

Qualité des services chez TCAC

Dans le numéro de décembre de COPA Flight, nous avons demandé à nos membres de nous faire part de leur expérience personnelle en ce qui a trait à la qualité des services offerts par Transports Canada, Aviation civile. Nous avons invité nos membres à fournir le plus de précisions possibles pour nous aider à cibler nos demandes à TCAC, si nécessaire. Au bout du compte, il est toutefois ressorti que, malgré la présence de nombreux irritants, TCAC parvient à offrir un service de qualité raisonnable. On peut hausser les épaules quand il est question de ces irritants, mais ceux-ci sont pourtant à l'origine d'une cacophonie de plaintes et de manifestations diverses de mécontentement. Des récriminations qui méritent sûrement des efforts additionnels pour rectifier la situation, mais qui représentent des coûts administratifs accrus dont TCAC pourrait vraiment se passer. Au sein de l'aviation générale, on estime que TCAC est devenue, ainsi que l'ont affirmé et réaffirmé plusieurs personnes, un bien pauvre prestataire de services de réglementation.

Ainsi, les commentaires formulés par les membres de COPA sont venus confirmer notre propre perception: même si l'aviation générale demeure soumise à l'ensemble de la réglementation et tributaire de la totalité des services assurés par le ministère, deux volets spécifiques de la gouvernance exercent un impact très direct et sur une base quotidienne pour l'industrie: on parle ici de la médecine aéronautique et des normes. Des précisions additionnelles obtenues subséquemment de TCAC ont également permis d'établir le rôle important d'une entité administrative restée jusqu'ici méconnue chez COPA. Il s'agit en l'occurrence de l'Équipe nationale des services (ENS), qui émerge de la Direction régionale de l'aviation civile pour l'Ontario, mais qui est responsable de la prestation des services dans l'ensemble du Canada.

Le lecteur constatera sûrement que cet article ne saurait aborder la totalité des commentaires reçus de nos membres. Toutefois, certaines interventions seront parfois décrites de façon plus détaillée afin de mieux expliquer une situation. Règle générale, les réactions des intéressés sont résumées en respectant la catégorie à laquelle elles ont été classées dans notre demande initiale.

Médecine aéronautique

Les récriminations au plan de la médecine aéronautique portent essentiellement sur les cas de réduction ou de perte pure et simple du certificat médical, et sur les délais administratifs retardant l'issue de ces litiges. Les plaintes touchent les visites chez les médecins-examineurs de l'aéronautique et la question du renouvellement du certificat médical, parfois compromis ou retardé à la suite de décisions médicales.

En moyenne, les services de médecine aéronautique civile (SAC) de TCAC traitent annuellement plus de 50 000 certificats médicaux, qu'il s'agisse de la production de nouveaux documents ou de renouvellements. Couramment, 100% des rapports d'évaluation médicale (REM) soumis par les médecins-examineurs sont revus par l'organisation. Les cas qui ont été différés par le

médecin-examineur et les cas où celui-ci n'a pas signé le carnet de documents d'aviation sont traités en priorité. Dans ces cas, le dossier est revu par l'agent médical régional de l'aéronautique (AMRA) qui déterminera le besoin d'informations ou évaluations supplémentaires. Ce processus entraînera forcément un court délai (toujours trop long pour le pilote) dans l'émission de documents actualisés. Si une question de plus haute importance a surgi au cours de ces procédures, le certificat médical peut être compromis, de façon temporaire ou permanente. Annuellement, quelque 300 dossiers sont portés à l'attention des autorités. De ce nombre, moins d'une douzaine se soldent ultimement par une perte du certificat médical. Les affections cardiaques sont les raisons les plus communes reliées à la perte du certificat médical. Au cours de telles procédures, le pilote attend anxieusement un retour de TCAC et les délais administratifs sont plus importants.

COPA s'est entretenue de ces questions avec la directrice par intérim des services de médecine aéronautique civile. Il convient ici de souligner qu'il s'agit d'une situation bien spéciale où TCAC est sortie des sentiers battus, manifestant une volonté évidente d'améliorer la qualité des services dans ce domaine particulièrement critique. Elle n'est pas médecin, mais infirmière diplômée. Au cours de sa carrière hautement diversifiée, elle a été à même de se familiariser avec les nombreux dossiers relatifs à la santé gérés par le gouvernement fédéral dans différents secteurs et à des niveaux administratifs variés. Même si son arrivée à TCAC est relativement récente (juin 2018), elle a rapidement pris conscience de la nécessité d'améliorer les situations qui lui ont été exposées et a déployé des efforts notables en vue de rectifier le cheminement administratif, autant que faire se peut, avant même que COPA n'ait eu la possibilité de s'entretenir avec elle.

Questions médicales

COPA ne saurait prétendre à aucune expertise professionnelle lui permettant de se prononcer sur des questions médicales et laissera donc aux spécialistes le soin d'apporter les réponses qui conviennent. La question centrale en pareils cas gravite autour de l'absence d'informations additionnelles au pilote sur le suivi à apporter au dossier, ou évidemment, des délais impartis. Lorsque surgit une question de santé menaçant le certificat médical d'un pilote, ce qui se produit habituellement au cours d'une visite chez le médecin-examineur, la réaction initiale de TCAC semble relativement prompte et consiste habituellement en l'acheminement d'une demande de renseignements ou d'évaluation additionnels. La situation se gâche toutefois par la suite, alors que TCAC reste tout à coup muette et qu'il devient pratiquement impossible pour le pilote de contacter quelqu'un qui soit en mesure de se prononcer sur la validité ou non du certificat médical. Le pilote se sent tout à coup abandonné, livré à lui-même, comme dans un trou noir.

Dans certains cas, on demande au pilote de se soumettre à un examen additionnel portant sur un aspect spécifique du dossier, et d'en faire connaître les résultats à TCAC. Laissé une nouvelle fois dans le noir en relation avec ce test, le pilote reçoit tout à coup une lettre réclamant un nouveau test, ce qui aggrave forcément son anxiété. Il y a même des cas où, au terme d'une série de tests additionnels, on demande au pilote de bien vouloir répéter le tout premier test

parce qu'un délai trop long s'est écoulé depuis les expertises initiales, ce qui en invalide les résultats. Un tel état de chose est forcément perçu comme le signe d'une grande désorganisation dans ce service de TCAC et est particulièrement exaspérant pour les usagers.

La pire crainte d'un pilote est de se voir retirer son certificat médical, ce qui l'empêcherait de voler. Les commentaires antérieurs n'indiquent toutefois pas que les pilotes sont forcément en colère contre TCAC si jamais leur état de santé les empêche de continuer à piloter. En réalité, ils veulent surtout être informés clairement et promptement, afin de pouvoir bien comprendre ce qui leur arrive. De toute évidence, la perte du certificat médical ne sera jamais une bonne nouvelle pour quiconque, mais les pilotes sont plutôt vexés par l'indifférence dont TCAC semble faire preuve, comme en témoigne son manque d'empressement à traiter ces questions pourtant urgentes.

Nous avons pu constater que le mécontentement exprimé plus haut est carrément lié à l'aspect bureaucratique de la gestion du dossier d'un pilote, lorsqu'une question médicale surgit inopinément dans le décor. A cet égard, COPA est plutôt déçue d'avoir à constater le manque de coopération de ses membres lorsqu'ils sont tout à coup aux prises avec une telle situation. Typiquement, les membres ainsi affectés nous téléphonent pour discuter du problème. Nous leur demandons alors de nous faire parvenir des copies de la correspondance qu'ils ont reçue de TCAC à ce sujet de même que les documents qu'ils ont eux-mêmes expédié au ministère, pour nous aider à les aider, en quelque sorte. Trop souvent, hélas, COPA ne reçoit aucune correspondance assurant le suivi de cette demande d'intervention. Nous espérons que nos membres comprendront que tous ces documents et les précisions qu'ils contiennent sont absolument nécessaires pour que nous puissions engager une discussion pertinente et fructueuse avec TCAC. Nous considérons qu'il serait impoli de faire perdre du temps à un cadre supérieur de TCAC en lui rapportant de simples rumeurs ou une situation qui nous a été exposée superficiellement au cours d'une simple conversation téléphonique. Il nous faut des indications précises. Lorsqu'il s'avère impossible d'obtenir l'heure juste de la part de l'auteur d'une plainte, nous sommes instinctivement portés à douter de la validité des affirmations de notre interlocuteur. Et pour rien au monde, serons-nous enclins à exposer des doléances suspectes aux gens de TCAC, dans l'espoir d'obtenir un meilleur service.

Comme indiqué plus haut, la directrice par intérim a déjà commencé à porter une attention toute particulière à ces questions administratives. COPA s'attend à ce que de nettes améliorations surgissent dans un avenir rapproché. COPA appuiera ceux de ses membres confrontés à une remise en question de leur certificat médical pour des raisons de santé et qui doivent subir des périodes d'attente aussi interminables qu'inacceptables, mais ne s'engagera toutefois jamais sur le terrain médical pour débattre d'une décision. Nous dénoncerons fermement les retards administratifs indus de TCAC à informer les pilotes de l'aviation générale aux prises avec ce genre de problème. Mais, comme nous le mentionnons plus haut, il nous faut des informations précises et détaillées de nature administratives (et non des informations confidentielles) pour résoudre une crise semblable.

En ce qui a trait à BasicMed, ou à une version apparentée de ce régime américain conçue pour les pilotes canadiens, elle nous indique qu'elle s'est déjà penchée sur la situation, dans le contexte d'une révision possible de notre certificat médical catégorie 4 actuel. Certaines options sont présentement à l'étude mais il n'en demeure pas moins qu'il y a certaines différences importantes entre notre catégorie 4 et le BasicMed qui dépassent les limites du certificat médical. TCAC médecine aéronautique continue de travailler avec leurs collègues au domaine des licences. Il faudra donc un certain temps avant de résoudre cette situation, mais la porte est désormais ouverte semble-t-il.

Normes

Dans ce secteur d'activité, les irritants et autres doléances portant sur la quasi-totalité des domaines: les licences, la navigabilité, les autorisations de vol, la construction amateur, l'entretien par le pilote-proprétaire, le manque d'uniformisation des pratiques sous les diverses juridictions régionales de TCAC, etc. . .

COPA a rencontré le Directeur des Normes pour s'entretenir de ces questions et connaître son point de vue. Assujetti aux contraintes d'horaire, cette rencontre n'a offert qu'une revue rapide des points mentionnés ici. Une rencontre incluant des membres de son personnel a été planifiée plus tard en juin. Il est important de noter que le Directeur des Normes s'est penché sur ce document et le discutera en détails avec nous et son personnel lors de cette rencontre. Certains des aspects exposés ici ont été évoqués précédemment, mais nous approfondissons nos observations ici.

Licences

COPA souligne que l'émission des licences ou permis semble se dérouler rondement et rien n'indique l'existence de retards significatifs à ce chapitre. La délivrance des Permis de pilote loisirs (PPL) est l'exception qui confirme ici la règle. Il semble en effet exister une incompréhension ou un manque de perception de ce que constitue l'attribution d'un permis de pilote de loisir. En examinant l'évolution de cette pratique administrative, nous comprenons comment le formulaire d'application pour ce type de permis est devenu un cafouillage qui ne correspond guère aux besoins ou aux attentes des détenteurs de licences de pilote qui font la demande d'un PPL. Cet état de fait peut être à l'origine de la confusion qui règne à ce chapitre dans les bureaux régionaux.

ENS commente : Transports Canada, Aviation civile a fait savoir aux prestataires de ces services qu'il était parfaitement acceptable de posséder simultanément un PPL et un autre type de licence d'avion, et qu'une rétrogradation formelle de tout autre permis n'était pas nécessaire dans tous les cas.

COPA répond : Nous concevons qu'un réajustement en ce sens aurait pour effet d'atténuer considérablement la confusion tout en améliorant sensiblement la qualité des services. COPA constate également que cette avenue de solution pourrait être également applicable aux

procédures de l'Équipe nationale des services. La question sera dès lors abordée de nouveau dans la section de nos représentations touchant l'Équipe nationale des services.

Un formulaire révisé constituerait un moyen efficace de régler cette situation, éliminant du même coup les délais inacceptables de l'ordre de plusieurs mois dans l'émission de PPL.

Action COPA : COPA travaillera avec TCAC dans le but de revoir le formulaire d'application pour le RPP visant à faciliter le processus et à éliminer la confusion qui règne sur le sujet dans certaines régions. TCAC support le concept.

En ce qui concerne le PPL, COPA suggère ici que les privilèges associés à ce permis soient revus pour les rapprocher davantage, le cas échéant, des dispositions déjà prévues pour la licence de pilote privé. COPA estime que les caractéristiques d'un PPL telles que définies présentement correspondent raisonnablement aux besoins d'une personne qui effectue ses tout premiers pas dans une aventure aéronautique. En conséquence le PPL devrait être le tout premier permis à obtenir. A l'inverse, lorsqu'on tient compte du vieillissement de la population des pilotes, on constate que plusieurs pilotes licenciés aboutissent, par choix ou par obligation, dans la Catégorie 4 sur le plan médical et au PPL. COPA suggère donc qu'un pilote licencié (détenteur d'une licence de pilote privé, d'une licence de pilote professionnel ou d'une licence de pilote de ligne) qui rétrograde vers le PPL conserve la plupart des privilèges normalement dévolus aux détenteurs d'une licence de pilote privé.

Action COPA: COPA soumettra une proposition à TCAC à cet effet dans un avenir rapproché. TCAC supporte ce concept en principe. COPA demande à nos membres de fournir leur point de vue et/ou recommandations sur ce sujet à operations@copanational.org

Navigabilité et Autorisation de vol

COPA a par ailleurs pris connaissance de plusieurs commentaires faisant état de longs retards dans les interventions et de cas où les inspecteurs font prévaloir leur interprétation personnelle de la réglementation à ce chapitre. Regrettablement, là encore, les membres de COPA hésitent à produire des plaintes plus étoffées qu'un rapport verbal plutôt flou, par crainte de représailles qui pourraient prendre la forme de harcèlement ou de retards additionnels provoqués par certains inspecteurs. COPA n'est pas en mesure de vérifier le bienfondé de ces craintes, mais beaucoup de pilotes ou de propriétaires d'aéronefs au sein de la communauté restent plutôt craintifs de ce côté.

Il est aussi devenu notoire qu'il existe des problèmes au sein de la différence entre les modifications majeures et mineures, entraînant ainsi des travaux non-nécessaires, des délais indus et des coûts additionnels aux propriétaires. TCAC reconnaît ceci et adressera ce problème. COPA poursuivra la discussion avec TCAC et gardera nos membres informés des progrès.

Certificat spécial de navigabilité

Ce sujet particulier se subdivise en trois sections distinctes:

- **Aéronef de construction amateur:** trop d'inspecteurs de TCAC s'engagent ainsi en terrain glissant, sur une voie où ils ne semblent pas être suffisamment entraînés, ni prêts à gérer, pour ainsi improviser une intervention plutôt douteuse, entraînant ainsi des délais extrêmes tout en traitant bien injustement les constructeurs/propriétaires/opérateurs de cette catégorie d'aéronefs. Il s'ensuit un degré élevé de frustration et d'insatisfaction chez ceux qui possèdent ces appareils. Cette situation résulte vraisemblablement du refus soutenu de TCAC de mettre en œuvre la totalité des dispositions de la Lettre de politique de la Maintenance et de la construction des aéronefs, --l'Annexe 7 du paragraphe 4.3(1) de la Loi sur l'aéronautique--, qui institue pourtant la notion de Représentant du ministre - aviation de loisir (RM-AL).
- **Maintenance par le propriétaire:** sur la foi des plaintes soumises à COPA, toujours plus ou moins dans le vague, pour échapper à d'éventuelles représailles, il semblerait que certains bureaux régionaux soient plutôt opposés à l'existence de cette catégorie d'aéronefs et évitent systématiquement de traiter les demandes pour empêcher le transfert d'un appareil dans cette catégorie. Le Bureau régional de Moncton semble être mentionné plutôt souvent dans ce contexte, même si cette région n'est pas la seule à agir de cette façon.
- **Certificat de navigabilité limité:** bien que le nombre d'aéronefs appartenant à cette catégorie soit plutôt réduit, les remarques formulées plus haut pour les autres types d'aéronefs s'appliquent assez bien. Il n'est donc pas nécessaire de réitérer les commentaires déjà écrits. Mais, là aussi, il y a certainement place pour apporter des améliorations sensibles aux services offerts à la communauté.

Le manque d'uniformité des procédures dans les Bureau régionaux

A travers les réactions de nos membres, il est devenu plutôt apparent que chaque Bureau régional applique la réglementation aéronautique selon sa propre perspective locale. Cette perception n'est toutefois pas une nouveauté contenue dans notre plus récent sondage, puisqu'elle a été fréquemment évoquée dans le passé. Ce manque d'uniformité dans les perceptions porte sur plusieurs aspects de la réglementation:

- Ces disparités s'appliquent essentiellement à l'ensemble des questions soulevées plus haut;
- Un bureau régional émet un Certificat spécial de navigabilité; le propriétaire de l'appareil déménage vers une autre région du pays où le Bureau régional local est en désaccord avec l'autorisation de voler accordée à l'appareil, et l'annule;
- Un Bureau régional émet un renouvellement de qualification à un instructeur, mais un autre Bureau régional annule subséquemment la qualification.
- En refusant certaines modifications, les inspecteurs invoquent de vagues prétextes, plutôt que d'énoncer une décision claire et nette dérivée de la réglementation.
- Les inspecteurs lancent régulièrement: « Je suis le Ministre et c'est ça qui est ça ! »

Ce genre d'interaction engendre un climat de méfiance ou même de peur parmi les propriétaires d'aéronefs et les pilotes de l'aviation générale lorsque vient le temps de transiger avec le personnel de TCAC. L'attitude des fonctionnaires concernés tient davantage d'un rôle policier que d'un rôle d'assistance, ce qui ne devrait sûrement pas être le but recherché ni d'ailleurs l'image projetée. COPA estime que TCAC doit jouer un rôle important au sein de l'aviation générale, en agissant principalement comme éducateur et comme guide. Cette philosophie est d'ailleurs totalement endossée autant par le personnel de TCAC que les gens de COPA qui dévouent d'amples efforts pour mener à bien la Campagne de sécurité de l'aviation générale (CSAG), comme en témoigne le succès impressionnant connu par la CSAG depuis son lancement en juin 2017. La densité et la complexité du RAC est telle qu'aucun propriétaire ou pilote d'aéronef ne pourra jamais prétendre en connaître tous les articles. COPA a d'ailleurs pu constater que la connaissance parfaite de ces dispositions échappe même au personnel de TCAC. COPA considère que l'inspecteur du ministère constitue une ressource cruciale dans l'établissement d'un dialogue sur le terrain. Agir en éducateur et en guide n'empêche aucunement un inspecteur de recourir à une mesure coercitive lorsque nécessaire. Parce qu'il constitue une composante vitale du système, l'inspecteur de TCAC devrait être d'abord et avant tout perçu comme un allié sur lequel tout aviateur peut compter lorsqu'il a besoin d'un avis, de renseignements précis ou d'assistance. Et non comme une menace, ou comme quelqu'un qui cherche constamment à punir des aviateurs pris en défaut.

Équipe nationale des services (ENS)

Dans cette sphère d'activité, les irritants et les griefs sont particulièrement fréquents, et ce, en ce qui concerne plus spécifiquement les immatriculations, l'émission des licences, ainsi que le manque d'uniformité dans les pratiques administratives, d'un bureau régional à l'autre etc. . . . Comme COPA vient tout juste de le découvrir, le guichet unique pour permettre à la plupart des aviateurs canadiens d'accéder aux services de TCAC passe inmanquablement par l'Équipe nationale des services (ENS). À ce jour, COPA n'a pas encore réussi à rencontrer le Directeur régional de l'aviation civile - Région de l'Ontario pour discuter des points soulevés ici et connaître son point de vue. Suite à notre demande, celui-ci a tout simplement délégué la responsabilité vers son personnel en nous disant que quelqu'un nous répondra. Nous avons en effet obtenu un retour que nous publions ici avec notre réponse, le cas échéant. Quand le service est plutôt boiteux, ou lorsque la disponibilité se fait tirer l'oreille, dans l'industrie ou dans toute autre organisation qui se respecte, le client va ailleurs. Et ça peut se produire plutôt rapidement. Dans le cas de l'aviation, malheureusement, Transports Canada, Aviation Civile est le seul fournisseur disponible. Il n'y a aucun risque que le client change de fournisseur : l'avantage du monopole !

Certains de ces aspects ont été évoqués précédemment, mais nous allons maintenant élaborer des précisions additionnelles.

Immatriculations

Les points importants incluent :

- 1- Il a fallu attendre près d'une année complète avant d'obtenir un premier Certification d'immatriculation, parce que des documents avaient été égarés, ou que le personnel n'avait pas trouvé le temps de s'occuper de ce dossier, etc ...

ENS commente : Il existe plusieurs façons d'expliquer les retards administratifs. On rencontre ainsi: la production tardive de pièces, la documentation inexacte fournie par le requérant, la complexité même de la requête et/ou potentiellement, les retards engendrés par les lenteurs des clients eux-mêmes.

COPA répond : *Ces explications fournies par TCAC restent fort défendables, mais ne justifient aucunement la totalité et l'importance des délais, comme ceux parfois imputables à l'égarement de documents qu'on finira ultimement par retracer, mais au bout d'un temps démesurément long. Nous avons suggéré à nos membres de conserver une photocopie de tout ce qu'ils envoient à TCAC, pour se protéger. Et pour ce qui est des productions tardives, ne serait-il pas raisonnable de considérer que l'horloge commence à mesurer le temps à partir du moment où la requête est présentée, en retard ou pas ?*

- 2- Des délais de plusieurs mois se sont parfois écoulés avant qu'un simple changement d'adresse entre finalement en vigueur sur un Certificat d'immatriculation. Pourtant TCAC exige d'un propriétaire d'aéronef qu'il informe le ministère de ses nouvelles coordonnées dans un délai d'une semaine après avoir changé d'adresse.

ENS commente : Cette situation ne devrait cependant poser aucun problème puisque le propriétaire de l'aéronef n'a qu'à activer un certificat provisoire d'immatriculation, -- valide pour trois mois--, permettant ainsi à l'appareil de continuer à voler, en attendant le nouveau Certificat d'immatriculation.

COPA répond : *Sauf que le problème se pose lorsque les trois mois se sont écoulés sans que le nouveau certificat n'ait été livré.*

- 3- L'émission d'un nouveau Certificat d'immatriculation, lorsqu'un aéronef change de propriétaire, se complexifie du fait que plusieurs représentants de TCAC entretiennent leur perception personnelle de ce qui doit constituer un acte de vente acceptable. Et cette situation est rendue encore plus embrouillée par l'existence de multiples versions de la bonne réponse, selon les régions.

ENS commente : Nous avons informé notre personnel à travers le pays que l'acte de vente doit comprendre des informations bien précises pour que le document soit conforme. Ces renseignements comprennent: l'identité de l'acheteur (et celle du vendeur); la date de la transaction; les caractéristiques de l'appareil --marque, modèle, numéro de série, immatriculation; signature du vendeur et une déclaration qui confirme que la garde et le contrôle de l'aéronef ont changé de titulaire.

COPA répond : *Fort bien, mais pourquoi alors ne pas diffuser également, --à travers tout le pays--, un exemple d'un acte de vente acceptable pour que le personnel évite, à l'avenir, de s'en tenir à des interprétations très personnelles sur ce que doit contenir un tel document ? On a dit à plusieurs reprises dans le passé que l'immatriculation de l'appareil n'avait pas à apparaître sur l'acte de vente, --ou, même, ne devrait pas, parce que cet indicatif risquait de changer, tandis que le numéro de série restait le seul identificateur stable et fiable de l'avion. Aussi, on entend parler pour la toute première*

fois ici de l'obligation de produire « une déclaration qui vient confirmer que la garde et le contrôle de l'aéronef ont changé de titulaire ». Le certificat d'immatriculation comprend pourtant déjà un formulaire dans ce but précis. Vous nous dites maintenant que la documentation officielle de TCAC en ce qui a trait au transfert de propriété est maintenant inappropriée ou ne suffit plus, en tout cas, quand vient le temps d'informer TCAC. S'agit-il ici d'une autre façon de changer les règles du jeu pendant le match, sur un simple coup de tête, et dont personne ne peut prédire la longévité ? Qu'est-ce qui ne va pas avec le formulaire officiel ? Il a toujours été parfaitement capable de renseigner le personnel du ministère adéquatement, dans le cas, évidemment, des fonctionnaires qui savaient comment le parcourir. Si la documentation classique ne fonctionne plus, pourquoi ne pas apporter les correctifs nécessaires ou, mieux encore, entraîner le personnel à utiliser correctement les formulaires existants ? Plutôt que d'introduire une énième procédure qui risque tout simplement d'engendrer encore plus de confusion parce plusieurs fonctionnaires de TCAC s'en tiendront, faute de mieux, à leur propre interprétation quand il s'agira d' « établir clairement » l'identité du propriétaire d'un aéronef ? Nous recommandons fermement que le ministère s'en tienne au présent formulaire officiel, --qui remplit d'ailleurs parfaitement son rôle si les fonctionnaires l'utilisent correctement. En tout état de cause, quelle devrait être maintenant, selon vous, l'attitude de COPA devant ce problème ? Devrions-nous laisser les choses telles qu'elles sont ? Ou encore informer tout simplement nos 16 000 membres de ce que quelqu'un à TCAC, sur un coup de tête, a remplacé le formulaire officiel de transfert de propriété d'un aéronef par une déclaration plutôt discutable sur l'Acte de vente ? Avez-vous une quelconque suggestion sur la façon de résoudre cette nouvelle source de confusion ?

- 4- Personne ne peut comprendre ni pourquoi, ni comment, --en notre époque de communications planétaires quasi instantanées--, TCAC peut-elle perpétuellement invoquer la nécessité d'introduire autant d'atermoiements, de pauses ou d'ajournements dans la prestation de services, et si rarement être en mesure, ensuite, de respecter tous ces délais d'une manière fiable, cohérente et prévisible. Le concept fondamental demeure pourtant assez simple à comprendre: alors que le transfert de propriété d'une automobile peut être effectué dans les dix minutes, n'importe où au pays, TCAC ne parvient pas à effectuer pareil transfert de la propriété d'un aéronef sans qu'il ne doive s'écouler des semaines ou même des mois. Et ceci, malgré le fait que le transfert de la propriété d'une voiture nécessite encore plus de paperasse, si on le compare au transfert de propriété d'un avion. Et, au-delà de ces considérations, l'auteur de ce texte a personnellement pu obtenir un certificat d'enregistrement en moins de 10 minutes, et ce, à deux reprises, dans des bureaux différents, au cours des ans, ce qui tend à démontrer que la démarche ne nécessite pas vraiment beaucoup de temps. Il semble donc que les délais soient imputables à un certain manque de volonté d'agir.
- ENS commente :** *La norme de service pour l'émission d'un certificat est de soixante jours ouvrables. En 2017-18, le délai moyen pour l'obtention d'un certificat d'immatriculation atteignait 42,1 jours. Au cours de l'exercice 2018-19, à date, le délai moyen pour accomplir la même démarche est de 31,7 jours. Ceci représente une amélioration de près de 20 pour cent par rapport à la période précédente.*

COPA répond : *Avec une telle moyenne au bâton, le directeur de l'Équipe nationale des services doit se sentir tout à fait confortable dans son fauteuil. De fait, les statistiques constituent de merveilleux outils. Elles peuvent se montrer particulièrement utiles lorsqu'on les utilise de façon appropriée, mais peuvent aussi aiguiller les gens qui les utilisent sur une fausse piste si elles ne sont pas interprétées convenablement. Ainsi, il faut se demander combien de dossiers ont pu franchir la barrière des soixante jours – un délai déjà franchement inacceptable-- et par combien de jours additionnels. Ces sont ces dossiers qui nous préoccupent et qui font l'objet de plaintes de la part des propriétaires d'aéronefs. Il nous vient à l'esprit que TCAC y gagne à ne pas avoir une cadence de traitement plus réaliste --sur dix jours, par exemple. Le cas échéant, vos belles statistiques en prendraient pour leur rhume, n'est-ce pas !*

Conclusion

COPA reconnaît et appuie sans réserve le rôle et la responsabilité de TCAC lorsqu'il s'agit d'assurer la sécurité du public dans le contexte de l'aéronautique. COPA encourage TCAC à travailler plus étroitement avec la communauté de l'aviation générale, à assurer des services de haute qualité pour le maintien opérationnel des appareils de l'aviation générale. COPA souhaite inspirer une atmosphère de respect et de confiance au sein de la communauté axée sur la ferme conviction que le système appuie les aviateurs. Une exigence fondamentale pour assurer cette amélioration est de voir TCAC déployer de sérieux efforts pour s'assurer que le personnel sur le terrain développe une plus grande compréhension des règlements et que son interprétation de la réglementation soit uniformisée dans l'ensemble des régions. COPA est convaincue qu'une approche concertée de la part de TCAC engendrerait une atmosphère de respect mutuel et de compréhension dans l'aviation générale, ce qui entraînerait une plus grande satisfaction de la clientèle et une réduction appréciable du fardeau que constitue une intervention axée sur la coercition plutôt que sur la compréhension et le respect mutuel.

Commentaires ENS additionnels:

Transports Canada, Aviation civile s'affaire au développement de méthodes de formation du personnel, de manuels appropriés ainsi que d'autre documentation visant l'uniformisation des normes au sein de l'équipe des services.

COPA répond : *Tout ceci pourrait sembler constituer une bonne initiative, mais on devra vraisemblablement attendre des années avant d'apercevoir la lumière au bout du tunnel, s'il faut s'en remettre au rythme auquel le gouvernement opère quand il se lance dans ce genre d'exercice. Comme clients ou comme contribuables, on ne peut que s'interroger sur la nécessité réelle de cette initiative et des dépenses qu'elle engendrera. TCAC a fonctionné parfaitement bien pendant plusieurs années, puis, en très peu d'années additionnelles, le cafouillage a débuté. Les questions soulevées ici sont d'ordre purement administratif plutôt que d'aspect réglementation. Le personnel a-t-il subitement oublié comment fonctionnent les procédures éprouvées de longue date ? A-t-on omis, en formant le nouveau personnel, d'inculquer le sens des procédures et la notion de service efficace ? Ou peut-on croire que les gestionnaires sont*

désormais indifférents et que toute forme de leadership est tout simplement disparue du paysage administratif ? Il s'agit là de la perception de la clientèle. Et que dire de la quasi impossibilité de rejoindre qui que ce soit par téléphone, ou d'obtenir une réponse après avoir laissé un message, ou un simple retour à la suite d'un courriel ? Voilà des exemples criants de cette « efficacité du service ». Et comme si ce n'était pas déjà assez, la plupart des Bureaux régionaux refusent d'assurer le service au comptoir. Cette initiative peut bien paraître sur papier, mais elle ne résoudra pas grand-chose dans la réalité. La solution à un problème de service médiocre passe par une intervention musclée de la direction, qui prend alors le taureau par les cornes, plutôt que de se rabattre derrière une nouvelle documentation, qui, pour l'essentiel, ne fera que réitérer ce qui est pourtant connu depuis des années, mais qui a été subitement oublié ou glissé sous le tapis. Fort de l'expérience d'une carrière de plus de 40 ans dans l'aviation, l'auteur a pu personnellement constater un recul dramatique de la qualité des services depuis environ cinq ans.

TCAC est dès lors devenue un « bien mauvais prestataire de services de réglementation » qui aura finalement réussi à faire bien paraître l'Agence de revenu du Canada et Postes Canada ! Considérant que le responsable en titre de l'Équipe nationale des services fait preuve d'un tel mépris, comme on le perçoit dans des courriels antérieurs, la communauté de l'aviation générale ne peut, de toute évidence, s'attendre à des améliorations sous une forme ou une autre prochainement.