages du Portail.

En haut à gauche, vous pouvez en tout temps cliquer soit sur le logo de l'Office des transports du Canada ou sur «Tableau de bord» pour **revenir à cette page**.

Dans le coin supérieur droit, vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

- **English** ou **français** pour choisir entre les deux langues officielles. Vous pouvez changer la langue en tout temps lorsque votre session est ouverte.
- **Mon profil** pour accéder aux paramètres de votre compte. Vous pouvez changer votre profil (nom et numéro de téléphone), votre courriel, votre mot de passe, l'accès aux codes AMF, et générer de nouveaux codes de récupération. N'oubliez pas d'enregistrer toutes les modifications que vous apportez.
- **Déconnexion** pour quitter le Portail.

[Politique d'accès](#) | [Énoncé de confidentialité](#) | [Aide](#)

Canada

Le **pied de page** est le même pour toutes les pages du Portail. Vous pouvez cliquer sur les liens suivants:

- **Politique d'accès**: Énonce les règles que vous devez suivre lorsque vous utilisez le [Portail de services en ligne](#). (Vous avez lu et accepté cette politique avant d'utiliser le [Portail de services en ligne](#) pour la première fois.)
- **Énoncé de confidentialité**: Décrit la collecte et de l'utilisation des données par le [Portail de services en ligne](#).





- **Aide:** Contient des coordonnées et un lien vers ce guide d'utilisateur pour vous aider à utiliser le Portail.

Résumé de la plainte

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

The screenshot displays the 'Résumé de la plainte' page. At the top, there is a navigation bar with 'Tableau de bord' and a 'Retirer la plainte' button. Below this, a status bar shows: 'Statut: Pas commencé', 'Prochaine date limite: À déterminer', 'Phase actuelle: Plainte en attente', and 'Action requise par: OTC'. A progress bar follows with seven stages: 'Plainte déposée', 'Plainte en attente' (highlighted), 'Réponse de la compagnie aérienne', 'Réponse du passager', 'Examen de l'éligibilité', 'Médiation', and 'Décision finale'. Below the progress bar, a green banner reads: 'En attente. La plainte a été reçue par le CTA le octobre 10, 2023, 4:00 PM ET, et est en ligne avec le processus de résolution des plaintes. Cette plainte est #59 545 en ligne pour examen.'

- **Numéro de cas:** Le numéro de cas qui vous a été assigné par l'[Office des transports du Canada](#).
- **Retirer la plainte:** À tout moment au cours du processus de plainte, vous pouvez retirer votre plainte du processus en cliquant sur le bouton **Retirer la plainte**. Votre plainte sera alors fermée et ne pourra pas être rouverte. Si vous réglez votre plainte directement auprès de la compagnie aérienne, vous **devez** retirer votre plainte.
- **Étiquettes du cas:** Les étiquettes du cas indiquent les actions et les échéances qui s'appliquent à votre plainte.
 - **État:** Indique si votre plainte est En attente, 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 \(Avis d'ouverture du processus\)](#)
 - [Réponse de la compagnie aérienne](#) et [réplique](#) du passager
 - [Examen de l'admissibilité \(et résultat\)](#)
 - [Médiation](#)
 - [Décision finale](#)
- **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.

Retirer la plainte

Vous pouvez retirer votre plainte à tout moment du processus de règlement. Lorsque vous cliquez sur le bouton «Retirer la plainte» (dans le coin supérieur droit de toutes les pages), vous serez dirigé vers une nouvelle page.

Remarque: Si vous retirez votre plainte, cette action est définitive. Le cas sera fermé et vous ne pourrez pas le rouvrir.

- **Raison du retrait de la plainte:** Lorsque vous retirez votre plainte, vous devrez sélectionner la raison:
 - **Le cas est réglé avec la compagnie aérienne:** Le passager est satisfait du règlement proposé par la compagnie aérienne.
 - **Je ne veux pas continuer:** Le passager ne souhaite plus aller de l'avant avec le processus de plainte.
 - **Autre:** Toute autre raison de retirer la plainte.

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 la compagnie aérienne.
 - **Copie de la plainte telle qu'envoyée:** Tous les renseignements fournis par le passager dans le formulaire en ligne.

- **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**.

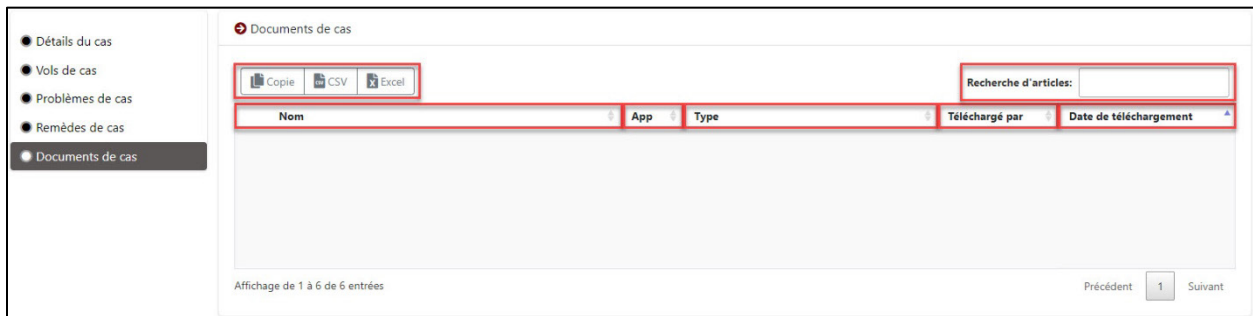


- **Problèmes du cas:** Renseignements sur les problèmes indiqués par le passager dans sa plainte.
 - **Compagnie aérienne:** Le nom de la compagnie aérienne.
 - **Vol:** Une combinaison du code de la compagnie aérienne, du numéro de vol, de la date prévue du vol, du code à trois (3) lettres de l'aéroport 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**.



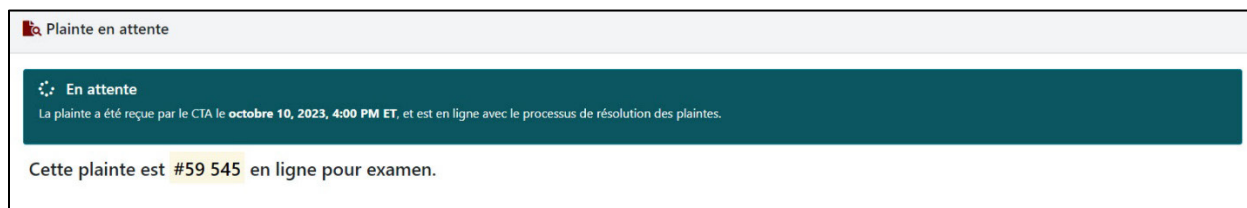
- **Réparations du cas:** Renseignements sur les réparations recherchées par le passager.
 - **Compagnie aérienne:** Le nom de la compagnie aérienne.

- **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**.



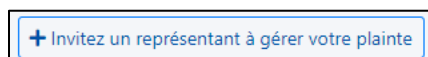
- **Documents du cas:** Tous les documents fournis par le passager.
 - **Nom:** Le nom du document téléchargé/fourni.
 - **Application:** Le type de logiciel utilisé pour enregistrer/ouvrir le document.
 - **Type:** Le type de document.
 - **Téléchargé par:** Le passager qui a téléchargé/fourni le document.
 - **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 dans la file d'attente** montre que la plainte a été reçue par l'[OTC](#) et est actuellement en attente de l'envoi de l'avis d'ouverture du processus, qui marque le début du processus de règlement de la plainte. Cet onglet montre également la position de la plainte dans la file d'attente de traitement.

Inviter un représentant



Invitez un représentant à gérer votre plainte : Vous pouvez choisir un représentant qui gèrera la plainte. **Notez** que vous n'avez pas à choisir un représentant si vous souhaitez gérer vous-même votre plainte.

 Renseignements sur le représentant

J'aimerais qu'un représentant gère ma plainte.

Veuillez indiquer ci-dessous les coordonnées de la personne ou de l'organisme qui vous représentera dans le cadre de la plainte envoyée à l'Office des transports du Canada.

* Prénom du représentant (obligatoire)

* Nom de famille du représentant (obligatoire)

* Adresse de courriel du représentant (obligatoire)

* Confirmez l'adresse de courriel du représentant (obligatoire)

Nom de l'organisme qui vous représentera (le cas échéant)

Confirmation de représentation du passager

Je confirme que j'aimerais être représentée et je sais que cela signifie que :

- je n'aurai plus accès à ma plainte dans le Portail de services en ligne;
- le représentant sera responsable de la gestion de ma plainte dans le cadre du [processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien](#);
- toute communication concernant ma plainte sera envoyée à mon représentant;
- mon représentant est tenu de m'informer de tout renseignement et de toute décision ayant trait à ma plainte.

* Je comprends que par l'envoi de cette confirmation, je cède le contrôle de la plainte à mon représentant (obligatoire)

Renseignements sur le représentant

Vous devrez fournir les coordonnées de la personne ou de l'organisation qui vous représentera.

- **Prénom du représentant (obligatoire)** : Le prénom de la personne qui vous représentera.
- **Nom de famille du représentant (obligatoire)** : Le nom de famille de la personne qui vous représentera.
- **Adresse courriel du représentant (obligatoire)** : L'adresse courriel de la personne qui vous représentera.
- **Confirmez l'adresse courriel du représentant (obligatoire)** : Confirmer l'adresse courriel de la personne qui vous représentera.
- **Organisation représentante (le cas échéant)** : Le nom de l'organisation qui vous représentera.

Confirmation de représentation du passager

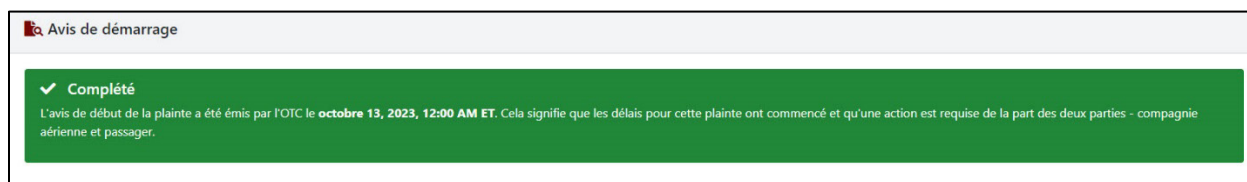
Je confirme que je souhaite être représenté et je sais que cela signifie que :

- je n’aurai plus accès à ma plainte dans le Portail de services en ligne;
- le représentant sera responsable de la gestion de ma plainte dans le cadre du processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien;
- toute communication concernant ma plainte sera envoyée à mon représentant;
- mon représentant est tenu de m’informer de tout renseignement et de toute décision ayant trait à ma plainte.

Accepter la déclaration

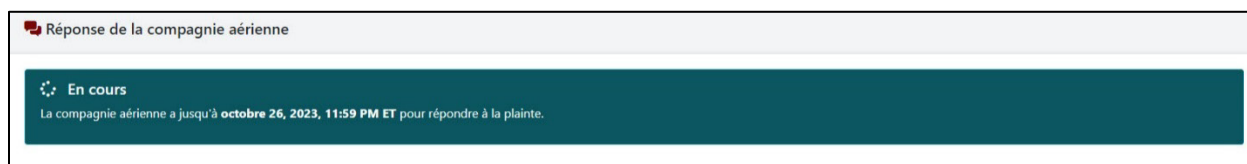
- **Je comprends que par l’envoi de cette confirmation, je cède le contrôle de la plainte à mon représentant (obligatoire) :** Vous devez accepter la déclaration en cochant la case.
- **Confirmation du représentant :** Pour que votre cas soit représenté, vous devez cliquer sur le bouton Confirmation du représentant.
- **Annuler :** Retourner à la page précédente sans enregistrer les modifications.

Avis d’ouverture du processus



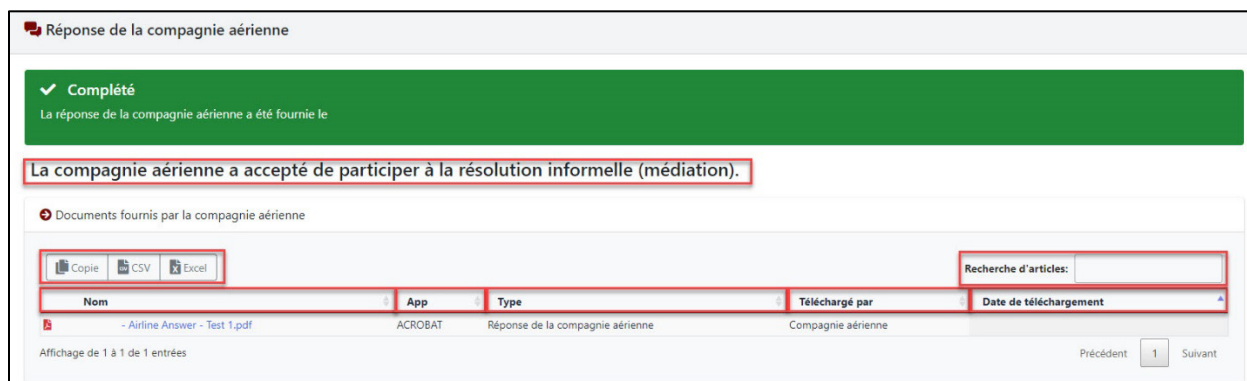
L’onglet **Avis d’ouverture du processus** montre la date à laquelle l’avis d’ouverture du processus a été envoyé et la plainte a été déposée par l’OTC. Cette date représente le début du [processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien](#). Le processus de règlement prendra un maximum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

Réponse de la compagnie aérienne



La compagnie aérienne pourra examiner votre plainte et les documents qui s’y rapportent. Elle sera ensuite invitée à fournir des informations (2500 mots maximum) et à télécharger des documents pour étayer sa position sur la plainte dans l’onglet **Réponse de la compagnie aérienne**. Lorsque la compagnie aérienne soumet sa réponse,

elle doit cliquer sur un bouton pour reconnaître que ses preuves et ses commentaires sont définitifs et ne pourront pas être modifiés.



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

Tous les commentaires fournis par la compagnie aérienne seront enregistrés sous forme de fichier .pdf sous la fenêtre d'affichage principale.

- **Règlement informel (médiation):** La compagnie aérienne doit répondre à une question concernant la médiation. Les options sont :
 - **Accepte** de participer au règlement informel (médiation)
 - **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](#).
 - **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**.

Réplique du passager

L'onglet de la réplique du passager vous permet de répliquer à la réponse de la compagnie aérienne, ainsi que d'ajouter tout document supplémentaire portant sur les questions soulevées dans la réponse.

ATTENTION: vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux éléments de plainte dans votre réplique. Cette partie du processus sert à lire la réponse de la compagnie aérienne, à y réfléchir et à formuler une réplique contenant vos commentaires et vos documents.

Réplique du passager

En cours
La compagnie aérienne a déposé sa réponse à la plainte. Le passager dispose maintenant de 4 jours civils (jusqu'au) pour répondre à la réponse de la compagnie aérienne.

[Demander du temps supplémentaire](#)

Télécharger tout document supplémentaire concernant la réponse de la compagnie aérienne

Copie CSV Excel Recherche :

| Nom | Application | Type | Téléchargé par | Date de téléchargement | |
|---------------------------------|-------------|-----------------------|----------------|------------------------|---------------------------|
| - Passenger Reply - Test 1.pdf | ACROBAT | Répliquer du passager | Passager | | Supprimer |
| - Passenger Reply - Test 2.jpg | MS PAINT | Répliquer du passager | Passager | | Supprimer |
| - Passenger Reply - Test 3.docx | MS WORD | Répliquer du passager | Passager | | Supprimer |
| - Passenger Reply - Test 4.msg | MS OUTLOOK | Répliquer du passager | Passager | | Supprimer |

Affichage de 1 à 4 de 4 entrées

[Ajouter un document à votre réplique](#)

Médiation

*** Êtes-vous disposé à participer à le processus de règlement informel (médiation)? (obligatoire)**

Oui, j'accepte de participer à la médiation Non, je ne veux pas participer à la médiation

- **Ajouter un document à votre réplique:** 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 problèmes soulevés dans la réponse de la compagnie aérienne.
- **Boîte Ajouter un commentaire:** Tout commentaire supplémentaire (750 mots) 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:
 - **Oui, j'accepte la médiation:** Vous acceptez de participer au règlement informel (médiation)
 - **Non, je refuse la médiation:** Vous refusez de participer au règlement informel (médiation)

REMARQUE! Votre réplique est définitive et ne peut être modifiée.

➔ Ajoutez tout commentaire pour étayer votre réponse

Commentaires supplémentaires (750 mots maximum)

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

Envoyer la réplique →

Soumettre la réplique: Pour compléter l'étape de la réplique du passager, vous devez cliquer le bouton «**Je comprends qu'en cliquant sur Soumettre, ma réplique est définitive et ne peut être modifiée. (obligatoire)**». Si vous ne cliquez pas ce bouton, les preuves et les commentaires ne seront pas ajoutés à la plainte.

Réplique du passager

En cours
La compagnie aérienne a déposé sa réponse à la plainte. Le passager dispose maintenant de 4 jours civils (jusqu'au) pour répondre à la réponse de la compagnie aérienne.

[Demander du temps supplémentaire](#)

Vous pouvez demander à ce que l'échéance soit reportée de 1 jour; pour ce faire, indiquez dans la boîte ci-dessous la raison pour laquelle vous avez besoin de plus de temps.

➔ Demander du temps supplémentaire pour la réplique du passager

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

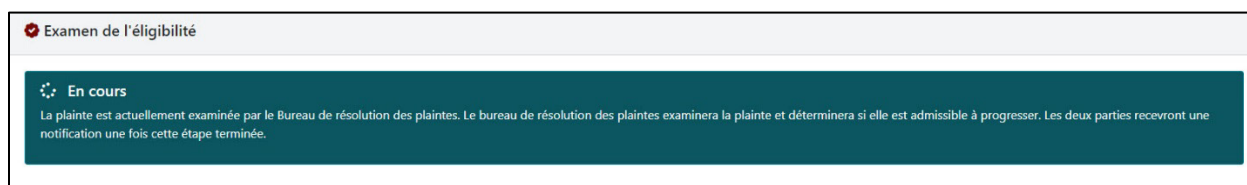
La demande de report de l'échéance pourrait être refusée si :

- la demande a été envoyée ailleurs que sur le Portail de services en ligne;
- la demande a été déposée après la date limite de 4 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.

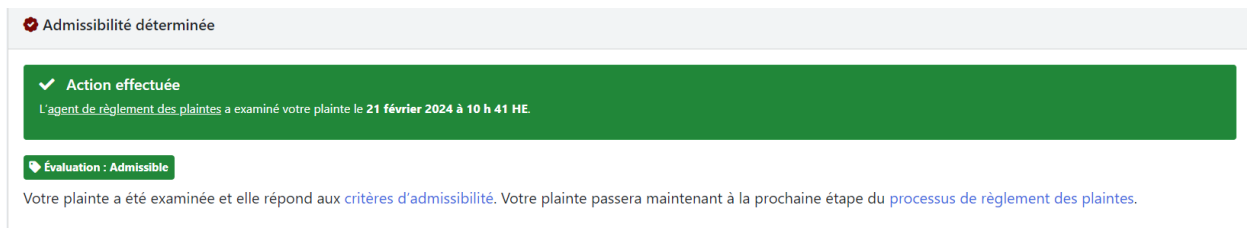
Examen de l'admissibilité



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](#). (art. 85.03 – art. 85.13)

Admissibilité déterminée

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



Évaluation: 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

✓ **Action effectuée**
L'agent de règlement des plaintes a examiné votre plainte le

Évaluation : **Inadmissible**

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

Évaluation: 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

✓ **Complété**
Le bureau de résolution des plaintes a examiné la plainte le

La plainte a été examinée et jugée inéligible.

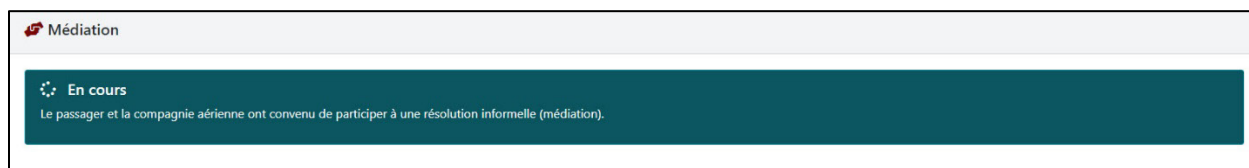
Vous pouvez télécharger le résultat de l'examen de l'admissibilité de votre plainte.

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.

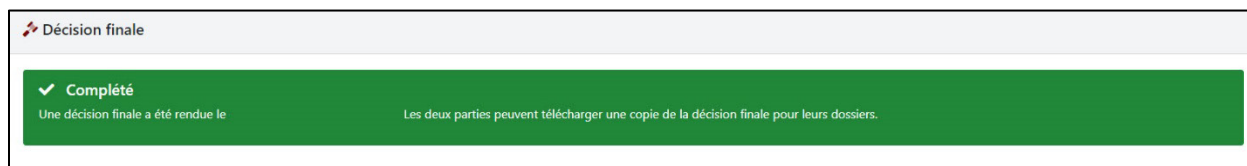
Si les deux parties acceptent de participer à cette étape, l'agent de règlement des plaintes prépare une trousse qui est remise aux deux parties. La trousse renferme les renseignements et les documents que la compagnie aérienne et le passager ont déposés, ainsi que les règles et les conditions applicables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

Résultat de la médiation :



Si vous avez choisi de participer au règlement informel (médiation) avec la compagnie aérienne et que la médiation est concluante, vous devez retirer votre plainte en cliquant sur le bouton «Retirer la plainte» dans le coin supérieur droit de l'écran. Si le règlement informel (médiation) échoue, votre cas passera à la prochaine étape.

Décision finale



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

L'agent de règlement des plaintes aura analysé la position et les éléments de preuve déposés par vous, le passager, et par la compagnie aérienne.

Il aura déterminé si la compagnie aérienne a rempli ses obligations et s'il devrait ordonner une réparation (indemnisation, remboursement, ou remboursement des dépenses). **Veillez 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.

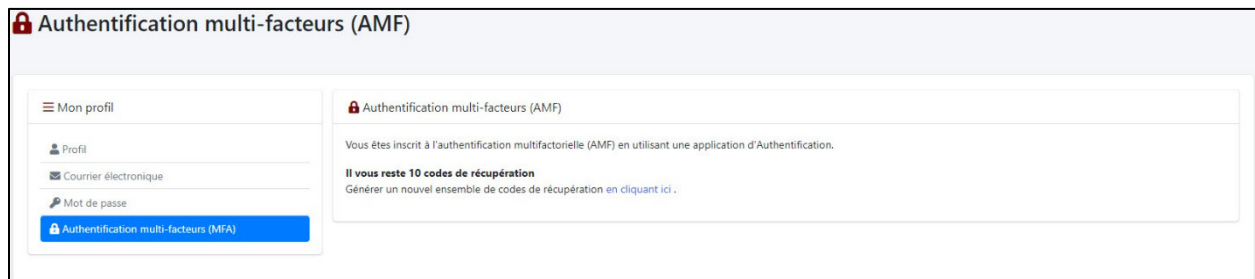
La décision finale doit être rendue dans les **90 jours** suivant l'envoi de l'avis d'ouverture du processus.

Dans cette section, vous pouvez télécharger la décision finale émise par le [Bureau de règlement des plaintes](#) concernant votre plainte.

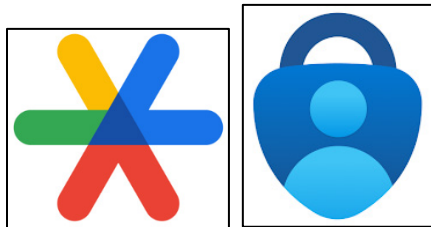
Annexe A

Recevoir code d'authentification sur votre téléphone intelligent au lieu d'un courriel

Vous aurez la possibilité de changer la façon dont vous recevez le code AMF en sélectionnant le lien «Cliquez ici pour passer à l'authentification par téléphone intelligent», sous le bouton Authentifier.



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



Suivez les instructions dans l'application d'authentification que vous aurez choisie. Vous devrez scanner un code QR ou saisir le code alphanumérique fourni. Une fois que ce sera fait, vous recevrez un code de vérification unique pour terminer l'activation.

Codes de récupération pour téléphone

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

Utiliser les codes d'authentification multi-facteurs sur votre téléphone intelligent.

Une fois que vous avez configuré l'application d'authentification et que vous avez indiqué vouloir recevoir les codes d'authentification multi-facteurs sur votre téléphone intelligent, vous pouvez cliquer sur «Se connecter».

On vous demandera de saisir le code d'authentification que vous trouverez dans l'application d'authentification sur votre téléphone. Saisissez le code et cliquez sur «Authentifier». Vous recevrez un code nouvellement généré chaque fois que vous vous connecterez au Portail. Ces codes sont valides pour 30 secondes et sont réinitialisés dans l'application d'authentification.