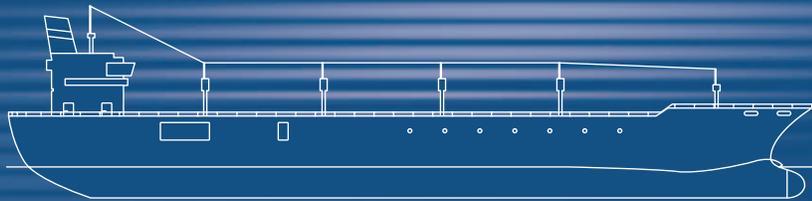
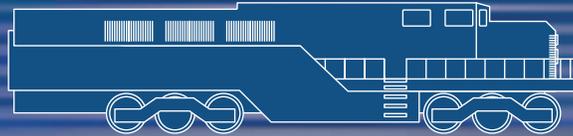


OFFICE DES
TRANSPORTS
DU CANADA



CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY



RAPPORT ANNUEL 2001



Également disponible
sur divers supports

Canada



Mai 2002

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2001. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada* et comprend également l'évaluation de l'effet de la Loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Les deuxième et troisième rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lesquels ont déjà été déposés à la Chambre des communes, font également partie du rapport annuel de l'Office pour l'année 2001 par voie de référence. Pour des raisons de commodité, certains passages y sont expressément mentionnés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Marian L. Robson'.

Marian L. Robson
Présidente

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2002
Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-66627-5

N° de catalogue TW1-1/2001

Le présent rapport et d'autres publications de
l'Office des transports du Canada sont disponibles
sur le site Web à www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office
des transports du Canada en composant le (819) 997-0344 ou
sans frais (1 888 222-2592; ATS : 1 800 669-5575)

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Édifice Jules-Léger
15, rue Eddy
Hull (Québec)
K1A 0N9

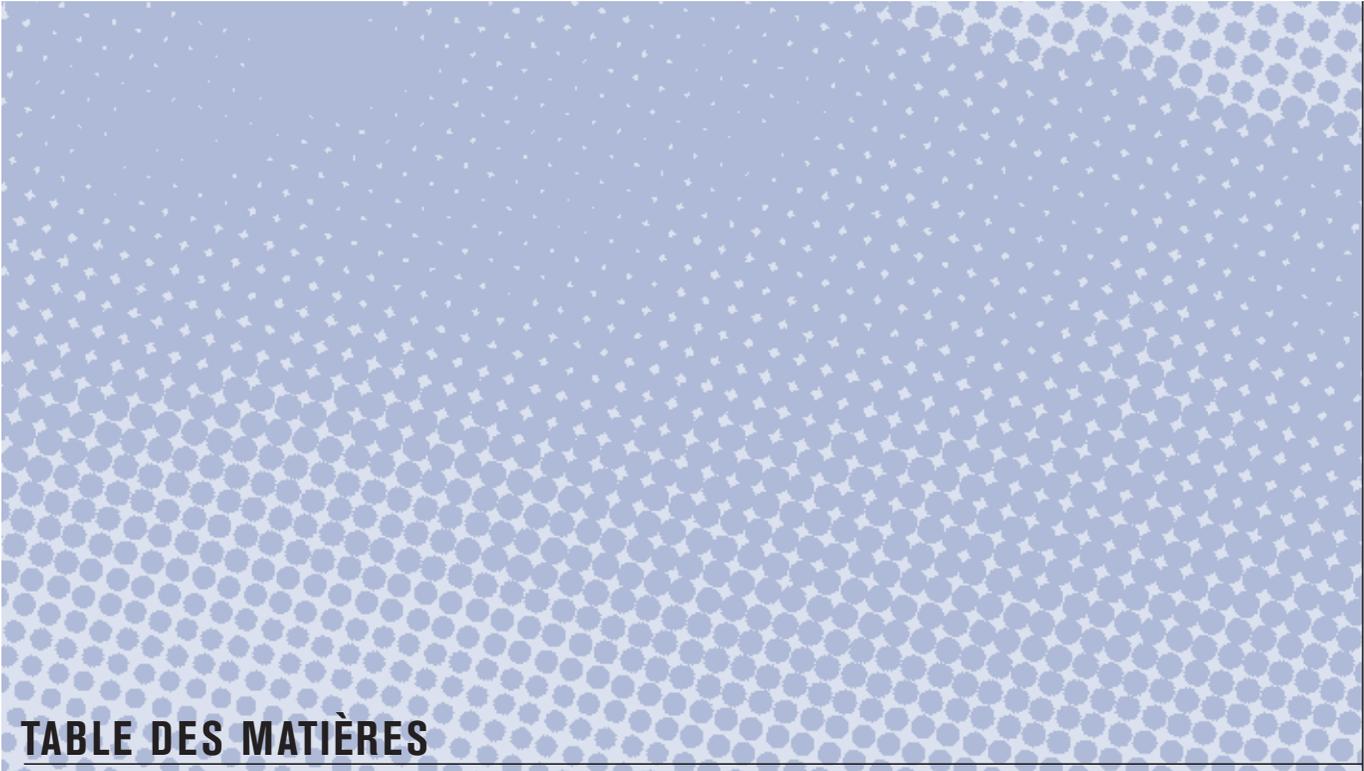


TABLE DES MATIÈRES

Message du président	v
Sommaire	vi
Chapitre 1 Bilan de l'année	1
Transport ferroviaire	2
Transport maritime	8
L'accessibilité pour les personnes ayant une déficience	9
Transport aérien	17
Médiation	25
Examen de la <i>Loi sur les transports au Canada</i>	26
Chapitre 2 Évaluation de l'effet de la Loi	28
Transport ferroviaire	28
Transport aérien	30
Administration	31
Chapitre 3 Ce que l'avenir nous réserve	32
Transport ferroviaire	32
Transport maritime	34
Transports accessibles	34
Transport aérien	35
Médiation	36
Gestion de l'Office	36

Chapitre 4 Organisation	38
Mandat	38
Processus de traitement des plaintes	39
Structure	39
Mission	40
Valeurs	40
Membres	41
Chapitre 5 Causes portées devant la Cour	42
Cour suprême du Canada	42
Cour d'appel fédérale	42
Décisions rendues	42
Dossiers abandonnés	44
Cas en instance	44
Cour fédérale – Section de première instance	46
Dossiers abandonnés	46
Cas en instance	46
Pétitions au gouverneur en conseil	46
Cas en instance	46
Chapitre 6 Autres renseignements	47
Statistiques	47
Transporteurs aériens, selon la nationalité	47
Licences détenues, selon la nationalité	47
Délivrance de licences aériennes	48
Statistiques annuelles, Division des affrètements, 2000 et 2001	48
Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2001	49
Tous les transporteurs, nombre et types de plaintes	49
Plaintes concernant le service ferroviaire : Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel	50
Lignes de chemins de fer de compétence fédérale cédées à d'autres exploitants	51
Lignes de chemins de fer de compétence fédérale abandonnées	51
Lois et règlements	52
Codes de pratiques	53
Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale, au 31 décembre 2001	53
Annexe – Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité	55

MESSAGE DU PRÉSIDENT

LE présent rapport décrit les principales réalisations et initiatives de l'Office des transports du Canada en 2001 en plus d'offrir un aperçu des tendances anticipées. Comme le prescrit la *Loi sur les transports au Canada*, le rapport comprend l'évaluation de l'Office au sujet de l'effet de la Loi au cours de cette même année et renferme des recommandations quant aux modifications qui pourraient y être apportées.

Bien que l'industrie du transport au Canada soit appelée à évoluer et à s'adapter sans arrêt, elle a connu en 2001 une année particulièrement mouvementée. Cependant, les utilisateurs autant que les fournisseurs de services pourront encore et toujours compter sur l'Office pour collaborer avec eux en vue d'assurer l'exploitation efficace et adaptée des modes de transport ferroviaire, maritime et aérien.

S'étant fixé ces objectifs, l'Office a pris plusieurs initiatives en 2001 et a continué à bâtir sur le succès remporté par ses programmes tels que celui de la médiation qui offre une solution de rechange au processus juridique lorsque surviennent des différends en matière de transport. En outre, l'Office a soutenu le travail important du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et a poursuivi ses efforts en vue de veiller à

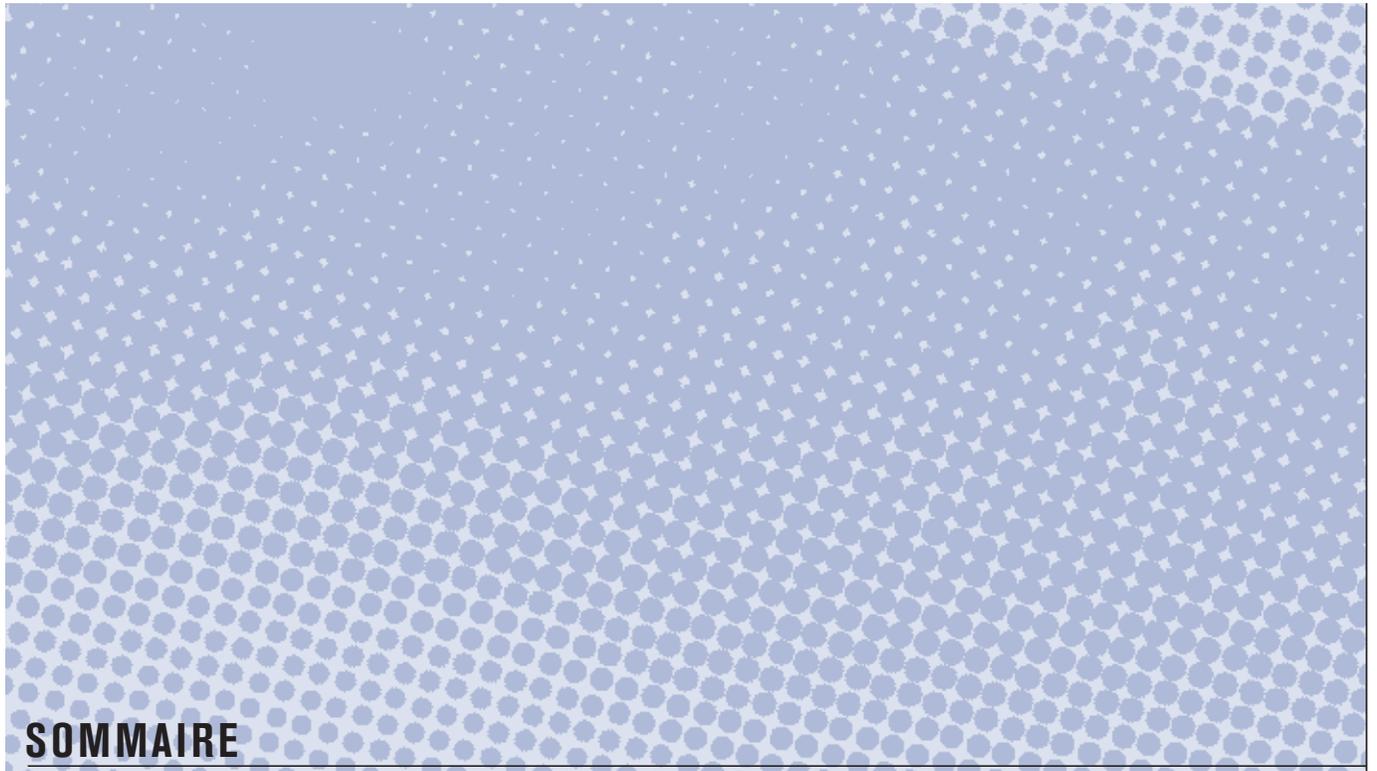
ce que tous les modes de transport au Canada soient accessibles aux personnes ayant une déficience.

L'Office assure des services d'arbitrage équitables, souples et efficaces aux transporteurs, à d'autres groupes clients et au public canadien. Ces services se trouvent rehaussés par la diffusion en ligne de renseignements sur l'Office et ses procédures.

L'Office entend demeurer à l'écoute de ceux et celles que l'industrie des transports intéresse. En me fondant sur mon expérience au chapitre de la communication d'information sur les activités de l'Office, ainsi que sur les commentaires que nous avons reçus sur celles-ci, je suis convaincue que l'Office continuera de jouer un rôle essentiel dans le maintien d'un réseau de transport efficace et accessible en 2002 et dans les années à venir.



Marian L. Robson



SOMMAIRE

DES kayaks et travois des Premières nations du Canada d'hier, aux avions de ligne, trains et navires d'aujourd'hui, en passant par les bateaux de transport d'immigrants et les charrettes de la Rivière rouge, ce pays de grands espaces doit son existence aux transports. Dès le début de leur histoire, les Canadiens et Canadiennes ont compris qu'il leur faudrait disposer de moyens fiables pour transporter personnes et marchandises dans toute cette étendue, car il y en allait de la prospérité de leur pays. De nos jours, la croissance et la prospérité du Canada n'échappent toujours pas à cette condition.

Tous les voyageurs ont droit à un traitement équitable. Les transporteurs et les expéditeurs ont droit à une réglementation impartiale. Les Canadiens et Canadiennes, dans leur ensemble, ont droit à un réseau de transport efficace. Il incombe à l'Office des transports du Canada, un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant, d'y veiller et de rendre des décisions sur un vaste éventail de questions se rapportant aux transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi), l'Office doit déposer un rapport annuel sur ses activités. Le premier chapitre du rapport décrit en détail ces activités en 2001, lesquelles ont consisté notamment à :

- rédiger des modifications à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens – Les conditions de transport pour les personnes ayant une déficience* afin d'y inclure les aéronefs ayant une capacité de 20 à 29 sièges passagers;
- diffuser des lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des aéronefs ayant une capacité de 19 sièges ou moins;
- rédiger un nouveau Code de pratiques visant l'élimination des obstacles à la communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience, pour établir des critères visant à améliorer les communications avec ceux et celles ayant une déficience sensorielle ou cognitive qui voyagent par avion, train ou traversier;

- publier et diffuser le rapport final du sondage sur l'accessibilité du transport aérien qui sera utilisé pour établir des objectifs et des priorités et faire progresser l'accessibilité au transport aérien au Canada;
- créer et diffuser un *Aide-mémoire pour les réservations – Transport aérien* pour permettre aux agents de voyages d'aider leurs clients ayant une déficience;
- faciliter le retour des passagers coincés à l'étranger en raison de la faillite de Canada 3000;
- approuver les lignes directrices révisées préliminaires pour le dépôt des demandes en vertu des modifications à la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* et les distribuer aux conférences maritimes pour obtenir leurs commentaires;
- fournir des conseils techniques à Transports Canada relativement aux recommandations du Rapport du comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada, Vision fondée sur l'équilibre*, faisant état d'un examen d'un an des modalités d'application de la Loi.

Le chapitre 2 du présent rapport fait état des difficultés rencontrées par l'Office dans l'application de la Loi – questions soulevées par ceux qui sont touchés par les dispositions de la Loi – ainsi que des suggestions pour y remédier lorsque la situation s'y prêtait, et notamment de changements potentiels aux éléments suivants de la Loi :

- certificats d'aptitude pour les transporteurs ferroviaires;
- construction des lignes de chemin de fer;
- transfert et cessation de l'exploitation des lignes de chemin de fer;
- processus pour régler les questions concernant le bruit, la vibration et la pollution causés par les chemins de fer;
- avis d'interruption et de réduction de services des transporteurs aériens;
- tarifs et taux déraisonnables;

- prolongation du délai réglementaire de 120 jours dont dispose l'Office pour rendre une décision suite à une demande.

Le chapitre 3 examine les activités futures prévues par l'Office dont les suivantes :

- l'introduction de la médiation comme approche pour traiter les plaintes des Canadiens et des Canadiennes ayant une déficience concernant l'accessibilité du transport;
- la publication du Code de pratiques visant l'élimination des obstacles à la communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience, destiné à aider ceux et celles ayant une déficience sensorielle ou cognitive;
- la poursuite de l'enquête sur l'accessibilité des voitures Renaissance achetées par VIA Rail;
- l'étude des tarifs aériens dans au moins une région du Canada et la publication des résultats;
- la présentation des modifications au *Règlement sur les transports aériens* concernant les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers et les vols affrétés internationaux tout-cargo;
- la consultation sur les modifications proposées à la réglementation des chemins de fer;
- le début des discussions avec les représentants de l'industrie au sujet de certains types de demandes de licences de cabotage, ainsi que le commencement du travail visant l'automatisation du traitement des demandes de cabotage.

Le chapitre 4 décrit le mandat, la mission, les valeurs, la structure organisationnelle et les processus de traitement des plaintes de l'Office. On y résume les liens entre les quatre directions générales de l'Office – Transport aérien et transports accessibles, Transports ferroviaire et maritime, Services juridiques et secrétariat, et Gestion centrale. Ce chapitre présente également les membres de l'Office.

Le chapitre 5 décrit les diverses causes qui ont été jugées ou qui demeurent en instance, et auxquelles l'Office était partie devant les tribunaux en 2001. On fournit des sommaires des causes entendues en Cour d'appel fédérale et en Cour fédérale – Division de première instance ainsi que des pétitions devant le gouverneur en conseil.

Le sixième et dernier chapitre fournit des statistiques sur un vaste éventail de questions qui sont du ressort de l'Office, y compris des statistiques sur les activités de l'Office, les types de plaintes selon les transporteurs aériens visés, et les transferts des lignes de chemins de fer de compétence fédérale. On y énumère également les lois et règlements que l'Office doit appliquer.

CHAPITRE 1

Bilan de l'année

L'OFFICE des transports du Canada a terminé en 2001 sa cinquième année complète d'existence en tant qu'organisme de réglementation des transports. Il est d'abord et avant tout un tribunal administratif, mais exerce également des fonctions de sensibilisation et de consultation. L'Office estime qu'il peut d'autant mieux appliquer la *Loi sur les transports au Canada* qu'il collabore étroitement avec les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport au Canada.

L'Office continue de privilégier le recours à la médiation, en marge des processus officiels de l'Office, afin de simplifier la résolution de différends entre les parties. Les plaintes relatives au transport aérien, en pleine mutation, sont traitées par le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Les activités de l'Office sont regroupées en quatre grandes catégories : l'accessibilité des services de transport pour les personnes ayant une déficience; le transport aérien de passagers et de marchandises; le transport maritime (principalement de marchandises) et les questions de pilotage; le

transport ferroviaire (surtout de marchandises). En 2001, l'Office a rendu 1 286 décisions et arrêtés officiels, dont 13 décisions et arrêtés se rapportant à des questions d'accessibilité de tous les modes de transport et 1 016, 170 et 87 décisions et arrêtés visant respectivement le transport aérien, le transport ferroviaire et le transport maritime. Le présent chapitre donne un aperçu des activités de l'Office en 2001 dans ces quatre catégories.

L'année 2001 n'est pas sans évoquer les événements tragiques du 11 septembre. Bien qu'ils aient eu peu d'incidence sur les activités courantes de l'Office, ces événements auront une influence sur les futures politiques sur les transports aux États-Unis, au Canada et ailleurs dans le monde pendant de nombreuses années. Il faudra donc un certain temps avant que l'Office en constate clairement les conséquences pour ses activités.

TRANSPORT FERROVIAIRE

INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

L'infrastructure ferroviaire comprend les emprises de chemin de fer, les voies, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer. L'Office s'intéresse à de telles infrastructures, dès qu'une personne souhaite construire ou utiliser des infrastructures jusqu'à la mise hors service de ces infrastructures.

CERTIFICATS D'APTITUDE ET AUTORISATIONS DE CONSTRUCTION

L'Office émet des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer détient une assurance-responsabilité adéquate. L'Office peut également modifier les certificats déjà émis en fonction des changements survenus dans les activités ferroviaires, les suspendre ou les annuler.

En 2001, en plus de contrôler les certificats existants, l'Office a modifié les certificats de la Capital Railway, de l'Algoma Central Corporation et de la Hudson Bay Railway, celles-ci ayant apporté des changements à leurs activités. Il a suspendu le certificat de la Waterloo-St. Jacobs Railway, celle-ci ayant cessé de fournir un service de trains de voyageurs. L'Office a rejeté les demandes de la Ferroequeus Railway et la Hudson Bay Railway en vue de modifier leur certificat, car elles devaient d'abord obtenir des droits de circulation, ce que l'Office leur a refusé. Il a également examiné une demande de l'Agence métropolitaine de transport de Montréal en vue de l'obtention d'un certificat d'aptitude pour un service de chemin de fer de banlieue, qui utilise principalement les voies ferrées du CN et du CP dans la région montréalaise. Il a refusé cette demande, parce que cette société de transport ne relève pas de la compétence législative du Parlement et qu'elle n'est donc pas admissible à un certificat d'aptitude. La société a décidé de contester cette décision devant la Cour fédérale du Canada. On peut trouver une liste complète des chemins de fer ayant reçu des certificats d'aptitude fédéral au chapitre 6 et sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Sous réserve de certaines exclusions, l'Office doit également approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les lignes secondaires, les voies d'évitement, les embranchements, les voies de triage et les autres voies auxiliaires. Au cours de 2001, il a reçu une description d'un projet de déplacement d'une partie de la subdivision Coutts du CP située près de Milk River, en Alberta. De plus, il a fourni à de nombreuses parties intéressées de l'information sur la procédure à suivre pour intervenir dans le dossier sur la mise en place d'un terminus intermodal du CN près de Milton, en Ontario. Il a également reçu des demandes d'autorisation de construction de voies ferrées qui croiseront des voies ferrées d'autres sociétés ferroviaires. Ces demandes demeurent en instance, en attente de négociations entre les parties.

QUESTIONS CONCERNANT LES INFRASTRUCTURES

L'Office règle les différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec elles. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires de terrains privés et de personnes habitant à proximité des installations.

En 2001, l'Office a tranché, par décisions et arrêtés, 51 différends portant sur des franchissements routiers, deux différends liés à des franchissements par dessertes, et huit différends se rapportant à des passages à niveaux privés. De plus, l'Office a reçu 96 ententes déposées par des parties qui avaient mené à terme leurs propres négociations relativement à des franchissements de la voie ferrée. L'Office a également rendu quatre décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, comme la signalisation de passages à niveaux et le clôturage d'emprises. La compétence de l'Office dans la répartition des coûts de construction d'une clôture longeant une emprise située près de Montréal a été contestée devant la Cour d'appel fédérale.

L'Office a réglé une plainte d'une municipalité ayant reçu une facture d'une entreprise ferroviaire pour l'installation de dispositifs de protection à des passages à niveau.

Il poursuit ses consultations auprès des compagnies de chemin de fer, des associations municipales et de Transports Canada afin d'actualiser le contenu, la présentation, et le niveau des taux de son *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers* (auparavant les *Directives de l'annexe A*). Les parties concernées par ces travaux pourront se servir du guide pour régler leurs différends. Il a entrepris d'autres consultations en vue de produire un guide similaire qui présentera un barème de tarifs convenant mieux aux lignes ferroviaires sur courtes distances.

La Cour d'appel fédérale a statué qu'en vertu de la législation actuelle, l'Office n'est pas habilité à trancher les différends, notamment ceux concernant le bruit, la pollution ou les vibrations qui ne touchent pas la sécurité mais découlent de l'exploitation d'un chemin de fer. Comme aucun autre organisme n'est compétent dans ces domaines, le gouvernement analyse actuellement les conséquences de cette décision. Entre-temps, l'Office continuera d'aider des parties à résoudre leurs différends de cette nature, en leur fournissant des services de facilitation ou de médiation. Au cours de l'année, il a traité d'une manière ou d'une autre 13 différends sur ces questions.

Lorsque l'Office reçoit une demande portant sur la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2001, l'Office a rendu sept décisions à l'issue d'examen environnementaux préliminaires. Il a autorisé les projets, après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atténuerait tout effet négatif important sur l'environnement. De plus, l'Office participe activement à l'examen de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, plus précisément des dispositions législatives touchant le transport qui ont été modifiées ou qui sont sur le point de l'être.

Durant l'année, l'Office a également effectué un examen complet de 61 décisions ou arrêtés antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers était passée des gouvernements provinciaux à des administrations municipales. Il fallait donc changer les parties visées par ces arrêtés ou décisions.

Enfin, selon une entente avec la Province de l'Ontario, l'Office applique au besoin les lois fédérales touchant les franchissements routiers aux chemins de fer relevant de la compétence de l'Ontario. En 2001, l'Office a émis deux arrêtés visant des lignes ferroviaires sur courtes distances de compétence provinciale en Ontario. Il peut conclure des accords semblables avec d'autres provinces.

TRANSFERT ET CESSATION D'EXPLOITATION

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire (y compris leurs embranchements) sans approbation réglementaire préalable, si elles suivent le processus prescrit par la Loi. En 2001, l'Office a reçu l'avis d'une société ayant suivi ce processus pour abandonner l'exploitation d'une ligne de chemin de fer totalisant 15,4 km. De plus, il a été informé du transfert de quatre voies ferrées totalisant 106,2 km à des organismes fédéraux ou provinciaux.

En vertu de la Loi, les transporteurs ferroviaires ne sont pas tenus de suivre le processus prescrit en vue de rationaliser les voies auxiliaires comme les voies d'évitement, les embranchements et les voies de triage. L'Office a dû déterminer si deux tronçons de voie, totalisant 2,2 km, entraient dans cette catégorie. Il a été informé de l'abandon de l'exploitation de quatre voies de service totalisant 32,1 km. En fin d'année, ces dernières questions demeuraient toujours à l'examen.

L'Office peut aussi être appelé à déterminer si un transporteur ferroviaire a respecté le processus de transfert et de cessation d'exploitation prescrit par la Loi. Il n'a dû rendre qu'une seule décision de cette nature, selon laquelle le CN a

suivi correctement le processus de cessation de l'exploitation de sa subdivision Barrhead en Alberta.

PLAINTES SUR LES SERVICES ET LES TARIFS FERROVIAIRES

Dans la plupart des situations commerciales, les expéditeurs et les transporteurs négocient entre eux les tarifs-marchandises et les services à fournir. Si les négociations échouent, les expéditeurs ont plusieurs recours. L'Office aide à résoudre les différends entre expéditeurs et transporteurs ferroviaires. L'Office enquête sur les plaintes touchant aux questions suivantes :

- interconnexion;
- prix de ligne concurrentiels;
- prix pour lignes uniques;
- prix communs;
- droits de circulation;
- utilisation conjointe des voies;
- niveau de service.

De plus, l'Office gère le processus d'arbitrage des propositions finales.

INTERCONNEXION

Conformément au paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office a établi le *Règlement concernant l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Ce règlement fixe les taux associés à l'interconnexion du trafic ferroviaire dans quatre zones différentes, dans un rayon de 30 km d'un point d'interconnexion. Les expéditeurs peuvent transférer leur trafic à la voie ferrée d'un autre transporteur ferroviaire, si celui-ci se trouve dans un rayon de 30 km de l'interconnexion.

Pour établir les frais d'interconnexion, l'Office tient compte des coûts variables moyens de tous les mouvements du trafic assujettis à ce taux. D'une année à l'autre, l'Office passe en revue les opérations d'interconnexion du CN et du CP en vue de déterminer si des changements aux taux d'interconnexion s'imposent.

DROITS DE CIRCULATION

Au cours des dernières années, les expéditeurs ont focalisé leur attention sur l'accès réglementé d'un transporteur ferroviaire aux voies d'un autre transporteur ferroviaire par l'octroi d'un droit de circulation, certains des premiers estimant qu'il s'agissait là d'un moyen d'accroître la concurrence.

L'Office a reçu deux demandes de droits de circulation au mois de février 2001. Dans un premier temps, la Ferroequeus Railway Company Limited a présenté une demande de droits de circulation sur 2 000 km de voies du CN reliant North Battleford, en Saskatchewan, à Prince Rupert, en Colombie-Britannique. Ensuite, la Hudson Bay Railway Company, filiale de OmniTRAX Canada, a demandé un droit de circulation sur un réseau d'environ 3 500 km de lignes principales et secondaires du CN en Saskatchewan et au Manitoba. Les deux requérants, détenteurs de certificats d'aptitude à titre de transporteurs ferroviaires sous réglementation fédérale, souhaitaient obtenir le droit d'exploiter des trains sur des voies du CN.

Les délibérations ont donné lieu à un long débat sur la question de savoir si les droits de circulation prévus dans la *Loi sur les transports au Canada* autorisent le détenteur des droits non seulement de faire circuler ses trains sur les voies d'un autre transporteur ferroviaire mais aussi d'offrir des services de transport de marchandises sur ces voies. À la lumière du libellé de la Loi, l'Office a conclu qu'il n'était pas habilité à accorder des droits de circulation sur les voies d'un autre transporteur expressément en vue d'offrir des services de transport de marchandise aux expéditeurs se trouvant à proximité de ladite ligne en plus d'y exploiter des trains. En conséquence, les deux demandes ont été rejetées par l'Office au mois de mai.

Au mois d'octobre, Ferroequeus Railway Company Limited a soumis une deuxième demande de droits de circulation. Cette demande visait les voies du CN depuis leur point d'interconnexion avec celles du CP à Camrose et à Lloydminster, en Alberta, jusqu'à Prince Rupert, en Colombie-Britannique. À la fin de l'année, cette demande était toujours à l'étude.

En vertu d'une modification apportée à la Loi en 2000, un transporteur ferroviaire peut obtenir un droit de circulation sur les voies d'un autre transporteur qui sont nécessaires au transport de grain, si ce dernier transporteur n'est pas en mesure de respecter son obligation d'assurer un niveau donné de service pour le transport du grain. Dans la plainte (décrite ci-dessous) au sujet du manquement à l'engagement de fournir un niveau de service satisfaisant sur une voie nécessaire au transport de grain, l'expéditeur concerné (Naber Seed and Grain Co. Ltd.) a exprimé le souhait en guise de réparation que l'Office accorde à un deuxième transporteur ferroviaire le droit de circuler sur les voies du transporteur fautif pour transporter son grain.

NIVEAU DE SERVICE

Au mois de mai, après avoir examiné la plainte déposée par Naber Seed and Grain Co. Ltd. (NSG) accusant le CN d'avoir manqué à son obligation de fournir un niveau de service adéquat de transport de grain vers les installations de NSG à Melfort et à Star City, en Saskatchewan, et à Kathryn, en Alberta, pendant 12 semaines à l'automne 2000, l'Office a conclu que le CN avait effectivement violé ses obligations envers NSG en n'allouant pas assez de wagons-trémies au transport de grain vers les installations de NSG. Il a ordonné au CN de négocier avec NSG une entente de service et des procédures de communication entre elles. Les négociations n'ont pas abouti. NSG a ensuite présenté à l'Office une deuxième plainte contre le CN, alléguant qu'il n'avait pas honoré son obligation de fournir un service de transport convenable pendant une période supplémentaire de 20 semaines allant de novembre 2000 à avril 2001. En guise de réparation des problèmes occasionnés à deux périodes différentes par le CN, NSG a demandé à l'Office d'accorder à la Hudson Bay Railway Company un droit de circulation sur les voies du CN à destination de ses installations à Melfort et à Star City, en vertu des modifications qui ont été apportées à la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office a signalé qu'il tiendrait au début de 2002 des audiences

sur la deuxième plainte et sur les réparations possibles pour les préjudices subis.

Tout au long de 2001, les producteurs de grain ont exprimé leurs inquiétudes face à la décision de transporteurs ferroviaires de cesser d'exploiter des voies d'évitement et de réduire ainsi le nombre de stations de chargement de wagons consignés aux producteurs. En octobre 2000, l'Office a donc demandé au CN et au CP de tenir à jour les listes des stations de chargement de ces wagons et des points d'échange avec le réseau d'autres transporteurs ferroviaires. Le CN et le CP l'ont informé qu'ils avaient publié des listes exhaustives de ces stations et points d'échange et qu'ils les ont affichées sur leurs sites Web. Grâce à ces mesures, le nombre de plaintes déposées en 2001 auprès de l'Office au sujet de l'abandon de voies d'évitement a chuté.

ARBITRAGE DES PROPOSITIONS FINALES

Grâce aux modifications apportées en 2000 à la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a pu accélérer le processus d'arbitrage des propositions finales. Les parties peuvent maintenant faire appel à un arbitre ou à une formation de trois arbitres, qui pourra rendre une décision après avoir entendu l'affaire selon un processus sommaire. Celui-ci comporte un délai de 30 jours si l'Office établit que selon la proposition finale d'un expéditeur, les frais de transport de marchandises sont inférieurs à 750 000 \$. Si les frais de transport dépassent 750 000 \$, l'arbitre dispose de 60 jours pour rendre une décision, à moins que les parties ne s'entendent sur un autre délai.

Au cours de 2001, l'Office a reçu trois demandes de résolution de différends par l'arbitrage. Aucune des parties au différend n'a eu recours au processus accéléré de 30 jours ni aux services d'un arbitre. Ces options n'ont donc pas encore été mises à l'essai.

En vertu de la Loi, les parties ayant recours à l'arbitrage peuvent conserver l'anonymat. L'Office ne peut donc pas donner des précisions sur les différends qui ont été soumis à l'arbitrage. Il peut toutefois mentionner que, sur les trois demandes d'arbitrage, deux ont été soumises à un arbitre. Ces deux demandes ont été retirées par la suite, les parties ayant conclu un accord avant que l'arbitre ne rende une décision. La troisième demande a également été annulée avant même que l'arbitre n'en soit saisi, puisque les parties ont informé l'Office qu'elles étaient parvenues à un accord.

REVENUS DES COMPAGNIES FERROVIAIRES ET PLAFONDS DES RECETTES POUR LE TRANSPORT DU GRAIN DE L'OUEST

En vertu des articles 150 et 151 de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel véritable tirés par les compagnies ferroviaires régies par règlement (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole, à compter de celle de 2000–2001. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. S'il constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie devra rembourser l'excédent et toute pénalité réglementaire.

Dans sa décision n° 669-R-2001, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain ne dépassaient pas leurs plafonds de recettes pour la campagne agricole de 2000–2001. Les recettes du CN se sont élevées à 391,7 millions \$, soit 3,1 millions \$ de moins que son revenu admissible maximal fixé à 394,8 millions \$ pour le transport du grain. Le CP a enregistré des recettes de 363,3 millions \$, ce qui représente 2,7 millions \$ de moins que le revenu admissible maximal, qui était de 366 millions \$.

Pour déterminer ce que constitue un revenu provenant du transport du grain, l'Office a consulté le secteur de la manutention et du transport du grain. Dans sa décision n° 114-R-2001, il a clarifié ce qu'est un revenu provenant du transport du grain et quelles sont les dépenses qui réduisent ce

revenu. Par la suite, l'Office a publié la décision n° 664-R-2001, qui traite des frais de stationnement imposés par le CP en cas de dépassement du délai de chargement et de déchargement de ses wagons. Il a statué que ces frais représentaient des revenus provenant du transport du grain et qu'ils devraient donc être comptabilisés dans les revenus visés par le plafond. Cette décision fait actuellement l'objet d'un appel à la Cour d'appel fédérale. L'évaluation des revenus du CN et du CP s'est fondée sur un examen exhaustif et une vérification de leurs documents détaillés sur le transport du grain et les revenus afférents.

COÛT DU CAPITAL

Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils fournissent pour des investissements. La *Loi sur les transports au Canada* et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts de financement de l'achat de biens immobilisés à savoir, l'intérêt de la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-action ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers et évaluer les risques.

Chaque année, l'Office approuve les taux du coût du capital qui servent dans le calcul coûts de capitalisation entrant dans le calcul de l'indice des prix composite afférent au volume, à partir duquel il déterminera les plafonds des recettes des compagnies pour le mouvement du grain de l'Ouest. Il a approuvé au début de 2001 des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Il calcule aussi les coûts de capital utilisés servant à établir les coûts et taux d'interconnexion et à d'autres besoins de réglementation.

En vertu de la Loi, l'Office doit toujours fixer des tarifs commercialement équitables et raisonnables. De plus, il pourrait être appelé à fixer, sur une base ponctuelle, les coûts variables du transport pertinents à une plainte au sujet d'un prix ou du niveau de service.

DÉTERMINATION DE LA VALEUR NETTE DE RÉCUPÉRATION D'UNE LIGNE

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales et régionales pour un prix n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Les pouvoirs publics ayant fait l'acquisition d'une ligne aux termes d'une telle offre peuvent s'en servir à n'importe quelle fin.

Si un gouvernement accepte l'offre d'une compagnie ferroviaire de transférer une ligne, les parties disposent de 90 jours suivant l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne. Faute d'accord, l'Office peut, sur demande d'une des parties, en déterminer la valeur nette.

Des modifications apportées aux dispositions de transfert et de cessation d'exploitation qui figurent dans la Loi permettent à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération de la ligne à l'intention des parties à des négociations commerciales visant à continuer l'exploitation de la ligne. L'Office n'a pas reçu de demande de cette nature en 2001.

RÉGLEMENTATION DES FRAIS FERROVIAIRES

L'Office recueille des données financières et d'exploitation et examine les coûts des compagnies de chemin de fer afin d'établir un modèle réglementaire de prévision des coûts associés aux activités de transport de marchandises de la classe 1. Il actualise ces coûts annuellement, selon les données fournies par le CN et le CP. Il est actuellement en voie d'actualiser les coûts pour l'année 2000.

L'Office se fonde à l'heure actuelle de son modèle de prévision des coûts pour arbitrer des différends liés aux services et frais de transport par rail, établir des taux pour l'interconnexion, examiner les frais généraux de l'annexe A et mener à bien d'autres activités réglementaires touchant les coûts. De plus, il fournit à Transports Canada des analyses et études sur

la réglementation des coûts, en vue de modifications possibles des politiques établies par Transports Canada.

INDICES HISTORIQUES DES PRIX

L'Office établit des indices de prix pour le CN et le CP, afin de déterminer le niveau de changement dans les prix des intrants ferroviaires. Il se sert de ces indices pour fixer le plafond de recettes que peuvent générer le CN et le CP pour le transport du grain de l'Ouest, ainsi que pour établir les coûts réglementaires. Il s'en sert aussi pour estimer les coûts actuels ou futurs d'exploitation de voies ferrées.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS : TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2001, l'Office a encore eu de nombreuses rencontres avec les membres de l'industrie ferroviaire. Tout au long de l'année, des membres et employés de l'Office ont fait des exposés et des allocutions et ils ont consulté des représentants du secteur du transport ferroviaire et répondu aux demandes d'information sur divers sujets, dont les suivants : les certificats d'aptitude (licences), les obligations de niveau de service ferroviaire, l'arbitrage de l'offre final, l'accès concurrentiel, les questions d'infrastructure, le transfert et la cessation d'exploitation, le régime de réglementation du mouvement du grain de l'Ouest, l'établissement du coût du transport par rail, les nouveaux services de médiation et l'examen législatif de la Loi. Ces demandes d'information provenaient du public et de diverses organisations, comme des compagnies de chemin de fer, des associations ferroviaires, des associations municipales, des associations d'expéditeurs, des associations de producteurs, ainsi que des délégations internationales venues de la Chine et de l'Afrique du sud. L'Office a notamment eu des contacts avec les organisations suivantes, regroupées selon leur nature :

Compagnies de chemin de fer

- Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada
- Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique
- Hudson Bay Railway Company (OmniTRAX Canada)
- Rail America
- Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe

- Huron Central Railway Inc.
- BC Rail
- Capital Railway
- Ferroequus Railway Company Limited

Associations ferroviaires

- Association des chemins de fer du Canada
- Association of Regional Railways of Canada
- Transport sur rail au Québec

Organisations d'expéditeurs/de producteurs

- Pulse Crop Shippers
- Wild Rose Agricultural Producers Association
- Western Canadian Wheat Growers Association
- Keystone Agricultural Producers Association
- Association canadienne des cultures spéciales
- L'Institut canadien des engrais
- Conseil des industries forestières
- Colloque sur les wagons de producteurs

Associations municipales

- Fédération québécoise des municipalités
- Organization of Small Urban Municipalities of Ontario
- Rural Ontario Municipalities Association & Ontario Good Roads Association
- Association des municipalités de l'Ontario
- Saskatchewan Association of Rural Municipalities
- Association canadienne des administrateurs municipaux
- Fédération canadienne des municipalités
- Alberta Urban Municipalities Association
- Union of British Columbia Municipalities

Autres organisations de transport

- Northwest Corridor Development Corporation
- Port of Prince Rupert
- Ontario Rail Safety Congress
- Comité fédéral-provincial sur la sécurité ferroviaire
- Groupe de recherche sur les transports au Canada
- Westac's Innovative Strategies Conference
- National Industrial Transportation League

- Institut canadien du trafic et du transport
- Chartered Institute of Logistics & Transport
- Globalization Rail Industry Conference

TRANSPORT MARITIME

LOI SUR LE PILOTAGE

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, les administrations de pilotage établissent des tarifs pour les droits de pilotage. Toute personne qui estime que le tarif proposé est préjudiciable à l'intérêt public peut présenter ses objections à l'Office. L'Office doit faire enquête et formuler une recommandation à l'administration, qui devra alors réagir en conséquence. L'Office doit rendre une décision dans un délai de 120 jours à moins que les parties ne s'entendent pour prolonger ce délai.

Après avoir effectué une enquête et tenu une audience publique par suite d'une plainte selon laquelle le tarif proposé le 16 septembre 2000 par l'Administration de pilotage des Laurentides portait atteinte à l'intérêt public, l'Office a recommandé, le 2 mars 2001, la mise en vigueur du tarif, estimant qu'il n'était pas préjudiciable à l'intérêt public. L'Office a également réalisé une enquête et convoqué une audience publique concernant une plainte visant le projet de tarif présenté le 30 décembre 2000 par l'Administration du pilotage du Pacifique. Le 25 avril 2001, il a jugé que le tarif n'allait pas à l'encontre de l'intérêt public et a recommandé son application. Le 22 décembre 2001, l'Administration de pilotage des Grands Lacs a fait publier sa proposition de hausse de son tarif dans la partie I de la *Gazette du Canada*. En date du 31 décembre 2001, aucune objection n'avait été déposée à l'égard de ce tarif.

LOI SUR LE CABOTAGE

Selon la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu ne peut délivrer un permis de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes, à moins que l'Office ait déterminé qu'aucun navire canadien convenable n'est disponible pour fournir le service. Si l'activité proposée comporte le transport de passagers,

L'Office doit également déterminer s'il existe un service maritime identique ou semblable faisant appel à un ou plusieurs navires canadiens.

Au cours de 2001, l'Office a reçu 100 demandes de cabotage dans les eaux canadiennes par des navires étrangers. Il en a approuvé 90.

LOI DÉROGATOIRE SUR LES CONFÉRENCES MARITIMES

L'Office administre la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* (LDCM), qui exempte les conférences maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de service communs, à condition qu'ils observent les exigences relatives au dépôt de documents.

Le 1^{er} novembre 2001, le gouverneur général a donné la sanction royale au projet de loi C-14, qui vise à modifier la LDCM de 1987 et d'autres lois concernant le transport maritime et la navigation. Les modifications à la LDCM sont entrées en vigueur 90 jours après l'obtention de la sanction royale. Cette loi supprime l'obligation des conférences maritimes de soumettre leurs tarifs à l'Office. Elles doivent maintenant les mettre à la disposition du public par voie électronique. Elles peuvent aussi les soumettre électroniquement à l'Office.

Conformément à la LDCM, l'Office a approuvé, en décembre 2001, le projet de lignes directrices révisées de soumission des tarifs et l'a diffusé auprès des conférences maritimes afin de solliciter leurs commentaires. À la lumière des modifications apportées à la LDCM, les lignes directrices précédentes, publiées en 1987, ne convenaient plus. L'Office publiera des lignes directrices révisées en janvier 2002, après avoir reçu les commentaires des conférences maritimes.

LOI MARITIME DU CANADA

Selon la *Loi maritime du Canada*, l'Office a pour mandat de faire enquête sur les plaintes selon lesquelles les tarifs établis par les administrations portuaires et par la Corporation de Gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent sont injustement discriminatoires. Il a aussi le mandat connexe d'enquêter sur les plaintes selon lesquelles les tarifs établis par la Corporation du

pont international de la voie maritime et la Société des ponts fédéraux sont injustement discriminatoires. Au cours de 2001, il n'a pas reçu de plainte concernant ces ports, la voie maritime et les ponts.

L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

En 2001, l'Office a continué de consacrer une grande partie de son effort à l'un des principaux éléments de son mandat : éliminer les obstacles abusifs dans le réseau de transport fédéral, qui nuisent aux déplacements des Canadiens ayant une déficience. En 2001, ce secteur d'activité a été de nouveau l'un des plus occupés à l'Office.

Les membres et le personnel de l'Office cherchent à se tenir au courant des questions d'accessibilité qui se présentent au Canada. Par exemple, des représentants de Marine Atlantique, société exploitant de navires traversiers, ont assisté à une réunion de l'Office pour lui présenter les équipements facilitant le mouvement des personnes ayant une déficience et dont est doté leur nouveau traversier baptisé le *Leif Ericson*; à une autre occasion, des représentants d'Industrie Canada lui ont montré une nouvelle trousse d'approvisionnement accessible qui facilite l'accès aux biens et services.

L'Office a continué de fournir une formation de haut niveau à ses membres et à son personnel. En 2001, ses membres et son personnel ont participé à un programme d'une journée de sensibilisation à la condition des personnes ayant une déficience offert au Centre de réadaptation d'Ottawa par des instructeurs ayant eux-mêmes une ou des déficience(s).

L'Office cherche à éliminer les obstacles abusifs par deux moyens : tout d'abord, en s'attaquant aux obstacles systémiques par l'instauration de règlements et de codes de pratiques; ensuite, en réglant les plaintes individuelles sur l'accessibilité et en ordonnant, le cas échéant, la prise de mesures correctives.

L'Office applique des règlements et des codes de pratiques qui assurent un équilibre entre les besoins des personnes ayant une déficience et la capacité du secteur à fournir des services de transport accessibles. Il consulte également son Comité consultatif sur l'accessibilité, qui comprend des représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, du secteur des transports et d'autres parties concernées. Après avoir participé à une récente réunion du comité, le représentant de la Corporation canadienne des retraités intéressés a écrit une lettre à l'Office dont voici un extrait :

« J'ai bien aimé la réunion, son déroulement dans une ambiance conviviale et les informations dispensées. Je crois que la plupart des gens ignorent que les questions d'accessibilité des transports prendront de l'importance dans leur vie à mesure qu'ils vieilliront. Comme la population vieillit, les questions d'accessibilité concerneront un très grand nombre de gens dans quelques années. »

RÈGLEMENTS

L'Office applique deux règlements au sujet des personnes ayant une déficience : le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (Conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience). Il a préparé des modifications à la partie VII du règlement afin d'élargir l'application de celui-ci aux aéronefs de 20 à 29 sièges passagers. À l'heure actuelle, le règlement vise les aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. L'Office a distribué les propositions de modification et un rapport explicatif à plus de 4 000 parties intéressées, dont des exploitants d'aéronefs, pour qu'elles examinent les propositions et lui transmettent leurs observations. À la fin de l'année, l'Office examinait les propositions qu'il a reçues en vue de préparer un texte final qui sera présenté au ministère de la Justice à des fins d'examen.

De plus, l'Office a rédigé des lignes directrices sur le transport de passagers ayant une déficience à l'intention des exploitants d'aéronefs de moins de 20 sièges, qui ne seront pas assujettis au règlement. En 2002, il distribuera les lignes directrices aux exploitants visés.

CODES DE PRATIQUES

L'Office a élaboré trois codes de pratiques concernant les réseaux intérieurs de transport public réglementé par le gouvernement fédéral (par aéronef, par train et par traversier). Il s'emploie à la préparation d'un quatrième code de pratiques afin de lever les entraves à la communication à l'intention des voyageurs ayant une déficience. Ce code établira une série de critères pour améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services de transport par aéronef, par train et par traversier, ainsi que la communication avec ces personnes dans les gares. Au cours de 2001, le projet de code de pratiques a fait l'objet d'un examen par le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office et par un groupe de travail composé de représentants d'organisations de personnes ayant une déficience sensorielle. À la fin de l'année, l'Office s'apprêtait à envoyer aux parties intéressées la dernière version du projet de code de pratiques, qui sera ensuite soumise à une consultation publique. Le nouveau code sera publié en 2002.

DISPOSITIFS D'EMBARQUEMENT

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement utilisés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens. Un rapport publié en octobre 2001 examine les divers dispositifs d'embarquement en fonction de critères définis par des personnes ayant une mobilité réduite. Il ressort du rapport que des recherches supplémentaires sont nécessaires. L'Office continuera d'examiner ce dossier en 2002. Les recherches effectuées serviront à déterminer s'il faut établir au Canada des normes pour la fourniture de dispositifs d'embarquement.

SONDAGE SUR L'ACCESSIBILITÉ DU TRANSPORT AÉRIEN

Lors du congrès *Une société inclusive – C'est le monde sans obstacles*, qui a eu lieu à Montréal en juin 2001, l'Office a rendu public son rapport final sur le sondage sur l'accessibilité du transport aérien, qu'il a réalisé pendant l'été 2000. Il l'a également distribué à un vaste éventail de parties intéressées. Il se fondera sur les statistiques du sondage pour fixer des objectifs et des priorités en vue d'améliorer l'accessibilité du transport aérien au Canada. Les fournisseurs de services pourront utiliser le rapport pour connaître les besoins des voyageurs ayant une déficience et y répondre. Les voyageurs ayant une déficience pourront également s'en servir pour se renseigner sur les services et les installations répondant à leurs besoins et être ainsi en mesure de communiquer leurs besoins aux transporteurs, ce qui leur évitera d'être confrontés à pareils obstacles à l'avenir.

SURVEILLANCE

Le Direction des transports accessibles vise à surveiller, mesurer et évaluer la façon dont l'industrie observe règlements et codes de pratiques de l'Office concernant les personnes ayant une déficience. L'Office mène les activités de surveillance suivantes : réalisation de sondages, examen des registres de formation des fournisseurs de services de transport, inspections sur place et enquête sur les plaintes. Ces activités prendront encore plus d'importance, vu que toutes les dispositions des codes de pratiques publiés jusqu'à ce jour entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2002. En 2001, l'Office a élaboré une nouvelle méthode de vérification de l'observation des règlements et des codes, qui uniformise la collecte de données et les rapports sur celles-ci. De plus, il a remanié les questionnaires adressés aux transporteurs pour qu'ils soient clairs et faciles à comprendre. Il a distribué les nouveaux questionnaires aux transporteurs à la fin de l'année.

À la lumière des constatations du rapport de contrôle de 2000 sur le respect du code de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience, la présidente de l'Office a communiqué avec tous les transporteurs aériens

visés par le code pour leur exprimer ses inquiétudes concernant les retards dans le respect des exigences du code et le peu de progrès accomplis jusqu'à ce jour dans ce domaine. Elle leur a demandé de lui fournir des plans d'application de mesures pour satisfaire aux critères restants du code. Les transporteurs ont acquiescé à sa demande et ont transmis à l'Office les calendriers d'exécution des modifications nécessaires pour respecter les critères qui, selon le dernier sondage de contrôle, n'ont pas encore été remplis.

En vue de favoriser l'acquisition par les transporteurs aériens de nouveaux aéronefs qui soient conformes au code de pratiques, la présidente de l'Office a également adressé une lettre aux présidents-directeurs généraux des principaux constructeurs d'aéronefs leur rappelant le code canadien et clarifiant les dispositions sur l'accessibilité que les transporteurs canadiens doivent respecter. Dans sa réponse à cette lettre, un président d'un grand avionneur a écrit que « le code de pratiques est un document précieux qui incitera encore davantage nos ingénieurs concepteurs à trouver des moyens de répondre aux besoins des passagers ayant une déficience ».

Les agents de l'Office qui sont chargés de faire respecter les codes et règlements ont commencé à vérifier l'exactitude des renseignements fournis par les transporteurs dans les sondages de contrôle. Ces agents ont été efficaces. Ils seront appelés à vérifier les informations fournies dans d'autres sondages de contrôle.

Comme toutes les dispositions du code de pratiques sur l'accessibilité du transport ferroviaire pour les personnes ayant une déficience ont pris effet le 1^{er} avril 2001, l'Office a distribué, au cours de l'automne 2001, un questionnaire de contrôle aux transporteurs ferroviaires visés par le code. À la fin de l'année, l'Office examinait et s'appropriait à analyser les données fournies par ces transporteurs. Il préparera un rapport de sondage sur ce code de pratiques en 2002.

Le 1^{er} janvier 2002, sont entrées en vigueur toutes les dispositions du code de pratiques sur l'accessibilité des traversiers

pour les personnes ayant une déficience, ainsi que les dispositions sur les toilettes dans le code de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs. En décembre 2001, l'Office a envoyé des questionnaires de contrôle aux exploitants de traversiers et aux transporteurs aériens visés par ces codes. Les données recueillies seront analysées et publiées dans un rapport au cours de la prochaine année.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS : LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

L'Office encourage les discussions entre les organisations représentant les personnes ayant une déficience, les ministères gouvernementaux et le secteur des transports. Par exemple, dans son bulletin intitulé *On va de l'avant*, l'Office signale les progrès réalisés en faveur du transport accessible. Ce bulletin est très lu et suscite beaucoup de discussions. Un lecteur a écrit ce qui suit : « J'aime beaucoup recevoir votre bulletin. Quand j'ai lu votre édition du printemps 2001, il m'est revenu à l'esprit des expériences que j'ai vécues au cours de la dernière année et que j'aimerais vous relater... ». Un agent principal de l'Office, qui est chargé de faire respecter les codes et règlements, a écrit : « En inspectant les installations de l'aéroport de Saint John hier, j'ai appris que le personnel de l'aéroport apprécie votre bulletin et le juge utile. Le directeur de l'aéroport a mentionné avoir lu dans votre bulletin une plainte concernant le manque de signalisation et d'ATS (appareils de télécommunication pour les personnes sourdes ou malentendantes) dans les aéroports. Après avoir vérifié ses propres installations, le directeur a constaté que son aéroport avait les mêmes lacunes. Il a donc corrigé le problème, qui a été porté à son attention grâce au bulletin de l'Office ».

L'Office publie aussi dans des publications destinées aux personnes ayant une déficience des articles et des annonces informant ces personnes de services de voyages adaptés expressément à leurs besoins. De plus, il participe à des manifestations nationales et internationales de promotion de l'accessibilité au transport, qui sont organisées par les personnes ayant une déficience et le secteur des transports.

En 2001, l'Office a activement fait la promotion de l'accessibilité au transport à plusieurs colloques internationaux. Trois documents de l'Office ont été présentés à la conférence *Transed 2001: Toward Safety, Independence and Security*, qui s'est déroulée à Varsovie, en Pologne, du 2 au 5 juillet 2001. Des représentants de l'Office ont prononcé trois allocutions lors du congrès mondial *Une société inclusive – C'est le monde sans obstacles*, qui a eu lieu à Montréal du 1^{er} au 5 juin 2001. Ce congrès, organisé par le Conseil canadien de la réadaptation et du travail, a été un franc succès. Des délégués des quatre coins du monde se sont réunis à Montréal afin d'examiner les meilleures pratiques d'aménagement universel.

L'Office a constaté une hausse continue de la demande d'exemplaires du *Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, qu'il a publié en 1998. Ce guide fournit des renseignements utiles sur les dispositifs et les services facilitant l'accès au transport aérien par les personnes ayant une déficience. Il contient aussi des conseils utiles pour planifier un voyage par avion. Jusqu'à ce jour, l'Office en a distribué plus de 45 000 exemplaires.

AIDE-MÉMOIRE POUR LES RÉSERVATIONS

Fort du succès de son guide de transport aérien, l'Office a publié un aide-mémoire pour les réservations, qui vise à aider les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. L'aide-mémoire est principalement destiné aux agents de voyage qui organisent les voyages de leurs clients. Il énumère une liste de services que les transporteurs aériens devraient fournir, notamment les suivants : aider les passagers ayant une déficience à se rendre au port d'embarquement, fournir à ces passagers ayant une déficience un siège qui répond à leurs besoins précis et embarquer gratuitement dans les aéronefs les aides à la mobilité utilisées par les personnes ayant une mobilité réduite.

L'aide-mémoire regroupe sur deux pages quelque 60 services à fournir ou dispositions spéciales à prendre en fonction

de 20 types de besoins particuliers de personnes ayant une déficience. Il contient des colonnes où l'on peut indiquer la date où l'agent de réservations a reçu la demande pour des services adaptés aux besoins d'un voyageur ayant une déficience, la date où il a transmis la demande au transporteur et la date où le transporteur lui a confirmé qu'il fournirait les services demandés.

L'aide-mémoire a été conçu pour servir de document d'accompagnement au guide de transport aérien. Il vise aussi bien les fournisseurs de services de transport que les voyageurs ayant une déficience. L'Office a lancé l'aide-mémoire à l'occasion du congrès mondial *Une société inclusive – C'est le monde sans obstacles*, qui s'est tenu à Montréal en juin 2001.

Durant l'été 2001, l'Office a distribué cet aide-mémoire à toutes les agences de voyage au Canada et en a offert aux transporteurs exploitant des services au Canada, pour que leur personnel des réservations puisse s'en servir.

Après avoir distribué l'aide-mémoire, l'Office a reçu des appels d'agents de voyages souhaitant obtenir des renseignements supplémentaires. De plus, de nombreux agents ont téléphoné à l'Office pour le remercier d'avoir créé un outil aussi utile. Par exemple, une agente de voyages de Kingston, en Ontario, a appelé l'Office juste pour lui dire que l'aide-mémoire est une excellente idée, c'est un outil formidable pour ses conseillers de voyages et qu'elle n'a que de bonnes choses à dire à propos de l'aide-mémoire. Par contre, une autre agente de voyages a signalé à l'Office qu'il devait faire d'autres efforts partout au Canada pour sensibiliser le secteur aux questions d'accessibilité, parce que les gens « n'y comprennent pas grand-chose ». Elle a mentionné, par exemple, que le personnel d'un transporteur aérien lui a dit qu'il appartenait aux personnes en fauteuil roulant de monter et de démonter leur propre fauteuil roulant. L'Office lui a fourni des éclaircissements sur les services que les transporteurs sont tenus d'offrir aux clients ayant une déficience et a offert de lui envoyer des brochures de l'Office indiquant les obligations des transporteurs à l'égard des personnes ayant une déficience. Elle a remercié l'Office pour les éclaircissements et dit qu'elle

avait hâte de recevoir les brochures de l'Office pour enfin savoir ce qu'elle pouvait demander aux transporteurs et s'attendre d'eux.

Les consommateurs trouveront aussi l'aide-mémoire utile pour communiquer leurs besoins aux agents de voyages ou au personnel des réservations. Il est accessible sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante : www.otc.gc.ca. On peut aussi en obtenir un exemplaire en téléphonant au numéro 1 800 883-1813.

PORTAIL DU TRANSPORT ACCESSIBLE

De concert avec l'Office des transports du Canada, la Commission canadienne du tourisme et Développement des ressources humaines Canada, Transports Canada est en train d'élaborer un site Web qui fournira des renseignements sur les services de transport accessible.

Le but à long terme est d'établir un portail qui fournira aux personnes ayant une déficience et aux personnes âgées ce qui suit :

- des renseignements exhaustifs sur le transport accessible et la liste complète de programmes en faveur du transport accessible;
- des services interactifs, comme un service de questions et de réponses en ligne;
- un guide de voyages à l'intention des personnes ayant une déficience et des personnes âgées;
- un moteur de recherche permettant de trouver les services et programmes pertinents, sans avoir à connaître le nom exact du service ou du programme recherché;
- d'autres services, comme des services d'information par courriel et par téléphone et des forums Internet sur le transport accessible.

ASSISTANCE VOYAGE EN TEMPS RÉEL

Grâce à Internet et aux numéros sans frais, les Canadiens peuvent communiquer facilement avec l'Office. La Direction des transports accessibles reçoit régulièrement des demandes

d'aide de Canadiens ayant une déficience éprouvant de la difficulté à effectuer leurs préparatifs de voyage. Comme ces personnes lui demandent de l'aide avant de rencontrer un problème, la Direction est en mesure d'agir proactivement en aidant le secteur des transports et les voyageurs à trouver une solution susceptible d'éviter des plaintes à l'avenir. La Direction peut aider les gens de différentes façons, notamment en leur fournissant les noms des personnes-ressources compétentes, en leur expliquant les règlements et les codes de pratiques ou en agissant à titre de médiateur. Par exemple, l'Office a reçu une demande d'une femme qui avait de la difficulté à trouver et obtenir des services de transport terrestre entre l'aéroport de Toronto et une petite ville en Ontario, ainsi qu'entre les aéroports de Victoria et de Vancouver et le quai de traversiers à destination des îles au large de la côte de la Colombie-Britannique. Pour l'aider, la Direction a fait des recherches considérables et a communiqué avec de nombreux services aéroportuaires afin de fournir à la cliente les noms des personnes-ressources qui pourraient l'aider à obtenir les services qu'elle voulait. Cette cliente a écrit au gestionnaire, Suivi et liaison de l'Office, pour lui dire ce qui suit :

« Je vous remercie beaucoup de toute votre aide. Vous vous êtes donné beaucoup de peine pour m'aider à résoudre mes problèmes de déplacement qui semblaient n'intéresser personne d'autre. »

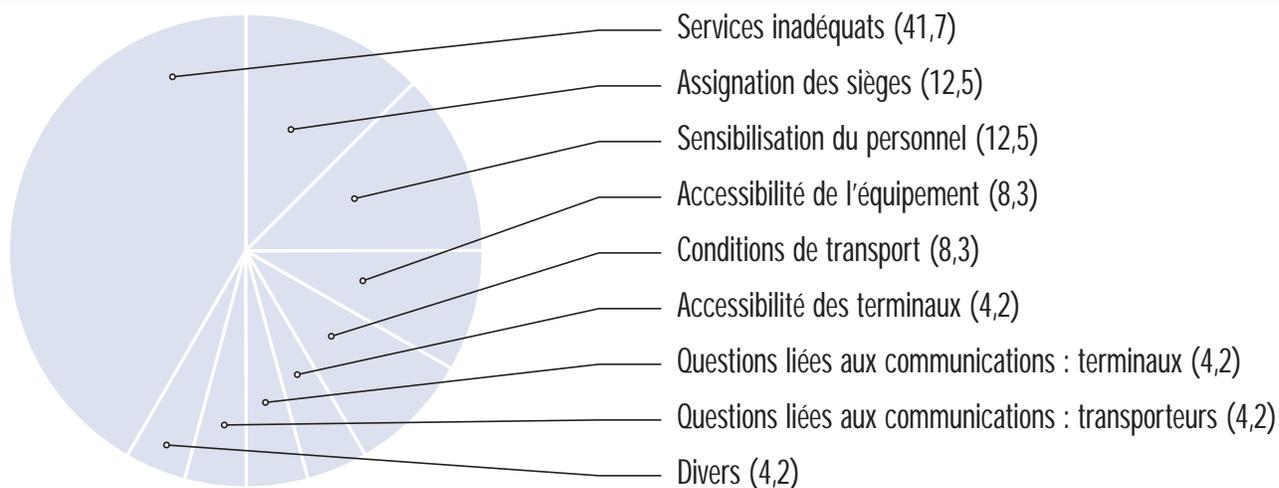
À une autre occasion, une voyageuse qui se déplace avec un chien-guide s'est plainte auprès de l'Office qu'un transporteur aérien a refusé de lui réserver une place pour un vol, tant qu'elle ne lui aurait pas transmis par télécopieur une photo d'elle avec son chien et une photo sans son chien. Après avoir reçu un appel de l'Office, le transporteur a annulé cette exigence. De plus, il a signalé à l'Office qu'il réexaminerait le type d'information que son personnel des réservations pouvait transmettre aux personnes se déplaçant avec un chien-guide.

Au cours de l'année, l'Office a reçu des demandes de renseignements sur un vaste éventail de sujets, comme par exemple l'imposition de frais supplémentaires pour le transport de batteries à bord d'un aéronef et la possibilité d'ententes réciproques entre le Canada et l'Espagne pour l'utilisation de permis de stationnement pour personnes ayant une déficience.

PLAINTES SUR L'ACCESSIBILITÉ RÉGLÉES EN 2001

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut enquêter sur les plaintes sur l'accessibilité des services de transport, qui sont formulées par des personnes ayant une déficience ou en leur nom. Si l'Office conclut que la personne a effectivement fait face à des obstacles abusifs, il peut ordonner que des mesures correctives soient prises ou que la personne lésée soit dédommagée des frais occasionnés qui sont directement attribuables à l'obstacle.

Plaintes concernant l'accessibilité résolues en 2001 (%)



Au cours de 2001, l'Office a été saisi de 59 nouvelles plaintes. Durant cette même année, il a tenu une audience et rendu une décision sur la question de savoir si l'obésité constitue une déficience aux fins de l'application des dispositions d'accessibilité de la *Loi sur les transports au Canada*. Douze causes ont également été résolues, 16 décisions significatives ont été rendues par lettre et 11 causes ont été retirées.

EXEMPLES DE SUJETS DE PLAINTES

Comme par les années passées, la majorité des plaintes adressées à l'Office portaient sur la réservation de sièges d'avion. Par exemple, l'Office a enquêté sur une plainte d'une personne ayant une déficience de qui Skyservice avait exigé des frais de réservation à l'avance pour une place adaptée à sa déficience. L'Office a conclu que l'imposition de ces frais supplémentaires aux personnes ayant une déficience qui sont obligées de réserver à l'avance un siège répondant à leurs besoins représentait un obstacle abusif à leurs possibilités de déplacement. Il a donc ordonné à Skyservice de modifier ses directives afin qu'elles indiquent clairement que les frais de réservation à l'avance ne doivent pas être imposés aux personnes signalant qu'elles ont besoin d'un siège particulier en raison d'une déficience. Il a également demandé à Skyservice de lui fournir une copie des directives modifiées et de transmettre à son personnel du service à la clientèle un avis décrivant l'incident et soulignant l'importance de respecter les nouvelles directives.

L'Office a reçu une plainte d'une personne ayant une déficience qui estimait que WestJet ne l'avait pas aidée convenablement à monter à bord d'un vol entre Edmonton et Kelowna. L'Office a déterminé que l'absence de services adéquats constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement de la plaignante. Il a demandé à WestJet de lui fournir une copie du programme de formation de son personnel en contact avec

la clientèle, notamment les agents de bord, ainsi que les registres de formation des agents du service à la clientèle qui n'ont pas suffisamment aidé la plaignante. WestJet a également dû soumettre à l'Office un projet de modification de son programme de formation des agents de bord pour qu'il comprenne les services d'embarquement et de débarquement à fournir aux personnes ayant une mobilité réduite.

Une autre plainte adressée à l'Office concernait les services fournis par Air Canada à une personne transportée sur une civière. Les agents des services de passerelle et les agents de bord de la compagnie n'avaient pas aidé les ambulanciers à monter le plaignant dans l'avion afin de s'assurer du respect des politiques d'embarquement de la compagnie, et ils n'avaient pas démonté l'armature de la civière ni offert au plaignant d'installer les ridelles de la civière. L'Office a déterminé qu'en n'apportant pas son aide au plaignant, la compagnie a créé un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement. Il a demandé à Air Canada de lui fournir une copie des registres de formation de ses agents des services de passerelle et des agents de bord visés par la plainte, ainsi que les extraits du manuel de formation à l'intention de ces agents, qui traitent des services à fournir sur la passerelle et dans l'avion aux personnes transportées sur une civière. Il a aussi ordonné à la compagnie de modifier son manuel n° 356 sur les services de bord, pour qu'il comprenne des directives spécifiques aux avions DC-9, ainsi que des renseignements sur le démontage de l'armature d'une civière en vue d'améliorer le confort des passagers allongés sur une civière. L'Office a demandé au transporteur de lui fournir une copie du manuel révisé. Il lui a aussi demandé d'émettre à ses agents des services de passerelle et à ses agents de bord un avis décrivant l'incident et soulignant l'importance de respecter les directives, et d'envoyer une copie de cet avis à l'Office.

Une personne en fauteuil roulant s'est plainte auprès de l'Office parce qu'Air Transat ne l'avait pas aidée dans ses déplacements à son arrivée à Montréal, le transporteur avait endommagé son fauteuil roulant durant le transport et ne lui avait pas offert un fauteuil de remplacement temporaire. L'Office a déterminé que ces incidents constituaient des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement du plaignant. Air Transat a dû envoyer à ses employés qui acheminent les aides à la mobilité un avis soulignant l'importance de s'assurer que toutes les pièces d'une aide à la mobilité arrivent à destination en même temps. L'Office a ordonné au transporteur d'envoyer à ses employés travaillant dans les aéroports un avis leur rappelant de respecter les directives stipulant que si le transporteur endommage ou perd l'aide à la mobilité d'un passager, il devra lui fournir un moyen de locomotion de remplacement. Il lui a demandé d'établir une liste d'entreprises qui réparent ou fournissent des aides à la mobilité et de l'envoyer à ses employés. De plus, il lui a demandé de soumettre à l'Office un rapport décrivant les mesures correctives à prendre afin d'éviter qu'un problème similaire ne se reproduise. Enfin, Air Transat a dû rembourser au passager les frais de réparation de son fauteuil roulant et des frais supplémentaires de transport pour son voyage de retour en France.

LA QUESTION DE SAVOIR SI L'OBÉSITÉ CONSTITUE OU NON UNE DÉFICIENCE AUX FINS DE L'APPLICATION DE LA PARTIE V DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA

L'Office a reçu une plainte d'une passagère obèse devant occuper deux sièges selon laquelle une compagnie aérienne lui fait payer 1,5 place.

À l'issue d'un examen préliminaire, l'Office a constaté que toute décision prise sur cette question aurait des conséquences importantes sur le réseau de transport fédéral. Il a donc décidé de lancer de vastes consultations auprès de l'industrie, des personnes concernées et de diverses organisations, y compris celles qui représentent les personnes ayant une déficience. En mai 1998, il a chargé un enquêteur d'analyser plusieurs questions, notamment celle de savoir si l'obésité devait être considérée comme une déficience aux termes de la Loi.

L'enquêteur a déposé son rapport provisoire en avril 1999. L'Office a décidé de ne pas adopter le rapport parce qu'il n'est pas concluant et que les constatations et recommandations qu'il contient n'y sont pas adéquatement étayées.

L'Office a décidé de poursuivre le traitement de la plainte. En octobre 2000, il a sollicité l'avis de la plaignante et du transporteur sur la question les invitant à lui faire part de leurs justifications en faveur de l'application aux personnes obèses ou contre l'application à ces dernières des dispositions sur l'accessibilité prévues dans la partie V de la Loi.

En février 2001, après avoir reçu les plaidoiries des deux parties, l'Office a décidé d'obtenir des témoignages d'experts avant de décider si les personnes obèses étaient protégées par cette disposition de la Loi. Il a également décidé de tenir une audience afin de recueillir des renseignements supplémentaires des parties concernées et d'écouter et d'interroger des experts qui présenteraient des témoignages sur la question. Compte tenu du fait qu'aucune organisation ne s'était manifestée pour présenter des preuves d'experts à l'appui de la position que l'obésité est une déficience, l'Office a nommé un tiers indépendant pour présenter la preuve. Il en a nommé un en avril 2001.

L'audience s'est déroulée du 24 septembre au 3 octobre 2001 à Calgary. L'Office a écouté les témoins d'experts convoqués par le tiers indépendant et le transporteur. L'avocat de la requérante a également déposé des plaidoiries.

Dans sa décision n° 646-AT-A-2001 du 12 décembre 2001, se fondant sur les plaidoiries présentées par les parties et la preuve entendue et contestée, l'Office a déterminé que l'obésité proprement dite ne constitue pas une déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office est néanmoins d'avis que la preuve laisse entendre que certaines personnes obèses peuvent en effet avoir une déficience aux fins de l'application de la Loi précitée. Il mènera maintenant des enquêtes, afin de déterminer, dans chaque cas, si le demandeur a en fait une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi.

PLAINTE DU CONSEIL DES CANADIENS AVEC DÉFICIENCES (CCD) METTANT EN CAUSE VIA RAIL CANADA INC.

Au cours de 2001, les médias ont accordé beaucoup d'attention à la plainte déposée en décembre 2000 par le CCD mettant en cause VIA Rail Canada Inc. (VIA), selon laquelle celui-ci a acheté un matériel roulant inadapté aux besoins des personnes ayant une déficience. Dans sa plainte, le CCD allègue que les wagons achetés présentent diverses caractéristiques qui constituent des obstacles abusifs pour les personnes à mobilité réduite.

Avant de se pencher sur cette plainte, l'Office a dû régler un certain nombre de questions de procédure. Par exemple, il a déterminé que la plainte était recevable, même si les wagons en question n'avaient pas encore été mis en service et aucune personne ayant une déficience n'avait encore voyagé à bord de ces wagons. Il a en fait déterminé qu'il était habilité à se prononcer en se fondant sur les particularités techniques des wagons et sur les preuves des besoins en matière d'accessibilité. Il estime que la Loi l'autorise clairement à rendre une décision au sujet des wagons avant même leur mise en service. VIA a présenté une demande d'autorisation d'appel à la Cour d'appel fédérale, alléguant que l'Office n'était pas habilité à rendre une décision dans cette affaire. La Cour d'appel a rejeté sa demande.

Il fallait aussi déterminer si l'Office avait encore la compétence de statuer sur la plainte du CCD, vu que le délai légal pour examiner la plainte était échu. VIA a présenté une demande d'autorisation d'appel à la Cour d'appel fédérale, laquelle a été rejetée.

À l'automne 2001, les parties en question se sont réunies et ont examiné les wagons visés par la plainte. Si l'Office détermine que les aménagements du wagon qui sera mis en service possèdent des caractéristiques qui présentent des obstacles abusifs, il peut, aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*, exiger que des modifications soient apportées à l'aménagement et à la construction des wagons.

À la fin de l'année, l'Office poursuivait toujours son enquête dans cette affaire.

TRANSPORT AÉRIEN

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public. De plus, il est l'autorité aéronautique du Canada en ce qui concerne la réglementation économique des transporteurs aériens, il participe aux négociations avec d'autres pays et il administre les accords internationaux. Avant que la Loi ne soit modifiée, les responsabilités de l'Office en matière de transport aérien étaient centrées sur la délivrance de licences, les évaluations financières, l'administration des accords internationaux, les tarifs, l'application de la Loi et la protection des consommateurs canadiens.

La Loi modifiée confie d'ailleurs à l'Office des responsabilités supplémentaires en ce qui a trait aux prix pratiqués sur des liaisons desservies par un seul transporteur ainsi que des pouvoirs accrus au chapitre du traitement des plaintes liées aux tarifs.

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

En vertu de la Loi, le Ministre a nommé M. Bruce Hood à titre de premier commissaire aux plaintes relatives au transport aérien le 1^{er} août 2000. Suite à cette nomination, l'Office a constaté une hausse importante de sa charge de travail relativement aux questions touchant les consommateurs, notamment le règlement de plaintes concernant le transport aérien.

Les principales fonctions du commissaire sont les suivantes :

- examiner et tenter de résoudre toute plainte écrite qu'un transporteur aérien n'a pu régler à la satisfaction du voyageur aérien concerné et pour laquelle aucun autre recours n'existe;
- demander la documentation pertinente concernant une plainte;
- jouer le rôle de médiateur entre le plaignant et le transporteur aérien ou, s'il y a lieu, pourvoir à la médiation entre ces parties, pour régler un différend concernant le transport aérien, et remettre aux parties un rapport contenant un résumé de leur position et de tout règlement dont elles ont convenu;

- au moins une fois par semestre, présenter au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports, un rapport énonçant le nombre et la nature des plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées, les transporteurs concernés et les problèmes systémiques qui se sont manifestés.

Le commissaire est chargé de s'occuper des plaintes sur le transport aérien. Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par un transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs réguliers.

Afin d'aider les Canadiens à comprendre les nouvelles responsabilités de l'Office, le commissaire et son personnel ont participé à des réunions avec des agents de voyages et des transporteurs, se sont exprimés devant des représentants de municipalités et ont participé à des salons professionnels consacrés aux voyages. L'Office a ajouté à son site Web (www.otc.gc.ca) une section concernant les plaintes ayant trait au transport aérien et s'est doté d'une ligne d'information sans frais (1 888 222-2592, ATS : 1 800 669-5575).

Comme le prévoit la Loi, le commissaire a préparé deux rapports en 2001, qui ont été déposés à la Chambre des communes. Les rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien sont disponibles auprès de l'Office et sur son site Web. Ces rapports font partie du rapport annuel de l'Office.

Au cours de 2001, l'Office a reçu 2 747 plaintes de voyageurs aériens. Ces plaintes ont porté sur divers sujets : la qualité des repas, les longues files d'attente, la perte de bagages, les retards de vols et les demandes de révision de pénalités imposées par des transporteurs à des passagers turbulents. Le commissaire a traité la plupart de ces plaintes au moyen de son processus informel de résolution des plaintes.

Pour une description complète de ce processus, reportez-vous au *Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien*. La plupart des plaintes contenaient des éléments qui relevaient aussi de la compétence de l'Office. Souvent, la question était de savoir si le transporteur avait respecté ses propres règles, telles qu'elles sont énoncées dans les conditions de transport qui sont publiées dans son tarif. L'Office fait de son mieux pour régler les plaintes de façon informelle, mais cela n'est pas toujours possible. S'il n'y arrive pas, il renvoie la plainte à une formation de membres de l'Office, qui sera appelée à rendre une décision officielle sur celle-ci.

DÉLIVRANCE DE LICENCES AUX TRANSPORTEURS AÉRIENS

Lorsqu'une personne souhaite offrir un service de transport aérien de passagers ou de marchandises accessible au public, elle doit soumettre à l'Office une demande de licence d'exploitation. L'Office accorde aux demandeurs canadiens des licences d'exploitation de services aériens au sein du Canada et aux demandeurs canadiens et étrangers des licences d'exploitation de services de transport aérien international régulier et à la demande en partance et à destination du Canada.

Pour obtenir une licence, le demandeur doit détenir une assurance convenable pour le service en cause et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. Si le demandeur propose d'exploiter un service de transport aérien intérieur, il doit prouver que son entreprise appartient à des intérêts canadiens et est contrôlée par des Canadiens. De plus, si un demandeur canadien propose d'exploiter des aéronefs de taille moyenne ou de gros aéronefs, il doit également respecter certaines exigences financières. Le demandeur ne peut pas vendre ou offrir de vendre des services de transport aérien avant d'avoir reçu une licence de l'Office.

Si l'Office constate qu'un titulaire de licence ne satisfait plus aux exigences applicables, il est tenu de suspendre ou d'annuler sa licence. L'Office peut suspendre ou révoquer une licence à la demande de son titulaire. (Les demandes de cette nature sont surtout formulées par des exploitants qui assurent

des services de transport saisonniers vers des camps de chasse et de pêche.)

Se reporter au chapitre 6 pour des statistiques au sujet des licences.

INTERRUPTION OU RÉDUCTION DE SERVICES DE TRANSPORT AÉRIEN INTÉRIEUR

Avant d'interrompre ou de réduire un service de transport aérien intérieur, un transporteur doit respecter certaines exigences en matière de préavis. Il doit donner un avis dans trois situations : i) lorsque l'interruption du service aboutirait à une situation où un lieu ne serait plus desservi ou ne le serait plus que par un seul transporteur; ii) lorsque le transporteur entend réduire son service à moins d'un vol par semaine et qu'il ne resterait plus qu'un seul ou plus aucun transporteur desservant le lieu au moins une fois par semaine; iii) lorsque l'interruption d'un service régulier de liaison aérienne sans escale offert toute l'année entre deux points au Canada réduirait considérablement la capacité de transport de passagers sur le trajet concerné.

Lorsqu'il est tenu de donner avis de l'interruption ou de la réduction d'un service intérieur, le transporteur doit aviser l'Office, le ministre des Transports, le ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné et la collectivité touchée, et ce, au moins 120 jours à l'avance, ou 30 jours s'il exploite la liaison depuis moins d'un an. Le transporteur peut demander à l'Office d'autoriser un préavis moins long. Le transporteur doit aussi donner aux représentants élus de la collectivité la possibilité de discuter des répercussions de l'interruption ou de la réduction des services.

Si l'Office reçoit une plainte écrite selon laquelle la période de préavis pour l'interruption ou la réduction d'un service intérieur n'a pas été respectée et qu'il détermine que la plainte est fondée, il peut obliger le transporteur à rétablir le service pour une période allant jusqu'à 60 jours. Si le transporteur a respecté la période de préavis, l'Office ne peut l'empêcher d'interrompre ou de réduire le service.

En 2001, l'Office s'est penché sur 29 cas concernant les exigences en matière de préavis prévues à l'article 64 de la Loi,

lequel traite de l'interruption ou la réduction des services aériens. Parmi ces cas, 21 concernaient des plaintes au sujet de l'interruption ou de la réduction de services aériens intérieurs. L'Office a examiné ces plaintes pour déterminer si l'article 64 était applicable et, dans l'affirmative, si les transporteurs visés l'avaient respecté.

Sur ces 21 plaintes, l'Office a déterminé que l'article 64 ne s'appliquait pas à 19 des plaintes. Il a donc rejeté celles-ci ou les a renvoyées au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Les deux autres plaintes ont été retirées.

Dans les huit cas restants, des titulaires de licence demandaient une dérogation à l'obligation de donner un avis ou une réduction du délai de préavis. L'Office a ordonné à cinq de ces demandeurs d'émettre un avis quelconque avant de cesser de fournir leurs services. Il a toutefois accordé aux trois autres demandeurs une dérogation à cette obligation.

SERVICES D'AFFRÈTEMENT POUR VOLS INTERNATIONAUX

Un service d'affrètement pour vols internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols affrétés en partance du Canada vers toute destination à l'étranger. Les permis et autorisations visent à garantir que les vols affrétés internationaux sont conformes au *Règlement sur les transports aériens*. En vertu de ce règlement, les transporteurs assurant certains types de vols affrétés doivent fournir des garanties financières pour la protection des paiements anticipés versés par les affréteurs. Cette exigence constitue l'une des mesures que peut appliquer l'Office pour protéger les consommateurs.

Les permis d'affrètement précisent les périodes au cours desquelles les vols peuvent être effectués. Le transporteur qui se voit demandé d'effectuer un vol à un moment autre que celui qui a été approuvé doit obtenir une autorisation de l'Office.

L'Office maintient un service téléphonique pour de telles situations urgentes survenant après les heures normales de travail. En 2001, l'Office a répondu à 312 demandes de cette nature, dont 115 ont nécessité la consultation de membres de l'Office. (Voir le chapitre 6 : Statistiques annuelles, Division des affrètements, 2000 et 2001).

L'Office est actuellement en train de modifier le *Règlement sur les transports aériens* afin qu'il tienne compte des deux nouvelles politiques sur les vols affrétés : la Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers et la Politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo. Dans l'intervalle, il a accordé 45 dérogations d'ordre général aux dispositions du *Règlement sur les transports aériens* qui contredisent ces deux politiques.

La Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers a pour objet d'élargir le choix de vols à destination de l'étranger qui est offert aux voyageurs canadiens, d'éliminer toute contrainte réglementaire et financière inutile, de favoriser le développement de l'industrie canadienne des vols affrétés et de préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers et des accords bilatéraux conclus par le Canada au sujet de ces services. Le ministre des Transports a demandé à l'Office de prendre cette politique en considération lorsqu'il examine les demandes d'exploitation de services d'affrètement pour vols internationaux de passagers.

La Politique sur les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo accorde aux expéditeurs un plus grand choix de services, permettant à plusieurs affréteurs d'affréter un même aéronef, et aux transitaires et groupeurs de fret de revendre à des expéditeurs l'espace qu'ils affrètent auprès de transporteurs attitrés. La politique permet aussi à l'Office d'autoriser les transporteurs non canadiens, qui exploitent des vols affrétés de transport de fret sans participation entre le Canada et un autre pays, d'embarquer ou de débarquer du fret en provenance ou à destination d'un pays tiers. Cette autorisation spéciale est communément appelée « cinquième liberté ». En 2001, l'Office a répondu à 99 demandes de vols affrétés

de transport de fret de cinquième liberté en partance du Canada et à 80 demandes pour des vols semblables en provenance d'un autre pays.

En novembre 2001, les Lignes aériennes Canada 3000 Ltée (Canada 3000), grand exploitant canadien de vols d'affrètement, ont été mises en faillite. Cet événement a perturbé les plans de voyage de milliers de personnes qui souhaitaient passer des vacances sans histoire ou visiter de la famille ou des amis. De nombreux voyageurs étaient déjà à leur destination quand Canada 3000 a fait faillite. Heureusement, d'autres transporteurs aériens ont pu assurer leurs vols de retour, réduisant ainsi les inconvénients occasionnés. L'Office a contribué à faciliter les choses en délivrant rapidement des licences d'affrètement à ces transporteurs pour qu'ils puissent offrir ces vols.

Se reporter au chapitre 6 pour des statistiques au sujet des services d'affrètement pour vols internationaux.

ACCORDS

Les services aériens internationaux réguliers entre les pays sont habituellement régis par des accords bilatéraux sur les services aériens et par d'autres types d'accords entre pays. Les accords bilatéraux permettent aux compagnies aériennes internationales de transporter des passagers et du fret à destination ou en provenance du Canada. Les accords bilatéraux sur les services aériens concernent habituellement les services aériens internationaux réguliers, mais comprennent parfois aussi des dispositions touchant les services aériens à la demande (vols affrétés).

En tant qu'autorité aéronautique canadienne, l'Office participe, sous la direction du négociateur canadien en chef des accords aériens, aux négociations bilatérales avec d'autres pays. L'équipe canadienne de négociation se compose d'agents de l'Office, de Transports Canada et du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Les négociations portent sur des sujets comme les points desservis, les droits de trafic et la réglementation des tarifs proposés au public. Lors des négociations, l'Office donne des avis sur l'application

d'accords aériens, sur l'exploitation de services aériens, sur les vols affrétés et sur les accords commerciaux entre compagnies aériennes (touchant des questions comme le partage de codes). Il fournit aussi à l'équipe des renseignements qu'il a obtenus grâce à ses contacts avec les autorités étrangères de l'aviation civile. C'est l'Office qui met en œuvre et applique les accords ou arrangements conclus lors de ces négociations.

Le Canada applique actuellement 73 accords ou arrangements aériens bilatéraux. En 2001, l'Office a participé à 15 négociations avec les 13 pays et territoires suivants : Israël (deux fois par courrier), le Chili, Hong Kong (deux fois, dont une par vidéoconférence), le Portugal, le Maroc (par courrier), l'Espagne, l'Islande, le Japon, la Pologne, la France, le Royaume-Uni, l'Ouzbékistan et Aruba. Le Canada a négocié avec succès une augmentation des services aériens offerts par les transporteurs canadiens entre le Canada et le Chili, l'Espagne, la Pologne et Aruba. En contrepartie, le Canada a accordé aux transporteurs de ces pays un meilleur accès au marché canadien. Dans certains cas, les négociations ont abouti à une augmentation du nombre de destinations desservies par les transporteurs canadiens dans ces pays, à une libéralisation des droits de trafic et des régimes tarifaires, et/ou à l'instauration d'accords de partage de codes. Parmi les avantages tangibles découlant de ces négociations, il y a le lancement récent de services aériens entre le Canada et le Chili par Air Canada et LanChile Airlines grâce au partage de codes avec des transporteurs aériens des États-Unis et l'inauguration par LOT Polish Airlines d'un service régulier vers Toronto. De plus, le Canada a renouvelé les arrangements temporaires avec Israël afin de préserver l'accès des transporteurs canadiens au marché israélien. Il a également négocié un protocole d'entente avec l'Islande permettant à Icelandair d'accroître ses services à destination et en partance du Canada. Enfin, des négociations sont en cours en vue de libéraliser le régime tarifaire avec le Maroc.

L'Office a traité 72 demandes concernant les accords aériens bilatéraux et les arrangements commerciaux entre transporteurs.

Si des accords ou arrangements bilatéraux stipulent des droits d'exploiter les services qui sont proposés dans une demande, l'Office s'assure que les exigences réglementaires sont respectées avant d'approuver l'exploitation de ces services. Il peut limiter la durée de ces droits et les assortir de conditions, même s'ils sont prévus dans des accords ou arrangements bilatéraux.

L'Office peut accorder des droits temporaires d'exploitation de services proposés dans une demande, si ces droits ne sont pas prévus dans des accords ou arrangements bilatéraux. Les demandes d'accords parabilatéraux doivent faire l'objet de consultations interministérielles et, dans la plupart des cas, de consultations avec les intérêts canadiens concernés, notamment les compagnies aériennes et les aéroports. En fait, même s'il n'existe pas de droit d'exploitation d'un service proposé dans une demande, il n'y a parfois aucune raison sur le plan politique ou sur le plan des relations extérieures d'interdire l'octroi d'un droit d'exploitation du service. Son exploitation pourrait même présenter des avantages pour les voyageurs et les transporteurs aériens. En 2001, les demandes d'accord parabilatérale ont porté sur des questions comme la fourniture de services grâce à des arrangements de partage de codes et à des droits de la cinquième liberté, et la desserte aérienne de villes qui ne sont pas mentionnées dans un arrangement ou un accord. Au cours de 2001, l'Office a approuvé 13 demandes d'accord parabilatéral d'exploitation de services et en a refusé deux.

Plusieurs demandes d'accords parabilatéraux sont dignes de mention. Bien que le Canada n'ait pas conclu d'accord ou d'arrangement avec le Luxembourg, l'Office a accordé au transporteur luxembourgeois Cargolux Airlines International S.A. l'autorisation d'exploiter, jusqu'en mars 2002, un vol international régulier tout-cargo par semaine entre Calgary et le

Luxembourg, selon l'itinéraire Luxembourg-Prestwick-Seattle-Calgary-Prestwick, assorti de la possibilité d'exercer un droit de trafic local entre Seattle et Calgary et entre Calgary et Prestwick (c.-à-d. exercer un droit de la cinquième liberté entre ces villes). L'Office a consenti à Korean Air une autorisation parabolatérale lui permettant de poursuivre l'exploitation (en collaboration avec Air Canada) des vols tout-cargo, avec escale à Anchorage, en Alaska, et d'exercer un droit de la cinquième liberté entre Anchorage et Toronto. Toutefois, il a refusé la demande d'Aeroflot Russian Airlines en vue d'exercer un droit de la cinquième liberté entre Toronto et Chicago, parce que les négociations entre le Canada et la Russie en vue d'intégrer ce droit dans l'accord aérien Canada-Russie n'avaient pas abouti. Il a également refusé la demande du transporteur costaricain LACSA Air qui souhaitait exploiter trois vols entre Cuba et le Canada. L'Office a estimé que rien ne justifiait l'autorisation d'exploiter de tels vols, surtout qu'ils ne sont pas permis en vertu de l'accord aérien Canada-Costa Rica.

PROPRIÉTÉ ET CONTRÔLE CANADIENS

En 2001, l'Office a effectué 82 examens visant à établir que les demandeurs canadiens qui exploitent ou proposent d'exploiter des services de transport aérien intérieur ou international respectaient les exigences en matière de propriété canadienne, au sens de la Loi. Des 82 examens réalisés, 10 ont nécessité des enquêtes approfondies en raison de la structure complexe du capital des entreprises en cause ou de la présence d'associés ou d'actionnaires minoritaires étrangers susceptibles de contrôler les actions du demandeur. L'Office a rejeté deux demandes parce que les demandeurs n'ont pas démontré qu'ils étaient canadiens.

SANTÉ FINANCIÈRE

Les demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 places doivent respecter certaines exigences financières énoncées dans la Loi et dans le *Règlement sur les transports*

aériens. Selon ces exigences, le demandeur doit avoir assez de liquidités pour pouvoir faire face, pendant une période de 90 jours, à tous les coûts de lancement du service et à tous les frais d'exploitation et frais généraux. Ces exigences visent à garantir que le demandeur est financièrement solide au moment du lancement de son service et qu'il a des chances raisonnables de réussir. Ces exigences aident aussi à protéger les consommateurs des risques d'interruption du service. L'Office n'a pas examiné de demande de cette nature en 2001.

REDEVANCES EXIGÉES PAR NAV CANADA

L'Office est également le tribunal d'appel des frais fixés par NAV CANADA.

Le 15 octobre 2001, NAV CANADA a déposé auprès de l'Office un avis de modification des frais de services de navigation aérienne, conformément à l'article 36 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. 1996, ch. 20. Ces modifications ont pris effet le 1^{er} janvier 2002. NAV CANADA a annulé la réduction temporaire de ses frais de services, principalement en raison des pertes potentielles de revenus occasionnées par les attentats terroristes du 11 septembre 2001 aux États-Unis et par la décision des transporteurs aériens de réduire leurs activités. Les intéressés avaient 30 jours pour contester ces frais devant l'Office. Aucun ne l'a fait.

PRIX DES VOLS INTÉRIEURS

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, la fixation des prix des vols sur les liaisons intérieures où la concurrence est limitée, voire inexistante, relève de la compétence de l'Office. L'article 66 de la Loi habilite l'Office à intervenir s'il constate, à la suite d'une plainte ou de ses propres activités de surveillance, qu'un transporteur aérien (et ses sociétés affiliées) est le seul transporteur qui propose des vols reliant deux destinations particulières au pays et que les prix applicables aux passagers ou les taux applicables au fret sont excessifs ou qu'il propose un éventail inapproprié de prix ou de taux, en regard

des prix et taux ou de l'éventail de prix et taux offerts sur des liaisons concurrentielles similaires au Canada. L'Office peut prendre les mesures suivantes :

- rejeter un prix ou un taux ou leur hausse;
- ordonner au transporteur de réduire son prix ou son taux ou la hausse demandée, après avoir pris en considération les observations éventuelles de ce dernier;
- ordonner, si possible, au transporteur de rembourser à ses clients les sommes perçues en trop;
- ordonner au transporteur de publier et d'appliquer un ou plusieurs autres tarifs qu'il juge nécessaire(s) après avoir constaté que l'éventail de prix et taux proposés par le transporteur était inapproprié.

Avec les modifications apportées à la Loi le 5 juillet 2000, l'Office a reçu plusieurs plaintes initiales concernant les prix des vols intérieurs, mais par la suite, le nombre de plaintes qui lui a été adressé a chuté considérablement, passant de 33 au cours des six premiers mois à huit durant les 12 mois suivants. Au cours de 2001, quatre plaintes adressées à l'Office ont été retirées par les plaignants. À la fin de l'année, l'Office avait terminé d'enquêter sur 13 plaintes. Il en a rejeté huit parce qu'elles n'entraient pas dans le champ d'application des dispositions de la Loi qui étaient en vigueur au moment de l'achat ou de la vente des billets. Trois de ces plaintes concernaient le prix de billets achetés avant la promulgation de la nouvelle Loi; de plus, ne s'agissant pas de billets au tarif de base, l'ancienne Loi n'était pas applicable non plus. L'Office a rejeté cinq autres plaintes car il a estimé qu'elles visaient des liaisons qui étaient soumises à la concurrence. Il a également rendu cinq décisions concernant les prix fixés sur cinq liaisons où la concurrence n'existait pas. Il a estimé que le tarif demandé était excessif dans deux des cas, mais ne l'était pas dans les trois autres. Dans l'un des cas où il a jugé que le prix pratiqué était excessif, il a également conclu que l'éventail de prix offerts était insuffisant. Toutefois, comme la structure des prix dans les marchés similaires a été modifiée par la suite, il a décidé qu'il était inutile de donner une directive au transporteur à ce moment-là.

Au cours de 2001, l'Office a continué de surveiller les prix pratiqués par les transporteurs sur les liaisons intérieures au Canada où la concurrence est limitée ou inexistante, afin de déterminer si les prix et l'éventail de prix proposés par les transporteurs étaient globalement comparables à ceux sur des liaisons où se livre la concurrence. Il a constaté quelques anomalies possibles dans les pratiques de fixation des prix par des transporteurs, mais ses enquêtes n'ont pas permis de conclure au besoin d'imposer des mesures correctives.

Pour s'acquitter de ses nouvelles responsabilités qui lui ont été dévolues en vertu de la Loi modifiée, l'Office a mis sur pied la Division des enquêtes sur les prix, qui relève de la Direction des tarifs, des plaintes et de l'application de la Loi. Cette division traite les plaintes au sujet des prix et surveille les prix pratiqués par les transporteurs.

TARIFS

Un tarif de transport aérien énonce les conditions de transport et les prix, taux et frais appliqués par un transporteur. Les transporteurs aériens exploitant des vols au Canada ou des vols en provenance et à destination du Canada sont tenus de publier un tarif de leurs services aériens et de le rendre public sur demande. Par ailleurs, ceux qui assurent des liaisons internationales doivent le faire. Toutefois, en vertu d'accords bilatéraux, cette dernière exigence ne s'applique pas aux transporteurs aériens exploitant des liaisons entre le Canada et les États-Unis (services aériens transfrontaliers) et entre le Canada et l'Allemagne. Ces transporteurs ne doivent déposer leur tarif auprès de l'Office que s'il en fait la demande. Ceux qui assurent des vols intérieurs ne sont pas obligés de soumettre à l'Office les prix, taux et frais appliqués aux services fournis, mais doivent cependant les rendre public sur demande. Les transporteurs doivent appliquer les dispositions publiées dans leur tarif. Selon les modifications apportées à la Loi le 5 juillet 2000, l'Office peut désormais ordonner à un transporteur de dédommager un passager des dépenses engagées à la suite du non-respect des dispositions énoncées dans son tarif.

Dès qu'il reçoit des tarifs internationaux nouveaux ou modifiés, l'Office les examine pour vérifier s'ils respectent les lois canadiennes, la politique gouvernementale et les accords bilatéraux applicables. En 2001, l'Office a examiné 16 130 tarifs sur support électronique et 474 tarifs imprimés.

Les transporteurs soumettent habituellement des tarifs nouveaux ou modifiés dans le délai de préavis (habituellement de 30 ou 45 jours) précisé dans l'accord de transport aérien applicable. Toutefois, l'Office peut accorder au transporteur une autorisation spéciale d'appliquer immédiatement le tarif nouveau ou modifié. Grâce à de telles autorisations, des transporteurs sont en mesure de réagir rapidement à la concurrence ou à d'autres situations urgentes.

En 2001, l'Office a traité 8 533 demandes d'autorisation spéciale. Il a également traité 107 plaintes de transporteurs au sujet des prix pratiqués par d'autres transporteurs. La plupart des plaintes visaient des transporteurs de cinquième et de sixième libertés qui tentaient d'influencer les prix de vols de troisième et de quatrième libertés. Dans la plupart des cas, l'Office a résolu les plaintes de façon informelle par la médiation. Toutefois, il a dû intervenir officiellement dans six plaintes et rendre une décision officielle.

Parmi les plaintes ayant nécessité une décision officielle, la plus importante a été celle (décision n° 242-A-2001) du Canadian Standard Travel Agent Registry contre plusieurs transporteurs membres de l'Association du transport aérien international au sujet des suppléments exigés par ces transporteurs. Bien qu'il ait rejeté la plainte dans son ensemble, l'Office a néanmoins exprimé de l'inquiétude face à la prolifération de suppléments. Il a notamment souligné que :

les transporteurs aériens devraient s'assurer de bien informer les consommateurs de tous les prix liés au transport aérien et, dans la mesure du possible, d'intégrer les coûts des services divers dans le prix des billets au lieu de les ajouter en supplément.

La Division des tarifs a également le mandat de traiter les plaintes de consommateurs au sujet des prix des vols internationaux et transfrontaliers. Elle fait enquête sur les plaintes alléguant que les conditions de transport international manquent de clarté ou sont déraisonnables, ou que les conditions de transport intérieur manquent de clarté ou sont déraisonnables ou discriminatoires. Une fois que la Division a terminé son enquête, la plainte est renvoyée à un comité de membres de l'Office, qui est chargé de prendre une décision officielle.

En 2001, l'Office a reçu 77 plaintes de consommateurs. Il est habilité à examiner les plaintes au sujet des conditions de transport intérieur établies par les transporteurs. Depuis qu'il existe, l'Office a toujours eu le pouvoir de traiter les plaintes portant sur les conditions de transport international. Les plaintes ont visé, par exemple, les limites de responsabilité pour la perte ou l'avarie d'articles dans les bagages; les conditions d'admissibilité aux prix réduits pour les billets achetés en raison d'un deuil; ou l'interdiction d'achat de billets combinés. L'Office a également reçu des plaintes au sujet des prix de vols internationaux.

Dans l'une des décisions qu'il a rendues, l'Office a confirmé le droit d'un transporteur d'offrir une indemnité fixe aux clients à qui on a interdit l'embarquement, peu importe le coût du billet. Il était d'avis que le prix payé pour un billet n'a aucun rapport avec les inconvénients et les désavantages que pourrait subir le détenteur du billet qui est frappé d'une interdiction d'embarquement.

Au cours de 2001, l'Office a rendu sept décisions au sujet de passagers turbulents, problème qu'on appelle communément la rage aérienne. Dans trois cas, les transporteurs entendaient refuser définitivement de transporter les passagers en question. L'Office a conclu que les conditions de transport énoncées dans le tarif de ces transporteurs n'indiquaient pas clairement l'existence d'une pénalité permanente, mais seulement le refus de transporter ou l'expulsion de l'avion d'un passager qui fait preuve de turbulence. Il a donc ordonné à ces transporteurs de spécifier clairement dans leur tarif la nature et la portée des pénalités qui peuvent être imposées aux passagers turbulents,

ainsi que le barème de comportements turbulents qu'ils utiliseront pour déterminer l'importance de la pénalité qui sera infligée aux passagers turbulents.

Une autre plainte visait un incident où le transporteur avait expulsé un passager de son avion. L'Office a déterminé que le tarif du transporteur ne spécifiait pas qu'il pouvait expulser les passagers turbulents de ses avions. L'Office a donc ordonné à ce transporteur de modifier son tarif pour tenir compte de cette possibilité. Dans les autres cas, il a conclu que les transporteurs visés par une plainte de refus de transport ou d'expulsion d'un passager ou d'un avion avaient en fait le droit d'infliger de telles pénalités, celles-ci étant clairement indiquées dans le tarif de chacun de ces transporteurs. L'Office a donc rejeté les plaintes contre ceux-ci.

En 2001, les transporteurs aériens ont déposé auprès de l'Office 16 604 demandes distinctes en vue de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de transport pour des vols internationaux. Environ 97 p. 100 des demandes ont été transmises électroniquement à l'Office. Ce mode de transmission des demandes est en fait plus commode pour de nombreux transporteurs. L'Office en profite aussi, parce qu'il peut traiter rapidement les demandes transmises sur ce support et il respecte les objectifs du programme Gouvernement en direct.

OBSERVATION DE LA LOI

Le programme d'application de la Loi et des règlements vise à encourager l'observation volontaire de la Loi, du *Règlement sur les transports aériens* et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (Règlement sur la formation du personnel)*. Le programme comporte deux grands volets : les inspections périodiques et les enquêtes ciblées. Il est exécuté par l'Office à partir de ses bureaux à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver.

En 2001, l'Office a mené 263 inspections sur place auprès de transporteurs aériens au Canada et de 23 exploitants de terminaux de passagers. Il a également effectué 31 enquêtes

sur des transporteurs ou des personnes soupçonnés d'exploiter illégalement des services aériens au Canada et a relevé un certain nombre d'infractions.

PROGRAMME DE SANCTIONS PÉCUNIAIRES

ADMINISTRATIVES

Le Programme de sanctions pécuniaires administratives est l'un des outils à la disposition de l'Office pour faire observer la Loi. Les sanctions peuvent aussi prendre la forme d'avertissements officiels, d'ordonnances de cesser et de s'abstenir, de suspensions ou de révocations de licence et de poursuites judiciaires. Les sanctions pécuniaires administratives représentent une autre solution pour faire respecter la Loi, solution qui se situe à mi-chemin entre les mesures administratives et judiciaires.

Comme la première étape du processus de sanctions administratives est habituellement l'émission d'un avertissement officiel, sauf dans le cas d'infractions graves, les transporteurs ont amplement le temps de prendre les mesures correctives nécessaires avant d'encourir une amende.

À la suite des enquêtes ciblées qu'ils ont effectuées en 2001, des agents désignés ont émis cinq avertissements, dont aucun n'a été contesté devant l'Office, et quatre avis de violation. Deux de ces avis ont été finalisés. Le Tribunal de l'aviation civile sera saisi de deux autres avis au début de 2002. Les agents ont également envoyé 92 avertissements informels dans le cadre du Programme de la vérification périodique des transporteurs et neuf dans le cadre du Programme d'inspection périodique d'installations.

MÉDIATION

L'année 2001 a été la première année complète de fonctionnement du projet pilote de médiation de l'Office. Ce projet se veut pour les parties une solution de rechange au processus judiciaire pour le règlement des différends. Dans ses rapports annuels précédents, l'Office s'était engagé à aider les parties à résoudre leurs différends grâce à un système plus simple, mieux adapté et moins litigieux que les systèmes existants.

Dans certains cas, la médiation constitue un meilleur moyen de régler les différends que les méthodes traditionnelles, car elle est souvent plus simple et plus rapide. La médiation contribue à améliorer la communication entre les parties, surtout chez celles qui continuent à avoir des rapports entre elles. Outre ces avantages, les parties sont habituellement profondément engagées à l'égard d'une entente conclue par médiation, étant donné qu'elles participent à la mise au point d'une solution répondante à leurs besoins particuliers.

En 2001, l'Office a continué de former ses membres et son personnel aux techniques et aux processus de la médiation. Il compte actuellement 20 médiateurs qui ont terminé un programme de formation intensif spécialement adapté aux besoins particuliers de l'Office. Afin d'informer les diverses parties sur le processus de médiation, l'Office a continué de distribuer sa brochure intitulée *Règlement des différends par la médiation*. Une version électronique de la brochure est disponible sur le site Web de l'Office. Le site contient aussi des formulaires et d'autres renseignements pertinents. L'Office a également organisé des séances d'information sur son processus de médiation au profit d'administrations provinciales et municipales, d'expéditeurs, de transporteurs ferroviaires, d'organismes maritimes et d'autres parties concernées. De plus, il a présenté de l'information sur son projet pilote à l'occasion de diverses réunions.

L'Office a reçu plusieurs demandes de médiation. Les parties qui se sont prévaluées de ce service l'ont trouvé profitable et ont dit qu'elles auraient de nouveau recours à ce processus en cas de besoin.

Comme l'exécution de ce projet pilote de médiation au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime a donné des résultats probants, l'Office a commencé à envisager de l'appliquer à ses autres sphères d'activité, notamment à la Direction des transports accessibles. Afin d'élaborer un processus de médiation adapté aux besoins des personnes ayant une déficience, l'Office a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité, ainsi que divers tribunaux et organismes au

Canada et aux États-Unis qui offrent des services de médiation de nature comparable ou à l'intention d'une clientèle similaire. Il a notamment demandé avis aux organisations suivantes : la Commission canadienne des droits de la personne, la Commission ontarienne des droits de la personne et le département américain de la justice. À la lumière des renseignements recueillis, l'Office a élaboré une structure de médiation conçue spécifiquement pour la Direction des transports accessibles. Les personnes ayant une déficience disposeront ainsi d'un autre mécanisme pour régler leurs plaintes au sujet des services de transport.

EXAMEN DE LA LOI SUR LES TRANSPORTS AU CANADA

En juin 2001, le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* a publié son rapport intitulé *Vision fondée sur l'équilibre*, après un examen d'un an des modalités d'application de la Loi. Le comité avait la mission de déterminer si la Loi (et d'autres textes législatifs) favorise le développement d'un système de transport efficace, souple et abordable pour les Canadiens, et de recommander éventuellement des modifications à la Loi.

L'Office a aidé le comité dans son examen en lui fournissant divers types d'informations. Il lui a fourni notamment des renseignements sur les modalités d'application de la Loi, qu'il publie tous les ans depuis 1996 dans son rapport annuel. Il lui a également remis des documents sur des sujets précis, et des spécialistes de l'Office ont donné des conseils au comité en réponse à ses demandes. De plus, des membres et des agents de l'Office se sont réunis avec le Comité d'examen à deux reprises pour discuter des difficultés rencontrées par l'Office dans l'administration des éléments de la Loi.

Au cours de l'année, le personnel de l'Office a continué de se réunir avec les agents de Transports Canada qui examinaient les recommandations du rapport *Vision fondée sur l'équilibre*, ainsi que les propositions dans le document du ministre des Transports intitulé *Création d'un schéma d'orientation des transports pour la prochaine décennie et au-delà*. Voici les sujets

à l'ordre du jour de ces réunions : les moyens de mettre en œuvre les recommandations du Comité d'examen; les prix de correspondance concurrentiels; l'interconnexion; l'établissement de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer; la préservation des corridors urbains; les contrats d'explo-

tation de chemins de fer de banlieue; les contrats de location de ligne de chemin de fer ferroviaire sur courtes distances; l'utilité publique; la construction de chemins de fer; le règlement de différends par la médiation; le transport du grain; le niveau de service.

CHAPITRE 2

Évaluation de l'effet de la Loi

CHAQUE année depuis 1996, l'Office évalue l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* et résume dans son rapport annuel les problèmes rencontrés dans l'application de la Loi. Deux modifications antérieures à la Loi, soit le projet de loi C-34, qui traite du transport ferroviaire, et le projet de loi C-26, qui porte sur le transport aérien, abordent certains des problèmes soulevés. De juillet 2000 à juin 2001, un comité nommé par le ministre des Transports a effectué un examen approfondi de la Loi. Le comité a publié ses conclusions dans un rapport intitulé *Vision fondée sur l'équilibre*. Le ministre tiendra compte du rapport du comité et d'autres documents pertinents, tels que le rapport annuel de l'Office, lorsqu'il examinera les modifications à apporter à la Loi.

Le présent chapitre présente un résumé des diverses questions soulevées par des expéditeurs, transporteurs ferroviaires, municipalités, propriétaires fonciers et autres parties intéressées directement touchées ou susceptibles de l'être par l'application des dispositions sur le transport ferroviaire qui figurent dans la Loi, ainsi que les transporteurs, les voyageurs et d'autres parties touchées par les dispositions sur le transport aérien.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2001, des municipalités ont constaté un nouveau problème dans la décision d'obliger CN et CP de payer des indemnités de 10 000 \$ par mille de voies ferrées nécessaires au transport du grain, qu'ils souhaitent cesser d'exploiter. Certaines municipalités se sont demandées pourquoi cette indemnisation ne s'applique pas aux lignes de transport du grain abandonnées avant le 1^{er} avril 2000. D'autres municipalités ont voulu savoir comment soumettre une demande d'indemnisation quand un transporteur avait cessé d'exercer des activités sur des lignes de transport du grain, sans cesser de les exploiter au sens de la section V, partie III de la Loi. D'autres encore ont demandé pourquoi certaines lignes de transport du grain sont soustraites à cette indemnisation dans des cas particuliers, par exemple les suivants : les voies ferrées dont un transporteur a repris possession à la fin d'un contrat de location des voies à un autre transporteur ou dont le nouveau propriétaire se propose d'en cesser l'exploitation.

L'Office a soulevé les questions suivantes dans ses rapports annuels antérieurs.

ARBITRAGE DES PROPOSITIONS FINALES

Lorsque l'instance en arbitrage est en cours, l'Office peut être appelé à établir sa compétence et trancher les questions procédurales, et ce afin de déterminer si le différend peut effectivement être soumis ou non à cette procédure. Advenant que le différend n'y soit pas admissible, les parties risquent d'encourir des frais de procédure inutiles.

CERTIFICATS D'APTITUDE

Les droits et obligations des expéditeurs et des compagnies de chemin de fer diffèrent considérablement, selon qu'ils relèvent de la compétence fédérale ou d'une province. La Loi ne contient peu ou pas de directives ni de restrictions sur la structure d'une organisation qui permettent de déterminer si une organisation est ou n'est pas du ressort du fédéral. De plus, elle ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère la propriété d'un chemin de fer à un transporteur d'une ligne ferroviaire sur courte distance.

En conséquence, il n'y a aucun moyen de déterminer si une nouvelle ligne ferroviaire sur courte distance relève de la compétence appropriée, que les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent et qu'une assurance-responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs. Il se pourrait donc qu'une voie ferrée puisse être soustraite aux procédures de sécurité et d'enquête ferroviaires en vigueur.

CONSTRUCTION DES LIGNES DE CHEMIN DE FER

L'Office est habilité à déterminer si l'emplacement d'une nouvelle voie ferrée est convenable, mais non sur le bien-fondé de la nouvelle ligne. En vertu de la Loi, il n'a pas le pouvoir d'examiner des solutions de rechange à la construction d'une voie, par exemple l'interconnexion ou l'octroi de droits de circulation.

À l'exception des lignes de chemin de fer, il n'a pas non plus le pouvoir d'autoriser ou non les installations ferroviaires comme les gares, les quais et les dépôts. Il ne peut donc pas faire une évaluation environnementale de telles installations.

La construction d'une ligne de chemin de fer à l'intérieur de l'emprise d'une ligne existante ou, s'il s'agit d'une ligne de chemin de fer d'au plus trois kilomètres de long, à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. De grands projets de chemin de fer (tels les terminaux intermodaux) peuvent ainsi être exemptés d'une évaluation environnementale lorsqu'ils sont construits à l'intérieur de ces limites.

TRANSFERT ET CESSATION DE L'EXPLOITATION DE LIGNES DE CHEMIN DE FER

L'Office a constaté les enjeux ci-après en ce qui a trait à l'application des dispositions de la section V, partie III, de la Loi :

- l'absence d'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties de se préparer aux effets des changements dans les opérations ferroviaires;
- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;
- l'absence d'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes ferroviaires transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;
- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération (paragr. 145(5) uniquement);
- l'absence d'exigences de négocier de bonne foi entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération d'une ligne et d'autres aspects d'un transfert; (art. 145 uniquement);

- l'absence de certitudes quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir conclu le transfert même.

De plus, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile pour les parties :

- de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les opérations;
- d'établir la compétence à laquelle devrait être assujéti un nouveau chemin de fer sur courte distance;
- dans le cas d'un bail, de déterminer si les conditions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable de l'exploitation de cette ligne;
- de déterminer les conséquences réglementaires de la résiliation d'un bail par l'une ou l'autre partie, y compris l'indemnisation à payer en cas de cessation d'exploitation d'une ligne nécessaire au transport du grain;
- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

La Loi ne traite pas des droits et obligations d'une compagnie de chemin de fer ou du gouvernement, advenant que l'une des parties ne soit pas en mesure de respecter les dispositions de l'accord sur le transfert d'une ligne.

Si un gouvernement ou un groupe communautaire souhaite acheter une ligne dont l'exploitation cessera prochainement, il peut mettre fin immédiatement à la période de 12 mois pendant laquelle le transporteur est tenu de faire figurer la ligne ferroviaire dans son plan triennal. Cela réduit la période de 12 mois pour toutes les parties, y compris celles qui pourraient avoir besoin de temps supplémentaire pour évaluer les options qui s'offrent à elles.

Selon les dispositions de l'article 145 concernant le processus de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne, l'Office n'a pas le pouvoir qu'il détient en vertu de dispositions similaires dans l'article 143 de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie d'infrastructure qu'il croit avoir été retirée par la compagnie de chemin de fer pour réduire le trafic sur la ligne. Une municipalité qui négocie la valeur de récupération d'une ligne ne jouira des mêmes avantages que celle qui négocie la reprise de l'exploitation d'une ligne, même si dans les deux cas, les actions prises par la compagnie de chemin de fer sont les mêmes.

BRUIT, VIBRATION ET POLLUTION

La Cour d'appel fédérale a décidé qu'en vertu de la Loi existante un seul mécanisme de règlement des différends – les tribunaux civils – s'offre aux parties susceptibles d'être touchées par le bruit, la vibration et la pollution causés par des opérations ferroviaires. L'Office s'attend à ce que cette question soit examinée lors du processus d'examen législatif en cours.

TRANSPORT AÉRIEN

AVIS D'INTERRUPTION OU DE RÉDUCTION DES SERVICES (ARTICLE 64)

L'exigence pour un transporteur aérien d'aviser les collectivités touchées qu'il a l'intention de réduire ou d'interrompre des services aériens à un point de service canadien s'applique à tous les services aériens intérieurs, quelle que soit leur nature. Par exemple, des exploitants saisonniers ou des exploitants de gîtes, de même que certains exploitants de vols affrétés qui desservent un point temporairement sont assujettis à l'exigence en matière d'avis. Bien que l'Office puisse dispenser certains transporteurs aériens de cette obligation, il pourrait s'avérer souhaitable d'en exclure les opérateurs saisonniers et les transporteurs aériens qui desservent un marché temporairement.

TARIFS OU PRIX EXCESSIFS (ARTICLE 66)

Des ambiguïtés dans le libellé de l'article 66 prêtent cette partie de la Loi à diverses interprétations. Il serait utile pour l'industrie et pour l'Office de clarifier l'esprit de la loi, par exemple en définissant clairement le terme « destination » et le type de données qu'il faut utiliser pour analyser les tarifs pour le transport de passagers et de marchandises.

En vertu du paragraphe 66(6) de la Loi, l'Office est habilité à rendre des décisions. Advenant une modification de ce paragraphe le 4 juillet 2002, il sera également nécessaire de modifier le paragraphe 7, afin de s'assurer qu'après cette date, l'Office puisse toujours exiger des transporteurs aériens qu'ils l'informent de toute modification apportée à leurs tarifs sur certains vols.

ADMINISTRATION

DÉLAI NÉCESSAIRE À LA PRISE DE DÉCISIONS

Bien que le processus décisionnel réglementaire de 120 jours convienne dans la majorité des cas, il peut s'avérer trop court lorsque les demandes sont incomplètes ou traitent de problèmes de procédure ou de question préliminaire de droit, ou encore de problèmes systémiques. L'Office a demandé le pouvoir de prolonger ce délai lorsqu'il constate que l'imposition du délai réglementaire risque d'être préjudiciable à une ou plusieurs parties.

CHAPITRE 3

Ce que l'avenir nous réserve

Il est toujours difficile de prédire les tendances et les événements à venir. Les seules prévisions permises sont celles qui reposent sur les informations les plus exactes et les plus récentes. Ce que réserve l'avenir à l'Office dépendra des nouvelles initiatives de son organisation qui se poursuivront en 2002 et par la suite. L'Office continuera à infléchir les politiques canadiennes sur les transports et à être influencé par celles-ci dans ses interventions.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2002, le ministre des Transports est censé présenter ses propositions de modification de la législation en matière de transport ferroviaire. Ces propositions s'inspireront, entre autres, du rapport *Vision fondée sur l'équilibre*, du rapport du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* et du document du Ministre intitulé *Création d'un schéma d'orientation des transports pour la prochaine décennie*. Certaines des propositions devront faire l'objet de consultations plus approfondies. Bon nombre d'entre elles auront des répercussions directes sur le mandat futur et les processus de

l'Office. L'Office continuera de fournir sur demande une expertise sur ces propositions et sur d'autres questions de transport.

Parmi les grands dossiers sur le transport ferroviaire, l'Office examinera en 2002 deux demandes de droits de circulation. Depuis quelques années, plusieurs expéditeurs voient dans l'accès réglementé d'une compagnie ferroviaire aux lignes d'une autre compagnie grâce à l'obtention de droits de circulation un moyen de stimuler la concurrence. La Loi confère à l'Office le pouvoir d'accorder ce droit et, dans des décisions rendues en 2001, l'Office a dû clarifier dans quelles circonstances de tels droits pouvaient être concédés. Selon l'Office, la Loi actuelle ne l'autorise pas à consentir à une compagnie ferroviaire des droits de circulation sur les lignes d'une autre compagnie dans le but exprès d'y offrir des services de transport. Grâce aux modifications apportées à la Loi en 2000, l'Office peut maintenant donner à un transporteur un droit de circulation sur une ligne nécessaire au transport du grain, si la compagnie de chemin de fer propriétaire de la ligne n'est pas en mesure d'assurer correctement ce service.

Dans la première demande, la Ferroequus Railway Company Limited a demandé à l'Office un droit de circulation l'autorisant à prendre les chargements de grain aux points d'interconnexion entre les chemins de fer du CN et du CP à Camrose, en Alberta, puis à transporter le grain sur les lignes du CN jusqu'à Prince Rupert, en Colombie-Britannique. Selon cette proposition, la Commission canadienne du blé assurerait le transport du blé sur les voies du CP depuis les lieux d'origine du grain. Ferroequus prétend que sa proposition respecte la décision de 2001 de l'Office concernant la portée de la disposition sur les droits de circulation, parce qu'elle prévoit recevoir le grain transporté à l'origine sur les lignes du CP.

La deuxième demande de droits de circulation se rapportant aux dispositions de la Loi sur le niveau de service a été présentée par la Hudson Bay Railway Company, une compagnie de chemin de fer active en Saskatchewan et au Manitoba. Ce transporteur propose d'offrir ses services à deux installations de manutention du grain de la Naber Seed and Grain Co. Ltd., qui sont situées aux abords des voies du CN. L'Office a prévu tenir une audience au début de 2002 pour entendre les plaidoiries des parties dans le but de déterminer si le CN a enfreint les dispositions de services de transport et si, le cas échéant, l'octroi d'un droit de circulation à une autre compagnie de chemin de fer résoudrait convenablement le problème.

L'Office doit également administrer trois exigences réglementaires découlant du régime de plafonnement des recettes pour le transport du grain de l'Ouest. Premièrement, d'ici au 30 avril 2002, il devait établir, pour la campagne agricole de 2002-2003 qui débute le 1^{er} août 2002, un indice des prix composite afférent au volume. L'Office utilise cet indice ainsi que le trafic réel pour fixer les plafonds des recettes des transporteurs ferroviaires. Ensuite, d'ici au 31 décembre 2002, il doit déterminer le plafond réel du revenu du CN et de celui du CP pour la campagne agricole 2001-2002. Enfin, il doit vérifier si le revenu de chacun de ces deux transporteurs pour le transport du grain de l'Ouest respecte le plafond qui leur a été fixé pour la campagne agricole 2001-2002.

Tout au long de l'année, l'Office continuera de consulter le CN, le CP, l'Association des chemins de fer du Canada, la Fédération canadienne des municipalités et Transports Canada, en vue d'actualiser et d'améliorer son *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers*, sur lequel se fondent le CN et le CP pour déterminer le prix facturé aux municipalités pour les travaux effectués aux passages à niveau. Il consultera aussi les chemins de fer sur courte distance et les gouvernements provinciaux afin de préparer un guide similaire à l'intention de ces chemins de fer.

L'Office s'attend à recevoir de nouvelles demandes ou des demandes de modification de certificats d'aptitude, étant donné que le secteur du transport ferroviaire est en pleine restructuration, résultat de regroupements, de fusions, d'expansion des activités ou de nouvelles structures organisationnelles chez les transporteurs. Il s'attend par ailleurs à ce que le traitement de ces demandes soulève des questions de compétence. Durant l'année, l'Agence métropolitaine de transport de Montréal a contesté devant la Cour d'appel fédérale la décision de l'Office de lui refuser un certificat d'aptitude pour exploiter un service de trains de banlieue sur des lignes du CN et du CP. L'Office a statué que le service ferroviaire proposé ne relève pas de la compétence du Parlement du Canada. La décision de la Cour d'appel risque d'avoir des répercussions considérables sur les exploitants de trains de banlieue dans tout le pays.

L'Office prévoit participer à d'importantes évaluations environnementales de projets de construction de grands chemins de fer en Alberta et au sud de l'Ontario. De plus, il continuera de servir de facilitateur et de médiateur concernant les plaintes au sujet du bruit, de la fumée, des vibrations et d'autres questions découlant de l'exploitation courante de chemins de fer, pendant que le gouvernement examine la possibilité d'établir un mécanisme législatif pour traiter les plaintes de cette nature.

TRANSPORT MARITIME

En 2002, l'Office entreprendra diverses activités relatives à la *Loi sur le cabotage*. Cette Loi confère à l'Office la responsabilité de traiter les demandes de navires étrangers désireux d'exercer des activités commerciales dans les eaux canadiennes. Ces autorisations sont accordées lorsqu'aucun propriétaire ou exploitant canadien de navire ne dispose d'un navire convenable pour l'activité en question. La Loi vise à protéger les intérêts des exploitants canadiens et à permettre l'exécution efficace des activités de cabotage.

L'Office engagera des discussions avec les représentants de l'industrie au sujet des entreprises qui soumettent des demandes d'autorisation d'utiliser des navires étrangers pour faire du cabotage dans les eaux canadiennes, sans préciser les dates où ces navires seront utilisés. Comme ces entreprises ne savent pas exactement quand elles auront besoin de services de cabotage, elles soumettent des demandes d'autorisation en vue de longues périodes de temps et d'un nombre indéterminé de voyages. Ces demandes préoccupent les exploitants canadiens qui pourraient assurer de tels services sous réserve de connaître les dates exactes où ils sont requis.

L'Office entreprendra des travaux préliminaires visant l'automatisation du traitement des demandes de cabotage. Ce projet est en réponse à la politique du Conseil du Trésor visant à améliorer les services dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct.

TRANSPORTS ACCESSIBLES

L'une des priorités de l'Office est d'améliorer l'accessibilité des services de transport pour tous, y compris les personnes ayant une déficience. C'est aussi pourquoi il a mis en place de nouveaux mécanismes de traitement des plaintes des personnes ayant une déficience, comme la médiation et un processus d'audiences modifié, qui compléteront ses processus existants de traitement des plaintes.

Les voyageurs ayant une déficience se heurtent à des obstacles qui limitent grandement leurs possibilités de déplacement lorsque l'on omet de tenir compte de leurs besoins. À l'issue d'un sondage sur l'accessibilité du transport aérien, l'Office a publié, au mois de mai 2001, le *Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, qui démontre que les exploitants d'aéroport et les transporteurs aériens doivent améliorer la communication avec les personnes ayant une déficience. Ils doivent notamment améliorer leurs systèmes de communication aux passagers, la lisibilité des panneaux d'information et des écrans d'affichage électronique des vols dans les aérogares, ainsi que l'accessibilité des téléphones publics dans les aérogares. De plus, ils doivent diffuser plus d'information sur les équipements, les installations et les services accessibles. En 2002, l'Office publiera un nouveau code de pratiques pour éliminer les obstacles à la communication auxquels sont confrontés les voyageurs ayant une déficience (le code de communication). Le code de communication vise à améliorer l'accessibilité des services de transport aux personnes ayant une déficience sensorielle ou cognitive, par la collaboration avec les organisations concernées plutôt que par l'imposition de règlements.

L'Office contrôlera l'observation du code en distribuant un questionnaire à tous les transporteurs aériens et exploitants d'aéroport visés par celui-ci. Il pourra ainsi mesurer les progrès accomplis en faveur de l'accessibilité des installations et des services, et de la clarté des communications.

L'Office a proposé des modifications à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent à bord de petits aéronefs de 20 à 29 sièges passagers. En 2001, il a distribué ses propositions à plus de 3 000 parties concernées, dont des transporteurs aériens, des organisations de défense des intérêts des personnes ayant une déficience et des individus concernés. Il complétera en 2002 son analyse des observations reçues, puis entamera le processus de mise en œuvre des changements. Il distribuera aussi des lignes directrices aux exploitants d'aéronefs de 19 sièges passagers ou moins sur les

moyens de répondre aux besoins des passagers ayant une déficience. De plus, au cours de la prochaine année, il continuera de collaborer avec le Centre de développement des transports afin d'évaluer le besoin de normes sur les dispositifs d'accès aux petits aéronefs pour les personnes ayant une déficience.

Les activités de surveillance du respect des codes de pratiques de l'Office prendront de l'ampleur en 2002 avec l'entrée en vigueur de tous les codes qu'il a publiés jusqu'à ce jour. Après avoir analysé les résultats de son sondage auprès des transporteurs ferroviaires de passagers, l'Office préparera un rapport en 2002 sur le degré d'observation des codes de pratiques à l'intention de ces transporteurs et le distribuera aux transporteurs et à son Comité consultatif sur l'accessibilité. Il réalisera d'autres sondages similaires pour vérifier le respect des codes visant les transporteurs aériens et les exploitants de traversiers. Il publiera ensuite des rapports sur ses conclusions. Les agents de surveillance sur le terrain continueront de vérifier l'exactitude des données fournies dans les questionnaires.

DOSSIERS IMPORTANTS

L'Office poursuivra son enquête sur la plainte formulée par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) au sujet de problèmes d'accessibilité des personnes ayant une déficience aux nouveaux wagons de modèle Renaissance que VIA Rail Canada Inc. (VIA) a achetés. Les premiers wagons Renaissance devraient entrer en service au printemps 2002. L'Office a fixé des échéances pour la soumission d'autres observations écrites par le CCD et VIA. Il a également demandé aux deux parties de présenter leurs conclusions finales lors d'une audience qui s'est déroulée à Toronto au printemps 2002. Il déterminera ensuite si les wagons présentent des problèmes d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience, puis rendra une décision.

L'Office a été saisi de trois demandes de personnes obèses faisant valoir que la décision des transporteurs aériens d'exiger plus d'un droit de passage pour les deux places dont ils ont besoin constitue un obstacle abusif

à leurs possibilités de déplacement. Au nombre des questions soulevées par ces demandes, mentionnons la question de savoir si l'obésité constitue ou non une déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. À la suite de l'audience publique qu'il a organisée en 2001, l'Office avait statué que l'obésité proprement dite ne constitue pas une déficience au sens de la Loi. Néanmoins, il a reconnu que certaines personnes obèses peuvent en effet avoir une déficience et que cette déficience pourrait être attribuable à l'obésité de ces dernières. Il a donc décidé d'examiner de telles plaintes au cas par cas, afin de déterminer si une personne ayant déposé une demande en ce sens est effectivement une personne ayant une déficience. Lorsque cette question sera réglée, l'Office pourra alors se pencher sur le bien-fondé de la demande.

TRANSPORT AÉRIEN

L'Office s'attend à recevoir de nombreuses plaintes de consommateurs au sujet des tarifs et des prix. Il rendra, en 2002, un certain nombre de décisions au sujet de l'établissement des prix des vols intérieurs, ainsi que des conditions de transport indiquées dans les tarifs de vols intérieurs et de celles qui figurent dans les tarifs de vols internationaux, en vertu respectivement du paragraphe 66(1) et du paragraphe 67.2(1) de la Loi, et de l'article 111 du *Règlement sur les transports aériens*. Certaines plaintes sur les tarifs portent sur des questions qui revêtent de l'importance pour l'ensemble des voyageurs aériens; par exemple, la légitimité des limites d'indemnisation pour la perte ou l'avarie de bagages et la légitimité du niveau d'indemnisation des passagers frappés d'une interdiction d'embarquement en raison de sursréservations.

Il entend examiner le prix des billets d'avion dans une région désignée du Canada et de rendre compte de ses conclusions au milieu de l'année. Si les dispositions de la Loi autorisant l'Office à rendre des décisions sont prolongées, l'Office examinera cet automne les prix pratiqués dans une autre région.

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, qui relève de l'Office, déposera deux rapports en 2002. Le premier, qui sera déposé à la Chambre des communes à la mi-avril 2002, rendra compte de la période allant du 1^{er} juillet au 31 décembre 2001. Le deuxième rapport, qui portera sur la période allant du 1^{er} janvier au 30 juin 2002, sera soumis à la Chambre après le congé d'été.

L'Office est en train de préparer des modifications à apporter au *Règlement sur les transports aériens*, pour tenir compte de la politique du 4 avril 2000 sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers et la politique du 29 mai 1998 sur les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo. Il est également en train de préparer d'autres modifications concernant des questions comme les tarifs et l'assurance-responsabilité. En décembre 2000, il a tenu des consultations préalables sur les modifications proposées. À la lumière des observations qu'il a reçues, l'Office a préparé d'autres modifications au règlement. Le ministère de la Justice examine présentement ces modifications avant qu'elles ne soient publiées dans la partie I de la *Gazette du Canada*; les parties intéressées pourront alors les consulter en vue d'émettre d'autres observations. Les modifications entreront ensuite en vigueur. Dans l'intervalle précédant leur promulgation, l'Office continuera de dispenser les transporteurs aériens des règlements existants qui contredisent les nouvelles politiques sur les services d'affrètement.

Les propositions de modification du règlement permettront de ramener de dix à quatre le type de vols affrétés internationaux : les vols affrétés de passagers avec droit de revente, les vols affrétés de passagers sans droit de revente, les vols affrétés tout-cargo et les vols affrétés étrangers. Les dispositions sur les vols affrétés transfrontaliers ont été intégrées à des vols affrétés internationaux, de sorte que ces deux types de vols seront réglementés de la même façon. De plus, grâce aux modifications apportées, les transporteurs étrangers ne

seront plus assujettis à des conditions plus exigeantes que celles visant les affréteurs canadiens, pourvu que leur pays traite les transporteurs canadiens de la même façon.

MÉDIATION

Avec la collaboration du ministère de la Justice, l'Office a mis à l'essai au cours de la dernière année la médiation comme solution de rechange à l'arbitrage pour régler les différends et les plaintes portés à son attention. À l'issue de consultations approfondies avec son Comité consultatif sur l'accessibilité et d'autres parties intéressées, l'Office a décidé d'élargir son projet pilote de médiation et de l'étendre au règlement des plaintes et différends sur l'accessibilité des transports. En 2002, les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services pourront donc recourir à la médiation. L'Office continuera de rencontrer des représentants des services de transport maritime et ferroviaire afin de déterminer si la médiation conviendrait pour régler les plaintes et différends dans ces secteurs.

Le projet pilote de médiation prendra fin le 30 juin 2002.

GESTION DE L'OFFICE

Au cours de 2002, l'Office continuera de mettre en œuvre les projets visant l'ensemble de l'administration fédérale, lesquels sont décrits dans le rapport intitulé *Résultats pour les Canadiens* que le président du Conseil du Trésor a présenté en mars 2000. L'Office s'attachera aux deux initiatives suivantes : la fonction de contrôleur moderne et l'initiative Gouvernement en direct.

La fonction de contrôleur moderne est l'une des principales priorités que s'est fixé le gouvernement du Canada pour actualiser les pratiques de gestion en ce 21^e siècle. Par le passé, la fonction de contrôleur était axée sur l'enregistrement des opérations financières, sur l'établissement de rapports sur ces opérations et sur leur vérification pour s'assurer qu'elles sont autorisées. La fonction de contrôleur moderne met l'accent sur l'intégration des données financières aux mesures du rendement, au contrôle vigoureux des ressources, à la gestion des

risque et à la reddition de compte. Elle aspire à un travail plus judicieux pour obtenir de meilleurs résultats : décisions mieux informées, meilleurs politiques publiques et prestation améliorée des services.

D'ici la fin de 2002, l'Office aura évalué le fonctionnement de ses activités, déterminé les domaines à améliorer et élaboré un plan d'action.

Le projet Gouvernement en direct figure aussi en tête des priorités du gouvernement fédéral. Ce projet table sur la technologie de l'information pour fournir des services intégrés

axés sur les citoyens, qui sont accessibles dans les deux langues officielles partout et en tout temps. En 2002, l'Office entend mettre en œuvre un certain nombre de projets en vue d'exploiter au mieux les technologies de l'information, afin de rendre ses services plus accessibles aux Canadiens. Au chapitre des communications, l'Office entend également modifier ses politiques en fonction des exigences de la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada.

CHAPITRE 4

Organisation

DANS notre monde en constante évolution, les organisations qui réussissent sont celles qui savent s'adapter et répondre aux besoins changeants de leurs clients. Cette observation n'est nulle part aussi vraie que dans le secteur des transports, où les nouvelles technologies, la demande fluctuante des consommateurs et l'évolution des priorités des entreprises obligent les organismes de réglementation à des adaptations constantes.

L'Office des transports du Canada s'efforce de remplir son mandat en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois fédérales de façon souple, transparente et efficace. Il s'emploie à réglementer le secteur canadien des transports dans l'intérêt de tous dans le but, par exemple, d'améliorer l'accessibilité des transports aériens pour les voyageurs ayant une déficience, d'assurer un tarif équitable pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest, de fournir des renseignements aux agents de voyages et de surveiller l'observation des lois fédérales.

Tribunal administratif autonome quasi judiciaire, l'Office rend des décisions sur un vaste éventail de questions économiques touchant les services de transport au Canada assujettis à la réglementation fédérale. L'Office exerce ses pouvoirs

par le truchement de ses membres, soit le président, qui est aussi le premier dirigeant, un vice-président, d'au plus cinq membres à temps plein nommés par le gouverneur en conseil ainsi que d'au plus trois membres à temps partiel nommés par le Ministre.

MANDAT

Dans le cadre de son mandat, l'Office s'acquitte entre autres des responsabilités suivantes :

- délivrance de licences aux transporteurs aériens;
- autorisation des projets de construction de chemins de fer;
- protection des intérêts des exploitants canadiens de navire avant d'autoriser des navires étrangers à exercer des activités dans les eaux canadiennes.

Il traite les plaintes au sujet des tarifs ferroviaires, des services et d'autres questions qui relèvent de sa compétence. Il est habilité à contraindre les parties à lever les obstacles abusifs qui subsistent dans le réseau de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. De plus, il constitue l'autorité canadienne en matière d'aéronautique, ce

qui l'amène à participer à des négociations avec d'autres pays et à gérer les accords internationaux.

L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. Il travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits en vertu de la Loi. Il sollicite tous les intéressés et prend en note leurs opinions sur les modifications réglementaires qui auront des répercussions sur l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties concernées, il s'efforce de rendre des décisions et des arrêtés éclairés et responsables.

Bien que de nombreux différends doivent être réglés devant les tribunaux, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable par la médiation. Il aide par ses services de médiation les utilisateurs et fournisseurs de services de transport à trouver une solution rapide et efficace à leurs différends sans recourir aux tribunaux.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dès qu'une plainte est déposée à l'Office, un processus pour en assurer le traitement rapide, efficace et équitable est activé. Un comité composé d'au moins deux membres examine chaque plainte. Une fois que le comité a reçu les plaidoiries de toutes les parties concernées, il peut demander au personnel de l'Office d'analyser toute question ayant trait au dossier afin de pouvoir examiner l'affaire d'un point de vue juridique, économique, opérationnel et environnemental, avant de rendre une décision.

Le processus décisionnel doit prendre tout au plus 120 jours, à moins que les parties conviennent de prolonger le délai. Toute personne peut demander des copies des décisions de même que des règles, arrêtés et règlements sur les transports aériens, ferroviaires et maritimes de compétence fédérale. De plus, la plupart des décisions et arrêtés sont publiés sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

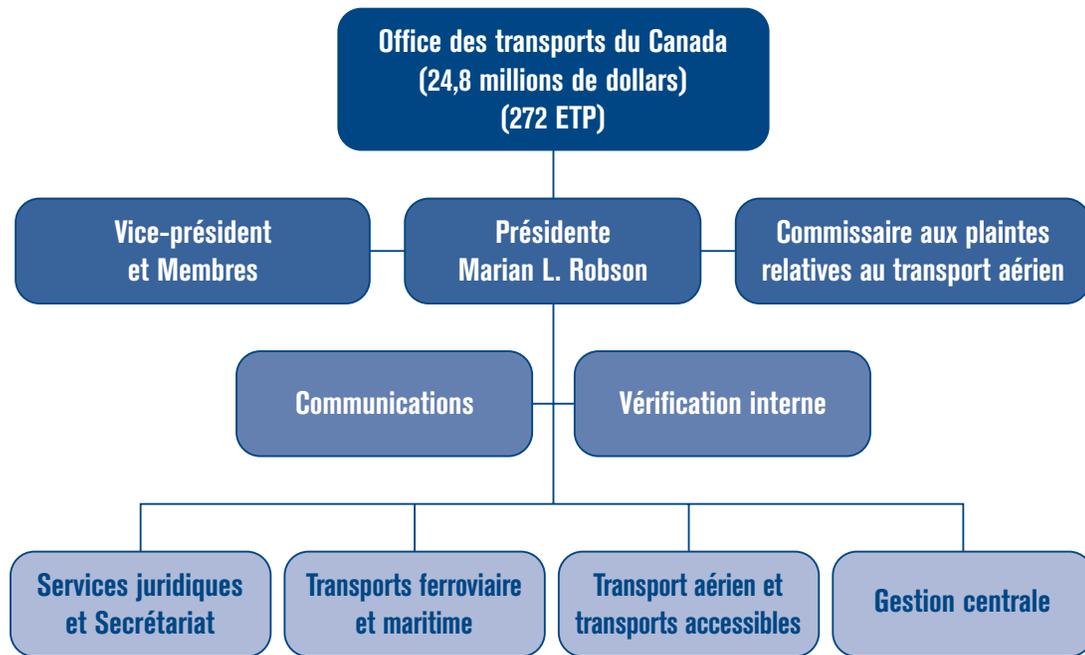
STRUCTURE

L'Office comprend le Bureau du président et quatre directions générales : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction générale des services juridiques et du secrétariat et la Direction générale de la gestion centrale. Ces directions générales appuient et conseillent les membres de l'Office.

Le personnel du Bureau du président fournit des services courants de soutien aux membres et au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le Bureau comprend aussi la Direction des communications qui a pour but de s'assurer que les Canadiens sont informés de leurs droits et obligations ainsi que du rôle de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements fédéraux.

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles met en œuvre les décisions et arrêtés de l'Office et délivre en conséquence les licences aux transporteurs aériens canadiens et étrangers, veille au respect des conditions de détention d'une licence et délivre les permis d'affrètement. Elle aide à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux et administre les tarifs aériens internationaux. Elle soutient l'Office dans ses démarches pour s'assurer que le transport aérien est accessible aux personnes ayant une déficience et aide à résoudre les plaintes concernant l'accessibilité du transport aérien. Par l'entremise du bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, elle traite les plaintes des consommateurs concernant tous les aspects des voyages aériens, du prix des billets à la qualité du service, en passant par la manutention des bagages.

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime traite les plaintes au sujet des taux et des services offerts dans les industries ferroviaire et maritime, ainsi que les différends entre les compagnies ferroviaires et d'autres parties au sujet de l'infrastructure ferroviaire. Elle délivre les certificats d'aptitude pour les projets d'exploitation ou de construction de voies ferrées. Elle vérifie aussi, au besoin, les systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires, afin d'aider l'Office



dans l'établissement des taux d'interconnexion, du revenu admissible maximal des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest et l'élaboration des normes et règlements pour l'établissement des coûts.

La Direction générale des services juridiques et du secrétariat émet les décisions et les arrêtés de l'Office. Elle fournit des conseils juridiques aux membres et au personnel de l'Office et représente l'Office devant les tribunaux. Elle aide à organiser les réunions et les audiences de l'Office ainsi qu'à élaborer et à appliquer les procédures et les règlements de l'Office.

La Direction générale de la gestion centrale fournit des services de gestion en matière de ressources humaines, de planification, de finances, d'informatique, de bibliothèque et d'archives.

L'Office compte quelque 272 personnes. Ses bureaux sont à Gatineau, au Québec.

MISSION

L'Office a pour mission d'appliquer la législation touchant les transports, ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et de la réglementation essentielle.

VALEURS

L'Office s'engage à respecter les valeurs fondamentales suivantes qui constituent son code de conduite dans la réalisation de sa mission :

- Services de qualité : un engagement à assurer des services de qualité. L'Office s'efforce d'atteindre le plus haut niveau d'expertise. Ses décisions découlent d'un processus intègre, transparent et juste à l'égard de tous.
- Communication ouverte : un engagement envers la communication de l'information en temps opportun. L'Office encourage l'échange libre d'idées et préconise des rapports ouverts et constructifs avec le public.
- Respect des autres : un engagement à traiter chacun équitablement. L'Office préconise un environnement de travail collégial et valorisant et favorise l'épanouissement des personnes.
- Perfectionnement personnel : un engagement à promouvoir l'apprentissage continu. L'Office encourage la créativité et l'innovation. Il favorise la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité du travail.

**Marian L. Robson**, Présidente

Ottawa (Ontario)
Ancien membre d'une administration portuaire,
cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office
national des transports
Nomination : le 1^{er} juillet 1996

Gilles Dufault, Vice-président

Verdun (Québec)
Ancien cadre supérieur de VIA Rail et conseiller en gestion
*Nomination : le 19 janvier 1998 en tant que membre et
août 2000 à titre de vice-président*

Mary-Jane Bennett, Membre

Winnipeg (Manitoba)
Avocate et membre actif de plusieurs conseils et comités
Nomination : le 19 janvier 1998

Richard Cashin, Membre

St. John's (Terre-Neuve)
Avocat et ancien président et fondateur de la
Newfoundland Fishermen's Union
Nomination : le 1^{er} juillet 1996

Guy Delisle, Membre

Calgary (Alberta)
Avocat et ancien conseiller juridique principal et
membre temporaire de l'Office national de l'énergie
Nomination : le 8 janvier 2002

Keith Penner, Membre

Ottawa (Ontario)
Ancien député du Nord de l'Ontario à la Chambre des
communes et membre de l'Office national des transports
Nomination : le 1^{er} juillet 1996

George Proud, Membre

Ottawa (Ontario)
Ancien député de Hillsborough à la Chambre des
communes et ancien député de l'Assemblée législative
de l'Île-du-Prince-Édouard
Nomination : le 8 janvier 2001

Michael A. Sutton, Membre

Willowdale (Ontario)
Ancien président de la Commission d'organisation
de la Ville de Toronto et cadre d'une entreprise de
télécommunications
Nomination : le 22 décembre 1997

Bruce Hood, Membre et commissaire aux plaintes relatives
au transport aérien

Bronte (Ontario)
Ancien arbitre de la Ligue nationale de hockey et
propriétaire et exploitant d'une agence de voyage
Nomination : le 1^{er} août 2000

CHAPITRE 5

Causes portées devant la Cour suprême du Canada et la Cour fédérale du Canada, et pétitions au gouverneur en conseil

COUR SUPRÊME DU CANADA

DÉCISIONS RENDUES EN 2001

Corporation of the City of Windsor c. la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et Shergar Developments Inc.

Cour suprême du Canada

Dossier n° 28272 de la Cour

Demande d'interjeter appel du jugement de la Cour d'appel fédérale en date du 26 septembre 2000, qui rejetait l'appel de la Ville de Windsor interjeté relativement aux décisions n°s LET-R-201-1998 et 564-R-1998 de l'Office, rendues respectivement les 16 juillet 1998 et 23 novembre 1998, relativement au pouvoir de l'Office d'appliquer des arrêtés à l'encontre d'une compagnie de chemin de fer après qu'elle a cessé l'exploitation d'une ligne de chemin de fer.

La demande d'interjeter appel devant la Cour suprême du Canada a été rejetée le 21 juin 2001.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE

DÉCISIONS RENDUES EN 2001

Via Rail Canada Inc. c. l'Office des transports du Canada et le Conseil des Canadiens avec déficiences

Cour d'appel fédérale

Dossier n° 01-A-13 de la Cour

Demande d'interjeter appel des décisions n°s LET-AT-R-80-2001, LET-AT-R-81-2001 et LET-AT-R-82-2001 de l'Office, toutes trois rendues le 22 février 2001, relatives à une demande du Conseil des Canadiens avec déficiences pour la prise d'un arrêté définitif en vertu de l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada* ainsi qu'un arrêté provisoire aux termes des paragraphes 27(1) et 28(2) de la *Loi sur les transports au Canada*, enjoignant à VIA Rail de ne pas conclure d'entente avec Alstom Transport Limited pour l'acquisition de matériel roulant non accessible, et adjugeant des coûts afin de permettre à ses représentants d'effectuer une inspection en bonne et due forme des wagons.

Par ordonnance de la Cour d'appel fédérale en date du 1^{er} mai 2001, la demande d'interjeter appel et la demande pour la tenue d'une audience ont été rejetées.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-505-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision n° 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada* comportent une distinction injustifiée.

Par ordonnance de la Cour d'appel fédérale en date du 11 juin 2001, la procédure de révision judiciaire a été rejetée avec le consentement des parties.

Via Rail Canada Inc. c. l'Office des transports du Canada et le Conseil des Canadiens avec déficiences

Cour d'appel fédérale

Dossier n° 01-A-16 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision n° LET-AT-R-176-2001 et de l'arrêté n° 2001-AT-R-122 de l'Office, en date du 3 avril 2001, et de l'ordonnance n° T-580-01 de la Cour fédérale – Section de première instance. L'Office, dans sa décision, déclarait être habilité à poursuivre l'examen, après l'expiration du délai statutaire, de la demande du Conseil des Canadiens avec déficiences en vue de la prise d'une décision définitive en vertu de l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada* et d'un arrêté provisoire aux termes des paragraphes 27(1) et 28(2) de la *Loi sur les transports au Canada* enjoignant à VIA Rail de ne pas conclure d'entente avec Alstom Transport Limited pour l'acquisition de matériel roulant non accessible et de produire certains documents.

Par ordonnance de la Cour d'appel fédérale en date du 8 juin 2001, la demande d'interjeter appel a été rejetée.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, Sa Majesté du chef de la Province de Terre-Neuve et du Labrador et l'Office des transports du Canada

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-385-98 de la Cour

Appel de la décision n° LET-R-337-1007 de l'Office rendue par lettre en date du 17 décembre 1997 relativement à une demande d'arbitrage déposée par M. Gordon Moffatt en vertu de la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada*.

La Cour a par ailleurs confirmé la décision de l'Office selon laquelle le prix qu'offrait le CN relativement au transport intermodal depuis Toronto ou Montréal jusqu'à Terre-Neuve pouvait être assujéti au processus d'arbitrage prévu par la *Loi sur les transports au Canada*. Les négociations entre l'expéditeur et la compagnie ferroviaire portaient sur un prix de transport ferroviaire « direct » selon lequel cette dernière conclurait des contrats de sous-traitance avec d'autres transporteurs pour les portions de l'acheminement direct qu'elle n'effectuerait pas elle-même. La Cour a conclu que la Loi ne limite nullement l'accès à l'arbitrage aux seules portions d'un acheminement direct effectuées par chemin de fer.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 24 septembre 2001.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, le Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, Oceanex 1997 Inc., l'Atlantic Provinces Trucking Association, la Compagnie de chemins de fer Canadien Pacifique, l'Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-613-99 de la Cour

Appel de la décision n° 300-R-1999 de l'Office datée du 2 juin 1999 relativement à une objection formulée par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada à une demande de M. Gordon Moffatt en vertu de la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada*.

La Cour a statué qu'aux termes des dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* relatives à l'arbitrage, l'Office n'est pas habilité à examiner et trancher les questions de compétence, par exemple de savoir si la condition 32(2) des *Conditions de l'union de Terre-Neuve au Canada* (1949) pouvait influencer de quelque façon sur les taux de transport ferroviaire proposés pour Terre-Neuve. En outre, la Cour a déterminé que la condition précitée n'avait, de nos jours, aucune incidence pratique à la lumière de la privatisation du CN, de l'abrogation de lois portant sur la réglementation économique des chemins de fer canadiens, et la fermeture d'un chemin de fer à Terre-Neuve.

Le 31 octobre 2001, la Cour d'appel fédérale a autorisé l'appel.

DOSSIERS ABANDONNÉS EN 2001

Algoma Central Railway Inc. c. l'Office des transports du Canada et Steve Robinson

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-517-00 de la Cour

Appel de la décision n° 233-R-2000 et de l'arrêt n° 2000-R-102, tous deux en date du 31 mars 2000, relatifs à une plainte déposée par Steve Robinson de Sault Ste. Marie en vertu de l'article 95 de la *Loi sur les transports au Canada* relativement au bruit émanant de la voie 594 de l'Algoma Central Railway.

Le 25 avril 2001, l'appelant a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

L'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, Cargill Limited, la Commission canadienne du blé et Les Silos Port-Cartier c. l'Administration de pilotage des Laurentides, la Corporation des pilotes du Bas St-Laurent et la Corporation des pilotes du Saint-Laurent central Inc.

Cour d'appel fédérale

Dossier n° 01-A-15 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision n° 94-W-2001 de l'Office en date du 2 mars 2001, qui recommandait la prise d'effet du projet de tarif publié par l'Administration de pilotage des Laurentides le 16 septembre 2000.

Le 17 avril 2001, le demandeur a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

CAS EN INSTANCE EN 2001

Municipalité rurale de Bayne n° 371 et autres c. l'Office des transports du Canada, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-743-00 de la Cour

Appel de la décision n° 445-R-2000 de l'Office en date du 30 juin 2000 relative à l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur la subdivision Cudworth dans la province de Saskatchewan.

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-193-02 de la Cour (anciennement le dossier n° 01-A-4)

Appel de la décision n° 664-R-2001 de l'Office en date du 21 décembre 2001 dans laquelle ce dernier statuait qu'il était habilité à examiner le caractère raisonnable du programme de droits de surestaries d'une compagnie de chemin de fer de compétence fédérale.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-625-00 de la Cour

Appel de la décision n° 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada* comportent une distinction injustifiée.

Réal Fafard et Jacques Borduas c. la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, Ville de Saint-Basile-le-Grand et Transports Canada

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-374-01 de la Cour

Appel de la décision n° 18-R-2001 de l'Office en date du 12 janvier 2001 relative à une demande de Réal Fafard et Jacques Borduas en vertu de l'article 103 de la *Loi sur les transports au Canada* pour la construction et l'entretien d'un passage à niveau privé traversant l'emprise de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada au point milliaire 58,84 de la subdivision St-Hyacinthe dans la ville de Saint-Basile-le-Grand, dans la province de Québec.

Air Canada c. Dan Motisca et l'Office des transports du Canada

Cour d'appel fédérale

Dossier n° 01-A-14 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision n° 99-P-A-2001 de l'Office en date du 7 mars 2001 relative à une plainte déposée par M. Dan Motisca concernant les tarifs pratiqués par Air Canada sur la liaison Vancouver-Prince Rupert.

TyCom (U.S.) Inc. c. Secunda Marine Services Limited et Atlantic Towing Limited

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-314-01 de la Cour

Révision judiciaire de la décision n° 184-W-2001 de l'Office en date du 12 avril 2001 dans laquelle il conclut, en vertu du paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, que des navires canadiens sont à la fois adaptés et disponibles pour être affectés aux activités ou assurer le service décrits dans la demande de TyCom visant l'obtention d'une licence de cabotage.

TyCom (U.S.) Inc. c. Secunda Marine Services Limited et Atlantic Towing Limited

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-267-01 de la Cour

Appel de la décision n° 184-W-2001 de l'Office en date du 12 avril 2001 dans laquelle il conclut, en vertu du paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, que des navires canadiens sont à la fois adaptés et disponibles pour être affectés aux activités ou assurer le service décrits dans la demande de TyCom visant l'obtention d'une licence de cabotage.

Agence métropolitaine de transport et Trains de la Métropole Inc. c. l'Office des transports du Canada et autres

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-508-01 de la Cour

Appel de la décision n° 273-2001 de l'Office en date du 24 mai 2001 relative à une demande conjointe de l'Agence métropolitaine de transport et Trains de la Métropole Inc., déposée en vertu de l'article 91 de la *Loi sur les transports au Canada*, en vue d'obtenir un certificat d'aptitude pour l'exploitation d'un service de train de banlieue sur les emprises appartenant à la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et à la Compagnie de chemin de fer Saint-Laurent et Hudson Limitée dans la région métropolitaine de Montréal, dans la province de Québec.

Ville de Montréal c. la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-608-01 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision n° 499-R-2001 de l'Office en date du 21 septembre 2001 relative à une demande de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, déposée en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et visant la répartition des coûts de construction et d'entretien futur d'une clôture le long de la voie ferrée à la hauteur du point milliaire 9,4 de la subdivision Lachute et du parc Zotique-Racicot, secteur Bordeaux de la ville de Montréal, dans la province de Québec.

COUR FÉDÉRALE – SECTION DE PREMIÈRE INSTANCE

DOSSIERS ABANDONNÉS EN 2001

La compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. West Coast Express Limited et David Roberts

Cour fédérale – Section de première instance
Dossier n° T-1997-00 de la Cour

Demande de contrôle judiciaire aux termes du paragraphe 18.1(3) de la *Loi sur la Cour fédérale* en vue d'interdire ou d'empêcher l'intimé David Roberts, un arbitre nommé en vertu de l'article 162 de la *Loi sur les transports au Canada*, d'arbitrer un différend entre La Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et West Coast Express Limited, lequel dossier fut renvoyé par l'Office des transports du Canada le 27 octobre 2000.

La demande a été retirée le 2 avril 2001.

Via Rail Canada Inc. c. le Conseil des Canadiens avec déficiences

Cour fédérale – Section de première instance
Dossier n° T-580-01 de la Cour

Demande de suspension de l'instance relative à la décision n° LET-AT-R-176-2001 et de l'arrêté n° 2001-AT-R-122 de l'Office en date du 3 avril 2001, ainsi que de l'ordonnance n° T-580-01 de la Cour fédérale – Section de première instance. Dans sa décision, l'Office conclut qu'il est habilité à poursuivre l'examen de la demande du Conseil des Canadiens avec déficiences pour la prise d'un arrêté définitif en vertu de l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada* ainsi que d'un arrêté provisoire aux termes des paragraphes 27(1) et 28(2) de la *Loi sur les transports au Canada* enjoignant à VIA Rail de ne pas conclure d'entente avec Alstom Transport Limited pour l'acquisition de matériel roulant non accessible après l'expiration du délai statutaire et de produire certains documents.

Le 14 juillet 2001, le demandeur a retiré sa demande de suspension de l'instance devant la Cour.

CAS EN INSTANCE EN 2001

Westshore Terminals Limited c. le procureur général du Canada et autres

Cour fédérale – Section de première instance
Dossier n° T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000 par lequel le gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office des transports du Canada, soit les décisions n°s 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL

CAS EN INSTANCE

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 593-R-1998 de l'Office ayant trait à une demande de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* visant la détermination par l'Office des transports du Canada de la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement où se croisent le chemin secondaire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49), dans la municipalité rurale de Corman Park n° 344, dans la province de la Saskatchewan.

Village de Stenen c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000 relative à une plainte déposée contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur le niveau de service offert au village de Stenen, en Saskatchewan.

CHAPITRE 6

Autres renseignements

LE présent chapitre contient des statistiques sur certaines activités de l'Office ainsi que la liste des lois et règlements qu'il doit appliquer, de ses codes de pratiques et des compagnies ferroviaires canadiennes auxquelles il a délivré un certificat d'aptitude.

STATISTIQUES

Transporteurs aériens, selon la nationalité

	Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 2000	Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 2001
Canadiens	884	878
Américains	763	745
Autres nationalités	108	108

Licences détenues, selon la nationalité

Service	Canadienne					Américaine	Autres nationalités	Total
	Catégories d'aéronef							
	Petit	Moyen	Gros	Tout cargo	Total			
Intérieur	856	20	11	32	919	–	–	919
International à la demande	420	18	10	24	472	737	87	1 296
International régulier	14	26	75	5	120	46	59	225
Total 31 décembre 2001*	1 290	64	96	61	1 511	783	146	2 440

* À titre de comparaison, le total était de 2 480 au 31 décembre 2000.

Délivrance de licences aériennes

	Résultats en 2000	Résultats en 2001
Types de demandes		
Nouvelles licences	189	147
Modifications	170	143
Suspensions*	178	206
Annulations	92	74
Rétablissements	53	74
Exemptions/décisions	112	154
Autres (transporteurs étrangers)	3	2
Mesures prises par l'Office de sa propre initiative		
Suspensions*	128	211
Révocations	91	110
Rétablissements	27	61
Total	1 043	1 182

* La hausse du nombre de demandes par rapport à 2000 est attribuable en partie aux transporteurs qui n'ont pas renouvelé leur assurance dont le coût a augmenté à la suite des événements du 11 septembre 2001.

Statistiques annuelles, Division des affrètements, 2000 et 2001

Type de permis d'affrètement	2000	2001
Services passagers sans droit de revente (comprend les vols affrétés sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revente)	253	341
Services marchandises sans droit de revente (comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises)	331	237
Services passagers avec droit de revente comprenant :		
• vols affrétés à but commun		
• combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et de vols affrétés pour voyages à forfait		
• vols affrétés pour voyages à forfait		
• vols affrétés avec réservation anticipée		
• vols affrétés transfrontaliers de passagers*	1 101	768
Autres statistiques		
Exemptions des dispositions du <i>Règlement visant les vols affrétés</i>	928	706
Modifications à des programmes de vols affrétés approuvés	390	296

* La baisse du nombre de demandes par rapport à 2000 est attribuable en partie à la cessation des activités du transporteur Canada 3000 et à la baisse de la demande à la suite des événements du 11 septembre 2001.

Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2001

L'Office donne quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes transmises par téléphone, par Internet et par correspondance et aux invitations à participer à des conférences et à des foires commerciales; en voici les chiffres :

Guide de transport aérien	5 422
Brochures sur l'accessibilité	8 440
Bulletins	4 403
Aide-mémoire pour les réservations	6 681
Demandes de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues par Internet ou sur la ligne 1-800	2 151
Documents de consultation	4 027
Présentations publiques	11
Expositions (sur l'accessibilité) prêtées	5
Messages publicitaires	16

Tous les transporteurs – nombre et types de plaintes du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001

	du 1 ^{er} janv. au 30 juin	du 1 ^{er} juil. au 31 déc.	Total	Pourcentage
Qualité de service	1 933	669	2 602	41 %
Horaire	848	388	1 236	20 %
Bagages	428	174	602	10 %
Programme pour grands voyageurs	238	63	301	5 %
Billetterie	255	169	424	7 %
Réservations	257	74	331	5 %
Interdiction d'embarquer	177	70	247	4 %
Prix	79	44	123	2 %
Sécurité	204	71	275	4 %
Cargaison	19	8	27	<1 %
Frais	21	18	39	<1 %
Passagers turbulents	25	12	37	<1 %
Mineurs non accompagnés	11	14	25	<1 %
Allergies	3	7	10	<1 %
Discrimination/abus	0	1	1	<1 %
Fumée	1	0	1	<1 %
Inconnu	1	1	2	<1 %
Total	4 500	1 783	6 283	100 %

REMARQUE : Les données ci-dessus proviennent du 3^e Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lequel renferme plus de détails à ce sujet. Il est possible d'en obtenir une copie sur support imprimé auprès de l'Office ou sa version électronique sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca.)

PLAINTES CONCERNANT LE SERVICE FERROVIAIRE

Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel

Loi de 1987 sur les transports nationaux du 1^{er} janvier 1988 au 30 juin 1996

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	6*	5	–	1
Agrandissement des limites d'interconnexion	10	3	–	7
Taux d'interconnexion	7	7	–	–
Niveau de service	19	13	–	6
Processus d'arbitrage	9	2	–	7
Intérêt public	12	9	–	3
Droits de circulation ***	4	–	–	2

Loi sur les transports au Canada du 1^{er} juillet 1996 au 31 décembre 2001

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	–	–	–	–
Agrandissement des limites d'interconnexion	–	–	–	–
Taux d'interconnexion	–	–	–	–
Niveau de service	23	16	3	4
Processus d'arbitrage	17	6	–	11
Intérêt public **	N/A	N/A	N/A	N/A
Droits de circulation ***	3	2	1	–

* Parmi les six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.

** Cette disposition n'a pas été reproduite dans la Loi sur les transports au Canada.

*** Deux demandes ont été rejetées parce qu'elles concernaient des chemins de fer de compétence provinciale.

LIGNES DE CHEMINS DE FER DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE CÉDÉES À D'AUTRES EXPLOITANTS

Par Canadien National – Du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001

Compagnie reprenant l'exploitation de lignes	Subdivision	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Province	Nombre total de milles	Nombre total de km	Date d'entrée en vigueur
Carlton Trail Railway Co.	Tisdale	136,2	157,6	Sask.	21,4	34,4	28 fév. 01
Hudson Bay Railway Co.	Arborfield	0,0	19,4	Sask.	19,4	31,2	30 avr. 01

Par Canadien Pacifique Limitée – Du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001

Compagnie reprenant l'exploitation de lignes	Subdivision	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Province	Nombre total de milles	Nombre total de km	Date d'entrée en vigueur
Cardston County	Cardston	19,0	42,3	Alb.	23,3	37,5	31 janv. 01
Canadien National	Embranchement Stevensville	0,0	1,9	Ont.	1,9	3,1	19 déc. 01

LIGNES DE CHEMINS DE FER DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE ABANDONNÉES

Par Canadien National – Du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001

Subdivision/embranchement	Début de cantonnement automatique	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Nombre total de milles	Nombre total de km	Province	Date d'entrée en vigueur
Voie Levis/MJ92 (anciennement du P.M. 110 au P.M. 111,35 de la subdiv. Montmagny)	8,4	0,0	1,4	1,4	2,3	QC	1 mars 01
Caso/Leamington	–	0,0	13,8	13,8	22,2	Ont.	28 juin 01

Par Canadien Pacifique Limitée – Du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001

Subdivision/embranchement	Début de cantonnement automatique	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Nombre total de milles	Nombre total de km	Province	Date d'entrée en vigueur
Embranchement Hamilton/Dunnville	13,5	0,0	9,6	9,6	15,4	Ont.	16 juill. 01
Voie d'accès Niagara Industrial	–	0,0	2,12	2,12	3,4	Ont.	12 déc. 01
Embranchement Montrose (anciennement la subdiv. Hamilton)	–	0,15	2,79	2,64	4,2	Ont.	12 déc. 01

Demande de détermination de la nature d'une voie, en vertu du paragraphe 140(2) de la Loi sur les transports au Canada – Du 1^{er} janvier 2001 au 31 décembre 2001

Demandeur	Subdivision/embranchement	Début de cantonnement automatique	À partir du point milliaire	Jusqu'au point milliaire	Nombre total de milles	Nombre total de km	Province	Date d'entrée en vigueur
CP	Voie de ceinture Hamilton	–	3,02	3,5	0,48	0,77	Ont.	28 févr. 01
CP	Voie de ceinture Hamilton/Westinghouse	1,20	0,0	0,9	0,9	3,40	Ont.	6 mars 01

LOIS ET RÈGLEMENTS

L'OFFICE EST LE PRINCIPAL RESPONSABLE DE L'APPLICATION DE LA LOI SUIVANTE :

Loi sur les transports au Canada L.C. (1996), ch. 10

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES LOIS SUIVANTES :

Loi sur l'accès à l'information L.R.C. (1985) ch., A-1
Loi maritime du Canada L.C. (1998), ch. 10
Loi canadienne sur l'évaluation environnementale L.C. (1992), ch. 37
Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile L.C. (1996), ch. 20
Loi sur le cabotage L.C. (1992), ch. 31
Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie L.R.C. (1985), ch. E-9
Loi sur la gestion des finances publiques L.R.C. (1985), ch. F-11
Loi sur le pilotage L.R.C. (1985), ch. P-14
Loi sur la protection des renseignements personnels L.R.C. (1985), ch. P-21
Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer L.R.C. (1985), ch. R-4
Loi sur la sécurité ferroviaire L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e Suppl.)
Loi sur l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent L.R.C. (1985), ch. S-2
Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes L.R.C. (1985), ch. 17 (1987) (3^e Suppl.)

L'OFFICE ASSUME L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS, RÈGLES ET AUTRES TEXTES RÉGLEMENTAIRES

SUIVANTS :

Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)
Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)
Règles générales de l'Office national des transports (DORS/88-23)
Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)
Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)
Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)
Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)
Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)
Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)
Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes
Règlement sur les textes désignés

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS SUIVANTS :

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain (DORS/96-334)

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)

Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée (DORS/98-569)

L'OFFICE A PROPOSÉ, APRÈS AVOIR CONSULTÉ TRANSPORTS CANADA, L'ABROGATION DES RÈGLEMENTS SUR L'INGÉNIERIE SUIVANTS :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi – (Ordonnance générale E-1) (DORS/80-482)

Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone – (Ordonnance générale E-18) (C.R.C., ch. 1182)

Règlement sur l'usage en commun de poteaux – (Ordonnance générale E-12) (C.R.C., ch. 1185)

Règlement sur le passage de conduits sous les chemins de fer – (Ordonnance générale E-10) (C.R.C., ch. 1187)

Règlement sur les étagements de voies des chemins de fer – (Ordonnance générale E-5) (C.R.C., ch. 1191)

Règlement sur les croisements de fils et leur proximité – (Ordonnance générale E-11) (C.R.C., ch. 1195)

Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique (Ordonnance générale E-4) (DORS/80-748)

CODES DE PRATIQUES

L'OFFICE ÉLABORE DES RÈGLEMENTS ET DES CODES DE PRATIQUES EN PRENANT EN CONSIDÉRATION TANT LES BESOINS DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE D'AVOIR ACCÈS À DES SERVICES DE TRANSPORT QUE LA CAPACITÉ DE L'INDUSTRIE DE FOURNIR DES SERVICES ACCESSIBLES. JUSQU'À PRÉSENT, L'OFFICE A MIS AU POINT LES CODES SUIVANTS :

Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : Ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport maritime servant aux personnes ayant une déficience.

Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience : Ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport aérien servant aux personnes ayant une déficience.

Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience : Ce code concerne la façon dont les chemins de fer offrent des services et fournissent de l'équipement de transport ferroviaire aux personnes ayant une déficience.

COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER CANADIENNES DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE AU 31 DÉCEMBRE 2001

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company, The (Burlington Northern (Manitoba) Ltd. and Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc.)

Canadian American Railroad Company

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

Canadien Pacifique Limitée

Cape Breton Development Corporation (faisant des affaires sous le nom de Devco Railway)
Capital Railway
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)
Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company
Ferroequus Railway Company Limited
Goderich-Exeter Railway Company Limited
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company, The
Kelowna Pacific Railway Ltd.
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway Company
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk Southern Railway Company
Okanagan Valley Railway Company
Ottawa Central Railway Inc.
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited (faisant des affaires ou se proposant de faire des affaires sous le nom de White Pass & Yukon Route)
Chemin de fer QNS & L
RailLink Canada Ltd.
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company
Toronto Terminals Railway Company Limited, The
Union Pacific Railroad Company
Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited (certificat d'aptitude révoqué)
VIA Rail Canada Inc.
Wabush Lake Railway Company, Limited

ANNEXE

Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité

Le Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité aide l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des directives sur l'accessibilité destinés à l'industrie. En plus de rencontrer annuellement le Comité, l'Office consulte celui-ci régulièrement sur tous ses projets de règlements.

Des représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent à ce comité.

REPRÉSENTANTS DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Association canadienne pour l'intégration communautaire – C. Laurin-Bowie

Association des sourds du Canada – K. R. Nichols

Association canadienne des centres de vie autonome – T. Walters

Conseil canadien des aveugles – H. Schnellert

L'Association des malentendants canadiens – C. Cantlie

Société canadienne de l'ouïe – M. Doolittle-Romas

L'Institut national canadien pour les aveugles – F. Cutler & J. McDonald

Société nationale canadienne des sourds-aveugles – Penny Leclair

Association canadienne des paraplégiques – S. Little

La Corporation canadienne des retraités intéressés – B. Black

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – R. Desjardins

Conseil des Canadiens avec déficiences – P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive – Y. Mantha
Utilisateurs de chiens-guides du Canada – D. Yale
Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland
Kéroul – G. Déry
Troubles d'Apprentissage – Association canadienne – B. McBride
National Federation of the Blind: Advocates for Equality – M. Yale

REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE DES TRANSPORTS

Air Canada – B. Racine
Association québécoise des transporteurs aériens inc. – B. Jenner
Association du transport aérien du Canada – W. Everson
L'Association des chemins de fer du Canada – W.A. Rowat
Conseil des aéroports du Canada – N. Raynor
Marine Atlantique – W. Harbin
VIA Rail Canada Inc. – J. Lemire

AUTRES PARTIES INTÉRESSÉES

La Commission canadienne des droits de la personne – K. Izzard
Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador – S. Appleby
Gouvernement de l'Alberta – P. Dawes
Développement des ressources humaines Canada – Francine Ouellet Transports Canada
Normes relatives à la sécurité des cabines – C. Cudahy
Centre de développement des transports – B. Smith
Transports accessibles – B. Brown
Intégration de la politique et Direction de la politique ministérielle – C. Sauvé
Normes réglementaires – M. Khouzam