

Rapport annuel 2025 – 2026

Office des transports du Canada
Canadian Transportation Agency

Canada

Rapport annuel 2025 – 2026

Message de la présidente et première dirigeante 3
Contexte de travail de l'Office 11
Un système de transport efficace pour le Canada 16
Régime de protection des consommateurs pour les passagers aériens 30
Transports accessibles pour les Canadiens 36
Surveillance de la conformité et application de la loi 43
Ce que nous réserve l'avenir 47
Évaluation de la Loi 49
Annexes 53

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, 2026
Catalogue n° TT1F-PDF
ISSN 1494-7935

Disponible sur divers supports
Also available in English



Message de la présidente et première dirigeante

S’adapter, évoluer, livrer la marchandise : survol des cinq dernières années de l’Office des transports du Canada

Mandat

Créé en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (Loi), l’Office des transports du Canada (Office) est à la fois un organisme de réglementation et un tribunal administratif indépendant. Fondé en 1904 et appelé à l’époque la Commission des chemins de fer, il a aujourd’hui un mandat qui s’étend sur l’ensemble du réseau de transport fédéral, y compris les secteurs du transport aérien, ferroviaire et maritime. Ses trois principaux rôles consistent à veiller à ce que le système national de transport fonctionne efficacement, à offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur, ainsi qu’à protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.

En tant qu’organisme de réglementation économique, l’Office élabore et applique des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers. Ces règles peuvent prendre la forme de règlements exécutoires, de lignes directrices, ou encore de codes de pratiques. L’Office délivre également diverses autorisations réglementaires, par exemple celles qui sont exigées pour exploiter des services de transport fédéraux, comme des permis et des licences.

En tant que tribunal, l’Office entend et règle des différends à la manière d’une cour de justice, entre des fournisseurs de services de transport et leurs clients, ou les intervenants concernés, au moyen de divers outils officiels et informels.

Le besoin de transformation

Comme mon mandat à titre de présidente et première dirigeante prend fin le 29 mai 2026, le présent rapport montre l'occasion non seulement de réfléchir sur l'année écoulée, mais également de jeter un regard sur l'évolution de l'Office depuis les cinq dernières années.

Lorsque je suis arrivée à l'Office en 2021, il venait tout juste de terminer son *Initiative de modernisation de la réglementation*, et je m'attendais à ce que nous nous concentrions surtout à mettre en œuvre la réglementation qui venait d'être actualisée, et à affiner les processus déjà en place. C'est plutôt la pandémie de COVID-19 qui s'est invitée et qui a fondamentalement remodelé le secteur des transports et les demandes exercées sur l'Office, exigeant une adaptation rapide et une profonde transformation organisationnelle.

Tout d'abord, les chaînes d'approvisionnement mondiales n'ont cessé de se buter aux bouleversements de l'après-pandémie, à mesure que les goulots d'étranglement et la pénurie de main-d'œuvre mettaient les réseaux de transport à rude épreuve. Ces pressions ont créé des difficultés opérationnelles à la fois pour les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer, affectant la capacité, la fiabilité des services, et le rendement global du réseau.

Ensuite, la reprise des activités dans le secteur aérien s'est avérée particulièrement difficile. La demande de transport a fortement rebondi, tandis que les compagnies aériennes et les aéroports ont dû affronter des perturbations opérationnelles généralisées. En juin 2022, les volumes de trafic aérien étaient 58 fois supérieurs à ce qu'ils avaient été deux années auparavant, durant le pic de la pandémie, tandis que la ponctualité chutait de 59 % chez WestJet et de 55 % chez Air Canada, selon les données Cirium.

Dans la foulée, le *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA), encore relativement jeune, a été mis à l'épreuve dans des conditions sans précédent. Comme cela est souvent le cas avec de nouveaux cadres réglementaires, des difficultés de mise en œuvre ont émergé. Le public était désormais beaucoup plus conscient des droits des passagers aériens, et ses attentes ont également monté en flèche. Depuis l'exercice 2022-2023, l'Office a reçu environ 48 000 demandes de renseignements directes de la part de Canadiens et généré plus de 60 000 mentions dans les médias en lien avec la protection des passagers aériens.

L'impact sur les volumes de plaintes a été sans précédent. Avant 2016, l'Office recevait environ 850 plaintes de passagers aériens par année. Après l'entrée en vigueur du RPPA, en 2019-2020, ce chiffre a bondi à près de 20 000. Avec la résurgence des voyages de l'après-pandémie, et depuis 2022-2023, l'Office a reçu plus de 40 000 plaintes par année. Cette hausse vertigineuse de plus de 5 000 % en seulement sept ans a rapidement dépassé sa capacité de traitement des plaintes, d'où l'important arriéré qui s'est accumulé. Surmonter ce défi est devenu l'une des priorités qui définit l'organisation et a largement contribué à la transformation globale entreprise dans l'ensemble de l'Office.

Enfin, les personnes handicapées ont rencontré de grandes difficultés en matière de service partout dans le réseau de transport, notamment des problèmes avec les aides à la mobilité, les animaux d'assistance et les communications. Ils ont été causés en partie par le fort roulement de personnel dans l'industrie durant la pandémie, ce qui a contribué à des lacunes dans la formation et à une prestation de services qui manquait d'uniformité.

Il est devenu évident que des améliorations graduelles ne suffiraient pas. Une réaction efficace exigeait une transformation véritable soutenue par de nouvelles approches, de nouveaux investissements et de nouvelles façons de travailler.

Principes directeurs

La transformation de l'Office était centrée sur trois grandes priorités.

Premièrement, nous avons adopté une approche davantage axée sur les résultats. Cela signifiait de réduire l'inutile rigidité procédurale et de créer des cadres qui donnaient aux employés une plus grande liberté de décisions et d'actions alignées sur les résultats souhaités.

Deuxièmement, nous avons accéléré la numérisation de nos activités, où nous nous sommes fortement concentrés sur la prise de décision axée sur les données et l'automatisation, et avons intégré l'intelligence artificielle de façon responsable pour améliorer l'efficacité et optimiser les ressources.

Troisièmement, nous avons investi dans le développement du leadership et le perfectionnement des compétences du personnel afin de répondre à la taille croissante de l'organisation et aux défis d'un contexte en rapide évolution.

Tout au long de cette transformation, divers principes ont orienté notre travail. Nous avons mis l'accent sur la proportionnalité en adaptant les ressources au niveau de risque et aux impacts. Nous avons encouragé la collaboration entre les directions générales et les différents domaines pour traiter les enjeux de plus en plus complexes. Nous avons également renforcé le dialogue proactif avec les intervenants, reconnaissant qu'un organisme de réglementation moderne et efficace doit interagir avec les parties qui les réglementent et qui bénéficient de la réglementation, et maintenir une profonde compréhension des secteurs et des collectivités qu'il dessert. Ces dialogues ont été menés conformément à des principes importants conçus pour préserver l'indépendance, l'impartialité et l'intégrité de l'Office.

Résultats et progrès de l'organisation

Il reste d'importants défis à relever, mais l'Office est aujourd'hui beaucoup plus fort qu'il y a cinq ans. Il est plus axé sur les données et le numérique, et en meilleure posture pour produire des résultats efficaces et en temps opportun pour les Canadiens.

Les pratiques de planification et de gestion financière ont évolué et contribuent donc à un établissement plus clair des priorités et à une meilleure gestion des ressources publiques. Les investissements dans le leadership, la culture organisationnelle, et le perfectionnement professionnel des employés ont renforcé la responsabilisation, la collaboration, et l'apprentissage continu dans l'ensemble de l'organisation.

Ces efforts ont produit des résultats concrets dans tous les volets du mandat de l'Office.

Pour un système de transport national efficace

L'Office a amélioré son approche de surveillance du rendement en matière de transport ferroviaire en utilisant des mécanismes de mobilisation plus collaboratifs et proactifs en complément de ses outils réglementaires officiels. Plutôt que de nous appuyer uniquement sur nos processus de règlement des différends, nous avons travaillé étroitement avec des expéditeurs et des compagnies de chemin de fer pour aider à définir rapidement les problèmes potentiels de services et de rendement et encourager des solutions pratiques.

Nous avons également passé en revue les processus internes afin de trouver les possibilités d'accroître la flexibilité et de réduire le fardeau réglementaire. Par exemple,

l'Office a collaboré étroitement avec la société Baffinland Iron Mines Corporation et des représentants inuits par l'entremise du processus intégré de consultation fédérale pour soutenir l'approbation du projet de la ligne de chemin de fer Steensby au Nunavut. Grâce à une mobilisation précoce et soutenue, l'Office a été en mesure de donner son approbation assortie de conditions en un temps record, pour que le projet puisse aller de l'avant de manière efficace et respecter toutes les obligations légales.

Les leçons tirées de ce projet ont jeté les bases d'améliorations plus vastes au processus d'approbation des projets de construction de chemin de fer par l'Office. Il accorde notamment une plus grande importance à une mobilisation précoce et à des approches axées sur les risques et adaptées à la complexité du projet, afin que les décisions se prennent plus rapidement.

Protéger les passagers aériens

Les modifications à la *Loi sur les transports au Canada* de juin 2023 ont beaucoup changé la façon dont l'Office traite les plaintes des passagers aériens. En réaction, l'Office a inauguré le nouveau Bureau de règlement des plaintes (Bureau) en seulement trois mois.

Le Bureau a lancé une approche plus directe, rapide et rentable de règlement des plaintes. Depuis la mise en œuvre du Bureau, l'Office a continué d'affiner certains processus et d'apporter des améliorations opérationnelles qui ont grandement amélioré la productivité.

Au cours de ses deux exercices complets de fonctionnement, le Bureau a réglé plus de 30 000 plaintes chaque année — environ trois fois le volume de plaintes réglées dans le dernier exercice complet avant sa création, au cours duquel 11 158 plaintes ont été fermées.

L'Office continue d'explorer de nouveaux outils, ainsi que de nouvelles stratégies et technologies — y compris l'intelligence artificielle — pour maximiser sa capacité de règlement et améliorer la prestation de services. L'objectif ambitieux de régler 45 000 plaintes a été fixé pour le prochain exercice financier.

Faire des progrès en accessibilité

L'Office a défini trois objectifs prioritaires en matière d'accessibilité en fonction de problèmes systémiques récurrents dans le réseau de transport : réduire les dommages aux aides à la mobilité, améliorer la formation sur l'accessibilité offerte aux employés des

fournisseurs de services, et promouvoir une meilleure uniformité en transport aérien accessible à l'échelle internationale.

Des initiatives ciblées ont été conçues pour concentrer les efforts là où l'Office pouvait avoir le plus grand impact. Parmi ces initiatives, on compte la création du Groupe de travail canadien sur les aides à la mobilité et une collaboration avec des experts en matière d'accessibilité et des personnes handicapées pour concevoir conjointement des programmes de formation pour de petits fournisseurs de services de transport.

L'Office a également fait beaucoup de travail avec des personnes handicapées et des industries, des gouvernements et des organisations internationales pour promouvoir la collaboration et échanger des solutions. Le principe « Rien sans nous » reste au centre de ces efforts. Le dialogue véritable avec des personnes handicapées est essentiel pour faire progresser l'accessibilité. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, qui comprend plus de 40 représentants de la communauté des personnes handicapées et de l'industrie des transports a joué un rôle important pour soutenir et faire progresser les initiatives de l'Office en matière d'accessibilité. En janvier 2026, des membres de ce comité ont remarqué des progrès concrets dans plusieurs de ces priorités.

Au chapitre international, l'Office a également assumé son rôle de leader à l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) à promouvoir une stratégie mondiale complète sur l'accessibilité dans le transport aérien, qui devrait être officiellement adoptée à l'hiver 2026.

Une organisation prête pour l'avenir

Tout au long de cette période, l'Office est resté engagé à promouvoir un milieu de travail inclusif, flexible et stimulant — qui encourage le perfectionnement professionnel, valorise la collaboration, et investit dans le leadership à tous les niveaux.

Les réalisations de l'Office au cours des cinq dernières années témoignent non seulement de sa résilience, mais également du dévouement et du professionnalisme de ses employés et de ses membres. Cet engagement a contribué aux faits que l'Office a été reconnu comme étant l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale pour trois années consécutives depuis 2023.

Cette reconnaissance reflète la culture qui continue de se développer partout à l'Office, c'est-à-dire une organisation fondée sur la collaboration, l'apprentissage, la responsabilisation et l'amélioration continue, mais qui met fortement l'accent sur l'excellence des services aux Canadiens.

Les organismes de réglementation : un rôle qui évolue

J'ai eu le privilège, durant mon mandat, d'être membre, et plus tard présidente, du réseau des régulateurs économiques de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE). Cette tribune est une précieuse lentille par laquelle observer comment les organismes de réglementation évoluent d'un pays à l'autre.

Il est de plus en plus clair que le rôle de ces institutions gagne en complexité et s'intègre davantage dans le grand paysage politique. Elles ne sont plus uniquement des expertes techniques fonctionnant à l'intérieur de balises sectorielles. L'expertise technique reste essentielle, mais elle vient maintenant avec une responsabilité grandissante de contribuer à des objectifs stratégiques transversales, notamment la résilience économique, le rendement des systèmes, l'innovation, et la confiance du public.

En conséquence, les organismes de réglementation travaillent de façon plus horizontale, tout domaine institutionnel, sectoriel et politique confondu. L'on s'attend à ce qu'ils collaborent plus activement avec les gouvernements, l'industrie et d'autres intervenants, et participent directement à façonner les résultats systémiques. Dans ce contexte, des organismes de réglementation deviennent plus visibles dans l'espace public et doivent rendre davantage de comptes sur la manière dont leurs décisions affectent de grands objectifs sociétaux et économiques, au-delà des limites étroites de leurs mandats traditionnels.

Perspectives d'avenir

Dans la Mise à jour économique du printemps de 2026 publiée en avril, le gouvernement annonçait son intention de résorber l'arriéré de plaintes relatives au transport aérien en recourant à un organisme tiers neutre spécialisé dans le règlement des différends. Le gouvernement a également proposé des changements visant à renforcer les pouvoirs d'application de la loi en augmentant à 1 million de dollars les sanctions administratives pécuniaires maximales pour des violations à des dispositions du RPPA.

Par ailleurs, le gouvernement a fait connaître son intention de transférer de l'Office au ministre la responsabilité de prendre des règlements sur les passagers aériens et de rendre le cadre réglementaire plus clair et de verser des indemnités plus rapidement aux passagers en cas de perturbations de vol.

L'Office continuera de travailler étroitement avec le gouvernement, notamment avec des dirigeants de Transports Canada, en fournissant son expertise et son soutien opérationnel dans l'élaboration et la mise en œuvre de tout changement législatif ou réglementaire.

Pour l'avenir, le secteur des transports continuera d'évoluer rapidement et les nouvelles technologies, dont l'intelligence artificielle, viendront bouleverser la manière dont les organisations fonctionnent. Les transformations démographiques, y compris la population vieillissante, feront augmenter les attentes et les besoins sur le plan de l'accessibilité. Au niveau mondial, les dynamiques commerciales et les pressions sur les chaînes d'approvisionnement continueront de complexifier le système de transport. Au cours des cinq dernières années, l'Office a fait preuve de résilience et d'adaptabilité, ainsi que d'un fort engagement à servir les Canadiens. Je suis fière des progrès de l'organisation et j'ai confiance qu'elle est en bonne posture pour relever les défis de demain.

J'ai une profonde reconnaissance envers les employés de l'Office, son équipe de direction, la vice-présidente Liz Barker qui vient tout juste de prendre sa retraite, et les membres, pour leur professionnalisme, leur dévouement et leur engagement indéfectible tout au long de cette période de transformation. Leur expertise, leur capacité d'adaptation et leurs conseils avisés ont été précieux, et cela a été pour moi un privilège de travailler auprès de collègues si exceptionnels. Je termine mon mandat en sachant que l'Office est plus fort, plus agile et mieux préparé pour l'avenir. Je souhaite que l'organisation reste prospère à mesure qu'il continuera de servir les Canadiens et d'accomplir son important mandat.

Contexte de travail de l'Office

Transport ferroviaire

Le secteur des transports joue un rôle crucial dans le maintien de l'économie canadienne, car il soutient le commerce intérieur et international. Au cours des cinq dernières années, le secteur a connu son lot de perturbations, de développements et de changements, montrant l'importance de faire des investissements pour renforcer la résilience. Plus particulièrement, le début de la pandémie et ses conséquences, en plus des défis environnementaux changeants et des problèmes avec la chaîne d'approvisionnement, ont donné lieu à d'importantes perturbations.

L'industrie canadienne du transport ferroviaire de marchandises a évolué et instauré des stratégies pour atténuer les éventuelles répercussions et la hausse de problèmes semblables à l'avenir. Les volumes ont rebondi en 2021 et en 2022, à mesure que les restrictions se sont relâchées et que l'activité économique a repris son cours, de 324,7 millions de tonnes en 2020, jusqu'à 365,2 millions de tonnes et à 366,4 millions de tonnes en 2021 et en 2022 respectivement. En 2025, les volumes ont atteint un total de 376,6 millions de tonnes, une légère baisse de 0,2 % comparativement à 2024, marquant la première année de baisse de volumes depuis 2021, au fil des ans. En raison des difficultés opérationnelles et des pressions du marché durant la pandémie, le transport de marchandises longue distance par camion a de plus en plus été délaissé pour le transport intermodal qui a continué et s'est accéléré, comme en témoignent les investissements dans des installations intermodales, par exemple le pôle logistique de Milton de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et le terminal de conteneurs du port de Contrecœur à Montréal.

Des acquisitions et des fusions, grandes et petites, ont été une tendance continue pour l'industrie ferroviaire canadienne. CN a acquis la compagnie de chemin de fer Iowa Northern en 2023 pour allonger son réseau d'environ 175 miles dans le nord-est de l'Iowa. De même, en 2023, la compagnie de chemin de fer Canadian Pacific Railway Limited a acquis Kansas City Southern, pour devenir Canadian Pacific Kansas City Limited (CPKC), ajoutant ainsi quelque 4 000 miles de voies au réseau de CPKC aux États-Unis et au Mexique.

Conflits de travail et disponibilité de la main-d'œuvre

Les conflits de travail et la disponibilité de la main-d'œuvre dans le secteur des transports restent difficiles – dans l'industrie canadienne du transport ferroviaire de marchandises en particulier, les problèmes de main-d'œuvre ont limité la fiabilité et la capacité opérationnelle. Même si les compagnies de chemin de fer ont embauché davantage de personnel opérationnel, un réaménagement des effectifs s'est produit au niveau de la direction et des postes non syndiqués. Par exemple, en 2024, six conflits de travail ont mis en cause des compagnies de chemin de fer, des ports ou des expéditeurs qui ont nécessité une intervention du gouvernement fédéral. En conséquence, le Comité sénatorial permanent des transports et des communications sera autorisé à examiner, afin d'en faire rapport, le maintien des activités des services essentiels dans les secteurs ferroviaire et maritime sous réglementation fédérale en cas de conflit de travail, y compris à se pencher sur les répercussions des conflits de travail sur les consommateurs canadiens et les chaînes d'approvisionnement du Canada.

Transport aérien

Dans le secteur aérien, la pandémie de COVID-19 a donné lieu à de nombreuses restrictions de voyage qui ont fait en sorte que des transporteurs aériens et des exploitants d'aéroport ont vu leurs volumes de passagers chuter drastiquement. Le total des volumes de passagers au Canada a connu un plancher de 46,2 millions en 2021, mais à mesure que les restrictions de voyage ont commencé à diminuer en 2022, le Canada a eu un total de près de 119 millions de passagers en 2022, soit une augmentation de 157 %. Les volumes ont poursuivi leur trajectoire ascendante et ont atteint un jalon important en 2025, avec des volumes de passagers dépassant pour la première fois les niveaux d'avant la pandémie.

Au cours des exercices 2020-2021 et 2021-2022, l'Office a observé que les perturbations de vol étaient le principal problème qui affectait les passagers, car elles comptaient pour 58 % du nombre de plaintes présentées à l'Office. De ce pourcentage, 49 % concernaient les réservations et 24 % la billetterie, comparativement à environ 10 % au cours des années précédentes et suivantes. Cette augmentation était largement causée par le fait que les passagers réclamaient des remboursements et d'autres mesures correctives en réaction aux annulations généralisées liées à la pandémie. En 2021-2022, le nombre de plaintes liées aux bagages a également augmenté, témoignant d'une remontée de la

demande de voyages combinée à une pénurie de personnel continue dans le secteur du transport aérien. Depuis ce temps, les perturbations de vol ont continué d'être le principal problème signalé par les passagers.

En réaction à un changement de la demande par les passagers et de leurs préférences de voyage, les compagnies aériennes ont été appelées à adapter leurs offres d'itinéraire, ce qui a entraîné des compressions dans les services régionaux. La faible demande par les passagers a également contribué à la fermeture ou à la fusion de plusieurs compagnies aériennes à très faible coût, notamment l'acquisition de Sunwing Airlines par WestJet et l'intégration de Swoop en 2023, ainsi que les fermetures de Lynx Air et de Canada Jetlines en 2024. Dans la foulée, en 2023, WestJet et Air Canada ont commencé à restructurer leur réseau intérieur; WestJet a réduit ses services dans l'Est du Canada et Air Canada a réduit sa présence dans l'Ouest du pays. En conséquence, le paysage concurrentiel du transport aérien a subi une profonde transformation et mené le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités de la Chambre des communes à lancer des études et à rédiger un rapport sur l'état de la concurrence entre les lignes aériennes au Canada, et sur la *Loi sur la concurrence* et le transport aérien dans les régions nordiques, rurales et éloignées du Canada. Le Bureau de la concurrence a également publié le document Étude de marché : La concurrence dans l'industrie du transport aérien au Canada.

Conflits de travail et disponibilité de la main-d'œuvre

Après une baisse importante du transport aérien causée par la pandémie, les compagnies aériennes et les travailleurs dans les aéroports ont été fortement touchés par des mises à pied et des congés sans solde, autant des personnes ayant des fonctions opérationnelles que de soutien essentiel. Lorsque le transport aérien a commencé à augmenter, l'industrie s'est retrouvée avec des pénuries de main-d'œuvre et des conflits de travail (cependant que l'industrie s'adaptait à de nouveaux contextes et marchés du travail). En conséquence, les quatre dernières années ont été ponctuées par d'importantes perturbations, dont plus récemment, 3 200 vols annulés en août 2025 en raison d'une grève des agents de bord d'Air Canada.

Transports accessibles

L'accessibilité dans les secteurs de transport ferroviaire et aérien est devenue un défi prévalant tout au long des cinq dernières années, à mesure des changements démographiques. Par exemple, le pourcentage de personnes handicapées âgées de 15 ans et plus au Canada est passé de 22 % en 2017 à 27 % en 2022, tandis que le pourcentage de la population canadienne âgée de 65 ans et plus est passé de 16,5 % en 2016 à 19,5 % en 2025. À mesure que ces populations augmentent, les compagnies de chemin de fer et les compagnies aériennes prennent des moyens pour s'adapter à ces changements démographiques. Par exemple, le plan d'accessibilité 2026-2029 de VIA Rail Canada Inc. renferme des engagements visant à consulter les passagers; à fournir un accès sans obstacle dans l'ensemble de ses gares, ses trains et ses plateformes numériques; et à créer des partenariats communautaires pour améliorer l'accessibilité à ses services. Ce plan a été élaboré grâce à des consultations avec le comité consultatif de VIA Rail sur l'accessibilité universelle et des organisations membres du comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office.

De même, des compagnies aériennes et des exploitants d'aéroport donnent des formations additionnelles en matière d'accessibilité pour leurs employés, où Air Canada et WestJet ont publié leur plan sur l'accessibilité après avoir consulté leurs intervenants. De plus, Air Canada et WestJet, en collaboration avec, en tout, 27 aéroports canadiens[1], ont rejoint le réseau Hidden Disabilities Sunflower (ou devraient le faire sous peu). Dans le cadre de ce programme, un passager peut porter un cordon tournesol pour faire savoir qu'elle a un handicap non visible et qu'elle pourrait avoir besoin d'assistance additionnelle tout au long de ses déplacements.

En 2024, le Comité permanent des transports, de l'infrastructure et des collectivités a mis la dernière main à une étude sur l'accessibilité du transport aérien au Canada pour les personnes handicapées. Il a publié un rapport dans lequel il a analysé des questions comme des obstacles rencontrés par des personnes qui se déplacent avec une aide à la

[1] 23 aéroports ont rejoint le réseau, et quatre devraient le faire sous peu

mobilité ou des personnes ayant une déficience visuelle, des procédures d'accessibilité dans l'espace aérien canadien, ainsi que le soutien offert par des compagnies aériennes et des exploitants d'aéroport. Le rapport renferme plusieurs recommandations pour pallier les lacunes dans les droits des personnes handicapées en ce qui concerne le transport aérien et pour améliorer leur expérience de voyage.

Cinq années sous la loupe : Un système de transport efficace pour le Canada

Transport ferroviaire

L'une des principales responsabilités de l'Office consiste à rendre le système de transport efficace pour le Canada, où la concurrence et les forces du marché sont les grands enjeux dans la prestation de services de transport viables et efficaces, et où il peut être nécessaire d'adopter des règlements pour obtenir des résultats de nature économique, environnementale ou sociale, ou encore des résultats dans le domaine de la sûreté et de la sécurité que la concurrence et les forces du marché ne permettent pas à elles seules d'atteindre.

L'Office :

- surveille le rendement du transport ferroviaire de marchandises au Canada;
- calcule les prix d'interconnexion et le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest;
- calcule 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;
- délivre des certificats d'aptitude aux compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et vérifie qu'elles respectent les exigences d'assurance minimale;
- règle des 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.

Évolution des programmes (cinq dernières années)

Au cours des cinq dernières années, l'Office a appliqué le principe de proportionnalité aux activités ferroviaires – cela signifie d'ajuster ses ressources en fonction de la complexité et des risques de ses activités. Ce faisant, les ressources et l'expertise ont été placées là où

elles étaient le plus nécessaires et utiles. En outre, ce principe a également donné lieu à une approche plus flexible axée sur les résultats où les exigences et, par conséquent, le fardeau sur l'industrie, peuvent être adaptés au projet en particulier. L'Office a refondu en profondeur la façon dont il examine les demandes de construction de chemin de fer – où il applique une approche basée sur tout le spectre de complexité et de risque, et met à jour ses directives pour aider les demandeurs et les communautés autochtones. Il a ainsi rendu le processus plus rapide, clair et prévisible, et réduit le fardeau réglementaire et les formalités administratives. Les changements sont effectués à la suite d'évaluations axée sur les risques—où l'on concentre les mesures réglementaires sur les impacts importants et les enjeux qui comptent le plus—sans jamais perdre de vue l'atteinte de résultats rigoureux, transparents et défendables.

Dans les cinq dernières années, l'Office s'est également surtout consacré à bâtir des liens avec l'industrie à tous les niveaux de l'organisation. De plus, ces interactions sont essentielles pour les analystes de l'Office afin qu'ils conservent leurs connaissances et leur expertise du secteur.

Surveillance du rendement du service de transport ferroviaire de marchandises

Pour que l'Office puisse évaluer la santé globale du système de transport, évaluer la ponctualité générale des services, et comprendre l'évolution des perturbations de services, il surveille proactivement le rendement du transport ferroviaire et les problèmes de service au moyen de diverses données que lui fournissent les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs.

L'Office a continué de modifier et d'améliorer son approche en optimisant sa capacité d'ouvrir le dialogue avec l'industrie. En élargissant la portée de son soutien à la surveillance du réseau, il a tenu des réunions informelles régulières avec les principaux intervenants ferroviaires, dont CN, CPKC, et des associations d'expéditeurs, afin de déterminer et de régler des problèmes de service ferroviaire qui pouvaient ne pas être apparents à partir des données surveillées.

Le programme de surveillance ferroviaire entre maintenant dans sa troisième année de fonctionnement, qui comprend l'analyse du rendement du secteur fondé sur un ensemble de paramètres normalisés. Ainsi, tous les intervenants ont la même information sur le

rendement, et cela sert de fondement pour faciliter le règlement informel des questions entre les diverses parties.

Cette approche en plusieurs volets a amélioré l'échange d'information et le temps de réaction lors de perturbations, et a facilité les analyses du réseau ferroviaire en temps opportun, pour contribuer à une reprise des activités plus rapide lorsque des problèmes surviennent.

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

L'Office continue d'être saisi de dossiers concernant le transport du grain de l'Ouest sur les marchés. La Loi oblige l'Office à rendre chaque année diverses 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 eux-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 annuel imposé par l'Office. Dans la détermination du présent exercice (R-2025-214), il a été conclu que les revenus de CN étaient inférieurs à son RAM pour le grain, alors que ceux de CPKC y étaient supérieurs pour la campagne agricole 2024-2025. Selon le règlement, l'excédent, plus une pénalité de 5 %, doit être versé à la Western Grains Research Foundation. En conséquence, CPKC a dû payer des pénalités totalisant 2 793 262 $.

> Voir le Tableau 1 : Revenu admissible maximal qui présente d'autres détails sur le calcul du RAM.

L'Office calcule également l'indice des prix composites afférents au volume (IPCAV) pour une campagne agricole donnée. Cet indice 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 2025, le calcul de l'IPCAV (R-2025-76) a montré des augmentations par rapport à la campagne agricole précédente de 1,72 % pour CN et de 3,11 % pour CPKC surtout en

raison des mises à jour des changements de prix prévus en 2024 par rapport aux changements de prix réels et de l'intégration des prévisions révisées pour 2025.

Le 10 juillet 2025, l'Office a lancé des consultations pour examiner les modèles de prévision utilisés pour calculer l'IPCAV. Il demandait des commentaires d'intervenants de l'industrie à propos de l'efficacité des modèles courants et à savoir s'ils avaient des suggestions d'amélioration. Un document sur l'IPCAV a été préparé afin de décrire les modèles courants pour les paramètres de l'IPCAV concernant la main-d'œuvre, le carburant et le matériel, et de poser des questions d'intérêt précises. Le processus consultatif s'est terminé le 31 octobre 2025. Des changements potentiels aux modèles de prévision devraient probablement être mis en œuvre en 2026-2027.

L'interconnexion désigne le transfert obligatoire de trafic entre deux compagnies de chemin de fer visées par des prix d'interconnexion réglementés afin d'augmenter les options disponibles pour un expéditeur qui, normalement, n'aurait accès qu'à une seule compagnie de chemin de fer. Ce transfert est habituellement obligatoire dans un rayon de 30 km d'un lieu de correspondance.

La Loi oblige l'Office à examiner le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* tous les cinq ans. Dans le cadre de ce cycle, l'Office a lancé des consultations pour examiner le règlement en novembre 2024. L'examen a essentiellement porté sur des questions qui étaient ressorties lors d'analyses et de discussions continues avec des expéditeurs, des compagnies de chemin de fer et d'autres experts en matière ferroviaire, depuis le précédent examen quinquennal terminé en 2020. Pour l'examen de 2025, l'Office a préparé un document de consultation qui portait uniquement sur les deux questions suivantes :

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

Dans la détermination R-2026-41, l'Office a conclu que tout le trafic était admissible à l'interconnexion réglementée, à l'exception du trafic chargé ou déchargé à des voies d'évitement précises, ou du trafic qui est pris en charge par certaines compagnies de chemin de fer.

En plus de l'examen quinquennal, l'Office est tenu de fixer les prix d'interconnexion chaque année. Le 9 octobre 2025, la Cour d'appel fédérale (CAF) a rendu une décision

(*Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c Office des transports du Canada,* 2025 CAF 184) autorisant CN à en appeler de la détermination R-2023-237 qui établissait les prix de 2024. La CAF a annulé cette détermination et a renvoyé l'affaire à l'Office pour qu'il refasse le calcul.

En conséquence, l'Office mène un processus de consultations publiques et invite les intervenants intéressés à envoyer des présentations à savoir de quels facteurs commerciaux relatifs aux marchés il devrait tenir compte dans son calcul des prix d'interconnexion réglementés, et quelle pondération l'Office devrait donner à de tels facteurs.

La rétroaction des intervenants obtenus lors de cette consultation aidera l'Office à décider comment intégrer l'interprétation de la cour lorsqu'il recalculera les prix pour 2024, 2025, et 2026, ainsi que pour les calculs à venir.

Approbation des demandes de construction de lignes de chemin de fer

Conformément à l'article 98 de la Loi, une compagnie de chemin de fer doit obtenir l'autorisation de l'Office pour construire une ligne de chemin de fer de compétence fédérale. L'approbation est nécessaire compte tenu des besoins en matière de service et d'exploitation ferroviaires et des intérêts des localités qui seront touchées par la ligne. Les demandes sont également examinées pour évaluer la compatibilité de l'aménagement du territoire, les préoccupations en matière de bruit et de vibrations, les impacts environnementaux, les efforts de consultations auprès des collectivités, et d'autres facteurs qui concernent l'emplacement proposé de la ligne.

À l'heure actuelle, l'Office applique un processus d'approbation uniforme à toutes les demandes de construction de ligne qu'il reçoit. Au cours de la prochaine année, l'Office va instaurer un nouveau processus d'approbation selon une approche qui prend en compte tout un spectre de facteurs dans l'approbation des demandes, soit le niveau de complexité, les risques potentiels et les impacts. Le processus comprendrait des normes de service accélérées pour les demandes : 30 jours pour une complexité faible, 60 jours pour une complexité moyenne et 85 jours pour une complexité élevée. Cette approche aiderait à ce que le temps et les ressources soient attribués équitablement par le demandeur, les localités, ainsi que l'Office relativement aux risques et aux impacts du projet.

Pour instaurer ces changements, l'Office a révisé son *Guide de demande d'autorisation pour la construction d'une ligne*, et il compte publier la mise à jour en 2026.

Pour aider aux consultations des Autochtones, un nouveau guide a été rédigé en lien avec l'obligation de consultation par la Couronne. Le guide clarifiera les attentes et les obligations pour qu'elles soient mieux comprises par les demandeurs et les communautés autochtones. À l'heure actuelle, l'Office mobilise des groupes autochtones afin de recueillir leurs commentaires pour améliorer le guide, et il consultera également des compagnies de chemin de fer dans un avenir rapproché.

Projet de voie de contournement ferroviaire de Lac-Mégantic

Le 19 septembre 2025, CPKC a déposé sa demande finale auprès de l'Office pour le projet de voie de contournement ferroviaire. Le projet consiste en la construction d'une ligne de chemin de fer de 12,5 km afin de déplacer l'exploitation ferroviaire à l'extérieur du centre-ville de Lac-Mégantic. L'Office a tenu une période de commentaires publics du 12 novembre 2025 au 30 janvier 2026 et a reçu 120 présentations, et il s'attend à rendre sa détermination en 2026-2027. Il autorisera la construction de la voie de contournement s'il détermine que l'emplacement de la ligne est raisonnable, compte tenu des besoins en matière de service et d'exploitation ferroviaire et des intérêts des localités qui seront touchées par la ligne.

Améliorer l'évaluation des certificats d'aptitude et des 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 a démontré qu'elle détient l'assurance responsabilité civile exigée. Cette assurance doit assurer 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 et particulière à 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 2021, l'Office a mené de vastes consultations relativement à un processus pour améliorer ses évaluations à savoir si les polices d'assurance responsabilité civile détenues étaient suffisantes. En 2025, il a entièrement mis en œuvre le processus amélioré, qui est axé sur les données et fondé sur les risques.

Approbation du chemin de fer Steensby de Baffinland

La société Baffinland Iron Mines Corporation (Baffinland), qui exploite la mine de minerais de fer à ciel ouvert Mary River dans la région de Qikiqtani au Nunavut, est un important contributeur à l'économie du territoire de par les emplois, les occasions d'affaires, et la croissance du produit intérieur brut. Pour soutenir l'expansion, Baffinland a proposé une ligne de chemin de fer de 149 km reliant la mine à un nouveau port à la baie Steensby sur l'île de Baffin. Elle a déposé une demande de certificat d'aptitude à l'Office ainsi qu'une demande d'autorisation pour construire la ligne de chemin de fer.

L'Office a rapidement ouvert le dialogue avec Baffinland afin de l'aider à remplir sa demande d'approbation pour construire la ligne Steensby au Nunavut, et a beaucoup collaboré avec des représentants inuits à travers le processus intégré de consultation fédérale coordonné par le Bureau de gestion des projets nordiques. Baffinland a rempli le processus d'approbation prévue à l'article 98 de la Loi en 2025, et l'Office lui a délivré un certificat d'aptitude le 4 décembre de la même année, confirmant qu'elle détenait une assurance responsabilité suffisante, et elle a reçu une autorisation conditionnelle pour le projet de chemin de fer le 22 décembre 2025.

Différends en matière ferroviaire

Vu leur complexité, les différends en matière ferroviaire nécessitent une vaste expertise technique, économique et de médiation. En 2025-2026, l'Office a réglé 21 différends ferroviaires. Du nombre, l'Office en a réglé six par médiation et 15 au moyen du processus décisionnel formel. Il a en outre répondu à 122 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 des détails sur les types de plaintes que l'Office traite.

Voir le Tableau 4 : Règlement de différends en matière de transport ferroviaire et maritime et la page Statistiques 2025-2026 pour connaître le processus détaillé de règlement des différends de l'Office et d'autres statistiques.

Principales décisions

Infrastructure ferroviaire – répartitions de coûts

Dans le cas *CN c Sarnia* (décision 10-R-25), publié le 25 mars 2025, CN a déposé une demande auprès de l'Office contre la Ville de Sarnia pour une ordonnance de répartition des coûts pour l'installation et l'entretien de ponceaux additionnels à la hauteur de la subdivision Strathroy afin d'augmenter la capacité de drainage. Selon la Loi et la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, l'Office peut répartir la responsabilité des coûts pour la construction, la modification, l'exploitation et l'entretien d'un franchissement par desserte. L'Office a déterminé que les égouts et les drains pouvaient être considérés comme étant des dessertes. Comme un franchissement par desserte entre dans la définition d'une desserte, l'Office a réparti les coûts de l'ouvrage de façon égale entre CN et Sarnia.

Tarif raisonnable

Dans le cas *Canada Malting c Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique* (32-R-2023), publié le 21 mars 2023, la société Canada Malting Co. Limited a déposé une demande contre la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (nom que portait CPKC à ce moment-là) concernant le caractère raisonnable des frais et des conditions afférentes du tarif 2 sur les services supplémentaires de CPKC. À terme, l'Office a conclu qu'il était déraisonnable d'inclure dans les tarifs des compagnies de chemin de fer des droits de stationnement pour des wagons en attente, lorsque cette attente n'est pas causée par des clients de la compagnie de chemin de fer.

Niveau de services

Dans *Alberta Pacific Forest Industries Inc. (Al-Pac) c CN* (CONF-R-12-2023; CONF-R-23-2025), publiées respectivement le 9 novembre 2023 et le 20 juin 2025, Al-Pac a déposé

une plainte contre CN concernant des dépenses supportées en raison du manquement par CN à respecter ses obligations en matière de niveau de services.

L'Office a conclu que CN avait manqué à ses obligations en matière de niveau de services en ne fournissant pas un nombre suffisant de wagons pour transporter la pâte de bois et a ordonné à CN de fournir un nombre donné de wagons, à condition que les circonstances ne changent pas fondamentalement. Puisque l'Office a conclu que CN n'avait pas fourni des installations convenables pour le transport de pâte de bois à ces expéditeurs, l'Office a ordonné à CN de verser un peu plus de 4 millions de dollars d'indemnités à Al-Pac en compensation des dépenses supportées. Cette ordonnance a été maintenue par la Cour d'appel fédérale, mais CN a obtenu l'autorisation d'en appeler auprès de la Cour suprême du Canada.

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 la santé 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 de licences de transport aérien

Au cours de la dernière année, l'Office a lancé une initiative visant à moderniser ses services de demande et de traitement des licences de transport aérien. Plus précisément, toutes les activités liées aux licences devraient être entièrement informatisées, et l'objectif est d'établir un portail de services en ligne sécurisé à guichet unique qui offrira une gamme d'avantages. Voici quelques-uns de ces avantages : meilleure efficacité grâce à l'automatisation; réduction des coûts d'exploitation; accès centralisé à l'information; renforcement de l'intégrité et de la sécurité des données; et meilleure expérience pour les intervenants de l'industrie et les utilisateurs au gouvernement. L'Office instaurera cette initiative par étapes, et la mise en œuvre complète est prévue au cours des deux prochaines années.

En 2025-2026, l'Office a approuvé 95 demandes de licence de transport aérien, dont 33 de transporteurs étrangers. De plus, 1 232 permis de vols affrétés revendables ou non

revendables de passagers et des vols affrétés de marchandises, et 3 930 avis pour des vols affrétés ont été traités.

> Voir le Tableau 2 : Activités relatives aux licences de transport aérien et la page des Statistiques 2025-2026 pour connaître le processus détaillé de règlement des différends de l'Office et d'autres statistiques.

Exigences liées au tarif aérien

Toute compagnie aérienne qui vend des services de transport à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada doit publier un tarif. Le tarif énonce l'ensemble des conditions applicables au transport. Il comprend les taxes, soit les prix, les taux et les frais que le transporteur applique pour transporter des passagers ou des marchandises, y compris pour les services connexes, et toute règle qui touche directement la façon dont une taxe doit être appliquée.

En ce qui concerne les services intérieurs, les compagnies aériennes doivent publier leurs tarifs, y compris leurs taxes, sur leur site Web. En ce qui concerne les services internationaux, même si une compagnie aérienne n'est pas tenue de publier son tarif sur son site Web, elle doit le déposer à l'Office, sauf si un accord de transport aérien entre le Canada et un autre pays prévoit d'autres dispositions.

La compagnie aérienne doit également garder dans ses archives chaque tarif publié pendant au moins trois ans après qu'un tarif a cessé d'être en vigueur. Il sera ainsi possible d'examiner ou d'obtenir une copie des extraits de tarifs passés.

Requête par l'Association du transport aérien international pour une exemption à l'obligation de publier et de déposer le tarif

En octobre 2023, l'Association du transport aérien international (IATA) a déposé une demande à l'Office afin d'obtenir, pour ses compagnies aériennes membres, une exemption permanente de trois obligations :

- énoncer leurs prix dans leur tarif intérieur et international;
- déposer leurs prix pour des services internationaux auprès de l'Office;

- publier sur leur site Web leurs prix pour des services intérieurs tels qu'énoncés dans leurs tarifs.

L'Office a sollicité des commentaires du public afin d'évaluer le bien-fondé de cette demande.

En février 2026, l'Office a émis l'arrêté A-2026-31 – qui s'applique désormais à toutes les compagnies aériennes à l'avenir. Dans cet arrêté, l'Office rejette la requête de l'IATA de retirer l'obligation d'inclure leurs prix dans leur tarif, en reconnaissant que cette obligation est importante autant pour les consommateurs dans l'exercice de leurs droits que pour l'Office dans l'exercice de ses pouvoirs. L'Office a déterminé que le fait de tenir à jour les prix dans les tarifs garantit la transparence, constitue un élément de preuve en cas de différend, et lui permet de préserver son autorité sur les prix.

Toutefois, l'Office a approuvé les autres requêtes de l'IATA. Les compagnies aériennes n'auront plus à déposer les prix de leurs services internationaux auprès de l'Office ni à publier les prix de leurs services intérieurs sur leur site Web. Ces changements réduiront le fardeau réglementaire, aideront à fixer les prix en temps réel, et cadreront davantage avec des pratiques de transport aérien modernes, mais continueront de protéger l'accès du consommateur à des renseignements sur les prix, et de préserver la surveillance réglementaire.

Coopération internationale

L'Office participe à la négociation et à la mise en œuvre d'accords sur le transport aérien international. En 2025-2026, le personnel de l'Office a participé à des négociations qui ont donné lieu à des accords de transport aérien nouveaux ou élargis avec l'Albanie, le Ghana, l'Arabie saoudite et les Émirats arabes unis. Il a également continué ses travaux pour la ratification d'accords déjà négociés avec l'Argentine, le Bélize, Curaçao, la Malaisie, le Nigéria et la Thaïlande.

L'Office soutient les travaux de la mission canadienne à l'OACI. Dans son rôle en tant que représentant du Canada au Groupe d'experts de la facilitation, à l'OACI, l'Office, par l'entremise du Comité national de la facilitation du Canada, coordonne la posture canadienne sur des sujets liés 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.

Évolution du programme (cinq dernières années)

Au cours des cinq dernières années, l'Office a beaucoup amélioré son programme de cabotage, car il s'est concentré à réduire les temps de réponse et à améliorer la transparence pour les intervenants. Voici certains de ses principaux accomplissements :

- améliorer le processus d'opposition pour rehausser la qualité et la rapidité des réponses pour les demandes contestées;
- simplifier les procédures pour les demandes relatives à des navires-citernes, ce qui a donné lieu à des gains d'efficacité;
- renforcer les pratiques du processus décisionnel formel par l'adoption de pratiques exemplaires du Conseil des tribunaux administratifs canadiens;
- améliorer la coordination et la collaboration avec les demandeurs, pour les aider à remplir des demandes complètes et exactes.

Par ailleurs, l'Office a récemment mis à jour ses normes de services de cabotage afin d'accélérer davantage les délais de traitement et de promouvoir la transparence, en définissant clairement les attentes en matière de service. À compter du 6 janvier 2026,

l'Office était tenu de fournir une décision finale dans un délai plus court – jusqu'à 54 % plus rapidement que selon la norme précédente, en fonction du type de demande.

En 2025-2026, l'Office a traité 84 demandes de cabotage, soit une hausse de 13,5 % par rapport à l'an dernier. Du nombre de celles qui ont été contestées, deux ont été retirées par le demandeur et l'Office a refusé une demande.

Voir le Tableau 3 : Demandes de cabotage et le Tableau 4 : Règlement de différends en matière de transport ferroviaire. Voir la page des statistiques 2025-2026 pour connaître des statistiques sur la délivrance de licences par l'Office et d'autres statistiques.

Régime de protection des consommateurs pour les passagers aériens



Travaux de l'Office

L'une des principales responsabilités de l'Office est d'offrir un régime de protection du consommateur pour les passagers aériens. En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office élabore et applique des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers; et en tant que tribunal, pour encadrer des services de règlement des différends et l'accès à la justice – un élément clé de cette responsabilité est la mise en œuvre du *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA).

Évolution du programme (cinq dernières années)

Au cours des cinq dernières années, l'approche de l'Office en matière de protection du consommateur a beaucoup évolué.

À mesure que le nombre de plaintes de passagers aériens a augmenté, l'Office a créé des processus pour traiter de grands volumes de demandes, plutôt que de s'appuyer sur d'anciens systèmes à l'origine conçus pour des différends du domaine ferroviaire (dont les volumes habituels sont plus faibles, mais la complexité est bien plus élevée). Une partie importante de ce changement a été la plus grande intégration de la science des données, de l'automatisation et des outils d'intelligence artificielle. Le Bureau de règlement des plaintes représente un jalon majeur qui permet à l'Office de mieux gérer un volume de plaintes soutenu tout en continuant d'améliorer ses services aux passagers aériens.

Le *Règlement sur la protection des passagers aériens*

Le RPPA, en vigueur depuis 2019, prévoit un ensemble complet de droits pour les passagers. Cela comprend des exigences et des obligations minimales des compagnies

aériennes envers les passagers en cas de perturbations de vol.

La pandémie de COVID-19 survenue à peine trois mois après l'entrée en vigueur du RPPA a révélé une lacune du règlement : une compagnie aérienne n'était pas obligée de rembourser un billet en cas d'annulation de vol ou de longs retards, pour des raisons indépendantes de sa volonté, ou s'il ne lui était pas possible de faire en sorte que le passager complète son itinéraire prévu dans un délai raisonnable. En conséquence, des modifications apportées en 2022 ont clarifié les cas qui donnent droit à des indemnités, affiné la formulation du règlement liée aux annulations et aux remboursements, et précisé que certains arrangements de vol pour le retour au point d'origine devaient être fournis sans frais. Ces changements sont entrés en vigueur à un moment où les volumes de plaintes restaient élevés, témoignant de difficultés qui se poursuivaient dans le secteur.

En juin 2023, des modifications à la Loi sont venues modifier le cadre législatif du RPPA afin de clarifier, de simplifier et de renforcer le régime canadien de protection des passagers aériens. Des modifications au règlement sont nécessaires pour tenir compte des changements législatifs et régler d'autres problèmes de mise en œuvre. En décembre 2024, des modifications proposées au RPPA ont été publiées au préalable dans la *Gazette du Canada*, Partie I, afin de recueillir des commentaires du public. Durant une période de consultation de 75 jours qui s'est terminée le 6 mars 2025, l'Office a reçu plus de 90 présentations de la part de compagnies aériennes, d'organisations de consommateurs, d'organismes de protection des droits des passagers, du milieu universitaire, et du grand public.

Après la période de ce rapport, qui a pris fin le 31 mars 2026, le ministre des Transports a annoncé l'intention du gouvernement de présenter des changements législatifs visant plusieurs objectifs. Il compte notamment éliminer l'arriéré de plaintes de passagers aériens par le recours à un organisme tiers neutre spécialisé dans le règlement des différends; augmenter les sanctions administratives pécuniaires maximales à 1 million de dollars pour des violations à des dispositions du RPPA; transférer de l'Office au ministre la responsabilité de prendre des règlements sur les passagers aériens; et réformer le cadre réglementaire afin de le rendre plus clair et de verser des indemnités plus rapidement aux passagers en cas de perturbations de vol.

Recouvrement des coûts

Dans le cadre de modifications apportées à la Loi en 2023, il y avait une nouvelle obligation pour l'Office d'établir des frais ou des droits pour recouvrer auprès des compagnies aériennes les coûts liés au traitement des plaintes relatives au transport aérien admissibles. Puisqu'il devait également mener une consultation auprès de parties potentiellement intéressées avant d'établir les frais ou les droits, l'Office a publié une proposition de frais entre le 18 septembre et le 4 novembre 2024. Il sollicitait des commentaires du public, d'organismes de défense des droits des consommateurs, d'intervenants de l'industrie et du milieu universitaire concernant des frais de 790 $ pour chaque plainte relative au transport aérien admissible traitée et fermée. Il a reçu au total 83 observations écrites, soit 30 de particuliers, 46 de compagnies aériennes et d'autres représentants de l'industrie, six d'organismes de défense des droits des consommateurs et un d'un gouvernement territorial.

Règlement des plaintes relatives aux passagers aériens

Peu après l'entrée en vigueur du RPPA en décembre 2019, le transport aérien mondial s'est effondré en raison de la pandémie de COVID-19, et les volumes de plaintes de passagers aériens ont bondi.

Jusqu'en 2016, l'Office recevait environ 850 plaintes de passagers aériens par année. Ce chiffre n'a cessé d'augmenter dans les trois années suivantes, culminant par une hausse importante après l'entrée en vigueur du RPPA, où en 2019-2020, le nombre de cas a atteint presque 20 000. Au cours des trois derniers exercices, plus de 40 000 plaintes ont été reçues par année, une tendance qui ne s'essouffle pas. En janvier et en mars 2026, l'Office a reçu les volumes de plaintes mensuelles les plus élevés jamais enregistrés, soit 5 685 et 5 682 respectivement.

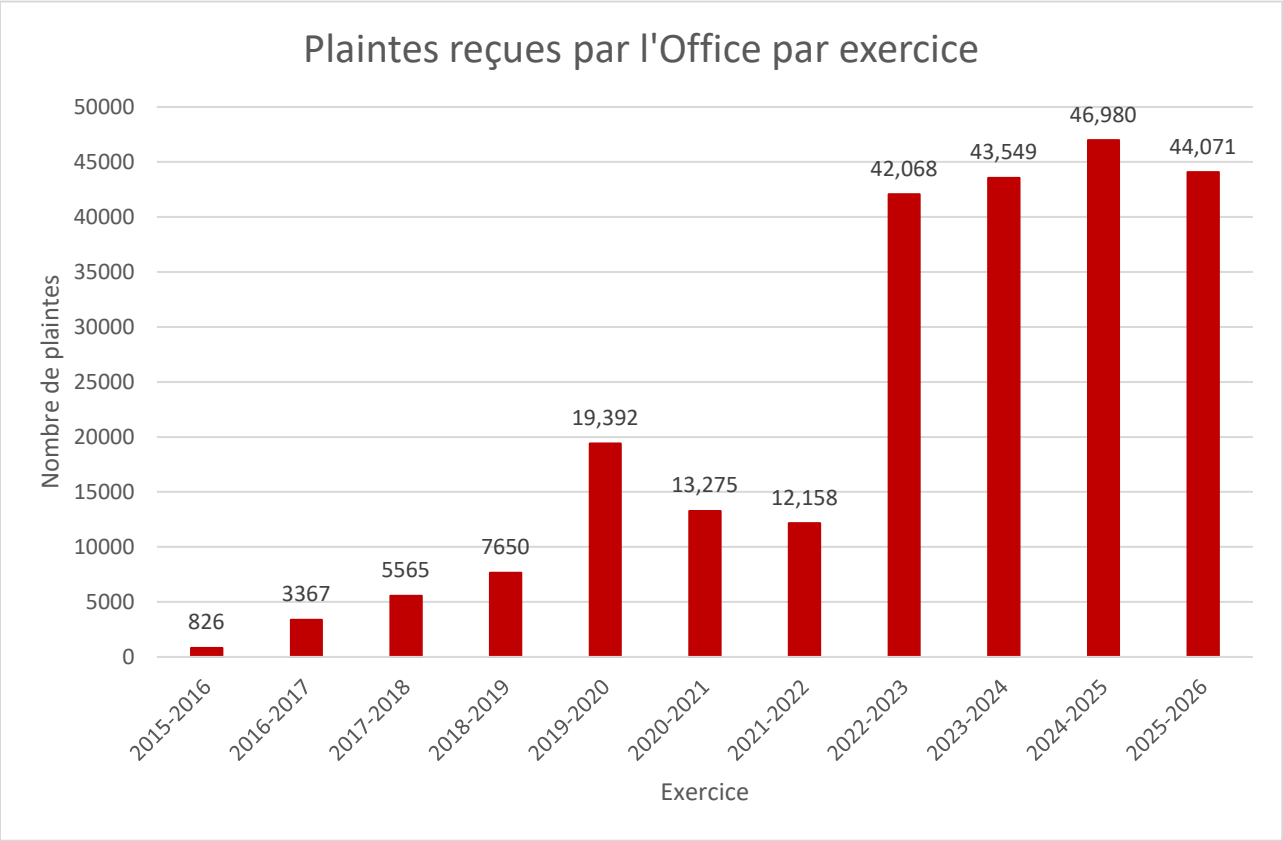


Figure 1 : Nombre de plaintes reçues chaque année par l'Office depuis les onze dernières années.

Nombre record de cas fermés

Le législateur a apporté des changements à la Loi en juin 2023, modifiant ainsi comment les plaintes des passagers aériens étaient traitées. En conséquence, et en seulement trois mois, l'Office a inauguré un tout nouveau Bureau de règlement des plaintes (Bureau), un système plus direct, rapide et rentable. Le modèle intègre un premier tri des plaintes en fonction de leur admissibilité, des processus de travail uniformisés, et une automatisation accrue pour traiter plus rapidement les plaintes, tout en maintenant l'équité procédurale.

L'impact de ce nouveau modèle est devenu rapidement évident peu après son inauguration. En 2023-2024, dans ses six premiers mois de fonctionnement, le Bureau a fermé 10 829 plaintes à mesure que les systèmes, le personnel et les processus se sont accélérés. En 2024-2025, pour son premier exercice complet, il en avait fermé plus de 33 600 — le total annuel le plus élevé à ce moment-là, soit une augmentation de 201 % par rapport à 2022-2023, avec le modèle précédent.

En 2025-2026, le Bureau a continué d'investir massivement dans de nouveaux outils et de nouveaux systèmes tout en maintenant un débit comparable, fermant 32 363 plaintes. Ces résultats reflètent l'impact combiné du processus refondu, de la capacité décisionnelle accrue et de l'optimisation continue des outils numériques.

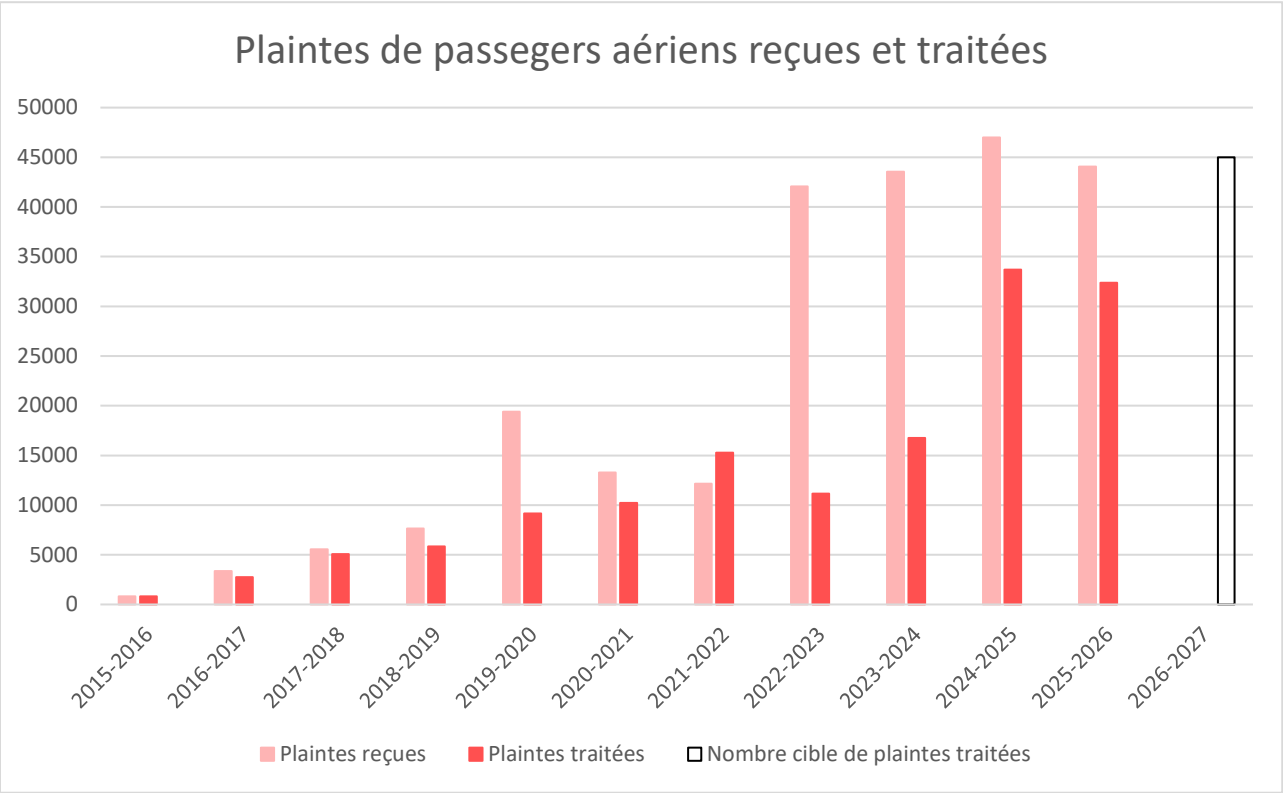


Figure 2 : Nombre annuel de plaintes traitées par l'Office avant et après la création du Bureau de règlement des plaintes.

En conséquence des volumes entrants, l'arriéré a maintenant atteint 95 829 plaintes. Puisqu'il y a de nombreuses variables, il est difficile de fournir une estimation exacte de l'impact sur les Canadiens. Le nombre de plaintes entrant est indépendant de la volonté de l'Office, mais il travaille à maximiser les ressources à sa disposition et à augmenter sa capacité de traitement.

Tirer parti des outils modernes et d'une meilleure analyse des données

Reconnaissant les défis actuels et ceux à venir, l'Office a pris des moyens pour renforcer son rendement opérationnel par l'automatisation, des processus de travail structurés et une meilleure analyse des données. En 2025-2026, il a commencé à intégrer de manière responsable des outils fonctionnant à partir de l'intelligence artificielle (IA).

Le fait de tirer parti de l'IA au Bureau de règlement des plaintes représente un multiplicateur potentiel de la capacité de traitement par lequel l'Office peut désormais respecter les nouvelles directives du gouvernement du Canada en matière d'IA. En effet, ces directives prévoient qu'il faut intégrer l'IA dans les processus de travail existants pour aider les agents de règlement des plaintes à analyser les longs cas – et à leur donner les moyens de composer avec le cadre réglementaire et législatif complexe qui sous-tend le RPPA. En intégrant la technologie dans les processus existants, le Bureau compte fermer 45 000 plaintes en 2026-2027.

Les tableaux suivants renferment des statistiques sur le traitement des plaintes relatives au transport aérien :

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 : Sommaire concernant les plaintes par compagnie aérienne

Site Web sur la protection des passagers aériens

En janvier 2026, l'Office a inauguré un nouveau site Web sur la protection des passagers aériens afin de mieux servir les passagers et d'améliorer l'accès à de l'information importante à propos des droits en matière de transport aérien. Pour la nouvelle conception, des intervenants internes et externes de tout horizon, y compris des personnes handicapées, ont testé le site pour vérifier qu'il était pleinement inclusif et accessible et qu'il répondait aux divers besoins des utilisateurs. La nouvelle plateforme est plus conviviale et moderne, ses caractéristiques de navigation sont plus claires, et le contenu est mieux organisé pour aider les passagers à trouver rapidement l'information dont ils ont besoin.

Transports accessibles pour les Canadiens



Travaux de l'Office

Une autre responsabilité essentielle de l'Office consiste à protéger les droits fondamentaux des personnes handicapées à des services de transports accessibles. Pour remplir cette responsabilité, l'Office élabore, met en œuvre et applique des règlements, et règle des différends entre des personnes handicapées et des fournisseurs de services de transport.

Le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH), pris en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, est entré en vigueur entre 2020 et 2022. Le RTAPH a établi des exigences d'accessibilité claires et uniformes pour tous les types de transport de compétence fédérale, et vise les communications, les services, l'équipement et l'infrastructure, ainsi que la formation des employés dans le secteur des transports.

Le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA), en vigueur depuis 2021, a été créé en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Cette loi exige que les fournisseurs de services de transport, qui mènent leurs activités dans le réseau de transport national, élaborent un plan sur l'accessibilité, un processus de rétroaction et des rapports d'étape. Le REPRTA détaille la manière dont les fournisseurs de services doivent mettre ces exigences en œuvre.

Évolution du programme (cinq dernières années)

Au cours des cinq dernières années, l'Office a pris des mesures concrètes pour mieux définir les questions qui concernent les importants enjeux en matière d'accessibilité et se concentrer sur elles. Ce faisant, les ressources ont été consacrées là où elles ont le plus grand impact. Les travaux de l'Office sur les transports accessibles ont également profité d'une forte collaboration interne, notamment d'une meilleure harmonisation des politiques et des mesures d'application de la loi. Cela a permis une approche plus concertée et efficace pour régler les problèmes d'accessibilité.

En parallèle, l'Office a beaucoup insisté pour améliorer la clarté et la transparence. Il a été plus explicite dans l'établissement des attentes et l'explication de ces processus, et l'initiative a donné lieu à un dialogue plus constructif, honnête et ouvert avec l'industrie et des personnes handicapées à propos des difficultés et des obstacles. Nous avons approfondi le dialogue auprès des intervenants par l'entremise de consultations régulières, notamment par le Comité consultatif sur l'accessibilité, que nous avons utilisé comme principale tribune pour alimenter les travaux de l'Office, en nous appuyant sur l'expérience vécue. Nous avons également établi cette pratique en créant des groupes de travail spécifiques, en gardant constamment en tête le principe « rien pour nous sans nous ». Cet accent sur un dialogue véritable a également donné lieu à d'importants progrès sur la scène internationale, où la participation active de l'Office avec l'OACI lui a donné l'occasion de contribuer grandement à faire progresser les initiatives mondiales de transport accessible.

Initiatives en matière d'accessibilité

Aides à la mobilité

L'Office a réuni le Groupe de travail canadien sur les aides à la mobilité dans le but d'échanger des pratiques exemplaires existantes et d'étudier de nouvelles approches pour améliorer le transport sécuritaire des aides à la mobilité par avion. Ce groupe est composé de représentants de la communauté des personnes handicapées et de membres de l'industrie aérienne, notamment des aéroports et des compagnies aériennes.

Grâce à l'échange de pratiques exemplaires, à l'examen des problèmes fréquents et au dialogue ouvert entre les participants, ce groupe se penche sur les façons possibles d'améliorer la manipulation et le transport des aides à la mobilité.

Pour faire avancer ces travaux, le groupe a élaboré deux questionnaires ciblés : un pour les compagnies aériennes et un autre pour les entreprises chargées de réparer les aides à la mobilité. Ces questionnaires visent à recueillir des données sur la fréquence et le volume de réparations d'aides à la mobilité, les types de dommages les plus fréquents, les difficultés rencontrées durant le processus de réparation et les coûts connexes. Les données serviront à orienter les pratiques de l'industrie et à élaborer des politiques fondées sur des éléments probants.

Outils de travail pour ceux qui manipulent des aides à la mobilité

Le Conseil national de recherches Canada (CNRC), en partenariat avec l'Office, Transports Canada et le Laboratoire de design axé sur la personne du Collège Algonquin, a conçu des outils de travail pour ceux qui manipulent des aides à la mobilité. Il s'agit d'aides visuelles pour les aider à se souvenir rapidement de leur formation pendant les activités.

Deux livrables du CNRC, l'un sur les outils de travail et l'autre sur l'offre d'autocollants à apposer sur les fauteuils roulants, sont terminés depuis février 2025. Avant cette date, ils ont été testés avec succès auprès d'une compagnie aérienne et d'utilisateurs de fauteuil roulant.

Le rapport de recherche sur les outils de travail peut être consulté sur le site Web de l'Office, et les autocollants téléchargeables seront disponibles l'an prochain.

Former le formateur

En février 2025, l'Office, en collaboration avec Transports Canada et de groupes de protection des droits des personnes handicapées, a lancé une initiative échelonnée sur deux ans visant à améliorer l'accessibilité du réseau de transport en fournissant aux petits fournisseurs de services de transport les outils pour fournir une formation efficace sur l'accessibilité à leurs employés.

L'initiative amène des experts en matière d'accessibilité et des personnes handicapées à concevoir ensemble et à fournir de la formation aux formateurs travaillant chez de petits fournisseurs de services de transport. La formation porte sur des sujets clés comme les principes et les services en matière d'accessibilité, la communication efficace, et la manipulation des aides à la mobilité.

Coopération internationale

À l'échelle internationale, l'Office a continué de promouvoir le transport aérien accessible grâce à sa participation auprès de l'OACI. L'an dernier, l'Office a participé à une vaste gamme d'activités de l'OACI, notamment à des réunions de l'Assemblée générale et au Groupe d'experts de la facilitation, ainsi qu'à des groupes d'experts en matière d'accessibilité. Parmi ces activités, l'Office a soutenu des initiatives qui inscrivent l'accessibilité en tant qu'élément fondamental du transport aérien et a encouragé la

collaboration parmi les États membres afin d'aborder la question des obstacles que rencontrent les voyageurs handicapés.

L'Office a également été un leader important dans les travaux de l'OACI qui consistaient à élaborer une stratégie internationale sur l'accessibilité, pour renforcer l'uniformité et la coordination dans le réseau d'aviation mondial.

Rapport du Bureau du vérificateur général

L'Office a mis en œuvre l'ensemble des recommandations de l'audit de performance sur l'accessibilité mené par le Bureau du vérificateur général en 2023. Plus particulièrement, il a pris des mesures décisives pour accroître sa capacité de reconnaître les obstacles à l'accessibilité et de les éliminer 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 dans leurs déplacements afin de mieux comprendre les difficultés uniques auxquelles elles font face. Le projet pilote était centré sur les voyageurs qui dépendent d'une aide à la mobilité lorsqu'ils prennent l'avion. L'Office a évalué les leçons tirées du projet et, à compter de l'exercice 2025-2026, il a mis en œuvre des exercices d'observation en tant qu'activité continue, dans le but d'inclure tous les types de handicaps et tous les modes de transport. Les leçons tirées du projet pilote servent à façonner le programme permanent.

À travers ces activités d'observation, des agents verbalisateurs désignés ont mis à profit leurs connaissances individuelles et collectives. En accompagnant et en observant des personnes handicapées, des agents ont ainsi mieux compris l'expérience qu'elles vivent, les services à leur disposition, ainsi que leurs besoins et leurs difficultés uniques. Dans la dernière année, des inspections ayant essentiellement porté sur des personnes ayant une déficience visuelle ont permis de voir qu'il y avait un besoin d'améliorer les communications, l'éducation en matière d'accessibilité, et la formation par les fournisseurs de services de transport.

L'Office continuera d'appliquer des leçons tirées pour alimenter son programme de surveillance de l'accessibilité, dont l'objectif est d'aider à reconnaître et à éliminer les obstacles dans tous les modes de transport.

Plaintes liées aux transports accessibles

Selon la partie V de la Loi, l'Office a le mandat d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes handicapées dans le réseau de transport fédéral afin qu'elles aient un accès égal aux services de transport. L'une des façons dont l'Office s'y prend pour éliminer les obstacles consiste à régler les plaintes au cas par cas, et si, à la fin du processus, il conclut à l'existence d'un obstacle abusif, il a le pouvoir

d’ordonner au fournisseur de services de transport de prendre des mesures correctives pour éliminer l’obstacle. L’Office peut également ordonner que les dépenses supportées par la personne handicapée en raison de l’obstacle abusif lui soient remboursées. Finalement, l’Office peut également exiger le versement d’une indemnité s’il conclut à l’existence d’un obstacle abusif aux possibilités de déplacement d’une personne handicapée, y compris pour les souffrances et douleurs qu’elle pourrait avoir subies.

En 2025-2026, l’Office a reçu 665 plaintes en matière d’accessibilité, soit une augmentation de 54 % par rapport à l’année précédente. Les problèmes principaux soulevés dans les plaintes ont trait aux aides à la mobilité et à l’assistance fournie, tandis que les problèmes secondaires sont la formation et les communications.

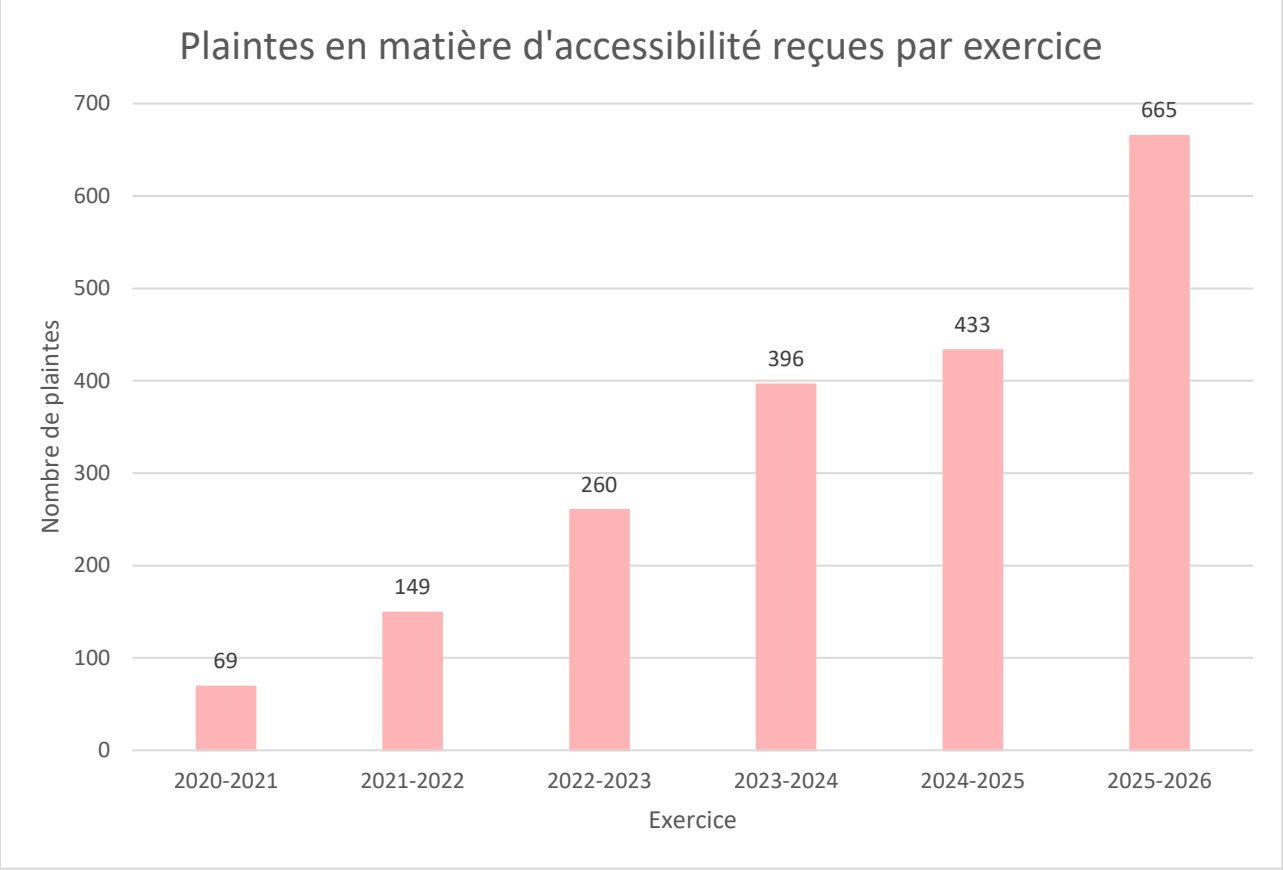


Figure 3 : Nombre de plaintes en matière d’accessibilité reçues par l’Office chaque année

En 2025-2026, l’Office a réglé en tout 631 plaintes en matière d’accessibilité, une hausse de presque 20 % par rapport à l’exercice précédent. Cette hausse est en partie attribuable aux mesures visant à simplifier le processus de plaintes, par exemple : élaborer un processus de tri des cas de médiation; examen collaboratif à savoir si une demande est

complète; et publication de guides à jour sur le site Web de l'Office. L'Office a instauré un plan pour améliorer l'efficacité de traitement et sa capacité globale et, en fonction de ce plan, nous croyons qu'avec cette capacité, nous serons en mesure de faire face à la demande courante. À terme, 96 % des plaintes de 2025-2026 ont été réglées par la médiation, et le reste au moyen du processus décisionnel formel.

En appui au RTAPH, l'Office offre une ligne téléphonique confidentielle sans frais pour de l'aide sur les plaintes liées aux transports accessibles. L'appelant peut poser des questions et déposer une plainte. En 2025-2026, l'Office a reçu 258 appels, dont 10 % ont donné lieu au dépôt d'une plainte.

Principales décisions en matière d'accessibilité

Animaux de soutien émotionnel

En 2023, l'Office a émis une décision clarifiant que les transporteurs étaient tenus d'accepter uniquement les chiens en tant qu'animaux de soutien émotionnel (ASE), à certaines conditions, puisque s'ils devaient accepter d'autres espèces que les chiens en tant qu'ASE, ils se verraient imposer une contrainte excessive. Pendant plusieurs années, l'Office a été saisi de questions liées aux ASE et aux chiens d'assistance, et cette décision a apporté des précisions importantes quant aux droits et aux responsabilités des personnes handicapées.

La décision Rose

En 2025, la Cour d'appel fédérale a confirmé une décision rendue par l'Office en 2023, dans laquelle il ordonnait à Air Canada de prendre plusieurs dispositions pour accommoder un passager qui prenait un vol avec un fauteuil roulant électrique qui n'entrait pas par la porte de la soute de l'avion d'un aéronef donné. L'Office a également ordonné à Air Canada de tenir compte de l'accessibilité pour les passagers se déplaçant en fauteuil roulant électrique de grande dimension, dans le plan d'accessibilité qu'elle établit conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Surveillance de la conformité et application de la loi



Travaux de l'Office

L'Office régit plus de 1 500 fournisseurs de services dans les secteurs du transport aérien, ferroviaire, maritime et du transport interprovincial par autobus. Au moyen d'outils divers, l'Office soutient les parties réglementées et vérifie qu'elles respectent les lois, les règlements et les arrêtés, de même que les autorisations applicables. Il sert l'intérêt public en réglant les cas de non-conformité au moyen d'une approche graduelle de mesures d'application de la loi parfois informelles, parfois officielles.

Évolution du programme (cinq dernières années)

En 2023, l'Office a rédigé une Politique de conformité et d'application de la loi moderne qui appuie chacun des trois domaines de responsabilité essentiels de l'Office et son approche d'assurance de la conformité axée sur les résultats et les données, et fondée sur les risques. Cette politique décrit de façon générale comment l'Office s'organise et mène ses activités essentielles de surveillance de la conformité et d'application de la loi pour servir le mieux possible l'intérêt public. D'après la politique, une approche graduelle de mesures d'application de la loi est appliquée à des situations de non-conformité potentielles, au moyen d'outils informels, comme des mises en garde, et d'outils plus officiels, comme les procès-verbaux assortis de sanctions administratives pécuniaires (SAP). Un agent verbalisateur désigné peut appliquer des mesures officielles immédiatement si les circonstances le justifient.

Aidé par du financement supplémentaire, au cours des trois dernières années, l'Office a rehaussé sa capacité d'inspection en augmentant son effectif, notamment dans l'équipe des agents verbalisateurs désignés.

Par ailleurs, l'Office a progressé rapidement dans son utilisation de l'analyse des données et de l'apprentissage automatique pour un processus décisionnel plus éclairé et rapide. Il a

conçu des tableaux de bord dynamiques avec des aperçus en temps réel pour structurer directement les plans de travail et préciser les objectifs des inspections, ce qui permet de prioriser les éléments à risques élevés avec une plus grande précision. Cette approche ciblée a mené à des améliorations mesurables au chapitre de la conformité et de l'optimisation des ressources.

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. Le site Web présente d'autres renseignements à jour sur nos travaux de surveillance de la conformité et d'application de la loi.

Voir la page des statistiques 2025-2026 pour des statistiques détaillées sur le règlement des différends et l'application de la loi à l'Office et d'autres statistiques.

Obligations en matière ferroviaire au titre de la *Loi sur les transports au Canada*

Au cours de la dernière année, l'Office a mené des activités pour vérifier si les compagnies ferroviaires de compétence fédérale respectaient leurs obligations prévues dans la Loi relativement à la cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer.

Les activités comprenaient la vérification à savoir si les plans triennaux de cessation d'exploitation et les rapports d'étape sont accessibles au public. Cette mesure s'inscrit dans le rôle de surveillance de l'Office afin de favoriser la transparence pour les expéditeurs, les municipalités, et d'autres parties intéressées qui pourraient être affectées par des décisions visant à cesser l'exploitation de lignes de chemin de fer. Ces travaux sont en cours, et d'autres activités de vérification et de suivi se poursuivront durant le prochain exercice.

Protection des passagers aériens

Au cours de la dernière année, l'Office a priorisé les activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi en lien avec les quatre principales préoccupations suivantes des voyageurs :

- la compagnie aérienne communique l'information essentielle aux passagers en cas de retard ou d'annulation de vol;
- le passager reçoit le remboursement auquel il a droit;
- la compagnie aérienne répond aux demandes d'indemnités du passager dans les délais prévus;
- le passager obtient des arrangements de voyage alternatifs et de l'assistance en cas de retard ou d'annulation de vol.

En 2025-2026, en conséquence de l'intégration de la science des données et de l'IA, l'Office a augmenté sa capacité de découvrir des non-conformités potentielles et de nouveaux enjeux en analysant les données à partir de nombreuses sources. Cela comprend les plaintes, les informations de vol, les médias grand public, ainsi que les médias sociaux. Ces données ont aidé les agents verbalisateurs désignés à vérifier que les compagnies aériennes respectaient leurs obligations envers les passagers lors de perturbations de vol, et elles les ont également aidés lors de leurs inspections.

Transports accessibles pour les Canadiens

Au cours de la dernière année, l'Office a priorisé les activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi en lien avec les quatre principales préoccupations suivantes des personnes handicapées :

- la formation du personnel en matière d'aide aux personnes handicapées;
- l'assistance aux personnes handicapées;
- la manipulation des aides à la mobilité;
- la communication d'information aux personnes handicapées.

Pour mettre en œuvre ces priorités en matière d'accessibilité, l'Office a mené des inspections à des aéroports en lien avec le RTAPH, notamment en surveillant le respect des dispositions concernant l'assistance. Il a également mené des inspections pour vérifier que les fournisseurs tiers avaient reçu la formation requise pour se conformer aux exigences réglementaires. De plus, l'Office a lancé un projet pilote en 2024 qui consistait à observer des personnes handicapées qui dépendent d'une aide à la mobilité lorsqu'elles prennent l'avion, afin de mieux comprendre les difficultés uniques auxquelles elles font face. Durant la présente année financière, l'exercice d'observation sera mis en œuvre en tant

qu'activité continue, dans le but d'inclure tous les types de handicaps et tous les modes de transport.

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

Le processus de vérification de la conformité de l'Office prévu dans le REPRTA est novateur et permet d'économiser les ressources. Les fournisseurs de services de transport doivent faire eux-mêmes rapport de leur respect du règlement par l'établissement d'un plan sur l'accessibilité et de rapports d'étape. L'Office fait un suivi après que les fournisseurs de services déposent leur rapport d'étape pour vérifier s'ils ont corrigé les lacunes relevées précédemment.

Des suivis subséquents auprès de ces fournisseurs pour régler les lacunes ont donné lieu à un taux de conformité de 95 %. Ce taux élevé témoigne de l'efficacité de l'approche dont se sert l'Office pour vérifier le respect du REPRTA.

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 participe 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.

Voir le Tableau 9 : Différends en matière d'accessibilité et le 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*)

Ce que nous réserve l'avenir

Priorités stratégiques

Pour s'acquitter de ses principaux mandats, l'Office est guidé par ses priorités stratégiques pour 2025-2026 et au-delà, lesquelles comprennent :

- **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

Résilience financière : Compte tenu de l'imprévisibilité de la charge de travail (par exemple le nombre de plaintes), et en conséquence des pressions budgétaires incessantes et d'une grande partie du budget de l'Office qui est de nature temporaire, il y a un risque qu'il n'y ait pas assez de ressources pour mener les activités et offrir les services en temps opportun. 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.

Gestion du changement : L'Office gère le changement en fonction des courants juridiques et politiques, et de l'émergence rapide de technologies innovantes. Ce contexte dynamique rend plus difficile la capacité de l'Office d'adapter ses processus, ses systèmes et son effectif. Pour atténuer les risques associés à ce haut taux de changement et maintenir son agilité, l'Office réévalue ses plans d'investissement dans la technologie et les systèmes, de même que ses stratégies de perfectionnement et de formation des

employés, en vue d'investir davantage dans ces secteurs afin de les renforcer. En outre, l'Office optimise la participation des intervenants et les produits de communication externes.

Préserver l'expertise : Maintenir un niveau suffisant de professionnels techniques spécialisés dans des domaines de transport essentiel et en matière d'accessibilité risque de poser des difficultés à l'avenir quant à la capacité de l'Office de s'acquitter de certaines de ses principales responsabilités. Pour atténuer ces risques, l'Office a créé une réserve de talents fiable, fait la promotion du partage et du perfectionnement des connaissances, et planifie proactivement les futurs besoins de l'effectif. Dans la foulée, un transfert des connaissances structuré et une formation polyvalente réduisent la dépendance envers certains employés, tandis que la planification stratégique de l'effectif aide à anticiper rapidement les compétences qui manquent, de sorte que les risques sur le plan de la dotation puissent être réglés avant qu'ils ne deviennent critiques.

Le numérique et la technologie : L'Office continue de gérer plusieurs risques liés à la technologie. Depuis que 2026-2027 est commencé, la cybersécurité reste une priorité, mais il est difficile de garder en poste des ressources spécialisées et de s'adapter devant les menaces qui évoluent. Pour atténuer de tels risques, l'Office établit des partenariats et investit dans des solutions de sécurité modernes et automatisées afin de renforcer sa résilience. Les contraintes budgétaires et les changements aux politiques gouvernementales pourraient influencer les processus d'approvisionnement et entraîner des retards; l'Office se concentrera à renforcer la gestion du changement avec Services partagés Canada afin de maintenir la continuité. L'Office s'occupe également des technologies en fin de vie utile, comme les sites Web et les technologies intranet non supportés, en priorisant la modernisation et l'adoption du domaine Canada.ca. L'adoption rapide de l'intelligence artificielle et les exigences de gestion des données amènent leur lot de complexités en matière de conformité et de protection des renseignements personnels, qui sont et seront gérés par l'élaboration de politiques, de la formation obligatoire, et un examen des processus. Finalement, la livraison de logiciels d'entreprise fait face à des problèmes de capacité, et l'état préparation n'est pas le même d'une division à l'autre. L'Office continuera d'utiliser sa stratégie numérique pour mieux harmoniser ses priorités avec ses ressources.

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 sa dernière évaluation, l'Office a défini les modifications législatives possibles qui lui permettraient de s'acquitter de son mandat plus efficacement pour servir les Canadiens.

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

Les pouvoirs de l'Office concernant les dossiers courants de licence de transport aérien ressemblent à certains de ceux accordés au ministre des Transports en vertu de la *Loi sur l'aéronautique* et le *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.

Par exemple, à l'heure actuelle, seuls les membres de l'Office nommés par le gouverneur en conseil ont le pouvoir d'approuver des permis d'affrètement aérien, même s'ils ne sont plus assujettis à des exigences et à des conditions strictes aux termes du *Règlement sur les transports aériens*.

Modifier la Loi de manière à autoriser des fonctionnaires à délivrer certaines autorisations réglementaires qui sont désormais affaires courantes, et qui ne nécessitent aucune ou que peu l'exercice de pouvoirs discrétionnaires, entraînerait une baisse des coûts et un gain d'efficacité pour l'Office.

Moderniser les outils d'application de la loi 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.

Les modifications apportées à la Loi ces dernières années 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 de s'assurer que les parties réglementées se conforment à 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 élargissant la capacité de l'Office de conclure des transactions (ententes de conformité);
- en uniformisant les pouvoirs d'enquête, y compris le droit d'entrée.

Cette modernisation de 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. Il continuerait ainsi 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 à obliger, le respect des textes législatifs et à décourager leur éventuelle contravention, par une gamme progressive d'activités d'assurance de la conformité.

À l'heure actuelle, les contraventions qui donnent lieu à l'imposition de SAP sont désignées en partie dans la Loi et en partie dans le *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*. Pour promouvoir une plus grande uniformité et une meilleure efficacité administrative, la Loi pourrait également être modifiée de manière à ce que toutes les contraventions qui donnent lieu à l'imposition de sanctions administratives pécuniaires soient désignées dans la Loi, pour ainsi éliminer le besoin de le faire dans *le règlement sur les textes désignés*.

Accessibilité des transports

Pour appuyer l'Office dans l'exécution de son mandat d'accessibilité en lien avec l'élimination des obstacles abusifs dans le système de transport au Canada, l'Office a 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 de mesures correctives ni de prononcer d'ordonnances pour régler les problèmes constatés lors d'une telle enquête.

Cette limite 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 certains des obstacles en question.

Par ailleurs, la Loi n'impose pas de limite de temps pour déposer une plainte en matière d'accessibilité. Elle pourrait être modifiée pour imposer un délai de prescription après lequel la plainte ne pourrait plus être déposée à l'Office pour régler le différend. Un tel délai pourrait encourager le demandeur à présenter sa demande en temps opportun, favoriser une meilleure exactitude et certitude quant au traitement des demandes, et améliorer l'équité pour les parties.

Données sur les compagnies aériennes

À l'heure actuelle, l'Office n'a pas le pouvoir d'exiger que les fournisseurs de services de transport lui fournissent des données liées aux plaintes. Si l'Office avait un meilleur accès aux données sur l'expérience des personnes handicapées dans les transports aériens, sur les plaintes en matière d'accessibilité, ainsi qu'aux données sur les plaintes des passagers aériens en général (au titre du RPPA), il comprendrait mieux à quel point les droits des passagers sont respectés. Avec un meilleur portrait de la situation, l'Office pourrait mieux connaître les difficultés et, par conséquent, les autres modifications qu'il faudrait apporter aux politiques pour régler les problèmes. En outre, cela lui permettrait d'effectuer une analyse plus approfondie des données sur les plaintes et les incidents pour mieux comprendre les obstacles que rencontrent les passagers handicapés – une recommandation officielle du Bureau du vérificateur général, dans l'audit sur le RTAPH mené en 2023.

Il convient de signaler que l'agence des États-Unis chargée de la protection des passagers aériens exige que les compagnies aériennes intérieures et étrangères fournissent au département des Transports leurs données sur les plaintes reçues et leur rendement, ainsi que leurs données sur les transports accessibles.

L'Office collaborera avec Transports Canada afin d'obtenir un meilleur accès à des données et à des paramètres clés.

Appel 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. Grâce à cette approche, l’expertise de longue date de l’Office serait reconnue 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 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.

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

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 en vertu de 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. 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 les intervenants concernés 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 responsabilités :

- 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.
- 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 compétences et des antécédents 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 verbalisateurs (application de la loi) et d'autres employés de soutien clés.

En 2026, pour la troisième année consécutive, l'Office a été reconnu comme l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale. Nous avons été choisi notamment pour les raisons suivantes : nos mesures pour améliorer l'équilibre travail-vie personnelle; l'offre de congés pour les rendez-vous familiaux; des suppléments pour les congés de maternité et les congés parentaux; de même que son engagement à fournir des outils pour la réussite des employés, par des offres de programmes de formation et de l'aide financière pour des accréditations professionnelles. 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 2025-2026 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	1 460 518 246 $	1 454 604 793 $	-5 913 453 $
CPKC	1 064 278 437 $	1 066 938 687 $	2 660 250 $

Tableau 2 : Activités relatives aux licences de transport aérien

Activité	Nombre
Nouvelles licences – compagnies aériennes canadiennes	62
Nouvelles licences – compagnies aériennes étrangères	33
Suspensions	209
Rétablissements	123
Annulations	93

Tableau 3 : Demandes de cabotage

Statut de la demande	Nombre
Demandes contestées	2

Statut de la demande	Nombre
Demandes approuvées	81
Demandes refusées	1
Demandes retirées	2

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	6	0
Processus décisionnel formel	15	1
Arbitrage	0	0

Tableau 5 : Nouvelles plaintes, arriéré et plaintes traitées

Plaintes	2025-2026	2024-2025	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Plaintes reçues	44 071	46 980	43 549	42 068	12 158
Arriéré à la fin de l'exercice	95 829	84 398	71 109	44 319	13 409

Plaintes	2025-2026	2024-2025	2023-2024	2022-2023	2021-2022
Total de plaintes traitées avant la création du Bureau de règlement des plaintes (jusqu'au 29 sept. 2023)	-	-	5 930	11 158	15 264
Total des plaintes traitées par le Bureau de règlement des plaintes[2] (à partir du 30 sept. 2023)	32 379	33 691	10 829	-	-

[2]*Le nombre total de plaintes fermées comprend 5 065 plaintes qui ont été fermées à la suite d'un processus complet qui a pris fin lorsqu'il a été jugé que le cas avait été abandonné.*

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

Compagnie aérienne	Moyenne (1er avril 2025 au 31 mars 2026)
Air Canada	5,1
Air Transat	4,7
Flair Airlines	9,4
Porter Airlines	2,1
WestJet	4,9

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

Compagnie aérienne	Moyenne (1er avril 2025 au 31 mars 2026)
Aer Lingus Limited	2,3
Aerovias de Mexico S.A. de C.V.	3,4
Aerovias del Continente Americano S.A.	4,9
Air Chine Limited	5,0
Air India Limited	35,5
Air New Zealand Limited	2,7

Compagnie aérienne	Moyenne (1er avril 2025 au 31 mars 2026)
Air Pacific Limited	4,4
ALIA - The Royal Jordanian Airline plc (Royal Jordanian)	4,2
American Airlines, Inc.	2,3
Arajet, S.A.	25,6
Austrian Airlines AG	5,7
Biman Bangladesh Airlines Limited	4,2
British Airways Plc	2,2
Caribbean Airlines Limited	1,3
Cathay Pacific Airways Limited	5,4
Chine Airlines Limited	1,8
Chine Eastern Airlines Corporation Limited	1,7
Chine Southern Airlines Company Limited	3,2
Compagnie Nationale Royal Air Maroc	23,0
Compañia Panameña de Aviacion, S.A.	3,1
Condor Flugdienst GmbH	4,3
Delta Air Lines, Inc.	1,0

Compagnie aérienne	Moyenne (1er avril 2025 au 31 mars 2026)
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines)	8,2
Edelweiss Air AG	1,1
EgyptAir	35,3
Emirates	9,2
EPE SPA Air Algérie	16,6
Ethiopian Airlines Group	7,7
Etihad Airways P.J.S.C.	20,7
Eva Airways Corporation	1,6
French Bee	7,0
Hong Kong Airlines Limited	3,2
Icelandair ehf	1,4
Italia Trasporto Aereo S.p.A.	7,8
JetBlue Airways Corporation	1,9
Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V. (K.L.M. Royal Dutch Airlines)	6,5
Korean Air Lines Co. Ltd.	1,3
Pakistan International Airlines Corporation	15,9

Compagnie aérienne	Moyenne (1er avril 2025 au 31 mars 2026)
Philippine Airlines, Inc.	3,6
Polskie Linie Lotnicze LOT SA (LOT Polish Airlines SA)	7,8
Qatar Airways Limited	1,9
Qatar Airways Group (Q.C.S.C.)	27,7
Sata Internacional - Serviços e Transportes Aéreos, S.A.	4,0
Saudi Arabian Airlines Corporation	20,8
Scandinavian Airlines System (SAS)	1,2
Sichuan Airlines Co., Ltd	2,4
Société Air France	9,5
Société Tunisienne de l'Air	40,2
Swiss International Air Lines Ltd.	4,5
Transportes Aéreos Portugueses, S.A.	3,1
Türk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Inc.)	20,5
T'way Air Co., Ltd.	1,4
United Airlines, Inc.	1,8
Virgin Atlantic Airways Limited	2,7

Compagnie aérienne	Moyenne (1er avril 2025 au 31 mars 2026)
Xiamen Airlines Co., Ltd.	3,8
ZIPAIR Tokyo Inc.	3,7

Tableau 8 : Sommaire concernant les plaintes par compagnie aérienne

Exclut les cas abandonnés et traités comme étant retirés ou refusés par l'Office

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Air Canada	Canada	30 571	19 708	10 586
WestJet	Canada	22 485	10 547	8 213
Flair Airlines Ltd.	Canada	7 985	2 539	2 807
Sunwing Airlines Inc.	Canada	4 770	1 154	2 507
1263343 Alberta Inc.	Canada	1 809	3	1 812
Swoop Inc.	Canada	1 419	4	1 343
Air Transat A.T. Inc.	Canada	1,878	1,224	643
Porter Airlines Inc.	Canada	1 708	1 808	581
American Airlines, Inc.	États-Unis	1 408	745	444
United Airlines, Inc.	États-Unis	1 136	873	327

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines)	Allemagne	856	263	314
Delta Air Lines, Inc.	États-Unis	684	348	225
Société Air France	France	824	402	199
Air India Limited	Inde	615	555	196
Compagnie Nationale Royal Air Maroc	Maroc	561	328	180
Qatar Airways Group (Q.C.S.C.)	Qatar	477	304	169
Türk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Inc.)	Turquie	463	257	156
Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V. (K.L.M. Royal Dutch Airlines)	Pays-Bas	427	235	127
British Airways Plc	Royaume-Uni	246	73	103
Aerovias De Mexico S.A. De C.V.	Mexique	197	89	90

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Egyptair	Égypte	235	213	83
Etihad Airways P.J.S.C.	Émirats arabes unis	221	151	79
Transportes Aéreos Portugueses, S.A.	Portugal	120	46	72
Canada Jetlines Operations Ltd.	Canada	66	-	66
Cathay Pacific Airways Limited	Hong Kong	126	170	56
Société Tunisienne de l'Air	Tunisie	122	123	51
Canadian North Inc.	Canada	117	39	46
Philippine Airlines, Inc.	Philippines	125	38	46
Aerovias del Continente Americano S.A.	Colombie	144	132	43
Condor Flugdienst GmbH	Allemagne	115	41	39
EPE SPA Air Algérie	Algérie	127	112	39
Emirates	Émirats arabes unis	151	134	37

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Swiss International Air Lines Ltd.	Suisse	112	46	34
Eva Airways Corporation	Taïwan	68	23	33
Pakistan International Airlines Corporation	Pakistan	51	62	30
Compañia Panameña de Aviacion, S.A.	Panama	52	45	26
Ethiopian Airlines Group	Éthiopie	84	56	25
Polskie Linie Lotnicze LOT SA (LOT Polish Airlines SA)	Pologne	126	82	24
Icelandair ehf	Islande	40	23	23
JetBlue Airways Corporation	États-Unis	47	17	23
Arajet, S.A.	République dominicaine	90	139	22
Pascan Aviation Inc.	Canada	38	16	21
Austrian Airlines AG	Autriche			19

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Sata Internacional - Serviços e Transportes Aéreos, S.A.	Portugal	86	35	19
Caribbean Airlines Limited	Trinité-et-Tobago	29	22	18
Aer Lingus Limited	Irlande	52	17	17
Air Liaison Inc.	Canada	65	85	17
PAL Airlines Ltd.	Canada	55	42	17
Private Stock Company "Ukraine International Airlines"	Ukraine	15	1	16
Saudi Arabian Airlines Corporation	Arabie saoudite	82	87	15
Korean Air Lines Co. Ltd.	République de Corée	31	24	14
Alaska Airlines, Inc.	États-Unis	34	21	13
Perimeter Aviation LP, représentée par son commandité/as represented by its general partner, Perimeter Aviation GP Inc.	Canada	21	6	13

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
All Nippon Airways Co., Ltd.	Japon	24	7	12
Air New Zealand Limited	Nouvelle-Zélande	39	19	11
Air North Charter & Training Ltd.	Canada	17	13	11
Air Pacific Limited	Fidji	24	11	11
ALIA - The Royal Jordanian Airline plc (Royal Jordanian)	Jordanie	37	21	11
Brussels Airlines NV/SA	Belgique	39	25	11
EW Discover GmbH	Allemagne	31	10	10
LATAM Airlines Group S.A.	Chili	52	24	9
Pacific Coastal Airlines Limited	Canada	31	30	9
Qantas Airways Limited	Australie	17	7	9
Biman Bangladesh Airlines Limited	Bangladesh	15	11	8
Fly Play hf.	Islande	13	6	8

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Singapore Airlines Limited	Singapour	17	4	8
Air China Limited	Chine	14	27	6
Alitalia Compagnia Aerea Italiana S.p.A.	Italie	5	1	6
China Southern Airlines Company Limited	Chine	2	17	6
Nihon Koku Kabushiki Gaisha (Japan Airlines Co., Ltd.)	Japon	15	7	6
Thai Airways International Public Company Limited	Thaïlande	9	5	6
Central Mountain Air Ltd.	Canada	27	17	5
Italia Trasporto Aereo S.p.A.	Italie	24	28	5
Oman Air S.A.O.C.	Oman	7	-	5
SriLankan Airlines Limited	Sri Lanka	15	-	5
Air Creebec Inc.	Canada	3	6	4

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
China Airlines Limited	Taïwan	24	13	4
China Eastern Airlines Corporation Limited	Chine	8	9	4
Corsair	France	23	-	4
ZIPAIR Tokyo Inc.	Japon	27	21	4
Calm Air International LP, représentée par son commandité/as represented by its general partner, Calm Air GP Inc.	Canada	5	4	3
Cascadia Airways Inc.	Canada	3	-	3
Finnair OYJ	Finlande	5	1	3
Kenya Airways PLC	Kenya	32	9	3
Malaysian Airline System Berhad	Malaisie	3	-	3
Aucun transporteur identifié	s.o.	15	5	3
Scandinavian Airlines System (SAS)	Suède	14	7	3

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Virgin Australia International Airlines Pty Ltd	Australie	3	2	3
Xiamen Airlines Co., Ltd.	Chine	4	8	3
Aegean Airlines S.A.	Grèce	7	3	2
Air Inuit Ltée / Air Inuit Ltd.	Canada	6	8	2
Akcionarsko Drustvo Za Vazdusni Saobracaj Air Serbia Beograd (Joint Stock Company for Air Traffic Air SERBIA Beograd)	Serbie	4	3	2
Asiana Airlines, Inc.	République de Corée	14	-	2
El Al Israel Airlines Ltd.	Israël	4	2	2
Gulf Air	Émirats arabes unis	4	3	2
Iberia, Lineas Aeras de Espana, S.A. Operadora	Espagne	10	3	2
Kuwait Airways	Koweït	2	2	2

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Neos S.p.A.	Italie	10	20	2
Sun Country, Inc.	États-Unis	2	-	2
ABC Aerolineas, S.A. de C.V.	Mexique	1	-	1
Air Greenland A/S	Groenland	1	6	1
Air Mauritius Limited	Maurice	2	2	1
Easyjet UK Limited	Royaume-Uni	6	1	1
French Bee	France	-	12	1
Hainan Airlines Holding Co., Ltd.	Chine	2	1	1
Harbour Air Ltd.	Canada	4	2	1
Les Investissements Nolinor Inc.	Canada	1	-	1
South African Airways SOC Limited	Afrique du Sud	1	-	1
Taca International Airlines, S.A.	El Salvador	10	8	1
Tong Cong Ty Hang Khong Viet Nam-Ctcp / Vietnam Airlines Jsc	Vietnam	1	2	1

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Virgin Atlantic Airways Limited	Royaume-Uni	1	16	1
Wasaya Airways Limited Partnership, by its General Partner Wasaya General Partner Limited	Canada	3	1	1
AEROFLOT - RUSSIAN AIRLINES	Russie	1	-	-
Aerolineas Argentinas Sociedad Anonima	Argentine	2	-	-
Air Tahiti Nui	Polynésie française	2	5	-
Avianca Costa Rica S.A.	Costa Rica	-	3	-
Bermudair Limited	Bermudes	-	5	-
Compania Nationala de Transporturi Aeriene Romane "TAROM" S.A.	Roumanie	1	-	-
Edelweiss Air AG	Suisse	3	5	-
flydubai dba Dubai Aviation Corporation	Émirats arabes unis	3	2	-

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Frontier Airlines, Inc.	États-Unis	1	1	-
Hong Kong Airlines Limited	Hong Kong	1	21	-
Interglobe Aviation Limited	Inde	-	1	-
Jazz Aviation LP, as represented by its general partner, Aviation General Partner Inc. / Jazz Aviation S.E.C., représentée par son commandité, commandité Aviation Inc.	Canada	5	-	-
LATAM Airlines Peru S.A.	Pérou	7	4	-
Middle East Airlines Airliban S.A.L.	Liban	3	2	-
SIA, "SmartLynx Airlines"	Lettonie	-	1	-
Sichuan Airlines Co., Ltd.	Chine	-	5	-
Silver Airways LLC	États-Unis	1	-	-
Sri Lankan Airlines	Sri Lanka	-	4	-

Compagnie aérienne	Nationalité	Report de l'exercice 2024-2025	Plaintes reçues	Total traité
Transavia Airlines C.Vh.	Pays-Bas	-	2	-
T'way Air Co., Ltd.	République de Corée	-	3	-
Total		**84 224**	**44 071**	**32 379**

Tableau 9 : Différends en matière d'accessibilité

Mode de règlement	Nombre de cas fermés
Facilitation	0
Médiation	630
Processus décisionnel formel	40

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 2025-2026
Nombre d'inspections menées pour vérifier la conformité et prévenir la non-conformité	340
Nombre d'arrêtés pris au titre de l'article 181.2	0

Mesures d’application de la loi	Nombre en 2025-2026
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	4
Nombre d’enquêtes menées au titre des articles 172, 172.1 ou 172.3	29

Tableau 11 : Activités de vérification de la conformité

Activité	Nombre
Inspections	480
Enquêtes	76
Total	**556**

Tableau 12 : Mesures d’application de la loi prises

Activité	Nombre
1. Procès-verbaux de violation dressés avec sanction administrative pécuniaire	37
2. Procès-verbaux de violation émis avec un avertissement	0
Total de violations constatées en lien avec les points 1 et 2 ci-dessus	426

Activité	Nombre
3. Avis de mise en garde émis	113
Total de violations potentielles constatées en lien avec le point 3 ci-dessus	313
Total des montants de sanctions administratives pécuniaires imposées	1 429 350 $