



# Rapport annuel 2023–2024



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

Canada

# Rapport annuel 2023–2024

Message de la présidente et première dirigeante Se transformer pour mieux servir les Canadiens.....	3
Contexte de travail de l’Office.....	6
Un système de transport efficace pour le Canada.....	8
Régime de protection des consommateurs pour les passagers aériens.....	16
Transports accessibles pour les Canadiens.....	22
Politiques et priorités en matière de surveillance de la conformité et d’application de la loi.....	29
Ce que nous réserve l’avenir.....	31
Évaluation de la Loi.....	33
Annexes.....	38

Ce document ainsi que d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : [otc-cta.gc.ca](http://otc-cta.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](mailto:info@otc-cta.gc.ca)  
Site web: [otc-cta.gc.ca](http://otc-cta.gc.ca)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2024

Catalogue No. TT1F-PDF  
ISSN 1494-7935

Disponible sur divers supports  
English version available



## Message de la présidente et première dirigeante

### Se transformer pour mieux servir les Canadiens

L'exercice 2023-2024 a été une période de transformation et de renouveau à l'Office des transports du Canada (Office).

Au cours des dernières années, l'Office a dû s'adapter à des changements importants à son contexte opérationnel, et plus particulièrement dans chacun de ses trois principaux champs de responsabilité : veiller à l'efficacité du système de transport national; offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur; et protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible. La hausse considérable du nombre de demandes présentées à l'Office a fait ressortir l'ampleur de tels changements. Depuis des demandes de règlement de différends sur le niveau de services ou encore pour la construction de lignes de chemin de fer, en passant par les plaintes en matière d'accessibilité ou de protection des passagers aériens, l'Office a constaté que nombre de ses principales fonctions ont été davantage sollicitées.

En raison des demandes changeantes, l'Office a reçu, au début de 2023, une enveloppe de 75,9 millions de dollars sur trois ans, principalement pour l'aider à traiter les plaintes de passagers aériens et à s'acquitter efficacement de son mandat envers les Canadiens. Ensuite, le 22 juin 2023, le Parlement a adopté la *Loi d'exécution du budget* pour accorder à l'Office la capacité de simplifier son processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien, de prendre un nouveau règlement plus solide pour protéger les passagers, d'entamer un projet pilote visant à agrandir temporairement les distances d'interconnexion, et de commencer le processus de recouvrement de coûts.

En conséquence de ce contexte changeant, du recours accru aux services de l'Office, et des outils reçus du Parlement au cours des dernières années, l'Office a beaucoup investi dans ses processus, ses systèmes et ses données, et dans sa manière de s'acquitter de son mandat envers les Canadiens.

Ces réalisations se révèlent par l'inauguration réussie de son Bureau de règlement des plaintes (Bureau) relatives au transport aérien. En réponse à la *Loi d'exécution du budget*, l'Office a complètement refondu et mis en œuvre, en seulement trois mois, un

nouveau processus simplifié de traitement des plaintes qu'il a lancé officiellement le 30 septembre 2023. Le processus a été conçu afin d'être plus simple, plus rapide et plus rentable, avec des échéanciers clairs et une plus grande capacité à tirer parti de l'automatisation. À la fin de l'exercice, le nouveau Bureau comptait déjà 112 agents de règlement, qui ont été embauchés et formés en diverses cohortes. À eux, ils ont traité environ 11 000 plaintes. Pour mettre ce résultat en perspective, un total de 11 158 cas ont été traités pour l'ensemble de l'exercice 2022-2023.

Ces résultats préliminaires sont prometteurs, et nous prévoyons que le processus sera de plus en plus performant avec l'expérience acquise et grâce à l'adoption d'une nouvelle technologie et de nouveaux outils. Toutefois, il est également important de reconnaître que l'arriéré de plaintes a continué d'augmenter en 2023-2024, pour atteindre 71 109 à la fin de la période. Malheureusement, l'Office devrait continuer de recevoir un volume de plaintes élevé et difficile à prévoir. Au cours de l'exercice, il a reçu un record de 43 549 plaintes, soit la deuxième année d'affilée au-dessus de 40 000. Ce chiffre représente presque le double de la quantité reçue en 2021-2022. L'Office reste déterminé à continuellement améliorer ses processus et à fermer le plus de cas possible avec les ressources qu'il a obtenues.

En même temps, les récentes modifications à des dispositions législatives ont également été apportées d'une part pour renforcer le régime de protection des passagers aériens, rendant l'indemnisation obligatoire pour toutes les perturbations de vol, sauf dans des circonstances exceptionnelles que l'Office définira dans le règlement et, d'autre part, pour faire reposer le fardeau de la preuve sur les compagnies aériennes. À cette fin, une première phase de consultation sur les modifications proposées au [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA) a eu lieu à l'été 2023, et le processus de réglementation se poursuivra cette année.

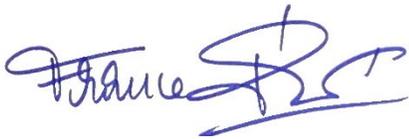
Selon ces mêmes modifications législatives, un régime sera également établi afin de recouvrer, auprès des compagnies aériennes, les coûts du traitement des plaintes admissibles de passagers aériens. L'Office entamera le processus par des consultations publiques dans la prochaine année.

Finalement, l'Office reste résolu à améliorer l'accessibilité du système de transport en utilisant tous les outils à sa disposition afin d'obtenir des résultats pour les personnes handicapées, notamment au chapitre du transport sécuritaire des aides à la mobilité et de la formation des employés de l'industrie des transports. Ces questions ont attiré beaucoup d'attention au cours de la dernière année, et c'est là une occasion importante

pour l'Office et le Canada de faire véritablement avancer les droits des personnes handicapées relativement à ces aspects, notamment d'un point de vue international. Le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) est de renommée mondiale, et nous ferions un pas de géant si nous parvenions à offrir un système de transport plus homogène pour les personnes handicapées qui se rendent à l'étranger.

À mesure que l'Office navigue à travers ces transformations, je me réjouis de pouvoir compter sur un effectif hautement professionnel de fonctionnaires et de membres nommés, sans qui cette période de changement et de renouveau aurait été impossible.

En 2024, l'Office a été nommé parmi les meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale. Nous avons été reconnus pour notre engagement à créer un milieu de travail positif et inclusif, notre dévouement à offrir des avantages concurrentiels, des occasions de perfectionnement professionnel, ainsi qu'une culture de soutien en milieu de travail.



France Pégeot

# Contexte de travail de l'Office

Le secteur des transports est essentiel au succès de l'économie canadienne, et il constitue l'épine dorsale du commerce intérieur et international. En 2022-2023, d'importantes perturbations ont mis à mal les chaînes d'approvisionnement partout dans le monde en raison de la pandémie, de conflits de travail, de pénuries de conteneurs, des impacts des changements climatiques, et des conséquences de l'invasion de l'Ukraine par la Russie. Devant cet état des lieux, le gouvernement du Canada a formé en 2022 un groupe de travail national sur la chaîne d'approvisionnement, afin d'améliorer l'efficacité, la fluidité, la résilience et la fiabilité des chaînes d'approvisionnement canadiennes. Nous avons constaté une stabilisation importante en 2023-2024, et la chaîne d'approvisionnement a généralement bien fonctionné, en partie en raison d'une baisse de la demande pour des biens de consommation. Le système a dû réagir à quelques perturbations externes préoccupantes. Des feux de forêt en Alberta en mai, une grève de 13 jours dans des ports de la Colombie-Britannique en juillet, ainsi qu'un vortex polaire en janvier 2024 ont tous contribué à perturber le réseau ferroviaire. De tels événements révèlent la vulnérabilité des chaînes d'approvisionnement et l'importance d'investir dans des infrastructures et des processus résilients et durables.

En 2023, le transport aérien de passagers au Canada est presque revenu aux niveaux d'avant la pandémie. Toutefois, les compagnies aériennes canadiennes sont arrivées 40<sup>e</sup> au chapitre de la ponctualité sur les 46 pays qui comptent les plus grandes compagnies aériennes au monde, selon les données d'OAG sur la ponctualité. Ce pourrait être un facteur dans le nombre sans précédent de plaintes déposées auprès de l'Office, surtout celles concernant des perturbations de vol. Dans l'écosystème du transport aérien, les difficultés d'embauche et de formation du personnel continuent d'être signalées. Notons la pénurie de pilotes qui couve depuis plusieurs années. Le problème a incité des compagnies aériennes à assigner leur nombre limité de pilotes à des vols moins fréquents effectués avec de plus gros avions, et il a été l'une des principales raisons du nombre de vols régionaux en déclin. Cela dit, dans bien des cas, parce que des aéronefs plus gros sont utilisés, le nombre de sièges passagers vacants sur des vols à destination et en provenance de petits et de moyens aéroports à travers le pays est en hausse. Finalement, l'année a été tumultueuse pour des transporteurs canadiens à très faibles coûts, comme le prouve le cas de Lynx Airlines qui a mis fin à ses activités en février 2024.

En ce qui concerne l'accessibilité, il y a eu tout au long de l'année de nombreux incidents et problèmes importants dans les transports aériens. Il continue d'y avoir beaucoup trop de fauteuils roulants perdus ou endommagés, et beaucoup trop de problèmes d'assistance et de services inadéquats aux personnes handicapées.

Il souffle également un vent favorable pour régler ces problèmes. Au Canada, deux comités parlementaires, soit le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités, et le Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées, se sont réunis pour discuter de l'accessibilité du réseau de transport aérien. À la fin de l'exercice financier, il a été annoncé que le ministre des Transports, Pablo Rodriguez, et la ministre de la Diversité, de l'Inclusion et des Personnes en situation de handicap, Kamal Khera, seraient les hôtes du premier Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien de mai 2024 au Canada, afin de donner suite à l'engagement du Canada à faire en sorte que les transports soient accessibles et libres d'obstacle d'ici 2040.

L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a également désigné l'année 2024 comme étant l'année de la facilitation, et a annoncé un sommet mondial qui porterait essentiellement sur l'amélioration de l'expérience passager. L'un des principaux thèmes du sommet est l'accessibilité dans l'aviation civile internationale. Le Canada est un chef de file en matière d'accessibilité, et ces événements démontrent tant la volonté que l'occasion de collaborer à éliminer les lacunes dans l'accessibilité du transport aérien à l'échelle nationale et internationale, pour une harmonisation et une cohésion améliorées.

# Un système de transport efficace pour le Canada

L'un des principaux mandats de l'Office est de contribuer à rendre le système de transport efficace pour le Canada. La [Loi sur les transports au Canada](#) (Loi) énonce la Politique nationale des transports qui aiguille l'Office. Il y est précisé que la concurrence et les forces du marché sont les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces, mais qu'il peut être nécessaire d'adopter des règlements pour atteindre les objectifs des politiques publiques que la concurrence et les forces du marché ne permettent pas à elles seules d'atteindre.

## Transport ferroviaire

L'Office a été fondé en 1904 à titre d'organisme de réglementation en matière ferroviaire. Ce rôle continue d'être essentiel, car il contribue à l'exploitation efficace d'une industrie qui transporte chaque année des marchandises d'une valeur de plus de 380 milliards de dollars. En 2023-2024, nous avons connu une hausse importante des demandes pour des certificats d'aptitude, la construction de lignes de chemin de fer et des affaires connexes, ainsi qu'une augmentation du nombre d'appels par des expéditeurs et des municipalités à notre ligne d'assistance sur le transport ferroviaire. L'Office :

- surveille le rendement du transport ferroviaire de marchandises au Canada;
- délivre des certificats d'aptitude aux compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et vérifie qu'elles respectent les exigences d'assurance minimale;
- détermine les coûts ferroviaires, approuve la construction de lignes de chemin de fer, supervise la cessation d'exploitation de lignes, et calcule la valeur nette de récupération de lignes de chemin de fer;
- fixe les prix d'interconnexion et calcule le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest;
- règle les différends entre des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs au sujet de prix ou de niveau de services, ainsi qu'entre des compagnies de chemin

de fer et des particuliers ou des collectivités incommodés par le bruit et les vibrations ferroviaires, ou concernant des franchissements ferroviaires.

## Surveiller le rendement du transport ferroviaire de marchandises

En 2023-2024, le programme de surveillance ferroviaire de l'Office a continué d'évoluer. À partir de données publiques, l'Office surveille les problèmes de rendement et de service dans le secteur ferroviaire. Nous utilisons de telles données ainsi que les renseignements obtenus des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs pour tenter d'évaluer la santé globale du système. Grâce à ces données, l'Office peut évaluer la ponctualité des services en général, et savoir quand des perturbations de services surviennent et en connaître l'évolution.

Dans le cadre de ce programme de surveillance, l'Office vérifie également les volumes de grains et leur transport pour déterminer si le service fourni répond aux besoins du réseau de transport et de manutention du grain. Si les niveaux de service empêchent ce réseau de fonctionner efficacement, une enquête approfondie pourrait être nécessaire pour déterminer si cela est dû à des problèmes qui relèvent de la compétence des chemins de fer.

Nous surveillons également les données relatives aux embargos pour vérifier que, lorsqu'une compagnie de chemin de fer invoque un embargo, il est correctement imposé, c'est-à-dire qu'il est ciblé, utilisé seulement en cas de nécessité et uniquement en dernier recours. Les données sur les embargos peuvent donner des indications et des détails sur les causes ou les répercussions particulières des perturbations de service observées, ainsi que sur les pratiques commerciales qui sont incompatibles avec les obligations du transporteur envers le système de transport et ses usagers.

Voici les données précises que l'Office surveille :

- les volumes de marchandises transportées par la Compagnie des chemins de fer nationaux (CN) et la compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et Kansas City (CPKC);
- la différence des volumes de marchandises transportées entre le Canada, les États-Unis et le Mexique;
- les données sur les services de transport du grain et le volume de grain tirées des rapports du Grain Monitoring Program et des rapports hebdomadaires de volumes de grain de CN et de CPKC;

- les rapports quotidiens et hebdomadaires publiés par l’AgTransport Coalition;
- les détails sur les embargos publiés par l’Association of American Railroads;
- les données additionnelles obtenues du Carrefour de données et d’information sur les transports (un produit du Centre canadien de données sur les transports).

À l’aide de ces données, le personnel de l’Office a pu identifier les problèmes de la chaîne d’approvisionnement et s’engager rapidement avec les intervenants pour favoriser des communications et des résolutions plus proactives. L’intervention a contribué à une réduction générale du temps de récupération nécessaire lors de tels incidents.

L’Office a augmenté ses interventions liées à la surveillance du système en planifiant plus de rencontres informelles régulières avec différents intervenants du secteur ferroviaire, tels que CN, CPKC et des associations d’expéditeurs, afin de discuter des divers problèmes de services ferroviaires qui pourraient ne pas être évidents seulement à partir des données que l’Office surveille.

## Modèle d’établissement de coûts des compagnies de chemin de fer

Afin de répondre à ses obligations réglementaires en matière ferroviaire, l’Office tient à jour un modèle d’établissement de coûts pour les compagnies de chemin de fer afin d’estimer leurs coûts d’exploitation. Le modèle, basé sur les données obtenues des compagnies de chemin de fer, sert à diverses fins, par exemple :

- régler les différends sur les services ferroviaires et les prix;
- fixer les prix d’interconnexion en vertu du *Règlement sur l’interconnexion du trafic ferroviaire*;
- calculer les coûts indirects des frais pour la construction et l’entretien des ouvrages de protection aux franchissements ferroviaires;
- estimer les conséquences des modifications possibles à la politique des transports et à d’autres mesures de réglementation connexes.

Pour soutenir ces travaux, l’Office a calculé :

- le taux d’amortissement pour 2023 (CN [R-2023-236](#); CPKC [R-2023-235](#))
- le taux du coût du capital pour 2022 (CN [R-2023-168](#); CPKC [R-2023-167](#))

## Déterminations relatives au transport du grain de l'Ouest

Depuis sa fondation en 1904, l'Office a été saisi d'affaires entourant l'acheminement du grain de l'Ouest sur les marchés. La Loi impose annuellement des obligations à l'Office qui doit rendre des déterminations pour soutenir cette activité.

Le revenu admissible maximal est une forme de réglementation économique par laquelle CN et CPKC peuvent fixer elles-mêmes les prix de leurs services, à condition que le total des revenus tirés du transport du grain de l'Ouest demeure inférieur au plafond imposé par l'Office. Dans la détermination de cette année ([R-2023-254](#)), il a conclu que CN et CPKC avaient toutes deux dépassé leur revenu admissible maximal pour la campagne agricole 2022-2023. Selon la réglementation, l'excédent de leur revenu admissible, auquel s'ajoute une pénalité de 5 %, doit être versé à la Western Grains Research Foundation. CN et CPKC ont dû payer respectivement une pénalité de 3 630 836 \$ et de 3 537 877 \$. Le [tableau 1](#) présente d'autres détails sur le calcul du revenu admissible maximal.

L'Office calcule également l'indice des prix composite afférent au volume pour une campagne agricole donnée. Cet indice est un facteur d'inflation appliqué au calcul du revenu admissible maximal. Il reflète plusieurs prévisions de coûts, notamment pour la main-d'œuvre, le carburant, le matériel et les achats en immobilisations. L'Office fonde son calcul sur l'examen et la vérification des données obtenues des compagnies de chemin de fer. En 2023, le calcul de l'indice ([R-2023-91](#)) a montré une augmentation par rapport à la campagne agricole précédente de 12,11 % pour CN et de 5,43 % pour CP, surtout en raison d'une hausse des prix du carburant et des coûts relatifs au matériel.

## Interconnexion

En 2023, le gouvernement a changé la Loi pour mener un projet pilote de 18 mois dans les provinces des Prairies visant à repousser temporairement les limites d'interconnexion à 160 km.

L'interconnexion est le transfert obligatoire du trafic entre deux compagnies de chemin de fer dont les prix sont réglementés, afin d'offrir davantage d'options aux expéditeurs qui n'auraient normalement accès qu'à une seule ligne de chemin de fer.

L'interconnexion est normalement exigée jusqu'à 30 km d'un lieu de correspondance.

Dans le cadre de ce projet pilote d'agrandissement des limites à 160 km, l'Office a calculé les prix de 2023 pour la nouvelle zone tarifaire d'interconnexion ([R-2023-178](#)) et les prix de 2024 pour toutes les zones tarifaires d'interconnexion ([R-2023-237](#)).

## Demande pour la construction de lignes de chemin de fer

Si une compagnie de chemin de fer entend construire une ligne de chemin de fer assujettie à l'article 98 de la Loi, elle doit en faire la demande auprès de l'Office. Les demandes en matière d'infrastructures ferroviaires auprès de l'Office sont en hausse. Elles sont très complexes et ont d'importants impacts sur l'économie, l'environnement et les collectivités. L'Office fournit des [conseils détaillés aux demandeurs](#) afin que leurs demandes soient complètes. En 2023, l'Office a approuvé la demande de CN pour construire une ligne dans le cadre de son projet de l'embranchement Jansen en Saskatchewan ([R-2023-156](#)). Les processus en cours en application de l'article 98 comprennent, entre autres, la voie de contournement à Lac-Mégantic (Québec), ainsi qu'un parc logistique à Pitt Meadows (Colombie-Britannique).

## Certificats d'aptitude

L'Office délivre un certificat d'aptitude à une compagnie de chemin de fer qui propose de construire ou d'exploiter une ligne de chemin de fer de compétence fédérale si elle démontre qu'elle détient l'assurance responsabilité civile exigée. Cette police doit assurer les risques indiqués dans la Loi et ses règlements d'application et, dans le cas du transport ferroviaire de marchandises, une compagnie doit détenir l'assurance minimale prévue en fonction des volumes déclarés de pétrole brut et de marchandises dangereuses transportés. Dans le cas du transport de passagers, la compagnie de chemin de fer doit souscrire une assurance suffisante pour exploiter un tel service. Le personnel mène chaque année des activités de surveillance de la conformité auprès des titulaires de certificat d'aptitude valide afin de vérifier qu'ils respectent les exigences courantes en matière d'assurance responsabilité civile prévues par la Loi.

En 2024, l'Office a modifié son processus afin de fournir des renseignements plus directs aux titulaires de certificat d'aptitude, notamment sur les conséquences d'une non-conformité, et de les obliger à faire en sorte que la description de leur exploitation soit fidèlement reproduite sur le certificat d'aptitude.

L'Office peut également modifier un certificat d'aptitude afin qu'il reflète les changements à une exploitation ferroviaire, ou encore annuler ou suspendre un

certificat. En 2023, la compagnie de chemin de fer Union Pacific Railroad a fait modifier son certificat d'aptitude pour tenir compte d'un changement relatif à l'exploitation de son chemin de fer au Canada, sur lequel elle compte notamment transporter du pétrole brut ([R-2023-107](#)). En 2024, HBR a fait modifier son certificat d'aptitude afin qu'il porte le nom de sa dénomination sociale actuelle, soit Hudson Bay Railway Corporation ([R-2024-23](#)). La compagnie de chemin de fer Norfolk Southern a fait modifier le sien pour tenir compte d'un changement au volume de marchandises désignées qu'elle est autorisée à transporter sur son chemin de fer au Canada.

## Différends en matière ferroviaire

Vu leur complexité, les différends en matière ferroviaire nécessitent une vaste expertise en matière technique, économique et de médiation. En 2023-2024, l'Office a réglé 39 différends ferroviaires, dont 12 par facilitation, 12 par médiation, et 15 au moyen du processus décisionnel formel. Nous avons également répondu à 152 demandes de renseignements sur notre ligne d'assistance sur le transport ferroviaire.

Consultez notre page [Plaintes et différends en matière de transport ferroviaire](#) pour plus d'informations sur les types de plaintes traitées par l'Office.

Pour des statistiques détaillées de l'Office sur le règlement des différends et autres, consultez la page [Statistiques 2023-2024](#).

## Transport aérien

En ce qui concerne l'efficacité du transport aérien, l'Office a les responsabilités suivantes :

- délivrer des licences et des permis d'affrètement à des compagnies aériennes canadiennes et étrangères offrant des services au public;
- faire respecter toutes les exigences applicables aux licences;
- participer à la négociation et à la mise en œuvre d'accords relatifs au transport aérien international en tant que membre de l'équipe de négociation du gouvernement du Canada;
- vérifier que, conformément à la Loi, les compagnies aériennes ont établi des tarifs (soit le contrat entre une compagnie aérienne et ses passagers énonçant leurs droits et leurs responsabilités respectifs) applicables aux services aériens qu'ils offrent.

## Licences de transport aérien

En 2023-2024, l'Office a approuvé 107 demandes de licence de transport aérien, dont 61 de transporteurs étrangers, après avoir obtenu la preuve que les demandeurs répondaient aux exigences les autorisant à détenir une licence. Nous avons également délivré 998 permis pour des vols affrétés revendables ou non revendables de passagers, et des vols affrétés non revendables de marchandises.

Consultez le [Tableau 2 : Activités relatives aux licences de transport aérien](#) et la page [Statistiques 2023-2024](#) pour des statistiques détaillées de l'Office sur le règlement des différends et autres activités liées au transport aérien.

## Exigences relatives à la qualité de Canadien

La Loi exige que les compagnies aériennes qui détiennent une licence de service intérieur et certaines licences de service international délivrées par l'Office soient détenues et contrôlées de fait par des Canadiens. L'Office vérifie régulièrement que cette exigence est respectée.

En février 2023, Volatus a obtenu une licence assortie de conditions relatives à sa qualité de Canadienne ([LET-A-5-2023](#)). Comme elle est une société cotée en bourse, son pourcentage d'actions assorties de droit de vote détenues par des Canadiens peut être assujetti à des fluctuations constantes. En conséquence, l'Office a demandé à Volatus d'instaurer, au plus tard le 12 février 2024, certaines restrictions sur les actions avec droit de vote et d'apporter des changements à ses statuts pour s'assurer d'être en tout temps contrôlée de fait par des Canadiens. L'Office a accordé un sursis partiel à Volatus jusqu'au 31 août 2024, date à laquelle elle devra avoir fait la preuve qu'elle se conforme aux exigences énoncées ([LET-A-3-2024](#)).

## Coopération internationale (accords bilatéraux, OACI)

L'Office participe à la négociation et à la mise en œuvre d'accords de transport aérien international. En 2023-2024, le personnel de l'Office a participé à des négociations qui se sont soldées par des accords nouveaux ou élargis en matière de transport aérien avec les pays suivants : Équateur, Éthiopie, Jordanie, Panama, Turquie, Émirats arabes unis et Ouzbékistan. Les travaux se sont également poursuivis pour la ratification d'accords déjà négociés avec les Bahamas, le Brésil, le Cameroun, la Colombie, la République dominicaine, le Honduras et le Rwanda.

## Transport maritime

Selon la [Loi sur le cabotage](#), seuls les navires immatriculés au Canada sont autorisés à transporter par voie maritime des marchandises ou des passagers entre différents points situés sur le territoire canadien, sauf si aucun navire canadien n'est disponible ni adapté pour être affecté à la tâche en question. L'Office joue un rôle dans le processus de délivrance des licences de cabotage, au cours duquel il doit déterminer s'il existe des navires canadiens adaptés et disponibles lorsque quelqu'un présente une demande pour affecter un navire étranger à des activités maritimes commerciales intérieures. L'Office remet cette détermination au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile qui prend le relais. Le recours à un navire étranger sera autorisé uniquement si le ministre délivre une licence de cabotage.

En 2023-2024, l'Office a traité 45 demandes de cabotage.

Consultez le [Tableau 3 : Règlement de différends en matière ferroviaire et maritime](#).

Consultez notre page [Statistiques 2023-2024](#) pour des statistiques détaillées de l'Office sur le règlement des différends et autres.

## Surveillance de la conformité et application de la loi

La [politique de conformité et d'application de la loi](#) de l'Office explique comment nous répartissons nos ressources en la matière afin que les entités réglementées que nous surveillons se conforment de la manière la plus proactive que possible à leurs obligations légales. Les statistiques de l'Office concernant la conformité et l'application de la loi sont reproduites dans le [Tableau 12 : Activités de vérification de la conformité](#) et le [Tableau 13 : Mesures d'application de la loi prises](#). Notre site Web présente d'autres renseignements à jour sur nos activités de [surveillance de la conformité et d'application de la loi](#). Consultez notre page [Statistiques 2023-2024](#) pour des statistiques détaillées de l'Office sur le règlement des différends, l'application de la loi et autres.

# Régime de protection des consommateurs pour les passagers aériens

Au cours de la dernière année, l'Office a fermé un nombre record de 16 759 cas en matière de transport aérien, soit une augmentation de 50 % par rapport à l'exercice précédent. Il a également reçu un nombre record de 43 549 plaintes de passagers qui veulent faire valoir leurs droits prévus dans le RPPA, une deuxième année consécutive au-dessus de la barre de 40 000, portant à 71 109 l'arriéré de plaintes relatives au transport aérien auprès de l'Office. Autrement dit, jusqu'à 2016, l'Office recevait grosso modo 850 plaintes par année. Ce nombre a commencé à augmenter au cours des trois années qui ont suivi, culminant par une augmentation considérable après l'entrée en vigueur du RPPA, où le nombre de cas reçus en 2019-2020 a atteint presque 20 000.

Le nombre élevé de plaintes relatives au transport aérien pourrait être le reflet des difficultés continues que connaît le secteur du transport aérien en matière de rendement et de services, qui a particulièrement été mis en lumière durant de graves perturbations de vol survenues au cours des saisons de voyage de l'été 2022 et de l'hiver 2022-2023. Pour faire face à ces difficultés et au nombre croissant de plaintes, le Parlement a modifié la Loi en adoptant la [Loi no 1 d'exécution du budget de 2023](#), que l'Office met en œuvre en trois volets, dont :

1. la création d'un nouveau Bureau de règlement des plaintes (Bureau);
2. le recouvrement de coûts auprès des compagnies aériennes pour le traitement des plaintes admissibles;
3. des modifications au [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (DORS/2019-150).

# Le Bureau de règlement des plaintes : une nouvelle approche

En seulement trois mois, l'Office a complètement refondu et mis en œuvre un nouveau processus simplifié de traitement des plaintes inauguré officiellement le 30 septembre 2023. Le nouveau Bureau a été conçu pour être plus direct, rapide et rentable, avec des échéanciers clairement établis, et tirant davantage parti de l'automatisation. Voici en quoi consistait le travail :

1. concevoir un nouveau processus de règlement des plaintes, notamment un nouveau système informatisé de gestion des plaintes;
2. embaucher et former 112 agents de règlement des plaintes, un rôle complètement nouveau au sein de l'organisation;
3. créer des documents en ligne pour aider les passagers avec le nouveau processus;
4. lancer un nouveau portail en ligne à l'intention de l'industrie et des passagers pour une gestion plus facile et plus efficace des plaintes; 87 compagnies aériennes ont été inscrites dans ce portail.

Avant le 30 septembre 2023, le règlement des plaintes de passagers aériens se faisait en trois étapes, dont la dernière consistait à trancher les plaintes à la manière d'une cour de justice. Pour ce faire, le gouverneur en conseil devait nommer des membres à l'Office (maximum de cinq membres à temps plein et jusqu'à trois membres temporaires) qui devaient apprécier la preuve et rendre une décision. Au cours des deux premières étapes (facilitation et médiation), aucun délai n'était fixé, et l'on tentait de régler le différend par des moyens informels, mais l'Office n'avait aucun pouvoir de trancher le cas. Seuls les membres de l'Office pouvaient rendre une décision finale au cours du processus décisionnel formel.

Selon le processus du nouveau Bureau, les décideurs sont des fonctionnaires de l'Office, comme c'est le cas dans plusieurs autres tribunaux, notamment à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada. Ces fonctionnaires – qui sont des agents de règlement des plaintes – peuvent traiter une plainte au complet, y compris prononcer une décision finale. Le processus commence par une détermination à savoir si la plainte est admissible, selon des critères prévus dans la loi. Si la plainte n'est pas admissible, par exemple parce que le passager a déjà reçu ce à quoi il avait droit, ou encore parce que la plainte n'entre pas dans la portée des problèmes que l'Office est

autorisé à régler, alors le processus prend fin. Si la plainte est admissible, les parties auront l'occasion d'aller en médiation, si elles le souhaitent. Si l'une ou l'autre des parties refuse, l'agent de règlement des plaintes émet une décision finale. Dans cette décision, il peut déterminer si la compagnie aérienne a rempli ses obligations et, si nécessaire, lui ordonner de prendre une mesure corrective, par exemple de verser une indemnité ou de rembourser un billet ou des dépenses au plaignant.

Depuis son inauguration en septembre, le Bureau a tiré parti de l'automatisation et de nouvelles solutions numériques pour créer notamment un nouveau formulaire en ligne, un portail en ligne pour les passagers et l'industrie, ainsi que de la documentation pour mieux guider les passagers et leur expliquer comment envoyer une plainte complète.

Grâce à des règles d'admissibilité claires, l'Office peut automatiser les premières étapes du processus. Le demandeur reçoit rapidement l'information concernant l'admissibilité de sa plainte, sans une grande intervention du personnel, afin que des ressources soient affectées aux cas dont il faut approfondir l'examen.

Avec ces nouveaux outils, l'agent de règlement des plaintes peut interagir efficacement avec les parties, et il a moins souvent besoin de demander des clarifications et des renseignements supplémentaires. Ce processus numérique simplifié en une étape élimine le va-et-vient administratif ainsi que le temps d'attente entre les diverses étapes et les processus manuels.

Des 16 759 plaintes traitées au cours de la dernière année, le Bureau de règlement des plaintes en a traitées 10 829 en six mois. Cela équivaut à 95 % de la productivité de l'exercice précédent, et ce, même pendant que l'Office subissait une profonde transformation opérationnelle. L'expérience grandissante avec le nouveau système, les gains d'efficacité supplémentaires et l'automatisation accrue continueront d'améliorer le processus du Bureau, et l'Office s'attend à observer une hausse constante de la productivité.

L'élimination de l'arriéré de plaintes relatives au transport aérien demeure la plus grande priorité de l'Office, et continuera d'être au centre de son attention pour le reste de 2024 et au-delà. Le nouveau processus du Bureau aura des conséquences positives considérables, mais le nombre de plaintes qui continuent d'arriver sera encore un facteur important dans l'arriéré de plaintes.

Des statistiques sur le traitement des plaintes relatives au transport aérien sont présentées dans les tableaux suivants :

[Tableau 4 : Nouvelles plaintes, arriéré et traitées](#)

[Tableau 5 : Nombre de plaintes par 100 vols exploités par des compagnies aériennes canadiennes](#)

[Tableau 6 : Nombre de plaintes par 100 vols exploités par des compagnies aériennes étrangères](#)

[Tableau 7 : Nombre de plaintes réglées \(par compagnie aérienne\)](#)

## Règlement sur la protection des passagers aériens

Selon le [Règlement sur la protection des passagers aériens \(DORS/2019-150\)](#) (RPPA) original, les droits relatifs à la protection des passagers en cas de perturbations de vol dépendent de la catégorie dans laquelle entre la perturbation. Il y a trois catégories de situation : attribuable au transporteur; attribuable au transporteur, mais nécessaire par souci de sécurité; ou indépendante de la volonté du transporteur.

À mesure que l'Office appliquait le règlement et traitait les plaintes, il est devenu évident que ces catégories manquaient de clarté, ouvrant ainsi la porte à différentes interprétations, où les passagers n'avaient souvent pas toutes les informations en main pour déterminer s'ils avaient droit à une indemnisation. Pour ces mêmes raisons, le RPPA s'est révélé difficile à appliquer.

Par les changements apportés à la Loi, en conséquence de la [Loi no 1 d'exécution du budget de 2023](#) (L.C. 2023, ch. 26), les trois catégories de perturbations de vol seront éliminées après l'entrée en vigueur des dispositions du RPPA qui auront été modifiées. Selon les changements, les compagnies aériennes seront obligées d'indemniser les passagers pour les inconvénients subis en cas de perturbation de vol, à moins de circonstances exceptionnelles que l'Office définira par règlement. Également selon ces modifications, il reviendra aux compagnies aériennes de prouver qu'une indemnisation n'a pas à être versée dans le cas d'une perturbation de vol en particulier.

Grâce aux changements législatifs, l'Office dispose maintenant de nouveaux outils pour le régime de protection du consommateur offert aux passagers aériens. L'un de ces changements permettra à l'Office d'augmenter le plafond des [sanctions administratives pécuniaires \(amendes\)](#) peut imposer aux compagnies aériennes, qui passera de 25 000 \$ à 250 000 \$ en cas de violation du RPPA.

**« L'Office des transports du Canada est heureux d'avoir l'occasion d'améliorer le régime de protection des passagers aériens. Nous sommes déterminés à améliorer la façon dont les plaintes des passagers aériens sont traitées et à offrir de meilleurs services aux Canadiens. »**

France Pégeot  
présidente et première dirigeante, l'Office des transports du Canada

## Processus et consultations dans le cadre du RPPA 2024

Après l'adoption des modifications à la Loi, l'Office a commencé ses consultations préalables en juillet 2023 par la publication d'un [document de consultation](#) sur les changements proposés à la réglementation. Il a reçu plus de 290 présentations de la part de compagnies aériennes, d'organismes représentant des consommateurs, de groupes de défense des droits des passagers, du milieu universitaire et du grand public. Les résultats sont publiés sur notre page [Ce que nous avons entendu : Modifications proposées pour renforcer le Règlement sur la protection des passagers aériens](#). La prochaine étape pour l'Office consistera à rédiger le projet de règlement en vue de sa publication dans la Partie I de la *Gazette du Canada* en 2024, après avoir consulté le ministre des Transports, tel que l'exige la Loi.

## Recouvrement des coûts

La [Loi d'exécution du budget de 2023](#) prévoit également des changements afin d'outiller l'Office pour recouvrer ses coûts. D'abord, l'Office doit recouvrer tout ou partie des coûts du traitement des plaintes relatives au transport aérien admissibles, peu importe leur issue, par le nouveau processus du Bureau de règlement des plaintes. Ensuite, la Loi confère à l'Office les pouvoirs nécessaires pour recouvrer les coûts de l'ensemble des programmes qu'il gère.

Des frais seront perçus auprès de la compagnie aérienne en cause dans une plainte relative au transport aérien jugée admissible au sens de la Loi. Les revenus générés serviront à payer certains des coûts associés au processus de règlement des plaintes.

L'Office met au point une proposition pour recouvrer les coûts du traitement des plaintes relatives au transport aérien admissibles, qui sera le sujet des consultations publiques tenues avant la mise en œuvre du régime. À l'avenir, l'Office examinera ses coûts chaque année et publiera un rapport annuel sur les frais, dans lequel seront consignées les sommes perçues pendant l'exercice.

## Surveillance de la conformité et application de la loi

La [politique de conformité et d'application de la loi](#) de l'Office explique comment nous répartissons nos ressources en la matière afin que les entités réglementées que nous surveillons se conforment de la manière la plus proactive que possible à leurs obligations légales. Les statistiques de l'Office concernant la conformité et l'application de la loi sont reproduites dans le [Tableau 12 : Activités de vérification de la conformité](#) et le [Tableau 13 : Mesures d'application de la loi prises](#). Notre site Web présente d'autres renseignements à jour sur nos activités de [surveillance de la conformité et d'application de la loi](#). Consultez notre page [Statistiques 2023-2024](#) pour des statistiques détaillées de l'Office sur le règlement des différends, l'application de la loi et autres.

# Transports accessibles pour les Canadiens

L'un des principaux mandats de l'Office consiste à protéger le droit fondamental des personnes handicapées à des services de transport accessibles.

En tant que tribunal et organisme de réglementation, l'Office joue un rôle essentiel dans l'établissement et la mise en œuvre de transports accessibles au Canada, et il rend des décisions qui façonnent les services de transports accessibles pour les Canadiens.

Le RTAPH est une référence mondiale à bien des égards. Il renferme des exigences d'accessibilité claires et cohérentes pour tous les types de transport de compétence fédérale. Ces exigences visent l'accessibilité des communications et des services, et elles prévoient des dispositions sur la formation d'employés du secteur des transports. Par exemple, grâce au règlement :

- la personne en fauteuil roulant reçoit une assistance adéquate dans les aéroports, soit entre le débarcadère et l'avion;
- assez d'espace est prévu pour un chien d'assistance dans un avion;
- les fournisseurs de services de transport communiquent les renseignements dans des formats qui sont accessibles aux voyageurs ayant différents handicaps;
- le personnel est formé pour fournir des services efficaces et appropriés aux personnes handicapées.

L'Office a élaboré des guides et des documents de pratiques exemplaires afin que les exigences du RTAPH soient aussi claires que possible pour les personnes en situation de handicap et l'industrie.

# Rapport de la vérificatrice générale sur le rendement

Après le dépôt du [rapport de la vérificatrice générale sur les transports accessibles](#) le 27 mars 2023, l'Office a travaillé avec diligence pour donner suite aux recommandations. L'une d'entre elles prévoit que l'Office doit augmenter sa capacité de reconnaître et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en instaurant d'autres méthodes pour surveiller la conformité, par exemple :

- observer directement les services offerts pour constater l'expérience réelle des voyageurs handicapés;
- examiner et modifier le niveau de dotation du personnel responsable de l'application de la loi;
- trouver des opportunités pour recueillir des données descriptives sur le nombre et la nature des plaintes en matière d'accessibilité que reçoivent les fournisseurs de services de transport.

En réponse aux recommandations, l'Office a instauré un projet pilote qui consiste en des jumelages avec des personnes en situation de handicap pour observer ce qu'elles vivent dans les transports, les services qui leur sont offerts, ainsi que leurs besoins et leurs défis uniques. L'Office, qui agrandit également son équipe d'application de la loi, utilise ses actuels pouvoirs d'inspection pour obtenir auprès des fournisseurs de services leurs données concernant les plaintes qu'ils reçoivent, afin de vérifier la conformité et d'écartier les risques de non-conformité. L'Office est également en bonne voie de concrétiser toutes les recommandations de la vérificatrice générale, et il présentera en 2025 ses rapports finaux au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes.

## Plaintes et décisions en matière d'accessibilité

Si un voyageur croit avoir rencontré un obstacle à ses possibilités de déplacement, il peut déposer une plainte auprès de l'Office. L'Office a reçu 396 plaintes en matière d'accessibilité dans la dernière année, soit une augmentation de 101 % par rapport à l'année précédente. Les plaintes concernant des aides à la mobilité ont représenté environ 30 % du total des plaintes. L'Office a également reçu 143 demandes d'information sur sa ligne téléphonique d'aide sur l'accessibilité.

L'Office a publié quelques décisions marquantes en matière d'accessibilité cette année. Il a publié une décision importante sur les déplacements dans les transports avec des animaux de soutien émotionnel ([105-AT-C-A-2023](#)), afin de donner des indications plus claires aux voyageurs qui voudraient prendre un transport accompagné d'un animal qui est ou pourrait être un animal de soutien émotionnel (ASE). L'Office a déterminé que les transporteurs étaient tenus de transporter seulement des chiens en tant qu'ASE, et uniquement selon des conditions précises. La décision énonçait également les conditions que les personnes en situation de handicap auraient à respecter pour que leur chien de soutien émotionnel soit accepté dans la cabine passagers. Une deuxième décision concernait un obstacle rencontré par une personne en situation de handicap du fait que la compagnie aérienne a utilisé un aéronef à bord duquel le fauteuil roulant motorisé de la personne ne pouvait pas être transporté. En conséquence, l'Office a ordonné des mesures correctives ([123-AT-A-2023](#)).

Consultez le [Tableau 10 : Différends en matière d'accessibilité](#) et le [Tableau 11 : Obligation de présenter des rapports au Parlement \(modifications aux exigences prévues au paragraphe 42\(2\) de la Loi sur les transports au Canada\)](#).

## **Portée du RTAPH élargie aux petits fournisseurs de services de transport**

Au cours de la dernière année, l'Office a rédigé un plan de consultation avec un petit groupe consultatif afin d'élargir la portée du RTAPH aux petits fournisseurs de services de transport. Il a ensuite remis ce plan à son Comité consultatif sur l'accessibilité pour examen et commentaires. En parallèle, l'Office a tenu sept rencontres pour discuter avec de petits groupes de représentants de l'industrie et de membres de la communauté des personnes handicapées, afin d'en apprendre davantage sur l'expérience des personnes handicapées qui se prévalent des services offerts par de petits fournisseurs de services de transport, de même que sur les réalités et les difficultés opérationnelles de ces fournisseurs à fournir des services accessibles.

L'Office a également organisé des visites à trois emplacements et auprès de petits fournisseurs de services de transport connexes. Il était accompagné de représentants du Conseil des Canadiens avec déficiences, de l'Institut national canadien pour les aveugles, de la National Coalition of People Who Use Guide and Service Dogs, ainsi que de l'Association des Sourds du Canada. Ces séances de consultation auprès d'intervenants régionaux ont eu lieu au Yukon et dans le nord du Québec et de l'Ontario. Parmi les

intervenants, il y avait Air North, PAL Aviation, Perimeter Aviation, l'aéroport de Sioux Lookout, la société de transport Kasper, Transport ferroviaire Tshuétin, ainsi que des représentants gouvernementaux en charge d'aéroports locaux. Nous publierons en 2024 un rapport de type « Ce que nous avons entendu », et nous poursuivrons nos discussions avec des représentants de personnes handicapées et de l'industrie sur les meilleures façons de faire progresser les questions d'accessibilité auprès des petits fournisseurs de services de transport qui mènent leurs activités dans des secteurs régionaux, ruraux et nordiques du Canada.

## Comité consultatif sur l'accessibilité

Afin de se faire conseiller sur des questions d'accessibilité, l'Office a consulté son [Comité consultatif sur l'accessibilité](#), auquel siègent plus de 40 représentants de la communauté des personnes en situation de handicap, de l'industrie des transports, et d'autres parties intéressées.

L'Office a tenu une rencontre avec le comité en janvier 2004 afin de faire le point sur les diverses initiatives en matière d'accessibilité, dont le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, pour les petits fournisseurs de services de transport](#), la [décision sur les animaux de soutien émotionnel](#), et le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#). Il a également fait le point sur ses actions récentes relativement au transport des aides à la mobilité. De plus, nous avons eu droit à trois exposés :

- Airbus a parlé des travaux de conception et de fabrication des aéronefs Airbus concernant leur accessibilité;
- Normes d'accessibilité Canada a parlé des travaux de son organisation ainsi que de son programme de subventions et de contributions;
- le Centre d'innovation de Transports Canada et la présidente d'AbleFly ont parlé d'un projet de validation de principe pour une solution de siège qui pourrait améliorer l'accessibilité pour les passagers à mobilité réduite.

## Aides à la mobilité

Pour faire face à la hausse des problèmes de manipulation et de rangement des aides à la mobilité, l'Office a entamé plusieurs grands projets. Il a organisé des visites auprès de petites et de grandes compagnies aériennes pour mieux comprendre ce qui se passe. Au

cours de ces visites, des discussions ont porté sur la manipulation des aides à la mobilité et la formation connexe sur l'accessibilité donnée aux employés. Il a notamment été possible d'observer directement comment les aides à la mobilité sont manipulées, y compris la façon dont elles sont chargées dans la soute d'un aéronef. Ces activités ont mis en lumière certaines lacunes, mais aussi des occasions pour apporter des améliorations.

À la suite de ces observations, l'Office a consulté Normes d'accessibilité Canada pour mettre un projet sur pied afin de créer des lignes directrices pratiques sur l'entreposage sécuritaire des aides à la mobilité à bord des aéronefs. En parallèle, l'Office a également discuté avec Transports Canada et le Conseil national de recherches Canada afin de commencer à concevoir des outils de travail, dont la création d'étiquettes à apposer sur les aides à la mobilité. Sur ces étiquettes seront inscrits les renseignements essentiels concernant l'aide à la mobilité afin que le fournisseur de services puisse la manipuler et l'entreposer correctement. Le fournisseur de services de transport peut intégrer ces outils à sa formation et les mettre facilement à la disposition de ses employés en tout temps à titre de document de référence dans le but de réduire le nombre d'incidents fâcheux.

Finalement, au cours de la dernière année, l'Office a inauguré le groupe de travail canadien sur les aides à la mobilité, composé de représentants de la communauté des personnes handicapées, de représentants de l'industrie du transport aérien, dont des exploitants d'aéroport et des compagnies aériennes, et quelques observateurs provenant de partout au gouvernement. Le groupe de travail cherchera des idées d'initiatives volontaires visant à réduire les problèmes avec le transport des aides à la mobilité et à échanger des renseignements sur des pratiques exemplaires. Le groupe servira également de tribune pour discuter du travail accompli à l'échelle internationale sur cette question.

## **Coopération internationale**

Le Canada a été un chef de file mondial dans les progrès en matière d'accessibilité. Sur la scène internationale, l'Office collabore activement avec des organismes internationaux pour faire avancer le dossier de l'accessibilité dans tout l'écosystème du transport aérien. La façon incohérente de répondre aux besoins des personnes en situation de handicap est aggravée par la nature internationale du transport aérien, ce qui crée des incertitudes pour les personnes handicapées et ajoute au stress associé à

leurs déplacements. À cette fin, l'Office a participé au World Passenger Symposium de l'IATA tenu en octobre 2023 à Chicago, États-Unis. Il a participé à une table ronde sur les risques et les occasions en lien avec la réglementation, et sur la façon dont un règlement efficace peut faciliter l'accessibilité et faire en sorte qu'elle fonctionne dans la pratique.

De plus, l'Office a fait partie de la délégation canadienne auprès de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) en tant que rapporteur d'un groupe de travail sur l'accessibilité dans l'aviation. Des employés de l'Office y siègent à titre d'experts en la matière. Le groupe de travail sur l'accessibilité a fait la promotion d'un recueil des règlements, des lois et des politiques établis par des États membres de l'OACI en matière d'accessibilité dans le secteur de l'aviation, et il étudie de possibles mises à jour et modifications aux normes et aux pratiques recommandées figurant à l'annexe 9 de la Convention relative à l'aviation civile. Ces travaux comprendront également l'examen et la mise à jour du manuel de l'OACI intitulé *Accès des personnes handicapées au transport aérien*. L'Office offre son soutien en vue d'un séminaire conjoint OACI/IATA en 2024-2025 pour lancer des discussions sur une stratégie à long terme de l'OACI en matière d'accessibilité.

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

Le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#) (REPRTA) exigent que les fournisseurs de services consultent des personnes en situation de handicap pour améliorer l'accessibilité de leurs services. Le règlement encadre ces fournisseurs afin de les aider à reconnaître et à éliminer les obstacles à l'accessibilité, ainsi qu'à prévenir de nouveaux obstacles. Pour ce faire, l'Office a publié sur son site Web des documents de référence à propos du REPRTA, dont des résumés en langage simple ainsi que les interprétations connexes en *american sign language* et en langue des signes québécoise.

L'Office fait activement la promotion du REPRTA et en surveille le respect. Au cours de la dernière année, il a effectué l'examen et vérifié la conformité de tous les plans sur l'accessibilité, les rapports d'étapes et les processus de rétroaction de l'ensemble des fournisseurs de services de transport publics réglementés, et il a fait de même pour tous les plans sur l'accessibilité et les processus de rétroaction de la majorité des grands fournisseurs de services de transport du secteur privé. Nous avons émis 122 mises en

garde à 109 fournisseurs de services de transport concernant des lacunes constatées dans les plans présentés.

Pour garantir une approche cohérente dans l'ensemble du gouvernement en ce qui concerne la surveillance de la conformité et l'application des nouvelles exigences réglementaires prévues sous le régime de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (comme le REPRTA), l'Office siège à un comité directeur interministériel avec la Commission canadienne des droits de la personne, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, et Emploi et Développement social Canada.

## Surveillance de la conformité et application de la loi

La [politique de conformité et d'application de la loi](#) de l'Office explique comment nous répartissons nos ressources en la matière afin que les entités réglementées que nous surveillons se conforment de la manière la plus proactive que possible à leurs obligations légales. Les statistiques de l'Office concernant la conformité et l'application de la loi sont reproduites dans le [Tableau 12 : Activités de vérification de la conformité](#) et le [Tableau 13 : Mesures d'application de la loi prises](#). Notre site Web présente d'autres renseignements à jour sur nos activités de [surveillance de la conformité et d'application de la loi](#). Consultez notre page [Statistiques 2023-2024](#) pour des statistiques détaillées de l'Office sur le règlement des différends, l'application de la loi et autres.

# Politiques et priorités en matière de surveillance de la conformité et d'application de la loi

La politique de l'Office sur la conformité et l'application de la loi constitue une nouvelle approche d'assurance de la conformité axée sur les résultats et basée sur les risques. Les trois principaux mandats de l'Office reposent sur cette politique axée sur les résultats. Il y est expliqué comment il répartit ses ressources en la matière afin que les entités réglementées qu'il surveille se conforment de la manière la plus proactive que possible à leurs obligations légales.

La politique est fondée sur les quatre principes directeurs suivants :

1. Application de la loi axée sur les résultats : Pour assurer la conformité, l'Office adopte les mesures qui sont les plus susceptibles de le faire progresser vers les résultats qu'il compte atteindre.
2. Prise de décision axée sur les données et basée sur les risques : Le travail de l'Office repose sur les données grâce auxquelles il peut déterminer les cas potentiels de non-conformité et optimiser l'affectation de ses ressources;
3. Processus justes, objectifs et cohérents : Les règles et les processus en matière d'inspection, d'enquête et d'application de la loi sont clairs et appliqués de façon cohérente et impartiale;
4. Transparence : L'Office publie sur son site Web les résultats des mesures officielles d'application de la loi qu'il prend.

L'Office reconnaît que les objectifs d'intérêt public sont plus susceptibles d'être atteints lorsque les entités réglementées respectent volontairement les normes et les obligations légales applicables. C'est pourquoi il emploie une approche progressive d'application de la loi jumelée à des mesures formelles et informelles pour régler les cas de non-conformité.

Guidé par la politique, l'Office utilise différents moyens pour favoriser la conformité et remédier aux cas de non-conformité : promotion et vérification de la conformité, application de la loi (mises en garde et sanctions administratives pécuniaires), et suivi.

## Priorités en matière de conformité

Dans la dernière année, l'Office s'est penché en priorité sur trois aspects qui préoccupent le public voyageur, afin que les compagnies aériennes respectent leurs obligations prévues dans le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#). Nous avons entrepris des activités pour vérifier que :

1. les compagnies aériennes communiquent les renseignements essentiels aux passagers lorsque des vols sont retardés ou annulés,
2. les passagers reçoivent les indemnisations et les remboursements auxquels ils ont droit,
3. les compagnies aériennes répondent dans les délais requis aux demandes d'indemnisation reçues de passagers.

Nos vérifications comprenaient des activités d'analyse axée sur les données ainsi que de la surveillance sur le terrain pour vérifier que les compagnies aériennes respectent les exigences.

En ce qui concerne l'accessibilité, l'Office a commencé un projet pilote d'expérience collaborative surtout pour augmenter sa capacité de reconnaître et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. Lancé en réponse à une recommandation du Bureau du vérificateur général lors d'une récente vérification, le projet consiste en des jumelages avec des personnes en situation de handicap pendant certaines parties de leurs déplacements dans les transports afin de mieux comprendre les défis uniques auxquels elles sont confrontées. L'Office analyse présentement les leçons tirées du projet pilote en vue de concevoir un programme permanent d'expérience collaborative en matière d'accessibilité et d'organiser des activités qui viseront tous les modes de transport et tous les types de situations de handicap. De plus, nous avons fait la promotion du nouveau *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* et en avons vérifié le respect.

Consultez le [Tableau 12 : Activités de vérification de la conformité](#) et le [Tableau 13 : Mesures d'application de la loi prises](#).

# Ce que nous réserve l'avenir

## Priorités stratégiques de l'Office

Dans la dernière année, l'Office a élaboré un nouveau plan stratégique triennal et a établi les priorités stratégiques suivantes :



### Traiter l'arriéré de plaintes

Élaborer et mettre en œuvre le nouveau RPPA, et régler l'arriéré de plaintes relatives au transport aérien.



### Améliorer l'accessibilité du système de transport

Tirer parti de tous les outils dont l'Office dispose pour rendre le système de transport plus accessible.



### Consulter davantage les intervenants

Consulter tous ceux qui sont concernés par le système de transport pour aider l'Office à s'acquitter de son mandat.



### Cultiver une culture d'amélioration continue

Bâtir une culture organisationnelle où l'amélioration continue, l'innovation et la prise de décision sont fondées sur des données afin d'obtenir les meilleurs résultats pour les Canadiens.



### Bâtir une organisation diversifiée et résiliente

Se concentrer à créer une organisation diversifiée, inclusive, accessible et résiliente qui favorise un sentiment d'appartenance.

## Risques et atténuation des risques

Les modifications apportées à la loi se sont déjà traduites par de profonds changements à des aspects clés du travail de l'Office. Le nouveau processus du Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien a été inauguré trois mois après l'adoption des modifications qui ont donné lieu aux résultats suivants : vague de changements sur le plan de l'organisation et des processus; embauche et formation de nouveaux employés; et consultations auprès des intervenants, afin de mettre le nouveau processus en œuvre. L'Office tirera des enseignements de son expérience de l'année dernière et continuera d'améliorer l'efficacité du nouveau processus. Nous allons poursuivre l'embauche et la formation de nouveaux employés, instaurer un nouveau portail à l'intention des passagers, et améliorer la coordination et la communication avec les intervenants. Ces changements doivent être faits efficacement, sans compromettre les activités courantes.

L'imprévisibilité du volume de plaintes relatives au transport aérien à recevoir s'ajoute aux risques externes. Il y a un risque continu que l'Office n'ait pas la capacité suffisante pour régler le nombre de plaintes reçues. Cette situation a contribué, et pourrait continuer de contribuer à une augmentation de l'arriéré de plaintes et du temps d'attente avant qu'un différend ne soit réglé, malgré une hausse de la productivité. Afin d'atténuer ce risque, l'Office continue de revoir et de simplifier ses procédures et ses processus opérationnels, et de déployer de nouvelles technologies et de nouveaux outils. L'Office ira également de l'avant avec des changements au RPPA et avec la mise en place d'un régime visant à recouvrer les coûts du traitement des plaintes admissibles reçues de passagers.

Finalement, une grande partie du budget de l'Office est temporaire. Par conséquent, de nombreux employés sont temporaires et quittent l'Office pour occuper un poste permanent à l'extérieur de l'organisation. L'Office doit donc consacrer plus de temps et de ressources à la dotation et à la formation, et faire face à une perte de productivité. Il surveille et gère de près ses ressources financières afin d'optimiser la dotation ainsi que les activités d'accueil et de formation du nouveau personnel, avec les ressources dont il dispose.

# Évaluation de la Loi

Selon le 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 application.

Dans les dernières années, l'Office a signalé des difficultés potentielles à remplir son mandat. Nombre de ces difficultés ont été réglées grâce aux modifications à la Loi adoptées par le Parlement le 22 juin 2023, dans le but de renforcer et de simplifier le régime de protection des passagers aériens. Selon ces modifications, le fardeau repose maintenant sur les compagnies aériennes qui doivent prouver que la cause d'une perturbation de vol est indépendante de sa volonté ou liée à la sécurité. De même, des fonctionnaires se sont vu conférer le pouvoir de trancher des plaintes de passagers qui reprochent à des compagnies aériennes de ne pas respecter leurs obligations prévues dans le RPPA et dans leur tarif. Ainsi, les processus de règlement des plaintes ont été simplifiés et sont plus efficaces, et les outils dont disposent les agents verbalisateurs de l'Office ont été améliorés. L'entrée en vigueur d'autres modifications à la Loi entraînera l'élimination des trois catégories de perturbations de vol qui servaient à déterminer si un passager avait droit à une certaine forme d'indemnisation après une perturbation de vol. De plus, selon ces futures modifications, les compagnies aériennes auront l'obligation d'indemniser les passagers en cas de perturbations de vol, sauf si la cause de la perturbation est l'une de celles précisées par l'Office à titre d'exceptions dans le règlement.

D'autres modifications possibles sont présentées ci-après, de sorte que l'Office pourrait être mieux outillé pour remplir efficacement son mandat et bien servir les Canadiens.

## Gains d'efficacité pour délivrer les autorisations réglementaires

À l'heure actuelle, seuls les membres nommés par le gouverneur en conseil ont le pouvoir d'approuver certaines autorisations réglementaires, par exemple de délivrer des permis d'affrètement qui ne sont plus assujettis à des exigences et à des conditions strictes prévues dans le [Règlement sur les transports aériens](#). La Loi pourrait être modifiée de manière à autoriser des fonctionnaires à délivrer certaines autorisations réglementaires qui sont désormais affaires courantes, et qui ne nécessitent pas ou que

peu l'exercice de pouvoirs discrétionnaires. Les pouvoirs de l'Office concernant les dossiers de licence ressemblent à certains de ceux accordés au ministre des Transports en vertu de la [Loi sur l'aéronautique](#) et du [Règlement de l'aviation canadien](#). Certains de ces pouvoirs—comme la délivrance de documents d'aviation canadiens—sont délégués au personnel de Transports Canada, mais l'Office ne peut en faire de même.

## Moderniser les outils de verbalisation de l'Office

À l'heure actuelle, pour faire respecter les exigences réglementaires et législatives, l'Office a les outils suivants : mises en garde en cas de violations involontaires et à faible impact de certaines exigences; avertissements en cas de violation de dispositions en matière d'accessibilité; et sanctions administratives pécuniaires (amendes). Toutefois, il existe d'autres outils de vérification de la conformité qui permettraient à l'Office de prendre des mesures plus appropriées en cas de violations et de garantir la conformité de façon permanente.

Plus particulièrement, l'Office aurait avantage à conclure des transactions (ententes de conformité) avec les compagnies de chemin de fer, au besoin, s'il détermine qu'elles ne respectent pas des exigences réglementaires ou législatives. Selon la nature de la violation et l'historique de conformité de la compagnie de chemin de fer visée, l'entente de conformité pourrait être un outil efficace pour qu'elle parvienne par elle-même à se conformer aux exigences dès que possible, tandis que l'Office pourrait l'aider durant le processus. L'Office a récemment obtenu le pouvoir d'utiliser l'entente de conformité en cas de violation d'exigences en matière d'accessibilité ou de protection des passagers aériens, et ce pouvoir devrait être élargi aux exigences en matière ferroviaire.

Par ailleurs, le plafond de sanctions administratives pécuniaires en cas de violation d'exigences en matière d'accessibilité ou de protection des passagers aériens a été relevé à 250 000 \$, mais ce n'est pas le cas pour les exigences en matière ferroviaire, où le maximum pour la plupart des violations est bien inférieur, soit 25 000 \$. C'est insuffisant pour dissuader quiconque de contrevenir à la Loi, et ce plafond pourrait être rehaussé à 250 000 \$.

À l'heure actuelle, certaines dispositions dont la violation est passible d'un procès-verbal ou d'une sanction administrative pécuniaire par un agent verbalisateur de l'Office sont désignées à même la Loi, tandis que d'autres le sont séparément dans le *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*. La loi pourrait être modifiée de sorte que toutes les exigences légales, y compris l'obligation de se conformer à des

ordonnances prononcées par l'Office, soient désignées comme étant passibles de sanctions administratives pécuniaires, sans qu'il soit nécessaire de déclencher inutilement le processus d'élaboration d'un règlement. L'Office aurait ainsi la capacité de faire respecter toutes nouvelles exigences légales sans délai, si nécessaire.

Finalement, l'Office devrait également se voir accorder le pouvoir de suspendre ou d'annuler une autorisation réglementaire, comme une licence, ou encore de ne pas délivrer une licence si une sanction administrative pécuniaire (ou d'autres frais ou droits imposés par l'Office) n'a pas été payée. Ainsi, les sanctions administratives pécuniaires seraient encore plus efficaces pour garantir le respect de la réglementation ou d'ordonnances de l'Office.

## Accessibilité des transports

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 des problèmes systémiques dans le réseau de transport canadien qui nuisent aux possibilités de déplacement des personnes handicapées. Grâce à cet important pouvoir, l'Office pourra examiner les raisons expliquant ce qui semble être des obstacles récurrents ou généralisés aux déplacements des personnes en situation de handicap, et trouver des façons d'éliminer ces obstacles. Il n'a toutefois pas le pouvoir d'ordonner une mesure corrective ni de prononcer une ordonnance pour régler les problèmes constatés lors d'une telle enquête. Cela contraste avec son pouvoir d'enquêter de sa propre initiative sur la question de savoir si une compagnie ferroviaire a rempli ses obligations en matière de services. La Loi pourrait être modifiée afin de lui conférer des pouvoirs de réparation dans le domaine de l'accessibilité pour faire en sorte que les conclusions d'une enquête puissent servir à éliminer des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes en situation de handicap.

## Appels et contrôles judiciaires de décisions de l'Office

Par suite de la décision de la Cour suprême du Canada en 2019 dans [l'arrêt Vavilov](#), les décisions de l'Office sont désormais contrôlées selon la norme de la décision correcte par la Cour d'appel fédérale, plutôt que selon la norme de la décision raisonnable. Par conséquent, le principe de déférence ne s'applique plus aux décisions de l'Office malgré son expertise spécialisée de longue date des questions de transport de compétence

fédérale. Cette décision s'écarte considérablement de décennies de jurisprudence où le principe de déférence était appliqué aux décisions de l'Office. Elle mine l'expertise de l'Office et sa capacité de rendre des décisions à l'appui des objectifs stratégiques et des exigences législatives et réglementaires. La Loi pourrait être modifiée de manière à ce qu'il soit précisément énoncé que la norme de contrôle prévue pour les décisions de l'Office serait celle de la décision raisonnable. Grâce à cette approche, l'expertise de longue date de l'Office serait reconnue dans les domaines relevant de son mandat, et les Canadiens sauraient avec plus de certitude quelle norme de contrôle la cour appliquerait si une décision de l'Office était contestée.

De plus, la participation de l'Office aux appels de décision présentés à la Cour d'appel fédérale a été remise en question lors de récentes instances, même si le paragraphe 41(4) de la Loi confère à l'Office le droit de plaider sa cause en cas d'appel d'une décision. La Loi devrait être modifiée pour clarifier le droit de l'Office à comparaître devant la Cour et pour confirmer la portée 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, notamment des décisions rendues par des agents de règlement des plaintes relatives au transport aérien. L'Office n'est pas partie à de tels contrôles judiciaires. Toutefois, pour les mêmes raisons que celles mentionnées ci-dessus, l'Office devrait être désigné comme partie dans ce contexte afin de pouvoir être entendu, comme c'est le cas lorsqu'il est partie à des appels de décision.

De plus, pour les cas où une compagnie aérienne demanderait un contrôle judiciaire d'une décision prise par un agent de l'Office habilité à régler des plaintes relatives au transport aérien, la Loi devrait être modifiée pour limiter explicitement la capacité de la compagnie aérienne en cause de réclamer des dépens auprès d'un plaignant. Les plaintes relatives au transport aérien sont des dossiers de consommateurs dont l'indemnisation réclamée est en général de faible valeur. Le passager doit pouvoir participer pleinement au processus de la plainte, sans s'inquiéter que la compagnie aérienne puisse contester la décision de l'Office en cour et lui réclamer ses frais de justice. Devant la possibilité de devoir payer des frais juridiques, le passager risque de renoncer à une ordonnance prononcée en sa faveur pour éviter d'avoir à payer des frais de cour. Cela va donc complètement à l'encontre des objectifs du régime de règlement

des plaintes relatives au transport aérien, et dissuade le passager dont la réclamation est valable de recourir à la justice.

## **Restrictions sur la nomination de membres par le gouverneur en conseil**

À l'heure actuelle, les membres de l'Office nommés par le gouverneur en conseil doivent résider dans la région de la capitale nationale. Cette exigence restreint inutilement le bassin de membres potentiels. Le retrait de cette exigence pourrait augmenter la diversité des talents dont l'Office pourrait tirer parti.

De même, certaines dispositions limitent la capacité de la personne à la présidence de l'Office d'augmenter ou de réduire le nombre de membres temporaires en fonction du volume de dossiers reçus. En outre, puisqu'un membre temporaire n'est pas autorisé à servir pendant plus de deux mandats consécutifs d'un an, l'Office jongle avec des problèmes de continuité, car il doit réattribuer les cas à la fin du mandat d'un membre temporaire. L'Office aurait une plus grande marge de manœuvre et serait plus efficace si la limite de trois membres temporaires permise était retirée ou augmentée, et s'ils pouvaient servir pendant plus de deux mandats consécutifs d'un an.

## **Immunité des membres prévue dans la loi**

La Loi n'accorde aucune immunité aux membres. En conséquence, si un membre est nommé dans une poursuite civile pour des actions ou des décisions prises dans le cadre de ses fonctions officielles, ce décideur de l'Office n'est pas protégé comme le sont les membres d'autres tribunaux fédéraux et provinciaux. Il faudrait modifier la Loi pour accorder l'immunité à de tels décideurs afin de protéger leur capacité de remplir leurs fonctions de manière impartiale et sans la menace d'un long litige.

# Annexes

## Annexe 1 : Notre organisation

### Notre loi et nos mandats

La [Loi sur les transports au Canada](#) renferme la Politique nationale des transports, laquelle prévoit que la concurrence et les forces du marché sont les principaux agents en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces. Il y est également précisé qu'il peut être nécessaire d'adopter des règlements pour obtenir des résultats de politique publique que la concurrence et les forces du marché ne permettent pas à elles seules d'atteindre.

Cette loi confère des pouvoirs particuliers à l'Office :

- L'Office est un organisme qui réglemente les modes de transport de compétence fédérale. Il élabore et applique des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et ceux des usagers et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous. Ces règles peuvent revêtir la forme soit de règlements exécutoires soit de lignes directrices ou de codes de pratiques moins officiels.
- L'Office est un tribunal qui entend et règle des différends, à la manière d'une cour de justice. Il règle des différends entre des fournisseurs de services de transport et leurs clients ou voisins en recourant à divers outils, soit la facilitation, la médiation, l'arbitrage et le processus décisionnel formel. L'Office gère également un Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien.

Voici nos mandats :

- 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 en situation de handicap à un réseau de transport accessible.
- Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

## Nos membres

Les membres à temps plein de l'Office sont nommés par le gouverneur en conseil et ont, entre autres, les responsabilités suivantes :

- rendre des décisions et des arrêtés en réponse à des plaintes ou à des demandes officielles,
- approuver les demandes de licences,
- prendre des règlements,
- autoriser la construction de lignes de chemin de fer,
- trancher d'autres questions touchant le système de transport national du Canada.

## Nos gens

L'effectif de l'Office a beaucoup augmenté afin de répondre aux demandes relativement à nos nouveaux mandats et de traiter l'arriéré des plaintes relatives au transport aérien. Au cours de la dernière année, nous avons accueilli et formé plus de 100 nouveaux employés. Nous employons maintenant plus de 450 personnes dont l'expérience et les compétences sont variées. Notre effectif est diversifié : économistes, ingénieurs et techniciens, avocats, analystes financiers, spécialistes en ressources humaines ou en communications, médiateurs, gestionnaires de cas, agents aux licences, agents verbalisateurs, et autres importants employés de soutien.

L'Office a déménagé dans un nouvel édifice à Gatineau en 2023. Nous avons rempli notre engagement à obtenir, pour nos bureaux, la certification Or de la Fondation Rick Hansen pour l'accessibilité de l'environnement bâti.

En 2024, l'Office a été nommé parmi les meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale. Nous avons été reconnus pour notre engagement à créer un milieu de travail positif et inclusif, notre dévouement à offrir des avantages concurrentiels, des occasions de perfectionnement professionnel, ainsi qu'une culture de soutien en milieu de travail.

## Annexe 2 : Statistiques de l'Office

Consultez notre page [Statistiques 2023-2024](#) pour des statistiques détaillées de l'Office sur le règlement des différends et autres.

Tableau 1 : Revenu admissible maximal

Compagnie	Revenu admissible	Revenu tiré du grain	Dépassement (\$)
CN	1 076 064 100 \$	1 079 522 039 \$	3 457 939 \$
CPKC	940 516 993 \$	943 886 400 \$	3 369 407 \$

Tableau 2 : Activités relatives aux licences de transport aérien

Activité	Nombre
Nouvelles licences – canadiennes	46
Nouvelles licences – étrangères	61
Suspension	219
Rétablissement	170
Annulation	117

Tableau 3 : Règlement de différends en matière ferroviaire et maritime

Méthode de règlement	Plaintes fermées – ferroviaire	Plaintes fermées – maritime
Facilitation	17	0
Médiation	12	0
Arbitrage	0	0
Processus décisionnel formel	15	0

**Tableau 4 : Nouvelles plaintes, arriéré et traitées**

<b>Plaintes</b>	<b>2023- 2024</b>	<b>2022- 2023</b>	<b>2021- 2022</b>	<b>2020- 2021</b>	<b>2019- 2020</b>
<b>Plaintes reçues</b>	<b>43 549</b>	<b>42 068</b>	<b>12 158</b>	<b>13 275</b>	<b>19 392</b>
Arriéré en fin d'année	71 109	44 319	13 409	16 515	13 467
Total des plaintes traitées pré- BRP (jusqu'au 29 septembre, 2023)	5930	11 158	13 409	16 515	13 467
Total des plaintes traitées par le BRP (à partir du 30 septembre, 2023)	10 829				

**Tableau 5 : Nombre de plaintes par 100 vols exploités par des compagnies aériennes canadiennes**

<b>Compagnie aérienne</b>	<b>Moyenne (1<sup>er</sup> avril 2023 – 31 mars 2024)</b>
Air Canada	5,0
Air Transat A.T. Inc.	2,8
Canada Jetlines	5,7
Flair Airlines Ltd.	14,3
Lynx Air	18,9
Porter Airlines	1,4
Sunwing Airlines Inc.	11,9
Swoop Inc.	13,7
Westjet	5,2

**Tableau 6 : Nombre de plaintes par 100 vols exploités par des compagnies aériennes étrangères**

<b>Compagnie aérienne</b>	<b>Moyenne (1<sup>er</sup> avril 2023 – 31 mars 2024)</b>
Aer Lingus Limited	2,7
Aerovias de Mexico S.A. de C.V.	2,5
Aerovias del Continente Americano S.A.	3,1
Air India Limited	17,9
Air New Zealand Limited	4,7
ALIA - The Royal Jordanian Airline plc (Royal Jordanian)	3,5
All Nippon Airways Co., Ltd.	2,2
American Airlines, Inc.	1,9
Austrian Airlines AG	8,2
British Airways Plc	4,7
Caribbean Airlines Limited	2,9
Cathay Pacific Airways Limited	5,6
China Airlines Limited	3,3
Compagnie Nationale Royal Air Maroc	29,8
Compañía Panameña de Aviación, S.A.	1,9
Condor Flugdienst GmbH	7,6
Corsair	1,1
Delta Air Lines, Inc.	1,2
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines)	18,1
EgyptAir	20,4
Emirates	4,3
EPE SPA Air Algérie	11,0
Ethiopian Airlines Group	4,6
Etihad Airways P.J.S.C.	15,5

<b>Compagnie aérienne</b>	<b>Moyenne (1<sup>er</sup> avril 2023 – 31 mars 2024)</b>
Eva Airways Corporation	2,5
Fly Play hf.	3,3
Icelandair ehf	1,6
JetBlue Airways Corporation	4,4
Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V. (K.L.M. Royal Dutch Airlines)	7,1
Korean Air Lines Co. Ltd.	2,0
Nihon Koku Kabushiki Gaisha (Japan Airlines Co., Ltd.)	1,8
Pakistan International Airlines Corporation	6,6
Philippine Airlines, Inc.	9,9
Polские Linie Lotnicze LOT SA (LOT Polish Airlines SA)	7,1
Qatar Airways Group (Q.C.S.C.)	24,8
Sata Internacional - Serviços e Transportes Aéreos, S.A.	4,7
Société Air France	11,4
Société Tunisienne de l'Air	23,8
Swiss International Air Lines Ltd.	7,2
Transportes Aéreos Portugueses, S.A.	8,2
Türk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Inc.)	16,5
United Airlines, Inc.	1,6

## Tableau 7 : Nombre de plaintes traitées (par compagnie aérienne)

Excluant les cas traités parce qu'ils ont été retirés, rejetés ou étaient hors du champ de compétence de l'Office.

<b>Compagnie aérienne</b>	<b>Nationalité</b>	<b>Total</b>
Air Canada	Canada	2 269
WestJet	Canada	1 944
Flair Airlines Ltd.	Canada	1 020

<b>Compagnie aérienne</b>	<b>Nationalité</b>	<b>Total</b>
Swoop Inc.	Canada	297
Sunwing Airlines Inc.	Canada	278
Air Transat A.T. Inc.	Canada	116
United Airlines, Inc.	États-Unis	116
American Airlines, Inc.	États-Unis	115
Société Air France	France	97
Lynx Air	Canada	90
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines)	Allemagne	85
Türk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Inc.)	Turquie	75
Transportes Aéreos Portugueses, S.A.	Portugal	68
Qatar Airways Group (Q.C.S.C.)	Qatar	63
British Airways Plc	Royaume-Uni	53
Porter Airlines Inc.	Canada	50
Delta Air Lines, Inc.	États-Unis	48
AEROVIAS DE MEXICO S.A. DE C.V.	Mexique	44
Air India Limited	Inde	40
Compagnie Nationale Royal Air Maroc	Maroc	33
Etihad Airways P.J.S.C.	Émirats arabes unis	30
Société Tunisienne de l'Air	Tunisie	30
ABC Aerolineas, S.A. de C.V.	Mexique	29
Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V. (K.L.M. Royal Dutch Airlines)	Pays-Bas	23
Philippine Airlines, Inc.	Philippines	21
EGYPTAIR	Égypte	19
Compañía Panameña de Aviacion, S.A.	Panama	15
Canadian North Inc.	Canada	11

<b>Compagnie aérienne</b>	<b>Nationalité</b>	<b>Total</b>
Polskie Linie Lotnicze LOT SA (LOT Polish Airlines SA)	Pologne	9
Qantas Airways Limited	Australie	9
Corsair	France	8
Ethiopian Airlines Group	Éthiopie	8
Austrian Airlines AG	Autriche	7
Emirates	Émirats arabes unis	6
Alaska Airlines, Inc.	États-Unis	5
Pacific Coastal Airlines Limited	Canada	5
PAL Airlines Ltd.	Canada	5
Brussels Airlines NV/SA	Belgique	4
Caribbean Airlines Limited	Trinité-et-Tobago	4
Cathay Pacific Airways Limited	Hong Kong	4
Icelandair ehf	Islande	4
Swiss International Air Lines Ltd.	Suisse	4
Aerovias del Continente Americano S.A.	Colombie	3
Air China Limited	Chine	3
Air Liaison Inc.	Canada	3
Air New Zealand Limited	Nouvelle-Zélande	3
Pakistan International Airlines Corporation	Pakistan	3
Oman Air S.A.O.C.	Oman	3
Pascan Aviation Inc.	Canada	3
Aegean Airlines S.A.	Grèce	2
All Nippon Airways Co., Ltd.	Japon	2
Calm Air International LP, représentée par son commandité/as represented by its general partner, Calm Air GP Inc.	Canada	2
China Airlines Limited	Taiwan	2

<b>Compagnie aérienne</b>	<b>Nationalité</b>	<b>Total</b>
China Eastern Airlines Corporation Limited	Chine	2
Condor Flugdienst GmbH	Allemagne	2
LATAM Airlines Peru S.A.	Pérou	2
Nihon Koku Kabushiki Gaisha (Japan Airlines Co., Ltd.)	Japon	2
JetBlue	États-Unis	2
Sata Internacional - Azores Airlines, S.A.	Portugal	2
Air North Charter & Training Ltd.	Canada	1
Alitalia - Società Aerea Italiana S.p.A.	Italie	1
El Al Israel Airlines Ltd.	Israël	1
EPE SPA Air Algérie	Algérie	1
Kenya Airways Ltd	Kenya	1
Korean Air Lines Co. Ltd.	Corée du Sud	1
LATAM Airlines Group S.A.	Chili	1
Scandinavian Airlines System (SAS)	Suède	1
Sichuan Airlines Co., Ltd.	Chine	1
South African Airways SOC Limited	Afrique du Sud	1
Taca International Airlines, S.A.	El Salvador	1
Tong Cong TY Hang Khong Viet Nam-CTCP / Vietnam Airlines Jsc	Vietnam	1
Van City Seaplanes Ltd.	Canada	1
<b>Total</b>		<b>7 215</b>

## Tableau 8 : Différends en matière d'accessibilité

Méthode de règlement	Nombre de cas fermés
Facilitation	0
Médiation	220
Processus décisionnel formel	13

## Tableau 9 : Obligation de présenter des rapports au Parlement (modifications aux exigences prévues au paragraphe 42(2) de la Loi sur les transports au Canada)

Activités liées à l'application de la loi	Nombre en 2023-2024
Inspections menées pour vérifier la conformité et prévenir les cas de non-conformité	190
Arrêtés pris en vertu de l'article 181.2	0
Arrêtés, par écrit, pris en vertu de l'article 26 ou d'un des articles 60 à 62	0
Procès-verbaux dressés en vertu de l'article 180	11
Enquêtes tenues au titre des articles 172, 172.1 ou 172.3	13

## Tableau 10 : Activités de vérification de la conformité

Activité	Nombre
Inspection auprès de la compagnie aérienne	164
Inspection d'installations	30
Surveillance d'une compagnie aérienne à l'aérogare	67
Vérification ciblée	51
Surveillance de site Web	79
Enquête ciblée	112
<b>Total</b>	<b>603</b>

## Tableau 11 : Mesures d'application de la loi prises

Activité	Nombre
1. Procès-verbal de violation – avec sanction administrative pécuniaire	75
2. Procès-verbal de violation – avec avertissement	0
Nombre total de violations constatées en 1 et 2 ci-dessus	642
3. Mises en garde envoyées	185
Nombre total de violations potentielles constatées en 3 ci-dessus	1 409
Montant total des sanctions administratives pécuniaires imposées	1 343 930 \$