

Office
des transports
du Canada

Rapport annuel

2021–2022

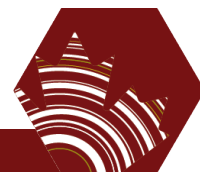


Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada

Table des matières



Message de la présidente et.....	4
première dirigeante : Une année de réalisations, une année de transition	4
À propos de nous	7
Nos lois et mandats	7
Notre cadre stratégique 2021-2024 : Fier de notre histoire, prêts pour l’avenir.....	9
Contexte de l’industrie du transport	11
Réglementation de l’industrie	13
Élaboration de règlements.....	13
Transport accessible.....	14
Activités de réglementation du transport aérien	18
Activités de réglementation du transport ferroviaire	22
Cabotage maritime.....	24
Conformité et application de la loi.....	25
Règlement des différends.....	30
Résumé de nos activités de règlement des différends	30
Règlement des différends relatifs aux passagers aériens	32
Règlement des différends relatifs à l’accessibilité.....	35
Règlement des différends dans les secteurs ferroviaire et maritime	37
Évaluation de la Loi	40
Améliorations pour réaliser des gains d’efficience et moderniser l’application de la loi.....	40
Appels et contrôles judiciaires des décisions de l’Office	44
Transport accessible.....	45
Annexe : Rapport sur les activités de règlement des différends et de conformité.....	46
Plaintes relatives au transport aérien	46
Application de la <i>Loi canadienne sur l’accessibilité</i>	50

Ce document ainsi que d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : www.otc.gc.ca.

Pour de plus amples renseignements au sujet de l'Office, veuillez communiquer avec :

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Site Web : www.otc-cta.gc.ca

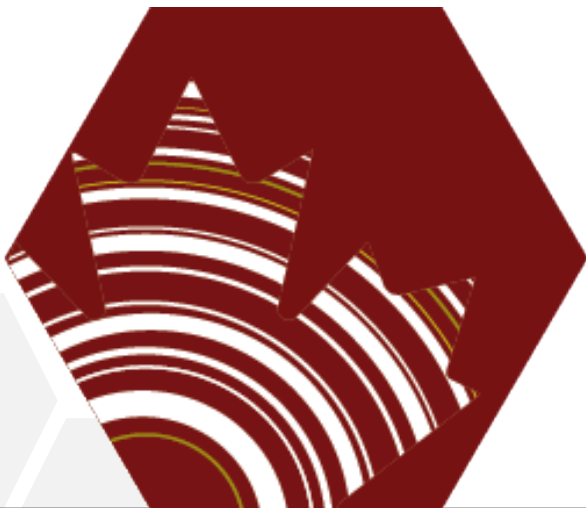
© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2022

N° de catalogue TT1F-PDF

ISSN 1494-7935

Disponible sur divers supports

English version available



Message de la présidente et première dirigeante : Une année de réalisations, une année de transition



À bien des égards, 2021-2022 a été une année de transition pour l'Office des transports du Canada (Office). Ces dernières années, l'Office a renforcé le cadre réglementaire dont il est responsable, particulièrement en ce qui concerne la protection des passagers aériens et l'accessibilité du système de transport. Nous portons principalement notre attention sur la mise en œuvre de cette réglementation. Après deux années de pandémie de COVID-19, l'ensemble de l'industrie du transport – ferroviaire, aérien, maritime, et du transport interprovincial par autobus – s'adapte à un contexte de post-pandémie. Et depuis le 1^{er} juin 2021, à la suite de ma nomination, l'Office a une nouvelle présidente et première dirigeante.

En tant qu'organisme de réglementation, nous arrivons à la fin de la période la plus intensive d'examen et de modernisation de la réglementation de notre histoire. En effet, au cours de la dernière année, nous avons fait progresser plusieurs initiatives de réglementation :

- Le nouveau [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#);
- La tenue de consultations sur l'exigence de remboursement, à la suite de perturbations de vols attribuables à une situation indépendante de la volonté du transporteur, en vertu du [Règlement sur la protection des passagers aériens](#);
- La mise en œuvre du [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

L'impact de la pandémie, combiné à l'entrée en vigueur du nouveau cadre réglementaire, a entraîné une hausse sans précédent du nombre de plaintes, en particulier de la part de passagers aériens. En 2021-2022, nous avons reçu 12 158 nouvelles plaintes relatives au transport aérien, en plus des 16 515 que nous avons reportées de l'année précédente. Au cours de la dernière année, nous avons traité 15 264 plaintes relatives au transport aérien. Historiquement, l'Office recevait 1 000 plaintes par année. Cette différence représente un changement fondamental qui nous oblige à axer davantage nos efforts sur les opérations. Nous sommes déterminés à réduire le temps nécessaire pour traiter une plainte, tant aux étapes informelles que formelles de notre processus de règlement des différends.

Le contexte a également été difficile pour l'industrie ferroviaire et maritime, en raison d'événements climatiques, de la hausse de la demande à l'échelle mondiale et de problèmes liés aux chaînes d'approvisionnement. Nous nous efforcerons également d'améliorer nos services dans ces secteurs.

Afin de tenir compte de cet environnement en évolution, l'Office a adopté de nouvelles priorités stratégiques qui mettent l'accent sur les défis opérationnels, y compris l'élimination de l'arriéré des plaintes, l'innovation des processus et des services et l'utilisation accrue de la technologie et des données.

À l'automne, nous travaillerons à partir d'un nouvel immeuble accessible et continuerons de cultiver notre main-d'œuvre diversifiée et de créer un milieu de travail inclusif et équitable.

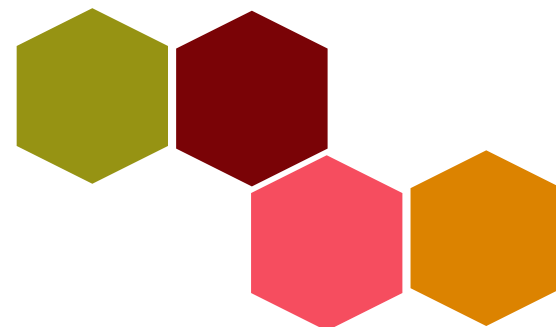
Je m'engage personnellement à offrir un milieu de travail où les employés de l'Office trouvent satisfaction dans leur travail. Cela inclut des tâches intéressantes, des relations satisfaisantes avec les superviseurs et les collègues et l'exécution du travail dans un environnement qui favorise le bien-être des employés.

Je me sens honorée et privilégiée d'avoir été nommée au poste de présidente et première dirigeante de l'Office. Je suis reconnaissante qu'on m'ait donné l'occasion de servir les Canadiens et les Canadiennes à ce titre. Bien que ce soit essentiellement de façon virtuelle, j'ai eu l'occasion de rencontrer les employés de l'Office et de les voir à l'œuvre. J'ai la chance de travailler avec des experts professionnels dévoués qui sont ouverts, réceptifs et créatifs. Je tiens à les remercier du soutien apporté pendant mon intégration dans mes nouvelles fonctions.

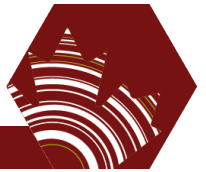
J'ai aussi eu la grande chance de pouvoir travailler avec les membres de l'Office. Je tiens à les remercier pour leur accueil et leur collaboration continue. Je tiens à exprimer ma gratitude envers Liz Barker, vice-présidente de l'Office, qui a partagé généreusement ses profondes connaissances et sa vaste expérience dès mon premier jour d'entrée en fonction. Disposant d'une équipe d'aussi grande qualité, je suis convaincue que l'Office est bien placé pour continuer à faire avancer son mandat et à produire des résultats pour la population canadienne.



France Pégeot



À propos de nous



L'Office est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation.

L'Office est responsable de l'encadrement du [réseau de transport canadien](#) très vaste et complexe, pierre angulaire du bien-être économique et social de la population canadienne.

Nos lois et mandats

La [Loi sur les transports au Canada](#) décrit la politique nationale sur les transports. Elle précise que la concurrence et les forces du marché sont les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces. Elle précise aussi qu'il peut être nécessaire d'adopter de la réglementation pour obtenir des résultats de politique publique que la concurrence et les forces du marché ne permettent pas à elles seules d'atteindre.

L'Office a des pouvoirs particuliers qui lui sont attribués en vertu de cette loi :

- L'Office est un organisme de réglementation des modes de transport de compétence fédérale. L'Office élabore et applique des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous les concurrents. Ces règles peuvent revêtir la forme de règlements exécutoires, et parfois de lignes directrices ou de codes de pratiques à caractère moins officiel.
- L'Office est un tribunal administratif, et entend et règle les différends dans une large mesure à la façon d'un tribunal. L'Office règle les différends entre les fournisseurs de services de transport et leurs clients ou voisins en recourant à divers outils allant de la facilitation et de la médiation à l'arbitrage et au processus décisionnel formel.

Voici les mandats de l'Office :

- Veiller à ce que le réseau de transport national fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens : depuis ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les voyageurs et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité.

- Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.
- Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'entremise de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil, et de membres temporaires nommés par le ministre des Transports à partir d'une liste approuvée par le gouverneur en conseil. Leurs responsabilités incluent les suivantes :

- Approuver les demandes de licence;
- Prendre des règlements;
- Rendre des décisions et des ordonnances en réponse aux plaintes ou aux demandes officielles;
- Autoriser la construction de chemins de fer.



Notre cadre stratégique 2021-2024 : Fier de notre histoire, prêts pour l'avenir

L'Office a établi un [cadre triennal](#) pour fixer ses objectifs et ses priorités, en mettant l'accent sur la mise en œuvre du nouveau cadre de réglementation.

Résultat attendu



Conformément à la Politique nationale sur les transports, l'Office contribue à mettre en place un système de transport compétitif, rentable, efficace et accessible auquel peuvent faire confiance les gens, et qui répond aux besoins des participants et des collectivités.

Notre vision



L'Office est une organisation moderne à haut rendement qui est axée sur les résultats et qui se sert de son expertise sur le système de transport canadien pour apporter une valeur élevée aux Canadiens.

En tant qu'organisme de réglementation, il collabore avec l'industrie réglementée, les collectivités et les autres participants du système de transport et se sert d'un large éventail d'instruments réglementaires et non réglementaires et :

- Utilise la combinaison d'instruments la plus efficace et la plus efficiente pour obtenir des résultats et fait preuve d'innovation dans sa façon d'aborder les questions de réglementation;
- Travaille avec tous les intervenants afin d'obtenir les résultats escomptés et d'assurer le respect des lois et des règlements;
- Maintient à jour son cadre réglementaire en veillant à ce qu'il soit en harmonie avec le développement du système de transport.

En tant que tribunal administratif, il rend des décisions en temps opportun et assure l'accès à la justice au moyen de procédures qui tiennent compte de l'impact et de la complexité des cas et :

- Protège son indépendance;

- A mis en place des procédures et des processus proportionnels à la nature, à la complexité et aux répercussions des litiges;
- Informe les parties de ses processus et s'assure que tous se sentent entendus lors de leurs rapports avec l'Office;
- Continue de développer et d'entretenir sa vaste expertise en matière de transports.

L'Office est une organisation diversifiée, inclusive et équitable qui travaille de façon collégiale et qui favorise la satisfaction et le bien-être des employés dans un milieu de travail renouvelé.

- Notre personnel est représentatif de la population canadienne.
- Nous créerons un environnement de travail sain où chaque employé de l'Office est libre de partager des idées, d'apprendre et de contribuer au mieux de ses capacités.
- Après la pandémie, nous tiendrons compte de la nature du travail et équilibrerons les besoins de chaque employé et de l'organisation dans notre nouveau bureau accessible dans le contexte de notre stratégie de retour au milieu de travail.

Nos priorités stratégiques

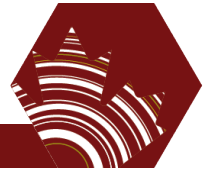


- Règlement rapide des différends et élimination de l'arriéré de plaintes.
- Mise en œuvre du nouveau cadre réglementaire.
- Innovation et modernisation des processus et des services.
- Un organisme axé sur les données, qui est intégré et compétent sur le plan numérique.
- Un effectif diversifié et un milieu de travail inclusif et équitable.

Le financement permanent de l'Office est demeuré relativement stable à environ 30 millions de dollars par année au cours de la dernière décennie.

Veuillez consulter les [rapports administratifs](#) de l'Office pour obtenir de plus amples renseignements sur ses plans, ses priorités et ses résultats.

Contexte de l'industrie du transport



Dès le début de la pandémie, le secteur du transport aérien a été confronté à des défis. Une baisse importante du trafic aérien s'est poursuivie en 2021. L'industrie a toutefois finalement donné des indications qu'elle se remettait de cette période difficile. Par exemple, l'Association internationale du transport aérien (IATA) a noté que le nombre de passagers au début de 2022 était considérablement plus élevé que l'année précédente.

La baisse du nombre de passagers et l'augmentation de la demande au chapitre des ventes au détail en ligne ont incité les compagnies aériennes canadiennes à investir dans leurs opérations de fret.

Le ministre des Transports a annoncé un financement de plus de 500 millions de dollars pour aider les aéroports du Canada à se remettre des effets de la pandémie.

Pendant ce temps, le gouvernement a continué d'appuyer l'industrie. Cela comprenait une aide financière pour les compagnies aériennes canadiennes à être fournie à la condition qu'elles remboursent les passagers dont les vols avaient été annulés en raison de la pandémie, même ceux qui avaient acheté des billets non remboursables.

Dans le secteur ferroviaire, deux événements météorologiques extrêmes en Colombie-Britannique ont eu des répercussions dans de nombreuses collectivités des Premières Nations de la province, ont endommagé des infrastructures essentielles et ont causé des problèmes dans les chaînes d'approvisionnement et le secteur agricole.

Un incendie de forêt à la fin de juin a donné lieu à la délivrance d'un arrêté de cessation de la circulation des trains de CN et de CP à Lytton, en Colombie-Britannique. Plus tard la même année, des pluies torrentielles ont causé de graves inondations qui ont emporté des parties essentielles des corridors de CN et de CP le long du fleuve Fraser. Il en a résulté une interruption temporaire du mouvement des marchandises vers le port de Vancouver, causant un arriéré de conteneurs entrants et de marchandises sortantes.

Il y a aussi eu une réduction du nombre de navires opérationnels au début de la pandémie, car de nombreux expéditeurs dans le secteur maritime avaient décidé de

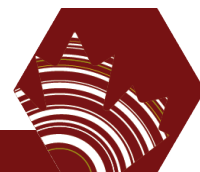
faire remettre à neuf certains de leurs navires plutôt que de les laisser inactifs. À mesure que la demande augmentait, il a fallu du temps à ces navires pour reprendre le service et aider à répondre à la demande accrue.

Au problème de la pénurie de conteneurs s'est ajoutée la congestion portuaire. La pandémie a provoqué une réduction de la main-d'œuvre dans les terminaux et d'autres secteurs comme le camionnage.

Les chaînes d'approvisionnement mondiales continuent d'être perturbées par la pandémie, les pénuries de conteneurs, l'impact croissant du changement climatique et les conséquences de l'invasion de l'Ukraine par la Russie. Il est prioritaire de faire en sorte que les chaînes d'approvisionnement canadiennes soient résilientes et fluides.

La pandémie a aussi touché le secteur du transport interprovincial par autobus, entraînant une baisse du nombre des voyageurs. L'année dernière, Greyhound Canada a mis fin à ses itinéraires en Ontario et au Québec et a vendu sa flotte.





Élaboration de règlements

Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles

L'Office des transports du Canada (Office) a créé un nouveau règlement intitulé le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#) (REPRTA). Le REPRTA a été créé en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA). La LCA énonce des exigences en matière d'établissement de plans et de rapports pour reconnaître et éliminer les obstacles, ainsi que pour prévenir de nouveaux obstacles, dans des domaines prioritaires comme les communications, les services et l'équipement. Ce nouveau règlement entrera en vigueur entre le 31 décembre 2022 et le 31 décembre 2024, et sa mise en œuvre se fera en fonction des différentes catégories établies pour les fournisseurs de services de transport.

L'Office a publié [trois guides sur la LCA et le REPRTA](#). Ces guides aident à mettre en œuvre les exigences relatives aux plans d'accessibilité, à la rétroaction et aux rapports d'étape.

Trois organismes (l'Office, Emploi et Développement social Canada et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes) étaient tenus d'élaborer des règlements en vertu de la LCA. À la demande de la présidente de l'Office, plutôt que d'élaborer leur règlement chacun de leur côté, les trois organismes ont décidé de regrouper leurs efforts. L'objectif était de produire trois règlements harmonisés et de les faire entrer en vigueur simultanément. Les trois organismes ont remporté le Prix d'excellence dans la coopération et la collaboration en matière de réglementation, qui leur a été décerné par la Communauté des régulateurs fédéraux pour le travail accompli dans le cadre de ce partenariat.

Projet de règlement modifiant le Règlement sur la protection des passagers aériens

La pandémie a provoqué un effondrement mondial du transport aérien qui a entraîné des annulations massives de vols. Cette situation a mis en évidence une lacune dans le cadre législatif canadien de protection des passagers aériens. Plus précisément, cette lacune est l'absence d'obligation pour les compagnies aériennes de rembourser les billets achetés :

- Lorsque les vols sont annulés;
- Lorsqu'il y a un long délai pour des raisons indépendantes de leur volonté;
- Lorsqu'elles ne peuvent pas faire en sorte que le passager complète son itinéraire prévu dans un délai raisonnable.

Le 18 décembre 2020, le ministre des Transports a émis une [Directive concernant les annulations de vols pour les situations indépendantes de la volonté du transporteur, DORS/2020-283](#), conférant à l'Office le pouvoir d'élaborer un règlement afin de régler cette question pour les voyages aériens futurs.

L'Office a tenu deux rondes de [consultations sur les exigences de remboursement proposées](#) auprès du public, des défenseurs des droits des consommateurs et de l'industrie aérienne. Les résultats des deux consultations aideront à élaborer la version définitive du règlement, qui devrait entrer en vigueur en 2022-2023.

Transport accessible

Décision sur la demande d'exemptions conditionnelles – par. 170(3) et 170(4)

Le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH) de l'Office établit un ensemble complet d'exigences juridiquement contraignantes en matière de transports accessibles. La plupart des dispositions du RTAPH – plus de 200 – sont entrées en vigueur le 25 juin 2020. Les dispositions plus complexes entreront graduellement en vigueur sur une période de deux ans, soit jusqu'en juin 2022.

En raison des perturbations causées par la pandémie de COVID-19, en juin 2020, à la suite de consultations, l'Office [a ordonné](#) que l'entrée en vigueur des 22 dispositions du RTAPH soit reportée du 25 juin 2020 au 31 décembre 2020.

Le secteur des transports a continué de subir des perturbations opérationnelles et financières liées à la pandémie, ce qui, selon les intervenants concernés, a également nui à sa capacité de mettre en œuvre les exigences du RTAPH. Par conséquent, l'Office a reçu des requêtes d'un large éventail de fournisseurs de services de transport, tous modes confondus (y compris d'associations industrielles, ainsi que de sociétés individuelles), lui demandant de prévoir des exemptions temporaires du RTAPH. La plupart des requêtes visaient à prolonger au-delà du 31 décembre 2020 les exemptions précédemment ordonnées.

À la suite de [consultations auprès des intervenants](#) et de réunions du groupe de travail s'occupant de ce dossier, en octobre 2021, l'Office a émis la [détermination n° AT-2021-151](#) et a rejeté les demandes d'exemptions temporaires.

Airlines for America (A4A) et le Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA) ont également déposé une demande distincte pour que leurs compagnies aériennes membres bénéficient d'exemptions conditionnelles à l'égard de certaines exigences particulières du RTAPH. Le RTAPH permet à l'Office d'exempter les fournisseurs de services de transport de certaines exigences s'ils prennent des mesures au moins équivalentes à ce qu'ils seraient tenus de faire en vertu du règlement (autrement dit, s'ils « respectent ou dépassent » le RTAPH). A4A et le CNLA ont fait valoir que les mesures de rechange fournies par leurs compagnies aériennes membres satisfaisaient à cette exigence puisqu'elles renonçaient aux limites de responsabilité pour les aides à la mobilité endommagées, détruites ou perdues durant un voyage aérien international.

À la suite de [consultations auprès des intervenants](#) et de réunions du groupe de travail, l'Office a émis la [détermination n° A-2022-10](#) en février 2022. L'Office a accordé une exemption à Air Canada et à Jazz Aviation LP, car leurs mesures de rechange satisfaisaient à l'exigence de « respecter ou dépasser ». L'Office a rejeté la demande d'exemptions conditionnelles des autres transporteurs après avoir établi que leurs mesures de rechange n'étaient pas équivalentes aux exigences du RTAPH.



Règlement sur l'accessibilité pour les petits et moyens fournisseurs de services de transport

Le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH) s'applique aux grands et aux moyens fournisseurs de services de transport, mais pas aux petits fournisseurs de services de transport (FST). Les petits FST sont quand même tenus de fournir des services accessibles et peuvent faire l'objet de plaintes de la part de personnes handicapées. L'Office évalue actuellement la pertinence d'appliquer les dispositions du RTAPH aux plus petits fournisseurs de services de transport et envisage des façons de procéder, le cas échéant. Des consultations initiales ont été lancées et se poursuivront dans le but de comprendre les réalités opérationnelles uniques de ces petits FST.

Comité consultatif sur l'accessibilité

L'Office a un comité consultatif sur l'accessibilité (CCA) permanent dont les membres représentent les personnes handicapées, l'industrie et d'autres intervenants intéressés. Le comité s'est réuni à deux reprises.

Initiative « sans fausse route »

L'initiative « sans fausse route » permettra de s'assurer que les personnes qui déposent des plaintes relatives à l'accessibilité sont aiguillées rapidement et sans heurts au bon organisme fédéral.

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) exige que l'Office collabore avec d'autres organismes fédéraux pour élaborer un règlement « sans fausse route ». L'Office a tenu des réunions avec ses partenaires fédéraux et les personnes handicapées et continue de faire progresser ces efforts.

Codes SSR

Les codes de demande de service spécial (SSR) transmettent de l'information sur les mesures d'adaptation requises pour les passagers handicapés entre les compagnies aériennes et entre elles et les aéroports.

L'Office a mis sur pied un groupe de travail sur les SSR avec le Conseil national de recherches Canada et l'Association du transport aérien international. Le groupe de travail vise à mieux comprendre la communication et la mise en œuvre des codes SSR ainsi que

les aspects à améliorer. L'Office a tenu des réunions avec des personnes handicapées, des compagnies aériennes, des aéroports et d'autres intervenants intéressés.

Le groupe de travail publiera son rapport final au printemps 2022.

Coopération internationale : OACI

L'Office continue de collaborer avec ses partenaires fédéraux pour rehausser le profil de l'accessibilité à l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Un projet clé consiste à créer un recueil de lois et de règlements liés à l'accessibilité. Ce recueil constitue la première étape du recensement et de la promotion des pratiques exemplaires liées au transport accessible. Il comblera les lacunes dans les connaissances sur le transport aérien accessible partout dans le monde.



Activités de réglementation du transport aérien

Licences aériennes et affrètement

L'Office est responsable de la délivrance de licences aux compagnies aériennes canadiennes exploitant des services aériens au Canada. Il délivre également aux compagnies aériennes canadiennes et étrangères des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande, en provenance et à destination du Canada.



Tableau 1 : Activités liées à la délivrance de licences aériennes

Activités	Nombre
Nouvelles licences – compagnies aériennes canadiennes	35
Nouvelles licences – compagnies aériennes étrangères	29
Suspensions	553
Rétablissement	162
Annulations	51

Tableau 2 : Permis d'affrètement aérien et avis de vols affrétés

Activités	Nombre
Permis délivrés	792
Avis de vols affrétés	3 130

Veuillez consulter les [Statistiques 2021-2022](#) de l'Office pour obtenir d'autres statistiques sur les licences aériennes.

Dispositions relatives à l'assurance aérienne

De nouvelles exigences minimales en matière de couverture d'assurance des passagers et d'assurance responsabilité civile sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2021. Ces garanties minimales ont été augmentées pour tenir compte de l'évolution des prix à la consommation depuis leur instauration il y a plus de 30 ans. Les exigences de couverture sont passées de 300 000 \$ à 595 000 \$ par siège passager. Les couvertures minimales d'assurance responsabilité civile – qui varient selon la taille des aéronefs – ont également augmenté dans une proportion similaire.

L'Office a examiné le certificat d'assurance de chaque transporteur aérien détenant une licence pour confirmer qu'il avait obtenu la nouvelle protection minimale appropriée. L'Office a suspendu les licences de 22 transporteurs aériens n'ayant pas fourni de preuve qu'ils avaient obtenu la protection minimale appropriée.

Exploitants de drones tout cargo

L'Office continue de voir de nouveaux exploitants de drones entrer sur le marché et a délivré deux nouveaux permis de transport aérien de marchandises à de tels exploitants. Il a également veillé à ce que ces entreprises de transport soient détenues et contrôlées par des Canadiens et qu'elles détiennent l'assurance responsabilité appropriée.

Tarif des services internationaux réguliers de WestJet ([A-2021-168](#))

L'Office a ouvert une enquête sur le tarif de WestJet. Cette enquête portait sur les dispositions du tarif relatives aux retards d'horaire, aux irrégularités d'horaire et au refus d'embarquement. L'Office a conclu dans la détermination [A-2019-241](#) que le tarif de WestJet était incomplet, peu clair et incompatible avec les obligations minimales du [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA).

WestJet a soumis un nouveau tarif. Ce tarif proposé comprenait :

- Des politiques claires;
- Les conditions prescrites et les montants d'indemnisation à verser aux passagers en vertu du RPPA.

Comme il l'a précisé dans la détermination n° A-2021-168, l'Office est convaincu que les modifications tarifaires proposées répondent à ses préoccupations.

Exigence relative à la qualité de « Canadien »

La [Loi sur les transports au Canada](#) (Loi) exige que les compagnies aériennes détenant des licences intérieures et certaines licences internationales délivrées par l'Office soient détenues et contrôlées de fait par des Canadiens.

Drone Delivery Canada Corp. (DDC) est une société cotée en bourse qui exploite un service tout cargo faisant appel à des drones. En février 2022, dans sa détermination no [A-2022-18](#), l'Office a conclu que si DDC mettait en place – entre autres – un régime à droit de vote variable, elle serait considérée comme canadienne. Cette structure garantit que la majorité des votes aux réunions des actionnaires sera toujours donnée par des Canadiens. Ainsi, la licence qui est délivrée à DDC ne serait plus temporaire. Avant cela, l'Office avait délivré la licence à la suite d'une exemption temporaire, accordée par le ministre des Transports, de l'exigence que la société appartienne à des Canadiens.

En mars 2022, l'Office a émis une détermination préliminaire selon laquelle Flair Airlines pourrait ne pas être contrôlée de fait par des Canadiens. Flair détient des licences l'autorisant à exploiter un service intérieur, ainsi qu'un service international régulier ou à la demande, et l'Office lui a donné l'occasion de répondre dans un délai de 60 jours civils suivant la date d'émission de la détermination préliminaire. Une détermination définitive sera émise à la fin du processus d'examen.

En décembre 2021, dans la lettre-décision [LET-A-64-2021](#), l'Office a conclu qu'Aspire Airlines Inc. n'est pas contrôlée de fait par des Canadiens. Par conséquent, l'entreprise n'est pas canadienne et l'Office a annulé ses licences.

En décembre 2021, l'Office a déterminé de façon préliminaire que Canada Jetlines Operations Ltd. (Jetlines) est contrôlée de fait par le groupe américain Global Crossing Airlines Group, Inc. (Global Crossing). Jetlines a par la suite apporté plusieurs changements pour répondre aux préoccupations de l'Office, notamment en mettant fin à l'entente de gestion avec Global Crossing. De plus, les droits de vote totaux de Global Crossing et de certains actionnaires liés ont été plafonnés. Le 15 mars 2022, l'Office a déterminé qu'à la suite des changements apportés, Jetlines est canadienne. Jetlines obtiendra une licence lorsqu'elle aura satisfait à toutes les autres exigences visant la détention d'une licence.

Activités internationales : Accords bilatéraux sur le transport aérien

L'Office participe à la négociation et à la mise en œuvre d'accords sur le transport aérien international. En 2021-2022, les travaux à cet égard se sont poursuivis avec la ratification d'ententes déjà négociées avec l'Indonésie, le Panama et la Suisse.

Le Canada a travaillé avec plusieurs pays et compagnies aériennes pour assurer des droits réciproques aux transporteurs canadiens. L'Office s'est efforcé d'assurer le maintien ou le rétablissement des services aériens entre les pays.

Ces travaux comprenaient la mise en œuvre des directives ministérielles sur les services aériens vers la Chine, qui ordonnaient à l'Office d'imposer aux transporteurs chinois des limites similaires à celles imposées par la Chine aux transporteurs canadiens. En réponse aux directives ministérielles, l'Office :

- A modifié les licences des transporteurs aériens chinois pour limiter le nombre de vols entre le Canada et la Chine;
- A interdit le transport aérien de passagers entre le Canada et Pékin;
- S'est assuré que les Canadiens puissent se rendre à Pékin pour participer aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2022.

En février 2022, la Russie a envahi l'Ukraine. Le gouvernement canadien a réagi en fermant l'espace aérien du Canada aux transporteurs aériens russes. Se conformant à cette directive, l'Office a immédiatement suspendu la licence des vols internationaux réguliers d'Aeroflot. Il s'agissait du seul transporteur aérien russe autorisé à fournir des services aériens réguliers au Canada.

Activités de réglementation du transport ferroviaire

Une partie du mandat de l'Office consiste à soutenir l'efficacité du réseau national de transport du Canada. À cette fin, l'Office calcule les taux réglementés du coût du capital utilisés dans diverses déterminations liées au transport ferroviaire, y compris les prix d'interconnexion réglementés et le revenu admissible maximal.

Détermination concernant le pôle logistique de Milton ([R-2021-172](#))

En 2016, CN a déposé une demande pour construire et exploiter le pôle logistique de Milton. L'Office a examiné la demande de CN présentée en vertu de l'article 98 de la [Loi sur les transports au Canada](#) (Loi), en tenant compte des exigences en matière de services et d'exploitation ferroviaires et des intérêts des localités touchées par la ligne de chemin de fer. À la suite de cet examen, l'Office a déterminé ([R-2021-172](#)) que l'emplacement des lignes est convenable. La demande de CN a été approuvée sous réserve des conditions incluses dans la décision.

Demande préliminaire présentée par CP en vertu de l'article 98 pour obtenir l'autorisation de construire une voie de contournement ferroviaire à Lac-Mégantic

En octobre 2021, l'Office a reçu une demande préliminaire de CP visant la construction d'une voie de contournement à Lac-Mégantic. L'Office a déterminé que la demande était incomplète et a envoyé à CP une lettre-décision ([LET-R-60-2021](#)) dans laquelle il demandait de plus amples renseignements à ce sujet. En conformité avec le [processus d'examen des demandes présentées en vertu de l'article 98](#), l'Office tiendra compte de tous les renseignements reçus avant de rendre sa détermination.



Programme du revenu admissible maximal (RAM) pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest ([R-2021-197](#))

La Loi exige que l'Office détermine le revenu maximal que CN et CP peuvent percevoir pour le mouvement du grain réglementé de l'Ouest.

En décembre 2021, l'Office a déterminé ([R-2021-197](#)) que le revenu de CN a excédé son RAM pour la campagne agricole 2020-2021, tandis que le revenu de CP y était inférieur. Au cours de la campagne agricole 2020-2021, 52 334 795 tonnes de grain de l'Ouest ont été transportées. Il s'agissait d'une augmentation de 9,0 % par rapport à l'année précédente – le volume le plus élevé jamais enregistré.

Tableau3 : Revenu admissible maximal 2020-2021

Compagnie	Revenu admissible	Revenu tiré du grain	Montant excédentaire/ inférieur (\$)
CN	1 042 509 669 \$	1 044 909 345 \$	2 399 676 \$
CP	1 035 175 212 \$	1 014 927 140 \$	-20 248 072 \$

En conformité avec la Loi, l'Office a ordonné à CN de payer le montant excédentaire et une pénalité de 5 % s'élevant à 119 984 \$ à la [Western Grains Research Foundation](#) (un organisme financé et dirigé par des agriculteurs).

L'Office a également établi les indices des prix composites afférents au volume (IPCAV) pour la campagne agricole 2021-2022. Les IPCAV 2021-2022 pour CN et CP ont été établis dans la détermination [R-2021-64](#). L'IPCAV de CP a été ajusté dans la détermination [R-2021-173](#) afin de tenir compte des coûts supplémentaires que représente l'achat de wagons-trémies.

Prix d'interconnexion réglementés ([R-2021-176](#))

En décembre 2021, l'Office a procédé à sa détermination annuelle ([R-2021-176](#)) des prix d'interconnexion réglementés de 2022. L'Office a inclus dans les prix d'interconnexion de 2022 une correction apportée à la suite de la décision de la Cour d'appel fédérale dans l'affaire *Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c Canada (Office des transports)*, [2021 CAF 69 \(décision de la CAF\)](#). Cette correction permet de garantir le respect des obligations légales de l'Office en matière d'établissement des prix d'interconnexion.

Coût du capital ([LET-R-34-2021](#), [LET-R-35-2021](#))

En 2021, l'Office a effectué ses déterminations annuelles du coût du capital pour CN ([LET-R-34-2021](#)) et CP ([LET-R-35-2021](#)) en ce qui concerne le mouvement du grain de l'Ouest. Il a analysé la structure du capital dans ces déterminations selon une approche fondée sur le statu quo.

Coût du capital pour le grain de l'Ouest

En 2021, l'Office a mené des consultations sur des questions relatives au calcul de l'investissement net et de la structure du capital dans le domaine ferroviaire, y compris le [traitement des capitaux empruntés pour usage général](#).

La consultation est terminée et la décision finale ([R-2022-16](#)), émise le 11 février 2022, énonçait la méthode d'évaluation standard de la structure du capital ferroviaire.

L'Office a appliqué cette nouvelle approche pour calculer le coût du capital pour le mouvement du grain de l'Ouest en 2022-2023 durant la campagne agricole ayant débuté le 1^{er} août 2022.

Cabotage maritime

Demandes relatives au cabotage

En vertu de la [Loi sur le cabotage](#), seuls les navires immatriculés au Canada peuvent assurer le transport maritime entre deux lieux situés au Canada. L'utilisation d'un navire étranger ne peut se faire que si le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile délivre une licence de cabotage.

L'Office joue un rôle dans le processus d'octroi de licences de cabotage en déterminant la disponibilité de navires canadiens adaptés en cas de demande d'utilisation de navires étrangers pour être affectés à des activités commerciales maritimes au Canada. Cette décision est communiquée au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile pour suite à donner.

En 2021-2022, l'Office a traité 46 demandes de cabotage. Parmi ces demandes, 10 ont fait l'objet d'une contestation (c'est-à-dire qu'une partie a offert un navire canadien qui, selon elle, était adapté et disponible pour qu'on l'affecte à l'activité). Dans l'un de ces cas

([67-W-2021](#)), l'Office a déterminé qu'il y avait effectivement un navire canadien adapté et disponible pour exécuter l'activité décrite dans la demande.

En 2021-2022, le nombre total de demandes de cabotage a augmenté de 27 % par rapport à l'année précédente.

Conformité et application de la loi

Aperçu et statistiques

L'Office régit plus de 1 500 fournisseurs de services dans les secteurs du transport aérien, ferroviaire, maritime et du transport interprovincial par autobus.

L'Office encourage et assure la conformité au moyen de diverses activités, qu'il s'agisse de la promotion de la conformité par la sensibilisation et l'éducation et par la surveillance et la vérification, ou au moyen de mesures d'application de la loi.

Veuillez consulter notre [Politique de surveillance de la conformité et d'application de la loi](#) pour en savoir davantage.

Tableau 4 : Activités de conformité et de vérification 2021-2022

Activités	Nombre
Inspections des transporteurs	41
Inspections des installations	1
Surveillance des transporteurs au terminal	0
Vérifications ciblées	205
Surveillance des sites Web	34
Enquêtes ciblées	41
Total	322

Tableau 5 : Mesures d'application de la loi prises en 2021-2022

Activités	Nombre
1. Procès-verbaux de violation accompagnés de sanctions administratives pécuniaires	11
2. Procès-verbaux de violation émis avec un avertissement	0
Nombre total d'infractions relevées en rapport avec les points 1 et 2 ci-dessus	831
3. Avis de mise en garde émis	56
Nombre total d'infractions potentielles relevées en rapport avec le point 3 ci-dessus	265

Le montant total de sanctions administratives pécuniaires imposées est de 253 975 \$.

Nouveau programme de conformité et d'application axé sur les résultats et tenant compte des risques

L'Office a lancé un nouveau programme de conformité et d'application axé sur les résultats et tenant compte des risques. L'Office a utilisé de nouveaux outils et stratégies pour améliorer la promotion de la conformité ainsi que les activités de vérification, d'inspection et d'enquête dans ce contexte.

L'analyse des données joue un rôle important dans le cadre du programme de conformité et d'application de l'Office. L'Office a collaboré avec le Centre d'analyse des données du Conseil national de recherches du Canada pour configurer son logiciel de gestion des risques axée sur les données. Ce logiciel guidera l'utilisation des ressources en fonction du risque de non-conformité que présentent les fournisseurs de services de transport (FST). L'Office a défini des outils et des techniques d'analyse des données pour cerner les tendances et les nouveaux enjeux en matière de conformité. Ces outils et techniques appuieront les activités de conformité de l'Office, y compris les vérifications et enquêtes ciblées.



Transports accessibles

L'Office a mis en œuvre une stratégie globale pour assurer la conformité au [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH).

L'Office a entrepris plus de 40 inspections pour vérifier la conformité au RTAPH, appuyées par des questionnaires d'auto-déclaration et suivies de réunions virtuelles et sur place. Ces inspections ciblent 120 dispositions du RTAPH et exigent que les FST fournissent aux agents Verbalisateurs désignés de l'Office des preuves démontrant comment ils se conforment à ces dispositions. Si on détecte des lacunes, on élabore des plans de conformité qui énoncent clairement comment et dans quel délai les FST doivent se conformer entièrement aux exigences applicables. L'Office collabore avec les FST pour s'assurer qu'ils atteignent la conformité en 2022.

L'Office a également conclu sa première entente de conformité avec un service de transport (en vertu de la Loi). Cela permet à l'Office de collaborer avec des parties qui ont reçu un procès-verbal de violation accompagné de sanctions administratives pécuniaires et de les amener à accepter de suivre un plan qui les rendra conformes.

Transport aérien

L'Office a activement assuré la conformité au [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA) par l'application d'une stratégie intégrée qui a permis de régler les problèmes découlant de la flambée des variantes de la COVID-19, des pénuries d'équipages et des perturbations de vol qu'elles ont causées.

L'Office a effectué 19 inspections virtuelles des tarifs intérieurs des transporteurs canadiens pour s'assurer de leur conformité, ce qui a donné lieu à 5 mises en garde.

Le RPPA comprend également des exigences concernant la publicité des prix des services aériens. Ces exigences permettent aux consommateurs de déterminer facilement le prix total des services aériens annoncés. Dans le cadre de ses activités, l'Office :



- A surveillé les prix annoncés par 28 transporteurs aériens (et agences de voyages);
- A émis 22 mises en garde;
- A délivré trois procès-verbaux de violation accompagnés de sanctions.

L'Office a enquêté sur Skyservice Business Aviation Inc., qui avait exploité des vols affrétés internationaux sans obtenir les permis d'affrètement requis. Cela a donné lieu à la délivrance d'un procès-verbal de violation accompagné d'une sanction administrative pécuniaire.

L'Office a également accordé une exemption temporaire aux transporteurs aériens qui détiennent une licence intérieure pour les soustraire à l'application des exigences liées à l'interruption ou à la réduction de services en raison des impacts négatifs de la pandémie. Cet arrêté d'exemption a expiré le 1^{er} septembre 2021. Après l'expiration de l'arrêté, l'Office a communiqué avec 41 transporteurs aériens pour s'assurer qu'ils étaient au courant de leurs obligations légales. L'Office a surveillé 32 itinéraires touchés et, dans la majorité des cas, le service a été rétabli depuis.

Transport ferroviaire

L'Office surveille activement la conformité à l'article 136.9 de la Loi. Cette disposition exige que les compagnies de chemin de fer publient une liste des lieux de correspondance. L'Office a effectué 20 inspections virtuelles des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale afin de s'assurer que les listes des lieux de correspondance étaient exactes et à jour. Neuf compagnies ferroviaires se sont conformées à la disposition depuis.

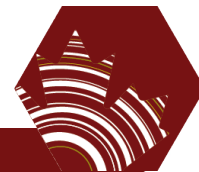
L'Office a mené deux enquêtes pour vérifier la conformité de la Compagnie des chemins de fer nationaux (CN) et de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) au prix d'interconnexion réglementé au titre du paragraphe 127(3) de la Loi. Il s'agissait de l'interconnexion au lieu de correspondance St-Luc (Montréal) et d'installations de destination situées sur la rive sud de Montréal. L'Office a émis des procès-verbaux de violation et imposé des sanctions administratives pécuniaires à CN et à CP.

Ordonnances et décisions de l'Office

L'Office a vérifié la conformité à 36 ordonnances en faisant un suivi auprès des passagers et des fournisseurs de services de transport, notamment :

- En collaborant avec d'autres organismes gouvernementaux pour s'assurer que CN respecte les conditions de l'approbation du pôle logistique de Milton;
- En veillant à ce que les passagers aériens reçoivent des indemnités et des remboursements, comme l'Office l'a ordonné;
- En s'assurant que les transporteurs aériens modifient leurs tarifs pour assurer la transparence des conditions pour les passagers;
- En veillant à ce que les fournisseurs de services de transport communiquent avec leurs employés au sujet des politiques de transport existantes et nouvelles qui améliorent l'accès des personnes handicapées au transport aérien;
- En confirmant que les fournisseurs de services de transport ont élaboré ou modifié leurs politiques visant à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées.





Résumé de nos activités de règlement des différends

Chaque année, des milliers d'usagers du transport, de fournisseurs de services et d'autres parties intéressées se tournent vers l'Office pour régler leurs différends.

À titre de tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office entend et règle les différends, dans une large mesure comme une cour. Il s'agit du processus décisionnel formel, durant lequel des arguments écrits et des éléments de preuve sont présentés à une formation de membres avant que ces derniers rendent une décision exécutoire.

L'Office peut également collaborer avec les parties à un différend pour régler les questions de façon plus informelle. Dans ces cas-là, il utilise des processus plus simples pour régler les différends plus rapidement et ainsi réduire le fardeau pour toutes les parties. Ces processus incluent les mesures suivantes :

- La facilitation, pour laquelle un agent responsable des cas de l'Office examine la question et coordonne un échange informel entre les parties, généralement par téléphone ou par courrier électronique;
- La médiation, dans le cadre de laquelle un médiateur de l'Office aide les parties à régler leur différend au moyen de négociations (en personne, par vidéoconférence ou par téléconférence).

L'arbitrage, où un arbitre examine les faits (ou les offres finales) soumis par les parties, est une autre option dans certaines circonstances.

Veuillez consulter les [modes de règlement des différends](#) sur le site Web de l'Office pour obtenir un aperçu de la façon dont les différends sont réglés.

La plupart des plaintes sont réglées de façon informelle au moyen de la facilitation ou de la médiation (97 %), et un faible pourcentage le sont par l'intermédiaire d'une décision arbitrale ou formelle (3 %).

Veillez consulter les [Statistiques 2021-2022](#) pour obtenir les statistiques détaillées sur les activités de règlement des différends de l'Office.

L'Office continue de se concentrer sur la réduction des délais d'attente liés au règlement des différends et met continuellement à jour son site Web pour s'assurer que l'information est à jour et pratique. L'objectif est d'éduquer les plaignants éventuels et l'industrie du transport et d'assurer le règlement des différends le plus tôt possible.

L'Office a apporté plusieurs améliorations importantes à son processus de règlement des différends. Cela comprend des améliorations à ses formulaires relatifs aux différends pour faire en sorte que l'information soumise soit complète et exacte, dans le but d'accélérer le traitement des plaintes. De plus, l'Office a mis en œuvre des mesures visant à simplifier le processus de gestion du règlement des plaintes relatives au transport aérien. Cela comprend un format de décision simplifié, qui réduit considérablement le temps qu'il faut pour prendre une simple décision en réponse aux plaintes relatives au transport aérien. Enfin, grâce à un examen de ses processus de règlement des différends, il a accru l'efficacité de ses processus internes de règlement des plaintes. Le but de cet examen était de s'assurer que les processus demeurent proportionnels par rapport à l'importance et la complexité des questions en jeu et de l'indemnisation réclamée. Ces mesures ont permis à l'Office de régler un volume accru de plaintes officielles relatives au transport aérien en utilisant les ressources existantes et en attribuant proportionnellement les ressources en fonction de l'importance et de la complexité des questions.

L'Office continuera d'effectuer des investissements judicieux et stratégiques dans son personnel et sa technologie pour s'assurer de répondre à la forte demande de ses services.

Règlement des différends relatifs aux passagers aériens

Aperçu et statistiques

En 2021-2022, l'Office a reçu 12 158 nouvelles plaintes relatives au transport aérien, qui se sont ajoutées aux 16 515 plaintes reportées de l'exercice précédent. Cela comprenait des plaintes contre 99 compagnies aériennes dans 57 pays répartis dans le monde.

Au cours de la dernière année, l'Office a traité 15 264 plaintes relatives au transport aérien.

Tableau 6 : Traitement des plaintes relatives au transport aérien 2021-2022

Mode de règlement	Nombre de plaintes traitées
Facilitation	3 825
Médiation	148
Processus décisionnel formel	124
Mesures d'aide financière dans le secteur du transport aérien	7 575
Retrait, refus, absence de compétence	3 592

Les passagers aériens ont bénéficié des mesures d'aide financière annoncées en mai 2021 pour les compagnies aériennes visant à garantir le remboursement des billets de vols annulés en raison de la pandémie. Ainsi, 7 575 passagers ont pu régler leur différend immédiatement et directement avec leur transporteur aérien.

De plus, l'Office [a terminé son enquête sur le RPPA](#) en novembre 2021 et a rendu une décision interprétative ([122-C-A-2021](#)) qui fournissait de l'information et des conseils concernant le traitement des plaintes relatives au RPPA au moyen de mécanismes informels et formels. Dans le cadre de cet effort, l'Office a également fourni aux compagnies aériennes les directives nécessaires leur permettant de régler les différends avec les passagers directement sans intervention supplémentaire.

Principales questions soulevées par les passagers

Les perturbations de vol, les réservations et les billets sont les trois principales questions soulevées par les passagers dans les plaintes traitées au cours de la période visée par le rapport. Comme il arrive souvent que plus d'une question soit soulevée dans une plainte, le nombre de questions soulevées dépasse le nombre de plaintes déposées et traitées.

Tableau 7: Questions soulevées par les passagers 2021-2022

QUESTION	FRÉQUENCE
Perturbations de vols	14 667
Émission de billets	10 787
Réservations	3 879
Bagages	877
Refus de transport	606
Assistance	486
Refus d'embarquement	208
Prix	88
Communications	60
Hors de la compétence de l'Office	1 823
Autres	306

Veuillez consulter les [statistiques 2021-2022](#) de l'Office pour voir les autres statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien.

Décisions clés concernant les plaintes relatives au transport aérien

Voici quelques décisions importantes rendues par l'Office cette année. Cette sélection comprend des décisions qui clarifient dans une certaine mesure la portée du RPPA.

Gourlay c Air Transat ([37-C-A-2021](#))

Cette décision démontre que le régime du RPPA établit les exigences minimales à respecter. Si le tarif d'un transporteur est plus favorable, la disposition tarifaire prévaut et doit être respectée par le transporteur. Dans cette décision, l'Office a conclu que les obligations prévues dans le tarif étaient plus favorables. Elles exigeaient du transporteur qu'il envisage de faire une nouvelle réservation auprès d'autres compagnies aériennes. Le RPPA obligeait Air Transat à ne prendre en considération que les autres transporteurs aériens avec lesquels la compagnie avait conclu une entente commerciale.

L'Office a ordonné à Air Transat d'indemniser les demandeurs pour la différence entre le coût de leurs billets initiaux d'Air Transat et les nouveaux billets qu'ils avaient achetés auprès de l'autre transporteur.

Chang c Air Canada ([65-C-A-2021](#))

Cette décision illustre le pouvoir de l'Office d'ordonner des modifications aux dispositions tarifaires jugées déraisonnables. Ce genre d'ordonnance profite à tous les passagers futurs.

Les demandeurs ont déposé une plainte contre Air Canada concernant son refus de les transporter parce qu'ils s'étaient présentés en retard pour l'enregistrement. L'Office a conclu que des circonstances exceptionnelles peuvent survenir, par exemple celles qui sont survenues dans le cas des demandeurs, où des passagers ont demandé un changement le jour de leur départ, alors que leur agence de voyages était fermée. L'Office a conclu que les conditions d'Air Canada à ce moment-là n'étaient pas suffisamment souples et étaient injustes et déraisonnables, mais non discriminatoires.

L'Office a ordonné à Air Canada de déposer un tarif modifié qui reflétait les conditions proposées.

Multiples demanderesse c Air Canada, WestJet, Air Transat, United Airlines, Sunwing et Swoop ([122-C-A-2021](#))

Dans cette décision, l'Office énonce son interprétation de huit éléments d'ordre général du [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA). Cette décision permet de clarifier les questions soulevées tant pour les passagers que pour les compagnies aériennes.

Après l'entrée en vigueur du RPPA, l'Office a reçu un nombre sans précédent de plaintes de passagers aériens. Ces plaintes alléguaient que les compagnies aériennes ne communiquaient pas avec exactitude les raisons des retards ou des annulations de vol, comme l'exige le RPPA.

L'Office a ouvert une enquête sur 567 de ces plaintes mettant en cause six compagnies aériennes. La formation de membres chargée de trancher cette affaire a reçu le [Rapport de l'enquêteur](#).

La décision de l'Office a servi à créer et à afficher des directives claires à l'intention des demandeurs et des répondants. Ces directives aident les passagers et les transporteurs aériens à mieux comprendre la décision rendue à la suite de l'enquête relativement au RPPA et favorisent un règlement plus efficace des plaintes.

L'Office a ordonné à chacune des compagnies aériennes de reconsidérer les demandes d'indemnisation pour les inconvénients subis. Elles devaient tenir compte des interprétations fournies dans la décision de l'Office. On a demandé aux compagnies aériennes de fournir l'explication requise en vertu du RPPA si elles rejetaient la demande du plaignant. L'Office a conseillé aux plaignants de communiquer avec lui si des questions n'étaient toujours pas réglées. De ce nombre, 20 ont demandé à l'Office de traiter leur plainte.

Règlement des différends relatifs à l'accessibilité

Aperçu et statistiques

L'Office est chargé d'éliminer les obstacles à la mobilité des personnes handicapées dans les secteurs du transport aérien, ferroviaire et par traversier et autobus de compétence fédérale.

Une des façons dont l'Office est en mesure d'améliorer l'accessibilité est de régler chaque plainte au cas par cas. En 2021-2022, l'Office a réglé 115 plaintes liées à l'accessibilité. Ce nombre représente une baisse par rapport aux deux années précédentes (174 en 2020-2021 et 227 en 2019-2020).



Tableau 8 : Règlement des différends relatifs à l'accessibilité 2021-2022

Mode de règlement	Nombre de plaintes traitées
Facilitation	17
Médiation	79
Processus décisionnel formel	19

La Ligne d'assistance pour les plaintes en matière d'accessibilité de l'Office demeure un service important pour aider les personnes handicapées. Au cours de la période visée par le rapport, le personnel a aidé plus de 100 appelants en réponse à une grande variété de demandes de renseignements liées au transport accessible.

Décisions clés en matière d'accessibilité

Décision : **Sleeva c Rider Express Transportation Corporation** ([26-AT-MV-2021](#))

Le manquement de la Rider Express Transportation Corporation à fournir des services d'autobus accessibles aux fauteuils roulants constituait un obstacle à la mobilité de la partie demanderesse. L'Office a trouvé que rien ne permettait de conclure que l'élimination de l'obstacle à la mobilité de la partie demanderesse se traduirait par une contrainte excessive pour la défenderesse.

L'Office a ordonné à Rider Express Transportation Corporation de fournir des services d'autobus accessibles aux fauteuils roulants.

Demande de **Rosalie Finlay concernant la constitutionnalité des pouvoirs de réparation de l'Office des transports du Canada** ([110-AT-A-2021](#))

La demanderesse a déposé une demande concernant la constitutionnalité des pouvoirs de réparation de l'Office en ce qui concerne les questions d'accessibilité. Elle a fait valoir que les limites financières relatives aux dommages-intérêts généraux fixées dans la [Loi sur les transports au Canada](#) (Loi) empêchent une réparation adéquate en cas de discrimination dans les transports. Par conséquent, ces limites devraient être invalidées puisqu'elles contreviennent sans justification à la Charte canadienne des droits et libertés. L'Office a rejeté la demande au motif qu'il n'a pas le pouvoir d'invalider des dispositions législatives, entre autres facteurs.

Examen des décisions relatives aux allergies ([32-AT-A-2021](#))

Cette décision a annulé les ordonnances énoncées dans les décisions sur les allergies. Ces décisions concernent les personnes dont les allergies constituent une déficience pendant qu'elles voyagent. L'Office a jugé qu'il n'y avait pas suffisamment de preuves pour justifier la nécessité de mesures correctives propres aux demanderesse initiales.

WestJet, Air Canada et Jazz Aviation LP ont fait valoir que l'entrée en vigueur du [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH) constituait des faits nouveaux ou une évolution des circonstances puisqu'il exige l'établissement d'une zone tampon correspondant à une rangée pour les personnes ayant des allergies graves.

L'Office a conclu que le RTAPH et les résultats de l'[Enquête ministérielle : Allergies aux arachides, aux noix et aux graines de sésame dans le contexte du transport aérien commercial](#) constituaient des faits nouveaux et une évolution des circonstances suffisamment importants pour justifier une annulation ou une modification des décisions sur les allergies.

Règlement des différends dans les secteurs ferroviaire et maritime

Aperçu et statistiques

Le [règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer et leurs clients ou voisins](#) fait partie du mandat de l'Office.

Les différends relatifs au transport maritime peuvent porter sur les frais d'utilisation aux ports, les frais des services de pilotage ou des demandes de cabotage pour que des navires étrangers ou non dédouanés puissent être affectés à des activités dans les eaux canadiennes.

Tableau 9 : Règlement des différends dans les secteurs ferroviaire et maritime 2021-2022

Mode de règlement	Plaintes relatives au transport ferroviaire traitées	Plaintes relatives au transport maritime traitées
Facilitation	33	0
Médiation	14	0
Arbitrage	2	0
Processus décisionnel formel	7	1

L'assistance téléphonique de l'Office pour les compagnies et expéditeurs ferroviaires et les communautés demeure un service important pour aider les intervenants. Au cours de la période visée par le rapport, le personnel a fourni de l'aide en réponse à 239 demandes de renseignements ayant trait au transport ferroviaire. Veuillez consulter les [statistiques annuelles](#) de l'Office pour voir d'autres statistiques liées au transport ferroviaire.

Décisions clés en matière de transport ferroviaire et maritime

Richardson International Limited c Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (62-R-2021)

Il s'agissait d'une redétermination concernant une demande d'ordonnance déposée par Richardson International Limited (RIL) en vue d'une interconnexion réglementée et d'un agrandissement des limites d'interconnexion s'appliquant à ses silos à Lamont et à Westmor, en Alberta. La Cour d'appel fédérale (CAF) a annulé la décision de l'Office [CONF-18-2018](#) en raison d'une erreur d'interprétation du terme « lieu de correspondance ». La CAF a renvoyé l'affaire à l'Office aux fins de redétermination.

Guidé par cette décision, l'Office a appliqué les principes modernes d'interprétation des lois pour déterminer si le terme « lieu de correspondance » comprend les gares de triage, les épis et les autres voies auxiliaires. L'Office a conclu que c'était le cas. L'Office a statué que la description de l'objectif primordial de la Loi par CN était incomplète. La concurrence entre les fournisseurs de services de transport et les avantages qui en découlent sont autant des objectifs primordiaux de la législation que l'efficacité.

L'Office a conclu que Scotford est un lieu de correspondance au sens de l'article 111. L'Office a ordonné à CN d'effectuer l'interconnexion du trafic de RIL du silo à Lamont au lieu de correspondance de Scotford.

IGPC Ethanol Inc. c la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada ([89-R-2021](#))

Cette décision a aidé à clarifier les conditions des exemptions aux obligations prévues par la Loi concernant l'exploitation d'une ligne de chemin de fer.

L'Office avait déjà conclu dans la décision [460-R-2013](#) que trois conditions doivent être remplies pour être exempté des obligations prévues par la Loi concernant l'exploitation d'une ligne de chemin de fer. L'Office a statué que les trois conditions étaient remplies. CN s'est conformée au processus de transfert et de cessation d'exploitation de cette ligne et l'Office a rejeté la demande.

Montant maximal des frais de transport de marchandises dans le cadre de la procédure sommaire d'arbitrage sur l'offre finale ([R-2021-166](#))

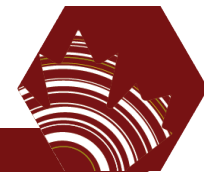
La Loi exige que l'Office ajuste le montant maximal des frais de transport de marchandises tous les trois ans dans le cadre de la procédure sommaire d'arbitrage sur l'offre finale. L'Office a appliqué la formule prescrite et a déterminé que le montant maximal rajusté des frais de transport était de 2 102 000 \$. Ce montant sera valide pour une période de trois ans se terminant le 31 mars 2024.

L'arbitrage sur l'offre finale est l'un des mécanismes permettant de régler les différends qui surviennent entre les transporteurs et les expéditeurs ou les administrations de transport relativement aux prix et au niveau de service.

Fédération maritime du Canada c Administration de pilotage des Grands Lacs ([CONF-10-2021](#))

La [Loi sur le pilotage](#) permettait auparavant à toute personne intéressée de s'opposer à un tarif proposé si elle croyait que des redevances de pilotage nuisaient à l'intérêt public. Au cours de cette période, la Fédération maritime du Canada (FMC) a déposé une opposition à des modifications tarifaires proposées par l'Administration de pilotage des Grands Lacs (APGL).

L'Office a conclu que la hausse tarifaire générale, le droit relatif aux accostages et appareillages et le droit supplémentaire pour la formation des apprentis-pilotes de l'APGL ne nuisaient pas à l'intérêt public. L'Office a recommandé la mise en œuvre des modifications tarifaires établissant ces droits. Elle a toutefois conclu que le droit relatif à la poursuite du voyage de l'APGL était inéquitable et déraisonnable et nuisait à l'intérêt public. L'Office a recommandé qu'il ne soit pas mis en œuvre et que le montant des revenus qui aurait été perçu par l'APGL au moyen de ce droit soit recouvré par une hausse du tarif général.



En vertu du paragraphe 42(2) de la [Loi sur les transports au Canada](#) (Loi), l'Office est tenu de rendre compte, dans son rapport annuel, de l'application de la Loi et des difficultés constatées dans son administration.

Au fil des ans, les responsabilités réglementaires et législatives de l'Office ont augmenté régulièrement et forment maintenant un cadre réglementaire complet portant sur les principaux aspects économiques, de protection des consommateurs et d'accessibilité du système de transport. L'Office est passé d'une organisation axée sur des activités très complexes ayant des répercussions économiques importantes à une organisation qui doit également traiter un grand nombre de plaintes peu complexes faisant intervenir des membres du public et des cas ayant trait aux droits de la personne qui concernent des personnes handicapées.

Toutefois, certains pouvoirs législatifs de l'Office n'ont pas évolué au rythme de ces responsabilités et exigences accrues. L'Office a formulé des modifications qui, si elles étaient apportées à la Loi, lui permettraient de moderniser ses opérations et de remplir plus efficacement son mandat élargi.

Améliorations pour réaliser des gains d'efficacité et moderniser l'application de la loi

Capacité d'intervenir pour statuer sur le caractère raisonnable et la clarté des tarifs intérieurs

Actuellement, en vertu de la Loi, l'Office est en mesure d'intervenir de sa propre initiative si une préoccupation est soulevée concernant le caractère raisonnable ou la clarté d'un tarif aérien international. L'Office peut ainsi régler de manière proactive des situations où, par exemple, un tarif renferme des dispositions qui pourraient être injustes, ou miner l'essence et l'intention des droits des passagers. Toutefois, nous sommes incapables d'intervenir de la même façon pour des cas mettant en cause des voyages intérieurs. L'Office doit d'abord attendre qu'une plainte soit reçue avant d'analyser les problèmes possibles, même s'ils sont fréquemment rapportés dans les médias, par exemple. Une

modification devrait être apportée pour permettre à l'Office de se pencher de sa propre initiative sur des problèmes possibles concernant les tarifs intérieurs, tout comme elle peut le faire pour les tarifs internationaux.

Capacité de recueillir proactivement des renseignements sur les perturbations de vol qui pourraient donner lieu à des plaintes

À l'heure actuelle, en vertu de la Loi, à la suite de la réception d'une plainte, l'Office ne peut examiner que les questions relatives aux passagers, comme les problèmes liés à des événements majeurs ayant causé de multiples perturbations de vol. Cela limite la capacité de l'Office de répondre de façon proactive et rapide aux préoccupations des passagers touchés, car il peut s'écouler un certain temps avant qu'une plainte soit déposée après une perturbation de vol. Or, on pourrait modifier la Loi de sorte à permettre à l'Office de lancer des enquêtes de son propre chef, particulièrement en cas de perturbation de vols sur une grande échelle, ce qui aiderait à clarifier plus rapidement les droits des passagers relativement à ces perturbations.

Restrictions touchant la nomination de membres

Actuellement, les membres doivent résider dans la région de la capitale nationale. Cela restreint inutilement le bassin de membres potentiels. L'élimination de cette exigence pourrait contribuer à accroître la diversité des talents dont dispose l'Office.

Ces mêmes dispositions limitent la capacité du président d'augmenter ou de réduire le nombre de membres temporaires, en fonction des volumes de dossiers. En outre, étant donné que les membres temporaires ne sont pas autorisés à remplir plus de deux mandats consécutifs d'un an, l'Office éprouve des problèmes de continuité puisqu'il est obligé de réaffecter des cas à la fin du mandat d'un membre temporaire. L'Office jouirait d'une plus grande souplesse et traiterait les demandes de façon plus efficiente si le seuil limitant à trois personnes le nombre de membres temporaires était supprimé ou augmenté et si les membres temporaires étaient autorisés à remplir plus de deux mandats consécutifs d'un an.

Processus décisionnels adaptés aux questions soulevées

Compte tenu de la vaste étendue de questions dont l'Office est maintenant saisi, il est important de s'assurer que la prise de décisions se fasse au bon niveau, en conformité avec les pratiques d'autres organismes fédéraux. Plus particulièrement, les mécanismes décisionnels devraient être adaptés à la nature et au niveau de complexité de la question

à l'étude, à la nature des parties en cause et à l'impact potentiel de la décision. De nombreuses questions pour lesquelles la Loi exige actuellement la prise d'une décision par des membres de l'Office nommés par le gouverneur en conseil ne requièrent pas en fait un niveau d'expertise aussi élevé.

La Loi pourrait être modifiée pour donner à des fonctionnaires, plutôt qu'aux membres nommés par le gouverneur en conseil, le pouvoir de statuer sur les plaintes de passagers selon lesquelles une compagnie aérienne n'a pas respecté ses obligations, car elles sont simples, nécessitent un pouvoir discrétionnaire limité, ont une faible incidence potentielle et la valeur monétaire en jeu est faible. Cela laisserait aux membres le soin de décider de questions plus complexes ou plus conséquentes.

On observe ce type d'approche dans d'autres tribunaux administratifs, dont la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Pour appuyer ce changement décisionnel, la présidente de l'Office devrait avoir le pouvoir de publier des lignes directrices exécutoires sur l'interprétation de la loi, dont tiendraient compte les fonctionnaires agissant comme décideurs. En outre, les réparations que les fonctionnaires décideurs pourraient ordonner devraient être clairement définies dans la Loi. Le recours à des réparations particulières permettra de catégoriser les plaintes et de faire en sorte l'Office intervienne en réponse à des questions clés.

Cette modification rendrait de nombreux processus de règlement des différends plus simples, plus courts et plus économiques en réduisant les niveaux d'approbation, les étapes internes et le soutien requis de la part du personnel, et permettrait également à l'Office de fournir une réponse plus rapidement au plaignant et d'utiliser au mieux les ressources de l'Office en veillant à ce que le temps et l'expertise des membres nommés par le gouverneur en conseil soient utilisés de façon appropriée pour trancher des questions complexes et ayant une plus grande incidence.

Pour des raisons similaires, la Loi pourrait aussi être modifiée pour permettre de déléguer aux fonctionnaires le pouvoir de décider des autorisations devenues courantes qui nécessitent un pouvoir discrétionnaire limité ou nul, comme la délivrance de permis d'affrètement qui ne sont plus assujettis à des exigences et conditions strictes en vertu du [Règlement sur les transports aériens](#). Les pouvoirs de l'Office en matière de délivrance de permis sont semblables à certains des pouvoirs du ministre des Transports accordés en vertu de la [Loi sur l'aéronautique](#) et du [Règlement de l'aviation canadien](#) (RAC). Toutefois, certains de ces pouvoirs, comme celui de délivrer un document d'aviation canadien, sont délégués au personnel de Transports Canada, alors que l'Office ne peut en faire autant.

Modernisation des outils d'application de la loi de l'Office

À l'heure actuelle, l'Office applique ses exigences réglementaires et législatives par la délivrance d'avis de mise en garde en cas de contraventions involontaires et à faible impact aux exigences (et d'avertissements dans le cas de contraventions aux dispositions sur l'accessibilité) et de pénalités – sanctions administratives pécuniaires (SAP).

Toutefois, il existe d'autres approches plus modernes que l'Office pourrait utiliser pour mieux promouvoir et assurer la conformité, et ainsi réduire au minimum les infractions et les plaintes, si la Loi était modifiée en ce sens.

Plus particulièrement, il serait utile pour l'Office de pouvoir conclure des ententes de conformité avec les fournisseurs de services de transport, au besoin si nous déterminons qu'ils ne respectent pas une exigence. Selon la nature de l'infraction et les antécédents de conformité du fournisseur de services de transport, ces ententes peuvent être des outils efficaces pour s'assurer que le fournisseur se conforme le plus tôt possible à ses obligations et pour l'aider à le faire. L'Office a récemment obtenu le pouvoir, en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), de conclure des ententes de conformité en réponse à des violations de dispositions sur l'accessibilité. La modification de la Loi pour y ajouter la conclusion d'ententes de conformité, ainsi que d'autres pouvoirs actuellement prévus dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous donnerait des outils d'application modernes et uniformes dans le cadre de l'exécution de tous nos mandats.

En outre, en raison de la structure actuelle de l'Office, deux organismes différents sont appelés à interpréter les mêmes dispositions législatives et réglementaires – c'est-à-dire l'Office lorsqu'il exerce ses pouvoirs décisionnels et réglementaires en vertu de la Loi, ce qui inclut le pouvoir d'examiner les procès-verbaux de violation renfermant un avertissement, et le Tribunal d'appel des transports du Canada (TATC), lorsqu'il examine les procès-verbaux de violation émis par l'agent verbalisateur désigné d'un organisme. Cela crée un dédoublement inutile des rôles et une imprévisibilité réglementaire, car le TATC et l'Office peuvent interpréter différemment la Loi et les règlements, sans compter que les deux organismes ne sont pas liés par les décisions de l'autre.

De plus, la prescription actuelle pour les poursuites et la délivrance des procès-verbaux de violation n'est que de 12 mois (à partir du moment où l'objet de l'instance prend forme). La prolongation de la prescription à 24 mois permettrait à l'Office de s'assurer que les questions de non-conformité sont réglées même si les procédures et la délivrance des procès-verbaux de violation n'ont pas lieu immédiatement. Dans les cas où des enquêtes sont nécessaires, un délai supplémentaire risque de survenir, car parfois ces enquêtes sont complexes et nécessitent du temps.

Appels et contrôles judiciaires des décisions de l'Office

Par suite de la décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire Vavilov, les décisions de l'Office sont maintenant examinées selon la norme du bien-fondé par la Cour d'appel fédérale (CAF) plutôt que selon la norme du caractère raisonnable de la décision. Par conséquent, on ne doit plus faire preuve de déférence à l'égard de l'Office malgré son expertise spécialisée de longue date en ce qui concerne les questions dans les secteurs de transport sous compétence fédérale. Il s'agit là d'un écart important par rapport aux décennies de jurisprudence où les décisions de l'Office faisaient l'objet de déférence. Cette nouvelle tendance mine également l'expertise de l'Office et sa capacité de prendre des décisions à l'appui des objectifs stratégiques et des exigences législatives et réglementaires. On pourrait modifier la Loi pour préciser que la norme de contrôle prévue pour les décisions de l'Office est celle du caractère raisonnable. Cette approche ferait en sorte de reconnaître l'expertise de longue date de l'Office dans les domaines relevant de son mandat.

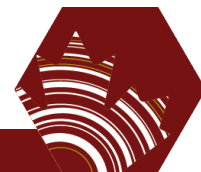
De plus, la participation de l'Office aux appels des décisions présentées à la Cour d'appel fédérale a été remise en question lors de récentes instances, malgré le fait que le paragraphe 41(4) de la Loi confère à l'Office le droit de plaider sa cause à un appel. La Loi devrait être modifiée pour clarifier le droit de l'Office à comparaître devant la Cour et pour confirmer l'étendue de son droit de participation. Ce droit de répondre à tous les arguments soulevés lors d'un appel, y compris à l'étape de la demande d'appel, ferait en sorte que le dossier dont la Cour d'appel fédérale a été saisie soit aussi complet que possible.

Au cours des dernières années, il y a eu une augmentation du nombre de contrôles judiciaires pour des questions ne pouvant faire l'objet d'un appel. L'Office ne participe pas à ces contrôles – toutefois, pour les mêmes raisons que celles mentionnées ci-dessus, l'Office devrait être désigné comme partie dans ce contexte pour permettre qu'il soit entendu, comme c'est le cas dans le cadre des appels.

Transport accessible

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) a modifié la Loi afin de donner à l'Office le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative, avec l'approbation du ministre des Transports, sur les problèmes systémiques du réseau de transport du Canada qui nuisent à la mobilité des personnes handicapées. Il s'agit d'un outil important qui peut servir à examiner les raisons expliquant ce qui semble être des obstacles récurrents ou généralisés aux déplacements des personnes handicapées, et à trouver des façons d'éliminer ces obstacles. Toutefois, l'Office n'a pas le pouvoir d'ordonner une réparation ni d'émettre des ordonnances pour régler les problèmes constatés lors d'une telle enquête. Cela contraste avec le pouvoir de l'Office d'enquêter de sa propre initiative sur d'éventuels problèmes liés aux tarifs internationaux. La Loi pourrait être modifiée afin de conférer à l'Office des pouvoirs de réparation à cet égard et ainsi faire en sorte que les constatations d'une enquête puissent servir à éliminer les obstacles à la mobilité des personnes handicapées.

Annexe : Rapport sur les activités de règlement des différends et de conformité



Plaintes relatives au transport aérien

Pour obtenir d'autres statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien, veuillez consulter les [Statistiques 2021-2022](#) de l'Office.

Transporteur	Nationalité	Total
ABC Aerolineas, S.A. DE C.V.	Mexique	8
Aer Lingus Limited	Irlande	6
Aerolíneas Argentinas S.A.	Argentine	1
Aerovías de México S.A de C.V.	Mexique	74
Aerovias del Continente Americano S.A.	Colombie	7
Air Canada	Canada	3245
Air China Limited	Chine	14
Air India Limited	Inde	104
Air Inuit Ltée/Air Inuit Ltd.	Canada	2
Air Italy S.p.A.	Italie	1
Air Liaison	Canada	1
Air New Zealand Limited	Nouvelle-Zélande	16
Air North Charter & Training Ltd.	Canada	2
Air Pacific Limited	Fiji	2
Air Saint-Pierre, S.A.	France	1

Transporteur	Nationalité	Total
Air Serbia	Serbie-Monténégro	1
Air Tahiti Nui	Polynésie française	1
Air Transat A.T. inc.	Canada	1483
Alaska Airlines Inc.	États-Unis d'Amérique	16
ALIA - The Royal Jordanian Airline PLC (Royal Jordanian)	Jordanie	12
Alitalia – Società Aerea Italiana S.p.A.	Italie	4
All Nippon Airways Co., Ltd.	Japon	5
American Airlines, Inc.	États-Unis d'Amérique	46
Asiana Airlines Inc.	Corée du Sud	1
Austrian Airlines AG	Autriche	15
British Airways PLC	Royaume-Uni	55
Brussels Airlines NV/SA	Belgique	20
Calm Air International LP, représentée par son commandité, Calm Air GP Inc.	Canada	1
Canadian North Inc.	Canada	8
Caribbean Airlines Limited	Trinité-et-Tobago	15
Cathay Pacific Airways Limited	Hong Kong	25
Central Mountain Air Ltd.	Canada	3
China Airlines Ltd.	Taïwan	7
China Eastern Airlines Corporation Limited	Chine	1
China Southern Airlines Company Limited	Chine	3
Compagnie Nationale Royal Air Maroc	Maroc	111
Compañía Panameña de Aviacion, S.A.	Panama	26
Condor Flugdienst GmbH	Allemagne	3
Corsair	France	14
Delta Air Lines Inc.	États-Unis d'Amérique	34

Transporteur	Nationalité	Total
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines)	Allemagne	123
Egyptair	Égypte	31
El Al Israel Airlines Ltd.	Israël	8
Emirates	Émirats arabes unis	26
EPE SPA Air Algérie	Algérie	19
Ethiopian Airlines Enterprise	Éthiopie	14
Etihad Airways P.J.S.C.	Émirats arabes unis	33
Eva Airways Corporation	Taïwan	14
Flair Airlines Ltd.	Canada	239
Fly Dubai – sans licence	Émirats arabes unis	1
Hainan Airlines Company Limited	Chine	2
Hong Kong Airlines Limited	Hong Kong	1
Iberia, Lineas Aereas de Espana, S.A. (Iberia Air Lines of Spain)	Espagne	1
Icelandair ehf	Islande	23
Island Express Air Inc.	Canada	2
Kenya Airways Ltd – sans licence	Kenya	1
Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V. (KLM Royal Dutch Airlines)	Pays-Bas	66
Korean Air Lines Co. Ltd.	Corée du Sud	1
Kuwait Airways	Koweït	1
LATAM Airlines Group S.A.	Chili	8
Nihon Koku Kabushiki Gaisha (Japan Airlines Co., Ltd.)	Japon	4
Norwegian Air International Limited	Norvège	1
Oman Air	Oman	20
OpenSkies	France	35

Transporteur	Nationalité	Total
Pacific Coastal Airlines Limited	Canada	25
Pakistan International Airlines Corporation	Pakistan	19
Philippine Airlines, Inc.	Philippines	76
Polskie Linie Lotnicze LOT SA (LOT Polish Airlines SA)	Pologne	21
Porter Airlines Inc.	Canada	80
Qantas Airways Limited	Australie	1
Qatar Airways (Q.C.S.C.)	Qatar	53
SATA Internacional - Serviços e Transportes Aéreos, S.A.	Portugal	20
Scandinavian Airlines System (SAS)	Suède	1
Singapore Airlines Limited	Singapour	1
Société Air France	France	82
Société Tunisienne de l'Air	Tunisie	13
South African Airways SOC Limited	Afrique du Sud	2
SriLankan Airlines Limited	Sri Lanka	2
Sunwing Airlines Inc.	Canada	884
Swiss International Air Lines Ltd.	Suisse	13
Swoop Inc.	Canada	670
Taca International Airlines S.A.	Salvador	3
Thunder Airlines Limited	Canada	1
Transportes Aéreos Portugueses, S.A.	Portugal	152
Türk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Inc.)	Turquie	77
Ukraine International Airlines	Ukraine	19
United Airlines, Inc.	États-Unis d'Amérique	96
Virgin Australia International Airlines	Australie	3

Transporteur	Nationalité	Total
Wasaya Airways Limited Partnership, par son commandité Wasaya General Partner Limited	Canada	1
WestJet	Canada	3288
Xiamen Airlines Co., Ltd.	Chine	1
Total		11 672

Application de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Exigences concernant le contenu du rapport annuel de l'OTC au Parlement
(modifications au paragraphe 42(2) de la *Loi sur les transports au Canada*)

Mesures d'application	2021-2022
Nombre d'inspections menées pour vérifier la conformité et la non-conformité	2
Nombre d'arrêtés pris en vertu de l'article 181.2	0
Nombre d'arrêtés pris en vertu de l'article 26 ou d'un des articles 60 à 62	0
Nombre de procès-verbaux dressés en vertu de l'article 180	1
Nombre d'enquêtes tenues au titre des articles 172, 172.1 ou 172.3	19