



Rapport annuel 2024-2025



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada

Rapport annuel 2024-2025

Message de la présidente et première dirigeante	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.....	18
Transports accessibles pour les Canadiens	24
Conformité, surveillance et application de la loi.....	28
Ce que nous réserve l'avenir	31
Évaluation de la Loi.....	33
Annexes	37

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : 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

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

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

Catalogue n° TT1F-PDF

ISSN 1494-7935

Disponible sur divers supports

English version available



Message de la présidente et première dirigeante

Apporter continuellement des améliorations pour mieux servir le public canadien

Les dernières années ont été fécondes en événements pour l'Office des transports du Canada (Office), particulièrement en ce qui a trait à la protection des passagers aériens. En juin 2023, à la suite d'une série de graves perturbations de vol, de l'insatisfaction des consommateurs et d'une augmentation importante du nombre de plaintes des passagers aériens déposées à l'Office, le Parlement a apporté des changements à la *Loi sur les transports au Canada* (Loi). L'objectif était de modifier la façon dont l'Office traite les plaintes des passagers aériens, de renforcer le régime canadien de protection des passagers aériens et d'exiger que l'Office recouvre ses coûts de traitement des plaintes des passagers aériens.

L'Office a commencé à mettre en application la loi immédiatement après son adoption, le deuxième semestre de 2023 étant consacré à l'élaboration et au lancement de tout nouveaux processus et de toutes nouvelles fonctions au sein de l'organisation, notamment le Bureau du règlement des plaintes relatives au transport aérien, qui a été inauguré le 30 septembre 2023. L'Office est fier d'annoncer que, en 2024-2025, il a fermé plus de 33 000 dossiers au cours de son premier exercice complet. Il s'agit d'une augmentation importante par rapport aux 11 158 plaintes en 2022-2023 selon le modèle de règlement précédent. Cependant, au cours des trois dernières années, plus de 40 000 plaintes ont été reçues par année; et un sommet de plus de 46 000 plaintes a été atteint en 2024-2025. En date du 31 mars 2025, 84 398 plaintes attendaient d'être traitées. L'Office prend au sérieux son arriéré de plaintes. Il continuera d'utiliser ses ressources de manière responsable pour maintenir sa capacité de traitement des plaintes tout en assurant la qualité et l'uniformité. À cette fin, l'Office examine la façon dont il peut tirer parti d'outils comme l'intelligence artificielle pour améliorer davantage les résultats pour les Canadiens.

De plus, après avoir consulté la ministre des Transports, l'Office a publié, le 21 décembre 2024, les modifications proposées au *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) dans la [Partie I de la Gazette du Canada](#). L'Office a également mené des consultations au sujet du recouvrement des coûts associés au traitement des

plaintes relatives au transport aérien. Les commentaires reçus au cours de ces consultations seront pris en compte par l'Office afin de faire avancer ces initiatives dans l'année à venir.

En ce qui concerne la responsabilité de l'Office de veiller à ce que le système de transport national fonctionne efficacement, il a continué de nouer activement un dialogue avec des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs. Ce dialogue est essentiel pour les analystes de l'Office afin qu'ils puissent maintenir leurs connaissances et leur expertise dans le secteur. « L'équipe ferroviaire » a, pour la troisième année, mis en œuvre son programme de surveillance des chemins de fer, qui comprend l'analyse du rendement du secteur calculé en fonction de paramètres de rendement normalisés. Ce programme garantit l'accès aux mêmes informations à tous les intervenants clés et sert de point de départ pour l'équipe afin de faciliter le règlement informel d'enjeux entre les diverses parties.

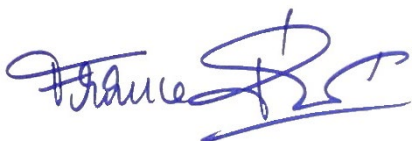
L'Office a également commencé son examen quinquennal du [Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire](#). Dans le cadre de cet examen, l'Office a lancé des consultations le 21 novembre 2024. À la suite de ces consultations, les présentations seront examinées et les commentaires des intervenants seront pris en compte dans la détermination du tarif annuel. Ainsi, l'approche de l'Office contribuera à l'établissement de tarifs qui sont justes et équitables pour toutes les parties et fera en sorte que les expéditeurs ont également un accès juste et raisonnable aux services de plus d'une compagnie de chemin de fer, ce qui favorisera une concurrence accrue au sein du système.

Le transport accessible demeure une priorité de l'Office, qui a, au cours de la dernière année, jeté les bases de plusieurs initiatives importantes, tant au pays qu'à l'étranger. Par exemple, l'Office continue de collaborer étroitement avec les fournisseurs de services de transport afin de soutenir une meilleure formation sur le transport des aides à la mobilité. À l'échelle internationale, l'Office continue de jouer un rôle de chef de file dans le travail en cours pour faire progresser l'accessibilité à l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), rôle renforcé au cours de l'année de facilitation 2024-2025 de l'OACI. Un projet important activement soutenu par l'Office était l'élaboration d'une stratégie exhaustive en termes d'accessibilité dans le transport aérien international. Les plaintes d'accessibilité ont augmenté substantiellement dans la dernière année, et l'Office est en train de concevoir et de mettre en œuvre un plan pour améliorer son efficacité et sa capacité de traitement.

Alors que l'Office continue de mettre l'accent sur l'amélioration des services offerts aux Canadiens dans ses principaux champs de responsabilité, je suis reconnaissante de pouvoir compter sur un effectif très compétent de fonctionnaires et de membres nommés. En tant qu'organisation, l'Office continue de rechercher la stabilité dans ses ressources et veille à ce que son effectif demeure compétent, diversifié et fermement ancré dans nos [valeurs et notre éthique](#).

En 2025, pour une deuxième année consécutive, l'Office a été nommé l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale. La nomination, spéciale, reconnaît les employeurs de la région d'Ottawa-Gatineau qui sont des chefs de file dans l'offre de lieux de travail exceptionnels. Cela est en partie attribuable à nos réalisations au cours de l'exercice. Par exemple, l'Office a fait des investissements pour attirer et maintenir en poste une main-d'œuvre hautement qualifiée en faisant la promotion d'une culture de l'innovation et en améliorant ses pratiques de gestion des talents. Il s'est également efforcé d'offrir un environnement de travail sûr, inclusif, accessible et permettant aux employés de jouer un rôle dans la réussite de l'Office et de réaliser leur plein potentiel.

Je suis fière des réalisations de l'Office, et je reconnais qu'aucune d'entre elles n'aurait été possible sans le travail acharné, la résilience et le dévouement des employés de l'Office. Notre environnement de travail positif est le résultat direct de leur participation. Je suis convaincue que les Canadiens continueront d'être bien servis par la force, l'intégrité et l'engagement de notre personnel.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'France Pégeot', with a stylized flourish at the end.

France Pégeot

Contexte de travail de l'Office

Le secteur du transport est essentiel à la réussite de l'économie canadienne et constitue le pilier sur lequel s'appuie le commerce intérieur et international du pays. Bien que le secteur se soit remis de plusieurs perturbations importantes au cours de l'exercice 2024-2025, les événements perturbateurs en question ont accentué l'importance de solutions novatrices et d'investissements continus pour maintenir la résilience dans le secteur des transports.

Des conflits de travail dans l'industrie ferroviaire ont causé des retards et des arriérés importants dans l'ensemble du réseau. En août 2024, l'arrêt des activités ferroviaires de transport de marchandises de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et de Canadien Pacifique Kansas City Limitée (CPKC) a perturbé les services ferroviaires de transport de marchandises et de passagers partout au pays, ce qui a entraîné des retards et des réductions de service. De plus, des arrêts au port de Vancouver ont entraîné des perturbations dans la chaîne d'approvisionnement et des retards dans l'expédition. Des conflits de travail ont également eu des répercussions sur l'industrie du transport aérien : en juin 2024, WestJet a annulé des vols en prévision d'une grève possible de ses mécaniciens d'avion, ce qui a eu une incidence sur près de 6 500 voyageurs.

Les défis liés au climat ont eu des répercussions sur les secteurs ferroviaire et aérien. En particulier, des inondations records et des températures extrêmement froides ont perturbé la fluidité du transport ferroviaire, alors que les sécheresses et les conditions météorologiques extrêmes ont affecté le rendement des cultures céréalières et d'autres produits agricoles. En ce qui concerne le secteur aérien, des orages violents et des tempêtes de neige ont entraîné des interdictions de vol, des retards et la fermeture de grands aéroports internationaux au Canada. En dépit des défis ayant ponctué l'année 2024, les secteurs ferroviaire et aérien ont tous deux démontré leur résilience et devraient entamer l'année 2025 avec des plans de continuité plus robuste.

Les compagnies aériennes ont ajusté leur réseau de routes pour tenir compte des changements de demande et atténuer la pénurie continue de pilotes. Précisément, elles ont augmenté le nombre de vols long-courriers et l'utilisation d'aéronefs plus gros, réduit l'offre de services régionaux et modifié la structure des frais, comme l'introduction de tarifs de base qui ne comprennent plus les bagages de cabine.

Les retards et les annulations de vol sont demeurés un problème important; et, en 2024, l'Office a reçu un nombre record de plaintes liées au transport aérien. En conséquence,

il reste déterminé à maximiser l'utilisation de ses ressources. Le travail consistait à continuer de chercher des gains d'efficacité et d'optimiser les processus, tout en veillant à ce que l'Office maintienne un niveau élevé de qualité et d'uniformité dans son travail.

Il y a par ailleurs eu une diminution de la présence des transporteurs à très faibles coûts, diminution mise en évidence par les faillites de Lynx Airlines, en février 2024, et de Canada Jetlines, en août 2024, ce qui a entraîné une baisse de la concurrence dans le secteur aérien. Par la suite, le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités (TRAN) de la Chambre des communes a lancé deux études, une sur l'état de la concurrence aérienne au Canada et une autre sur la *Loi sur la concurrence* et le transport aérien dans les collectivités nordiques, rurales et éloignées du pays. Par ailleurs, le Bureau de la concurrence du Canada a lancé en mai 2024 [une étude de marché sur la concurrence dans les services de transport aérien de passagers au Canada](#), en mettant l'accent sur les vols intérieurs. Il a également examiné la façon dont les gouvernements fédéral et provinciaux peuvent améliorer la concurrence à l'avantage des passagers aériens nationaux de même qu'à celle des travailleurs et entrepreneurs qui assurent ces services.

L'accessibilité dans le secteur aérien est demeurée un domaine d'intérêt clé tout au long de l'exercice 2024-2025. En mai 2024, le gouvernement du Canada a accueilli le premier Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien, dirigé par le ministre des Transports et la ministre de la Diversité, de l'Inclusion et des Personnes en situation de handicap. En décembre 2024, le comité TRAN de la Chambre des communes a terminé son étude sur l'accessibilité du transport aérien au Canada pour les personnes en situation de handicap. Le comité a publié un [rapport](#) contenant des recommandations visant à combler les lacunes au chapitre des droits des personnes en situation de handicap en ce qui concerne le transport aérien et à améliorer leur expérience de voyage. Sur la scène internationale, l'OACI a désigné 2024 en tant qu'année de facilitation, ce qui a fait de l'accessibilité une priorité pour l'organisation. Le Canada a continué de jouer un rôle de chef de file dans l'élaboration des pratiques exemplaires internationales en matière de transport aérien inclusif, appuyant ainsi l'engagement du pays à assurer un système de transport exempt d'obstacles d'ici 2040.

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. Elle affirme que la concurrence et les forces du marché sont les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces et que la réglementation peut être utilisée pour l'obtention de résultats de nature économique, environnementale ou sociale ou de résultats dans le domaine de la sûreté et de la sécurité, que la concurrence et les forces du marché seules ne permettent pas d'obtenir de manière satisfaisante.

Secteur 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.

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;
- établit des prix d'interconnexion et 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.

À l'Office, le secteur d'activités de l'industrie ferroviaire consulte les intervenants à divers niveaux, ce qui témoigne de la volonté de l'Office de placer les consultations au

cœur de ses priorités stratégiques des dernières années. De plus, les consultations contribuent à l'efficacité du système de transport ferroviaire et aident l'Office à s'acquitter des responsabilités législatives requises. La consultation des intervenants comporte de multiples facettes, et des contacts réguliers avec les compagnies de chemin de fer garantissent que les données qu'elles fournissent, qui sont essentielles au respect des obligations statutaires de l'Office, sont exactes et vérifiées.

Les réunions régulières avec les intervenants du secteur ferroviaire constituent une tribune pour discuter de l'état de la chaîne d'approvisionnement, du transport des marchandises, des défis opérationnels et des préoccupations des expéditeurs. L'Office communique directement avec les expéditeurs pour mieux comprendre leurs conditions particulières du marché, le niveau de service qu'ils reçoivent et les défis auxquels ils doivent faire face. De plus, l'Office a facilité des dialogues productifs et accrus entre les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer. Grâce à ces dialogues, il est possible de trouver des solutions pour améliorer le rendement du système. La consultation à grande échelle des intervenants permet à l'Office de conserver une perspective équilibrée du système de transport ferroviaire, tant du point de vue des compagnies de chemin de fer que de celui des expéditeurs.

En s'attaquant aux problèmes critiques dans les emplacements clés, l'Office veille à ce que le système de transport ferroviaire demeure réceptif aux besoins des utilisateurs et relève efficacement les nouveaux défis. L'approche globale à l'égard de la consultation des intervenants aide l'Office à maintenir un programme de surveillance ferroviaire solide et adapté, ce qui améliore la santé et l'efficacité générales du système de transport du Canada.

Surveillance du rendement du service de transport ferroviaire de marchandises

L'Office surveille les enjeux de rendement et de service du transport ferroviaire à l'aide de nombreuses données fournies par les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs. Les renseignements aident à évaluer la santé globale du système de transport, à évaluer de façon générale la rapidité du service et à déterminer la tendance des interruptions de service.

Dans le cadre du programme de surveillance, l'Office examine les volumes de grains et leur transport afin d'évaluer dans quelle mesure les services ferroviaires répondent aux exigences du système de manutention et de transport du grain. Si les niveaux de service

nuisent au fonctionnement efficace du système, une enquête plus approfondie peut être menée pour déterminer si les problèmes relèvent du contrôle ferroviaire.

L'Office fait également un suivi des données sur les embargos pour s'assurer que les embargos instaurés par les compagnies de chemin de fer sont appropriés, à savoir qu'ils sont ciblés et utilisés avec parcimonie et seulement en dernier recours. Les données sur les embargos aident à cerner les causes et les répercussions précises des interruptions de service, ainsi que les pratiques commerciales incompatibles avec les obligations des compagnies ferroviaires envers le système de transport et ses utilisateurs.

À l'aide des données mentionnées et en tirant parti d'une consultation accrue des intervenants du secteur ferroviaire, l'Office surveille les perturbations du réseau et collabore avec les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs pour améliorer l'efficacité et le rétablissement du service. L'approche proactive permet au personnel de l'Office de cerner rapidement les problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement et de consulter efficacement les intervenants afin d'améliorer la communication et la résolution. De plus, l'Office a élargi ses activités de sensibilisation liées à la surveillance du réseau en augmentant le nombre des réunions informelles à intervalle régulier avec les principaux intervenants du secteur ferroviaire, y compris CN, CPKC et les associations d'expéditeurs, afin de régler les problèmes liés au service ferroviaire qui peuvent ne pas être apparents à partir des données surveillées.

L'approche à multiples facettes a permis d'améliorer l'échange de renseignements, les délais d'intervention en cas de perturbation et les analyses opportunes du système ferroviaire, ce qui a contribué à accélérer le rétablissement lorsque des problèmes sont survenus.

Mise en œuvre des exigences législatives en matière de transport du grain de l'Ouest et d'interconnexion

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 calcul du revenu admissible maximal (RAM) est une forme de règlement économique qui permet à CN et à CPKC de fixer 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 du présent exercice ([R-2024-190](#)), il a été conclu que les revenus de CN étaient inférieurs à son RAM pour le grain, alors que les revenus de CPKC

dépassaient son RAM pour la campagne agricole 2023-2024. En conséquence, CPKC a dû payer des pénalités totalisant 1 915 287 \$.

Voir le [tableau 1 : Revenu admissible maximal](#), qui présente d'autres détails sur le calcul du RAM.

L'Office calcule par ailleurs l'indice des prix composites afférents au volume (IPCAV) pour une campagne agricole donnée. L'IPCAV est un facteur d'inflation appliqué au calcul du RAM. Il reflète une combinaison de coûts prévus, notamment pour la main-d'œuvre, le carburant, le matériel et les achats en immobilisations. Le calcul de l'Office est fondé sur l'examen et la vérification des données obtenues des compagnies de chemin de fer. En 2024, le calcul de l'IPCAV ([R-2024-63](#)) a montré des augmentations par rapport à la campagne agricole précédente de 5,39 % pour CN et de 6,49 % pour CPKC, surtout en raison des mises à jour des changements de prix prévus en 2023 par rapport aux changements de prix réels et de l'intégration des prévisions révisées pour 2024. Un calcul subséquent ([R-2024-124](#)) a rajusté à la hausse l'IPCAV de CN pour tenir compte des coûts engagés dans l'acquisition de wagons-trémies pour le transport réglementé du grain dans l'Ouest canadien.

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. Ce transfert est habituellement requis dans un rayon de 30 kilomètres d'un lieu de correspondance.

Par l'intermédiaire de la *Loi d'exécution du budget de 2023*, le gouvernement du Canada a modifié la Loi de façon à permettre un projet pilote temporaire de 18 mois visant à étendre la distance d'interconnexion dans les provinces des Prairies jusqu'à 160 kilomètres. À l'appui du projet pilote, qui a pris fin en mars 2025, l'Office a déterminé les tarifs de 2025 pour la nouvelle zone d'interconnexion ([R-2024-181](#)).

Le 21 novembre 2024, l'Office a lancé des consultations afin de satisfaire à l'exigence législative d'examiner le [Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire](#), DORS/88-41 tous les cinq ans. L'Office invite les intervenants à lui faire part de leurs opinions afin que nous établissions un Règlement clair et une méthode pour fixer les prix qui soient équitables et raisonnables pour toutes les parties.

L'Office a préparé un [document sur l'examen du règlement sur l'interconnexion](#) qui porte essentiellement sur les enjeux clés suivants :

- le trafic/transport admissible;
- les facteurs entrant dans le calcul des prix de l'interconnexion.

L'Office prévoit que les consultations se termineront à la fin d'avril 2025 et que la mise en œuvre de tout changement éventuel (au besoin) du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* aura lieu à la fin de 2025 ou au début de 2026.

Approbation des demandes de construction de lignes de chemin de fer

Conformément à l'article 98 de la *Loi*, l'Office joue un rôle dans l'évaluation des demandes de construction de lignes de chemin de fer, compte tenu à la fois des exigences relatives à l'exploitation et aux services ferroviaires et des intérêts des localités touchées par la ligne ferroviaire en question. Il examine les demandes afin d'évaluer la compatibilité dans l'utilisation des terres, les préoccupations liées au bruit et aux vibrations, les répercussions environnementales, les efforts de consultation communautaire et d'autres facteurs pertinents liés à l'emplacement proposé de la ligne de chemin de fer.

Les projets concernés peuvent jouer un rôle important en augmentant la capacité de la chaîne d'approvisionnement, en réduisant la congestion, en optimisant le transport des marchandises et en renforçant les corridors commerciaux du Canada. L'Office demeure déterminé à se doter d'un processus d'examen efficace qui encourage le développement des infrastructures tout en répondant aux préoccupations des collectivités, en veillant à ce que l'expansion du réseau ferroviaire soit réalisée de manière responsable et durable grâce à une prise de décisions transparente et à la consultation des intervenants.

En approuvant la construction de chemins de fer au titre de l'article 98 de la *Loi*, l'Office est tenu par la Constitution de veiller à ce que les droits, les intérêts et les points de vue des peuples autochtones soient pleinement pris en compte dans le processus décisionnel. Par conséquent, il a rédigé un document intitulé [*Guide de demande d'autorisation pour la construction d'une ligne de chemin de fer*](#) afin de déterminer comment l'obligation sera respectée. L'Office consulte actuellement les groupes autochtones pour recueillir leurs commentaires afin d'améliorer le guide et consultera également les compagnies de chemin de fer dans un proche avenir.

Fournir des éclaircissements sur les certificats d'aptitude et les exigences de surveillance de la conformité

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 assurance doit couvrir les risques décrits dans la Loi et ses règlements d'application. Dans le cas du transport ferroviaire de marchandises, la 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 doit souscrire une assurance suffisante pour ses activités. L'Office surveille la conformité en collaborant avec les titulaires de certificat d'aptitude, en émettant à l'industrie des avis décrivant ses normes et ses attentes et en effectuant des examens annuels des exigences en matière d'assurance responsabilité civile énoncées dans la Loi.

En 2024, l'Office a introduit un processus de surveillance des exigences en matière d'assurance responsabilité civile pour les projets de construction ferroviaire approuvés. Le processus accroît la certitude que la compagnie de chemin de fer et ses entrepreneurs maintiennent une couverture d'assurance valide et adéquate tout au long des activités de construction. En 2024, le personnel a confirmé que la couverture d'assurance pour la phase II de la construction par CN du parc logistique de Milton était adéquate.

Au début de 2025, en se basant sur la recherche et la consultation des transporteurs ferroviaires de passagers au cours des deux dernières années, l'Office a commencé à mettre en œuvre une nouvelle approche axée sur les risques pour évaluer le caractère adéquat de l'assurance responsabilité civile des entreprises qui transportent des passagers. L'initiative renforcera le processus décisionnel de l'Office en veillant à ce que ses décisions dans le domaine reflètent les conditions d'exploitation réelles des transporteurs.

L'Office peut modifier un certificat d'aptitude de façon à ce qu'il reflète les changements apportés à une exploitation ferroviaire ou, au besoin, annuler ou suspendre un certificat. En 2024, la demande que Goderich-Exeter Railway Company Limited a présentée en vertu de l'article 32 en vue d'annuler son certificat d'aptitude a été jugée non conforme aux exigences du paragraphe 88(4) de la Loi ([9-R-2024](#)). Tshiuetin Rail Transportation Inc. a obtenu une modification de son certificat d'aptitude pour tenir compte des changements dans ses activités liées au volume de marchandises dangereuses ([R-2024-129](#)). Baffinland a fait l'objet d'une décision de l'Office précisant

les conditions qui doivent être remplies avant que l'entreprise puisse obtenir un certificat d'aptitude pour la construction proposée du chemin de fer Steensby sur l'île de Baffin, au Nunavut ([R-2024-106](#)). Enfin, Capital Railway a obtenu une modification de son certificat d'aptitude de façon à refléter ses activités de phase 2 sur la ligne Trillium, à Ottawa ([R-2024-179](#)).

Différends en matière ferroviaire

Vu leur complexité, les différends en matière ferroviaire nécessitent une vaste expertise en matière technique, économique et de médiation. En 2024-2025, l'Office a réglé 21 différends ferroviaires. Du nombre, l'Office en a réglé 9 par médiation, 11 au moyen du processus décisionnel formel et 1 par arbitrage. Il a en outre répondu à 63 demandes de renseignements par l'intermédiaire de sa ligne d'assistance sur le transport ferroviaire.

Voir [Plaintes et différends en matière de transport ferroviaire](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur les types de plaintes que l'Office traite.

Voir [Tableau 4 : Règlement de différends en matière ferroviaire et maritime](#) et la page [Statistiques 2024–2025](#) pour connaître le processus détaillé de règlement des différends de l'Office et d'autres statistiques.

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 aux compagnies aériennes canadiennes et étrangères offrant des services au public;
- faire respecter toutes les exigences applicables aux licences;
- appliquer les exigences relatives à la propriété canadienne et à l'aptitude financière à toutes les compagnies aériennes nationales
- 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.

Délivrance efficace de licences de transport aérien

En 2024-2025, l'Office a approuvé 82 demandes de licence de transport aérien, dont 53 de transporteurs étrangers, après avoir obtenu la preuve que les demandeurs répondaient aux exigences les autorisant à détenir une licence. De plus, 1 082 permis ont été délivrés pour des vols affrétés revendables ou non revendables de passagers et des vols affrétés de marchandises; et 3 670 avis pour des vols affrétés ont été traités.

Voir [Tableau 2 : Activités relatives aux licences de transport aérien](#) et la page [Statistiques 2024-2025](#) pour consulter des statistiques détaillées sur le règlement des différends de l'Office et d'autres statistiques.

De plus, l'Office a lancé un projet visant à faciliter la présentation efficace par les compagnies aériennes des renseignements liés à la délivrance des licences. Le projet est centré sur l'élaboration et le déploiement d'un portail Web, que les compagnies aériennes utiliseront pour présenter des demandes de licence et d'autorisations d'exploitation aérienne. Les compagnies aériennes utiliseront également le portail pour satisfaire à leurs exigences réglementaires courantes en matière de déclaration.

Surveillance du statut canadien des compagnies aériennes nationales

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 mai 2024, l'Office a confirmé que 2746904 Ontario Inc., exploitée sous le nom de Pivot Airlines (Pivot), continuerait d'être canadienne à la suite de l'acquisition proposée de Pivot par Pivot Holding Company Canada Inc. (LET-A-26-2024), qui comprenait un investisseur non canadien.

Coopération internationale

L'Office participe à la négociation et à la mise en œuvre d'accords sur le transport aérien international. En 2024-2025, l'Office a participé à des négociations qui ont abouti à la conclusion d'accords nouveaux ou modifiés en matière de transport aérien avec l'Argentine, l'Australie, la Chine, le Ghana et le Qatar. L'Office a en outre poursuivi son travail à l'appui de la ratification d'accords déjà négociés avec le Cameroun, la Colombie et la République dominicaine.

L'Office appuie le travail de la mission canadienne auprès de l'OACI. Dans son rôle de représentant du Canada auprès du Groupe d'experts de la facilitation de l'OACI, l'Office, par l'entremise du Comité national de la facilitation du Canada, coordonne les positions canadiennes sur les questions liées à l'[annexe 9 \(Facilitation\)](#) de la Convention de Chicago et fournit une expertise en la matière, au besoin.

Transport maritime

Cabotage

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 2024-2025, l'Office a traité 74 demandes de cabotage, ce qui représente une augmentation de 61 % par rapport à l'année précédente. Parmi les demandes contestées, 21 ont été retirées par le demandeur et 1 a été refusée par l'Office.

Voir [Tableau 3 : Demandes de cabotage maritime](#) et [Tableau 4 : Règlement de différends en matière ferroviaire et maritime](#). Voir la page [Statistiques 2024-2025](#) pour consulter des statistiques sur la délivrance de licences par l'Office et d'autres statistiques.

Décisions des tribunaux

Décision de la Cour d'appel fédérale dans l'arrêt *Milton Rail*

En juillet 2024, la Cour d'appel fédérale a rendu une décision rejetant, au titre de l'article 98 de la Loi, un appel interjeté par diverses autorités publiques et municipalités (Halton) de la décision de l'Office d'approuver la construction du projet de CN de pôle logistique de Milton. En rejetant l'appel, la Cour a conclu que Halton n'avait pas démontré d'erreur dans l'interprétation par l'Office de l'article 98 et que les motifs de l'Office étaient détaillés et exhaustifs. En particulier, elle n'a trouvé aucun problème quant à la façon dont l'Office a considéré les intérêts des localités et a confirmé le vaste pouvoir discrétionnaire qui lui est conféré pour soupeser ces intérêts par rapport aux besoins des compagnies de chemin de fer.

Régime de protection des consommateurs pour les passagers aériens

L'une des principales responsabilités de l'Office est d'assurer la protection des consommateurs pour les passagers aériens. Dans son rôle d'organisme de réglementation, l'Office veille à ce que le cadre réglementaire actuel s'harmonise avec l'évolution du système de transport. En ce qui concerne son rôle de tribunal, le cadre vise à fournir en temps opportun des services de règlement des différends et un accès à la justice fondé sur des procédures qui tiennent compte de l'incidence et de la complexité des cas. Un élément clé de cette responsabilité est la mise en œuvre du *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA).

Règlement sur la protection des passagers aériens 3.0

Entré en vigueur en 2019, le [RPPA](#) du Canada définit les exigences et les obligations minimales que les compagnies aériennes doivent respecter, y compris les obligations à l'égard des passagers en cas de perturbation de vol (retard, annulation ou refus d'embarquement à un passager). Il a été créé afin d'établir un ensemble de droits clairs, complets et cohérents pour les passagers. Cependant, au cours des cinq dernières années, certains aspects du RPPA se sont révélés, tant pour les transporteurs aériens que pour les passagers, beaucoup trop complexes et imprécis, en plus d'être difficiles à comprendre et à mettre en œuvre.

En juin 2023, des modifications apportées à la Loi ont modifié le cadre législatif du RPPA, afin que les droits des passagers soient plus clairs et plus cohérents. Les modifications du RPPA sont requises afin qu'il reflète les changements apportés à la Loi et que d'autres difficultés de mise en œuvre soient réglées.

En décembre 2024, après consultation de la ministre des Transports, les modifications proposées du RPPA ont fait l'objet d'une publication préalable dans la [Partie I de la Gazette du Canada](#) aux fins de commentaires du public. Le processus de consultation a duré 75 jours et s'est terminé le 6 mars 2025. Les modifications proposées portent sur les points suivants :

- les situations exceptionnelles précisées dans le RPPA dans le cadre desquelles une compagnie aérienne n'aurait pas à indemniser les passagers pour les inconvénients qu'ils ont subis;

- l'assistance minimale (nourriture, boisson, accès à un moyen de communication et hébergement de nuit) que la compagnie aérienne doit fournir au passager lors de tout type de perturbation de vol, y compris dans les situations exceptionnelles précisées dans le RPPA;
- l'assurance que le passager effectue son itinéraire prévu dans un délai raisonnable ou qu'il reçoit un remboursement;
- des exigences de communication améliorées qui sont plus normatives pour veiller à ce que les passagers reçoivent des renseignements opportuns, clairs et adéquats;
- l'établissement de limites à l'effet domino que les gros transporteurs peuvent évoquer pour justifier des perturbations de vol en raison de circonstances exceptionnelles;
- une définition et des critères révisés pour le refus d'embarquement.

De plus, selon les modifications à la Loi, le Règlement doit énoncer l'obligation d'un transporteur aérien de verser un remboursement au passager qui annule une réservation parce que le gouvernement du Canada a publié un avertissement aux voyageurs.

Au cours de la période de consultation, l'Office a reçu plus de 90 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. L'Office examinera les commentaires reçus et déterminera les prochaines étapes pour faire avancer le processus de modification réglementaire en consultation avec la ministre des Transports.

Bureau de règlement des plaintes : un an plus tard

Nombre record de plaintes réglées

Depuis son lancement, le 30 septembre 2023, le Bureau de règlement des plaintes a mis en place une approche simplifiée, efficace et automatisée pour résoudre les plaintes relatives au transport aérien. La transformation a déjà donné lieu à des améliorations non négligeables de la productivité, ce qui démontre l'efficacité du nouveau processus.

Avant le 30 septembre 2023, le processus de règlement des plaintes de passagers aériens comportait trois étapes qui culminaient par un processus décisionnel formel semblable à celui d'une cour de justice, où les membres de l'Office nommés par le gouverneur en conseil soupesaient les éléments de preuve et rendaient 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.

Dans le cadre du nouveau processus du Bureau de règlement des plaintes, les décideurs sont des fonctionnaires de l'Office. Ces fonctionnaires — qui sont des agents de règlement des plaintes — peuvent traiter une plainte au complet et 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, de toute évidence, le passager n'a pas tenté de régler son différend avec la compagnie aérienne au préalable 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 détermine si la compagnie aérienne a respecté ses obligations et, le cas échéant, ordonne une indemnisation ou un remboursement de dépenses à la faveur du demandeur.

En 2024-2025, son premier exercice complet, le Bureau de règlement des plaintes a fermé plus de 33 600 dossiers, plus que jamais auparavant. Cela représente une augmentation de 201 % par rapport au dernier exercice complet précédant la création du Bureau, au cours duquel 11 158 dossiers ont été fermés. Cette augmentation importante est le reflet de l'optimisation continue des outils numériques, de la structuration des flux de travail structurés et des améliorations apportées à l'automatisation.

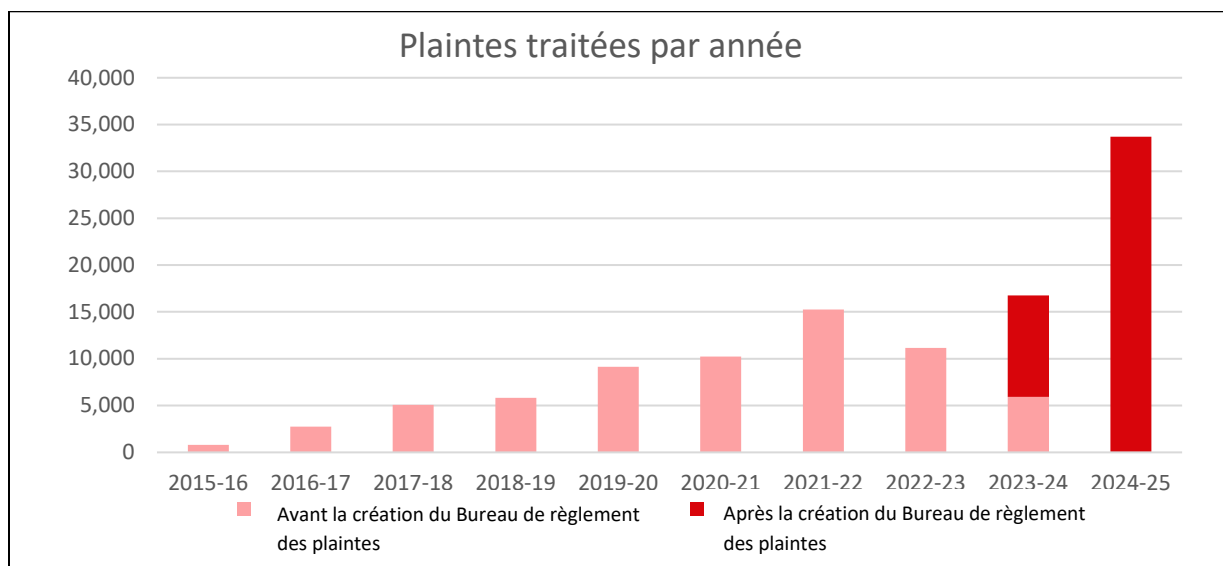


Figure 1 : Nombre de plaintes annuelles traitées par l'Office avant et après la création du Bureau de règlement des plaintes

Malheureusement, malgré les améliorations importantes de la capacité de traitement, l'Office continue de recevoir un nombre record de plaintes chaque année, qui dépasse 40 000 pour une troisième année consécutive, ce qui porte l'arriéré à 84 398 plaintes à la fin de l'exercice financier 2024-2025. Il continue d'élaborer de nouveaux outils, de nouveaux processus et de nouvelles stratégies pour maximiser le nombre de plaintes qui peuvent être résolues. Il s'efforce à l'heure actuelle de tirer parti de l'intelligence artificielle pour aider les agents de règlement à rendre des décisions plus rapidement.

Le nouveau modèle de Bureau de règlement des plaintes a tiré parti d'un processus simplifié et s'assure que les plaintes nécessitant une analyse plus poussée reçoivent l'attention appropriée tout en réduisant au minimum les retards administratifs.

L'impact du Bureau de règlement des plaintes est déjà clair : un processus plus efficace, et rentable qui établit de nouvelles normes pour le règlement des plaintes relatives au transport aérien. L'Office continuera d'accorder la priorité à l'innovation et à l'excellence opérationnelle afin de mieux servir les voyageurs en 2025 et au-delà.

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

[Tableau 5 : Nouvelles plaintes, arriéré et plaintes traitées](#)

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

[Tableau 7 : Nombre de plaintes par 100 vols exploités par des compagnies aériennes étrangères](#)

[Tableau 8 : Nombre de plaintes traitées \(par compagnie aérienne\)](#)

Recouvrement des coûts

Résultats de la consultation

En juin 2023, *la Loi d'exécution du budget de 2023* a apporté à la Loi des modifications qui obligeront l'Office à établir des frais ou des droits pour recouvrer auprès des compagnies aériennes les coûts liés au traitement des plaintes relatives au transport aérien admissibles et à consulter le public avant d'établir les frais ou les droits. L'Office a lancé du 18 septembre au 4 novembre 2024 une consultation sur une proposition de frais de 790 \$ pour chaque plainte relative au transport aérien admissible traitée et réglée afin d'obtenir des commentaires du public, d'organismes de consommateurs, d'intervenants de l'industrie et d'universitaires. Il a reçu au total 83 observations écrites, soit 30 de membres du public, 46 de représentants de compagnies aériennes et d'autres industries, 6 d'organismes de défense des droits des consommateurs et 1 d'un gouvernement territorial. L'Office examine actuellement tous les commentaires, et les compagnies aériennes seront avisées 30 jours avant l'entrée en vigueur des frais définitifs, et un avis de frais sera affiché sur le site Web.

Décisions des tribunaux

Décision de la Cour suprême du Canada relativement au RPPA

Le 4 octobre 2024, la Cour suprême du Canada (CSC) a rendu sa décision dans l'arrêt [Association du transport aérien international c Canada \(Office des transports\)](#). La CSC a confirmé le RPPA, qui exige que les compagnies aériennes indemnisent les passagers en cas de retard, d'annulation, de refus d'embarquement ou de problèmes

liés à la perte ou au dommage de bagages sur les vols internationaux. Elle a rejeté l'appel.

La contestation du RPPA a été présentée par un groupe de compagnies aériennes et d'organismes connexes après que la Cour d'appel fédérale a rejeté leur contestation initiale, en 2022. La question centrale dont la CSC avait été saisie était celle de savoir si le RPPA, qui établit une indemnisation standard des passagers, était contraire à la Convention de Montréal, un traité international énonçant les règles relatives à la responsabilité des compagnies aériennes.

La CSC a précisé que sa décision antérieure dans l'arrêt *Thibodeau c Air Canada* (2014), qui portait sur la portée de la Convention de Montréal, ne réglait pas la question particulière en litige. Au bout du compte, elle a conclu que la réglementation canadienne pouvait coexister avec les accords internationaux, confirmant la validité du RPPA et renforçant le droit des passagers à une indemnité et l'obligation des compagnies aériennes à l'offrir.

Transports accessibles pour les Canadiens

L'Office joue un rôle essentiel dans la protection du droit fondamental des personnes handicapées à des services de transport accessibles en réglant les différends et en élaborant et en mettant en œuvre des règlements.

L'Office consulte activement les personnes handicapées, les intervenants de l'industrie et le public. Il le fait par divers moyens, notamment par son Comité consultatif sur l'accessibilité, des groupes de travail formés pour traiter des questions précises et élaborer des solutions pratiques, ainsi que des processus officiels de consultation pendant l'élaboration des règlements. De plus, l'Office collabore régulièrement avec ses partenaires gouvernementaux et internationaux.

Le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (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 handicapées et l'industrie.

Initiatives en matière d'accessibilité

Aides à la mobilité

L'Office a inauguré et présidé le groupe de travail canadien sur les aides à la mobilité, qui est composé de représentants de compagnies aériennes, d'aéroports, de leur association et des personnes handicapées. Le groupe de travail collabore régulièrement pour régler des problèmes liés au transport des aides à la mobilité.

Le groupe de travail génère des idées d'initiatives volontaires pour mieux permettre et optimiser le transport des aides à la mobilité, échanger de l'information sur les pratiques exemplaires et servir de tribune pour discuter du travail qui se fait à l'échelle internationale sur l'enjeu. Il appuie une initiative sur l'élaboration d'un outil de travail à l'intention des manutentionnaires d'aides à la mobilité en leur donnant accès aux installations aéroportuaires et des transporteurs et en participant à la mise à l'essai des outils de travail.

Le groupe de travail soutient en outre la recherche menée par le Réseau universitaire de santé, affilié à l'Université de Toronto, concernant l'élaboration de directives techniques pour le rangement des aides à la mobilité. Normes d'accessibilité Canada finance le projet, qui vise à enquêter sur les causes des dommages causés aux aides à la mobilité pendant le transport aérien. Le projet a pour but d'élaborer des directives techniques et du matériel de formation pour l'arrimage des aides à la mobilité dans la soute. Des simulations en laboratoire et la collecte de données contribueront au projet.

Outils de travail pour les manutentionnaires des aides à la mobilité

En partenariat avec l'Office et Transports Canada, le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) a mis au point à l'intention des manutentionnaires des aides à la mobilité des outils de travail qui consistent en des indications visuelles pour les aider à se rappeler rapidement leur formation pendant les activités.

Deux livrables du CNRC, un sur les outils de travail et l'autre sur des autocollants à utiliser sur les fauteuils roulants, ont été réalisés et mis en œuvre en février 2025. Leur mise à l'essai auprès de compagnies aériennes et d'utilisateurs de fauteuils roulants a porté fruit. Étant donné la réussite à ce jour de l'initiative et l'intérêt manifesté par les intervenants, il est probable que l'Office passera à une phase pilote avec les transporteurs et les personnes handicapées pour mettre le matériel à l'essai et évaluer s'il permet d'arrimer les aides à la mobilité en toute sécurité.

Formation des formateurs

En collaboration avec Transports Canada et des représentants de personnes handicapées, l'Office a lancé en février 2025 une initiative de deux ans (2025-2026) visant à améliorer l'accessibilité du réseau de transport en fournissant aux petits fournisseurs de services de transport des outils afin que ces derniers puissent offrir à leurs employés une formation efficace en matière d'accessibilité.

Dans le cadre de l'initiative, des experts en accessibilité et des personnes handicapées participeront à l'élaboration conjointe et à la prestation d'une formation à l'intention des formateurs des petits fournisseurs de services de transport sur des sujets clés comme les principes d'accessibilité, les services, la communication efficace et la manutention des aides à la mobilité.

Coopération internationale

Sur la scène internationale, le Canada a continué de jouer un rôle de chef de file dans les discussions sur l'accessibilité au sein de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Par exemple, l'Office a continué de soutenir et de promouvoir l'avancement de la stratégie de l'OACI sur l'accessibilité de l'aviation internationale pour les passagers handicapés, et d'y collaborer. L'élaboration réussie d'une telle stratégie par l'OACI sera une étape importante dans l'établissement d'une vision et d'une voie à suivre afin de créer un réseau global d'aviation inclusif, interconnecté et qui donne une voix aux gens à l'échelle mondiale, où toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap, peuvent accéder au transport aérien et l'utiliser sans obstacle. La stratégie servira aux pays de point de départ vers la reconnaissance des pratiques exemplaires dans la réglementation nationale sur l'accessibilité et vers une entente sur des normes supplémentaires et des pratiques recommandées. L'Office a également participé au courant de l'année à un certain nombre d'activités de l'OACI lesquelles visaient à promouvoir l'accessibilité, notamment par sa contribution au recueil de règles sur l'accessibilité de l'OACI, et par sa participation au symposium conjoint de l'OACI, de l'Association du Transport Aérien International et du Conseil international des aéroports sur l'accessibilité en aviation civile internationale qui s'est déroulé en décembre 2024.

Consultation de la communauté

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 handicapées, de l'industrie des transports, et d'autres parties

intéressées. L'Office rencontre chaque année le Comité consultatif sur l'accessibilité. Le Comité consultatif sur l'accessibilité a tenu sa plus récente réunion en janvier 2025.

Rapport du Bureau du vérificateur général du Canada

À la suite de la [vérification de gestion et des recommandations du vérificateur général sur le transport accessible](#), en 2023, l'Office prend des mesures décisives pour accroître sa capacité de cerner les obstacles à l'accessibilité et d'en assurer le retrait en mettant en œuvre des approches de surveillance supplémentaires et en accédant à d'autres sources de données. En 2024, l'Office a lancé un projet pilote qui consistait à observer des personnes handicapées pendant leur voyage afin de mieux comprendre les défis uniques auxquels elles doivent faire face. L'Office a évalué les leçons retenues du projet pilote; et, à compter de l'exercice 2025-2026, il mettra en œuvre des exercices d'observation en tant qu'activité continue, dans le but d'inclure toutes les personnes handicapées et tous les modes de transport.

Conformité, surveillance et application de la loi

La politique de conformité et d'application de la loi de l'Office appuie chacun des trois principaux mandats de l'Office et constitue une approche de l'assurance de la conformité axée sur les résultats, les données et le risque. Reconnaissant que les objectifs d'intérêt public sont mieux servis lorsque les entités réglementées adoptent volontairement les normes applicables et les obligations juridiques et s'y conforment, la politique établit comment l'Office répartit ses ressources de surveillance de la conformité et d'application de la loi à l'aide d'un éventail d'activités d'assurance de la conformité afin d'encourager ou d'imposer la conformité et de prévenir toute non-conformité éventuelle. Ces activités comprennent des mesures de promotion, de surveillance, de vérification, d'application de la loi et de suivi auprès des entités réglementées au chapitre de la conformité avec les exigences juridiques.

Bien qu'une approche graduelle en matière d'application de la loi soit habituellement adoptée pour traiter les situations de non-conformité potentielle à l'aide d'outils informels (p. ex. mise en garde) ou d'outils formels (p. ex. constat de violation assorti d'une sanction administrative pécuniaire), l'agent d'application de la loi désigné peut appliquer immédiatement des mesures officielles si la situation le justifie.

Les statistiques de l'Office concernant la conformité et l'application de la loi sont reproduites dans le [Tableau 11 : Activités de vérification de la conformité](#) et le [Tableau 12 : 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 2024-2025](#) pour des statistiques détaillées de l'Office sur le règlement des différends, l'application de la loi et autres.

En ce qui concerne la protection des passagers aériens, au cours de la dernière année, l'Office s'est penché en priorité sur quatre aspects qui préoccupent le public voyageur, à savoir si :

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;
4. Les passagers se sont vu proposer d'autres dispositions de voyage et offrir de l'aide lorsqu'un vol était retardé ou annulé.

En plus d'effectuer des inspections tout au long de l'année, les agents d'application de la loi ont réagi activement aux incidents affectant le transport des passagers, notamment les conflits de travail, les incidents de cybersécurité, les conditions météorologiques et d'autres événements importants.

Transports accessibles pour les Canadiens

En ce qui a trait à l'accessibilité, l'Office a accordé la priorité à trois domaines en particulier qui préoccupent les personnes handicapées, à savoir ce qui suit :

1. la formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées;
2. l'assistance et le transport des aides à la mobilité;
3. la communication de renseignements aux personnes handicapées.

En plus de réaliser des inspections tout au long de l'année, les agents d'application de la loi ont mené de manière proactive des enquêtes sur des incidents au cours d'un voyage liés à l'accessibilité, y compris ceux concernant le transport d'aides à la mobilité par les compagnies aériennes.

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

Le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#) (REPTA), lequel est entré en vigueur en 2021, exige que les fournisseurs de services de transport élaborent des plans d'accessibilité et des rapports d'étape subséquents fondés sur des consultations auprès de personnes handicapées afin d'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.

L'Office fait activement la promotion et la vérification de la conformité avec le REPTA, et il a adopté une approche globale à l'égard des mesures d'application de la loi à l'appui du nouveau règlement. Au cours de la dernière année, l'Office a réalisé plus de 300 examens de documents et vérifié la conformité des éléments suivants :

- le second rapport d'étape des fournisseurs de services de transport publics réglementés;
- les plans d'accessibilité, les processus de rétroaction et les premiers rapports d'étape des grands fournisseurs de services de transport du secteur privé;
- les plans d'accessibilité et les processus de rétroaction de la majorité des petits fournisseurs de services de transport du secteur privé.

Sur les 194 fournisseurs de services de transport examinés et après un suivi de l'Office pour corriger les lacunes en question, le taux de conformité des fournisseurs de services de transport a dépassé 95 %.

Voir [Tableau 9 : Différends en matière d'accessibilité](#) et [Tableau 10 : Obligation de présenter des rapports au Parlement \[modifications des exigences prévues au paragraphe 42\(2\) de la Loi sur les transports au Canada\]](#)

Ce que nous réserve l'avenir

Priorités stratégiques

Pour s'acquitter de ses principaux mandats, l'Office est guidé par des priorités stratégiques pour 2024-2025 et au-delà, notamment les suivantes :

- **Passer à travers l'arriéré de plaintes** : élaborer et mettre en œuvre le nouveau RPPA, et régler rapidement les plaintes relatives au transport aérien de l'arriéré
- **Améliorer l'accessibilité du système de transport** : utiliser tous les outils à la disposition de l'Office pour améliorer l'accessibilité du système de transport.
- **Accroître la participation des intervenants** : nouer le dialogue avec les intervenants du système de transport pour aider l'Office à s'acquitter de son mandat.
- **Cultiver une culture d'amélioration continue** : bâtir une culture organisationnelle d'amélioration continue, d'innovation et de données fondées sur le processus décisionnel afin d'obtenir les meilleurs résultats pour les Canadiens.
- **Bâtir une organisation diversifiée et résiliente** : se concentrer à créer une organisation diversifiée, inclusive, accessible, résiliente, et qui favorise un sentiment d'appartenance.

Risques et atténuation des risques

Caractère imprévisible du volume de plaintes relatives au transport aérien

Dans les dernières années, l'Office a observé une augmentation constante et importante du nombre de plaintes relatives au transport aérien; le nombre de plaintes a d'ailleurs dépassé les projections. En conséquence, l'arriéré de cas continue d'augmenter malgré les ressources supplémentaires obtenues pour 2023-2026.

La difficulté à prévoir le volume de plaintes complique la planification du temps de traitement et la communication de renseignements exacts au public. Afin d'atténuer ce risque, l'Office cherche et examine continuellement des façons de simplifier ses processus et ses procédures, tout en adoptant de nouvelles technologies et de nouveaux outils pour gagner en efficacité.

Expiration graduelle du financement temporaire

Il était annoncé dans le budget 2023 que l'Office recevrait 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de l'exercice 2023-2024, afin d'augmenter sa capacité de traitement des plaintes relatives au transport aérien. L'Office, au cours des deux dernières années, a reçu et continue de recevoir le double de plaintes estimé. Comme le financement temporaire arrive à échéance en 2025-2026, l'Office prend des mesures agressives pour gagner en efficacité et étudiera des options de financement pour pouvoir s'acquitter de son mandat efficacement et en temps voulu. Comme une grande partie du budget de l'Office est temporaire (37 % en 2023-2024), la situation exacerbe le roulement de personnel, et exige plus de temps et de ressources pour la dotation et la formation, ce qui entraîne une baisse de productivité. L'Office surveille et gère ses ressources financières avec diligence pour optimiser ses processus de dotation, d'accueil et de formation des nouveaux employés dans les limites des fonds 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.

D'autres modifications possibles ont été indiquées afin que l'Office puisse être mieux outillé pour remplir efficacement son mandat et bien servir les Canadiens.

Fonctionnaires autorisés à délivrer de autorisations réglementaires qui sont affaires courantes et qui ne nécessitent pas de pouvoirs discrétionnaires

À l'heure actuelle, seuls les membres nommés par le gouverneur en conseil ont le pouvoir d'approuver des permis d'affrètement même si ceux-ci 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

Au moyen d'outils divers prévus à la partie VI de la Loi, l'Office soutient les parties réglementées et vérifie qu'elles se conforment aux lois, aux règlements et aux arrêtés, de même qu'aux autorisations applicables.

Ces dernières années, des modifications à la Loi ont conféré à l'Office des pouvoirs modernes de surveillance de la conformité et d'application de la loi pour faire respecter certaines exigences légales spécifiques. Toutefois, ses pouvoirs d'assurer la conformité des parties réglementées avec d'autres exigences légales sont demeurés inchangés depuis leur introduction dans la Loi en 1996.

La partie VI de la Loi pourrait être modifiée afin de donner à l'Office un ensemble complet et moderne d'outils qui s'appliqueraient à toutes les exigences légales, notamment :

- en portant de façon uniforme le plafond des sanctions administratives pécuniaires (SAP) à 250 000 \$;
- en élargissant les capacités de l'Office à conclure des transactions (ententes de conformité);
- en regroupant dans la Loi tous les types de violation qui donnent lieu à des SAP plutôt que ces types de violation soient disséminés dans la Loi et le *Règlement sur les textes désignés*;
- en uniformisant les pouvoirs d'enquête, y compris le droit d'entrée.

Le fait de moderniser la partie VI de la Loi permettrait à l'Office d'adopter une approche uniforme à l'application de la loi dans tous les aspects de son mandat. Cela permettrait également à l'Office de disposer de tous les outils dont il a besoin pour réaliser les objectifs de son programme de conformité et d'application de la loi. Ce programme vise à inciter, voire obliger, à la conformité et à décourager la possible non-conformité en menant une multitude d'activités d'assurance de la conformité graduelles.

Accessibilité des transports

Dans le but d'appuyer l'Office dans l'exécution d'un de ses mandats d'accessibilité en lien avec l'élimination des obstacles abusifs dans le système de transport au Canada, l'Office a maintenant le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative, avec l'approbation du ministre des Transports, sur des problèmes qui nuisent aux possibilités de déplacement des personnes handicapées. L'Office 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 handicapées.

Données sur les compagnies aériennes

Si l'Office disposait de données sur l'expérience des personnes handicapées dans les transports aériens (par exemple, des plaintes d'accessibilité) et sur les plaintes liées au RPPA, il comprendrait mieux dans quelle mesure les droits des passagers aériens sont défendus. Qui plus est, avec un meilleur portrait de la situation, l'Office serait plus à même de cerner les défis et d'apporter les modifications qui s'imposent aux politiques.

Des paramètres clés tels que le nombre de plaintes reçues, les indemnités versées pour inconvénients (en application du RPPA) pour la douleur et souffrance (en application du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*), les volumes de passagers des fournisseurs de services de transport, la ponctualité des compagnies aériennes (par exemple vols retardés ou annulés) permettrait à l'Office de mieux s'acquitter de son mandat de conformité et d'application de la loi. Ces paramètres feraient également avancer les responsabilités de l'Office en lien avec les protections des passagers aériens et l'accessibilité.

Par ailleurs, compte tenu des difficultés et des problèmes constatés dans le réseau de transport dans les dernières années, les Canadiens profiteraient d'une plus grande transparence, puisque l'Office serait plus à même de donner suite aux violations commises par l'industrie. Grâce à ces données, les Canadiens pourraient choisir leurs fournisseurs de service de transport en toute connaissance de cause et motiveraient les transporteurs à améliorer leur rendement.

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. 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 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 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.

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.

Annexe 1 : Notre organisation

Nos lois et 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. 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 par cette loi :

L'Office est un organisme de réglementation des 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.

Nos responsabilités sont les suivantes :

- veiller à ce que le système national de transport fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens : incluant ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les usagers et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité;
- Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.
- Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.

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 aux plaintes ou aux demandes officielles;
- approuver les demandes de licence;
- prendre des règlements;
- autoriser la construction de chemins de fer;
- trancher d'autres questions touchant le système de transport national du Canada.

Nos gens

L'Office emploie maintenant environ 400 personnes ayant des antécédents et des compétences variés. Notre effectif est composé d'économistes, d'ingénieurs, d'avocats, d'analystes financiers, de spécialistes en communications, d'agents de règlement des plaintes, de médiateurs, de gestionnaires de cas, d'agents de délivrance des licences, d'agents d'application de la loi et d'autres employés de soutien clés.

En 2025, pour la seconde année consécutive, l'Office a été reconnu comme l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale. La distinction reconnaît notre engagement continu à favoriser un milieu de travail positif et inclusif, à offrir des avantages concurrentiels, à soutenir le perfectionnement professionnel et à promouvoir une solide culture en milieu de travail.

Annexe 2 : Statistiques de l'Office

Consultez notre page [Statistiques 2024-2025](#) 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	1 248 062 088 \$	1 213 732 862 \$	-34 329 226 \$
CPKC	869 892 839 \$	871 716 922 \$	1 824 083 \$

Tableau 2 : Activités relatives aux licences de transport aérien

Activité	Nombre
Nouvelles licences – compagnies aériennes canadiennes	29
Nouvelles licences – compagnies aériennes étrangères	53
Suspensions	178
Rétablissement	113
ANNULATIONS	96

Tableau 3 : Demandes de cabotage

Statut de la demande	Nombre
Demandes contestées	22
Demandes approuvées	51
Demandes refusées	1
Demandes retirées	22

Tableau 4 : Règlement de différends en matière de transport ferroviaire et maritime

Mode de règlement	Plaintes relatives au transport ferroviaire réglées	Plaintes relatives au transport maritime réglées
Facilitation	0	0
Médiation	9	0
Processus décisionnel formel	11	1
Arbitrage	1	0

Tableau 5 : Nouvelles plaintes, arriéré et plaintes traitées

PLAINTES	2024-2025	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Plaintes reçues	46 980	43 549	42 068	12 158	13 275
Arriéré à la fin de l'exercice	84 398	71 109	44 319	13 409	16 515
Total des plaintes traitées avant la création du Bureau de règlement des plaintes (jusqu'au 29 septembre 2023)	-	5 930	11 158	15 264	10 227
Total des plaintes traitées par le Bureau de règlement des plaintes ¹ (à partir du 30 septembre 2023)	33 691	10 829	-	-	-

¹Le nombre total de dossiers fermés comprend 5 065 dossiers qui ont été fermés à la suite d'un processus exhaustif qui a pris fin lorsqu'il a été jugé que le dossier avait été retiré.

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

Compagnie aérienne	Moyenne (1 ^{er} avril 2024 au 31 mars 2025)
Air Canada	5,1
Air Liaison	2,9
Air Transat	4,5
Canada Inc.	4,2
Central Mountain Air	1,5
Flair Airlines	16,1
Porter Airlines	1,4
Sunwing Airlines	11,6
WestJet	6,5

Tableau 7 : Nombre de plaintes par 100 vols exploités par des compagnies aériennes étrangères

Compagnie aérienne	Moyenne (1 ^{er} avril 2024 au 31 mars 2025)
Aer Lingus Limited	4,1
Aerovías de México S.A de C.V.	3,0
Aerovias del Continente Americano S.A.	4,5
Air China Limited	3,9
Air India Limited	23,3
Air New Zealand Limited	3,5
ALIA - The Royal Jordanian Airline plc (Royal Jordanian)	5,2
All Nippon Airways Co., Ltd.	1,9

Compagnie aérienne	Moyenne (1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025)
American Airlines Inc.	3,1
Arajet, S.A.	9,2
Austrian Airlines AG	11,1
British Airways Plc	4,4
Caribbean Airlines Limited	1,4
Cathay Pacific Airways Limited	2,3
China Airlines Limited	2,5
Compagnie Nationale Royal Air Maroc	27,8
Compañia Panameña de Aviacion, S.A.	2,9
Condor Flugdienst GmbH	7,1
Corsair	5,7
Delta Air Lines Inc.	1,2
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines);	13,3
Egyptair	22,9
Emirates	7,5
EPE SPA Air Algérie	9,1
Ethiopian Airlines Group	6,7
Etihad Airways P.J.S.C.	15,9
Eva Airways Corporation	2,1
EW Discover GmbH	2,2
Fly Play hf.	2,3
Icelandair ehf	2,1
Italia Trasporto Aereo S.p.A.	1,6
JetBlue Airways Corporation	3,2

Compagnie aérienne	Moyenne (1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025)
Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V. (K.L.M. Royal Dutch Airlines)	7,4
Korean Air Lines Co. Ltd.	1,9
Nihon Koku Kabushiki Gaisha (Japan Airlines Co., Ltd.)	1,4
Pakistan International Airlines Corporation	5,8
Philippine Airlines, Inc.	5,9
Polskie Linie Lotnicze LOT SA (LOT Polish Airlines SA)	9,3
vol no QR728 de Qatar Airways Group (Q.C.S.C.)	31,7
Sata Internacional – Serviços e Transportes Aéreos, S.A.	6,7
Saudi Arabian Airlines Corporation	19,7
Scandinavian Airlines System (SAS)	3,0
Société Air France	13,1
Société Tunisienne de l’Air	25,5
Swiss International Air Lines Ltd.	6,7
Transportes Aéreos Portugueses, S.A.	2,3
Türk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Inc.)	20,5
United Airlines, Inc.	1,5
ZIPAIR Tokyo Inc.	9,4

Tableau 8 : Nombre de plaintes traitées (par compagnie aérienne)

Exclut les dossiers abandonnés et traités comme étant retirés ou refusés par l’Office

Compagnie aérienne	Nationalité	Total
Air Canada	Canada	6 555

Compagnie aérienne	Nationalité	Total
WestJet	Canada	5 569
Flair Airlines Ltd.	Canada	1 804
Sunwing Airlines Inc.	Canada	1 357
Swoop Inc.	Canada	727
Air Transat A.T. inc.	Canada	343
American Airlines, Inc.	États-Unis d'Amérique	242
Porter Airlines Inc.	Canada	218
United Airlines, Inc.	États-Unis d'Amérique	192
Société Air France	France	160
Delta Air Lines, Inc.	États-Unis d'Amérique	151
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines);	Allemagne	144
Air India Limited	Inde	142
Compagnie Nationale Royal Air Maroc	Mozambique	100
Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V. (K.L.M. Royal Dutch Airlines)	Niger	97
Türk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Inc.)	Turquie	89
AEROVIAS DE MEXICO S.A. DE C.V.	Mexique	69
vol no QR728 de Qatar Airways Group (Q.C.S.C.)	[Qatar].	63
Egyptair	Egypte	51
British Airways PLC	Royaume-Unit	46
Etihad Airways P.J.S.C.	Trinité-et-Tobago	46
Cathay Pacific Airways Limited	Hong Kong	40
Transportes Aéreos Portugueses, S.A.	Portugal	37
Philippine Airlines, Inc.	Pays-Bas	34
Canadian North Inc.	Canada	29

Compagnie aérienne	Nationalité	Total
Polskie Linie Lotnicze LOT SA (LOT Polish Airlines SA)	Pologne	28
Société Tunisienne de l’Air	Tchad	22
Aerovias del Continente Americano S.A.	Comores	21
Pascan Aviation Inc.	Canada	20
(Austrian Airlines AG;	Autriche	19
EPE SPA Air Algérie	Algérie	19
Swiss International Air Lines Ltd.)	Japon	18
(Emirates).	Trinité-et-Tobago	17
Pacific Coastal Airlines Limited	Canada	17
Pakistan International Airlines Corporation	Pakistan	16
Condor Flugdienst GmbH	Allemagne	15
Ethiopian Airlines Group	Géorgie	15
PAL Airlines Ltd.	Canada	15
Air Liaison Inc.	Canada	13
Arajet, S.A.	Éthiopie	12
SATA Internacional - Serviços e Transportes Aéreos, S.A.	Portugal	12
JetBlue Airways Corporation	États-Unis d’Amérique	11
Compañia Panameña de Aviacion, S.A.	Panama	9
Korean Air Lines Co. Ltd.	Qatar	9
Air New Zealand Limited	Nouvelle-Zélande	8
Brussels Airlines NV/SA	Belgique	7
Corsair	France	7
Alaska Airlines, Inc.	États-Unis d’Amérique	6
LATAM Airlines Group S.A.	Chili	6
Nihon Koku Kabushiki Gaisha (Japan Airlines Co., Ltd.)	Japon	6

Compagnie aérienne	Nationalité	Total
Air North Charter & Training Ltd.	Canada	5
All Nippon Airways Co., Ltd.	Japon	5
Singapore Airlines Limited	France	5
Aer Lingus Limited	Irlande	4
Caribbean Airlines Limited	Tadjikistan	4
Central Mountain Air Ltd.	Canada	4
China Airlines Limited	Taiwan	4
Eva Airways Corporation	Taiwan	4
EW Discover GmbH	Allemagne	4
Air Pacific Limited	Ghana	3
Air China Limited	Chine	2
ALIA - The Royal Jordanian Airline plc (Royal Jordanian)	Jordanie	2
Fly Play hf.	Indonésie	2
Iberia, Lineas Aereas de Espana, S.A. Operadora	Espagne	2
Qantas Airways Limited	Australie	2
Saudi Arabian Airlines Corporation	Arabie séoudite	2
Virgin Australia International Airlines Pty Ltd	Australie	2
Air Inuit Ltée/Air Inuit Ltd.	Canada	1
Air Mauritius Limited	Mauritanie	1
Avianca Costa Rica, S.A.	Costa Rica	1
Calm Air International LP, représentée par son commandité/as represented by its general partner, Calm Air GP Inc.	Canada	1
Canada Jetlines Operations Ltd.	Canada	1
China Southern Airlines Company Limited	Chine	1

Compagnie aérienne	Nationalité	Total
Finnair OYJ	Grenade	1
Hainan Airlines Holding Co., Ltd.	Chine	1
Icelandair ehf	Indonésie	1
Kenya Airways PLC	Kenya	1
Les Investissements Nolinor Inc.	Canada	1
Oman Air S.A.O.C.	Ouzbékistan	1
Taca International Airlines S.A.	Finlande	1
Thai Airways International Public Company Limited	Thaïlande	1
Total		18 723

Tableau 9 : Différends en matière d'accessibilité

Mode de règlement	Nombre de cas fermés
Facilitation	0
Médiation	186
Processus décisionnel formel	23

**Tableau 10 : Obligation de présenter des rapports au Parlement
(modifications aux exigences prévues au paragraphe 42(2) de la Loi sur les transports au Canada)**

Mesures d'application de la loi	Nombre en 2024-2025
Nombre d'inspections menées pour vérifier la conformité et prévenir la non-conformité	320
Nombre d'arrêtés pris au titre de l'article 181.2	0
Nombre d'arrêtés pris au titre de l'article 26 ou d'un des articles 60 à 62	0
Nombre de procès-verbaux dressés en vertu de l'article 180	14
Nombre d'enquêtes menées au titre des articles 172, 172.1 ou 172.3	23

Tableau 11 : Activités de vérification de la conformité

Activité	Nombre
Inspections	525
Enquêtes	84
Total	609

Tableau 12 : Mesures d'application de la loi prises

Activité	Nombre
1. Procès-verbaux de violation dressés avec sanction administrative pécuniaire	52
2. Procès-verbaux de violation émis avec un avertissement	0
Total de violations constatées en lien avec les points 1 et 2 ci-dessus	724
3. Avis de mise en garde émis	184
Total de violations potentielles constatées en lien avec le point 3 ci-dessus	730
Total des montants de sanctions administratives pécuniaires imposées	1 586 610 \$