

Guide canadien pour les voyages aériens avec instruments de musique



Préparé par la Fédération américaine des musiciens des États-Unis et du Canada, en activité au Canada sous l'appellation Fédération canadienne des musiciens (FCM)

TABLE DES MATIÈRES

DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS ET RÉGLEMENTATION.....	2
AVANT L'ACHAT DE VOTRE BILLET.....	3
CHOIX DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE ET RÉSERVATION.....	3
EMBALLAGE ET TRANSPORT DE VOTRE INSTRUMENT DE MUSIQUE.....	4
RÉGLER CALMEMENT LES PROBLÈMES.....	5
PROCÉDURES EN BREF — CONSEILS DE VOYAGE.....	6
RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES SUR INTERNET.....	6

Fédération américaine des musiciens des États-Unis et du Canada www.afm.org

Raymond M. Hair Jr, président

Alan Willaert, vice-président pour le Canada www.cfmusicians.org

Dans le cadre du projet de loi C49, Loi sur la modernisation des transports, une loi modifiant la Loi sur les transports au Canada, les personnes et organisations ci-dessous ont collaboré avec la FCM à l'élaboration d'un nouveau libellé dans la loi s'appliquant aux compagnies aériennes du Canada. Nous tenons à leur offrir nos sincères remerciements.

L'honorable Marc Garneau, C.P., député, ministre des Transports

Maja Cholich, Vincent Millette, Rachel Pop, Christopher Raymond, Daniel Stephen, Colin Stacey, Sara Wiebe, Fred Woo, Greg Zawadzki, Politique de services nationaux aériens, Transports Canada

Office des transports du Canada

Nils Dostra et Teresa LeGrand, ACSTA (Administration canadienne de la sûreté du transport aérien)

Le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes

Le Comité permanent des transports et des communications du Sénat du Canada

L'Association du transport aérien du Canada

Le Conseil national des lignes aériennes du Canada

L'Association des musiciens d'Ottawa-Gatineau (section locale 180 FAM)

Dr Buffy Sainte Marie, artiste

L'honorable Lisa Raitt, C.P., ancienne ministre des Transports et Veronica Gerson, proche collaboratrice

L'honorable David Emerson, président, Examen de la Loi sur les transports, et son personnel

Duncan Dee, membre du Comité d'examen de la Loi sur les transports.

DROITS DES PASSAGERS AÉRIENS

Pour consulter le texte complet des changements au Règlement sur la protection des passagers aériens, cliquez ici : <http://www.gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2019/2019-05-29/html/sor-dors150-fra.html>.

Les compagnies aériennes ont maintenant l'obligation de publier les modalités applicables aux musiciens voyageant avec des instruments de musique. Des liens sont fournis ci-dessous pour accéder aux sites des principaux transporteurs. Il est recommandé aux passagers de consulter le site de la compagnie aérienne pour vérifier s'il y a eu des changements depuis cette publication.

Instruments de musique

24 (1) Le transporteur élabore les modalités concernant :

- (a) le transport d'instruments de musique en cabine ou à titre de bagages enregistrés, notamment :
 - o (i) les restrictions relatives à la taille et au poids,
 - o (ii) les restrictions relatives au nombre,
 - o (iii) l'utilisation des espaces de rangement en cabine;
- (b) les frais pour le transport d'instruments;
- (c) les options s'offrant au passager si, en raison d'un changement d'aéronef, l'espace de rangement en cabine sera insuffisant pour l'instrument.

Obligation de transport

(2) Le transporteur accepte les instruments de musique à titre de bagages enregistrés ou bagages de cabine, à moins que cela soit contraire aux conditions du tarif du transporteur relativement au poids ou aux dimensions des bagages ou à la sécurité.

Liens directs vers les sites Web des transporteurs en ce qui concerne les instruments de musique

<https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/plan/baggage/special-items.html>

<https://www.westjet.com/fr-ca/info-voyage/bagages/instruments-de-musique>

<https://www.flyporter.com/fr-ca/travel-information/baggage/special-items>

<https://flyflair.com/travel-info/baggage/>

<https://www.flyswoop.com/baggage/>

IL EST RECOMMANDÉ DE VÉRIFIER AUPRÈS DU TRANSPORTEUR AÉRIEN S'IL Y A EU DES CHANGEMENTS DEPUIS CETTE PUBLICATION

OBLIGATIONS DES PASSAGERS

L'instrument de musique doit être dans un boîtier de rangement approprié lors de l'enregistrement, par exemple un étui de transport rigide pour le transport de l'instrument comme bagage enregistré.

Un passager qui voyage avec son instrument de musique doit en informer le transporteur aérien au moins 24 heures avant le départ, et confirmer auprès d'eux, avant le voyage, les exigences applicables.

AVANT L'ACHAT DE VOTRE BILLET

Votre instrument est un outil essentiel pour votre carrière musicale. Pensez donc à souscrire une assurance pour sa couverture. Un bris ou sa destruction pourrait vous faire perdre des engagements. Cela pourrait aussi rendre inutilisable votre précieux outil de travail pendant une longue période. Certaines compagnies aériennes déclinent toute responsabilité en cas de perte ou de dommages à un instrument de musique. Pour les compagnies offrant une indemnité en cas de dommage ou responsabilité, cette compensation ne couvre pas en général le coût de remplacement. Si votre instrument est perdu, subit des dommages ou arrive en retard, il y a une limitation à la responsabilité du transporteur. Par conséquent, il revient à l'artiste ou musicien d'être prévoyant et de souscrire sa propre assurance. Vous devez également mesurer et peser votre instrument de musique (dans son étui). Calculez sa dimension en pouces linéaires. Les pouces linéaires représentent la somme des trois dimensions. (Par exemple, si la taille de l'étui est de 20 x 10 x 10 pouces, la mesure linéaire est de 40 pouces.)

CHOIX DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE ET RÉSERVATION

Avant de choisir un transporteur, prenez le temps de leur téléphoner pour vous informer de la procédure à suivre pour les voyages avec un instrument de musique et pour savoir si la taille de l'avion peut limiter la possibilité de transporter l'instrument en cabine ou dans la soute (ayez en main les dimensions extérieures de l'étui de votre instrument). En guise de confirmation, informez-les au moins vingt-quatre heures avant le vol que vous voyagerez avec un instrument de musique. De plus, il ne faut pas perdre de vue que la taille des espaces de rangement en cabine peut varier d'un appareil à l'autre et que les agents de réservation peuvent ne pas être en mesure de préciser à l'avance quel type d'appareil sera utilisé pour le vol. **TOUS LES TRANSPORTEURS CANADIENS ONT L'OBLIGATION DE PUBLIER LEUR POLITIQUE SUR LE TRANSPORT D'INSTRUMENTS DE MUSIQUE DANS LEUR TARIF.** Pour plus de détails, consultez aussi les politiques complètes des compagnies aériennes sur leur site Web. La FCM vous recommande d'imprimer une copie de la politique sur la page Web du transporteur et de l'emporter avec vous. Au moment d'effectuer votre réservation, examinez la possibilité de choisir un embarquement prioritaire. Certaines compagnies aériennes canadiennes offrent l'embarquement prioritaire aux musiciens voyageant avec leur instrument de musique. Si ce n'est pas le cas, demandez poliment à ce que l'on vous accorde le temps nécessaire pour vous permettre de ranger votre instrument en toute sécurité. Selon la politique du transporteur, le paiement d'un supplément pour un embarquement prioritaire ou pour un siège à l'arrière de l'appareil pourrait vous accorder plus de temps et plus d'espace pour le rangement de l'instrument. Le supplément pour embarquement prioritaire peut largement en valoir le coût si cela signifie qu'il y aura un espace suffisant pour votre instrument.

Il n'y a pas nécessairement de frais particuliers imposés pour le transport d'instruments. Toutefois, les frais de bagages de cabine et de bagages enregistrés s'appliquent. Certaines compagnies aériennes procèdent à l'embarquement des passagers assis à l'arrière de l'appareil tout de suite après les passagers de première classe et ceux avec des besoins spéciaux. Cherchez à savoir quel est l'ordre d'embarquement pour votre vol. Il est risqué d'attendre d'être à la porte pour faire une demande d'embarquement prioritaire. Il sera peut-être trop tard. Nous vous conseillons de prendre des dispositions à cet égard le plus tôt possible, c'est-à-dire avant votre arrivée à l'aéroport. Vous devez informer les agents de réservation de tout article surdimensionné. Pour des raisons d'espace et de sécurité, de nombreuses compagnies aériennes limitent le nombre d'articles surdimensionnés autorisés dans la cabine. Le personnel navigant doit en outre s'assurer que les objets surdimensionnés, comme certains instruments de musique, occupant un siège ne bloquent pas la vue des panneaux de sécurité pour les passagers (par ex. « Bouclez vos ceintures »). Même si vous payez des frais supplémentaires ou réservez un siège pour l'instrument, demandez tout de même à l'agent de réservation d'inscrire que vous voyagez avec un instrument de musique surdimensionné.

EMBALLAGE ET TRANSPORT DE VOTRE INSTRUMENT DE MUSIQUE

Le nombre de bagages de cabine autorisés est limité

La plupart des transporteurs acceptent un bagage à main (rangé dans le compartiment supérieur) et un article personnel (rangé sous le siège). Votre instrument compte pour un de ces objets. La nouvelle politique ne prévoit pas d'exception à cette règle. Si votre instrument correspond en taille à un « article personnel », vous avez alors droit aussi à un bagage de cabine. Au contraire, si l'instrument de musique est trop grand pour être considéré un « article personnel » ou pour son rangement sous le siège, le transporteur peut alors considérer l'instrument comme étant un bagage de cabine. Dans un tel cas, vous aurez peut-être à faire enregistrer ce bagage et payer les frais afférents.

Retirez tous les objets superflus de l'étui.

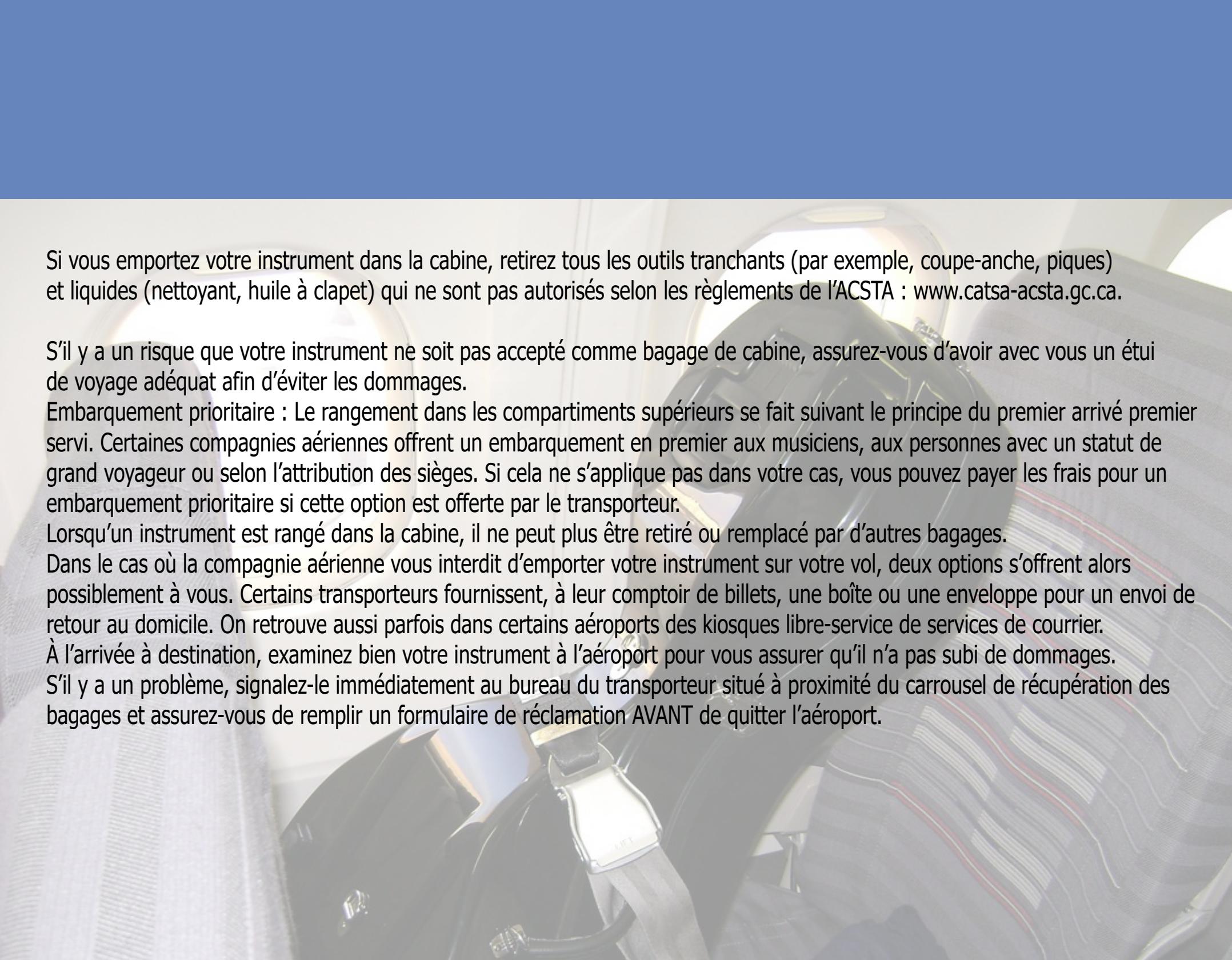
Si vous avez l'intention de transporter l'instrument dans la cabine, tous les autres outils et objets doivent être transportés ou enregistrés séparément afin de faciliter le processus de contrôle. Des objets qui pour vous sont très courants – liquides et articles de nettoyage, huile à clapot, piques, coupe-anche, sourdines, métronomes – peuvent, pour le personnel de contrôle, sembler constituer un danger. Renseignez-vous sur les objets qui sont interdits dans les bagages de cabine selon les règlements de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). Si vous n'êtes pas certain si un objet est autorisé ou non, la solution la plus simple est de le mettre dans les bagages enregistrés.

Toujours avoir un plan de rechange.

Préparez-vous à la possibilité qu'il vous soit impossible de voyager avec votre instrument de musique dans la cabine – et ce, même si vous avez respecté toutes les procédures. Que ferez-vous dans un tel cas? Êtes-vous disposé à expédier votre instrument par service de courrier aérien? Emballez votre instrument en conséquence, juste au cas.

Si vous devez enregistrer votre instrument, insistez pour qu'il soit mis dans la section de soute à température contrôlée où se retrouvent les animaux de compagnie. S'il est mis dans la soute pour bagages ordinaires, les changements de température peuvent causer des dommages importants. Utilisez toujours un étui rigide de transport.

Il n'est toutefois pas suffisant de placer l'instrument dans un étui rigide. Mettre aussi des blocs de mousse, des films à bulles d'air, des flocons de styromousse (« popcorn ») ou du papier doux comprimé afin d'empêcher l'instrument de bouger.



Si vous emportez votre instrument dans la cabine, retirez tous les outils tranchants (par exemple, coupe-anche, piques) et liquides (nettoyant, huile à clapet) qui ne sont pas autorisés selon les règlements de l'ACSTA : www.catsa-acsta.gc.ca.

S'il y a un risque que votre instrument ne soit pas accepté comme bagage de cabine, assurez-vous d'avoir avec vous un étui de voyage adéquat afin d'éviter les dommages.

Embarquement prioritaire : Le rangement dans les compartiments supérieurs se fait suivant le principe du premier arrivé premier servi. Certaines compagnies aériennes offrent un embarquement en premier aux musiciens, aux personnes avec un statut de grand voyageur ou selon l'attribution des sièges. Si cela ne s'applique pas dans votre cas, vous pouvez payer les frais pour un embarquement prioritaire si cette option est offerte par le transporteur.

Lorsqu'un instrument est rangé dans la cabine, il ne peut plus être retiré ou remplacé par d'autres bagages.

Dans le cas où la compagnie aérienne vous interdit d'emporter votre instrument sur votre vol, deux options s'offrent alors possiblement à vous. Certains transporteurs fournissent, à leur comptoir de billets, une boîte ou une enveloppe pour un envoi de retour au domicile. On retrouve aussi parfois dans certains aéroports des kiosques libre-service de services de courrier.

À l'arrivée à destination, examinez bien votre instrument à l'aéroport pour vous assurer qu'il n'a pas subi de dommages.

S'il y a un problème, signalez-le immédiatement au bureau du transporteur situé à proximité du carrousel de récupération des bagages et assurez-vous de remplir un formulaire de réclamation AVANT de quitter l'aéroport.

RÉGLER CALMEMENT LES PROBLÈMES

Comme musicien en déplacement, il est essentiel que vous soyez conscient de certains faits très importants :

- La plus grande responsabilité du personnel de l'aéroport et du transporteur aérien est la sécurité.
- La plus grande responsabilité des agents d'embarquement et des agents de bord est la sécurité.
- La plus grande responsabilité du commandant de bord est la sécurité.

Pour le personnel en fonction, votre instrument de musique peut représenter un objet inhabituel ou inusité.

Les agents d'embarquement et les agents de bord disposent de très peu de temps pour faire asseoir les passagers dans l'avion.

Vous (avec votre instrument musical) n'êtes qu'un des nombreux voyageurs ayant des besoins particuliers dont ils doivent s'occuper.

D'un autre côté, c'est votre droit de voyager avec un instrument dans la cabine de la manière décrite dans ce dépliant.

Ne vous sentez pas visé personnellement si un agent d'embarquement ou un agent de bord paraît indifférent face à vos inquiétudes.

Le temps dont ils disposent est limité. Dans bien des cas, le problème pourra être résolu aisément.

Demeurez calme et poli, et envisagez les solutions suivantes lorsque vous rencontrez des difficultés :

- 1)** Exposer calmement et brièvement votre connaissance de la nouvelle politique de la compagnie aérienne (en montrant la copie imprimée que vous avez avec vous) et expliquez les précautions que vous avez prises afin de voyager par avion avec votre instrument en toute sécurité.
- 2)** Se montrer conciliant en proposant de ranger l'instrument à l'arrière de la cabine ou de le fixer avec des cordons ou attaches fournis par la compagnie aérienne (ne pas en emporter vous-même; ils ne feront peut-être pas partie des attaches autorisées).
- 3) NE PAS bloquer le passage des autres passagers pendant l'embarquement.**
- 4)** S'il y a lieu, demander immédiatement de pouvoir débarquer de l'appareil afin de régler la question en vous adressant au service à la clientèle ou à un superviseur. Ne pas oublier que vous disposez de peu de temps pour résoudre le problème avant que l'avion ne quitte la zone d'embarquement.

Si votre expérience de vol n'est pas conforme aux politiques affichées par le transporteur aérien, il est fortement recommandé de déposer une plainte tant auprès de la compagnie aérienne qu'à l'Office des transports du Canada. Veuillez conserver des copies de toute la correspondance. De plus, envoyez des copies des communications à www.cfmusicians.org. Commencez par la plainte à la compagnie aérienne. L'Office des transports du Canada exige que la compagnie aérienne accuse réception des plaintes de consommateurs dans les 30 jours de leur réception et qu'elle y réponde sur le fond dans les 60 jours. Ensuite, envoyez une copie de votre plainte à l'Office des transports du Canada (www.otc-cta.gc.ca) de manière à pouvoir consigner les difficultés rencontrées par les musiciens qui voyagent en avion. L'OTC fait le suivi des plaintes pour les tendances observées et les cas flagrants justifiant une intervention. L'objectif est d'inciter les compagnies aériennes à se conformer aux lois et règlements.

PROCÉDURES EN BREF — CONSEILS DE VOYAGE

- A. Souscrire une assurance pour votre instrument.
- B. Mesurer et peser l'instrument de musique avec l'étui.
- C. Étudier les politiques des compagnies aériennes sur les bagages de cabine et les bagages enregistrés avant de faire votre réservation.
- D. Au moment de la réservation, informer l'agent que vous voyagez avec un instrument de musique. Si vous avez des questions, demander à parler au service à la clientèle.
- E. Demander l'embarquement prioritaire et payer les frais afférents. Conserver une copie des reçus.
- F. Emporter une copie de la politique de la compagnie aérienne telle qu'affichée sur le tarif (billet) et sur le site Web.
- G. Limiter les bagages de cabine à un instrument de musique et un article personnel.
- H. Il existe une possibilité que votre instrument de musique ne soit pas autorisé dans la cabine; assurez-vous d'avoir un étui de voyage approprié dans le cas où l'instrument doit être rangé.
- I. Retirer tous les objets superflus de l'étui et protéger soigneusement l'instrument dans l'étui. Apposer une identification à l'intérieur et à l'extérieur de l'étui.
- J. Prévoir une solution de rechange comme plan de transport.
- K. Ne pas discuter ou argumenter avec le personnel navigant! Demander calmement à parler au superviseur du service à la clientèle.
- L. À l'arrivée à destination, examiner votre instrument à l'aéroport pour vous assurer qu'il n'a pas subi de dommage.
- M. Avant de quitter l'aéroport, signaler au service à la clientèle toute violation à la politique de la compagnie aérienne ou tout dommage.
- N. Si vous pensez que la compagnie aérienne n'a pas respecté ses politiques écrites, déposer en premier lieu une plainte auprès de ce transporteur. Déposer ensuite directement une plainte auprès de l'Office des transports du Canada.

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES SUR INTERNET

www.afm.org www.cfmusicians.org www.otc-cta.gc.ca



UNITY • HARMONY • ARTISTRY

