

Normes de services concernant les droits de Sécurité maritime

Table des matières

Préalable	1
Généralités.....	2
Services d'inspection	2
Demandes de services d'inspection	3
Planification des services d'inspection	4
Annulation de services d'inspection.....	4
Service d'examen.....	6
Jaugeage de navire	6
Approbation des plans	6
Certificat d'approbation.....	7
Logement de l'équipage.....	7
Étiquettes de conformité du Bureau de la sécurité nautique	7
Services d'immatriculation des bâtiments	8
Contestation d'un certificat médical revise	10
Annexe A.....	11
Heures d'ouverture.....	11

Préalable

Sécurité maritime de Transports Canada a pris l'engagement de constamment améliorer la qualité et la réceptivité de ses services en fonction des besoins de ses clients. À ce titre, les besoins et les suggestions de nos clients sont au cœur de nos préoccupations tandis que nous établissons nos services et nos modes de prestation. Tout en établissant les normes, nous ne perdons pas de vue nos responsabilités qui consistent à constamment préserver et renforcer la sécurité et la protection de la vie humaine, de la santé, des biens et du milieu marin. C'est dans cet esprit que nous avons conçu ces normes de services qui s'appliquent aux droits énoncés dans la réglementation.

Ces normes de services :

- donnent à nos clients la preuve de notre engagement à l'égard des niveaux de services que nous leur réservons;
- font état du besoin de recevoir en temps voulu les demandes et les annulations de services de la part de nos clients pour que nous puissions prévoir la prestation des services avec le maximum d'efficacité.

Nous nous ingérierions à atteindre ces cibles et, au cours des années à venir, à les améliorer, de même que la qualité de nos services.

Généralités

Heures de service – signifie les heures du lundi au vendredi, à l’exception des jours fériés, quand le bureau est ouvert pour accueillir les visiteurs, examiner les candidats, accepter les demandes d’inspection et répondre aux demandes générales de renseignements, normalement entre 9 h et 15 h 30. Des facteurs locaux (y compris les bureaux satellites) peuvent nécessiter des ajustements, notamment la fermeture du bureau pour le repas de midi (voir annexe A pour une liste des heures d’ouverture).

Dans la présente norme de services, Sécurité maritime de Transports Canada prévoit, quand des déplacements sont nécessaires, une période tampon convenable pour tenir compte des situations telles que les conditions normales de circulation. Dans certaines circonstances, des retards peuvent être inévitables en raison des conditions météorologiques ou de circulation.

Sécurité maritime de Transports Canada offrira le service d’inspection demandé dans les 30 minutes de l’heure prévue.

Sécurité maritime de Transports Canada offrira des services dans ses bureaux dans les 10 minutes de l’heure de rendez-vous prévue.

Il se peut que la prestation des services soit retardée pour des raisons indépendantes de notre volonté, ce qui s’applique aux conditions de fonctionnement normales. Dans ce cas, Sécurité maritime de Transports Canada avertit ses clients du retard le plus rapidement possible après la demande initiale de service. Si un client subit un retard dans la présentation ou le délai d’intervention prévu, nous nous attendons à ce qu’il nous fasse part de ce retard pour que nous puissions procéder aux rajustements nécessaires dans la gestion continue du service demandé.

Services d’inspection

Jour ouvrable – période de 8 h à 17 h, du lundi au vendredi, durant laquelle une inspection peut avoir lieu et, comme le définit le *Barème de droits du Bureau d’inspection des navires à vapeur*, aucun droit supplémentaire ne s’applique à une inspection. Cette période comprend le temps nécessaire pour se rendre au lieu d’inspection ou en revenir (un navire par exemple), sauf si des droits d’inspection pour les services en dehors des heures normales ont été convenus à l’avance.

Gestionnaire - personne responsable des services maritimes d’un CTC qui est chargée d’accepter et de traiter les demandes de services d’inspection.

Normes de services concernant les droits de Sécurité maritime

Lorsqu'il n'y a pas de gestionnaire dans le bureau, l'agent responsable de la réception des demandes d'inspection et de leur acquiescement.

Si les droits applicables à l'année courante ne sont pas payer, Sécurité maritime de Transports Canada, comme le définit la *Loi sur la marine marchande du Canada 2001*, partie 16.(4)(d), peut refuser de délivrer un document maritime canadien.

Demandes de services d'inspection

Toutes les demandes de services, notamment celles en dehors des heures d'inspection et en période d'attente commandée, autres que les prolongations d'inspections mentionnées ici-bas, doivent être adressées par écrit¹ au gestionnaire avant la prestation du service.

Les demandes d'inspection reçues après les heures de service d'un jour donné seront considérées comme ayant été reçues au début des heures de service du jour ouvrable suivant.

Les demandes d'inspection seront traitées selon l'ordre d'arrivée et sont assujetties à la disponibilité d'un inspecteur.

Les demandes pressantes de services d'inspection sont traitées au cas par cas en fonction de la disponibilité d'un inspecteur. Les inspections prévues primeront sur les demandes pressantes, si le nombre d'inspecteurs disponibles est insuffisant pour satisfaire toutes les demandes.

Sous réserve de la disponibilité d'un inspecteur, une demande d'inspection « en dehors des heures d'inspection », « en période d'attente commandée » ou « sur appel » est traitée conformément au barème des droits, sous réserve qu'un préavis minimum de deux jours ouvrables soit donné.

Lorsque l'inspection peut être effectuée en l'espace de trois heures consécutives en dehors du jour ouvrable (temps de déplacement compris) à la suite d'une inspection déjà commencée, l'inspecteur peut, moyennant l'autorisation du gestionnaire, et sous réserve qu'il reçoive une demande par écrit du demandeur, prolonger son inspection.

Quand les inspections s'échelonnent sur une longue période, par exemple pendant la construction ou la réparation d'un navire, un calendrier des visites doit être convenu d'avance, et les dispositions en matière de préavis doivent être convenues au moment où le gestionnaire accepte le calendrier.

Il incombe au demandeur de s'assurer que l'élément à inspecter est prêt, à tous les égards, à être inspecté. Par exemple, lors d'une inspection annuelle où les exercices doivent être effectués en présence d'un inspecteur, le navire

¹ Par écrit englobe les lettres, les messages télécopiés et les messages électroniques.

Normes de services concernant les droits de Sécurité maritime

doit être conforme en tout point et prêt à appareiller, et l'équipage au complet doit être présent pour mener les exercices.

Planification des services d'inspection

On doit planifier d'avance toutes les inspections en présentant une demande écrite au gestionnaire. Dès que ce dernier convient de la date et de l'heure, un inspecteur est affecté au service. La demande écrite doit être reçue avant la prestation du service comme suit :

- distance de déplacement inférieure à 100 km : pas moins de deux jours ouvrables avant l'heure demandée pour le service d'inspection;
- distance de déplacement supérieure à 100 et inférieure à 500 km : pas moins de quatre jours ouvrables avant l'heure demandée pour le service d'inspection;
- quand le temps de déplacement dépasse 500 km ou qu'il faut se rendre à l'extérieur du Canada, pas moins de huit jours ouvrables avant l'heure demandée pour le service d'inspection. Si des visas, d'autres documents de voyage ou des formalités spéciales de voyage sont nécessaires, l'avis doit être donné bien plus tôt en vue de permettre le traitement ou la planification ne relevant pas de Transports Canada.

Comme on ne peut prédire la durée de l'inspection, on ne peut garantir qu'elle sera effectuée dans un délai précis comme celui indiqué ailleurs, notamment l'approbation des plans.

Toutes les inspections planifiées sont assujetties à la disponibilité d'un inspecteur et peuvent, en raison de circonstances imprévues, notamment un incident de pollution, un sinistre maritime/accident mortel, une intervention en vertu du *Code canadien du travail*, être annulées à la dernière minute.

Quand il est impossible d'effectuer les travaux en une seule visite, peu importe la raison, une visite de suivi sera planifiée, en tenant compte des inspections déjà prévues, lesquelles priment sur les visites de suivi.

Annulation de services d'inspection

Des droits, établis selon la réglementation applicable, s'appliqueront à toutes les demandes de services d'inspection qui ne sont pas annulées avant le délai d'annulation.

Délai d'annulation : Ce préavis, qui doit être fourni à Sécurité maritime de Transports Canada durant les heures d'ouverture, est fondé sur la distance à parcourir au Canada :

Normes de services concernant les droits de Sécurité maritime

- moins de 200 km – pas moins de deux heures avant la prestation du service d'inspection;
- plus de 200 km et moins de 500 km – pas moins d'un jour ouvrable avant la prestation du service d'inspection;
- plus de 500 km – pas moins de deux jours ouvrables avant la prestation du service d'inspection.

Dans certains cas, notamment un navire au mouillage, un plus long délai est requis en raison du temps de déplacement nécessaire; chaque cas sera traité individuellement lorsque la demande d'inspection aura été reçue par le gestionnaire et qu'il l'aura approuvée.

Annulation d'un inspecteur en service commandé – pour toute demande d'annulation impliquant une demande de services de disponibilité (*Barème de droits du Bureau d'inspection des navires à vapeur*, paragraphe 29), un préavis d'annulation doit parvenir au gestionnaire durant les heures d'ouverture.

Service d'examen

Sur réception d'un formulaire de demande dûment rempli, accompagné de tous les documents pertinents (y compris l'évaluation du temps en mer requis) et du paiement intégral des droits au moment du rendez-vous planifié ou avant, Sécurité maritime de Transports Canada assurera la prestation du service comme suit :

- A. fixer un rendez-vous avec le candidat, selon les exigences réglementaires et le calendrier d'examen;
- B. divulguer les résultats d'un examen écrit dans les 14 jours ouvrables suivant la tenue de l'examen;
- C. fournir les services d'un examinateur pour administrer un examen oral, pratique ou sur simulateur dans les 10 minutes de l'heure prévue d'un rendez-vous;
- D. informer le candidat du résultat de l'examen oral, pratique ou sur simulateur immédiatement à la fin de l'examen.

Sur réception d'un formulaire de demande dûment rempli, accompagné de tous les documents pertinents et du paiement intégral des droits, Sécurité maritime de Transports Canada délivrera et expédiera une pièce d'identité des gens de mer (PIGM) à l'adresse postale du demandeur dans les 20 jours ouvrables.

Jaugeage de navire

Sur réception d'une demande écrite, Sécurité maritime de Transports Canada fournira sur place, à la date, à l'heure et à l'endroit convenus, les services d'un jaugeur, dans les 30 jours ouvrables suivant la demande.

Remarque : Sécurité maritime de Transports Canada encourage le recours à des jaugeurs externes/du secteur privé.

Approbaton des plans

Sur réception d'un plan exact et complet et de tous les documents pertinents, Sécurité maritime de Transports Canada procédera, selon l'ordre de réception des demandes, au traitement de la demande d'examen et d'approbaton d'un plan donné, dans un délai de 45 jours ouvrables à compter de la réception de la demande.

Normes de services concernant les droits de Sécurité maritime

La soumission de plans multiples (en vrac) dépasse la portée de la norme en raison du volume de travail que cela implique; par conséquent, les délais de traitement seront examinés au cas par cas.

Certificat d'approbation

Sur réception d'un formulaire de demande dûment rempli, accompagné de tous les documents pertinents et du paiement intégral des droits, Sécurité maritime de Transports Canada délivrera un certificat d'approbation dans les 15 jours ouvrables et renouvellera un certificat dans les 10 jours ouvrables.

Logement de l'équipage

Sur réception d'une plainte conformément au paragraphe 12(2) du *Règlement sur le logement de l'équipage*, Sécurité maritime de Transports Canada fournira les services d'un inspecteur au plus tard 24 heures avant l'heure de départ prévue du bâtiment, si ce dernier fait escale au port plus de 24 heures; si le navire fait une escale de moins de 24 heures, Sécurité maritime de Transports Canada fournira les services d'un inspecteur dans les plus brefs délais.

Étiquettes de conformité du Bureau de la sécurité nautique

Sur réception d'un formulaire de demande dûment rempli, accompagné de tous les documents pertinents, conformes au *Règlement sur les petits bâtiments*, partie III, articles 17-21, lequel intègre par renvoi les Normes de construction des petits bateaux (TP 1332), et du paiement intégral des droits, Sécurité maritime de Transports Canada assurera la prestation de services comme suit :

- A. délivrance, à un fabricant ou à un importateur, d'une étiquette de conformité ou d'une étiquette de capacité pour les demandes concernant une nouvelle embarcation, dans les 30 jours ouvrables, à condition que la demande soit accompagnée d'une déclaration statutaire conforme aux exigences du paragraphe 22(2) du *Règlement sur les petits bâtiments* et suivant l'acceptation par le fabricant/importateur des capacités calculées;
- B. délivrance, d'une étiquette de conformité ou d'une étiquette de capacité, dans les 15 jours ouvrables, pour les commandes répétées concernant des embarcations déjà évaluées ou dans les 30 jours ouvrables pour les commandes répétées concernant des embarcations exigeant une évaluation.

Sur réception d'un formulaire de demande dûment rempli, accompagné de tous les documents pertinents, de la part de propriétaires ou courtiers d'embarcations de plaisance d'occasion, Sécurité maritime de Transports

Normes de services concernant les droits de Sécurité maritime

Canada délivrera une étiquette de bâtiment hors série dans les 120 jours ouvrables.

Services d'immatriculation des bâtiments

Sur réception d'un formulaire de demande dûment rempli, accompagné de tous les documents pertinents et du paiement intégral des droits, Sécurité maritime de Transports Canada fournira, selon l'ordre de réception des demandes, les services suivants :

Service	Période de traitement
1 ^{ère} immatriculation et renouvellement d'immatriculation	Traitement de la demande dans les 30 jours ouvrables.
Certificat provisoire	Traitement de la demande dans les 2 jours ouvrables.
Modification du registre ou du certificat d'immatriculation	Modification du registre ou du certificat d'immatriculation et délivrance d'un nouveau certificat d'immatriculation dans les 15 jours ouvrables.
Délivrance d'un certificat de remplacement ou d'un certificat de radiation du registre	Délivrance d'un nouveau certificat d'immatriculation dans les 5 jours ouvrables.
Immatriculation, suspension et rétablissement de l'immatriculation d'un navire en affrètement coque nue	Traitement d'une demande visant un navire en affrètement coque nue et délivrance d'un certificat d'immatriculation dans les 5 jours ouvrables.
Hypothèques	Inscription ou enregistrement, libération, transfert, transmission ou modification de rang d'une hypothèque dans les 5 jours ouvrables.
Inscription temporaire d'un bâtiment	Inscription temporaire d'un bâtiment sur le point d'être construit ou en construction au Canada, dans les 10 jours ouvrables.
Transcriptions	Production d'une transcription dans les 2 jours ouvrables.
Attestation d'une déclaration	Attestation d'une déclaration.
Services d'immatriculation en dehors des heures normales de service	Sur réception d'un préavis minimum de deux jours ouvrables durant les heures de service et sous réserve de disponibilité, Sécurité maritime de Transports Canada fournira les services d'un registraire en dehors des heures de service.
L'immatriculation d'un bâtiment ou d'une flotte de bâtiments dans la partie du registre sur les petits bâtiments	Traitement de la demande dans les 30 jours ouvrables.

Normes de services concernant les droits de Sécurité maritime

Contestation d'un certificat médical revise

Sur réception d'un formulaire de demande dûment rempli et du paiement intégral des droits, le ministre nomme une commission d'appel qui doit comprendre un représentant du ministre, un représentant proposé par l'employeur du navigant et un représentant proposé par le navigant dans les 45 jours après réception de l'avis du coordinateur administratif d'une commission d'appel.

Heures d'ouverture

OTTAWA		
Emplacement	Heuresⁱ	Remarques
Services d'immatriculation	8 h 00 – 16 h 30	Service sans interruption
RÉGION DU QUÉBEC		
Emplacement	Heures	Remarques
CTC Montréal	8 h 15 – 16 h 30 (appels, etc.) <i>Bureau : 8 h 15 – 11 h 30/ 12 h 50 – 16 h</i>	
CTC Québec	8 h 15 – 16 h 30 (appels, etc.) <i>Bureau : 8 h 15 – 12 h/ 12 h 45 – 16 h 15</i>	Bureau régional
<i>Salluit (bureau satellite)</i>	8 h 00 – 12 h/13 h 00-16 h 30	Seulement si l'expert maritime est là
CTC Rimouski	8 h 15 – 12 h/12 h 45-16 h 30	
<i>Gaspé (bureau satellite)</i>	8 h 30 – 12 h/13 h – 16 h	Seulement si l'expert maritime est là
<i>Iles-de-la-Madeleine (bureau satellite)</i>	8 h 15 – 12 h/13 h – 16 h 30	Seulement si l'expert maritime est là
CTC Sept-Îles	8 h – 12 h/13 h – 16 h 30	Répondeur pour les appels reçus en dehors des heures d'ouverture
<i>Baie-Comeau (bureau satellite)</i>	8 h – 12 h/13 h – 16 h 30	Seulement si l'expert maritime est là Répondeur pour les appels reçus en dehors des heures d'ouverture
<i>Port-Cartier (bureau satellite)</i>	8 h – 12 h/13 h – 16 h 30	Seulement si l'expert maritime est là Répondeur pour les appels reçus en dehors des heures d'ouverture

Normes de services concernant les droits de Sécurité maritime

RÉGION DES PRAIRIES ET DU NORD		
CTC Winnipeg	8 h - 16 h	Service sans interruption
CTC Edmonton	8 h - 16 h	Service sans interruption
RÉGION DE L'ONTARIO		
Emplacement	Heures	Remarques
CTC Sarnia	8 h 30 - 12 h/13 h - 16 h	Ouvert à l'heure du dîner
CTC Thunder Bay	8 h 30 - 12 h/13 h - 16 h	
CTC Kingston	8 h 30 - 12 h/13 h - 16 h	
CTC Toronto	8 h - 12 h/13 h - 16 h 30	Ouvert à l'heure du dîner
CTC St. Catharines	8 h 30 - 12 h/13 h - 16 h	
CTC Collingwood	8 h 30 - 12 h/13 h - 16 h 30	
RÉGION DU PACIFIQUE		
CTC Vancouver	8 h - 16 h	Ouvert à l'heure du dîner
CTC Victoria	8 h - 16 h	Ouvert à l'heure du dîner
CTC Prince Rupert	8 h - 12 h/13 h - 16 h	
CTC Nanaimo	8 h - 12 h/13 h - 16 h 30	

Normes de services concernant les droits de Sécurité maritime

RÉGION DE L'ATLANTIQUE		
CTC Dartmouth (N.-É.)	8 h 30 - 12 h/12 h 30 - 16 h 30	Ouvert à l'heure du dîner
CTC Port Hawkesbury (N.-É.)	8 h 30 - 12 h/12 h 30 - 16 h 30	
CTC Sydney (N.-É.)	8 h 30 - 12 h/12 h 30 - 16 h 30	
CTC Yarmouth (N.-É.)	8 h 30 - 12 h 15/12 h 45 - 16 h 30	
CTC Saint John (N.-B.)	8 h 30 - 12 h/13 h - 16 h 30	
CTC Bathurst (N.-B.)	8 h 30 - 12h30/13 h - 16 h 30	Ouvert à l'heure du dîner
CTC Charlottetown (Î.-P.-É.)	8 h - 12 h/12 h 30 - 16 h 30	
CTC St. John's (TNL)	8 h 30 - 12 h/12 h 30 - 16 h 30	Ouvert à l'heure du dîner
CTC Corner Brook (TNL)	8 h 30 - 12 h 30/13 h - 16 h 30	
CTC Lewisport (TNL)	8 h 30 - 12 h/12 h 30 - 16 h 30	
CTC Marystown (TNL)	8 h 30 - 12 h 30/13 h - 16 h 30	

¹ Tous les bureaux de la Sécurité maritime dont la liste est donnée dans cette annexe sont fermés à l'heure du dîner, sauf indication contraire.