



Office des  
transports du  
Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires



Maintenir un réseau de transport efficace et accessible pour tous

disponible sur divers supports

Canada 

---

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-0-662-05998-1

Numéro de catalogue : TT4-13/2008

1<sup>ère</sup> édition, 20 octobre 2008

Disponible sur divers supports.

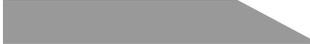
Le présent document et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant sans frais le 1 888 222-2592 ou 1 800 669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9

Courriel : [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)



---

## INTRODUCTION

Le 22 juin 2007, le Parlement a édicté des modifications à la *Loi sur les transports au Canada* (LTC) qui sont entrées en vigueur le jour même.

La LTC autorise dorénavant l'Office des transports du Canada (l'Office), un tribunal administratif quasi judiciaire du gouvernement fédéral, à résoudre des plaintes concernant le bruit et les vibrations liées à la construction ou à l'exploitation de chemins de fer qui relèvent de sa compétence, ainsi que des sociétés de transport publiques.

*Les Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires* ont été élaborées pour aider les personnes, les administrations municipales et les compagnies de chemin de fer à régler les différends concernant le bruit et les vibrations.

Les lignes directrices énoncent :

- les mesures de coopération auxquelles les parties doivent se conformer avant que l'Office procède à une enquête ou à une audience sur une plainte;
- les éléments dont tient compte l'Office lorsqu'il doit déterminer la conformité d'une compagnie de chemin de fer aux dispositions de la LTC concernant le bruit et les vibrations;
- la marche à suivre pour déposer une plainte de même que les renseignements à soumettre.

## CONDITIONS D'APPLICATION DES LIGNES DIRECTRICES

Ces lignes directrices s'appliquent aux compagnies de chemin de fer de compétence fédérale ainsi qu'aux sociétés de transport publiques, y compris les administrations de transport de banlieue<sup>1</sup>. Le site Web de l'Office présente la liste de ces organismes à l'adresse **[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)**.

Les lignes directrices s'appliquent à toute forme de bruit ou de vibrations produits pendant la construction et l'exploitation d'un chemin de fer. Par exemple, il peut s'agir du bruit occasionné par le passage de trains ou le fonctionnement au ralenti des locomotives, par l'usage du sifflet, du bruit lié aux manœuvres ou occasionné par la compression ou « l'allongement » des trains.

Le sifflet des trains qui sert à des fins de sécurité pour avertir du passage d'un train constitue une exigence juridique du *Règlement d'exploitation ferroviaire du Canada* (REF) administré par Transports Canada (TC) en vertu de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* (LSF). Cette exigence est décrite à la règle 14 du REF qu'on peut consulter sur le site Web de TC à l'adresse **[www.tc.gc.ca/ferroviaire](http://www.tc.gc.ca/ferroviaire)**.

Les administrations municipales qui souhaitent abolir le sifflement des trains pour les résidants qui vivent à proximité des passages à niveau doivent communiquer directement avec la compagnie de chemin de fer.

De plus amples renseignements à ce sujet peuvent être obtenus en consultant la Ligne directrice n° 1 de TC, *Méthode et conditions d'abolition du sifflet aux passages à niveau publics*, également accessible sur le site de TC mentionné ci-dessus. Les demandes de renseignements doivent être faites auprès de TC. La liste des bureaux de TC et leurs coordonnées à travers le pays se trouve également sur le site Web de TC. Les lignes directrices ne libèrent pas les parties de leurs obligations en vertu de la LSF.

---

<sup>1</sup> Ce sont VIA Rail Canada inc. et les administrations de transport de banlieue comme GO Transit, l'Agence métropolitaine de transport et West Coast Express. Dans le présent document, les compagnies de chemin de fer et les sociétés de transport publiques sont collectivement nommées compagnies de chemin de fer.

Les lignes directrices sont conçues pour :

- favoriser la collaboration entre les parties et la résolution des différends liés au bruit et aux vibrations ferroviaires;
- assurer la transparence et la cohérence du processus de prise de décision de l'Office relativement aux plaintes sur le bruit et les vibrations.

Les décisions de l'Office lient les parties concernées, sous réserve du droit d'appel présenté plus loin dans le présent document.

Les lignes directrices servent principalement à résoudre des différends liés au bruit et aux vibrations produits par des infrastructures ou des installations ferroviaires existantes. Pour ce qui est des projets qui requièrent l'approbation de l'Office conformément au paragraphe 98(1) de la LTC, les compagnies de chemin de fer doivent évaluer les effets environnementaux potentiels, y compris les questions concernant le bruit et les vibrations.

Avant d'autoriser la construction d'installations ferroviaires, l'Office doit être convaincu que le projet n'est pas susceptible d'entraîner des effets environnementaux négatifs importants.

## **Planification et communication**

À mesure que les municipalités et les installations et opérations ferroviaires grandissent et s'étendent à proximité les unes des autres, une planification soignée et des communications soutenues sont essentielles pour éviter les problèmes futurs de bruit et de vibrations.

Les administrations municipales et régionales ont compétence sur le zonage et l'autorisation de construire près des infrastructures et installations ferroviaires existantes.

Lors de la planification et de l'approbation de projets, une attention particulière doit être portée aux mesures qui serviront à prévenir ou atténuer les effets des utilisations potentiellement incompatibles des terres, ainsi que d'autres préoccupations.

Les compagnies de chemin de fer ont le contrôle sur leurs constructions et leurs activités d'exploitation. Elles devraient évaluer et atténuer leurs effets sur le voisinage, même lorsque ces constructions et ces activités ne sont pas assujetties à une évaluation environnementale et à une approbation en vertu de la LTC.

Une communication soutenue entre tous ceux touchés par le bruit et les vibrations ferroviaires peut aider à sensibiliser les parties aux besoins et aux réalités des autres et, peut-être, à prévenir des plaintes futures.

Que ce soit la participation d'une compagnie de chemin de fer à une consultation sur la planification municipale ou la collaboration d'une administration municipale avec une compagnie de chemin de fer afin de régler un problème, rechercher des solutions d'une manière proactive peut être très productif pour les voisinages, les municipalités et les compagnies de chemin de fer.

---

## DISPOSITIONS DE LA LTC EN MATIÈRE DE BRUIT ET DE VIBRATIONS

L'article 95.1 de la LTC prévoit qu'une compagnie de chemin de fer doit limiter le bruit et les vibrations produits à un niveau raisonnable, compte tenu des éléments suivants :

- les obligations qui lui incombent au titre des articles 113 et 114 de la LTC, le cas échéant;

- ses besoins en matière d'exploitation;
- le lieu de construction ou d'exploitation du chemin de fer.

L'article 113 de la LTC énonce le niveau de service qu'une compagnie de chemin de fer doit fournir à ses clients pour les services tels que le chargement, le déchargement, le transport et la livraison de marchandises.

L'article 114 prévoit les obligations d'une compagnie de chemin de fer concernant le transfert de marchandises d'un chemin de fer à d'autres chemins de fer, le renvoi du matériel roulant des autres compagnies et l'obligation de maintenir un parcours ininterrompu lorsqu'une ligne de chemin de fer est reliée à celle d'une autre compagnie.

Les articles 113 et 114 ne libèrent pas les compagnies de chemin de fer de leur obligation de ne provoquer que le bruit et les vibrations raisonnables.

Les besoins d'une compagnie de chemin de fer en matière d'exploitation comprennent non seulement ceux nécessaires à l'exploitation efficace d'un chemin de fer, mais également les obligations statutaires ou juridiques auxquelles elle est assujettie en vertu d'autres lois telle la LSF.

Le lieu de la construction ou l'exploitation ferroviaire comprend les établissements résidentiels, institutionnels et commerciaux à proximité d'une telle construction ou exploitation.

Le paragraphe 95.3(1) de la LTC autorise l'Office à entendre les plaintes et à mener des enquêtes. L'Office évalue chaque cas sur sa valeur intrinsèque. Si l'Office détermine que le bruit et les vibrations ne sont pas raisonnables, il peut ordonner à une compagnie de chemin de fer de prendre les mesures qu'il estime raisonnables pour s'assurer qu'elles se conforment aux dispositions précitées relativement au bruit et aux vibrations.

## MESURES DE COOPÉRATION EN MATIÈRE DE RÉOLUTION DES PLAINTES RELATIVES AU BRUIT ET AUX VIBRATIONS

La LTC précise qu'avant que l'Office puisse enquêter sur une plainte de bruit ou de vibrations liés à un chemin de fer, il doit être convaincu que toutes les mesures de coopération prévues par les présentes lignes directrices ont été épuisées.

La coopération permet aux plaignants et aux compagnies de chemin de fer de contribuer au règlement d'un différend. Un règlement auquel chacune des parties a contribué représente une solution à long terme qui peut souvent être mise en œuvre de façon plus efficace et efficiente qu'une décision rendue par un processus d'arbitrage.

Les mesures de coopération doivent être conclues en moins de 60 jours à compter de la date de réception de la plainte écrite, à moins que les parties ne conviennent de prolonger la durée du processus.

### Mesures de coopération

Avant de faire connaître ses préoccupations à une compagnie de chemin de fer, un plaignant devrait consulter son administration municipale concernant le problème de bruit et de vibrations ferroviaires. L'administration municipale peut disposer d'information et d'expertise pertinentes à la résolution de la plainte et peut souhaiter participer à la discussion avec la compagnie de chemin de fer.

Pour répondre aux exigences en matière de mesures de coopération de l'OTC, les mesures qui suivent doivent être prises :

- **Une communication directe doit être établie entre les parties.**

Le *plaignant* doit avoir l'occasion :

- d'exprimer clairement ses préoccupations;
- de décrire les effets du bruit et des vibrations à la compagnie de chemin de fer.

La *compagnie de chemin de fer* doit avoir l'occasion :

- d'être suffisamment renseignée quant à la situation;
- de recevoir et d'échanger les renseignements nécessaires à sa compréhension de la plainte et pour envisager des solutions (on trouve dans le formulaire de plainte le type de renseignements qui devraient être fournis à la compagnie de chemin de fer pour lui permettre de mieux saisir l'essence de la plainte);
- de présenter son point de vue et l'information pertinente à son exploitation.

La compagnie de chemin de fer doit répondre à toute plainte écrite dans les 30 jours et convenir d'une date dans les 30 jours suivants pour réunir les parties et discuter de la résolution de la plainte.

- **Un dialogue significatif doit avoir lieu.**

Chaque partie doit se présenter à la réunion prête à écouter les préoccupations des autres et à examiner les options possibles. Pour que le dialogue soit productif, chaque partie ou son représentant doit avoir le mandat de négocier.

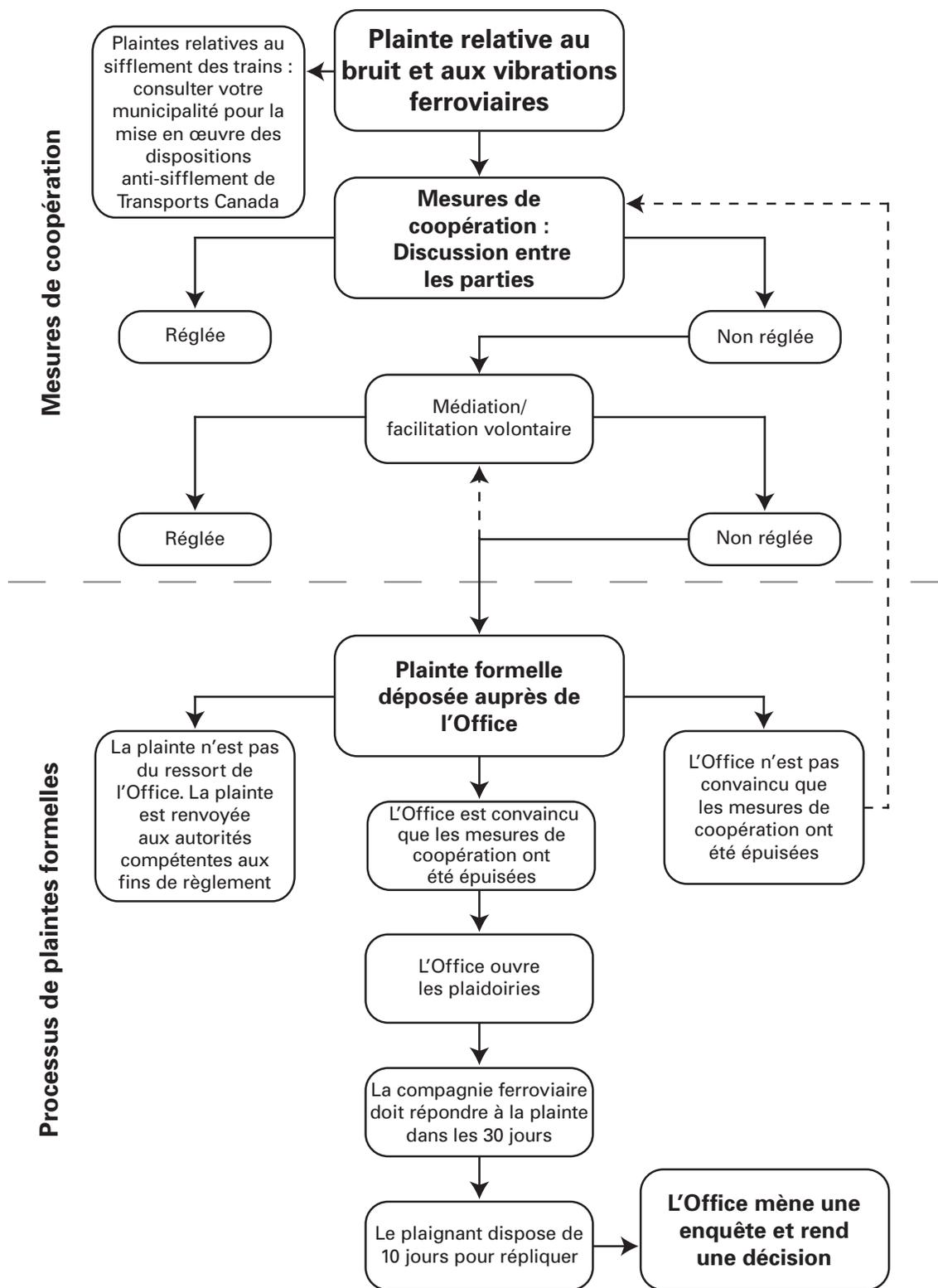
- **Les solutions proposées doivent être constructives et faisables.**

Les parties doivent évaluer les solutions proposées et faire un effort raisonnable pour résoudre la plainte. Dans l'évaluation des solutions proposées, les parties devraient considérer les éléments qu'utilisera l'Office pour résoudre la plainte sur le bruit et les vibrations (tels que décrits aux pages 14 et 15).

- **La facilitation et la médiation doivent être prises en considération.**

Si les parties ne réussissent pas à résoudre un différend d'elles-mêmes, elles doivent considérer le recours aux services d'un tiers facilitateur ou médiateur.

# Processus de règlement des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires



## **Ressources dont disposent les parties pour régler le différend**

Une des ressources est un document intitulé *Cadre de règlement des différends à l'échelle locale* élaboré conjointement par l'Association des chemins de fer du Canada et la Fédération canadienne des municipalités. On peut le consulter sur leur site Web commun à l'adresse : [www.proximityissues.ca/french](http://www.proximityissues.ca/french). Ce site comporte la liste des compagnies de chemin de fer en exploitation au Canada et leurs coordonnées, divers documents techniques, des mesures d'atténuation et des meilleures pratiques, ainsi que d'autres renseignements utiles sur les questions de voisinage.

On peut également obtenir les coordonnées des compagnies de chemin de fer auprès du personnel de l'Office.

## **Facilitation et médiation**

La facilitation et la médiation sont des démarches de collaboration pour régler les différends par lesquelles un tiers aide à centrer la discussion et aide les parties à trouver une solution qui leur est mutuellement bénéfique.

Dans les deux cas, les parties conviennent conjointement des solutions pour régler la question en litige et, en définitive, en déterminer le résultat.

La facilitation est un processus informel. Un facilitateur travaille avec les parties pour confirmer la ou les questions en litige et pour déterminer s'il existe des points d'entente qui peuvent mener à une solution rapide.

La médiation est un processus plus structuré et dirigé que la facilitation, mais demeure un moyen souple et hautement efficace de régler les différends. La médiation est confidentielle à moins que les parties ne conviennent du contraire, et permet aux parties de trouver des solutions originales que le processus d'arbitrage formel ne pourrait peut-être pas offrir.

## **Services de facilitation et de médiation de l'Office**

Bien qu'on encourage les parties à avoir recours d'abord à des services locaux de facilitation et de médiation, elles peuvent souhaiter discuter des options de règlement du litige avec le personnel de l'Office. Étant donné sa longue expérience de l'industrie et enjeux ferroviaires, le personnel de l'Office peut être en mesure d'aider les parties à régler le litige de manière informelle par la facilitation.

Les parties qui l'acceptent peuvent demander la médiation de l'Office pour les questions qui relèvent de sa compétence.

Un médiateur nommé par l'Office communiquera avec les parties pour amorcer le processus de médiation. L'Office dispose d'un délai de 30 jours pour achever le processus de médiation, à moins que les parties ne conviennent d'une autre échéance, et ses services de médiation sont gratuits pour les parties. On peut obtenir plus d'information sur le processus de médiation de l'Office à l'adresse **[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)**.

## DÉPOSER UNE PLAINTÉ À L'OFFICE

**L'Office mènera une enquête ou entendra la plainte uniquement lorsqu'il sera convaincu que les parties ont essayé et épuisé toutes les mesures de coopération précitées.**

Si l'une des parties refuse de collaborer, l'Office peut accepter le dépôt d'une plainte avant la fin de la période de collaboration de 60 jours susmentionnée.

Si les parties n'arrivent pas à régler leurs différends par elles-mêmes ou par le biais de la facilitation ou de la médiation, une plainte écrite peut être déposée à l'Office pour demander une décision en vertu du processus d'arbitrage formel. **La plainte doit comporter des éléments de preuve que les parties ont essayé et épuisé les mesures de coopération établies par les lignes directrices ou qu'une des parties a refusé d'y participer.**

L'information fournie à l'Office devrait être précise et bien documentée. Il n'est cependant pas requis d'être représenté par un avocat.

Une plainte peut être déposée par un particulier, une institution, un groupe local ou une municipalité qui juge déraisonnable le niveau d'exposition au bruit et aux vibrations ferroviaires. Lorsque l'Office enquête sur une plainte, il veillera à ce que l'administration municipale soit informée de la plainte et demandera ses commentaires.

Pour éviter d'enquêter sur plusieurs plaintes relatives à une même construction ou exploitation ferroviaire, l'Office encourage les plaignants à consulter les autres parties potentiellement concernées avant de déposer une plainte. Cela pourrait économiser temps et efforts pour toutes les parties.

Une plainte peut être déposée par écrit ou par courriel et doit inclure toute l'information à l'appui (voir le formulaire de plainte). Toute plainte écrite doit être signée par le plaignant et expédiée à l'Office à l'adresse suivante :

Secrétaire  
Office des transports du Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

ou par télécopieur : 819 997-6727

Toute plainte déposée par courriel doit être envoyée à l'adresse suivante :

**secretaire-secretary@otc-cta.gc.ca**

Toute plainte envoyée par messagerie doit être acheminée à l'adresse suivante :

Secrétaire  
Office des transports du Canada  
15, rue Eddy  
17e étage, Salle de courrier  
Gatineau (Québec) J8X 4B3

**Une copie de la plainte déposée auprès de l'Office doit être signifiée concurremment à toutes les parties concernées.**

---

## PROCÉDURE

À la suite de la réception d'une plainte, l'Office, aux termes de ses Règles générales, veille à ce que chaque partie ait l'occasion de commenter la plainte et toute question en litige. En général, l'Office invite les autres parties intéressées à répondre dans un délai de 30 jours et accorde ensuite au plaignant un délai de 10 jours pour répliquer.

Le plaignant et la compagnie de chemin de fer ont la responsabilité de présenter à l'Office les preuves à l'appui de leur position. L'Office pourra poser ses propres questions, demander des renseignements supplémentaires et faire enquête sur place au besoin. L'Office peut également ordonner aux parties d'entreprendre à leurs frais les études ou les tests particuliers nécessaires pour obtenir des données et des évaluations adéquates et fiables.

En tant qu'organisme impartial, l'Office ne peut ni préparer ou documenter une plainte, ni financer quelque partie que ce soit dans la préparation d'une plainte, d'une réponse ou d'une réplique.

L'Office examine tous les éléments de preuve obtenus par son enquête pour développer une compréhension détaillée des circonstances de chaque cas, avant de rendre sa décision ou sa détermination.

L'Office s'efforce de traiter les plaintes dans les 120 jours à compter de la réception d'une demande complète. Cependant, la complexité ou le nombre des parties concernées dans certaines plaintes sur le bruit et les vibrations font que cet objectif peut ne pas être atteint. Dans de telles circonstances, l'Office agira le plus rapidement possible.

Les parties sont encouragées à continuer à travailler ensemble pour trouver une solution, même lorsqu'une plainte a été déposée à l'Office.

## ÉLÉMENTS AUXQUELS L'OFFICE AURA RECOURS POUR RÉSOUDRE UNE PLAINTÉ SUR LE BRUIT ET LES VIBRATIONS

Pour déterminer si une compagnie de chemin de fer a limité le bruit ou les vibrations à un niveau raisonnable conformément à l'article 95.1 de la LTC, l'Office examinera les éléments suivants :

- les obligations de la compagnie de chemin de fer d'offrir un service adéquat et convenable à ses clients, de même que ses exigences en matière d'exploitation, comme les questions de logistique, d'efficacité et de sécurité;
- le lieu touché par la construction ou l'exploitation ferroviaire, y compris son zonage et son occupation (p. ex., type d'utilisation de l'exploitation), la proximité des personnes touchées et tout changement pertinent de l'utilisation des sols en question;
- les activités ferroviaires dans le lieu touché, y compris tout changement pertinent (volume de trafic, vitesse, longueur et fréquence des trains, méthodes d'exploitation, augmentation ou concentration des opérations);
- les caractéristiques et l'importance du bruit ou des vibrations (comme le niveau et les types de bruit [ponctuel ou continu], l'heure, la durée et la fréquence);
- les mesures ou études pertinentes sur le bruit et les vibrations effectuées dans le lieu touché;
- la présence de bruits environnants autres que ceux émanant de l'exploitation ferroviaire, tels que le bruit d'une autoroute;
- les répercussions, sur les personnes touchées, des perturbations causées par le bruit ou les vibrations;
- les normes pertinentes pour évaluer l'importance des effets du niveau de bruit et de vibrations;

- les méthodes et technologies de mitigation faisables d'un point de vue opérationnel et économique;
- les efforts déployés par les parties pour réduire le bruit ou les vibrations à leur source ou au point de réception, ou les deux, de manière à prévenir la propagation et atténuer les répercussions sur les personnes touchées;
- d'autres questions liées à la plainte, le cas échéant.

---

## NORMES ET LIGNES DIRECTRICES

De nombreuses normes et lignes directrices ont été élaborées concernant le bruit et les vibrations. À titre d'exemple, certaines municipalités et provinces ont rédigé des objectifs ou des normes sur le niveau maximum acceptable de bruit au point de réception. Ces derniers ont été intégrés à des règlements, politiques ou lignes directrices. Les compagnies de chemin de fer ont recours à des normes pour le contrôle du bruit à la source.

L'Office peut tenir compte de ces normes et lignes directrices dans ses délibérations, mais n'y est pas lié.

---

## QUE CONSIDÈRE-T-ON RAISONNABLE?

L'Office détermine ce qu'est un bruit ou une vibration « raisonnable » en tenant compte de tous les éléments mentionnés ci-dessus et de la jurisprudence concernant ce qui est « raisonnable ». Le caractère raisonnable d'un élément doit être déterminé de façon ponctuelle, afin de déterminer ce qui est juste et convenable dans un cas particulier. Ce qui est raisonnable dans certaines circonstances peut ne pas l'être dans d'autres.

Le défi réside dans l'atteinte d'un équilibre entre les préoccupations des collectivités et le besoin d'une compagnie de chemin de fer de maintenir une exploitation ferroviaire efficiente et économiquement viable. De manière générale, cet équilibre est inhérent à l'exigence réglementaire de limiter le bruit ou les vibrations produites à un niveau raisonnable.

---

## DÉCISIONS ET APPELS

Les décisions prises par l'Office sont assujetties aux conditions suivantes :

- elles lient les parties et demeurent en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient modifiées ou annulées;
- elles peuvent être révisées par l'Office à la lumière de faits ou circonstances nouveaux;
- elles peuvent faire l'objet d'un appel devant la Cour d'appel fédérale sur une question de droit ou de compétence dans le mois suivant l'arrêté ou la décision (article 41 de la LTC);
- elles peuvent faire l'objet d'un appel devant le gouverneur en conseil en tout temps (article 40 de la LTC).

---

## CONFIDENTIALITÉ

Tous les documents déposés auprès de l'Office seront versés au dossier public et peuvent être disponibles aux fins de consultation. Conformément aux Règles générales ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)), vous pouvez toutefois demander que votre demande soit traitée sous le sceau du secret.

---

## RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

Toute décision est affichée sur le site Web de l'Office et comprend le nom des parties concernées. La décision sera également distribuée à nombreux organismes qui sont abonnés et reçoivent les décisions de l'Office.

---

## COMITÉ CONSULTATIF TECHNIQUE

L'Office mettra sur pied un comité consultatif pour obtenir une expertise et des conseils sur les pratiques exemplaires d'application générale concernant les questions de bruit et de vibrations. Le comité consultatif n'offrira aucun conseil sur une plainte particulière dont l'Office assure la médiation sur laquelle il doit statuer.

---

## EXAMEN DES LIGNES DIRECTRICES

Les présentes lignes directrices seront examinées au plus tard trois ans après leur entrée en vigueur afin de tenir compte des tendances actuelles et de l'expérience de l'Office dans le règlement des plaintes sur le bruit et les vibrations.

---

## DOCUMENTS PERTINENTS AU RÈGLEMENT DES PLAINTES SUR LE BRUIT ET LES VIBRATIONS

Publications de l'Office des transports du Canada :

- *Guide de consultation de l'Office sur le bruit et les vibrations ferroviaires*
- *Règlement des différends par la médiation*
- *Règles générales de l'Office des transports du Canada*
- *Guide sur la répartition des coûts d'installations ferroviaires*
- *Êtes-vous confrontés à un différend lié aux transports?*

On peut également obtenir ces documents en médias substituts.

Publication de l'Association des chemins de fer du Canada/Fédération canadienne des municipalités :

- *Rapport final : Lignes directrices et meilleures pratiques*

---

## POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS

Pour obtenir de plus amples renseignements ou des exemplaires des documents mentionnés ci-dessus, composez :

Numéro sans frais : 1 888 222-2592

Télécopieur : 819 997-6727

ATS : 1 800 669-5575

Courriel : [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)

Vous pouvez consulter la *Loi sur les transports au Canada*, de même que le mandat, les décisions et les arrêtés de l'Office, sur le site Web de ce dernier à l'adresse **[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)**.