



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency



# Ententes de conformité : Guide pour les fournisseurs de services de transport de compétence fédérale

Office des transports du Canada

## Table des matières

Introduction .....	3
Partie A : Les ententes et comment en faire la demande.....	4
1. Qu'est-ce qu'une entente de conformité?.....	4
2. Comment demander une entente de conformité .....	5
3. Comment la demande est évaluée .....	6
Partie B : Votre entente et les résultats possibles .....	8
4. Les conditions de l'entente .....	8
5. Comment l'OTC suit et fait respecter l'entente .....	9
6. La fin d'une entente de conformité .....	10
Renseignements supplémentaires .....	11
Annexe A : Références législatives et réglementaires .....	12

**Avertissement** : Le présent document n'est pas un document juridique. Les explications et les définitions qu'il renferme sont présentées à titre indicatif seulement. Pour vérifier le langage juridique, veuillez consulter les dispositions concernant les transactions énoncées aux paragraphes 180.1(3) et 180.1(4) ainsi qu'aux articles 180.62 à 180.8 de la [Loi sur les transports au Canada \(Loi\)](#), et reproduites à l'[annexe](#) du présent guide.

En cas de divergence entre le présent guide et les dispositions législatives et réglementaires, ces dernières l'emportent.

© Sa Majesté le roi du Chef du Canada, représenté par le ministre des Transports, 2024

Catalogue Numéro : TT4-92/2024F-PDF

ISBN: 978-0-660-70729-7

# Introduction

Ce document explique la politique et les procédures pour les transactions (ententes de conformité) de l'Office des transports du Canada (OTC) avec les fournisseurs de services de transport de compétence fédérale. Ce guide devrait être lu conjointement avec la [Politique de conformité et d'application de la loi](#) de l'OTC.

Par fournisseurs de services de transport, on entend notamment :

- les transporteurs aériens;
- les transporteurs exploitant des services par traversier, par train et par autocar qui offrent des services de transport à l'international ou vers plus d'une province ou d'un territoire;
- les exploitants de gare qui desservent les fournisseurs de services de transport de compétence fédérale, comme les aéroports, les gares maritimes, les gares de train et d'autocars et les ports où les bateaux de croisière accostent;
- l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) et l'Administration canadienne de la sûreté du transport (ACSTA).

Le présent guide est divisé en deux parties.

La **partie A** explique les ententes de conformité en tant qu'une des options dont peuvent se prévaloir les transporteurs à la suite de la réception d'un procès-verbal de violation avec une sanction administrative pécuniaire (SAP). Cette partie décrit également comment demander de conclure une entente de conformité avec l'OTC et comment les demandes sont évaluées.

La **partie B** explique ce qui arrive lorsque l'OTC et un fournisseur de services de transport concluent une entente de conformité. Elle décrit également les possibles conditions d'une entente, la façon dont l'Office suit les progrès réalisés selon l'entente, et les possibles résultats, y compris ce qui arrive si un fournisseur de services de transport ne respecte pas l'entente.

# Partie A : Les ententes et comment en faire la demande

## 1. Qu'est-ce qu'une entente de conformité?

Une entente de conformité est une entente entre un fournisseur de services de transport et l'OTC qui énonce les conditions qu'un fournisseur de services de transport doit respecter pour se conformer à ses obligations réglementaires en ce qui a trait à l'accessibilité ou aux droits des passagers aériens. Il s'agit d'une des trois options<sup>1</sup> qui s'offre à un fournisseur de services de transport après la réception d'un procès-verbal de violation avec une SAP.

L'OTC a recours aux ententes de conformité dans le cadre de son approche axée sur les résultats pour assurer qu'un fournisseur de services de transport se conforme à la Loi et à ses règlements et pour prévenir des violations futures. Les ententes de conformité peuvent être une façon efficace et efficiente de régler des problèmes de conformité et de démontrer aux fournisseurs de services de transport comment les prévenir.

L'OTC décide s'il conclut une entente en examinant :

- les circonstances propres au cas, comme il est décrit ci-dessous;
- si une entente permet au fournisseur de services de transport de se conformer à ses obligations en matière d'accessibilité ou de droits des passagers aériens dans les plus brefs délais tout en empêchant les récidives.

Les ententes de conformité sont approuvées par les membres de l'OTC, qui sont des décideurs administratifs indépendants nommés par le gouverneur en conseil. Les membres déterminent également si le fournisseur de services de transport a respecté les conditions de son entente.

---

<sup>1</sup> Les autres options sont le paiement de la sanction ou le dépôt d'une requête en révision auprès du Tribunal d'appel des transports du Canada.

L'Office est d'avis que lorsqu'un fournisseur de services de transport demande officiellement de conclure une entente de conformité avec l'OTC, le procès-verbal de violation avec SAP ne peut plus être contesté devant le Tribunal d'appel des transports du Canada, et ce même si l'OTC refuse de conclure une entente.

Une fois qu'une entente est signée, le fournisseur de services de transport est réputé comme ayant commis la violation. La violation demeure dans le dossier de conformité du fournisseur de services de transport auprès de l'OTC pendant quatre (4) ans. Le fait d'avoir payé la SAP ou d'avoir respecté les conditions d'une entente de conformité ne retirera pas la violation du dossier du fournisseur de services de transport.

L'OTC, par principe de transparence, publie sur son site Web un résumé des ententes de conformité signées, y compris un résumé du résultat final de l'entente.

## 2. Comment demander une entente de conformité

Le fournisseur de services de transport doit déposer une demande écrite en vue de conclure une entente de conformité avec l'OTC au plus tard à la date limite énoncée dans le procès-verbal de violation.

La demande doit inclure les éléments suivants :

1. une copie du procès-verbal de violation;
2. une proposition détaillée du plan d'action de conformité qui énonce **clairement** :
  - toutes les mesures déjà prises par le fournisseur de services de transport pour corriger le problème de conformité qui a mené à la violation,
  - les mesures que le fournisseur de services de transport doit prendre pour être conforme à la Loi et à ses règlements et éviter toute violation future, ce qui inclut des indicateurs de conformité précis et mesurables,
  - un échéancier pour mettre totalement en œuvre ces mesures,
  - les dates jalons pour déposer des rapports d'étape auprès de l'Office, le cas échéant;
3. les coûts estimés pour régler le problème de conformité qui a mené à la violation.

La demande doit être envoyée à [secretariat@otc-cta.gc.ca](mailto:secretariat@otc-cta.gc.ca). Il n'y a pas de gabarit ni de formulaire de demande.

### 3. Comment la demande est évaluée

L'OTC décide de conclure une entente de conformité en fonction de chaque cas, et il reconnaît qu'une entente peut ne pas convenir à toutes les situations de non-conformité.

L'OTC évalue la proposition détaillée du fournisseur de services de transport pour assurer l'harmonisation de cette proposition avec la [Politique de conformité et d'application de la loi](#). Il veille également à ce que l'entente fasse en sorte que le fournisseur de services de transport respecte le plus rapidement possible ses obligations en matière d'accessibilité ou de droits des passagers aériens afin de prévenir toute violation subséquente.

L'Office pourrait également prendre en considération ce qui suit :

- **Résultat** – L'OTC pourrait refuser une demande s'il est peu probable que les mesures proposées fassent en sorte que le fournisseur de services de transport respecte ses obligations en matière d'accessibilité ou de droits des passagers aériens; si la violation est considérée comme un incident isolé, et non comme des violations systémiques ou chroniques; ou si le fournisseur de services de transport a déjà réglé la situation de non-conformité ou s'il peut la régler très facilement. Des exemples pourraient inclure des panneaux indicateurs manquants ou un manque de communication concernant un vol précis.
- **Non-conformité continue** – Les ententes de conformité pourraient convenir pour traiter les violations continues ou systémiques et qui nécessitent du temps et des ressources pour y remédier. Des exemples pourraient inclure des situations où pour qu'un fournisseur de services de transport soit conforme à la Loi et à ses règlements, des contrats avec de tierces parties sont nécessaires pour accomplir le travail (par exemple, des mises à niveau de logiciels, la construction, la commande de produits ou de matériaux) ou exige la mise en œuvre par étapes des mesures (par exemple, élaborer, modifier ou offrir des programmes de formation).
- **Indemnisation** – L'OTC peut considérer une demande d'entente de conformité, qui propose entre autres une indemnisation aux passagers admissibles qui ont été touchés par une perturbation de vol, y compris une indemnisation qui est

supérieure à l'indemnisation prévue par la réglementation ou qui est distincte de l'indemnisation prévue. Si l'objet d'un procès-verbal de violation initial porte sur une non-conformité aux dispositions concernant l'indemnisation, le fait de proposer d'indemniser des passagers pourrait être considéré comme une condition appropriée, sans toutefois être la seule condition de l'entente.

- **Investissements supplémentaires** – L'OTC peut considérer les demandes qui incluent des mesures qui vont au-delà de ce qui est nécessaire pour assurer la conformité aux obligations réglementaires des fournisseurs de services de transport. À titre d'exemple, mentionnons une proposition détaillée qui vise à éliminer des obstacles supplémentaires pour les personnes handicapées ou une proposition qui vise à améliorer les conditions de transport pour les passagers.
- **Arrêtés de l'Office** – Les ententes de conformité ne conviennent pas en cas de violation d'un arrêté de l'Office.

Si l'OTC refuse de conclure une entente de conformité, les conditions initiales du procès-verbal de violation s'appliquent alors au fournisseur de services de transport. La date limite de paiement de la SAP est énoncée dans le procès-verbal de violation. Toutefois, l'OTC pourrait repousser la date limite de paiement.

# Partie B : Votre entente et les résultats possibles

## 4. Les conditions de l'entente

Les conditions d'une entente de conformité peuvent être fondées, en tout ou en partie, sur le plan d'action en matière de conformité proposé par le fournisseur de services de transport dans sa demande. L'OTC pourrait également établir d'autres conditions qu'il considère comme étant appropriées selon les circonstances précises du cas. L'OTC exigera généralement les éléments énoncés ci-dessous.

### 1) Un plan par étapes et les échéances

L'OTC pourrait accepter les mesures proposées dans le plan d'action en matière de conformité du fournisseur de services de transport si celles-ci sont claires et bien définies et si celles-ci incluent des échéances raisonnables qui permettront au fournisseur de services de transport d'atteindre et de maintenir leur conformité à la Loi et à ses règlements. Autrement, l'OTC pourrait proposer des conditions qu'il estime appropriées.

En fonction de la violation, l'entente pourrait exiger que le fournisseur de services de transport mette en place un programme de conformité continue en vue de prévenir des situations de non-conformité futures. Cela pourrait inclure entre autres de nouvelles politiques, pratiques ou formations.

### 2) Comment et quand un fournisseur de services de transport doit-il présenter des bilans des progrès

Les rapports d'étape indiquent si le fournisseur de services de transport est en voie de respecter les conditions de l'entente de conformité. L'OTC établit les exigences en matière de rapports au cas par cas. Par exemple, l'entente pourrait exiger qu'un fournisseur de services de transport présente des rapports d'étape soit à des intervalles précis, soit chaque fois qu'il met en œuvre une mesure clé, soit selon une combinaison des deux.



### **3) Si le fournisseur de services de transport doit verser une sûreté**

L'entente pourrait exiger que le fournisseur de services de transport verse une sûreté qui servira de garantie du respect des conditions de l'entente. Si le fournisseur de services de transport ne respecte pas l'entente, sa sûreté sera confisquée au profit de Sa Majesté du chef du Canada.

Le montant de la sûreté sera établi en tenant compte du montant précisé dans le procès-verbal de violation et prendra en considération la sanction que le fournisseur de services de transport devra payer s'il ne respecte pas les conditions de l'entente.

### **4) Une SAP réduite pour le respect des engagements**

Dans certaines circonstances, l'OTC pourrait accepter de réduire, entièrement ou en partie, le montant de la SAP si le fournisseur de services de transport respecte tous les engagements énoncés dans l'entente de conformité. L'entente établirait tout nouveau montant de SAP et indiquerait lorsque le paiement serait dû.

Une fois que le fournisseur de services de transport et l'OTC ont signé une entente de conformité, cette dernière devient exécutoire. Le fournisseur de services de transport doit exécuter les mesures dans les délais convenus, alors que l'OTC suit les progrès accomplis.

## **5. Comment l'OTC suit et fait respecter l'entente**

L'OTC vérifie la conformité aux conditions et aux échéances de l'entente en examinant les rapports d'étape du fournisseur de services de transport. Si nécessaire, l'OTC effectuera des inspections sur place et mènera des entrevues auprès des employés du fournisseur de services de transport en tout temps avant la date d'achèvement de l'entente.

Les fournisseurs de services de transport doivent démontrer qu'ils respectent toutes les conditions des ententes et ils doivent fournir des documents et des renseignements justificatifs. L'OTC pourrait demander plus de renseignements, au besoin. Si le fournisseur de services de transport ne respecte pas une date limite ou si l'OTC doit faire un suivi pour obtenir les renseignements requis, le fournisseur de services de transport risque de se retrouver en situation de défaut d'exécution des conditions de

l'entente. Un avis de défaut d'exécution pourrait être émis à tout moment pendant l'entente si l'OTC détermine que le fournisseur de services de transport n'a pas respecté une ou plusieurs conditions. Les résultats d'un avis de défaut d'exécution se trouvent ci-dessous.

Si des circonstances exceptionnelles empêchent le fournisseur de services de transport de réaliser une étape dans les délais prescrits, il doit communiquer avec l'OTC le plus rapidement possible. L'OTC pourrait accepter d'accorder une courte prolongation en fonction de chaque cas. Un fournisseur de services de transport qui ne respecte pas une date limite sans préavis risque de recevoir un avis de défaut d'exécution.

## **6. La fin d'une entente de conformité**

### **Résultat 1 : Conformité**

Si l'Office est convaincu que le fournisseur de services de transport a respecté l'entente, y compris le paiement du montant de la SAP indiqué dans l'entente, le fournisseur de services de transport recevra un avis d'exécution.

L'OTC s'attend à ce que le fournisseur de services de transport continue de suivre, de son propre chef, tout programme de conformité continu qui a été établi dans le cadre de l'entente. La sûreté sera retournée au fournisseur de services de transport.

### **Résultat 2 : Défaut d'exécution**

Si l'Office détermine que le fournisseur de services de transport n'a pas respecté l'entente, ce dernier recevra un avis de défaut d'exécution. L'avis expliquera les constatations de l'Office et la sanction qui devra être payée, qui sera **une** des options suivantes :

- le double du montant de la SAP énoncée dans le procès-verbal de violation.  
OU
- la confiscation de la sûreté.

Une fois que le fournisseur de services de transport a payé la sanction, aucune autre procédure d'application de la loi ne sera prise contre ce dernier en ce qui a trait à la violation.

## Renseignements supplémentaires

Pour demander une entente de conformité, veuillez suivre les étapes énoncées dans la [Section 2](#) du présent guide.

Pour recevoir davantage de renseignements sur les ententes de conformité, ou si vous avez des questions sur ce guide, veuillez envoyer un courriel à [secretariat@otc-cta.gc.ca](mailto:secretariat@otc-cta.gc.ca).

Les fournisseurs de services de transport peuvent également consulter la [Politique de conformité et d'application de la loi](#) de l'OTC afin d'en apprendre davantage sur comment l'OTC fait la promotion de la conformité, comment il la vérifie et comment il applique la loi.

# Annexe A : Références législatives et réglementaires

Remarque : « Office » fait référence à l'Office des transports du Canada

*Loi sur les transports au Canada, LC 1996, c 10*

## Sanctions administratives pécuniaires

### Options

**180.1(3)** Le destinataire d'un procès-verbal prévoyant le montant d'une sanction relativement à la violation prévue au paragraphe 177(3) doit :

- a) soit payer ce montant ou le montant inférieur qui est prévu au procès-verbal;
- b) soit déposer auprès du Tribunal une requête en révision des faits reprochés ou du montant de la sanction;
- c) soit demander, dans le délai et selon les modalités qui y sont prévus, à l'Office de conclure une transaction en vue de la bonne observation de la disposition des règlements ou de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) qui fait l'objet de la violation.

**180.1(4)** Le destinataire d'un procès-verbal prévoyant le montant de la sanction pour une violation relative à la contravention d'une disposition des règlements pris en vertu du paragraphe 86.11(1) doit :

- a) soit payer le montant qui est prévu au procès-verbal;
- b) soit déposer auprès du Tribunal une requête en révision des faits reprochés ou du montant de la sanction;
- c) soit demander à l'Office, dans le délai et selon les modalités qui y sont prévus, de conclure une transaction en vue de la bonne observation de la disposition des règlements qui fait l'objet de la violation.

## Conclusion d'une transaction

**180.62 (1)** Sur demande du destinataire présentée au titre des alinéas 180.1(3)c) ou (4)c), l'Office peut conclure une transaction qui, d'une part, est subordonnée aux conditions qu'il estime indiquées, notamment au dépôt d'une sûreté raisonnable — dont le montant et la nature doivent lui agréer — en garantie de l'exécution de la transaction, et, d'autre part, peut prévoir la réduction partielle ou totale du montant de la sanction.

### **Présomption**

**(2)** La conclusion de la transaction vaut déclaration de responsabilité à l'égard de la contravention.

### **Avis d'exécution**

**(3)** S'il est convaincu que le destinataire a exécuté la transaction, l'Office en avise celui-ci. Sur notification de l'avis :

- a) aucune poursuite ne peut être intentée au titre de la présente partie contre le destinataire pour la même contravention;
- b) la sûreté est remise à ce dernier.

### **Avis de défaut d'exécution**

**(4)** S'il estime la transaction inexécutée, l'Office fait signifier au destinataire un avis de défaut qui l'informe soit qu'il est tenu, dans le délai et selon les modalités qui y sont prévus, de payer, au lieu du montant de la sanction imposée initialement et sans qu'il soit tenu compte du plafond fixé à l'alinéa 177(1)b) ou au paragraphe 177(3), selon le cas, un montant correspondant au double de ce montant, soit qu'il y aura confiscation de la sûreté au profit de Sa Majesté du chef du Canada.

### **Effet de l'inexécution**

**(5)** Sur signification de l'avis de défaut :

**a)** s’agissant d’un avis informant le destinataire qu’il est tenu de payer le montant qui y est prévu, ce dernier perd tout droit à la compensation pour les sommes exposées dans le cadre de la transaction et il est tenu de payer ce montant dans le délai et selon les modalités prévus dans l’avis;

**b)** s’agissant d’un avis l’informant qu’il y aura confiscation de la sûreté, cette confiscation s’opère au profit de Sa Majesté du chef du Canada et aucune poursuite ne peut être intentée au titre de la présente partie contre le destinataire pour la même contravention.

## **Paiement**

**(6)** Si le destinataire paie le montant prévu dans l’avis dans le délai et selon les modalités qui y sont prévus, l’Office accepte ce paiement en règlement de la somme due; aucune poursuite ne peut être intentée par la suite au titre de la présente partie contre le destinataire pour la même contravention.

## **Délégation**

**(7)** L’Office peut, dans les limites qu’il fixe, déléguer à toute personne le pouvoir que lui confère le paragraphe (1).

## **Certificat**

**(8)** Chaque personne à qui le pouvoir visé au paragraphe (7) est délégué reçoit un certificat, en la forme établie par l’Office, attestant sa qualité.

## **Refus de transiger**

**180.63(1)** Si l’Office refuse de transiger à la suite d’une demande présentée au titre des alinéas 180.1(3)c) ou (4)c), le destinataire est tenu, selon les modalités prévues au procès-verbal et dans le délai qui y est prévu ou le délai supérieur précisé par l’Office, de payer le montant de la sanction imposée initialement.

## **Paiement**

**(2)** Si le destinataire paie le montant visé au paragraphe (1), l’Office accepte ce paiement en règlement de la sanction imposée et celui-ci vaut déclaration de responsabilité à l’égard de la contravention; aucune poursuite ne peut être intentée par la suite au titre de la présente partie contre le destinataire pour la même contravention.

## **Présomption**

**(3)** Le défaut de paiement par le destinataire dans le délai et selon les modalités prévus au paragraphe (1) vaut déclaration de responsabilité à l'égard de la contravention.

## **Certificat**

**180.64 (1)** L'omission, par le destinataire assujetti au paragraphe 180.1(1), de payer le montant de la sanction prévu au procès-verbal, dans le délai et selon les modalités qui y sont prévus, et de déposer une requête en révision vaut déclaration de responsabilité à l'égard de la contravention. Le ministre peut alors obtenir du Tribunal un certificat, établi en la forme que le gouverneur en conseil peut déterminer, sur lequel est inscrit ce montant.

## **Paragraphe 170(1) ou la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)**

**(2)** L'omission, par le destinataire assujetti au paragraphe 180.1(3), de payer le montant de la sanction prévu au procès-verbal ou tout montant inférieur qui y est prévu, dans le délai et selon les modalités qui y sont prévus, de déposer une requête en révision et de présenter une demande en vue de la conclusion d'une transaction vaut déclaration de responsabilité à l'égard de la contravention. L'Office peut alors obtenir du Tribunal un certificat, établi en la forme que le gouverneur en conseil peut déterminer, sur lequel est inscrit le montant de la sanction prévu au procès-verbal.

## **Règlements pris en vertu du paragraphe 86.11(1)**

**(2.1)** L'omission, par le destinataire assujetti au paragraphe 180.1(4), de payer le montant de la sanction prévu au procès-verbal, dans le délai et selon les modalités qui y sont prévus, de déposer une requête en révision et de présenter une demande en vue de la conclusion d'une transaction vaut déclaration de responsabilité à l'égard de la contravention. L'Office peut alors obtenir du Tribunal un certificat, établi en la forme que le gouverneur en conseil peut déterminer, sur lequel est inscrit le montant de la sanction prévu au procès-verbal.

## **Avis de défaut d'exécution**

**(3)** Si le destinataire de l'avis de défaut visé au paragraphe 180.62(4) omet de payer le montant qui est prévu dans l'avis dans le délai et selon les modalités qui y sont prévus,

l'Office peut obtenir du Tribunal un certificat, établi en la forme que le gouverneur en conseil peut déterminer, sur lequel est inscrit ce montant.

### **Refus de transiger**

**(4)** Si l'Office refuse de transiger avec le destinataire qui a présenté une demande au titre des alinéas 180.1(3)c) ou (4)c) et que ce dernier omet de payer le montant de la sanction imposée initialement dans le délai et selon les modalités prévus au paragraphe 180.63(1), l'Office peut obtenir du Tribunal un certificat, établi en la forme que le gouverneur en conseil peut déterminer, sur lequel est inscrit ce montant.

### **Enregistrement du certificat**

**180.7(1)** Sur présentation à la juridiction supérieure, une fois que le délai pour payer le montant de la sanction prévu au procès-verbal ou le montant prévu dans l'avis de défaut est expiré, le délai pour payer le montant de la sanction au titre du paragraphe 180.63(1) est expiré, le délai pour déposer une requête en révision est expiré, le délai d'appel est expiré ou la décision sur l'appel est rendue, selon le cas, le certificat visé à l'alinéa 180.5b), au paragraphe 180.6(4) ou à l'article 180.64 est enregistré. Dès lors, il devient exécutoire et toute procédure d'exécution peut être engagée, le certificat étant assimilé à un jugement de cette juridiction obtenu par Sa Majesté du chef du Canada contre la personne désignée dans le certificat pour une dette dont le montant y est indiqué.

### **Recouvrement des frais**

**(2)** Tous les frais entraînés par l'enregistrement du certificat peuvent être recouvrés comme s'ils faisaient partie de la somme indiquée sur le certificat enregistré en application du paragraphe (1).

### **Fonds publics**

**(3)** Les sommes reçues par le ministre ou le Tribunal au titre du présent article sont assimilées à des fonds publics au sens de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#).