



ACF EN ACTION

acfstandard.com

ACF en Action applique l'Agentic Commerce Framework® à des entreprises réelles, à partir de sources publiques. Chaque cas montre qui reste responsable quand l'IA décide.

ACF-CS-003 · Case Study #003 · Édition 2026

Air Canada

Quand un agent conversationnel se trompe, qui en répond ?

CARTE D'IDENTITÉ

SECTEUR Transport aérien	PAYS Canada	TECHNOLOGIE Agent conversationnel	TYPE Chatbot public
AUTONOMIE autonome (de fait)	CONFIANCE Moyenne		

OUTILS ACF ILLUSTRÉS DANS CE CAS

● ACF-01	● ACF-03	● ACF-06	● ACF-08	● ACF-00	● ACF-02
----------	----------	----------	----------	----------	----------

● mobilisé · ● à prévoir · 6 outils du Toolkit (4 mobilisés, 2 à prévoir, sur 17).

1. Résumé exécutif

Air Canada, principale compagnie aérienne du pays, propose sur son site un agent conversationnel pour répondre aux questions courantes des clients. En novembre 2022, ce chatbot affirme à un passager une politique de tarif deuil **fausse**, contraire à la page officielle du même site. Le passager s'y fie, achète plein tarif, puis se voit refuser le remboursement. Le tribunal condamne Air Canada (Moffatt v. Air Canada, 2024 BCCRT 149).

Lu au prisme de l'ACF, ce cas est le pendant « **incident** » de Morgan Stanley : les deux traitent le même objet, la **non-délégation de la responsabilité**, par des chemins opposés. Là où Morgan Stanley tient ses zones non déléguables en maintenant l'autonomie basse, Air Canada a laissé un agent **engager l'entreprise** sur une information qui n'aurait jamais dû être déléguable. La valeur de l'ACF est ici **corrective** : il nomme, dès la conception, l'erreur de cartographie qui a coûté le procès.

2. Contexte

Comme la plupart des grandes entreprises de service, Air Canada déploie un chatbot pour traiter à grande échelle des demandes simples (bagages, tarifs, politiques, réservations) sans mobiliser un conseiller humain à chaque fois. L'intention est légitime et courante. La question que le cas pose l'est tout autant : quand cet agent affirme quelque chose d'engageant et se trompe, l'entreprise en répond-elle ?

3. Sources publiques utilisées

- Moffatt v. Air Canada, 2024 BCCRT 149 (British Columbia Civil Resolution Tribunal), décision publiée de février 2024.
- McCarthy Tétrault, « Moffatt v. Air Canada: A Misrepresentation by an AI Chatbot ».
- American Bar Association, « BC Tribunal Confirms Companies Remain Liable for Information Provided by AI Chatbot ».
- Dentons Data, « Airline ordered to compensate a B.C. man because its chatbot provided inaccurate information ».

4. Architecture IA reconstituée (à partir de sources publiques)

Chatbot de service client Air Canada (en service au moment des faits, novembre 2022).

- Nature : agent conversationnel intégré au site public d'Air Canada, en accès libre aux clients.
- Fonction : répondre aux questions courantes (tarifs, politiques, réservations). Dans les faits, il **affirmait** des politiques, sans se limiter à orienter vers la source officielle.
- Périmètre réel constaté : le chatbot a produit une réponse **engageante** (une politique de remboursement) **non sourcée** et **contraire** à la page officielle du site.

Le point de rupture. Le 11 novembre 2022, Jake Moffatt, qui réserve en urgence à la suite d'un décès, interroge le chatbot sur les tarifs de deuil. Le chatbot répond qu'il peut demander le tarif réduit **après le vol, dans les 90 jours**. La vraie politique n'accorde **aucun** remboursement rétroactif : le rabais doit être approuvé **avant** le voyage. Moffatt achète plein tarif en se fiant au chatbot, puis réclame la différence.

Garde-fous absents (ce que les faits révèlent) :

- aucune contrainte empêchant l'agent d'**affirmer une politique non vérifiée** ;
- aucune règle de **cohérence** avec les pages officielles du site ;
- aucune **escalade** ni blocage sur une information engageante ;
- aucune **trace** exploitable de la réponse donnée, du client concerné et de la source invoquée.

5. Cartographie ACF

Outils mobilisés : ACF-01 (carte décisionnelle) · ACF-03 (constitution agentique) · ACF-06 (kill switch) · ACF-08 (registre).

En langage ACF, l'incident se lit ainsi :

Élément ACF	Dans le déploiement Air Canada
Humain nommé (responsable)	Air Canada, l'entreprise. C'est elle qui répond de tout ce que dit son agent (tribunal : le chatbot fait partie du site).
Agent	Le chatbot de service client du site public.
Plateforme	Le système conversationnel sous-jacent intégré au site.
Décision déléguée	De fait, l'agent a tranché et engagé l'entreprise sur une politique de remboursement, une décision qui n'aurait pas dû lui être déléguée.
Niveau d'autonomie	Autonome sur de l'information engageante : le chatbot affirmait seul, sans relecture ni source.
Zones non déléguables	Affirmer une politique tarifaire ou engager l'entreprise sur un remboursement. C'est précisément la frontière qui a été franchie.
Règle / garde-fou	Aucun garde-fou opposable : ni contrainte de source, ni cohérence avec la page officielle, ni escalade.
Tiers de contrôle	A posteriori, le tribunal (Civil Resolution Tribunal de Colombie-Britannique).
Traçabilité	Aucun registre des décisions au sens ACF : la réponse fautive n'était ni horodatée, ni reliée à une source, ni reconstituable en amont du litige.

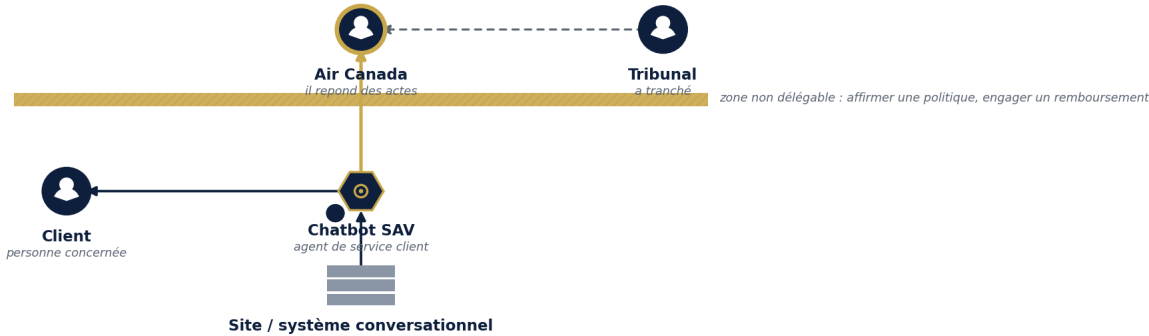
ACF EN ACTION · CAS ACF-CS-003 · INCIDENT

Air Canada : peut-on se cacher derrière son chatbot ?

CARTE D'IDENTITE

Secteur **Transport** Pays **Canada** Techno **Chatbot** Type **Service client** Confiance **Élevée**

CONCEPTS Responsabilité · Zone non délégable · Non-délégation



✓ Le tribunal a rattaché la responsabilité à Air Canada (Moffatt v. Air Canada, 2024).

⚠ Le chatbot a affirmé une politique : il a franchi la zone non délégable.

Sources publiques uniquement · ni audit ni certification d'Air Canada · ACF-CS-003

Figure 1 - Air Canada en langage ACF (Language Card).



6. Analyse

Outils mobilisés : ACF-01 (cartographie) · ACF-03 (zones non déléguables) · ACF-06 (arrêt) · ACF-08 (registre).

Ce que l'incident révèle (l'erreur de conception) :

- **Une zone non déléguable franchie.** Informer sur un fait stable est déléguable ; **affirmer une politique engageante** ne l'est pas. Le déploiement n'a pas tracé cette frontière, et l'agent a engagé l'entreprise là où un humain nommé aurait dû rester dans la boucle.
- **La responsabilité n'a pas été diluée, elle a été engagée.** L'argument d'Air Canada, « le chatbot est une entité juridique distincte, responsable de ses actes », a été rejeté. Un agent ne dilue jamais la responsabilité de celui qui le déploie : il l'**engage**. C'est la formule ACF : on délègue l'exécution, jamais la responsabilité.
- **L'absence de trace a aggravé le cas.** Sans registre reliant la réponse à une source et à un client, l'erreur n'était ni détectable ni corrigable à l'échelle avant le litige.

Ce que l'ACF aurait rendu explicite (et opposable) :

- une **constitution agentique** interdisant d'affirmer une politique non sourcée, de contredire une page officielle et d'engager un remboursement sans validation ;
- un **déclencheur d'arrêt** : dès que l'agent formule une politique engageante non sourcée, la réponse est bloquée et escaladée à un humain ;
- un **registre des décisions** horodatant quelle réponse a été donnée, à quel client, sur quelle source.

7. Toolkit ACF mobilisé

Cette grille indique les outils que l'analyse ACF mobilise (✓) pour lire et corriger ce cas. Elle ne signifie pas que l'entreprise utilise l'ACF : elle montre quels instruments le référentiel apporterait.

Outil	Statut	Rôle dans ce cas
ACF-01 · Carte décisionnelle	✓	Situer l'agent, le responsable et la décision engagée
ACF-03 · Constitution agentique	✓	Poser les zones interdites (politique non sourcée, contradiction, engagement)
ACF-06 · Kill switch	✓	Bloquer et escalader toute affirmation engageante non sourcée
ACF-08 · Registre des décisions	✓	Horodater la réponse, le client, la source, pour corriger à l'échelle
ACF-02 · Matrice de criticité	→ SOON	Classer les sujets par criticité (informatif vs engageant)
ACF-05 · Supervision	→ SOON	Relier le monitoring des réponses à un suivi continu

8. Questions de gouvernance (ce qu'un comité IA devrait se poser)

1. Une entreprise peut-elle se cacher derrière « c'est le chatbot qui l'a dit » ? Le tribunal a répondu ; et nous ?
2. Quelles informations, dans notre agent, **engagent** l'entreprise, et lesquelles restent purement informatives ?
3. Où avons-nous placé, explicitement, la frontière entre informer et trancher ?
4. Notre agent peut-il contredire une page officielle sans qu'aucune règle ne l'en empêche ?
5. Disposons-nous d'une trace, reconstituable et opposable, de qui a répondu quoi et sur quelle source ?

9. Enseignements généraux

Un agent conversationnel n'échoue pas parce qu'il « parle mal » : il échoue quand on lui laisse **trancher une décision** qui aurait dû rester non délégable. Air Canada n'a pas manqué de technologie, elle a manqué de **cartographie** : personne n'avait déclaré, en amont, qu'affirmer une politique engageante n'était pas du ressort de l'agent.

La leçon transférable : déléguer l'exécution d'une conversation ne délègue jamais la responsabilité de ce qui est affirmé. La gouvernance est moins chère que l'incident.

10. Ce que ferait l'ACF (conception de référence)

Formulation prescriptive et non critique : voici comment une organisation concevrait un tel agent directement avec le référentiel, quel que soit son secteur.

Si une organisation souhaitait déployer ce type d'agent directement avec l'ACF, elle pourrait notamment :

- **cartographier** chaque type de réponse sur l'échelle d'autonomie (ACF-01) et distinguer l'informatif de l'engageant ;
- **déclarer** dans une constitution agentique signée (ACF-03) les zones non délégables : ne jamais affirmer une politique non sourcée, ne jamais contredire une page officielle, ne jamais engager un remboursement sans validation ;
- **définir** un dispositif d'arrêt (ACF-06) et son déclencheur : toute affirmation engageante non sourcée est bloquée et escaladée ;
- **documenter** un registre des décisions (ACF-08) reliant chaque réponse à sa source et au client concerné ;
- **classer** les sujets par criticité (ACF-02) pour calibrer, sujet par sujet, ce que l'agent peut dire seul.

Rien de tout cela n'est un reproche technique : c'est la manière dont l'ACF aurait rendu **explicite, signable et auditable** la frontière qu'un déploiement prudent doit tenir avant d'ouvrir un agent au public.

11. Cas similaires (transférabilité)

Ce cas n'est propre ni à Air Canada ni au transport aérien. Il est transférable à toute organisation qui expose au public un **agent conversationnel capable d'affirmer des politiques engageantes** :

-  compagnies aériennes et transporteurs
-  télécoms et fournisseurs d'énergie
-  banques et assurances (service client de masse)
-  e-commerce et distribution
-  services publics et administrations
-  santé (prise de rendez-vous, information patient)

Partout, le même schéma : un agent qui informe à grande échelle, une frontière (la politique, le prix, l'engagement) à ne jamais franchir sans un humain nommé, et une trace à conserver. C'est ce qui fait de ce document un **cas de référence** : il illustre un concept, pas seulement une entreprise.

12. Confiance de l'évaluation

Élevée. Le cas repose sur une **décision de justice publiée** (Moffatt v. Air Canada, 2024 BCCRT 149) et sur des analyses juridiques de cabinets de référence. Les faits sont donc établis et vérifiables par le lecteur. L'analyse ACF s'appuie sur ces faits publics ; elle porte sur la **gouvernance**, pas sur les détails techniques internes de l'agent, non publics et sans incidence sur la lecture proposée.

Guide enseignant

Objectif pédagogique. Faire comprendre qu'un agent ne dilue pas la responsabilité mais l'engage, et où placer la frontière entre informer et trancher.

Déroulé de séance (90 min).

1. (15 min) Lecture des **deux** cas du kit : Morgan Stanley (référence) et Air Canada (incident), sans les analyses.
2. (20 min) En groupes : cartographier Air Canada en langage ACF (qui exécute, qui répond, quelle zone non délégable).
3. (20 min) Débat : « Une entreprise peut-elle se cacher derrière son chatbot ? » (réponse attendue : non, décision du tribunal à l'appui).
4. (20 min) Projection : rédiger les trois règles de constitution qui auraient évité l'incident.
5. (15 min) Synthèse : la responsabilité se délègue-t-elle ? Non, on délègue l'exécution, pas la responsabilité.

Questions d'examen possibles. Voir la section « Questions de gouvernance ».

Rappel : la correction du travail des étudiants est un acte pédagogique du professeur. Le présent guide fournit l'analyse de référence, pas une notation automatique.

Lab associé (ACF-LAB-003)

À partir de ce cas, l'étudiant produit :

- la cartographie décisionnelle du chatbot (fiche ACF-01) : agent, responsable, zone non délégable ;
- une Constitution agentique (fiche ACF-03) : trois interdits opposables ;
- la définition d'un kill switch (fiche ACF-06) et de son déclencheur ;
- le schéma d'un registre des décisions (fiche ACF-08) : quoi horodater et pourquoi.

Annexe - Fiches ACF complétées

Les fiches officielles du Toolkit mobilisées dans ce cas, remplies avec ses données publiques. À titre illustratif : une organisation du même profil peut les reprendre et les adapter.



OBJECTIF

Cartographier les réponses du chatbot Air Canada et fixer, pour chacune, le niveau d'autonomie selon ce qu'elle engage, pas selon sa fréquence. Rempli à partir des sources publiques.

1 ÉCHELLE DE MATURITÉ AGENTIQUE

0

Automatisation classique

Règles fixes, aucune autonomie.

1

Agents assistés

L'agent propose, l'humain décide.

2

Agents gouvernés

L'agent agit dans un cadre, sous supervision.

CIBLE ~80 %

3

Autonomie supervisée

L'agent décide seul ; contrôle a posteriori.

2 VOS DÉCISIONS CLÉS (rempli)

A Information factuelle stable

ENJEU

Répondre sur horaires, bagages, procédures

IMPACT

Réversible, sans engagement

ÉCHÉANCE

Continu

AUTONOMIE

Autonome

B Sujet engageant, orientation

ENJEU

Renvoyer à la page officielle sur un tarif ou une politique

IMPACT

Aucune affirmation propre

ÉCHÉANCE

Continu

AUTONOMIE

Suggestif (cite la source)

C Affirmer une politique, engager un remboursement

ENJEU

Trancher un tarif, promettre un remboursement

IMPACT

Engage l'entreprise et sa responsabilité

ÉCHÉANCE

-

AUTONOMIE

NON DÉLÉGABLE

Lecture : c'est ce réglage, fait **avant** le déploiement, qui aurait empêché l'agent d'affirmer seul une politique de remboursement.



OBJECTIF Définir la constitution de l'agent : identité, principes permanents et zones absolument interdites. Fiche remplie avec les données publiques du cas.

1 IDENTITÉ & MISSION DE L'AGENT

NOM DE L'AGENT

Chatbot de service client Air Canada

RESPONSABLE (DDAO)

À désigner

MISSION PRINCIPALE

Répondre aux questions courantes des clients, à grande échelle

PÉRIMÈTRE

Information factuelle ; hors affirmation de politique et engagement financier

2 PRINCIPES FONDAMENTAUX

- 1 Ne jamais affirmer une politique non sourcée
- 2 Toujours renvoyer à la page officielle sur un sujet engageant
- 3 En cas de doute, escalader plutôt que trancher
- 4 Signaler au client qu'il s'adresse à une IA

EXEMPLES DE PRINCIPES

- Respecter le cadre légal et sectoriel
- Protéger les données et la confidentialité
- Rester transparent, toute décision traçable
- En cas de doute, escalader plutôt que décider

3 ZONES INTERDITES (ABSOLUES)

- 1 Inventer ou affirmer une politique tarifaire non vérifiée
- 2 Contredire une page officielle du site
- 3 Engager l'entreprise sur un remboursement sans validation humaine

EXEMPLES D'INTERDITS

- X Engager une dépense au-delà d'un seuil sans validation
- X Communiquer des données personnelles à un tiers
- X Modifier seul ses propres règles ou son périmètre

Constitution remplie rétrospectivement. Les interdictions 1 et 2 sont précisément ceux dont l'absence a conduit à la condamnation (Moffatt v. Air Canada, 2024).



OBJECTIF

Définir les signaux qui bloquent une réponse ou basculent vers un humain. Fiche remplie avec les déclencheurs pertinents pour le cas.

1 DÉCLENCHEURS

Signal	Seuil	Action
Réponse affirmant une politique engageante	Non sourcée, hors base validée	Réponse bloquée, escalade humaine
Incohérence avec une page officielle	Détectée	Suspension du sujet, revue
Taux de réclamation sur un sujet	Supérieur au seuil	Retrait du sujet du périmètre de l'agent

2 PROCÉDURE

- 1 Qui décide l'arrêt : le DDAO
- 2 Comment : blocage de la réponse engageante, message d'attente, escalade humaine
- 3 Test régulier du dispositif sur les sujets sensibles
- 4 Journalisation de chaque blocage (ACF-08)

C'est précisément ce blocage, armé sur toute affirmation de politique non sourcée, qui aurait évité l'information fausse à l'origine du litige.



OBJECTIF

Consigner chaque réponse engageante pour pouvoir la reconstituer, la corriger à l'échelle et en répondre. Fiche remplie avec les champs pertinents pour le cas.

1 CHAMPS À TRACER

Champ à tracer	Exemple, cas Air Canada
Horodatage	11 novembre 2022
Client / session	Demande sur le tarif deuil
Réponse donnée	Remboursement possible dans les 90 jours après le vol
Source invoquée	Aucune (réponse non sourcée)
Statut	Contraire à la page officielle du site

2 USAGE DU REGISTRE

- 1 Détecter une réponse non sourcée avant qu'elle se répète
- 2 Corriger à l'échelle tous les cas similaires
- 3 Établir qui répond de la réponse : l'entreprise
- 4 Fournir une preuve opposable en cas de litige

Sans registre, l'erreur n'était ni détectable ni corrigeable avant le procès. Le registre transforme un incident isolé en correctif systémique.

Disclaimer

Cette étude est réalisée **exclusivement à partir d'informations publiques** (décision de justice publiée et analyses juridiques accessibles). Elle ne constitue **ni un audit, ni une certification, ni une évaluation officielle** d'Air Canada. Elle applique le référentiel ACF à des fins pédagogiques et illustratives. Aucune donnée interne, confidentielle ou non publique n'a été utilisée. Les marques citées appartiennent à leurs détenteurs respectifs.

Sources

- Moffatt v. Air Canada, 2024 BCCRT 149 (British Columbia Civil Resolution Tribunal) - <https://www.canlii.org/en/bc/bccrt/doc/2024/2024bccrt149/2024bccrt149.html>
- McCarthy Tétrault, *Moffatt v. Air Canada: A Misrepresentation by an AI Chatbot*
- American Bar Association, *BC Tribunal Confirms Companies Remain Liable for Information Provided by AI Chatbot*
- Dentons Data, *Airline ordered to compensate a B.C. man because its chatbot provided inaccurate information*

ACF Case Study ACF-CS-003 · v1 · document de travail, à relire avant toute diffusion publique.