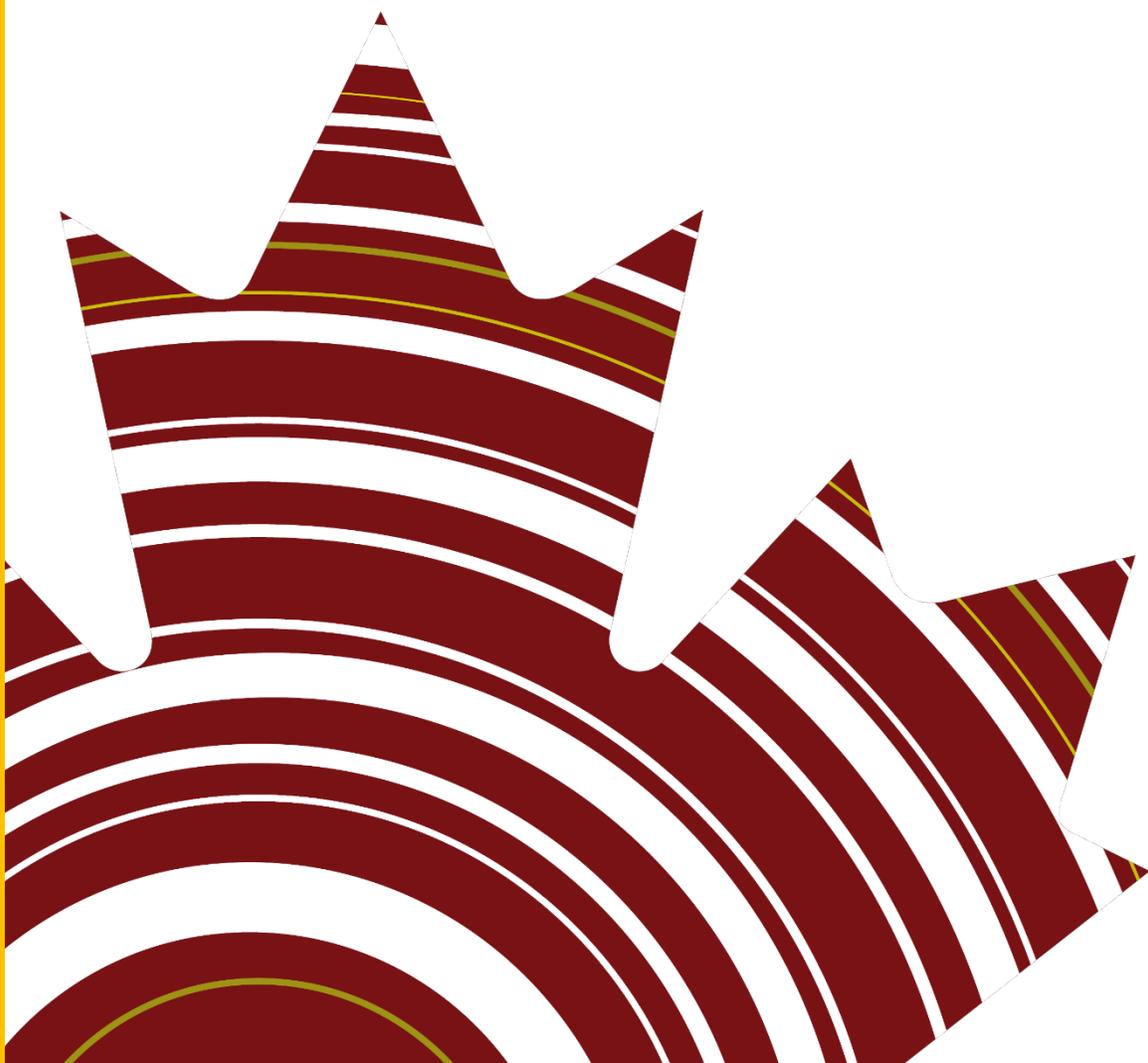




Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Rapport annuel 2020-2021



Canada 

Table des matières



■ Message du président et premier dirigeant	4
■ À propos de l’OTC.....	8
Ce que nous faisons : nos trois mandats.....	8
Comment nous le faisons : nos outils.....	9
■ Impacts de la pandémie.....	9
Réaction de l’OTC à la pandémie.....	9
Protection des passagers aériens	11
Accessibilité	12
Réseau de transport national	14
■ Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur	15
Aperçu	15
Principales instances et décisions.....	21
■ Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.....	24
Aperçu	24
Observations en matière d’accessibilité	34
■ Veiller à ce que le réseau de transport fonctionne harmonieusement et efficacement.....	35
Aperçu	35
Faits saillants de l’exercice 2020-2021.....	36
■ Autres initiatives de l’OTC.....	46
Renouvellement des documents d’orientation	46
Modèle de tarif 2021.....	47
Cadre de consultation des Autochtones	47
Modernisation du programme de surveillance de la conformité et d’application de la loi	48
Autres développements en matière de conformité.....	49
■ Tendances de l’industrie du transport.....	50
Secteur aérien.....	50
Secteur ferroviaire.....	53
Secteur maritime	57
Secteur du transport interprovincial et international par autobus	58

■ Évaluation de la Loi	58
Améliorations liées à des mandats particuliers	59
Améliorations intersectorielles.....	60
Mise à jour de la boîte à outils de l’OTC sur l’assurance de la conformité	63
■ Annexe : Rapport sur les activités de règlement des différends et de conformité	64
Plaintes relatives au transport aérien	64
Demandes présentées à l’OTC et conclusions à leur égard	68
Application de la <i>Loi canadienne sur l’accessibilité</i>	69
Activités de surveillance de la conformité et d’application de la loi	70
■ Note en fin de texte	72

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, veuillez communiquer avec l’OTC :

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 : otc-cta.gc.ca

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par l’Office des transports du Canada, 2021

No de catalogue TT1E-PDF

ISSN 1494-7935

Disponible sur divers supports

English version available

Message du président et premier dirigeant



L'exercice visé par le présent rapport, qui s'est échelonné d'avril 2020 à mars 2021, ne ressemblait en rien à ce que nous avons vécu auparavant. Dès le début de l'année, le monde a dû faire face à une pandémie imprévisible qui a évolué rapidement et provoqué non seulement des décès et des maladies tragiques partout où elle a frappé, mais aussi l'effondrement du transport aérien à l'échelle mondiale, de vastes perturbations économiques et sociales, et pour de nombreuses personnes une soudaine transition vers le travail à distance.

Tout le monde espérait que les bouleversements ne durent que quelques semaines ou, tout au plus, quelques mois. Il va sans dire que la crise dure depuis bien plus longtemps, quoique la mise au point extrêmement rapide de vaccins laisse entrevoir la possibilité d'un retour à la normale dans un avenir rapproché.

L'OTC n'a ménagé aucun effort pour relever les défis en cette période de crise, même si presque tout son personnel travaillait de la maison. Dès le début de la crise, nous avons donné aux compagnies aériennes une plus grande souplesse opérationnelle et avons travaillé sans relâche pour délivrer les licences et les permis aériens requis pour effectuer les vols de rapatriement d'urgence de Canadiens et les vols permettant de transporter l'équipement de protection individuelle dont le Canada avait un urgent besoin. De façon plus générale, nous avons réussi à maintenir la gamme complète des services que nous offrons aux Canadiens, grâce à la résilience et au professionnalisme exceptionnels de nos employés, à des investissements ciblés en TI qui avaient été effectués au cours des années précédentes dans le but de favoriser la mise en place de modalités de travail souples, et à la priorité que nous avons continué d'accorder au renforcement des liens et à la communication de l'information en temps réel.

Les circonstances nous ont amenés à trouver de nouvelles façons de faire notre travail. Nous sommes rapidement passés à l'utilisation de vidéoconférences et de documents électroniques pour tout faire, de la tenue d'audiences au traitement des demandes de licences aériennes et des certificats d'aptitude de transport ferroviaire, en passant par la tenue d'examens de conformité, l'émission de décisions judiciaires, les réunions de

notre Comité consultatif sur l'accessibilité composé de nombreux intervenants, et la consultation des intervenants et du public sur des sujets aussi variés que les méthodes de calcul des prix d'interconnexion ferroviaire et un nouveau cadre de consultation des Autochtones.

Que ce soit à partir d'une table de cuisine, d'un coin du sous-sol ou d'un garage, nous n'avons jamais cessé de nous acquitter des mandats que nous a confiés le Parlement.

Mais la pandémie n'a pas seulement occasionné des bouleversements dans nos modalités et processus de travail. Elle a également soulevé un certain nombre de questions importantes que l'OTC a dû aborder. La plus remarquable a été la lacune du cadre de protection des passagers aériens qui a été mise en évidence depuis mars 2020, c'est-à-dire l'absence d'obligation générale pour les compagnies aériennes d'accorder des remboursements à la suite de vols annulés pour des raisons indépendantes de leur volonté. Aux termes de la [Loi sur les transports au Canada](#) (Loi), la seule exigence pouvant être incluse dans le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA) par rapport aux perturbations de vol indépendantes de la volonté des compagnies aériennes était l'obligation pour ces dernières de veiller à ce que les passagers puissent effectuer leur itinéraire prévu au complet. Comme un grand nombre de vols ont été annulés en raison de la COVID-19, il est devenu clair que cela était inadéquat et, en décembre 2020, l'OTC a été autorisé au moyen d'une directive ministérielle à remédier à cette lacune. Nous avons immédiatement lancé des consultations sur une nouvelle exigence de remboursement et nous comptons publier le texte réglementaire proposé dans la *Gazette du Canada* d'ici l'été 2021.

Ce changement renforcera ce qui constitue déjà l'un des régimes de protection des passagers aériens les plus complets au monde. Le RPPA établit un plus grand éventail de droits minimaux des passagers que les règlements comparables adoptés par d'autres administrations. Et il a permis de mieux renseigner les passagers au sujet de leurs droits. Au cours des trois mois qui se sont écoulés entre le 15 décembre 2019, date à laquelle l'ensemble du RPPA est entré en vigueur, et le début des perturbations du transport aérien causées par la pandémie, 11 000 Canadiens ont déposé une plainte relative au transport aérien auprès de l'OTC, ce qui signifie que nous avons reçu plus de plaintes chaque semaine que nous en recevions auparavant au cours d'une année. Et malgré la baisse de quelque 90 % de la circulation aérienne, nous avons tout de même reçu près de 14 000 plaintes au cours de la période visée par le présent rapport.

Grâce à la mobilisation des ressources, à des gains de productivité substantiels et à l'accent mis sur le règlement informel des différends (seulement 1 % des plaintes aboutissent au processus décisionnel formel, semblable à celui d'un tribunal), nous

avons été en mesure de traiter 10227 plaintes en 2020-2021. Le traitement du plus grand nombre de plaintes possible, le plus rapidement possible, est et restera une priorité absolue de l'OTC.

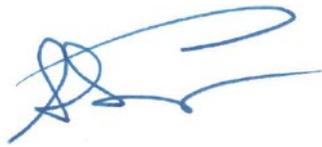
Il en va de même pour nos efforts visant à faire du réseau de transport national du Canada le réseau le plus accessible au monde. L'accessibilité des personnes handicapées est un droit de la personne. En collaboration avec notre Comité consultatif sur l'accessibilité, qui réunit des représentants de la communauté des personnes handicapées et du secteur des transports, l'OTC a produit des documents d'orientation afin d'appuyer la mise en œuvre du tout nouveau [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) (RTAPH) et a exploré des façons novatrices d'éliminer les obstacles aux possibilités de déplacement des personnes handicapées. En tant que membre du Conseil des organismes fédéraux responsables de l'accessibilité, qui regroupe des organismes ayant des fonctions d'enquête et de règlement des différends liés à l'accessibilité, nous avons fait en sorte d'offrir une expérience « sans fausse route » aux personnes qui souhaitent déposer une plainte relative à l'accessibilité. De réels progrès ont été réalisés en vue de maximiser l'accessibilité des déplacements; à mesure que nous sortons de la pandémie, l'un des principaux éléments des plans de relance du secteur des transports devrait être de veiller à ce qu'aucune personne ne soit laissée pour compte en raison de son handicap.

Enfin, les événements survenus en 2019-2020 ont fait ressortir l'importance cruciale des chaînes d'approvisionnement du transport ferroviaire des marchandises, et l'OTC était là, comme nous le sommes depuis 1904, pour fournir de l'information et de l'aide en matière de règlement des différends aux compagnies ferroviaires, aux expéditeurs qui utilisent leurs services et aux personnes qui vivent près de leurs lignes de chemin de fer.

Ce ne sont là que quelques-uns des nombreux domaines dans lesquels l'OTC a une incidence sur la vie des Canadiens. J'ai le privilège de diriger l'OTC depuis juillet 2015 et je quitterai mon poste en mai 2021. Pendant cette période qui fut à la fois occupée et productive, nous avons procédé à un examen exhaustif et à la modernisation de tous les règlements que l'OTC a pris et qu'il administre. Nous avons conçu et mis en œuvre des stratégies et des outils de pointe en ce qui touche l'assurance de la conformité. Nous avons traité une quantité extraordinaire de plaintes, dont le nombre a été 23 fois plus élevé qu'à l'habitude. Nous avons eu recours à divers moyens, y compris des enquêtes lancées de notre propre initiative, pour clarifier les obligations prévues par la loi et assurer la réalisation des objectifs législatifs. Nous avons publié une foule de nouveaux documents d'orientation en langage simple. Nous avons sensibilisé les Canadiens, pour ce qui est de leurs droits en matière de transport et de nos services. Nous avons consulté de façon significative le public et les intervenants sur d'innombrables sujets et dossiers.

Et tout au cours de ces activités et de ces changements, nous avons préservé notre indépendance institutionnelle, avons pris des décisions en nous fondant uniquement sur les faits et la loi, et avons accordé la priorité à la création d'une organisation saine, performante et inclusive qui traite chaque employé avec respect et dignité.

Bien entendu, ce sont les personnes qui comptent avant tout. À titre de président et de premier dirigeant, j'ai eu la chance de travailler avec des fonctionnaires et des personnes nommées par le gouverneur en conseil qui comptent parmi les meilleurs au pays. Je suis sincèrement reconnaissant d'avoir eu cette occasion, et je n'ai aucun doute que l'OTC continuera de contribuer de façon importante au bien-être économique et social des Canadiens.



Scott Streiner

Président et premier dirigeant

À propos de l'OTC



L'OTC est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation qui a, à toute fin liée à l'exercice de sa compétence, toutes les attributions d'une cour supérieure.

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

L'équipe de décideurs de l'OTC est constituée de [membres](#) réguliers nommés par le gouverneur en conseil, et de membres temporaires nommés par le ministre des Transports à partir d'un bassin de candidats préapprouvés par le gouverneur en conseil. Les principales fonctions des membres comprennent la prise de décisions judiciaires et de déterminations réglementaires, l'établissement de règlements, ainsi que la désignation d'employés de l'OTC en tant qu'agents verbalisateurs.

Ce que nous faisons : nos trois mandats

- Nous veillons 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.
- Nous protégeons le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.
- Nous offrons aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

Comment nous le faisons : nos outils

Pour nous acquitter de ces mandats, nous avons trois outils à notre disposition :

- **Établissement de règles** : Nous élaborons et appliquons des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs et des utilisateurs de services de transport et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous les concurrents. Ces règles peuvent prendre la forme de règlements exécutoires, ou encore de lignes directrices, de codes de pratiques ou de notes d'interprétation à caractère moins officiel.
- **Règlement des différends** : Nous réglons des différends qui surviennent entre des fournisseurs de services de transport et leurs clients ou voisins, grâce à une gamme d'outils, soit la facilitation, la médiation, l'arbitrage et le processus décisionnel formel.
- **Diffusion d'information** : Nous fournissons de l'information sur le réseau de transport, les droits et les responsabilités des fournisseurs et des utilisateurs de services de transport, de même que sur les services de l'OTC et les lois qui le régissent.

Impacts de la pandémie



Réaction de l'OTC à la pandémie

L'OTC s'est rapidement converti au travail à distance en mars 2020, peu après que l'Organisation mondiale de la santé a déclaré que le virus de la COVID-19 était pandémique. Nous avons continué de fournir l'ensemble de nos services à distance tout au long de 2020-2021.

Au cours de l'année, les particuliers, les fournisseurs de services de transport, les organismes de défense des droits des personnes handicapées, des groupes de consommateurs et d'autres intervenants touchés ont pu continuer de demander nos

services, de déposer des demandes et de faire affaire avec l'OTC normalement, par les voies habituelles. Durant ce temps, nous nous sommes aussi préparés à un éventuel retour au travail dans nos nouveaux locaux situés au 60, rue Laval, à Gatineau (Québec). Nous collaborons avec la Fondation Rick Hansen afin que les installations y soient entièrement accessibles.

En 2020-2021, l'OTC a pris plusieurs mesures pour faire face aux impacts de la COVID-19 dans l'ensemble du réseau de transport fédéral. Nous avons mené de vastes consultations auprès du public, des fournisseurs de services de transport et d'autres intervenants afin de mieux comprendre ces impacts. L'un de nos objectifs consistait à recevoir des commentaires de la part de particuliers, d'organismes de défense des consommateurs, de compagnies aériennes et d'experts à propos de l'établissement d'obligations de remboursement supplémentaires pour les compagnies aériennes.

Afin de tenir le public au courant des modifications apportées durant la pandémie, l'OTC a également :

- créé une page Web intitulée [Information importante pour les voyageurs pour la période de la COVID-19](#);
- publié un [Message concernant les crédits](#) visant à faire en sorte que les passagers ne perdent pas d'argent pour les vols annulés en raison de la COVID-19;
- publié un résumé des mesures liées à la pandémie : [Comment l'OTC s'adapte à une réalité sans précédent](#).

Nous avons publié des arrêtés en réponse à la pandémie afin de tenir compte du contexte d'exploitation radicalement modifié pour l'industrie aérienne. Nous avons rédigé de nouveaux guides, par exemple pour nous assurer que les besoins des voyageurs handicapés soient satisfaits durant cette période où masques et distanciation physique ont pu créer des obstacles aux déplacements. Nous avons également délivré plusieurs permis d'affrètement pour faciliter le rapatriement de Canadiens coincés à l'étranger, et faire livrer des biens essentiels au Canada, comme de l'équipement de protection individuelle.

La pandémie de COVID-19 s'est fait sentir partout dans le monde. C'est pourquoi nous avons déployé des efforts particuliers cette année pour prendre contact avec d'autres organismes de réglementation à l'échelle internationale afin d'échanger des pratiques exemplaires et des leçons tirées des mesures de lutte contre cette pandémie. En collaboration avec l'Organisation de coopération et de développements économiques

(OCDE), l'OTC a organisé un forum en ligne sur la réglementation des transports, durant et après la COVID-19. Des délégués de 20 pays ont assisté à cette séance, coanimée par le président et premier dirigeant de l'OTC. Ce forum a permis d'échanger des informations sur les défis à relever dans les différents secteurs des transports en raison de la COVID-19, et sur les mesures prises pour les surmonter.

Protection des passagers aériens

Nouveau pouvoir accordé à l'OTC pour établir des exigences de remboursement pour les compagnies aériennes

La pandémie de COVID-19 et l'effondrement mondial du transport aérien qui a entraîné des annulations massives de vols ont fait ressortir une lacune dans le cadre canadien de protection des passagers aériens : l'absence d'une obligation pour les compagnies aériennes de rembourser les billets lorsque des vols sont annulés ou qu'il y a un long retard pour des raisons indépendantes de leur volonté, et que la compagnie aérienne ne peut faire en sorte que le passager effectue son itinéraire prévu dans un délai raisonnable.

Lorsque cette brèche dans le cadre est devenue évidente, le président et premier dirigeant de l'OTC s'est engagé à la refermer rapidement dès qu'il disposerait des pouvoirs nécessaires. Le président a écrit un article d'opinion pour le *Hill Times* sur la [Protection des passagers aériens durant et après la pandémie](#).

Le 18 décembre 2020, l'OTC a reçu, grâce à une directive du ministre des Transports, le pouvoir d'établir un nouveau règlement afin de combler cette lacune pour les déplacements futurs. Du 21 décembre 2020 au 1^{er} mars 2021, l'OTC a recueilli les commentaires du public, des groupes de défense des consommateurs, des compagnies aériennes et d'experts au sujet des détails du nouveau règlement. L'OTC s'emploie à rédiger un règlement provisoire en tenant compte des commentaires reçus durant les consultations. L'OTC compte publier le règlement dans la *Gazette du Canada* au plus tard à l'été 2021.

Consultations sur des exemptions temporaires de l'application du *Règlement sur la protection des passagers aériens*

En décembre 2020, l'OTC a lancé une consultation publique après que l'Association du transport aérien international (IATA), le Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLAC), Air Canada et Sunwing ont demandé à l'OTC de rétablir et de prolonger les

exemptions de l'application de certaines dispositions du [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) portant sur l'indemnisation et le réacheminement. Nous avons pris ces arrêtés au départ pour donner aux transporteurs aériens une marge de manœuvre leur permettant de s'adapter aux changements soudains et radicaux survenus au début de la pandémie.

Pour rendre notre détermination, nous avons étudié les demandes et les présentations recueillies lors de la consultation. Le 16 avril 2021, nous avons [rejeté les demandes d'exemption](#). Nous avons conclu que les mesures de protection essentielles que le RPPA fournit aux passagers ne devraient être modifiées ou suspendues temporairement que dans des circonstances exceptionnelles, et que bien que de telles circonstances aient été observées au début de la pandémie, elles ne le sont plus aujourd'hui.

Accessibilité

Accessibilité durant la COVID-19

Les mesures pour atténuer la propagation de la COVID-19, comme le port du masque et la distanciation physique, peuvent créer des obstacles additionnels à l'accessibilité des transports dans le réseau fédéral pour les personnes handicapées.

L'OTC a ainsi publié le document intitulé [Les transports accessibles dans le contexte de la COVID-19](#) afin que les fournisseurs de services de transport répondent aux besoins des personnes handicapées. Par exemple, ils peuvent offrir des formats de communication de substitution aux passagers qui sont incapables de comprendre ce que dit un employé qui porte un masque.

Nous avons travaillé avec le Conseil national de recherches et Transports Canada pour publier un autre guide intitulé [Pratiques exemplaires en matière de transports accessibles dans le contexte de la COVID-19](#). Ce travail faisait suite à un examen des pratiques en temps de COVID-19 et à des entretiens avec des personnes handicapées et des fournisseurs de services de transport. Le document comprend des pratiques exemplaires dans les domaines suivants : distanciation physique et déplacements, utilisation du masque, désinfection et lavage des mains, et communication de l'information.

Report temporaire de l'entrée en vigueur de certaines dispositions du RTAPH

Le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) de l'OTC établit un ensemble complet d'exigences juridiquement contraignantes en matière de transports accessibles. Le RTAPH a été adopté en juin 2019, et la plupart des dispositions, soit plus de 200, sont entrées en vigueur le 25 juin 2020. Les dispositions plus complexes entreront graduellement en vigueur sur une période de deux ans, soit jusqu'en 2022.

Devant les graves perturbations opérationnelles et financières qu'a subies le secteur des transports en raison de la COVID-19, l'entrée en vigueur de quelques dispositions plus complexes sur les plans technique et opérationnel a été repoussée au 31 décembre 2020. Ce délai ciblé a été autorisé en vertu du paragraphe 170(3) de la [Loi sur les transports au Canada](#) au moyen de l'arrêté n° 2020-AT-186, avec l'approbation de la gouverneure en conseil. L'arrêté a été pris pour accorder du temps aux fournisseurs de services de transport pour se conformer aux exigences auxquelles il était difficile de répondre en raison de la COVID-19. La décision d'accorder des délais a été prise à la suite d'une consultation auprès des fournisseurs de services de transport et de la communauté des personnes handicapées.

Depuis la publication de l'arrêté, nous avons reçu de la part de fournisseurs de services de transport des demandes d'exemption temporaire de l'application d'autres dispositions du RTAPH en vertu du même paragraphe de la [Loi sur les transports au Canada](#). La plupart des demandes visaient à obtenir des reports additionnels de l'application de certaines dispositions pour lesquelles une modification de la date d'entrée en vigueur avait déjà été approuvée dans l'arrêté susmentionné. Les fournisseurs de services de transport ont constaté que la pandémie de COVID-19 continuait de causer des perturbations importantes qui nuisent à leur capacité de mettre en œuvre ces exigences du RTAPH.

[Les présentations de fournisseurs de services de transport et les commentaires des intervenants ont été publiés sur notre site](#). La communauté des personnes handicapées ainsi que des particuliers et d'autres intervenants concernés ont eu la possibilité de nous faire part de leurs commentaires. Nous avons également créé un groupe de travail pour discuter de certains aspects des demandes d'exemption et ainsi :

- favoriser une meilleure compréhension des exigences du règlement;
- discuter des stratégies possibles pour la mise en œuvre et le respect de ces exigences, compte tenu des défis que pose actuellement la COVID-19;

- étudier des mesures qui pourraient être équivalentes à celles qu'exige le règlement.

Le groupe de travail a aussi été invité à aider l'OTC à trouver des conditions acceptables dans lesquelles les fournisseurs de services de transport pourraient se voir accorder une marge de manœuvre pour s'acquitter des obligations que leur impose le RTAPH.

En mars 2021, le groupe de travail a tenu trois réunions pour un total de neuf heures. Ces réunions ont eu lieu par Zoom en mode entièrement accessible, soit avec la traduction simultanée, l'interprétation en ASL/LSQ, et des services de traduction en temps réel des communications. Une version accessible des transcriptions est disponible, dans les deux langues officielles, sur le site Web de l'OTC. La formation de membres examinera les transcriptions des réunions du groupe de travail et prendra des décisions en temps voulu relativement aux demandes d'exemption.

Réseau de transport national

Traitement des licences aériennes et des permis d'affrètement durant la pandémie de COVID-19

L'OTC a adopté une approche proactive à l'égard de la COVID-19 et a réagi rapidement pour fournir des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 afin de traiter les demandes urgentes relatives à l'exploitation des vols de passagers et de marchandises.

Nous avons délivré sans tarder les licences et les permis nécessaires aux transporteurs qui devaient exploiter des vols de rapatriement pour les Canadiens rentrant au pays et les ressortissants étrangers quittant le Canada pour regagner leurs pays respectifs.

Au total, nous avons traité plus de 130 demandes d'affrètement pour le transport de plus de 25 000 passagers et la livraison urgente de fournitures médicales et d'autres marchandises essentielles au Canada.

Arrêtés d'exemption de l'application des dispositions liées à l'interruption ou à la réduction de services

Le 25 mars 2020, nous avons émis l'arrêté n° 2020-A-36 en vue d'accorder à des transporteurs canadiens une exemption temporaire de l'obligation prévue à l'article 64 de la [Loi sur les transports au Canada](#).

L'exemption temporaire permet aux compagnies aériennes de s'adapter rapidement aux restrictions concernant les voyages et de faire face à la baisse rapide du nombre de passagers causée par la pandémie de COVID-19.

Nous avons émis l'arrêté n° 2020-A-105 le 19 juin 2020 afin de prolonger l'exemption temporaire jusqu'au 15 octobre 2020. À cette date, nous avons émis la lettre-décision n° LET-A-66-2020 pour prolonger de nouveau l'exemption jusqu'au 31 mars 2021. Le 1^{er} février 2021, nous avons émis l'arrêté no 2021-A-2 pour la prolonger encore une fois jusqu'au 31 août 2021.

Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur



Aperçu

Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur est l'un des mandats de l'OTC qui génère le plus de demandes. Les passagers peuvent porter plainte auprès de nous s'ils ne peuvent pas régler leur problème avec la compagnie aérienne. Nous réglons des différends qui surviennent entre des compagnies aériennes, d'une part, et des passagers aériens, d'autre part, grâce à une gamme d'outils, à savoir la facilitation, la médiation et le processus décisionnel formel. Si nous ne parvenons pas à régler la plainte par la facilitation et la médiation, elle peut être soumise au processus décisionnel formel. Ce processus quasi judiciaire nous permet de rendre une décision en nous fondant sur les présentations et des preuves soumises par les parties.

Nous pouvons régler des plaintes traitant d'une vaste gamme de questions relatives à la protection des passagers aériens concernant les règles établies par les compagnies aériennes dans leurs tarifs ainsi que les obligations prévues dans le RPPA et la [Convention de Montréal](#) (un traité international dont le Canada est signataire).

Un tarif est un contrat qui lie les passagers et les compagnies aériennes lors de l'achat d'un billet. Il définit leurs responsabilités respectives dans différents domaines, lesquels sont décrits dans la [Loi sur les transports au Canada](#) et le RPPA. Si un passager estime qu'une compagnie aérienne n'a pas respecté son tarif ou que les conditions énoncées dans son tarif manquent de clarté, sont déraisonnables ou injustement discriminatoires, le passager peut porter plainte auprès de l'OTC.

Le RPPA établit les obligations minimales des compagnies aériennes envers les passagers pour tous les vols à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada, y compris les vols de correspondance. Ces obligations, qui sont intégrées dans les tarifs d'une compagnie aérienne, sont entièrement en vigueur depuis décembre 2019. Elles portent sur des questions comme celles-ci :

- clarté des communications;
- vols retardés ou annulés;
- refus d'embarquement;
- retards sur l'aire de trafic;
- attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans;
- bagages perdus ou endommagés;
- transport des instruments de musique.

Nous réglons la plupart des plaintes par des moyens informels, moins coûteux et moins longs pour les passagers et les compagnies aériennes que le processus décisionnel formel. De l'ensemble des cas traités cette année, 99 % ont été réglés au moyen des services informels de facilitation et de médiation, et 1 % au moyen du processus décisionnel formel.

Entre l'entrée en vigueur du RPPA et le début de la pandémie, trois mois plus tard, nous avons reçu un nombre sans précédent de plaintes : plus de 11 200 plaintes pour ces trois mois seulement.

Nous avons continué de recevoir un grand nombre de plaintes relatives au transport aérien durant la période visée par le rapport, principalement en raison de la pandémie mondiale, qui a causé des perturbations des déplacements des passagers dans l'ensemble du réseau de transport aérien. Compte tenu de la quantité record de plaintes reçues immédiatement avant la pandémie, le nombre total de plaintes relatives au transport aérien que doit traiter l'OTC a dépassé les 17 000 durant l'année, soit le nombre le plus élevé jamais enregistré.

Nous avons reçu plus de 15 000 plaintes entre mars 2020 et le 31 mars 2021. Plus de 8 900 d'entre elles concernent les bons de voyage et les remboursements.

Pour pouvoir continuer nos activités, nous nous sommes adaptés dès le début de la période de confinement décrétée en raison de la pandémie. Par souci d'équité, l'OTC traite les plaintes relatives au transport aérien selon le principe du premier arrivé, premier servi. Tout au long de l'année, nous avons augmenté de manière importante notre productivité et notre capacité de traitement des plaintes pour être en mesure de régler toutes les plaintes le plus rapidement possible.

Faits saillants de l'exercice 2020-2021

L'OTC a reçu 13 275 plaintes durant l'exercice 2020-2021, soit la période visée par le rapport

Nombre de plaintes relatives au transport aérien reçues par exercice

Figure 1 : Nouvelles plaintes et plaintes reportées

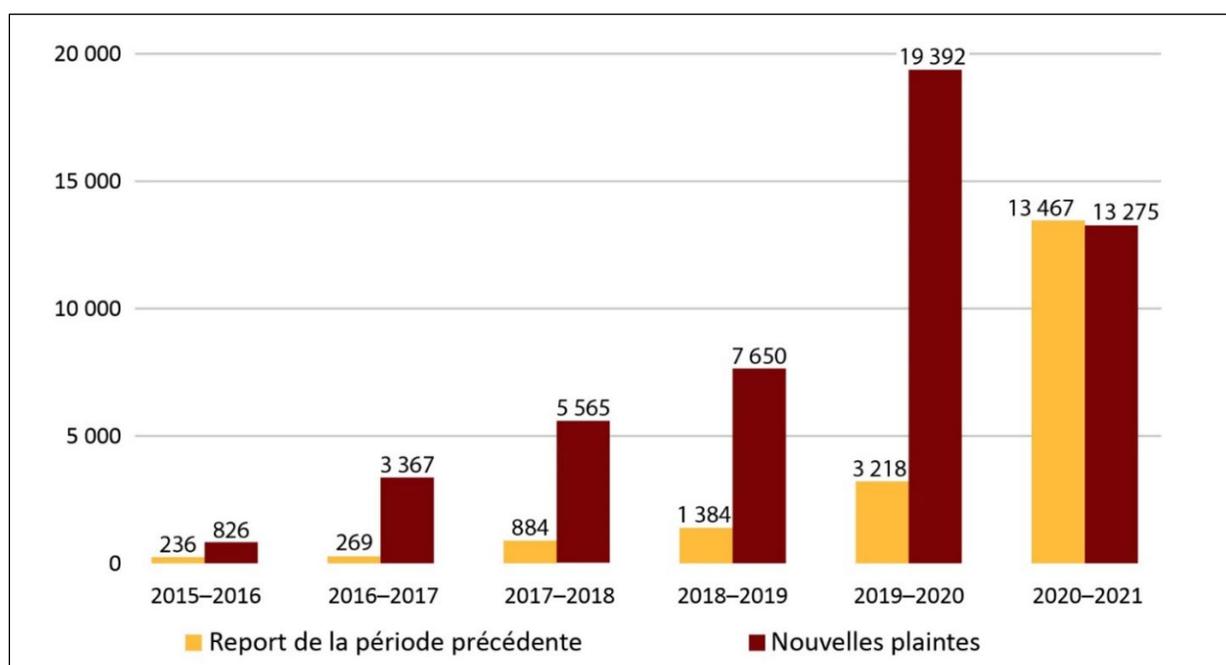


Tableau 1 : Nouvelles plaintes et plaintes reportées 1

	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017	2015-2016
Plaintes reportées de la période de rapport précédente	13 467	3 218	1 384	884	269	236
Nouvelles plaintes	13 275	19 392	7 650	5 565	3 367	826
Total	26 742	22 610	9 034	6 449	3 636	1 062

En 2020-2021, nous avons traité 10227 plaintes contre 107 compagnies aériennes de 62 différents pays à travers le monde. De ce nombre, 2518 ont été retirées, ne relevant pas de la compétence de l'OTC, ou n'étaient pas déposées contre des compagnies aériennes en particulier.

Les perturbations de vol et les problèmes de bagages sont encore les deux aspects soulevés le plus souvent par les passagers dans les plaintes traitées durant la période visée par le rapport. Comme il arrive souvent que plus d'un problème soit soulevé dans une plainte, le nombre de problèmes soulevés dépasse le nombre de plaintes déposées et traitées.

Problèmes de perturbations de vol en 2020-2021

Figure 1 : Perturbations de vol (n=9 551)

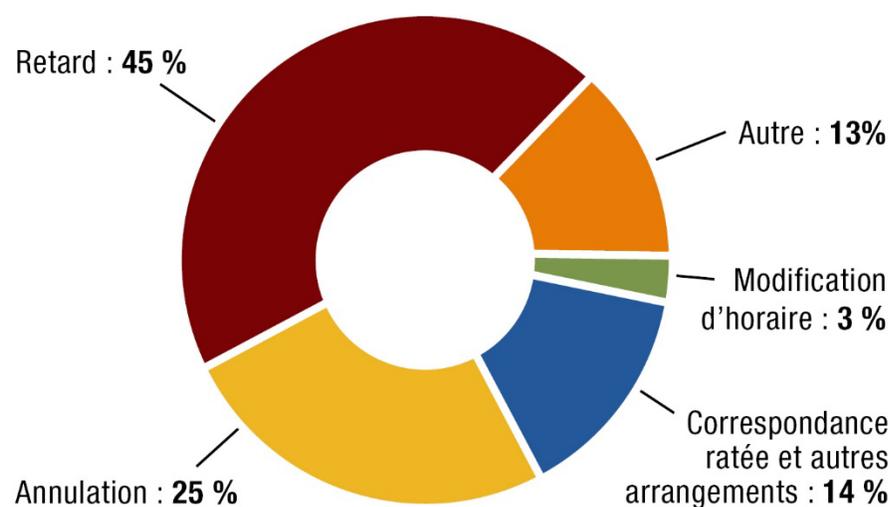


Tableau 2 : Perturbations de vol (n=9 551)

Perturbations de vol	Pourcentage
Retards	45 % (4 298)
Annulations	25 % (2 388)
Correspondances manquées et autres arrangements de voyage	14 % (1 337)
Changements d'horaire	3 % (287)
Autre	13 % (1 241)

Problèmes de bagages en 2020-2021

Figure 3 : Problèmes de bagages (n=1 585)

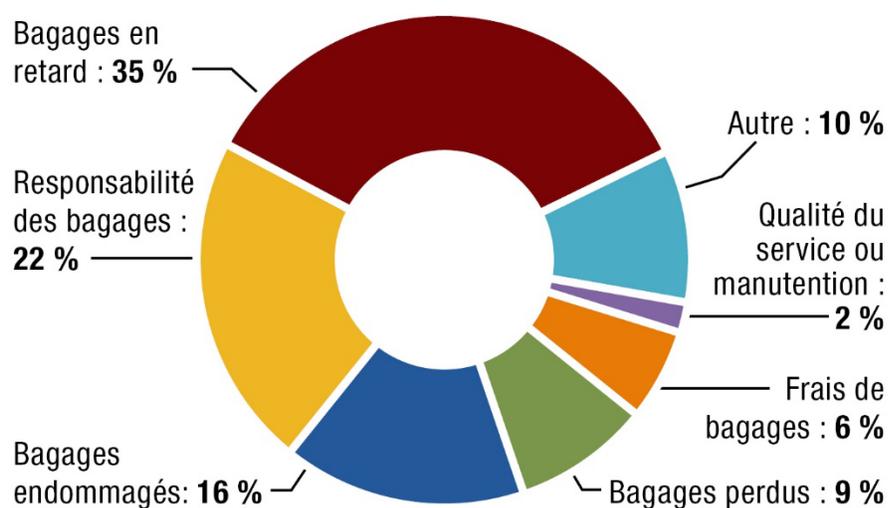


Tableau 3 : Problèmes de bagages (n=1 585)

Problème de bagages	Pourcentage
Bagages en retard	35 % (555)
Responsabilité des bagages	22 % (348)
Bagages endommagés	16 % (254)
Bagages perdus	9 % (142)
Frais de bagages	6 % (95)
Qualité du service ou manutention	2 % (32)
Autre	10 % (159)

Plaintes traitées au titre du *Règlement sur la protection des passagers aériens*

Problèmes liés au RPPA en 2020-2021 (dans les plaintes traitées)

Figure 4 : Problèmes liés au RPPA

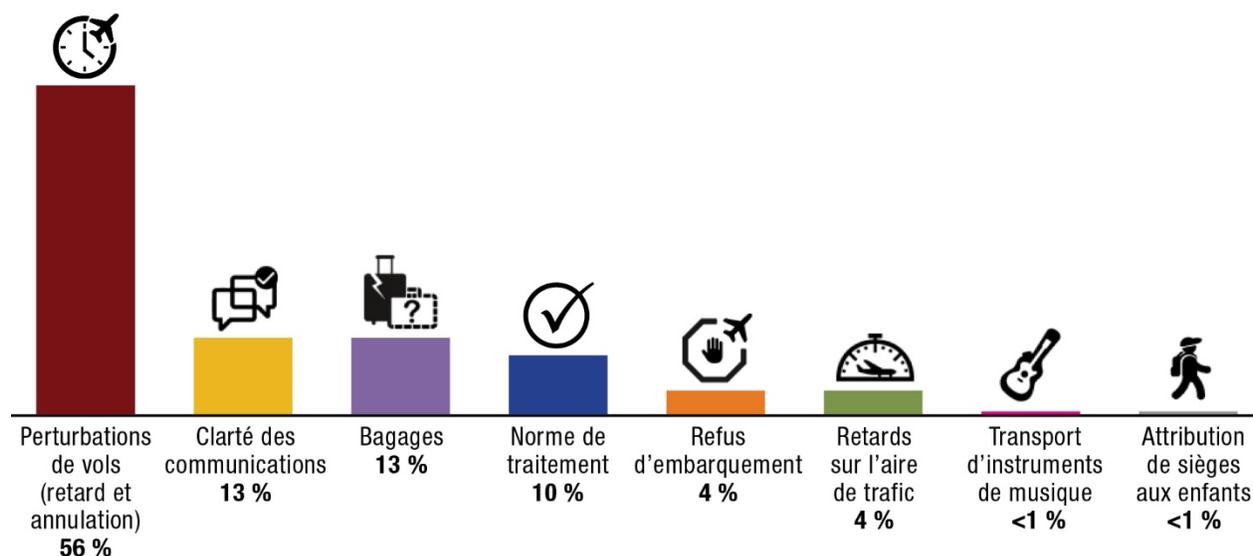


Tableau 4 : Problèmes liés au RPPA

Problèmes liés au RPPA	Pourcentage
Perturbations de vol (retards et annulations)	56 %
Communications claires	13 %
Bagages	13 %
Normes de traitement	10 %
Refus d'embarquement	4 %
Retard sur l'aire de trafic	4 %
Transport des instruments de musique	Moins de 1 %
Attribution de sièges aux enfants	Moins de 1 %

Des 10227 plaintes traitées, 6209 l'ont été au titre du RPPA. Les trois principaux problèmes soulevés étaient les perturbations de vol, la communication et les bagages.

Pour d'autres statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien, consultez nos [Statistiques 2020-2021](#).

Principales instances et décisions

Enquête sur les plaintes concernant les raisons des retards ou des annulations de vol

Le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) exige que les compagnies aériennes communiquent des renseignements précis en temps opportun. Après l'entrée en vigueur de cette exigence du RPPA, l'OTC a reçu de nombreuses plaintes de passagers aériens alléguant que les transporteurs aériens n'avaient pas communiqué avec précision les raisons des retards ou des annulations de vol. Le 13 février 2020, nous avons ouvert une enquête pour étudier ces plaintes et avons nommé le dirigeant principal, Conformité, de l'OTC à titre d'enquêteur. Il a entrepris d'établir les faits associés aux vols concernant les transporteurs aériens défendeurs et de déterminer les tendances ou les problèmes particuliers à mettre en évidence, le cas échéant.

L'enquêteur a mené son enquête du 24 février au 30 septembre 2020. En raison de la COVID-19, son travail a été interrompu du 18 mars au 30 juin 2020. L'enquête portait sur 567 plaintes concernant 182 vols exploités par Air Canada, WestJet, Swoop, Sunwing, Air Transat, et United Airlines.

L'enquêteur a présenté un [rapport](#) le 1^{er} octobre 2020. Il a relevé de nombreux problèmes de communication qui ont engendré de la frustration chez les passagers. La preuve a effectivement démontré que les renseignements donnés aux passagers sur les raisons des perturbations de vol étaient inadéquats et manquaient à la fois de précision et de clarté.

Il n'a trouvé aucune preuve démontrant que les compagnies aériennes auraient délibérément mal désigné les raisons des retards et des annulations de vol. Le rapport met en évidence des problèmes concernant la manière dont elles catégorisent les perturbations de vol qui leur sont attribuables, qui leur sont attribuables, mais nécessaires par souci de sécurité, ou qui sont indépendantes de leur volonté.

Pour ce qui est des situations indépendantes de la volonté de la compagnie aérienne, les questions portaient sur :

- la définition d'« entretien prévu »;
- les répercussions des perturbations de vols précédents sur les vols ultérieurs, appelées « effet domino ».

La manière dont les retards et les annulations de vol sont catégorisés est d'une importance capitale. Selon le RPPA, ces catégories ont une incidence sur les droits des passagers, notamment sur leur droit à recevoir des indemnités pour inconvénient.

L'étape de collecte des faits est achevée, et l'enquête en était à l'étape de règlement des différends au moment d'écrire ces lignes. L'OTC a ouvert des actes de procédure sur [diverses questions d'interprétation](#) à l'égard du RPPA. Il a invité les personnes intéressées à [déposer un énoncé de position](#) sur ces questions.

La décision sur les questions d'interprétation facilitera le règlement des 567 plaintes. Elle sera importante pour l'application du RPPA à l'avenir.

Une fois cette étape de l'instance terminée, l'OTC établira un processus pour statuer sur le fond des 567 plaintes.

Tanski c Air Canada (décision n° 51-C-A-2020)

Les demandeurs, dans leur plainte déposée contre Air Canada, affirmaient que la compagnie aérienne leur avait refusé le transport de Toronto (Ontario) à Bogotá (Colombie) parce que le certificat sanitaire canadien international délivré par l'Agence canadienne d'inspection des aliments pour leur chien n'était pas conforme aux exigences colombiennes d'entrée au pays. Ces exigences d'entrée étaient énoncées dans le manuel d'information sur les voyages (TIMATIC) de l'Association du transport aérien international (IATA).

Air Canada a reçu des preuves selon lesquelles le certificat en question satisfaisait aux exigences d'entrée en Colombie. Air Canada ne voulait pas accepter cette preuve.

Dans la décision n° 51-C-A-2020, l'OTC a ordonné à Air Canada de modifier son tarif afin d'y indiquer que les exigences en matière de documents appliquées par le transporteur sont celles fournies par l'IATA dans le TIMATIC. Air Canada a également reçu l'ordre de créer un site Web où les clients pourraient trouver ces exigences, et de communiquer ces renseignements aux passagers avant leur voyage (par exemple, en les publiant sur son site Web et en incluant un avis sur ses billets).

Mony c Porter (décision n° 59-C-A-2020)

Les demandeurs ont déposé une plainte contre Porter Airlines portant sur la perte de bagages qui renfermaient des articles leur appartenant à tous les deux, ainsi que sur un retard de vol.

Les demandeurs estimaient leurs pertes à 4 760 \$. Porter a versé 2 097 \$ aux demandeurs, soit le montant maximal de responsabilité indiqué dans la Convention de Montréal. La compagnie de carte de crédit des demandeurs leur a remboursé 992 \$ pour les articles perdus. Les demandeurs ont réclamé à Porter le montant résiduel de 1 871 \$, faisant valoir que chaque passager avait droit au montant maximal prévu dans la Convention de Montréal. Porter Airlines a indiqué que sa responsabilité en matière de bagages perdus s'appliquait uniquement au passager ayant enregistré le bagage.

L'OTC a conclu que la Convention de Montréal s'applique uniquement au passager ayant enregistré le bagage. Il a conclu que Porter Airlines avait correctement appliqué les conditions énoncées. Toutefois, Porter a reçu l'ordre de verser aux demandeurs le montant des frais de taxi qu'ils ont dû payer en raison du retard de leur vol, conformément au tarif du transporteur.

Qian c Air Canada (décision n° 42-C-A-2020)

La demanderesse a porté plainte contre Air Canada qui lui a refusé le transport. La compagnie aérienne a également imposé une interdiction de vol à la demanderesse du fait qu'elle a acheté plusieurs billets d'avion avec une carte de crédit obtenue frauduleusement sur une plateforme de médias sociaux.

La demanderesse a fait valoir les points suivants :

- au moment du refus de transport, elle avait en main un billet valide;
- elle n'était pas au courant que le billet ainsi que les billets qu'elle avait déjà utilisés avaient été achetés par des moyens frauduleux;
- l'interdiction de voyage signifiait qu'elle ne serait plus autorisée à prendre des vols d'Air Canada jusqu'à ce qu'elle ait remboursé à la compagnie aérienne le coût des billets frauduleux;
- la situation était injuste, car elle était une victime de cette fraude;
- Air Canada aurait dû repérer la fraude plus tôt et l'en avertir pour qu'elle ne continue pas d'en être victime.

Durant l'instance de l'OTC, Air Canada a retiré la condition selon laquelle la plaignante devait rembourser les billets déjà utilisés qui avaient été achetés par des moyens frauduleux. Toutefois, Air Canada a maintenu l'interdiction de vol tant qu'elle ne pourra pas démontrer, au moment du voyage, qu'elle détient un billet valide, c'est-à-dire que

les billets auront été achetés par l'entremise d'Air Canada ou d'un agent de voyage accrédité.

L'OTC a conclu :

- qu'Air Canada n'a pas correctement appliqué son tarif lorsqu'elle a émis la première interdiction de voyager;
- que les conditions d'Air Canada concernant le refus de transport ne l'autorisent pas à interdire le transport à des passagers en raison d'actes frauduleux;
- que le refus par Air Canada de transporter la demanderesse, et son exigence visant à ce qu'elle démontre la validité de son billet avant de l'autoriser à prendre le vol, font partie des conditions de son tarif, étant donné que la demanderesse a déjà voyagé au moyen de billets frauduleux.

Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible



Aperçu

Le droit à des transports accessibles est un des droits de la personne. Il permet aux personnes handicapées de participer pleinement à la vie contemporaine de la même façon que les autres.

Depuis 1988, l'OTC a pour mandat de protéger le droit fondamental des personnes handicapées de bénéficier d'un réseau de transport fédéral accessible. Pour nous acquitter de ce mandat, nous :

- créons des règlements en matière d'accessibilité;
- élaborons des documents d'orientation;

- faisons mieux connaître ces règlements grâce à des communications et à des mesures de sensibilisation proactives;
- surveillons la conformité et faisons appliquer la loi au moyen d’inspections, d’enquêtes, de mesures correctives et de sanctions administratives pécuniaires;
- réglons les différends en matière d’accessibilité au moyen de la facilitation, de la médiation ou du processus décisionnel formel.

Faits saillants de l’exercice 2020-2021

Réunion du Comité consultatif sur l’accessibilité

L’OTC a également consulté son Comité consultatif sur l’accessibilité (CCA), un comité permanent constitué de personnes handicapées, de fournisseurs de services de transport et d’autres parties intéressées. Nous consultons le CCA pour obtenir des conseils sur différentes questions d’accessibilité ainsi que des directives pour l’élaboration de règlements relatifs à l’accessibilité.

Nous avons tenu une réunion virtuelle du CCA le 4 décembre 2020, au cours de laquelle les membres ont eu des discussions approfondies au sujet des répercussions de la COVID-19 sur la communauté des personnes handicapées et le secteur des transports et ont fait le point sur d’autres sujets. Les discussions étaient interprétées simultanément en ASL et en LSQ et accompagnées de sous-titres codés en anglais et en français.

Entrée en vigueur du RTAPH

Cette année a marqué un important jalon de l’accessibilité des transports, soit l’entrée en vigueur de la plupart des dispositions du [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#), le 25 juin 2020. L’OTC a élaboré le RTAPH à la suite de vastes consultations menées pendant plus de deux ans auprès de la communauté des personnes handicapées et auprès de fournisseurs de services de transport, de particuliers et d’experts.

Le RTAPH établit des exigences détaillées et juridiquement contraignantes en matière de transports accessibles. Le RTAPH vise tous les modes de transport relevant de notre compétence : transport aérien, et transport interprovincial et international de passagers par train, autobus et traversier. Des sanctions administratives pécuniaires sont prévues en cas de non-respect des dispositions en matière d’accessibilité du RTAPH.

Ce règlement en matière d'accessibilité traite de multiples questions, notamment :

- la formation;
- les communications;
- les services;
- les exigences techniques;
- le contrôle de sûreté et le contrôle frontalier par l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien.

Pour faciliter l'entrée en vigueur du RTAPH, nous avons publié [13 guides](#) portant sur les [nouvelles obligations sous le régime de ce règlement](#).

Phase II du RTAPH – consultation sur les lignes directrices relatives aux transports accessibles à l'intention des petits et des moyens fournisseurs de services de transport

Après l'entrée en vigueur du RTAPH, l'OTC est passé à une autre étape pour continuer de s'acquitter de son mandat en matière d'accessibilité : il a tenu des [consultations sur la phase II du RTAPH](#). Du 3 décembre 2019 au 28 février 2020, l'OTC a recueilli des commentaires sur trois éléments clés du RTAPH qu'il restait à régler :

- l'exigence « une personne, un tarif » (1P1T) pour les voyages internationaux et les petits fournisseurs de services de transport;
- le transport d'animaux de soutien émotionnel (ASE) dans les transports;
- la façon d'appliquer le RTAPH aux petits fournisseurs de services de transport.

Les consultations ont mis en lumière beaucoup de désaccords et de préoccupations concernant les ASE, de même que des difficultés qui pourraient se poser dans le contexte des obligations du Canada issues de traités, si l'exigence 1P1T devait s'appliquer aux vols internationaux. C'est pourquoi nous avons décidé de ne pas réglementer ces volets pour l'instant. Nous continuerons de mener les activités suivantes :

- examiner les options et nous pencher sur chaque plainte liée aux ASE déposée par des voyageurs handicapés afin de trouver la meilleure façon de régler les questions relatives aux ASE soulevées par des passagers handicapés;

- accroître l'attention portée à l'accessibilité dans les forums internationaux traitant de transports, notamment celui de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI);
- encourager des approches communes pour éliminer les obstacles pour les personnes handicapées.

Nos consultations ont également révélé qu'il faut discuter davantage de l'application du RTAPH dans le contexte d'exploitation unique des petits fournisseurs de services de transport, notamment ceux qui exercent leurs activités dans le Nord du Canada. C'est pourquoi nous avons tenu une [consultation sur les lignes directrices à l'intention des petits et des moyens fournisseurs de services de transport](#) entre le 2 décembre 2020 et le 31 mars 2021. Nous utiliserons les commentaires recueillis pour finaliser les lignes directrices en 2021 en vue d'aider les fournisseurs de services de transport à s'acquitter de leurs obligations en matière de droits de la personne conformément à la partie V de la [Loi sur les transports au Canada](#). Ces lignes directrices jetteront les bases d'un règlement contraignant. Nous visons à ce que le règlement soit en vigueur au plus tard à l'été 2022.

Règlement modifiant le Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées et le Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

L'OTC a élaboré un [nouveau règlement](#) afin de faire respecter ses ordonnances en matière d'accessibilité par l'imposition de sanctions administratives pécuniaires pouvant atteindre 250 000 \$. Ce nouveau règlement, en vigueur depuis le 5 février 2021, permet également de corriger des incohérences et des erreurs mineures pour rendre le RTAPH aussi clair que possible.

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

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) est entrée en vigueur en juillet 2019. Elle exige entre autres que l'OTC élabore un règlement pour les fournisseurs de services de transport qui devront établir différents plans et rapports.

Conformément à la LCA, l'OTC a proposé le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA). Les commentaires reçus lors des consultations auprès des personnes handicapées et des fournisseurs de services de transport, entre décembre 2019 et février 2020, nous ont aidés à façonner le règlement

proposé. Le REPRTA a été publié le 13 février 2021 pour une période d'examen et de commentaires de 65 jours.

Le REPRTA vise à mettre en œuvre les dispositions de la LCA qui obligent les fournisseurs de services de transport à établir des plans et des rapports en matière d'accessibilité. Ces derniers doivent notamment :

- élaborer et publier un plan sur l'accessibilité pour éliminer les obstacles de leurs activités,
- établir un processus pour recevoir de la rétroaction sur la mise en œuvre du plan sur l'accessibilité et éliminer les obstacles dans leurs activités,
- rédiger et publier des rapports d'étape sur la mise en œuvre de leur plan.

Le règlement expose également des détails importants, comme le moment auquel le premier plan sur l'accessibilité devra être présenté, et de quelle manière.

Sous le régime de la LCA, l'OTC, Emploi et Développement social Canada et le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes rédigent des règlements en parallèle pour les entités et les questions relevant de leur compétence. Nous avons collaboré étroitement avec eux pour harmoniser le plus possible nos exigences en matière d'établissement de plans et de rapports, y compris les échéanciers. Nous continuerons de travailler de concert pour atteindre notre objectif de voir le règlement définitif être publié en 2021.

Initiative « sans fausse route »

La LCA confère à l'OTC, ainsi qu'à d'autres organisations fédérales, à savoir le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, la Commission canadienne des droits de la personne, la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral, et le commissaire à l'accessibilité, le mandat de collaborer pour établir une stratégie « sans fausse route » afin que les personnes qui souhaitent déposer des plaintes relatives à l'accessibilité soient rapidement et facilement dirigées au bon organisme.

Ces organisations, en collaboration avec le Tribunal canadien des droits de la personne, ont mis sur pied le Conseil des organismes fédéraux responsables de l'accessibilité en août 2019. Le Conseil ouvrira le dialogue avec des intervenants pour veiller à ce que les opinions des personnes handicapées éclairent ses travaux. Pour l'heure, il travaille au processus de transfert entre les organisations et s'emploie à améliorer les communications sur le Web afin d'indiquer clairement où déposer une plainte.

Le Conseil prévoit rencontrer les organisations représentant les personnes handicapées au printemps 2021.

Moyens de fixation et de retenue sécuritaires des aides à la mobilité durant le transport

Les aides à la mobilité sont essentielles pour permettre à leurs utilisateurs de se déplacer et de mener leur vie de façon autonome. Au fil du temps, les aides à la mobilité sont devenues de plus en plus personnalisées et elles ont gagné en taille et en sophistication technologique. Avec ces avancées viennent les difficultés à transporter des aides à la mobilité hautement complexes sans les endommager.

En 2018-2019, l'OTC a formé un groupe de travail international qui a reçu le mandat de trouver des solutions concrètes à mettre en œuvre pour régler les questions de rangement et de transport sécuritaire des aides à la mobilité pendant les voyages en avion. Ce groupe de travail, formé de compagnies aériennes, de personnes handicapées, de fabricants d'aéronefs, de fabricants d'aides à la mobilité, de manutentionnaires au sol ainsi que d'organismes de réglementation d'autres administrations, a produit un [rapport sur les aides à la mobilité et le transport aérien](#) en mai 2019. Ce rapport contient des recommandations à court et à moyen terme et dresse une liste d'enjeux devant faire l'objet d'un examen approfondi.

Pour donner suite à une des recommandations de ce rapport, l'OTC, le Conseil national de recherche du Canada (CNRC) et Transports Canada ont entrepris des recherches et des analyses plus approfondies sur les moyens de fixation et de retenue des aides à la mobilité dans la soute des avions afin de réduire les dommages causés à ces aides.

Voici certains résultats attendus de ces recherches :

- des pratiques exemplaires et des lignes directrices sur le rendement;
- le développement d'un prototype comprenant les dimensions standardisées des portes de soute des aéronefs utilisés au Canada;
- une enquête sur une éventuelle stratégie de retenue visant à atténuer les dommages aux aides à la mobilité et à réduire le nombre de blessures infligées au personnel de piste.

Le rapport définitif est attendu au printemps 2021.

Projet de codes SSR

L'OTC lance un projet avec le CNRC – et la participation active de l'IATA – en vue d'améliorer les services fournis aux personnes handicapées qui prennent des vols internationaux.

Les travaux porteront essentiellement sur les codes de demandes de services spéciaux (*special service requests*), ou codes SSR. Ces codes servent à transmettre des renseignements relatifs aux voyages, y compris des renseignements sur le handicap d'un passager – comme le fait qu'une personne se déplace avec une aide à la mobilité ou a une déficience visuelle – d'une compagnie aérienne à une autre, ainsi que des compagnies aériennes aux aéroports. Le projet permettra :

- d'avoir une meilleure compréhension du fonctionnement et de la communication des codes SSR;
- de cerner les aspects à améliorer.

Les réunions du groupe de travail, auxquelles prendront part des représentants de compagnies aériennes, d'aéroports, de la communauté des personnes handicapées et d'autres intervenants concernés, commenceront plus tard en 2021.

OACI

L'OTC continue de travailler avec des partenaires fédéraux à souligner l'importance de l'accessibilité auprès de l'OACI. L'un des projets clés consiste à mener un sondage sur l'état de la situation pour recueillir des renseignements afin d'élaborer un recueil sur les lois et les règlements liés à l'accessibilité : une première étape vers la reconnaissance et la promotion de pratiques exemplaires et plus cohérentes en matière de transports accessibles. Ce projet, bien que retardé en raison de la COVID-19, permettra de combler certaines lacunes dans nos connaissances à propos des transports accessibles partout dans le monde. Nous continuerons de promouvoir ce projet en 2021-2022.

Faits saillants en matière de règlement des différends

Demandes portant sur l'accessibilité et résultats

En 2020-2021, l'OTC a reçu 174 plaintes en matière d'accessibilité. Ce chiffre est légèrement en baisse comparativement aux deux années précédentes (227 en 2019-2020 et 182 en 2018-2019), ce qui coïncide avec la diminution des déplacements en avion attribuable à la pandémie de COVID-19. Parmi les cas réglés :

- 105 ont été réglés au moyen de la facilitation;
- 54 ont été réglés au moyen de la médiation;
- 15 ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.

Ligne d'aide relative aux plaintes liées aux transports accessibles

Depuis mars 2021, nous avons répondu à 48 demandes de renseignements reçues sur la ligne d'aide relative aux plaintes liées aux transports accessibles (1-844-943-0273). Grâce à cette ligne téléphonique confidentielle sans frais, nous pouvons répondre à des questions concernant les plaintes liées aux transports accessibles. Cette année, le personnel de l'OTC a répondu à des questions sur une vaste gamme de sujets et de préoccupations, par exemple :

- comment déposer une plainte auprès de l'OTC;
- comment une personne ayant un handicap visuel peut obtenir de l'aide au débarcadère à son arrivée à l'aéroport.

Instances et décisions clés

Demande pour exempter certains transporteurs de l'application de l'article 62 du RTAPH

L'OTC a reçu une demande du Conseil national des lignes aériennes du Canada et d'Airlines for America pour que ses transporteurs membres soient temporairement exemptés, aux termes du paragraphe 170(4) de la [Loi sur les transports au Canada](#), de l'application de l'article 62 du RTAPH. Selon cet article, les transporteurs aériens ont l'obligation d'informer la personne handicapée qui utilise une aide à la mobilité et effectue une réservation pour un voyage international de la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt, conformément à l'article 22(2) de la Convention de Montréal ou de la Convention de Varsovie, pour préciser la valeur pécuniaire et décrire les particularités de son aide à la mobilité.

Après avoir consulté le ministre des Transports, l'OTC a le pouvoir d'accorder une exemption s'il est convaincu que la personne a pris ou prendra des mesures pour éliminer les obstacles ou en prévenir de nouveaux. Ces mesures doivent être au moins équivalentes à celles qui sont prescrites dans les dispositions réglementaires pour lesquelles une exemption est accordée. Il faut donc respecter la disposition ou en faire plus.

Durant un voyage à l'étranger, les limites de responsabilité fixées dans les conventions de Montréal et de Varsovie s'appliquent aux aides à la mobilité. Dans ces deux conventions,

l'article 22(2) fixe un montant maximal de responsabilité des transporteurs en cas de bagages perdus ou endommagés, à moins qu'une valeur supérieure ait été indiquée dans une déclaration spéciale d'intérêt.

L'article 62 du RTAPH prévoit expressément des mesures de protection pour les personnes handicapées qui effectuent un voyage à l'étranger avec une aide à la mobilité. Cet article exige que les transporteurs informent la personne qu'elle a la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt si elle voyage avec son aide à la mobilité.

Les membres de la communauté des personnes handicapées et d'autres intervenants concernés ont eu [l'occasion de présenter leurs commentaires](#) durant la période de consultation. Nous rendrons une décision en temps voulu.

Leduc c Air Canada (décision n° 101-AT-A-2020)

Les demanderesse, qui utilisent chacune un fauteuil roulant électrique, ont déposé une plainte auprès de l'OTC concernant la manutention de leurs fauteuils par Air Canada; elles y allèguent que leurs fauteuils ne leur ont pas été remis dans leur état d'origine en raison d'une mauvaise manutention des batteries.

Nous avons conclu que les demanderesse sont des personnes handicapées. Nous avons également conclu que deux d'entre elles avaient rencontré un obstacle abusif à leurs possibilités de déplacement pour deux raisons. D'abord, le personnel d'Air Canada n'avait pas remis les batteries de leurs fauteuils roulants en fonction. Ensuite, Air Canada savait que les renseignements fournis par les demanderesse concernant leurs fauteuils roulants étaient incomplets, mais elle ne les en a pas informées. Ces renseignements étaient essentiels pour assurer une manutention adéquate de leurs fauteuils roulants électriques.

Air Canada a reçu l'ordre de prendre deux mesures correctives préliminaires :

1. Faire parvenir un avis au personnel de manutention concernant la manutention adéquate des aides à la mobilité, y compris l'importance de remettre les batteries d'une aide à la mobilité en fonction avant de la rendre à son propriétaire.
2. Au moment du voyage, si Air Canada constate que son formulaire « Renseignements – Appareil d'aide à la mobilité motorisée » n'a pas été soumis ou n'est pas apposé sur le fauteuil roulant électrique à l'arrivée du passager à l'aéroport, Air Canada doit s'assurer d'obtenir les informations requises ou de faire remplir le formulaire par le passager, si nécessaire.

Puisque Air Canada avait déjà mis la première mesure en place, il n'était pas nécessaire de l'inclure dans l'ordonnance définitive. Air Canada a reçu l'ordre de mettre en œuvre la deuxième mesure corrective et de veiller à ce que cette mesure demeure en place. Cette mesure corrective oblige Air Canada à s'assurer d'obtenir auprès des personnes handicapées tous les renseignements nécessaires pour manutentionner adéquatement les aides à la mobilité.

Liland c Air Canada (décision n° 47-AT-A-2020)

Les demandeurs ont affirmé qu'Air Canada a refusé de les laisser prendre leur vol parce que l'un d'eux se déplaçait avec de l'équipement d'oxygénothérapie. Ils ont déclaré que l'équipement était en fait un concentrateur d'oxygène personnel (COP) qui ne pose aucun danger. Air Canada a indiqué que le pilote croyait qu'il s'agissait d'un générateur d'oxygène et s'inquiétait du fait que certains pays les interdisent par souci de sécurité.

L'OTC a conclu que le demandeur était une personne handicapée, puisqu'il a besoin d'oxygène médical pour respirer. Le bureau médical d'Air Canada avait déjà autorisé le demandeur à prendre ses vols avec son COP.

Nous avons également conclu que le pilote et le copilote n'auraient pas dû présumer que le COP n'était pas sécuritaire. Ils auraient pu vérifier la liste de COP préapprouvés ou appeler le bureau médical d'Air Canada pour obtenir plus de renseignements. Le demandeur a rencontré un obstacle à ses déplacements parce que son COP a été mal identifié et qu'on lui a refusé le transport.

Air Canada a reçu les ordres suivants :

- rappeler à ses employés du poste de pilotage sa politique sur le transport des COP dans les avions;
- envoyer une note de service et ce bulletin au pilote, au copilote et à tous les membres d'équipage impliqués dans cet incident.

Bark c VIA Rail Canada Inc. (VIA) (décision n° 6-AT-R-2021)

La demanderesse, qui utilise un fauteuil roulant électrique, a affirmé que le retrait par VIA des dispositifs de retenue des fauteuils roulants dans ses trains posait un risque pour la sécurité et lui avait causé de la douleur parce que son fauteuil n'était pas immobilisé. Elle a demandé à VIA de réinstaller des dispositifs de retenue.

L'OTC a conclu que la demanderesse est une personne handicapée, mais qu'elle n'a pas rencontré un obstacle à ses possibilités de déplacement. VIA Rail avait vérifié qu'aucune

loi ni aucun règlement n'exigeait de dispositifs de retenue dans les voitures voyageurs. Elle a également procédé à une évaluation des risques, tenu des séances de travail avec des groupes représentant des passagers concernés, et commandé deux rapports à un consultant externe.

VIA a en outre effectué un test avec la demanderesse. Ce test a démontré que la sécurité de la demanderesse et de son fauteuil n'a jamais été compromise et a permis de conclure que l'utilisation de dispositifs de retenue rassure la demanderesse, mais n'améliore pas sa sécurité et ne l'empêche pas d'avoir des douleurs et des engourdissements. Après avoir effectué le test, VIA a fait des suggestions à la demanderesse pour atténuer son sentiment d'insécurité, notamment :

- de garder ses bras près de son corps pour abaisser son centre de gravité pendant le transport;
- d'abaisser la hauteur du fauteuil roulant;
- de faire installer une barre sur le fauteuil roulant afin d'améliorer le centre de gravité de ce dernier.

Après avoir examiné l'expérience subjective de la demanderesse et les éléments de preuve objectifs, nous avons conclu que la demanderesse n'a pas démontré que le retrait des dispositifs de retenue représentait un obstacle. La demande a été rejetée.

Observations en matière d'accessibilité

Selon une nouvelle disposition de la [Loi sur les transports au Canada](#) – ajoutée sous le régime de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) en juin 2019 – l'OTC est tenu de signaler les questions systémiques qu'il observe lorsqu'il prend des arrêtés en matière d'accessibilité et exerce des activités d'application de la loi.

Cette année, nous n'avons observé aucune question qui découlerait précisément de ces activités. Toutefois, comme la communauté des personnes handicapées, nous craignons que les perturbations causées par la COVID-19 risquent de freiner, voire de faire reculer les progrès en matière d'accessibilité dans le réseau de transport. Il faut des efforts concertés pour veiller à ce que cela ne se produise pas. Il existe deux arguments de fond pour intégrer l'accessibilité dans le processus de reprise des activités :

- la décence élémentaire et le respect du droit fondamental à l'égalité d'accès;

- le rendement sur l'investissement lorsque nous aurons amélioré l'accessibilité de manière concrète et durable.

L'accessibilité devrait rester prioritaire à mesure que, dans nos activités, nous nous remettrons des effets de la COVID-19.

Il est logique d'un point de vue commercial de répondre aux besoins des voyageurs handicapés : ce sera un pas important vers la reprise économique des fournisseurs de services de transport. En octobre 2020, le président et premier dirigeant de l'OTC a prononcé un discours à ce sujet, intitulé [Accessibilité et reprise : éliminer les obstacles aux déplacements des voyageurs handicapés à mesure que le secteur du transport aérien reprend son essor](#), à l'occasion du symposium mondial de l'IATA sur l'accessibilité.

L'OTC a également remarqué que les mesures pour circonscrire la COVID-19 pouvaient involontairement créer des obstacles à l'accessibilité, notamment le masque et la distanciation physique. C'est pourquoi l'OTC et Transports Canada ont demandé au Conseil national de recherches de créer un guide des pratiques exemplaires durant la pandémie. Notre objectif était ainsi d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et d'éviter d'en créer involontairement avec de nouvelles mesures de santé et de sécurité.

Veiller à ce que le réseau de transport fonctionne harmonieusement et efficacement



Aperçu

Le mandat le plus ancien de l'OTC, et celui dont l'impact économique est le plus grand, consiste à veiller à ce que le réseau national de transport fonctionne efficacement et harmonieusement. Ce mandat est réalisé 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 – et au profit de la prospérité et du tissu social dans l'ensemble du pays.

Par exemple, nous :

- administrons un régime de délivrance de licences aériennes et de permis d'affrètement, et vérifions les redevances pour les services de navigation aérienne;
- délivrons des certificats d'aptitude aux compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et assurons le respect des exigences minimales en matière d'assurance;
- établissons les coûts ferroviaires, approuvons la construction de lignes de chemin de fer, surveillons la cessation d'exploitation de service et calculons la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer;
- fixons les prix d'interconnexion et calculons le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest;
- réglons les différends entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs au sujet des prix ou du niveau de service, ainsi qu'entre les compagnies de chemin de fer et les particuliers ou les collectivités incommodées par le bruit et les vibrations ferroviaires;
- déterminons, après avoir reçu des demandes de licence de cabotage pour l'utilisation de navires étrangers, si des navires canadiens adaptés sont disponibles.

Faits saillants de l'exercice 2020-2021

Activités liées à la réglementation du transport aérien

Délivrance de licences aériennes

L'OTC délivre des licences aux compagnies aériennes canadiennes pour l'exploitation de services aériens au Canada. Il délivre également aux compagnies aériennes canadiennes et étrangères des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande, en provenance et à destination du Canada.

En plus du traitement continu des demandes de licences aériennes et de permis d'affrètement durant la pandémie de COVID-19 (indiqué précédemment), nous avons délivré de nouvelles licences pour des services aériens internationaux réguliers entre le Canada et les pays suivants :

Tableau 5 : Nouveaux services aériens internationaux réguliers

Compagnies aériennes canadiennes	Pays
Nolinor Aviation et Nolinor OWG	États-Unis
Cargojet Airways Ltd.	Japon
Swoop Inc.	République dominicaine
Swoop Inc.	Cuba
WestJet	Îles Bonaire, Saint-Eustache et Saba
Nolinor Aviation et Nolinor OWG	Cuba
WestJet	Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord

En 2020-2021, nous avons délivré 94 nouvelles licences, soit 49 à des compagnies aériennes canadiennes et 45 à des compagnies aériennes étrangères. Nous avons également suspendu 464 licences, dont 408 de notre propre initiative et 56 sur demande du titulaire de la licence.

Pour d'autres statistiques sur les licences aériennes, consultez nos [Statistiques 2020-2021](#).

Arrêté d'exemption : délais pour le dépôt des tarifs et des indicateurs

Le 10 février 2021, l'OTC a émis l'arrêté n° 2021-A-3. Plus précisément, l'arrêté servait à exempter les compagnies aériennes exploitant un service international des obligations suivantes, prévues par le [Règlement sur les transports aériens](#) (RTA) :

- déposer leurs tarifs auprès de l'OTC au moins 45 jours avant leur entrée en vigueur,
- déposer leurs indicateurs auprès de l'OTC au moins 10 jours avant leur entrée en vigueur.

Selon cet arrêté, les compagnies aériennes peuvent déposer leurs conditions de transport auprès de l'OTC seulement une journée avant leur entrée en vigueur. Les prix,

les taux, les frais et les indicateurs pourront prendre effet dès le moment où ils seront déposés.

Nous reconnaissons que l'industrie de l'aviation a connu une évolution et des changements considérables depuis l'entrée en vigueur du RTA. Internet est maintenant la principale source pour fournir de l'information, et les compagnies aériennes doivent avoir la capacité d'apporter rapidement des modifications pour s'adapter aux conditions du marché. Dans un marché concurrentiel, les transporteurs aériens doivent être en mesure de mettre rapidement à jour leurs prix, leurs taux, leurs frais, leurs conditions et leurs indicateurs pour répondre aux facteurs opérationnels et concurrentiels, ainsi qu'aux mesures gouvernementales.

L'arrêté permet aux compagnies aériennes de changer rapidement leurs tarifs et leurs indicateurs et réduit le fardeau administratif lié au dépôt des tarifs. Les transporteurs aériens bénéficient aussi de règles du jeu équitables en ce qui concerne les délais de dépôt.

Accords relatifs au transport aérien international

L'OTC participe à la négociation et à la mise en œuvre d'accords relatifs au transport aérien international. Nous faisons partie de l'équipe de négociation du gouvernement du Canada, qui comprend également Transports Canada et Affaires mondiales Canada. Nous apportons notre expertise des exigences législatives et réglementaires canadiennes.

En 2020-2021, nous avons pris part à des négociations qui ont débouché sur la signature d'un nouvel accord et de trois accords élargis relatifs au transport aérien.

L'accord post-Brexit relatif au transport aérien conclu entre le Canada et le Royaume-Uni a été finalisé le 30 novembre 2018. Le 31 décembre 2020, soit après la fin de la période de transition suivant le Brexit, nous avons commencé à appliquer l'accord sur une base administrative.

Déterminations et décisions relatives au transport aérien

WestJet c NAV CANADA (décision no 4-A-2021)

WestJet en a appelé de l'augmentation des redevances de NAV CANADA pour les services qu'elle fournit qui étaient nécessaires en raison de l'effondrement du trafic aérien lié à la pandémie. WestJet a fait valoir que NAV CANADA n'avait pas respecté les paramètres concernant les redevances énoncés dans la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile* (LCSNAC). WestJet a également affirmé qu'il y avait eu un

manque de transparence dans le processus de consultation de NAV CANADA et dans son processus d'établissement des redevances révisées. NAV CANADA n'était pas d'accord avec les affirmations de WestJet.

L'OTC a rejeté l'appel de WestJet. Il a conclu que NAV CANADA avait respecté les deux paramètres concernant les redevances mentionnées par WestJet. Les méthodes de prévision de NAV CANADA étaient raisonnables, car elle a cherché à modéliser les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur le transport aérien futur. L'OTC a noté les éléments suivants :

- La pandémie a entraîné une incertitude considérable dans l'industrie du transport aérien au moment de la détermination des redevances révisées.
- Dans ces circonstances, il serait extrêmement difficile de prévoir les niveaux de trafic avec une quelconque certitude.
- NAV CANADA a démontré qu'elle a pris des mesures d'atténuation pour réduire ses coûts face aux répercussions de la pandémie.

L'OTC a conclu que NAV CANADA s'est conformée aux exigences en matière de préavis et de communication énoncées dans la LCSNAC. Il n'avait toutefois pas compétence pour examiner les allégations de manquement à l'obligation d'équité procédurale.

Première licence pour le transport de marchandises par drone

Le 26 octobre 2020, l'OTC a délivré la toute [première licence au Canada](#) pour l'exploitation commerciale d'un service aérien au moyen de drones. Ce service commercial de livraison de marchandises comprend des services offerts au moyen de drones exploités en visibilité directe et au-delà de la visibilité directe.

Les opérateurs de drone doivent détenir une licence pour exploiter un service aérien commercial public visant à transporter des marchandises au moyen d'un drone.

Activités liées à la réglementation du transport ferroviaire

Consultation sur le Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

En août 2020, l'OTC a lancé des [consultations sur les changements possibles au Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire](#). Ces consultations portaient sur des questions comme la facturation et le nombre de zones d'interconnexion. Elles ont pris fin à l'automne 2020. Nous avons examiné les commentaires des intervenants et continuerons

de surveiller l'efficacité du règlement. Aucune modification au règlement n'est envisagée pour le moment.

Consultation sur les taux du coût du capital

En septembre 2020, l'OTC a lancé une [consultation sur des questions relatives au calcul des taux du coût du capital](#). Le coût du capital est un aspect essentiel du calcul des taux réglementés. Il est utilisé une fois l'an pour calculer l'indice des prix composite afférent au volume et le revenu admissible maximal (RAM) de CN et de CP. Nous examinons actuellement toutes les présentations reçues au cours des deux premiers cycles de consultation. Nous en lancerons un dernier au printemps 2021 afin que toutes les consultations soient réglées au cours de la campagne agricole 2021-2022 pour le grain de l'Ouest.

Règlement des différends liés au transport ferroviaire

Le règlement des différends entre des compagnies de chemin de fer et leurs clients ou leurs voisins fait partie des mandats de l'OTC. Les différends portent notamment sur :

- l'interconnexion;
- les obligations de service liées au transport ferroviaire de marchandises;
- le bruit et les vibrations;
- le transfert et la cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer.

Au total, nous avons réglé 61 différends liés au transport ferroviaire en 2020-2021 :

- 33 au moyen de la facilitation;
- 20 au moyen de la médiation;
- 5 au moyen du processus décisionnel formel;
- 3 au moyen de l'arbitrage.

En 2020-2021, nous avons répondu à 143 demandes de renseignements par l'entremise de notre ligne d'assistance téléphonique pour les compagnies et expéditeurs ferroviaires et les communautés.

Pour d'autres statistiques sur le transport ferroviaire, consultez nos [Statistiques 2020-2021](#).

Décisions et déterminations clés

Programme du revenu admissible maximal pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest

Chaque année, en vertu de la [Loi sur les transports au Canada](#), l'OTC est tenu de calculer le revenu maximal que CN et CP peuvent tirer du transport du grain réglementé de l'Ouest, au moyen d'une formule établie dans la Loi. Plusieurs facteurs sont utilisés pour déterminer si chacune de ces compagnies de chemin de fer dépasse ou non son revenu admissible maximal (RAM) :

- le volume de grain;
- la longueur moyenne des trajets;
- l'indice applicable des prix composite afférent au volume.

En décembre 2020, l'OTC a déterminé (R-2020-207) que CN et CP avaient toutes deux dépassé leur RAM pour la campagne agricole 2019-2020.

Tableau 3 : Revenu admissible maximal 2019-2020

Compagnie	RAM	Revenu du grain	Dépassement (\$)
CN	930 331 426 \$	933 502 041 \$	3 170 615 \$
CP	997 060 798 \$	999 230 808 \$	2 170 010 \$

Conformément à la [Loi sur les transports au Canada](#), CN et CP ont reçu l'ordre de verser dans les 30 jours le montant excédentaire, plus une pénalité de 5 %, à la [Western Grains Research Foundation](#), une organisation financée et dirigée par des agriculteurs. Nous avons reçu la confirmation selon laquelle les deux compagnies de chemin de fer ont versé les montants dus dans les délais prescrits.

Consultez une [liste des déterminations sur le RAM](#) et notre [guide sur le RAM](#) qui explique comment fonctionne le programme.

Calcul des prix d'interconnexion réglementés pour 2021

Dans la détermination n° R-2020-194, l'OTC a terminé son [examen de la méthode utilisée pour établir les prix d'interconnexion réglementés](#). Cette détermination portait sur les questions suivantes :

- les méthodes pour évaluer la productivité;

- la contribution aux coûts fixes qui est appropriée;
- les prix pour 2021.

L'OTC doit publier les prix dans la *Gazette du Canada* au plus tard le 31 décembre de chaque année. Nous calculerons les prix d'interconnexion réglementés au plus tard le 1^{er} décembre 2022.

Xinyi c Canadian National (décision n° 85-R-2020)

Xinyi Canada a déposé une demande auprès de l'OTC pour obtenir l'interconnexion de son trafic pour un projet d'usine de fabrication en Ontario. L'usine proposée se situe dans un rayon de 30 km du lieu de correspondance de Woodstock, et de 39,81 km de celui de London. Xinyi Canada a fait valoir que son usine proposée est suffisamment près du lieu de correspondance de London. CN conteste cette affirmation et voudrait utiliser le lieu de correspondance de Woodstock.

L'OTC a indiqué que l'article 127 de la [Loi sur les transports au Canada](#) lui confère un large pouvoir discrétionnaire pour déterminer si un lieu de correspondance est suffisamment près pour ordonner l'agrandissement des limites d'interconnexion. Le lieu de correspondance de Woodstock se trouve dans un rayon de 30 km de l'usine de Xinyi Canada. Il s'agissait de déterminer si nous avons le pouvoir de statuer qu'un lieu de correspondance se trouve suffisamment près du point d'origine ou de destination si un expéditeur est déjà admissible à l'interconnexion réglementée. Nous avons conclu que nous avons effectivement le pouvoir de le faire lorsqu'un autre lieu de correspondance se trouve dans un rayon de 30 km d'un point d'origine ou de destination. Nous avons toutefois souligné que même si nous avons ce pouvoir discrétionnaire, nous l'exercerons seulement si des circonstances particulières le justifient.

Nous devons nous demander si le lieu de correspondance de London était suffisamment près de l'usine de Xinyi Canada. Nous avons considéré en premier lieu la distance radiale et la distance de voie). La distance de voie est de 44,6 km depuis l'usine jusqu'au lieu de correspondance de London, et de 87 km jusqu'à celui de Woodstock. Parmi les autres éléments à considérer figuraient les circonstances du cas, les questions de service et la position concurrentielle. En raison des circonstances inhabituelles (c.-à-d. que le lieu de correspondance de London devait être utilisé pour l'interconnexion, quel que soit le lieu de correspondance dont l'interconnexion serait ordonnée), l'OTC a conclu que le lieu de correspondance de London était suffisamment près du lieu de l'usine proposée. CN a reçu l'ordre de faire l'interconnexion du trafic de Xinyi Canada avec CP au lieu de correspondance de London.

Prolongement de la subdivision Scotford (détermination n° R-2020-65)

CP a déposé une demande complète en 2019 en vue de construire le prolongement Scotford à Fort Saskatchewan, en Alberta. Ce projet permettrait à CP d'augmenter son offre de service de transport ferroviaire de marchandises. L'OTC a tenu une période de consultation publique en octobre et en novembre 2019 et a invité les groupes autochtones à présenter leurs commentaires pendant cette même période. Dans la détermination n° R-2020-65, l'OTC a approuvé la demande de CP sous réserve de conditions concernant :

- la limitation des incidences sur les droits et les titres des peuples autochtones;
- le bruit et les vibrations;
- les eaux de surface et les eaux souterraines;
- la santé des personnes;
- la protection des ressources archéologiques et culturelles.

Déplacement de l'embranchement Champlain (détermination n° R-2020-166)

CN a déposé une demande complète en vue d'obtenir l'autorisation de déplacer une partie de la ligne de chemin de fer de la subdivision Champlain dans la ville de Québec. Le déplacement permettra de rapprocher la ligne de chemin de fer existante de la falaise adjacente et de l'éloigner du fleuve Saint-Laurent. Il sera ainsi possible d'aménager la promenade Samuel-De Champlain pour le public. Une période de consultation publique a eu lieu sur la demande, y compris auprès de la collectivité locale et des groupes autochtones. Dans la détermination n° R-2020-166, l'OTC a approuvé la demande de CN sous réserve de conditions concernant :

- le bruit;
- la stabilisation des talus;
- la protection des ressources archéologiques et culturelles.

Projet de pôle logistique de Milton

En 2016, CN a déposé une demande pour construire et exploiter le pôle logistique de Milton. Le ministre de l'Environnement et du Changement climatique et le président et premier dirigeant de l'OTC ont établi un processus pour recueillir conjointement des renseignements en vue :

- de l'évaluation environnementale du projet;
- de l'examen de la demande de construction d'une ligne de chemin de fer.

Une commission d'examen a été formée, et un membre de l'OTC a été nommé pour en faire partie. Ce membre examine la demande de CN en application de l'article 98 de la [Loi sur les transports au Canada](#). Le membre décidera si l'emplacement de la ligne de chemin de fer est convenable, compte tenu des besoins en matière de service et d'exploitation ferroviaires et des intérêts des localités qui seront touchées par celle-ci.

Le 27 janvier 2020, la commission d'examen a publié son rapport. Elle a déterminé que le projet était susceptible d'entraîner des effets environnementaux négatifs importants. La commission a formulé des recommandations à l'intention du ministre de l'Environnement et du Changement climatique, y compris des mesures visant à atténuer les effets environnementaux.

Le 21 janvier 2021, le ministre de l'Environnement et du Changement climatique a annoncé que projet pouvait aller de l'avant malgré ses effets environnementaux si les 325 conditions étaient remplies. Cette annonce faisait suite à une décision du Cabinet selon laquelle les effets environnementaux négatifs importants que le pôle logistique de Milton est susceptible de causer sont justifiés dans les circonstances. Il s'agit maintenant d'examiner la demande déposée en application de l'article 98. L'OTC rendra sa détermination à l'issue des délibérations.

Activités liées à la réglementation du transport maritime

Demandes de cabotage

Aux termes de la *Loi sur le cabotage*, seuls les navires immatriculés au Canada peuvent être affectés au transport maritime entre deux points situés au Canada, sauf si une licence de cabotage est délivrée par le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile.

Dans le processus d'octroi de licences de cabotage, l'OTC doit déterminer si des navires canadiens adaptés sont disponibles en cas de demande d'utilisation de navires étrangers pour mener des activités maritimes commerciales au Canada.

En 2020-2021, l'Office a traité 36 demandes de cabotage, dont 29 pour lesquelles aucune offre pour utiliser un navire canadien n'avait été présentée, et 9 ayant fait l'objet d'une contestation (autrement dit, une partie a offert un navire canadien qui, selon elle, était adapté et disponible pour qu'on l'affecte à l'activité).

Le nombre total des demandes de cabotage a chuté de 45 % en 2020-2021 par rapport à l'année précédente.

Le pourcentage des demandes contestées a augmenté de 125 % par rapport à l'année précédente.

Déterminations et décisions relatives au transport maritime

Fédération maritime du Canada c les administrations de pilotage (décision n° 105-W-2020)

La Fédération maritime du Canada (FMC) a déposé ses avis d'opposition contre les administrations de pilotage de l'Atlantique, des Laurentides, du Pacifique ainsi que des Grands Lacs. La *Loi sur le pilotage* oblige les administrations de pilotage à faire des paiements au ministre, sur requête de celui-ci. Ces paiements sont liés aux coûts de Transports Canada pour l'exécution et le contrôle d'application de la *Loi sur le pilotage*, et non aux coûts des services fournis par les administrations de pilotage.

La FMC a contesté les frais administratifs que chaque administration de pilotage comptait imposer au moyen de modifications à leurs tarifs. Ces frais représentent les coûts des paiements demandés par le ministre des Transports. La FMC a soutenu que les administrations de pilotage ne pouvaient pas inclure ces frais dans leurs tarifs. Elle a également fait valoir que ces frais n'avaient pas été établis pour satisfaire à des exigences de la loi et qu'ils n'étaient pas dans l'intérêt public. Les administrations de pilotage ont affirmé que les frais étaient conformes à tous les aspects de la [Loi sur le pilotage](#).

L'OTC a donné raison aux administrations de pilotage et conclu que :

- la [Loi sur le pilotage](#) autorisait les frais proposés;
- les administrations de pilotage avaient fixé les frais conformément aux paramètres prescrits par la [Loi sur le pilotage](#);
- les frais proposés ne portaient pas atteinte à l'intérêt public.

L'OTC a recommandé que les administrations de pilotage imposent ces frais.



Renouvellement des documents d'orientation

Pour s'acquitter de son mandat, l'OTC produit une série de publications afin d'aider les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport à comprendre leurs droits et leurs responsabilités légales, ainsi que ses lois, ses règlements et ses services.

L'an dernier, nous avons lancé le projet de renouvellement des documents d'orientation dans le but de nous assurer que nos documents d'orientation continuent de fournir des renseignements exacts et à jour et de répondre aux besoins des utilisateurs.

Dans la foulée de ce projet, en 2021-2020, nous avons [fourni des renseignements additionnels dans les guides](#) portant sur le nouveau [Règlement sur la protection des passagers aériens](#), en tenant compte des commentaires des utilisateurs.

Nous avons publié [13 guides](#) concernant les [nouvelles obligations prévues dans le RTAPH](#) et les avons mis à jour à la lumière des consultations menées auprès des fournisseurs de services de transport, des personnes handicapées et d'autres intervenants concernés.

De plus, nous avons publié des guides révisés sur :

- les ententes de transport aérien (partage de codes, locations avec équipage) et les exigences en matière d'assurance;
- les [services d'affrètement aérien internationaux](#);
- le [revenu admissible maximal](#) pour les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale;
- [les services de transport ferroviaire de marchandises et les prix applicables](#);
- les [croisements de chemin de fer](#).

Le travail de renouvellement des documents d'orientation se poursuivra en 2021-2022, car nous terminerons de mettre à jour les guides liés au transport aérien, ferroviaire et maritime.

Modèle de tarif 2021

Cette année, l'OTC a effectué une révision majeure de son [modèle de tarif](#) en l'actualisant et en y intégrant les principales exigences réglementaires du RPPA et du RTAPH que doivent respecter ou dépasser les compagnies aériennes.

Le modèle de tarif est un outil qui vise à aider les compagnies aériennes à respecter leurs obligations réglementaires – y compris celles du RPPA et du RTAPH –, à simplifier le langage utilisé dans les tarifs, à communiquer des exemples de conditions de transport courantes et à aider le public à trouver l'information. Les compagnies aériennes peuvent consulter ce document au moment d'élaborer et d'actualiser leurs tarifs.

Cadre de consultation des Autochtones

La Couronne a l'obligation de consulter les peuples autochtones lorsqu'elle envisage de prendre une mesure susceptible de porter atteinte à des droits ou intérêts autochtones, établis ou revendiqués.

En tant que tribunal de réglementation indépendant, l'OTC ne représente pas nécessairement la « Couronne » au sens le plus strict du terme. De plus, peu de nos déterminations sont susceptibles de porter atteinte à des droits ou intérêts autochtones. Cependant, certaines de nos autorisations pourraient déclencher l'obligation de la Couronne de consulter les groupes autochtones et de trouver des accommodements. Plus précisément, cette obligation pourrait découler de demandes pour la construction de chemins de fer.

En mars 2021, après avoir communiqué notre [Cadre de consultation des Autochtones](#) (CCA) aux organisations représentant des Autochtones et à d'autres intervenants clés, nous avons publié ce document. Il indique :

- dans quelles situations des mesures examinées par l'OTC peuvent déclencher l'obligation de consulter;
- comment nous allons nous assurer que cette obligation est pleinement et honorablement remplie;
- les processus et les outils que nous utiliserons à cette fin.

Modernisation du programme de surveillance de la conformité et d'application de la loi

L'OTC régit plus de 1500 fournisseurs de services dans les secteurs du transport aérien, ferroviaire, maritime et du transport interprovincial par autobus. Nous vérifions la conformité à plus de 700 dispositions dont la violation est passible de sanctions administratives pécuniaires, soit près du triple d'il y a deux ans. Nous délivrons également des ordonnances exécutoires en réponse à des plaintes et à des constats de non-conformité aux dispositions législatives et réglementaires.

En 2020-2021, l'OTC a achevé un projet de modernisation du programme de surveillance de la conformité et d'application de la loi. Nous nous sommes inspirés des pratiques exemplaires au Canada et à l'échelle mondiale et nous avons adopté de nouvelles approches et de nouveaux outils en matière de vérification afin de favoriser et d'assurer la conformité des entités réglementées.

Le nouveau programme permet de continuer :

- de s'assurer du respect des ordonnances de l'OTC;
- de faire un suivi des renseignements crédibles concernant des cas possibles de violation d'obligations juridiques;
- de s'assurer que les compagnies de chemin de fer détiennent l'assurance responsabilité obligatoire.

Notre approche fondée sur le risque permet d'affecter plus de ressources là où la probabilité ou les répercussions de la non-conformité sont les plus fortes. Dans le cadre de cette approche, nous configurons actuellement un logiciel qui analysera des données et produira des évaluations de risque rigoureuses qui nous aideront à mieux utiliser nos ressources limitées en matière de conformité.

Nous avons demandé conseil à des spécialistes des données du Conseil national de recherches pour relier nos données au logiciel d'évaluation des risques et savoir comment utiliser les données pour déceler des tendances en matière de conformité. Nous avons ajouté de nouvelles ressources spécialisées dans l'analyse des données et des opérations pour mettre en œuvre ces nouveaux outils et méthodes afin d'obtenir de meilleurs renseignements sur les secteurs prioritaires pour nos activités de conformité.

Autres développements en matière de conformité

Processus de suspension automatique des licences

Cette année, l'OTC a également renforcé ses processus d'examen relatifs à l'assurance responsabilité que doivent détenir les compagnies aériennes.

Les compagnies aériennes doivent présenter un nouveau certificat d'assurance avant qu'il n'expire, à défaut de quoi leur licence sera immédiatement suspendue. Celle-ci peut être rétablie lorsque les compagnies aériennes nous présentent un certificat d'assurance approprié.

Révision des certificats d'aptitude des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale

La [Loi sur les transports au Canada](#) prescrit le niveau minimal d'assurance responsabilité que doivent détenir les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale si elles transportent ou accueillent des marchandises. Plus particulièrement, les compagnies de chemins de fer doivent détenir un niveau minimal d'assurance responsabilité, établi en fonction du type et du volume de matières dangereuses qu'elles transportent, y compris du pétrole brut. L'OTC est chargé de faire respecter ces exigences.

En 2020, nous avons examiné les certificats d'aptitude de toutes les compagnies de chemin de fer qui transportent ou accueillent des marchandises. À l'issue de cet examen, nous avons modifié vingt et un (21) certificats d'aptitude (LET-R-34-2020) afin de nous assurer que les compagnies détiennent l'assurance obligatoire et d'améliorer la transparence à l'égard du public dans ce secteur important.

Les certificats d'aptitude précisent maintenant :

- le volume des marchandises réglementées que la compagnie de chemin de fer est autorisée à transporter au cours d'une année civile;
- si la compagnie de chemin de fer est autorisée à transporter du pétrole brut.

Tendances de l'industrie du transport



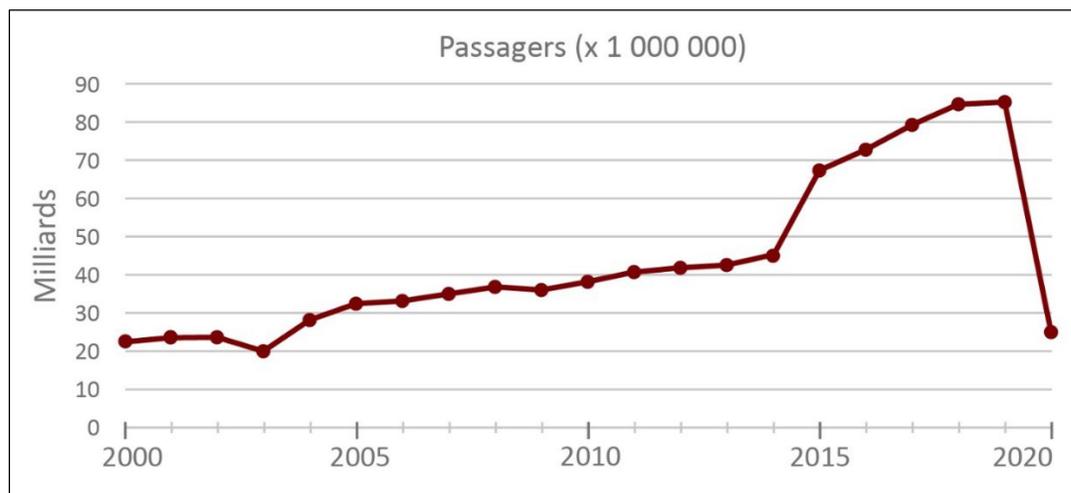
Secteur aérien

Deux grandes compagnies aériennes dominent le secteur du transport aérien intérieur au Canada : Air Canada et WestJet. Ces deux compagnies aériennes ont récolté 90 % du nombre total de sièges-kilomètres pour le service régulier intérieur en 2017. Diverses autres compagnies aériennes régionales, locales et axées sur les vacanciers cumulent les 10 % restants.¹

En 2020, les grandes compagnies aériennes canadiennes ont généré des revenus d'exploitation de moins de 8,0 milliards de dollars, soit le revenu le plus faible enregistré au cours des cinq dernières années. Ce montant représente une baisse de 68,4 % par rapport à 2019, et de 55,2 % depuis 2015.

Entre 2015 et 2019, le nombre de passagers qui ont pris des vols des grandes compagnies aériennes canadiennes a augmenté de 25,5 %. Le nombre de passagers qui ont pris des vols en 2020 était le plus faible enregistré depuis 2003, en baisse de 71 % par rapport au niveau de 2019.

Figure 5 : Nombre de passagers ayant pris des vols des grandes compagnies aériennes canadiennes (en millions)



Source : Statistique Canada, Tableau 23-10-0079-01 Statistiques d'exploitation et financières des principaux transporteurs aériens canadiens, mensuel (site consulté le 19 mai 2021)

Tableau 4 : Nombre de passagers ayant pris des vols des grandes compagnies aériennes canadiennes (en millions)

Année	Passagers ayant pris des vols (en millions)	Année	Passagers ayant pris des vols (en millions)
2000	22,8	2011	40,3
2001	23,4	2012	42,2
2002	23,4	2013	42,7
2003	20,0	2014	45,1
2004	28,2	2015	68,1
2005	32,1	2016	73,5
2006	33,4	2017	79,5
2007	35,6	2018	84,0
2008	37,5	2019	85,5
2009	36,2	2020	24,7
2010	38,8		

Faits nouveaux dans le secteur aérien

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, le secteur du transport aérien a dû composer avec des mises à pied de personnel, ainsi qu'avec de fortes baisses du nombre de passagers aériens, des annulations de vol et des avions cloués au sol. Selon les [rapports de l'Association canadienne de la sûreté du transport aérien \(ACSTA\)](#), le nombre de passagers aériens dans les 15 plus grands aéroports du Canada a diminué d'environ 90 % entre avril 2020 et mars 2021 (comparativement à l'année précédente).

Les déplacements au Canada ont également été touchés par les restrictions en matière de voyages intérieurs. Par exemple, le 3 juillet 2020, les quatre provinces de l'Atlantique ont convenu de créer une bulle pour s'isoler du reste du Canada. Ce n'est que le 25 novembre 2020, lorsque chacune des provinces a mis en place ses propres restrictions, que cette bulle a pris fin.

Les nouvelles mesures liées au dépistage et à la quarantaine ont également eu une incidence sur les voyages. Le 6 janvier 2021, le ministre des Transports a publié un [arrêté d'urgence visant les nouvelles exigences relatives au dépistage de la COVID-19](#)

s'appliquant à tous les voyageurs aériens arrivant au Canada. Le 12 février 2021, [l'Agence de la santé publique du Canada \(ASPC\) a annoncé des mesures supplémentaires](#). Tous les voyageurs, à certaines exceptions près, doivent se soumettre à un test de dépistage de la COVID-19. L'obligation pour les voyageurs de séjourner en quarantaine dans des hôtels autorisés par le gouvernement a également été imposée.

Le 30 mars 2020, le ministre des Finances [a annoncé que le gouvernement du Canada appuierait l'industrie du transport aérien](#) durant la pandémie de COVID-19. Le gouvernement fédéral renonçait aux loyers de baux fonciers du mois de mars 2020 jusqu'en décembre 2020 pour les 21 administrations aéroportuaires qui lui paient un loyer. Le soutien représentait jusqu'à 331,4 millions de dollars. Dans le [discours du Trône](#) du 23 septembre 2020, le gouvernement s'est engagé à accorder des subventions pour aider les entreprises vulnérables à survivre à la pandémie.

Le 30 novembre 2020, l'[Énoncé économique de l'automne de 2020](#) a été publié. Il prévoyait du soutien pour le secteur du transport aérien, y compris du financement pour permettre aux aéroports de faire des investissements dans l'infrastructure de sécurité, de sûreté et de transport en commun.

Le 12 avril 2021, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il appuierait financièrement Air Canada. Air Canada doit toutefois respecter les conditions suivantes :

- offrir des remboursements pour les annulations liées à la pandémie;
- maintenir ou rétablir certaines liaisons aériennes régionales;
- garantir qu'il n'y aura plus d'autres mises à pied et préserver les pensions et les conventions collectives;
- demeurer un client du secteur canadien de l'aérospatiale, notamment en finalisant l'achat prévu de l'appareil Airbus A220 et d'autres aéronefs à l'avenir.

Les discussions avec d'autres transporteurs aériens canadiens se poursuivent au moment de finaliser le présent rapport.

Secteur ferroviaire

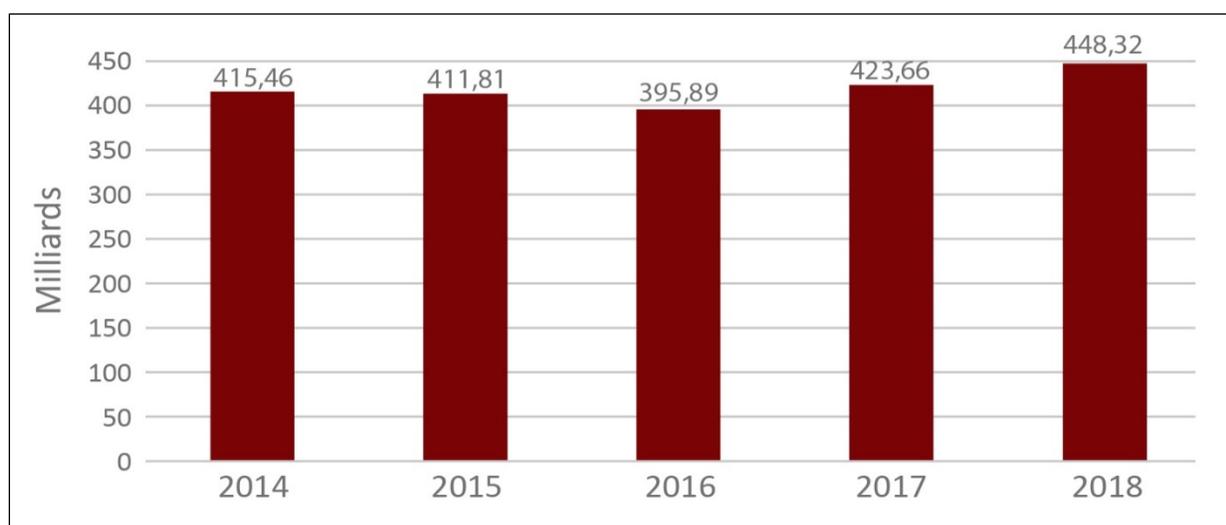
Le secteur canadien du transport ferroviaire de marchandises est composé des joueurs suivants :

- deux grandes compagnies de chemin de fer qui exploitent les lignes principales, à savoir la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP);
- plusieurs compagnies de chemins de fer d'intérêt local qui exploitent bon nombre des embranchements se raccordant aux lignes principales du réseau ferroviaire.

Tout au long de la pandémie, les expéditions de certains produits par CN et CP se sont maintenues à des niveaux comparables à ceux des années précédentes. Les marchandises expédiées comprennent le grain, le charbon, les conteneurs, les produits agricoles et les produits chimiques. En revanche, les envois de véhicules motorisés et de produits du pétrole ont chuté considérablement.

Les données de 2019 et de 2020 n'étaient pas encore sorties lorsque le présent rapport a été finalisé, mais certains chiffres des années précédentes sont disponibles. Les tonnes-kilomètres payantes ont connu une augmentation de 3,2 % entre 2013 et 2018. Entre 2017 et 2018, les revenus ont augmenté de 5,8 %. Les transporteurs ferroviaires de catégorie I représentaient 97 % des tonnes-kilomètres payantes en 2018.

Figure 6 : Tonnes-kilomètres payantes

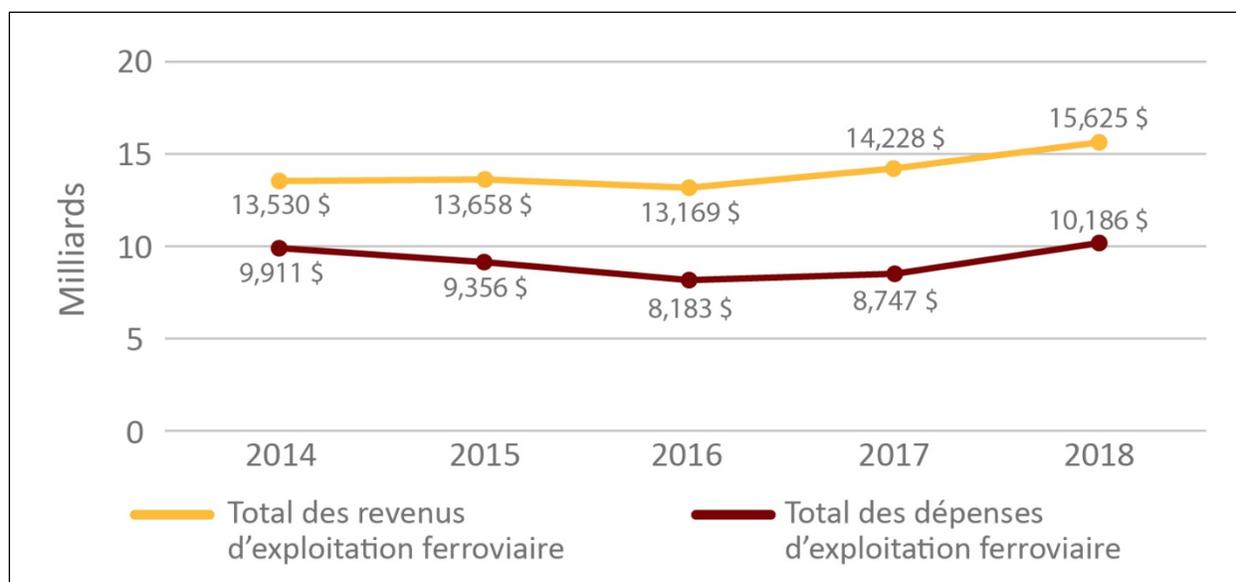


Source : Statistique Canada, Tableau 23-10-0057-01 Sommaire des statistiques sur le transport de marchandises et de voyageurs de l'industrie ferroviaire (site consulté le 19 mai 2021)

Tableau 8 : Tonnes-kilomètres payantes

Année	Revenu (en milliards de dollars)
2014	415,46
2015	411,81
2016	395,89
2017	423,66
2018	448,32

En 2018, le total des revenus d'exploitation des compagnies de chemin de fer canadiennes exploitant les lignes principales, c'est-à-dire CN, CP et VIA Rail, a augmenté de 9,8 % par rapport à l'année précédente pour atteindre 15,6 milliards de dollars. Ce montant représente également une hausse de 15,5 % entre 2014 et 2018. En 2018, les dépenses totales d'exploitation ferroviaire ont augmenté de 16,5 % pour atteindre 10,2 milliards de dollars, ce qui représente une hausse de 2,8 % depuis 2014.

Figure 7 : Revenus et dépenses d'exploitation des compagnies de chemin de fer exploitant les lignes principales

Source : Statistique Canada, Tableau 23-10-0045-01, Comptes d'exploitation et de revenu de l'industrie ferroviaire par compagnies sur ligne principale (site consulté le 19 mai 2021).

Table 5 : Revenus et dépenses d'exploitation des compagnies de chemin de fer exploitant les lignes principales

Année	Total des revenus d'exploitation (en milliards de dollars)	Total des dépenses d'exploitation (en milliards de dollars)
2014	13 530	9 911
2015	13 658	9 356
2016	13 169	8 183
2017	14 228	8 747
2018	15 625	10 186

Les expéditeurs de bon nombre de produits se fient au transport ferroviaire pour acheminer leurs produits vers les marchés. Les expéditions de potasse ont augmenté de 13,5 % entre 2017 et 2018, et de 30,4 % entre 2014 et 2018. Les expéditions de produits du pétrole ont augmenté de 45,8 % en 2018, et baissé de 7,1 % entre 2013 et 2018. Les expéditions de blé ont augmenté de 6,2 % entre 2017 et 2018, et baissé de 9,6 % entre 2013 et 2018.

Faits nouveaux dans le secteur ferroviaire

Au début de l'année, des barrages et des glissements de terrain ont continué d'avoir des répercussions sur le trafic ferroviaire, en plus des défis occasionnés par l'apparition de la COVID-19. Le secteur ferroviaire a connu une importante reprise grâce à l'évolution de la demande intérieure et extérieure et à ses répercussions sur l'économie canadienne. Bien qu'il y ait eu des réductions de volume dans certains secteurs, comme le pétrole, les minéraux et les métaux, ces diminutions ont été largement compensées par une augmentation des expéditions de grain, d'autres produits agricoles et d'unités intermodales.

CN et CP ont toutes deux transporté un volume record de grain cette année. En date du mois de mars 2021, CP avait transporté 16 millions de tonnes métriques (MTM) de grain canadien et de produits du grain au cours de la campagne agricole 2020-2021 (du 1^{er} août au 31 juillet), ce qui représente une hausse de 13 % comparativement à la même période l'an dernier. De manière semblable, CN a établi un record en transportant 17,5 MTM jusqu'à maintenant au cours de la campagne agricole, dépassant de 2,6 MTM le volume record précédent.

CN et CP ont tous les deux dépassé leur [revenu admissible maximal \(RAM\) pour le transport du grain](#). Conformément à la *Loi sur les transports au Canada*, une compagnie qui a dépassé son RAM pour une campagne agricole doit verser à la Fondation de recherches sur le grain de l'Ouest (*Western Grains Research Foundation* ou WGRF) le montant de l'excédent, plus une pénalité de 5 %. CN et CP verseront respectivement à la WGRF 3,3 millions de dollars et 2,3 millions de dollars.

Fusions et acquisitions

Acquisition par la compagnie Chemin de fer Canadien Pacifique (CP) du tunnel de la rivière Détroit

Le 22 décembre 2020, CP a finalisé l'achat du tunnel de la rivière Détroit pour environ 312 millions de dollars des États-Unis. CP détenait auparavant une participation de 16,5 % dans le tunnel, en partenariat avec le Régime de retraite des employés municipaux de l'Ontario (OMERS). CP a acheté les parts restantes (83,5 %). Le tunnel de la rivière Détroit représente un élément essentiel de la voie du CP reliant Chicago à Toronto, Montréal et l'Est du Canada.

Acquisition par CP de la Central Maine and Quebec Railway

Le 3 juin 2020, CP a finalisé l'acquisition de la Central Maine and Quebec Railway US Inc. (CMQR US). Le 4 mai 2020, le U.S. Surface Transportation Board a approuvé la transaction, qui s'est concrétisée le 3 juin 2020. L'entreprise n'est pas tenue, en vertu des lois canadiennes, de faire approuver l'acquisition. Cependant, le 8 mars 2021, conformément à l'article 93 de la [Loi sur les transports du Canada](#), l'OTC a modifié le certificat d'aptitude du CP pour y ajouter la CMQR US. Comme CP avait déjà acheté la Central Maine and Quebec Railway Canada Inc. (CMQR Canada), CP possède maintenant le réseau complet de la CMQR. Notons que la CMQR continuera d'exercer des activités aux États-Unis et au Canada en tant que filiales de CP.

L'acquisition a donné lieu à un réseau ferroviaire de 13 000 milles reliant la côte de l'Atlantique à celle du Pacifique. Le réseau traverse 6 provinces canadiennes et 11 États américains, intégrant les lignes de chemin de fer du Maine et du Vermont à celles de CP.

Secteur maritime

Le secteur maritime joue un rôle important en reliant le Canada à ses partenaires commerciaux à l'échelle mondiale. Les grands ports du Canada sont bien intégrés au réseau ferroviaire. Cette intégration permet aux expéditeurs situés à des milliers de kilomètres d'un grand port d'accéder aux marchés étrangers.

Le secteur maritime du Canada a été confronté à des défis importants en 2020, notamment une haute saison prolongée dans l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement du Canada. Ces défis se sont poursuivis bien au-delà du mois de novembre, où l'on note généralement une baisse graduelle des volumes de la haute saison. Les navires transpacifiques en direction est ont été retardés en raison d'une pénurie de conteneurs. Les navires en provenance d'Asie ont aussi accusé du retard en raison de conditions météorologiques extrêmes à Busan, en Corée du Sud. Le déploiement ponctuel de très gros navires dans la région transpacifique a contribué à accroître le volume de marchandises transportées. Tous ces facteurs ont contribué à entraîner des interruptions dans la chaîne d'approvisionnement.

Une forte augmentation du volume de marchandises transportées, qui a commencé en octobre 2020 et s'est poursuivie en 2021, a causé une congestion importante dans les ports canadiens. Cette augmentation, occasionnée par les importations d'Asie, est survenue après une forte baisse au cours de la première moitié de 2020 en raison de la pandémie. Les exportations n'ont pas suivi le rythme du volume de marchandises entrant au pays. Des conteneurs vides retournant en Asie ont aussi contribué à la pénurie de conteneurs.

Une grève au port de Montréal en août 2020 a entraîné d'autres perturbations, notamment des conteneurs en attente et un temps d'arrêt prolongé au port.

En tout, 18 administrations portuaires canadiennes ont manutentionné 342,1 millions de tonnes de marchandises en 2018, ce qui représente une augmentation de 2,1 % par rapport à 2017. L'autorité portuaire Vancouver Fraser a traité près de 43 % du total des tonnes gérées par les autorités portuaires canadiennes.

Secteur du transport interprovincial et international par autobus

Le mandat de l'OTC en matière de transport accessible vise également les activités des autobus du Canada qui traversent des frontières nationales ou provinciales. En 2020, ce secteur a fait état des importantes répercussions de la pandémie de COVID-19. Ces répercussions font suite à une diminution du nombre de passagers et à une augmentation des coûts d'exploitation qui ont eu lieu dans les dernières années.

Le 13 mai 2020, Greyhound a temporairement suspendu toutes ses activités. L'entreprise a indiqué qu'elle mettrait ainsi à pied environ 400 employés. La suspension n'a pas encore été levée. De plus petits exploitants régionaux indiquent qu'ils peinent à survivre. Les exploitants sont confrontés à des défis, notamment les exigences sanitaires relatives à la distanciation physique, les ordonnances locales de demeurer à la maison et la diminution du nombre de passagers.

Évaluation de la Loi



L'OTC est tenu de rendre compte de l'application de la [Loi sur les transports au Canada](#) – et des difficultés rencontrées, s'il y a lieu – dans son rapport annuel. Cette année, l'OTC a identifié trois grands secteurs où des améliorations doivent être apportées.

Premièrement, nous avons dressé une liste de modifications ciblées qui pourraient être apportées à la Loi pour appuyer l'OTC dans la réalisation de chacun de ses trois mandats principaux.

Deuxièmement, nous avons identifié des modifications à apporter aux processus de recours et aux questions administratives qui touchent nos divers mandats pour être en mesure d'offrir nos services de manière plus efficiente, efficace et rapide.

Troisièmement, nous avons identifié des modifications à apporter à notre boîte à outils pour la conformité pour mieux nous assurer que les fournisseurs de services de transport se conforment aux exigences – ce qui est d'autant plus important maintenant que l'OTC a mis à jour l'ensemble de ses règlements dans le cadre de son [Initiative de modernisation de la réglementation](#).

Améliorations liées à des mandats particuliers

Les changements ciblés suivants permettront à l'OTC de mieux s'acquitter de ses responsabilités découlant de ses trois principaux mandats.

Protection des passagers aériens

L'OTC est en mesure d'intervenir de sa propre initiative si une préoccupation est soulevée concernant le caractère raisonnable ou la clarté d'un tarif aérien international. L'OTC peut ainsi régler de manière proactive des situations où, par exemple, un tarif renferme des dispositions qui pourraient être injustes ou miner l'esprit et l'intention des droits des passagers. Toutefois, nous sommes incapables d'intervenir de la même façon pour des cas mettant en cause des voyages intérieurs. L'OTC doit d'abord attendre qu'une plainte soit reçue avant d'analyser les problèmes possibles, même s'ils sont fréquemment rapportés dans les médias, par exemple. **Une modification devrait être apportée pour permettre à l'OTC de se pencher de sa propre initiative sur des problèmes possibles concernant les tarifs intérieurs, tout comme elle peut le faire pour les tarifs internationaux.**

De plus, la Loi n'exige pas que les parties protègent la confidentialité des discussions ayant eu lieu au cours du processus de facilitation, y compris les détails d'un règlement. Cela contraste avec les règles relatives à la médiation et signifie que des parties pourraient hésiter à participer à la facilitation, ce qui nuit aux efforts visant à régler les différends le plus rapidement et informellement possible. **La Loi devrait être modifiée de manière à ce que les passagers et les transporteurs aériens puissent participer au processus de facilitation sans craindre que leurs renseignements et leurs positions soient communiqués à d'autres parties.**

Transports accessibles

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) a modifié la Loi pour autoriser l'OTC à enquêter de sa propre initiative sur des problèmes systémiques, avec l'autorisation du ministre des Transports. Il s'agit d'un outil important qui peut servir à examiner les raisons expliquant ce qui semble être des obstacles récurrents ou généralisés aux déplacements des personnes handicapées, et à trouver des façons d'éliminer ces obstacles. Toutefois, l'OTC n'a pas le pouvoir d'accorder des réparations ni de prononcer des ordonnances pour régler les problèmes constatés lors d'une telle enquête. Cela tranche avec le pouvoir que détient l'OTC d'enquêter de sa propre initiative sur des problèmes possibles liés aux passagers aériens et aux services de transport ferroviaire. **La Loi devrait être**

modifiée afin de conférer à l’OTC des pouvoirs de réparation à cet égard et ainsi s’assurer que les constatations d’une enquête puissent servir à éliminer les obstacles à la mobilité des personnes handicapées.

De plus, l’OTC et les Canadiens ne disposent généralement pas de suffisamment de données sur les tendances et les enjeux liés aux transports accessibles. **Une modification à la Loi sur les transports au Canada, qui exigerait que les fournisseurs de services de transport rendent compte de certaines données clés – par exemple le nombre et le type de demandes pour des services accessibles –, nous permettrait de donner un meilleur aperçu de ce qui se passe sur le terrain et de la mesure dans laquelle les droits des personnes handicapées sont protégés.**

Réseau de transport national

De nombreux expéditeurs ont indiqué à l’OTC qu’ils subissent des pressions pour renoncer à leurs droits d’accéder aux recours normalement prévus par la loi s’ils désirent conclure des marchés avec les compagnies de chemin de fer. D’autres ont soulevé des préoccupations au sujet de représailles éventuelles de la part des compagnies de chemin de fer s’ils déposent une plainte. Si ces préoccupations sont fondées, cette pratique mine l’intention du législateur d’inclure dans la loi des réparations pour les expéditeurs, d’autant plus qu’il y a souvent un déséquilibre entre le pouvoir de négociation des compagnies de chemin de fer et celui des expéditeurs qui dépendent de leurs services. **Des modifications à la Loi interdiront ce type de dispositions contractuelles ainsi que toutes mesures de représailles prises contre les expéditeurs qui déposent une plainte auprès de l’OTC.**

Améliorations intersectorielles

Nous avons cerné un certain nombre de changements liés aux recours et aux questions administratives qui touchent l’ensemble de nos mandats. Certains visent à mettre à jour des dispositions qui nuisent inutilement aux processus ou sont incompatibles avec notre indépendance en tant que tribunal quasi judiciaire et organisme de réglementation. D’autres sont nécessaires pour éliminer la bureaucratie opérationnelle et améliorer notre efficacité.

Enquêtes de l’initiative de l’OTC

L’OTC peut, de sa propre initiative, enquêter sur des questions liées au niveau de service ferroviaire et se pencher sur des questions qui concernent le transport et la mobilité des

personnes handicapées. Cependant, l'OTC doit d'abord obtenir l'autorisation du ministre. Ainsi, l'OTC doit demander l'autorisation du ministre des Transports avant de lancer une instance de sa propre initiative, contrairement à d'autres organismes qui peuvent agir de manière indépendante sans d'abord demander une telle autorisation. Cette restriction ne semble pas cadrer avec le caractère indépendant du processus décisionnel de l'OTC.

L'OTC recommande que cette restriction soit supprimée.

Norme de contrôle pour les appels des décisions

Dans sa décision rendue en 2019 dans l'affaire *Vavilov*, la Cour suprême du Canada a statué qu'en l'absence d'une loi ou d'une intention du législateur particulière indiquant le contraire, la norme de contrôle applicable pour les appels des décisions de tribunaux comme l'OTC, dont la loi habilitante prévoit le droit d'interjeter appel, est celle de la décision correcte et non de la décision raisonnable. Le fondement élargi qui en résulte pour l'examen de décisions risque de miner notre expertise dans les questions de transport et de créer de l'instabilité pour les intervenants. **Conformément à cette décision, la Loi devrait être modifiée pour indiquer précisément que la norme de contrôle des décisions de l'OTC est celle de la décision raisonnable.**

Droit de participer à un appel des décisions de l'OTC

La participation de l'OTC aux appels des décisions présentés à la Cour d'appel fédérale a été remise en question lors de récentes instances, nonobstant le fait que le paragraphe 41(4) de la Loi confère à l'Office le droit de plaider sa cause à un appel.

La Loi devrait être modifiée pour clarifier le droit de l'OTC de comparaître devant la Cour et pour confirmer l'étendue de son droit de participation. Ce droit de répondre à tous les arguments soulevés lors d'un appel, y compris à l'étape de la demande d'appel, ferait en sorte que le dossier dont la Cour d'appel fédérale a été saisie soit aussi complet que possible.

Pouvoir d'agir au nom de la Couronne – Obligation de consulter les Autochtones

La Loi devrait être modifiée pour clarifier que la Couronne s'attend à ce que les processus de l'OTC lui permettent de respecter son obligation de consulter les Autochtones lorsqu'une autorisation de l'OTC entraîne une telle obligation. Une telle modification serait conforme à la jurisprudence de la Cour suprême du Canada dans les affaires *Chippewas of the Thames First Nation c Enbridge Pipelines*, et *Clyde River (Hameau) c Petroleum Geo-Services Inc.*, et apporterait plus de clarté et d'efficacité lorsque

l'obligation de consulter de la Couronne est déclenchée dans une instance, par exemple liée à la construction ou à la relocalisation d'une ligne chemin de fer.

Membres temporaires

Les dispositions législatives actuelles entraînent aussi des étapes supplémentaires, et donc des retards potentiels, lorsque le président de l'OTC, qui désigne les formations de membres pour entendre une affaire, veut profiter de l'expertise d'une personne en particulier figurant sur la liste des personnes qui peuvent être nommées comme membres temporaires pour un cas précis ou une certaine catégorie de cas. Toutes ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil, sur la recommandation du ministre des Transports, pour faire partie de la liste. Ces mêmes dispositions limitent la capacité du président d'augmenter ou de réduire le nombre de membres temporaires en fonction du nombre de dossiers. **L'OTC pourrait réagir plus efficacement si le président était autorisé à choisir des membres temporaires directement dans la liste plutôt que d'avoir à demander au ministre des Transports de les nommer; si le plafond de trois membres temporaires était supprimé ou relevé; et si les membres temporaires étaient autorisés à assumer leur charge pendant plus de deux mandats consécutifs d'un an chacun.**

Capacité de déléguer au personnel des tâches récurrentes

Contrairement à plusieurs autres tribunaux et organismes de réglementation, l'OTC n'a pas le pouvoir légal de déléguer au personnel des tâches récurrentes pour lesquelles la portée du pouvoir discrétionnaire est minimale. Parmi les tâches réglementaires récurrentes, on compte la délivrance de licences aériennes ou de permis d'affrètement qui ne posent aucun problème, le traitement des demandes de cabotage non contestées, ainsi que les demandes de location d'aéronefs avec équipage qui nécessitent un examen simple des documents standard par le personnel de l'OTC pour déterminer si la demande satisfait aux exigences législatives et réglementaires. En conséquence, des membres de l'OTC doivent passer du temps sur ces dossiers, temps qui pourrait être mieux investi, notamment pour le traitement des cas plus importants et complexes de règlement de différends et de déterminations réglementaires. **En cette période où le nombre de cas augmente, la délégation de pouvoirs est encore plus importante.**

Mise à jour de la boîte à outils de l'OTC sur l'assurance de la conformité

Le cadre législatif d'assurance de la conformité pour l'OTC ne reflète pas suffisamment le fait que nous avons un double rôle, soit celui d'organisme de réglementation et celui de tribunal. Par exemple, même si des membres de l'OTC concluent, lorsqu'ils statuent sur une plainte, qu'une compagnie aérienne a enfreint le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#), une sanction administrative pécuniaire (SAP) ne peut pas être imposée plus ou moins automatiquement à la suite de cette conclusion. L'agent verbalisateur doit plutôt entreprendre un examen distinct pour justifier une mesure d'application de la Loi, ce qui entraîne une utilisation inefficace des fonds publics, nuit à la protection des passagers et est inutilement lourd pour la compagnie aérienne concernée. **Cette Loi devrait prévoir que les agents verbalisateurs peuvent s'appuyer sur les conclusions de l'OTC dans les processus décisionnels formels au moment de décider s'il convient ou non d'imposer une SAP.**

D'autres changements plus fondamentaux sont nécessaires en matière de conformité. Premièrement, les SAP sont des outils couramment utilisés par les organismes de réglementation pour faire respecter de manière efficace les obligations légales et créer des incitatifs à la conformité. À l'heure actuelle, le montant maximal des SAP pour la plupart des violations est désuet, puisqu'il a été établi en 1996. De plus, le montant maximal d'une SAP en cas de violation d'obligations en matière d'accessibilité est actuellement de 250 000 \$. Le montant devrait donc être augmenté – de 25 000 \$ pour les personnes morales et de 5 000 \$ pour les personnes physiques – à 250 000 \$.

Prenons un autre exemple : l'OTC n'a pas le pouvoir de remédier à une violation qui se produit jour après jour. Une modification devrait être apportée à la Loi pour permettre aux agents verbalisateurs désignés de délivrer plus d'un procès-verbal de violation pour des infractions continues (p. ex., lorsqu'il n'y a pas d'affiches adéquates et que le transporteur ne remédie pas au problème après avoir reçu un procès-verbal de violation). Cela aura un effet dissuasif lorsque la non-conformité se poursuit et permettra de s'assurer que les fournisseurs de service règlent les problèmes sans tarder.

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



Plaintes relatives au transport aérien

Pour d'autres statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien, consultez nos [Statistiques 2020-2021](#).

Tableau 6 : Noms des transporteurs ayant fait l'objet de plaintes

Transporteur	Nationalité	Total
9736140 Canada Inc.	Canada	1
ABC Aerolineas, S.A. DE C.V.	Mexique	54
Aegean Airlines S.A.	Grèce	1
Aer Lingus Limited	Irlande	6
Aeroflot - Russian Airlines	Russie	1
Aerolineas Argentinas Sociedad Anonima	Argentine	1
Aerovias de Mexico S.A. de C.V.	Mexique	30
Aerovias del Continente Americano S.A.	Colombie	2
Air Canada	Canada	3481
Air China Limited	Chine	47
Air Creebec Inc.	Canada	2
Air India Limited	Inde	53
Air Italy S.p.A.	Italie	3
Air Liaison	Canada	2
Air New Zealand Limited	Nouvelle-Zélande	6
Air North Charter & Training Ltd.	Canada	1
Air Serbia	Serbie-Monténégro	1
Air Transat A.T. inc.	Canada	448
Alaska Airlines, Inc.	États-Unis	15

Transporteur	Nationalité	Total
ALIA - The Royal Jordanian Airline plc (Royal Jordanian)	Jordanie	6
Alitalia - Società Aerea Italiana S.p.A.	Italie	9
All Nippon Airways Co., Ltd.	Japon	4
American Airlines, Inc.	États-Unis	98
Asiana Airlines, Inc.	Corée du Sud	2
Austrian Airlines AG	Autriche	7
Bearskin Lake Air Service LP, représentée par son commandité/as represented by its general partner, Bearskin GP Inc.	Canada	2
Bradley Air Services Limited	Canada	2
British Airways Plc	Royaume-Unit	24
Brussels Airlines NV/SA	Belgique	12
Calm Air International LP, représentée par son commandité/as represented by its general partner, Calm Air GP Inc.	Canada	3
Canadian North Inc.	Canada	8
Caribbean Airlines Limited	Trinité-et-Tobago	4
Cascadia Airways Inc.	Canada	2
Cathay Pacific Airways Limited	Hong Kong	29
China Airlines Limited	Taiwan	7
China Eastern Airlines Corporation Limited	Chine	21
China Southern Airlines Company Limited	Chine	15
Compagnie Nationale Royal Air Maroc	Maroc	72
Compañía Panameña de Aviación, S.A.	Panama	20
Condor Flugdienst GmbH	Allemagne	2
Corsair	France	2
CSA Air, Inc.	États-Unis	1
Delta Air Lines, Inc.	États-Unis	66
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines)	Allemagne	65
EgyptAir	Égypte	18
El Al Israel Airlines Ltd.	Israël	2
Emirates	Émirats arabes unis	17

Transporteur	Nationalité	Total
EPE SPA Air Algérie	Algérie	25
Ethiopian Airlines Enterprise	Éthiopie	3
Etihad Airways P.J.S.C.	Émirats arabes unis	16
Eva Airways Corporation	Taiïwan	3
Finnair OYJ	Finlande	2
Flair Airlines Ltd.	Canada	129
Fly Jamaica Airways Limited	Jamaïque	1
Frontier Airlines	États-Unis	1
Gulf Air Taxi, Inc.	Bahrain	1
Hainan Airlines Company Limited	Chine	1
Hong Kong Airlines Limited	Hong Kong	9
Icelandair ehf	Islande	15
Jet Airways (India) Limited	Inde	2
K.D. Air Corporation	Canada	1
Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V. (K.L.M. Royal Dutch Airlines)	Pays-Bas	36
Korean Air Lines Co. Ltd.	Corée du Sud	6
Kuwait Airways	Koweït	2
LATAM Airlines Group S.A.	Chili	13
Malaysian Airline System Berhad	Malaysie	1
Middle East Airlines Airliban S.A.L.	Liban	1
Nihon Koku Kabushiki Gaisha (Japan Airlines Co., Ltd.)	Japon	6
Oman Air	Oman	9
OpenSkies	France	10
Pacific Coastal Airlines Limited	Canada	8
Pakistan International Airlines Corporation	Pakistan	18
PAL Airlines Ltd.	Canada	5
Perimeter Aviation	Canada	2
Philippine Airlines, Inc.	Philippines	27
Polskie Linie Lotnicze LOT SA (LOT Polish Airlines SA)	Pologne	22
Porter Airlines Inc.	Canada	50
Qantas Airways Limited	Australie	5

Transporteur	Nationalité	Total
Qatar Airways (Q.C.S.C.)	Qatar	37
Sata Internacional - Serviços e Transportes Aéreos, S.A.	Portugal	18
Saudi Arabian Airlines Corporation	Arabie saoudite	2
Sichuan Airlines Co., Ltd.	Chine	1
Société Air France	France	46
Société Tunisienne de l'Air	Tunisie	19
South African Airways SOC Limited	Afrique du Sud	1
SriLankan Airlines Limited	Sri Lanka	1
Sunwing Airlines Inc.	Canada	768
Swiss International Air Lines Ltd.)	Suisse	11
Swoop Inc.	Canada	342
Taca International Airlines S.A.	Salvador	2
Transportes Aéreos Portugueses, S.A.	Portugal	28
Türk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Inc.)	Turquie	49
Ukraine international Airlines	Ukraine	10
United Airlines, Inc.	États-Unis	163
Wasaya Airways Limited Partnership, by its General Partner Wasaya General Partner Limited	Canada	2
WestJet	Canada	1101
Wow air ehf.	Islande	1
Xiamen Airlines Co., Ltd.	Chine	2
TOTAL		7709

Demandes présentées à l'OTC et conclusions à leur égard

Tableau 7 : Ensemble des décisions rendues par les membres

	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Arrêtés	295	182	230	236	212
Décisions	104	98	57	69	353
Déterminations	216	238	266	260	14
Permis	396	657	503	387	353
Lettres-décisions définitives	15	12	20	13	14
Décisions provisoires	92	105	114	91	58
Total	1118	1292	1190	1056	1004

Tableau 8 : Différends réglés au moyen de la facilitation

	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Transports accessibles	105	95	72	78	53
Transport aérien	7 444	7 630	4 461	3 614	2 126
Transport maritime	0	0	0	0	0
Transport ferroviaire	33	18	15	16	14
Total	7 582	7 743	4 548	3 708	2 193

Tableau 9 : Différends réglés au moyen de la médiation

	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Transports accessibles	54	33	14	7	10
Transport aérien	184	113	160	123	55
Transport maritime	1	1	0	0	0
Transport ferroviaire	20	41	7	8	7
Total	259	188	181	138	72

Tableau 10 : Différends réglés au moyen du processus décisionnel formel

	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Transports accessibles	15	26	12	13	6
Transport aérien	81	88	47	54	14
Transport maritime	4	4	8	22	6
Transport ferroviaire	5	10	9	5	8
Total	105	128	76	94	34

Tableau 11 : Différends réglés au moyen de l'arbitrage

	2020-2021	2019-2020	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Transports accessibles	0	0	0	0	0
Transport aérien	0	0	0	0	0
Transport maritime	0	0	0	0	0
Transport ferroviaire	3	2	5	1	2
Total	3	2	5	1	2

Pour de plus amples renseignements sur le rendement, veuillez consulter nos [Statistiques 2020-2021](#).

Application de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Tableau 12 : Exigences concernant le contenu du rapport annuel de l'OTC au Parlement (modifications au paragraphe 42(2) de la *Loi sur les transports au Canada*)

	2020-2021
Nombre d'inspections menées pour vérifier la conformité et la non-conformité	1
Nombre d'arrêtés pris en vertu de l'article 181.2	0
Nombre d'arrêtés pris en vertu de l'article 26 ou d'un des articles 60 à 62	0
Nombre de procès-verbaux dressés en vertu de l'article 180	3
Nombre d'enquêtes tenues au titre des articles 172, 172.1 ou 172.3	11

Activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi

L'OTC a surveillé la conformité des transporteurs aériens canadiens et étrangers au [Règlement sur la protection des passagers aériens](#). Nous avons délivré 33 mises en garde pour des cas potentiels de non-conformité aux dispositions du RPPA concernant les communications. Les transporteurs aériens ont réglé tous les problèmes à l'origine d'une mise en garde.

Le RPPA comprend également des exigences concernant la publicité des prix des services aériens. Grâce à ces exigences, les consommateurs peuvent facilement déterminer le prix total des services aériens annoncés. Nous avons surveillé les prix aériens annoncés de 22 transporteurs aériens étrangers. Nous avons émis 49 mises en garde et dressé deux procès-verbaux assortis de sanctions totalisant 54 500 \$.

Nos agents verbalisateurs ont mené des enquêtes sur des transporteurs aériens soupçonnés d'exercer des activités sans détenir une licence ou les permis d'affrètement nécessaires. Quatre procès-verbaux assortis de sanctions totalisant 26 500 \$ ont été dressés à l'issue de ces enquêtes.

Nous avons vérifié la conformité à 44 ordonnances de l'OTC. Ces vérifications nous ont notamment permis :

- de nous assurer que les passagers ont reçu des indemnités et des remboursements;
- de confirmer que les transporteurs aériens ont modifié leur tarif conformément aux ordonnances;
- de vérifier que les entités réglementées ont communiqué à leurs employés les politiques actuelles et nouvelles en matière d'accessibilité qui ont une incidence sur les passagers aériens et ferroviaires;
- de confirmer que les politiques des entités réglementées concernant l'élimination des obstacles pour les personnes handicapées ont été élaborées ou modifiées;
- de recevoir et d'analyser les rapports exigés décrivant les efforts continus d'une entité réglementée en matière de conformité.

Pour d'autres statistiques sur la conformité et l'application de la loi, consultez nos [Statistiques 2020-2021](#).

Accessibilité

Le nouveau [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) est entré en vigueur le 25 juin 2020. Nous avons agi rapidement pour :

- vérifier la conformité au règlement par les entités réglementées;
- Surveiller les sites Web des entités réglementées ;
- communiquer avec des entités réglementées ciblées pour nous assurer qu'elles respectent les nouvelles exigences en matière de communication.

Nous avons dressé quatre procès-verbaux assortis de sanctions totalisant 28 000 \$ pour non-respect de certaines dispositions du Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience.

Notre mandat s'est élargi et comprend la surveillance et l'application du nouveau règlement sur les transports accessibles. Nos agents verbalisateurs ont approfondi leurs connaissances de notre mandat lié aux droits de la personne. La Fondation Rick Hansen a donné de la formation aux employés sur les aspects techniques des normes relatives à l'environnement bâti. La formation a fourni aux agents des outils et des connaissances supplémentaires pour promouvoir, évaluer et appliquer le RTAPH.

Note en fin de texte



¹ Remarque : Certaines données de cette section provenant de Transports Canada et de Statistique Canada n'ont pu être mises à jour puisqu'elles n'étaient pas disponibles au moment de la rédaction du présent rapport.