

Office
des transports
du Canada



Canadian
Transportation
Agency

RAPPORT ANNUEL

DEUX MILLE TROIS
2003



100 ANS
AU CŒUR
DES TRANSPORTS

100 YEARS
AT THE HEART
OF TRANSPORTATION

Disponible sur divers supports

Canada

© Ministre des Travaux publics et des
Services gouvernementaux du Canada, 2004
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0-662-67894-X
Numéro de catalogue TW1-1/2003

Disponible sur divers supports.

Le présent rapport ainsi que d'autres publications de l'Office
des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet :
www.otc.gc.ca

Pour obtenir plus d'information au sujet de l'Office des trans-
ports du Canada, veuillez composer le (819) 997-0344 ou,
sans frais, le 1-888-222-2582; ATS 1-800-669-5575.

Veuillez adresser toute correspondance à :

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

Photographies de la page couverture de gauche à droite :

Montage photographique : Intérieur d'une voiture-lits Pullman le jour (1954) SMSTC/CN000716;
équipage de TCA dans le cockpit d'un Canadair DC-4M North Star (1950) SMSTC/CN000256;
agent remettant des documents à une personne en fauteuil roulant ©Office des transports du
Canada; pilotes montant à bord d'un navire ©Administration de pilotage du Pacifique Canada;
homme utilisant un ordinateur portable dans une aérogare ©Digital Vision.



Mai 2004

L'honorable Tony Valeri, c.p., député
Ministre des Transports
Édifce Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2003 de même que l'évaluation faite par l'Office de l'effet de la Loi et de toutes les difficultés qui ont été observées dans son administration.

Les rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, couvrant la période de janvier à décembre 2003, sont également compris dans le présent rapport annuel de 2003. Pour des raisons de commodité, certaines parties y sont expressément citées.

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

A handwritten signature in blue ink that reads "Marian L. Robson".

Marian L. Robson
Présidente

Remerciements

L'Office souhaite remercier les organismes suivants qui ont autorisé l'utilisation de leurs photographies : le Musée des sciences et de la technologie du Canada; le Musée de l'aviation du Canada; l'Administration de pilotage du Pacifique Canada; le Chemin de fer Canadien Pacifique; VIA Rail Canada Inc. et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada.

Photographies de la table des matières de gauche à droite :

Montage photographique : Un contrôleur de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada rassurant un jeune passager SMSTC/CN002836; un homme et une femme avec documents de voyage en main ©Digital Vision; un homme en compagnie d'un chien-guide ©Photos.com; un pilote montant à bord d'un navire ©Administration de pilotage du Pacifique Canada.

Photographies de la page du chapitre 1 de gauche à droite :

Montage photographique : Burke/Triolo—Un homme avec une canne, tous droits réservés ©retrofile; des passagers avec leurs bagages à White Rock (Colombie-Britannique) [1912] ©Office des transports du Canada; une fillette en fauteuil roulant, droits contrôlés ©retrofile.

T A B L E D E S M A T I È R E S



Message de la présidente	2
Transport accessible	9
Transport aérien	45
Transport maritime	71
Transport ferroviaire	81
Évaluation de l'effet de la Loi	107
L'équipe de l'Office	115

M E S S A G E D E L A P R É S I D E N T E

Équilibre et équité : voilà les mots d'ordre de l'Office des transports du Canada en sa qualité d'organisme de réglementation économique et de délivrance de licences pour le réseau des transports de compétence fédérale.

L'Office doit rechercher un juste équilibre entre les intérêts de toutes les parties, qu'il s'agisse des voyageurs ayant une déficience, des municipalités, des expéditeurs de denrées périssables ou de transporteurs cherchant économie et efficacité.

Le cadre organisationnel n'a cessé d'évoluer depuis la création du premier organisme fédéral de réglementation des transports, la Commission des chemins de fer, il y a de cela un siècle. Mais au-delà de tous les changements survenus sur les plans de la compétence, du mandat et des



politiques gouvernementales, une constante est demeurée : la quête de l'équilibre et de l'équité.

L'Office a compétence à l'égard du transport aérien, ferroviaire et maritime, et il a la responsabilité d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Il veille à mener une action juste et équitable en administrant des lois, des règlements, des codes de pratiques volontaires, des programmes de sensibilisation et de diffusion externe et des processus de règlement des différends.

Je suis fier de pouvoir dire que l'Office a réalisé des progrès considérables en 2003 au chapitre de l'équité, de l'efficacité et de l'accessibilité du réseau des transports, et ce, malgré les bouleversements provoqués par les attentats terroristes du 11 septembre 2001.

La guerre en Iraq et l'apparition du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) ont apporté de nouvelles épreuves à une industrie aérienne déjà fragilisée à l'échelle mondiale par la hausse des coûts et la baisse de la demande qui ont suivi l'éclatement de la bulle Internet. En outre, les questions de sécurité ont pris de l'importance dans tous les secteurs du transport. Les transporteurs ferroviaires canadiens, par exemple, font l'objet de vérifications plus rigoureuses aux passages frontaliers, ce qui entraîne des retards, alors que du côté du transport maritime, les administrations portuaires ont fort à faire pour assumer les coûts et respecter les exigences découlant du resserrement des mesures de sécurité.

L'événement qui a le plus retenu l'attention dans le domaine des transports au Canada l'an dernier est l'annonce du 1^{er} avril 2003 selon laquelle Air Canada avait été placée sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. La Cour supérieure de justice de l'Ontario a rendu une ordonnance

suspendant toute procédure contre le transporteur et ses filiales. L'Office n'a donc pu, pendant le reste de l'année, traiter les plaintes ou mener enquête au sujet d'Air Canada.

Il y a toutefois d'autres domaines dans lesquels l'Office a fait de grands pas en avant.

En août 2003, l'Office a publié ses nouvelles *Lignes directrices relatives au traitement des demandes de licence de cabotage*, à la suite de vastes consultations auprès des intéressés à l'échelle nationale. L'Office a ainsi voulu préciser le rôle et les responsabilités des parties au processus de présentation d'une demande et prévoir diverses façons de traiter les différentes catégories de demandes. Les lignes directrices apportent des détails sur

le mandat législatif et les obligations administratives de l'Office. Elles décrivent en outre les renseignements dont l'Office a besoin pour rendre une décision, qui constitue l'étape préalable à la délivrance d'une licence de cabotage à un navire étranger par le ministre du Revenu national.



L'événement qui a le plus retenu l'attention dans le domaine des transports au Canada l'an dernier est l'annonce du 1^{er} avril 2003 selon laquelle Air Canada avait été placée sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*.

En novembre 2003, l'Office a publié dans la partie I de la *Gazette du Canada* des modifications qu'il propose d'apporter au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Ce projet de règlement comprend une diminution des prix d'interconnexion reflétant les économies réalisées par les deux compagnies de chemin de fer canadiennes de la catégorie I ces dernières années.

L'Office a rendu des décisions importantes concernant l'accessibilité des transports au cours de l'année dans le cadre de son mandat visant l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. À la suite d'une plainte déposée par le Conseil des Canadiens avec déficiences au sujet du manque d'accessibilité des nouvelles voitures Renaissance de VIA Rail Canada Inc., l'Office a conclu que l'aménagement des trains de VIA comportait 25 obstacles différents au déplacement des personnes ayant une déficience, dont 14 constituaient des obstacles abusifs et devaient être éliminés. VIA a demandé l'autorisation d'en appeler de cette décision devant la Cour d'appel fédérale.

Relativement à une autre plainte déposée par le Conseil des Canadiens avec déficiences au sujet du remplacement de gros aéronefs par de plus petits aéronefs-navettes sur des liaisons intérieures, l'Office a constaté qu'il y avait bel et bien à bord des plus petits aéronefs diminution de l'accessibilité créant un obstacle pour les personnes ayant une déficience. Il a toutefois conclu que les transporteurs aériens doivent avoir la possibilité de prendre des décisions générales internes de nature commerciale, telles que les décisions liées à la composition de leur parc, à la condition de veiller à ce que les nouveaux aéronefs offrent un niveau d'accessibilité adéquat. L'Office a décidé qu'il lui fallait examiner les services des transporteurs en fonction de chaque cas pour pouvoir être en mesure d'évaluer l'accessibilité globale du service proposé par le transporteur.

L'Office a approuvé un certain nombre de vols affrétés « de cinquième liberté » et accordé des attributions bilatérales supplémentaires pour la livraison en Europe de poissons et fruits de mer frais de la région de l'Atlantique.

Lorsqu'il étudie les demandes présentées par des transporteurs aériens étrangers, l'Office consulte les transporteurs canadiens pour discuter de leurs préoccupations. Dans le cas des vols affrétés pour le transport de poissons et fruits de mer, l'Office a dû soupeser les intérêts commerciaux de l'industrie de la pêche de l'Atlantique et son besoin d'étendre ses marchés grâce à une livraison rapide de ses produits, par rapport aux intérêts de l'industrie canadienne du transport aérien de la région.

Le 2 octobre 2003, M^{me} Liette Lacroix Kenniff s'est vu confier un deuxième mandat à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Deux membres ont quitté l'Office le 30 juin 2003, à la fin de leur mandat. Je tiens à remercier Richard Cashin et Keith Penner de leur apport considérable. Tous deux étaient des membres de longue date de l'Office et de son prédécesseur, l'Office national des transports.

Les plaintes et les questions non réglées entre parties du réseau des transports de compétence fédérale peuvent être portées devant l'Office, qui les traitera de façon équitable. L'Office offre depuis 2000 un service de médiation comme

solution de rechange au processus officiel de règlement des plaintes, et il est de plus en plus utilisé. Depuis 2003, il s'agit du mécanisme de règlement des différends proposé en premier lieu dans les secteurs du transport ferroviaire, du transport maritime et de l'accessibilité des transports.

Je me réjouis du niveau d'adhésion de l'industrie des transports et d'autres intervenants à notre programme de médiation. Au cours de l'année, 16 cas ont été réglés au moyen de la médiation, les parties ayant elles-mêmes

élaboré une entente et déterminé ensemble l'issue de la démarche, évitant les frais et le temps qu'exige le processus officiel de règlement des différends.



Je me réjouis du niveau d'adhésion de l'industrie des transports et d'autres intervenants à notre programme de médiation.

Au cours de l'année, 16 cas ont été réglés au moyen de la médiation...

De plus, on a eu recours à la médiation pour traiter un éventail plus vaste de questions liées à l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience et de différends de nature commerciale entre transporteurs et expéditeurs en 2003, un autre signe de la réussite du programme. La gamme de sujets renvoyés à la médiation s'accroît à mesure que ce mécanisme est mieux accepté. L'Office continuera de faire valoir l'efficacité de la médiation pour le règlement des différends.

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien emploie également des mécanismes de règlement des différends à l'amiable. Le grand public a beaucoup profité du programme de règlement des plaintes relatives au transport aérien. Le Bureau a reçu environ 7 000 plaintes depuis juillet 2000. Environ 70 % des règlements étaient favorables au plaignant.

En 2003, l'Office a tranché au total 3 164 dossiers et a rendu 726 décisions, 641 arrêtés, 56 décisions définitives par voie de lettres et 280 décisions provisoires. De plus, il

a délivré 1 461 permis et licences. Parmi les ordonnances, 2 629 avaient trait au transport aérien, 335 au transport ferroviaire, 106 au transport maritime et 94 aux transports accessibles.

En 2003, l'Office s'est penché sur ses pratiques de gestion internes pour accroître l'efficacité de ses programmes. L'automne dernier, dans le cadre de la séance de planification annuelle de la haute direction, nous avons décidé de retenir les services d'une société de consultants pour examiner l'efficacité de la gestion. Cette société a mené des entrevues et réuni des groupes de discussion. Selon les premiers résultats de l'examen, le personnel considère que l'Office offre un bon milieu de travail et qu'il y règne une culture organisationnelle bien axée sur l'harmonie et la cohésion. Par contre, on a également souligné que les ressources pourraient être mieux affectées par rapport à l'ampleur de la charge de travail dans certains domaines, et qu'il y aurait lieu de rationaliser certains processus. Un rapport détaillé sera présenté en 2004.

L'Office a réalisé en 2003 des progrès au chapitre de la mise en œuvre des pratiques de la fonction moderne de contrôleur, parmi lesquels figurent l'élaboration du Plan d'action de l'initiative d'excellence en gestion visant une affectation optimale des ressources, d'un cadre de mesure du rendement et d'une stratégie d'amélioration des rapports présentés au sein de l'Office ainsi qu'au Parlement et au public canadien. L'Office s'est en outre efforcé de créer un environnement axé sur la gestion des risques, dont l'objet est de favoriser la conception et la mise en application de processus décisionnels améliorés.

Une année intéressante et chargée nous attend. La réglementation fédérale des transports aura 100 ans cette année, plus précisément le 1^{er} février 2004. Un comité de l'Office a commencé en 2003 à élaborer un plan pour souligner cet événement.

Une fois qu'aura pris fin la protection accordée à Air Canada par les tribunaux, nous reprendrons le travail sur les dossiers demeurés en instance après l'ordonnance de suspension des procédures. Nous nous attendons en outre à ce que la

Cour d'appel fédérale se penche sur deux affaires découlant de décisions antérieures de l'Office, à savoir l'appel de VIA concernant ses nouvelles voitures Renaissance et l'appel interjeté par Linda McKay-Panos au sujet de la décision rendue par l'Office en 2002 selon laquelle l'obésité de la plaignante ne constituait pas une déficience au sens de la *Loi sur les transports au Canada*.

À l'amorce de ce deuxième siècle de réglementation fédérale des transports, l'Office continuera de servir avec équité et diligence les Canadiens et Canadiennes, qu'ils soient fournisseurs ou utilisateurs de services de transport, en tenant compte à la fois de leurs intérêts, de la politique du gouvernement du Canada et de son propre mandat.

A handwritten signature in blue ink that reads "Marian L. Robson".

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante

CHAPITRE 1

TRANSPORT ACCESSIBLE



LA LOI DE 1987 SUR LES TRANSPORTS NATIONAUX crée l'Office national des transports, lui conférant le pouvoir d'enquêter sur les plaintes déposées concernant des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement du public, plus particulièrement des personnes ayant une déficience. En juillet 1988, l'Office se voit habilité à élaborer et à administrer des normes d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience pour application dans le réseau des transports de compétence fédérale. En 1992, la Loi est modifiée pour y inclure les termes « accessibles » et « personnes ayant une déficience », faisant ainsi des besoins des voyageurs ayant une déficience partie intégrante de la compétence de l'Office. Par la suite, le Règlement sur les transports aériens et le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience sont adoptés afin de garantir l'offre de services et de renseignements aux voyageurs ayant une déficience et la formation du personnel chargé de fournir ces services et renseignements. Depuis 1996, au moyen de codes de pratiques et de programmes de sensibilisation, l'Office encourage l'industrie à observer les dispositions sur l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

En vertu de la partie V de la Loi sur les transports au Canada, l'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale, qui comprend les services aériens et ferroviaires ainsi que les services de traversiers et les services d'autocars interprovinciaux. À cette fin, l'Office édicte des règlements, élabore des codes de pratiques, communique avec l'industrie des transports et la communauté des personnes ayant une déficience, règle les plaintes en matière d'accessibilité en fonction de chaque cas et ordonne au besoin des mesures correctives.



En 2003, l'Office des transports du Canada a continué, dans le cadre de son mandat, son travail visant à éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale.

L'accessibilité de l'équipement de transport est la question au centre de trois des décisions rendues par l'Office au cours de l'année. Dans le cas de l'une des plaintes, qui portait sur le nouveau parc de voitures Renaissance de VIA Rail Canada Inc., l'Office a relevé 25 obstacles aux possibilités



©Photos.com

de déplacement des personnes ayant une déficience, y compris les personnes en fauteuil roulant. L'Office a jugé que 14 de ces obstacles étaient abusifs et a ordonné qu'ils soient éliminés.

Dans deux autres dossiers de plainte concernant le remplacement de l'aéronef Dash 8 par un plus petit aéronef-navette sur des

liaisons intérieures, l'Office a conclu qu'il y avait réduction des caractéristiques d'accessibilité créant un obstacle pour les personnes ayant une déficience, mais a jugé que cet obstacle n'était pas abusif.

L'Office a parachevé pendant l'année un nouveau code de pratiques, intitulé *Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (code de communication). Il devrait être publié en 2004.

Dans une lettre signée par la présidente de l'Office, Marian Robson, et envoyée à toutes les agences de voyages et lignes aériennes du pays, l'Office souligne combien il est important que les organisateurs et les agents de voyages communiquent de façon efficace avec leurs clients ayant une déficience afin de veiller à ce que les transporteurs puissent leur fournir les services voulus.

Au début de 2003, l'Office a créé un prix pour souligner les pratiques exemplaires en matière de transports accessibles. En octobre, il a lui-même vu reconnaître la qualité de son programme des transports accessibles, dans un rapport international sur le tourisme.

Règlement des différends et des questions touchant l'accessibilité

L'étude et le règlement d'une question d'accessibilité peuvent avoir des répercussions qui vont bien au-delà du règlement d'une plainte. Le règlement d'une question d'accessibilité peut amener un transporteur à modifier ses politiques et procédures d'une manière qui profitera par la suite à tous les voyageurs, en plus de donner à l'industrie un exemple de ce que l'Office considère un obstacle abusif, ce qui peut inciter d'autres compagnies à apporter des changements.

L'Office fait appel à trois méthodes pour régler les différends et s'attaquer aux questions d'accessibilité : la facilitation, la médiation et le processus officiel de règlement des plaintes.

Facilitation

Il arrive qu'un voyageur ayant une déficience se heurte à des difficultés au moment des réservations ou ait simplement des inquiétudes quant à un déplacement prochain. En 2003, le personnel de l'Office s'est efforcé de soulever plus fréquemment ces inquiétudes auprès des transporteurs et de suggérer des façons de les régler avant le déplacement. Grâce à cette démarche proactive, l'Office a facilité le règlement de problèmes de transport et évité ou atténué des situations qui auraient pu autrement entraîner des obstacles aux possibilités de déplacement de personnes ayant une déficience. Dans certains cas, les personnes ayant une déficience ont retiré des plaintes parce que le transporteur avait remédié au problème de façon satisfaisante grâce aux efforts déployés par le personnel de l'Office.

Médiation

La médiation est une autre méthode employée pour régler les différends dans le domaine des transports accessibles. Il s'agissait de la deuxième année de mise en œuvre de ce

programme à l'égard des questions d'accessibilité. En 2003, 14 plaintes ont été jugées propices à la médiation.

Ces plaintes portaient sur des questions telles que les besoins des personnes à mobilité réduite qui voyagent en avion et en train, notamment les dispositions préalables concernant les fauteuils roulants et les sièges, le bris d'un fauteuil roulant, le niveau d'aide, le prix de sièges pour les accompagnateurs et l'accessibilité des voitures de train. Parmi les autres questions figuraient le transport, la perte et la récupération d'un appareil médical essentiel et les dispositions prévues pour les chiens-guides.

Sur ces 14 plaintes, une a été réglée dans le cadre des discussions préalables à la médiation et six ont donné lieu à des séances de médiation. La médiation a permis de remédier à la situation dans cinq cas, la plainte officielle étant retirée et le dossier clos. La plupart des cas soumis à la médiation ont été réglés en six à huit semaines. Pour ce qui est des sept autres plaintes, une a été retirée, une est en instance et cinq n'ont pas été traitées puisque l'une des parties a refusé de prendre part au programme volontaire. Ces cinq dernières sont soumises au processus officiel de règlement des plaintes de l'Office.

La médiation a continué de susciter un intérêt croissant comme moyen de résoudre les différends chez les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport en 2003. L'Office a constaté que de nombreux fournisseurs ont démontré une attitude positive et une disposition à coopérer dans le cadre du programme.

Un rapport de l'Office remis au Comité consultatif sur l'accessibilité au sujet des progrès réalisés dans le cadre du programme de médiation a suscité beaucoup d'intérêt et de satisfaction. Les membres du Comité étaient en général d'accord pour dire que la médiation contribue à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience.

Selon un des membres du Comité : « Le dialogue sur lequel repose la médiation est un élément important, et quelque chose que la communauté des personnes ayant une déficience souhaitait depuis des années. Nous voulons prendre part au processus, et je me réjouis du fait que ce soit devenu possible grâce à la médiation. »

L'Office continuera en 2004 de promouvoir la médiation comme moyen efficace et efficient de régler les différends.

Règlement des plaintes

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, toute personne qui perçoit qu'un obstacle abusif gêne les déplacements des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale peut déposer une plainte auprès de l'Office.

Dans l'examen d'une plainte en vertu du paragraphe 172(1) de la Loi, l'Office a recours à un processus en trois étapes, consistant à déterminer si :

- la personne a une déficience au sens de la Loi;
- il y avait un obstacle aux déplacements des personnes ayant une déficience;
- cet obstacle était abusif.

L'Office rend ensuite une décision à savoir s'il y a ou non obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

L'Office peut ordonner des mesures correctives s'il conclut qu'il existe un obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience. Il dispose de larges pouvoirs pour imposer des mesures comme l'acquisition ou la modification d'équipement, la modification ou

l'élaboration d'une politique ou d'une procédure, la formation du personnel ou la modification d'un programme de formation. Si une personne ayant une déficience a encouru des frais directement reliés à un obstacle abusif, l'Office peut également ordonner que le fournisseur de service en cause les lui rembourse.

Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.

Le 29 octobre 2003, l'Office a ordonné à VIA Rail d'éliminer 14 obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience à bord de certaines voitures de sa nouvelle flotte Renaissance achetées en 2000.

Cette décision faisait suite au dépôt par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD), le 4 décembre 2000, d'une plainte soulevant 46 points distincts concernant les voitures Renaissance, principalement en ce qui a trait à leur accessibilité pour les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant.

En décembre 2000, VIA a fait l'acquisition de 139 voitures à passagers Renaissance auprès de l'entreprise française Alstom Transport, augmentant ainsi sa flotte d'environ un tiers. L'enquête de l'Office a porté sur des aires précises des

Qu'est-ce qu'un obstacle abusif?

Les mots « obstacle » et « abusif » n'ont pas été définis par la *Loi sur les transports au Canada*, afin de permettre à l'Office d'exercer son jugement dans l'interprétation des dispositions législatives en vue de déterminer la présence d'obstacles abusifs en fonction de chaque cas.

Les mots « obstacle » et « abusif » se prêtent à toutes sortes d'interprétations. « Obstacle » désigne habituellement une chose qui gêne le progrès ou la réalisation, alors que le mot « abusif » signifie le plus souvent « qui excède ou va à l'encontre de ce qui convient ou est excessif ».

Il y a une distinction à faire entre un *obstacle* et un *obstacle abusif*. Bien que l'Office puisse déterminer qu'une caractéristique ou une situation relative au transport constitue un obstacle pour certaines personnes ayant une déficience, il doit aussi établir si cet obstacle est abusif ou non. Cela suppose d'équilibrer les intérêts des personnes ayant une déficience et ceux du fournisseur du service de transport.

voitures Renaissance, dont certaines ont été conçues spécialement pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience, y compris celles qui se déplacent en fauteuil roulant. Parmi ces aires figurent la « suite accessible », comme VIA appelle le compartiment-lit et la toilette attenante dans les voitures de service Renaissance, ainsi que certaines caractéristiques des voitures-coachs VIA-1 de classe économique, qui comportent une zone avec dispositif de retenue pour fauteuil roulant pouvant accueillir une personne en fauteuil roulant personnel et un animal aidant (p. ex., un chien-guide), de la voiture de service et de la voiture-lits.

L'Office a rendu une décision le 27 mars 2003. Auparavant, VIA avait contesté la compétence de l'Office dans l'affaire, y compris en présentant deux demandes d'interjeter appel devant la Cour d'appel fédérale, qui ont été rejetées; CCD et VIA avaient déposé des mémoires exhaustifs, y compris des arguments juridiques; une audience d'une journée avait été tenue à Toronto; trois vérifications sur place des voitures Renaissance avaient été effectuées; et une analyse approfondie avait été menée des obstacles présumés, nécessitant chacun une décision de fond en vertu de l'article 172 de la *Loi sur les transports au Canada*.

Dans la décision du 27 mars, l'Office a conclu que 25 des 46 points soulevés par le CCD dans sa plainte constituaient des obstacles au déplacement des personnes ayant une déficience. Sur ces 25 obstacles, il a conclu que 8 n'étaient pas abusifs et 14, à première vue, l'étaient. Il a reporté à plus tard l'examen de trois autres obstacles en attendant d'avoir pu se pencher sur le niveau d'accessibilité et les aménagements de la « suite accessible ». L'Office a conclu que 10 des 46 points en question avaient trait à la sécurité et les a soumis à Transports Canada, et que 11 d'entre eux ne constituaient pas des obstacles.

Avant de rendre une décision finale quant aux 14 obstacles qui, à première vue, semblaient abusifs, l'Office a donné à VIA deux occasions de justifier pourquoi il ne devrait pas conclure que ces 14 obstacles étaient abusifs, et pourquoi la société ne pouvait mettre en œuvre l'une des options présentées à Transports Canada pour régler une question de sécurité et qui permettrait l'aménagement d'une toilette accessible en fauteuil roulant près du dispositif de retenue pour fauteuil roulant. VIA a par la suite donné suite aux directives de justification de l'Office. [...]

Dans cette décision de mars, l'Office invoque certains principes en matière d'accessibilité établis de longue date et reconnus par l'Office et ses prédécesseurs :

- Les personnes ayant une déficience ont les mêmes droits que les autres de participer pleinement à toutes les activités de la société. L'égalité d'accès aux transports est essentielle à l'aptitude des personnes ayant une déficience d'exercer ce droit. Dans la mesure où les fournisseurs de services de transport sont conscients des besoins des personnes ayant une déficience et sont disposés à répondre à ces besoins, on peut dire que les personnes ayant une déficience peuvent avoir un accès équivalent au réseau.
- L'expression « accès équivalent » suppose que les fournisseurs de services de transport peuvent avoir à fournir un accès différent — plus de services ou des services différents, des installations ou des caractéristiques différentes — conçu pour répondre

aux besoins des personnes ayant une déficience afin qu'elles aient elles aussi accès au réseau. Un accès équivalent au réseau de transport implique l'aptitude des personnes ayant une déficience à avoir autant d'indépendance que possible. Pour protéger l'indépendance des personnes ayant une déficience, il est nécessaire de reconnaître l'importance de l'aide à la mobilité personnelle pour son indépendance, sa dignité, sa sécurité et son confort.

- De plus, lorsque des caractéristiques et des commodités sont conçues spécifiquement pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui souhaitent rester dans leur propre fauteuil roulant, il est essentiel qu'elles présentent des dimensions et une conception appropriées de façon à ne pas réduire le degré d'indépendance des personnes ayant une déficience.
- Lorsque des installations sont conçues spécifiquement pour répondre aux besoins des personnes ayant une

déficience qui souhaitent demeurer dans leur propre fauteuil roulant, il est essentiel que ces personnes aient un accès sûr et facile à ces installations.

- Une autre notion importante est celle des aménagements raisonnables, qui dans le contexte du mandat de l'Office, renvoie à la responsabilité du fournisseur de services de transport de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience « dans la mesure du possible ». Lorsqu'un fournisseur de services de transport peut justifier le fait d'offrir un peu moins qu'un accès équivalent, on peut dire qu'il a fourni des aménagements raisonnables et l'Office ne conclura pas que ces aménagements constituent un obstacle abusif. Toutefois, si l'Office estime que les aménagements prévus ne sont pas raisonnables ou représentent moins que ce qui est possible dans les circonstances, alors l'Office peut conclure qu'il y a un obstacle abusif et exiger des mesures correctives pour l'éliminer.

Le 29 octobre 2003, l'Office a rendu une décision finale au sujet des obstacles qui, à première vue, avaient semblé être abusifs ainsi que du caractère abusif de certains autres obstacles dont l'analyse avait été reportée dans la décision de mars. Dans la décision finale, l'Office a enjoint à VIA d'apporter les modifications suivantes aux voitures Renaissance :

1. Pour ce qui est de la « suite accessible » :

- a) la porte entre le vestibule de la voiture de service et le compartiment-lit de la « suite accessible » est élargie à au moins 81 centimètres (31,89 pouces);
- b) il y a un dispositif de retenue pour fauteuil roulant dans le compartiment-lit afin qu'une personne puisse garder son fauteuil roulant personnel.

2. Dans les voitures-coachs de la classe économique :

- a) il y a une toilette, près du dispositif de retenue pour fauteuil roulant, à laquelle les personnes qui utilisent un fauteuil roulant personnel peuvent accéder;
- b) l'espace de la zone du dispositif de retenue pour fauteuil roulant est suffisant pour accueillir à la fois une personne en fauteuil roulant personnel et un animal

aidant; et la zone du dispositif de retenue, combinée à l'espace voisin, offre un dégagement suffisant pour manœuvrer et faire tourner en fauteuil roulant, de façon à y accéder et en sortir;

c) il y a un siège pour un accompagnateur en face du dispositif de retenue pour fauteuil roulant;

d) la largeur de la porte de cloison située derrière le dispositif de retenue pour fauteuil roulant et la largeur de l'allée entre les futurs compartiments à rangement/ vestiaires sont d'au moins 81 centimètres (31,89 pouces) de largeur.

3. À bord de chaque voiture-coach de la classe économique, il y a une rangée de sièges doubles au niveau du plancher qui fournit suffisamment d'espace pour accueillir les personnes qui voyagent avec un animal aidant.

4. À bord de chaque voiture-coach de la classe économique, il y a au moins deux accoudoirs mobiles additionnels côté couloir des sièges doubles, en plus des quatre qui existent déjà.

5. Pour ce qui est des escaliers à contremarches ouvertes à l'extérieur de certaines voitures Renaissance, les contremarches sont fermées.
6. Pour ce qui est des trains assurant le service de nuit auxquels est attelée une voiture-lits, la voiture de service est attelée de sorte que la « suite accessible » est adjacente à l'extrémité de la voiture-coach de la classe économique où est situé le dispositif de retenue pour fauteuil roulant et dans laquelle il y a la toilette accessible en fauteuil roulant; et que la suite est offerte en tant que compartiment-lit.

L'Office a également conclu que l'absence d'un diamètre de rotation de 150 centimètres (59,06 pouces) dans la « suite accessible », l'absence d'un compartiment-lit, y compris une toilette, dans la voiture-lits accessible aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant et la hauteur des contremarches et la profondeur des marches ne constituaient pas des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, y compris celles devant se déplacer en fauteuil roulant.

VIA disposait d'un délai de 60 jours suivant la date de la décision pour soumettre un plan de mise en œuvre des



©Photos.com

modifications exigées, y compris l'échéancier proposé. VIA devait en outre présenter des plans détaillés du point de vue accessibilité et les faire approuver par écrit par l'Office avant d'entreprendre les travaux. À la suite de l'examen des renseignements exigés, l'Office déterminerait si d'autres mesures s'imposaient.

VIA a demandé l'autorisation d'en appeler des décisions de mars et d'octobre auprès de la Cour d'appel fédérale. Le 17 décembre 2003, la Cour fédérale a fait droit à la demande de sursis d'exécution des décisions de l'Office présentée par VIA.

Accessibilité des petits aéronefs

Le 14 mars 2003, l'Office a rendu des décisions en réponse à deux plaintes en matière d'accessibilité portant sur le remplacement de certains aéronefs par de plus petits pour des liaisons intérieures au Canada.

L'une des plaintes, déposée en avril 2001 par une personne ayant une déficience, portait sur le remplacement, pour la liaison St. John's-Gander (Terre-Neuve), de l'appareil Dash 8 par un appareil plus petit, le Beech 1900D, qui lui était inaccessible. Cette plainte portait également sur les mauvais renseignements fournis par le « Meda Desk » d'Air Canada, qui représente la section médicale d'Air Canada. (Le Meda Desk approuve un déplacement par avion après avoir étudié les renseignements, généralement soumis par un médecin, concernant un voyageur).

La cliente avait communiqué avec le Meda Desk d'Air Canada avant de planifier son voyage pour expliquer sa déficience et s'assurer que l'on pourrait répondre à ses besoins, dont un appareil de levage pour fauteuil roulant et un siège voisin pour son accompagnateur, sur le vol St. John's-Gander. Un agent du Meda Desk lui a répondu par écrit que ses exigences ne posaient pas de problème. Toutefois, lorsque la cliente a voulu se procurer des billets

à l'aéroport de St. John's, on lui a dit qu'il ne serait pas possible de répondre à ses besoins.

Le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) a déposé une plainte le 14 août 2001 au sujet du remplacement des aéronefs Dash 8 par de plus petits aéronefs par Air Nova et Air Labrador sur des liaisons assurées partout au Canada et, plus particulièrement, le remplacement du Dash 8 par un Beech 1900D sur la liaison St. John's-Gander.

L'enquête a révélé qu'avant le 2 février 2001, Air Nova, un exploitant régional d'Air Canada, utilisait des Dash 8 de 37 sièges sur la liaison St. John's-Gander. Toutefois, le 2 février 2001, Air Nova a conclu un accord de partage de codes avec Air Labrador. Air Labrador a alors assumé l'exploitation de cette liaison et remplacé les Dash 8 par des Beech 1900D de 18 sièges. Le Beech 1900D, un aéronef-navette, possède deux rangées de sièges uniques de chaque côté d'une étroite allée de 30,48 centimètres (12 pouces). Les services d'un agent de bord ne sont pas offerts dans ces aéronefs.

Dans sa décision du 14 mars 2003, l'Office a conclu, quant à la question générale du remplacement de plus gros aéronefs par de plus petits sur des liaisons assurées partout

au Canada, que la diminution du niveau d'accessibilité fourni par l'équipement était clairement un obstacle pour certaines personnes ayant une mobilité réduite. Toutefois, il était d'avis que les transporteurs aériens doivent être autorisés à prendre des décisions commerciales internes, telles que les décisions concernant la composition de leur parc d'aéronefs, du moment qu'ils assurent un niveau adéquat d'accessibilité à tout équipement qu'ils choisissent d'exploiter.

L'Office n'a donc pas conclu que le remplacement de plus gros aéronefs par de plus petits sur des liaisons assurées partout au pays constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Il était plutôt d'avis que les services fournis par chaque transporteur doivent être examinés au cas par cas pour pouvoir évaluer l'accessibilité du service fourni par le transporteur.

L'Office a conclu également que l'exemple précis du remplacement des aéronefs Dash 8 par les aéronefs Beech 1900D sur la liaison St. John's-Gander présentait clairement un obstacle pour certaines personnes ayant une déficience. Cependant, encore une fois, il n'a pu conclure que l'obstacle était abusif compte tenu de l'optimisation de l'accessibilité des Beech 1900D par Air Labrador. L'Office a conclu

qu'Air Labrador tentait de bonne foi de s'acquitter de sa responsabilité de maintenir, dans la mesure du possible, le niveau d'accessibilité des plus petits aéronefs qu'il utilise dans le cadre de l'exploitation de ses services de navette, et investissait activement dans une technologie améliorée.

Dans le cas de la plainte de la passagère ayant une déficience, l'Office a conclu que, bien que l'inaccessibilité du Beech 1900D pour cette cliente constitue un obstacle à ses déplacements, il ne s'agissait pas d'un obstacle abusif puisque la passagère était un exemple de l'une des rares personnes ayant une déficience pour qui, malheureusement, ces aéronefs ne pourraient jamais être adaptés adéquatement — pour différentes raisons dont la disposition des sièges, l'incompatibilité de son fauteuil élévateur avec ce type d'aéronef et l'incapacité de la passagère d'utiliser un fauteuil d'embarquement.

L'Office a toutefois déterminé que l'information fournie à la passagère par le Meda Desk d'Air Canada avait constitué un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement, car elle avait compromis sa capacité de prendre une décision éclairée à propos de ses projets de voyage. L'agent n'aurait pas dû lui indiquer qu'il n'y aurait pas de problème pour répondre à ses besoins.



Une passagère autonome

Une personne sourde et aveugle avait réservé une place sur un vol Toronto-Halifax de CanJet par l'entremise d'un agent de voyages. Au moment de la réservation, elle avait indiqué à l'agent de voyages qu'elle était sourde et aveugle, mais qu'elle avait déjà voyagé par avion sans être accompagnée et qu'elle était autonome. L'agent de voyages a transmis l'information à CanJet, mais le jour du vol, le personnel du comptoir d'enregistrement de CanJet à Toronto a dit à la cliente qu'elle ne pouvait voyager seule. Un superviseur de CanJet lui a expliqué que dans une situation d'urgence, le personnel ne serait pas en mesure de communiquer avec elle. Il lui a dit qu'elle devait être accompagnée sur le vol ou qu'elle pouvait prendre un vol plus tard si elle trouvait un autre passager qui agirait comme accompagnateur. Un passager a accepté d'accompagner la cliente sur un autre vol ce même jour. Au retour, la passagère a été accompagnée par son frère.

À la suite d'une plainte déposée par la passagère, l'Office a conclu que la politique et les procédures de CanJet constituaient un obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience visuelle ou auditive qui sont autonomes. Il a également conclu que le fait que le personnel de CanJet n'ait pas communiqué la politique du transporteur à la cliente au moment de la réservation et avant le voyage, de même que son manque de sensibilité, constituaient des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement de la cliente. Il a enjoint à CanJet, entre autres mesures, de modifier sa politique et ses procédures afin de permettre à un passager qui a une déficience mais qui est autonome de voyager sans accompagnateur.



L'Office a enjoint à Air Labrador de publier un bulletin d'information à l'intention de ses agents de réservation aux aéroports de St. John's et de Gander et des employés du Meda Desk soulignant l'importance de fournir des renseignements exacts aux personnes ayant une déficience à propos de l'équipement du transporteur et de sa capacité de répondre à leurs besoins. Il lui a ordonné en outre d'aviser son personnel de recueillir toute l'information nécessaire auprès des clients ayant une déficience avant de répondre à leurs demandes d'information.

Personnes obèses

En 2004, trois plaintes déposées auprès de l'Office par des personnes obèses étaient en instance en attendant la décision de la Cour fédérale du Canada au sujet de l'appel interjeté par Linda McKay-Panos.

M^{me} McKay-Panos avait déposé devant l'Office une plainte contre Air Canada relativement à l'assignation des sièges et à la politique du transporteur, qui exige le prix d'un siège additionnel pour les passagers obèses qui en ont besoin.

Avant de rendre une décision dans cette affaire, l'Office s'était d'abord penché sur la question de compétence de

savoir si l'obésité était une déficience au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office avait conclu que l'obésité proprement dite n'est pas une déficience, mais qu'il y a sans doute dans la population des personnes obèses ayant au sens de la partie V de la Loi une déficience qui peut être attribuée à leur obésité. Il a donc décidé de continuer d'examiner les plaintes au cas par cas.

Le 23 octobre 2002, l'Office a rejeté la demande de M^{me} McKay-Panos contre Air Canada. Selon la décision à la majorité des voix, bien que M^{me} McKay-Panos ait des problèmes de santé ou d'invalidité ou des désavantages liés à l'obésité, elle n'avait pas une déficience au sens de la partie V de la Loi. Un des trois membres de la formation s'est désolidarisé et a conclu que la demanderesse avait une déficience au sens de la Loi.

Le 22 novembre 2002, M^{me} McKay-Panos a présenté une requête en autorisation d'interjeter appel de la décision de l'Office à la Cour d'appel fédérale. La Cour lui a accordé cette autorisation le 14 janvier 2003. L'appel a toutefois été suspendu conformément à l'ordonnance délivrée par la Cour supérieure de justice de l'Ontario le 1^{er} avril 2003, laquelle plaçait Air Canada sous la protection de la *Loi sur les*

arrangements avec les créanciers des compagnies. La période visée par l'ordonnance de suspension des procédures a par la suite été prolongée jusqu'au 31 mars 2004.

Personnes ayant des allergies

En 2003, l'Office avait devant lui 12 demandes provenant de personnes ayant des allergies, dont 11 avaient été présentées dans les années précédentes.

En 2002, l'Office s'était penché sur une question préliminaire de compétence soulevée par Air Canada, à savoir si une allergie est ou non une déficience au sens de la partie V de la Loi. Il en est arrivé à la conclusion qu'une allergie proprement dite n'est pas une déficience au sens de la partie V de la Loi, mais qu'il peut y avoir des personnes ayant, à cause de leurs allergies, une déficience au sens de cette partie de la Loi.

Il a donc décidé, le 10 mai 2002, qu'il examinerait les plaintes relatives aux allergies au cas par cas, déterminant pour chacun si l'allergie constituait une déficience aux fins des dispositions de la Loi relatives à l'accessibilité. Les conclusions de l'Office sur cette question concordaient avec celles énoncées dans sa décision du 12 décembre 2001

concernant la question de savoir si l'obésité constitue une déficience au sens de la partie V de la Loi.

Comme les questions soulevées dans les demandes présentées par des personnes ayant une allergie sont de nature semblable à celles étudiées dans le cadre de l'appel interjeté par M^{me} McKay-Panos, l'Office a reporté le règlement des 11 cas en instance en février 2003, en attendant l'issue de l'appel de M^{me} McKay-Panos. Une douzième plainte dans ce domaine a été déposée contre Air Canada plus tard pendant l'année.

Personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique

L'Office a reçu environ 20 plaintes en 2003 relativement à la politique et aux procédures d'Air Canada en matière d'utilisation d'oxygène thérapeutique. Il n'a toutefois pas pu les traiter en raison de l'ordonnance de suspension des procédures prononcée à l'égard d'Air Canada.

Frais pour un siège supplémentaire

Six plaintes concernant les frais de transport aérien des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou pour leur aide-soignant se trouvaient devant l'Office en 2003, toutes

déposées l'année précédente. Cinq plaintes avaient trait à l'industrie du transport aérien intérieur et une, déposée contre un transporteur étranger, à celle du transport aérien international.

Sur les cinq plaintes intérieures, quatre avaient été déposées contre Air Canada (et, dans un cas, Air Canada Regional Inc.) et portaient sur les prix pratiqués pour l'espace supplémentaire nécessaire pour répondre aux besoins d'une personne, y compris d'une personne sur une civière, et pour un aide-soignant.

La cinquième plainte avait été déposée par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD), en son nom et au nom de deux personnes, contre Air Canada, Tango, Jazz et WestJet relativement aux prix pratiqués pour l'espace supplémentaire nécessaire; contre l'Agence des douanes et du revenu du Canada relativement à la perception des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien; et contre l'administration aéroportuaire de Gander et l'Association du transport aérien du Canada relativement à la perception des frais d'amélioration aéroportuaire à l'aéroport de Gander.

Les demandeurs affirmaient que les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'espace supplémentaire en raison de leur déficience ne devraient pas avoir à payer plus que les autres passagers et que, dans la mesure où d'autres frais ou droits sont perçus de façon à ce qu'elles doivent les payer en fonction des sièges qu'elles occupent, cela constitue un obstacle abusif à leurs déplacements.

L'Office a décidé de traiter les cinq plaintes touchant le transport intérieur en même temps puisque les questions qui y étaient soulevées étaient semblables. Il a également décidé d'ajourner le cas portant sur le transporteur étranger jusqu'à ce qu'il ait terminé son enquête et rendu des décisions dans les cinq premiers cas. Il a par la suite dû ajourner les demandes présentées contre Air Canada et la partie de la demande du CCD touchant Air Canada, en raison de l'ordonnance rendue par le tribunal en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, qui suspend toutes les procédures contre Air Canada et certaines de ses filiales.

En outre, à la suite d'un avis de requête déposé par WestJet, l'Office a conclu que son enquête sur la demande du CCD serait plus efficace si les examens de WestJet et

d'Air Canada étaient effectués en parallèle compte tenu des différences de leurs marché, service et situation financière. Il a donc ajourné la demande intégrale du CCD jusqu'à ce que l'ordonnance de suspension des procédures relative à Air Canada soit levée.

Aéroport international de Windsor

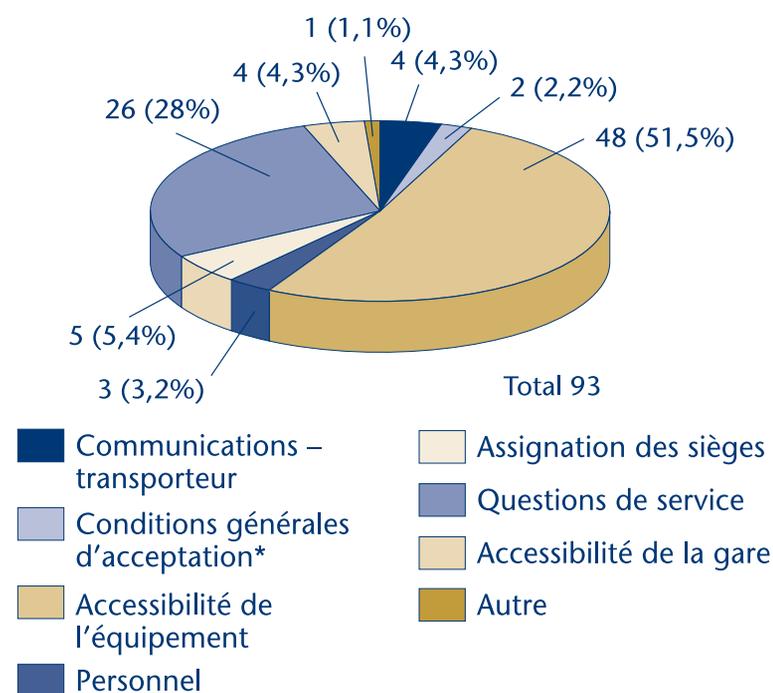
La Division de l'application de la loi de l'Office a transmis deux avertissements à l'aéroport international de Windsor pour infractions au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Ces infractions étaient les suivantes : 1) défaut d'avoir tenu à la disposition de l'Office et du grand public, pour consultation, un exemplaire de son programme de formation préparé selon les exigences de forme et de contenu prévues à l'annexe; 2) défaut de s'être assuré que ses employés et entrepreneurs terminent leur formation initiale, tel que prévu par le Règlement, dans les 60 jours suivant leur entrée en fonction.

Statistiques relatives aux plaintes

En 2003, 52 plaintes liées à l'accessibilité ont été déposées auprès de l'Office. Ce dernier a rendu 31 décisions, 24 réglant de nouvelles plaintes et 7 déterminant si les

Statistiques sur les plaintes relatives à l'accessibilité

Sujets soulevés dans les 24 nouvelles plaintes sur l'accessibilité réglées par l'Office en 2003



*Les conditions générales d'acceptation comprennent des questions telles que la politique sur les réservations et l'acceptation des aides à la mobilité. Le nombre total de sujets de plainte est supérieur au nombre de plaintes (24) parce qu'une plainte peut soulever plus d'un sujet (par exemple, elle peut viser des questions d'assignation des sièges, de qualité du service et de difficultés avec le personnel).

mesures correctives qu'il avait ordonnées dans des décisions antérieures avaient été mises en œuvre. De plus, l'Office a émis 63 décisions procédurales et autres décisions interlocutoires sur des questions toujours à l'étude. Dix plaintes ont été retirées, dont cinq après médiation. L'Office a également agi comme facilitateur pour le règlement de six plaintes avant le voyage et transféré un cas au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien puisqu'il ne s'agissait pas d'une question d'accessibilité.

Travail réglementaire

L'Office applique deux règlements pour tenter d'éliminer les obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience : la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (Conditions de transport des personnes ayant une déficience), édicté le 1^{er} janvier 1994, et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, édicté le 26 janvier 1995.

L'Office a continué en 2003 d'étudier la question de savoir si la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* devait être modifiée pour en étendre l'application aux aéronefs de moins de 30 sièges passagers. Il a également poursuivi son travail d'élaboration de lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des

aéronefs qui ne sont pas visés par le Règlement. En 2004, l'Office se penchera sur les résultats présentés dans un rapport sur l'embarquement à bord des petits avions de passagers (dont il est question ci-dessous) pour déterminer s'ils ont une incidence sur le Règlement.

L'Office entretient un dialogue avec son Comité consultatif sur l'accessibilité, qui est composé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie des transports et d'autres parties intéressées. Ces consultations englobent tous ses projets de réglementation et visent à obtenir opinions et conseils sur des questions d'importance pour la communauté des personnes ayant une déficience.

Embarquement à bord des petits avions de passagers

Un rapport intitulé *Boarding Small Regional Aircraft* (embarquement à bord de petits avions de transport régional) a été publié en 2003 dans le cadre d'un projet de recherche conjoint avec le Centre de développement des transports de Transports Canada. Ce projet portait sur les équipements d'embarquement utilisés par les administrations aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens.

On y traite de l'accessibilité des avions de 19 à 60 places utilisés au Canada sur le plan des types d'équipement d'embarquement et de leur disponibilité dans les aéroports canadiens, de leur utilisation, de leurs coûts et de leurs caractéristiques d'exploitation. On y aborde également la compatibilité des équipements employés dans les aéroports avec les petits avions, de même que leurs performances et leur efficacité pour les passagers qui se déplacent en fauteuil roulant. L'Office analysera les résultats présentés dans le rapport et abordera la question avec le Comité consultatif sur l'accessibilité au cours de 2004.

Codes de pratiques

L'Office a élaboré trois codes de pratiques en vue d'améliorer l'accessibilité du réseau des transports du Canada pour les personnes ayant une déficience :

- *Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (le code aérien);
- *Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience* (le code ferroviaire);
- *Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience* (le code relatif aux traversiers).

Ces codes reflètent la politique du gouvernement du Canada, qui favorise les démarches volontaires plutôt que l'adoption de règlements pour aider l'Office à éliminer les obstacles abusifs dans le réseau des transports de compétence fédérale.

Le respect des codes adoptés par l'Office se traduit par un accroissement de l'accessibilité du réseau pour les personnes ayant une déficience, ainsi qu'une plus grande certitude que ces passagers auront accès à un niveau de service prévisible et uniforme partout au pays.

Ces codes, qui ont été élaborés en consultation avec des associations représentant les personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services, peuvent être consultés sur le site Web de l'Office (www.cta-otc.gc.ca/access/codes/index_f.html).

Surveillance de l'application des codes de pratiques

L'Office mène des sondages périodiques sur l'application de ces codes de pratiques dans l'industrie. Comme les dispositions des trois codes sont entrées pleinement en vigueur le 1^{er} janvier 2002, les activités de l'Office à ce chapitre ont été particulièrement exhaustives en 2002 et en 2003.

En 2001 et en 2002, des questionnaires ont été distribués à tous les transporteurs aériens et ferroviaires ainsi qu'aux exploitants de traversiers visés par les codes afin d'évaluer les progrès réalisés dans leur mise en œuvre. Ils comprenaient des questions au sujet de points importants tels que l'accessibilité des toilettes et la disponibilité de fauteuils roulants. De plus, ces sondages ont permis de recueillir et comparer de l'information sur les installations qui étaient accessibles au moment de la publication de chaque code (données repères) et celles existant au moment de leur entrée en vigueur (données de mise en place). Le taux de réponse a été de 100 % pour les trois sondages.

Selon le sondage mené en 2001 auprès de l'industrie ferroviaire, le degré de conformité à plus de deux tiers des critères d'accessibilité était moyen, élevé ou complet.

Dans le cas du code aérien, le sondage effectué en 2002 a révélé que la conformité était complète pour plus d'un tiers des critères d'accessibilité et élevée pour 40 % des critères.

Pour ce qui est du code relatif aux traversiers, le sondage de 2002 montre que la conformité était complète pour plus de la moitié des critères d'accessibilité et élevée pour plus du quart des critères.

Selon les résultats des derniers sondages auprès de l'industrie, menés en 2003, bien que diverses caractéristiques d'accessibilité étaient déjà en place au moment de la publication des codes, les transporteurs aériens et ferroviaires, de même que les exploitants de traversiers, continuent de se conformer pleinement à un grand nombre des dispositions des codes et à apporter des améliorations. Par exemple, le sondage concernant le code ferroviaire révèle que le pourcentage de toilettes accessibles aux personnes ayant une déficience est passé de 3 % à 36 %. Le sondage sur l'application du code relatif aux traversiers montre des améliorations considérables pour ce qui est de l'utilisation de couleurs contrastantes dans les escaliers, les corridors et couloirs, ainsi qu'une augmentation de la conformité aux critères relatifs à la pose de mains courantes de chaque côté des escaliers, qui est passé de 40 % à 100 %.

En présentant les résultats de ces sondages et le degré de conformité des transporteurs, l'Office fournit une information fiable aux consommateurs et amène l'industrie des transports à rendre compte publiquement du niveau d'accessibilité de ses services.

En 2003, l'Office a présenté les résultats des sondages à son Comité consultatif sur l'accessibilité. Des exemplaires des

rapports relatifs aux trois codes ont en outre été distribués aux membres du Comité et à tous les transporteurs qui avaient participé aux sondages. Il est possible d'obtenir des exemplaires de ces rapports auprès de l'Office (ils ne sont pas publiés sur le site Web).

En 2003, les agents de l'Office ont continué de vérifier l'information soumise par les transporteurs dans le sondage de vérification des trois codes de pratiques. Les transporteurs font rapport par écrit des mesures prises afin de se conformer aux exigences du code. Cet auto-rapport est ensuite vérifié au moyen de comparaisons faites sur place entre le document et les installations. Ces visites permettent en outre à l'Office de fournir aux transporteurs de l'information et des conseils pour les aider à apporter plus rapidement des améliorations à l'accessibilité. Le contact personnel entre les agents de l'Office et le personnel des transporteurs contribue également à convaincre l'industrie de l'importance de la sensibilisation et de la vigilance dans l'amélioration des services offerts aux clients ayant une déficience.

L'Office continuera de mener des sondages périodiques pour mesurer les améliorations de l'accessibilité et en faire

rapport. Il encourage les fournisseurs de services de transport à maintenir leur engagement à l'égard de l'accessibilité de leur parc. Ils devraient évaluer régulièrement leurs installations par rapport aux critères des codes, sans oublier que tout nouvel équipement devrait au minimum respecter ces critères.

Code de communication

En 2003, l'Office a terminé l'élaboration d'un quatrième code de pratiques, le code de communication, intitulé *Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*. Il fait suite à un processus de consultation public dans le cadre duquel de nombreuses préoccupations ont été soulevées et prises en compte.

Le nouveau code renferme une série de critères pour améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services de transport par avion, par train et par traversier. Même si ce code porte principalement sur les besoins des personnes ayant une déficience, on s'attend à ce qu'il profite à tous les voyageurs. L'Office publiera le code de communication en 2004 et élaborera un questionnaire pour en surveiller l'application.

L'Office a également rédigé un guide pour aider l'industrie des transports à mettre en place le nouveau code de communication. Ce guide pourrait être utile même aux transporteurs ou aux gares qui ne sont pas visés par le code. Il renferme des renseignements sur les changements qu'il est recommandé d'apporter à l'affichage, aux annonces publiques, aux sites Internet, aux kiosques automatisés, aux téléphones publics, aux écrans de renseignements et aux autres outils de communication. L'Office a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité au sujet de ce guide, qui sera diffusé avec le nouveau code.

Prix d'excellence en transports accessibles

En 2003, l'Office a créé un prix pour reconnaître les pratiques exemplaires en matière de transports accessibles. Il estime important de souligner les réalisations de l'industrie des transports relevant de la compétence fédérale pour ce qui est d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

L'Office a mené des activités de surveillance exhaustives depuis l'entrée en vigueur, au début de 2002, des codes de pratiques pour le transport aérien, ferroviaire et maritime. Ces activités de surveillance ont exigé la participation de

l'industrie. Un des représentants de l'industrie, Marine Atlantique, s'est distingué dans la réalisation des objectifs préconisés par l'Office en matière d'accessibilité et en devenant un modèle pour les autres fournisseurs de services de transport. Marine Atlantique exploite un service de traversiers à l'année entre Port aux Basques (Terre-Neuve-et-Labrador) et North Sydney (Nouvelle-Écosse). Il offre en outre un service estival entre les deux provinces, reliant Argentia et North Sydney.

Voici certains des domaines dans lesquels Marine Atlantique a su faire preuve d'excellence :

- il a son propre ombudsman chargé de régler les plaintes;
- il a formé un comité consultatif sur l'accessibilité auquel siègent des membres de la communauté des personnes ayant une déficience;
- il a fait appel aux services d'un consultant pour obtenir des conseils sur les questions d'accessibilité qui le concernent tout particulièrement;
- il offre périodiquement une formation sur la sensibilité à son personnel;
- il a mené un sondage sur la satisfaction des clients, lequel renfermait des questions sur le niveau de service



Dialogue et sensibilité

Une plainte a été déposée auprès de l'Office au nom d'un jeune homme qui utilise un fauteuil roulant conçu spécialement pour ses besoins. Selon les instructions données au moment de la réservation sur un vol d'Air Transat, ce fauteuil devait être livré à la porte de l'aéronef au moment du débarquement à Calgary. Même si le personnel d'Air Transat avait confirmé à l'enregistrement à l'aéroport de Puerto Vallarta, au Mexique, que le fauteuil serait livré à la porte de l'aéronef, le personnel des services d'escale à Calgary l'a plutôt acheminé à la zone de récupération des bagages. Le jeune homme a donc dû être transporté dans l'aérogare de Calgary dans un fauteuil roulant de l'aéroport sur les genoux de sa mère.

L'Office a conclu que l'omission de livrer le fauteuil roulant personnel du voyageur à la porte de l'aéronef constituait un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement. Il a conclu que le niveau de service fourni par le personnel pendant le débarquement constituait également un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement, au motif que la seule solution proposée au voyageur pour son déplacement dans l'aéroport, c'est-à-dire sur les genoux de sa mère, s'était soldée par une situation humiliante pour lui.

L'Office a conclu que le niveau de service représentait un manquement injustifié aux politiques établies par Air Transat et que, conformément au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, le personnel d'Air Transat aurait dû recevoir une formation sur les politiques et les

procédures du transporteur relatives aux personnes ayant une déficience. L'Office a conclu que l'absence d'un dialogue approprié, de même que le manque de sensibilité et de réceptivité à l'égard des préoccupations particulières du jeune homme et de sa mère concernant le sentiment de sûreté et de sécurité du jeune homme alors qu'il prenait place dans le fauteuil roulant de l'aéroport avaient entraîné une situation altérant sérieusement son expérience des voyages. Il a également conclu que la manière dont l'agent d'Air Transat avait fourni une assistance avec le fauteuil roulant entre la porte de l'aéronef et la zone de récupération des bagages de l'aérogare de Calgary constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du voyageur étant donné que les pieds de ce dernier dépassaient en diagonale du fauteuil, ce qui l'exposait à des blessures corporelles.

L'Office a ordonné à Air Transat de faire parvenir une lettre d'excuses au voyageur et à sa famille et, entre autres, d'émettre un bulletin d'information à l'intention de son personnel et de ses entrepreneurs à l'aéroport de Calgary leur rappelant l'importance de se conformer aux politiques et procédures établies par le transporteur à l'égard des personnes ayant une déficience, d'entamer des discussions afin de s'assurer de bien comprendre les besoins et les capacités des personnes ayant une déficience, et d'être sensible et réceptif aux besoins des passagers ayant une déficience pour pouvoir déterminer l'assistance la mieux adaptée aux diverses situations.



offert aux passagers ayant une déficience, et les résultats lui ont permis de cerner les préoccupations des clients envers ses activités;

- dans ses efforts pour atteindre l'objectif de pleine conformité au code relatif aux traversiers, Marine Atlantique est allé au-delà des exigences en améliorant le niveau d'accessibilité non seulement de ses traversiers, mais aussi de ses gares;
- il a facilité la tâche du personnel de l'Office et collaboré avec lui de façon exemplaire en vue de vérifier le niveau d'accessibilité des traversiers.

Voici certaines des dispositions visant l'accessibilité mises en œuvre par Marine Atlantique :

- affichage adéquat à des endroits clés à l'intérieur des gares et à bord des traversiers;
- aménagement de la majorité des zones générales destinées aux passagers, y compris la cafétéria, de manière à ce qu'elles soient complètement accessibles aux personnes ayant une déficience (par exemple, la hauteur des comptoirs dans la salle à manger);

- ascenseurs dans les gares permettant l'accès à tous les étages;
- deux cabines conçues pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience, comportant entre autres des portes plus larges, une superficie accrue, des commandes et des prises accessibles et des toilettes entièrement accessibles, ainsi que des lumières clignotantes pour les malentendants;
- alarmes sonores et visuelles;
- sous-titrage des écrans;
- aires où les animaux aidants peuvent se soulager à bord des traversiers;
- panneaux tactiles et en braille en voie d'être posés dans les ascenseurs, et annonce de l'étage à l'ouverture des portes de l'ascenseur.

Après que ce prix lui a été remis au début de 2003, Marine Atlantique a poursuivi ses efforts pour améliorer la communication avec les passagers. En collaboration avec son comité consultatif sur l'accessibilité, le transporteur a travaillé à l'élaboration d'un guide de voyage pour améliorer l'expérience des passagers ayant une déficience qui utilisent ses services.

Animaux aidants

L'Office est depuis longtemps sensibilisé aux questions relatives aux personnes devant se déplacer avec un animal aidant (chien-guide), telles que les allergies, les besoins en matière d'espace et d'assignation des sièges, ainsi que la nécessité de zones où ces animaux peuvent se soulager. En 2003, l'Office s'est penché sur ces questions en collaboration avec Transports Canada.

Transports Canada a organisé un atelier auquel ont assisté des membres de l'industrie des transports, des dresseurs de chiens aidants et des utilisateurs de chien aidant. À la fin de l'année, un rapport était en préparation sur les difficultés rattachées aux déplacements avec des animaux aidants dans le réseau des transports de compétence fédérale. L'Office étudiera le rapport de concert avec Transports Canada en 2004, pour ensuite formuler des solutions possibles.

La norme d'aménagement pour accès facile et la norme pour appareils distributeurs de la CSA

En 2003, l'Office a continué de participer aux activités du sous-comité technique de la CSA chargé de la norme pour les appareils distributeurs. Cette norme établira des critères pour rendre les machines interactives accessibles aux per-



©Office des transports du Canada

sonnes ayant différents niveaux de capacités physiques, sensorielles ou cognitives. En 2004, l'Office poursuivra son travail au sein de ce sous-comité. Il travaillera en outre avec la CSA en vue d'harmoniser sa norme pour accès facile (B651) avec les normes pertinentes de l'Organisation internationale de normalisation.

Accessibilité des gares

À la faveur de la modernisation des aéroports canadiens, l'Office fait la promotion des nouvelles caractéristiques et installations facilitant les déplacements des voyageurs ayant une déficience. Le personnel de l'Office a visité un certain nombre d'aéroports rénovés au cours de l'année et noté diverses innovations, dont les suivantes :

- à l'aéroport international de St. John's, les écrans annonçant les arrivées et les départs sont à hauteur de l'œil, l'affichage est clair et facile à lire et il y a un comptoir abaissé à l'intention des passagers en fauteuil roulant;
- à l'aéroport international de Halifax, des espaces pour venir cueillir ou déposer des passagers sont réservés à l'avant de l'aéroport aux personnes ayant une déficience, l'aire de restauration comprend des tables accessibles et on offre un programme pour renseigner les personnes ayant une déficience qui ne prennent pas souvent l'avion au sujet des procédures de l'aéroport;
- à l'aéroport international de Vancouver, on trouve des dispositifs techniques pour malentendants aux comptoirs d'enregistrement, des téléphones publics pour malentendants et des repères d'orientation tactiles pour les malvoyants;

- le nouvel aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa s'est vu décerner le Prix de l'accessibilité intégrale de 2003 de la ville d'Ottawa. Parmi les nouvelles dispositions améliorant l'accessibilité figurent un carrelage à motifs aidant les personnes atteintes de déficiences visuelles, un revêtement de sol surélevé ou texturé à l'approche des escaliers roulants et quatre ascenseurs suffisamment grands pour accueillir facilement des personnes en fauteuil roulant.

En 2004, l'Office continuera de se rendre dans des gares pour relever les pratiques exemplaires en matière de facilité d'accès. Ces activités contribueront à l'élaboration d'un code de pratiques sur l'accessibilité des gares.

Sécurité

La sécurité des passagers dans l'industrie du transport aérien est une question à laquelle on accorde une attention croissante. L'Office s'efforce de déterminer des moyens pour faire en sorte que les nouvelles mesures de sécurité soient accessibles et respectueuses pour les personnes ayant une déficience.

En 2003, l'Office a travaillé en étroite collaboration avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) afin de favoriser l'accessibilité des nouveaux programmes de contrôle de sécurité. On est à élaborer un protocole d'entente pour faciliter la surveillance de la formation des responsables de ces contrôles conformément au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, administré par l'Office. Les questions de formation relatives aux responsables des contrôles de sécurité ont été abordées dans le cadre de la réunion nationale des agents de l'Office en 2003. Des représentants de l'ACSTA y ont pris part et donné un exposé.

Des représentants de l'ACSTA ont en outre assisté à une réunion de l'Office et de son Comité consultatif sur l'accessibilité et pris part à une discussion sur des questions d'accessibilité. Ils ont recueilli des conseils sur la façon appropriée de servir les personnes ayant une déficience aux points des contrôles de sécurité des aéroports. Ces renseignements ont été ajoutés au site Web de l'ACSTA et à certains de ses documents d'information.

Promotion d'une formation efficace

L'industrie canadienne du transport aérien de passagers évolue rapidement avec l'arrivée de nouveaux fournisseurs de services sur le marché et l'expansion des services des fournisseurs en place. La formation du personnel en matière d'assistance aux personnes ayant une déficience revêt une importance toute particulière dans un tel contexte. En 2003, le personnel de l'Office a travaillé en collaboration avec les transporteurs aériens pour s'assurer que l'on tienne compte de ces besoins.

En vertu du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, les transporteurs sont tenus de veiller à ce que les employés et les entrepreneurs qui travaillent pour eux reçoivent une formation appropriée dans ce domaine. Le personnel de l'Office mène des inspections périodiques pour vérifier l'application du Règlement. Il fournit en outre des renseignements et des conseils aux transporteurs pour les aider à former leur personnel.

En 2003, CanJet a intégré les publications de l'Office à son programme de formation destiné au personnel en place et aux nouveaux employés. Le personnel de l'Office a rencontré

les représentants de WestJet et tenu d'autres consultations avec le transporteur au cours de l'année pour l'aider à améliorer ses règles en matière de prestation des services aux voyageurs ayant une déficience.

Dans le cadre de l'expansion du service de vols affrétés pour le transport de passagers de Skyservice en 2003, des documents de formation ont été diffusés au personnel au sol aux destinations étrangères afin que les employés des entrepreneurs puissent se familiariser avec les normes canadiennes de service à l'égard des personnes ayant une déficience.

SENSIBILISATION ET LIAISON

Une grande part du travail de l'Office dans le domaine des transports accessibles consiste à renseigner les fournisseurs de services du réseau des transports de compétence fédérale sur les besoins des voyageurs ayant une déficience et, d'autre part, les personnes ayant une déficience sur la documentation et les programmes mis à leur disposition.

Comme la population canadienne vieillit, le besoin de veiller à ce que le réseau des transports soit accessible aux personnes ayant une déficience augmentera. Dans cette

optique, l'Office a mené plusieurs initiatives au cours de l'année pour renseigner le public canadien sur les questions d'accessibilité.

Guide pour plaintes sur l'accessibilité

Le *Guide pour plaintes sur l'accessibilité* explique le rôle de l'Office en ce qui concerne le règlement des plaintes ainsi que les étapes de la présentation d'une plainte à l'Office au sujet d'une question d'accessibilité. En 2003, le guide et le formulaire de plainte ont été mis à jour pour améliorer l'efficacité du traitement des plaintes. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office a été consulté au sujet des modifications proposées et ses suggestions ont été intégrées à la nouvelle version du guide. On peut obtenir le guide sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca) ou en s'adressant à l'Office.

Lettre aux agents de voyages et aux lignes aériennes du Canada

Le 30 juin 2003, la présidente de l'Office, Marian Robson, a adressé à tous les agents de voyages et lignes aériennes exerçant des activités au Canada une lettre dans laquelle elle décrivait certains des problèmes auxquels font face les voyageurs ayant une déficience. Bon nombre de ces



Une place pour un chien-guide

Une personne aveugle utilisant un chien-guide a communiqué avec l'Office parce qu'elle avait de la difficulté à obtenir une place convenable pour elle-même et pour son chien sur les appareils Airbus A319 et A320 d'Air Canada. Au départ, on lui avait suggéré d'installer le chien sous un siège côté allée de manière à ce que ses pattes dépassent dans l'allée. Le personnel de l'Office a communiqué avec Air Canada pour cerner le problème et voir quelles dispositions pourraient être prises.

Dans certains aéronefs, on ne permet pas aux personnes ayant une déficience de s'asseoir dans les sièges près de la cloison en raison de questions de sécurité liées au déploiement de la ceinture de sécurité (gonflable) AMSAFE et des risques de blessure aux animaux aidants. (Air Canada et Transports Canada reconsidèrent actuellement cette question.) D'autres dispositions ont été prises par Air Canada avant le voyage et confirmées auprès de la passagère. Cette dernière a par la suite écrit à l'Office pour l'informer, de même qu'Air Canada, que son voyage entre Ottawa et Las Vegas sur Air Canada s'était bien déroulé et que les dispositions qui avaient été prises par l'entremise des bureaux de l'Office et d'Air Canada quant à la place qui lui avait été assignée avaient été très satisfaisantes.



problèmes découlent d'un manque de clarté des communications avec les agents de voyages, les voyagistes et les transporteurs. Cerner les problèmes représente une étape importante dans l'élimination des obstacles.

Cette lettre renfermait des suggestions sur la façon d'améliorer le dialogue entre les personnes ayant une déficience et les agents de voyages et le personnel des réservations des transporteurs aériens. Elle était accompagnée de *l'Aide-mémoire pour les réservations — Transport aérien*, un guide facile d'utilisation produit par l'Office à l'intention des agents de voyages pour les aider à évaluer et à mettre par écrit les besoins de tous les clients. On peut obtenir ce document sur le site Web de l'Office ou en s'adressant à l'Office.

PUBLICATIONS DE L'OFFICE

Le *Guide pour plaintes sur l'accessibilité* et *l'Aide-mémoire pour les réservations* sont disponibles sur le site Web de l'Office (http://www.cta-otc.gc.ca/access/common/publication_f.html).

Toute personne qui souhaite obtenir ces publications sur papier ou sur un autre support peut communiquer avec :

Chef des publications
Office des transports du Canada
Direction des communications
15, rue Eddy
Gatineau (Québec)
K1A 0N9
Téléphone : (819) 994-0775
Numéro sans frais : 1 888 222-2592
ATS : 1 800 669-5575
Télécopieur : (819) 953-8353
Courriel : cta.comment@cta-otc.gc.ca

Portail du transport accessible

À l'automne 2002, Transports Canada inaugurerait son site Internet Voyage accessible (www.accesvoyage.gc.ca), qui offre de l'information sur les services de transports accessibles à travers le Canada. Le site a pour but de rendre l'accès au voyage facile et agréable pour les personnes ayant une déficience, pour les personnes âgées et pour les autres voyageurs ayant des besoins particuliers. L'Office a poursuivi sa collaboration avec Transports Canada dans ce domaine en 2003.

Cette année, les efforts de Transports Canada ont particulièrement visé à assurer la participation des provinces et des territoires, et à augmenter la base de données pour y inclure des faits utiles et des liens vers des sources d'information sur les transports accessibles partout au Canada.

Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office encourage les personnes ayant une déficience de tout le Canada à discuter de ses activités en matière de voyages accessibles. Il sollicite les commentaires et suggestions lors de réunions communautaires, de forums de discussion ou d'événements de sensibilisation du public, où il offre aussi des conseils aux voyageurs ayant une déficience.

Chaque jour, l'Office fournit des conseils sur les transports accessibles au public et à l'industrie en réponse aux demandes de renseignements faites par téléphone, par Internet et par écrit, et aux invitations à participer à des conférences et salons.

Voici certaines des questions abordées en 2003 : les voyages à destination du Royaume-Uni avec un animal aidant; le transport d'insuline et de seringues; les déplacements en

autonomie des personnes sourdes et aveugles; les contrôles de sécurité et les aides à l'audition; les exigences en matière de carte d'identité avec photo pour les déplacements par avion au Canada; et les normes d'accessibilité pour les navires effectuant des croisières en Alaska depuis Vancouver.

Comme de nombreux Canadiens et Canadiennes ont recours aux services d'agents de voyages pour préparer leurs voyages, l'Office fait la promotion des transports accessibles auprès de ces agents et des organisateurs de voyages. En 2003, l'Office a participé à neuf salons de l'industrie des voyages, dans plusieurs villes canadiennes.

L'Office a pris part à huit séminaires à l'intention des voyageurs ayant une déficience intéressés. Il a également continué de faire la promotion de la norme de service uniforme pour les Canadiens et Canadiennes ayant une déficience qui voyagent à l'étranger.

En 2003, l'Office a répondu à de nombreuses demandes de renseignements provenant de l'étranger au sujet de l'approche du Canada en matière de transports accessibles, y compris une demande d'autorisation d'utiliser le questionnaire

employé par l'Office pour mener son sondage auprès de l'industrie aérienne provenant d'Irlande. L'Office a en outre participé au septième congrès mondial de la Society for Accessible Travel and Hospitality.

L'Office participera à TRANSED, la 10^e Conférence internationale pour la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite, qui aura lieu à Hamamatsu, au Japon, en mai 2004. Il a soumis trois documents en 2003 pour présentation dans le cadre de cette conférence. Le Canada accueillera la conférence en 2007 et est membre du comité directeur chargé de la planification de cet événement.

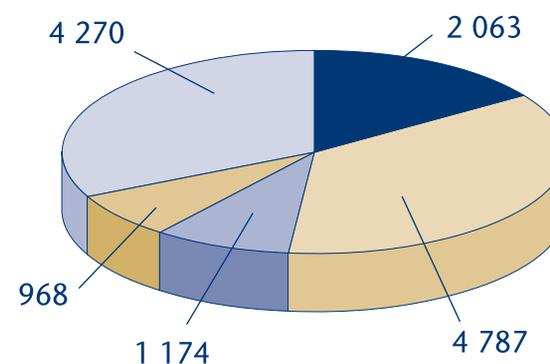
Le thème retenu pour la Semaine nationale des transports de 2004 est celui des transports accessibles. L'Office jouera un rôle clé pour ce qui est d'appuyer les organisateurs de cet événement, qui aura lieu en juin.

L'Office se distingue par une pratique exemplaire

En octobre 2003, le programme de l'Office sur les transports accessibles a été cité comme une pratique exemplaire dans un rapport publié par l'Organisation de coopération économique Asie-Pacifique (APEC). Le rapport, intitulé *Best Practices in Tourism Accessibility for Travellers with Restricted*

Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

Chiffres pour 2003



- Renseignements sur l'accessibilité distribués sous forme de brochures et de rapports
- Exemples distribués de Être maître de la situation — Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience
- Circulaires distribuées
- Exemples distribués de la liste de contrôle
- Exemples distribués de Prenez l'air averti

Physical Ability, a été publié par le groupe de travail sur le tourisme de l'APEC à la suite d'une étude à laquelle ont participé Kéroul et la Commission canadienne du tourisme.

La production de ce rapport avait été lancée en juillet 2000, après l'adoption d'une charte du tourisme lors d'une réunion internationale de ministres responsables du tourisme. Cette charte a parmi ses objectifs stratégiques d'accroître la mobilité des visiteurs et de stimuler la demande de biens et services liés au tourisme dans la région de l'APEC.

Selon le rapport de l'APEC, une pratique exemplaire en matière d'accessibilité du tourisme est une pratique pouvant être reproduite, transférée ou adaptée, c'est-à-dire une initiative menée avec succès et ayant une incidence positive tangible sur les expériences touristiques des voyageurs.

On considère que le programme de transports accessibles de l'Office pourrait être intéressant pour d'autres pays parce qu'il possède les caractéristiques suivantes :

- une approche globale des questions d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience;
- l'application de règlements et de normes;
- le partenariat avec les secteurs public et privé et des organismes représentant les personnes ayant une déficience;
- la disponibilité d'information, de conseils et de publications sur le site Web de l'Office;
- le travail de l'Office en matière de règlement de plaintes.

CAS PORTÉS DEVANT LES TRIBUNAUX

Cour d'appel fédérale – Cas en instance en 2003

Linda McKay-Panos c. Air Canada et l'Office des transports du Canada

Dossier n° A-100-03 de la Cour

Appel de la décision n° 567-AT-A-2002 de l'Office, rendue le 23 octobre 2002, selon laquelle M^{me} McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*.

Appel suspendu par l'ordonnance de la Cour supérieure de justice de l'Ontario, rendue le 1^{er} avril 2003 en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*.

VIA Rail Inc. c. Conseil des Canadiens avec déficiences

Dossier n° 03-A-61 de la Cour

Requêtes en autorisation d'appel des décisions nos 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 de l'Office, dans lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures à passagers Renaissance de VIA Rail Inc. posaient des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et a ordonné que des mesures correctives soient prises.

Cour fédérale –

Section de première instance – Cas réglés en 2003

VIA Rail Inc. c. Conseil des Canadiens avec déficiences

Dossiers nos T-2311-03 et T-2312-03 de la Cour

Demande de sursis d'exécution des décisions nos 175-AT-R-003 et 620-AT-R-2003 de l'Office en attendant que des décisions aient été rendues au sujet des demandes d'autorisation d'en appeler de ces décisions.

La Section de première instance de la Cour fédérale a fait droit aux demandes de sursis le 17 décembre 2003.

CHAPITRE 2

TRANSPORT AÉRIEN



MSTC/CN000260

EN 1938, LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU CANADA se voit conférer compétence sur la toute nouvelle industrie aérienne du Canada. Lignes aériennes Trans-Canada, la première compagnie aérienne publique du pays, détient un monopole d'exploitation des liaisons internationales et transcontinentales ainsi que des services de courrier aérien. En 1944, la compétence à l'égard des compagnies aériennes est confiée à un organisme distinct, la Commission des transports aériens. En 1967, la Commission canadienne des transports vient remplacer ces deux premiers organismes. En 1988, on crée l'Office national des transports, dont le mandat repose sur une réglementation moins stricte. Au fil des ans, la politique du gouvernement du Canada en matière de transports devient moins axée sur la réglementation pour laisser un plus grand rôle aux forces du marché. L'Office des transports du Canada, mis sur pied en 1996, a compétence sur la délivrance des licences aux transporteurs aériens et le règlement des différends. En 2000, on crée le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, qui est chargé d'étudier les plaintes déposées par les consommateurs contre les compagnies aériennes et d'assurer la médiation au besoin

L'Office délivre les licences et les permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers, et contrôle l'application des exigences en la matière. Il participe à la négociation d'accords internationaux en matière de transport aérien, voit à leur mise en œuvre et administre les tarifs aériens internationaux. L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en s'assurant que les prix, les taux, les frais et les conditions de transport proposés sont raisonnables et respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords bilatéraux pertinents. Il traite les plaintes relatives aux prix du transport aérien sur les routes intérieures non concurrentielles. Par l'entremise de son Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, il traite également les plaintes des consommateurs sur les autres questions reliées au transport aérien.



En 2003, l'industrie aérienne internationale a continué d'être confrontée aux effets d'incertitudes politiques et économiques. Le secteur du transport aérien de passagers a vu baisser la demande de services et augmenter ses coûts d'exploitation depuis les attentats terroristes du 11 septembre 2001. La guerre en Iraq, déclenchée au début de 2003, a



© Musée de l'aviation du Canada, Ottawa

contribué à freiner la reprise. L'industrie aérienne canadienne a subi un revers supplémentaire avec l'apparition du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) au Canada, qui a entraîné une baisse du tourisme.

Au printemps 2003, après plusieurs mois de difficultés financières, Air Canada, le plus important transporteur aérien du pays, a été placé sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. Son avenir était toujours incertain à la fin de l'année. Pendant

ce temps, WestJet, une compagnie aérienne de l'Ouest du Canada, a continué d'accroître sa part du marché. D'autres compagnies aériennes, notamment Jetsgo et CanJet, ont également étendu leurs services.

L'Office des transports du Canada n'a pu traiter aucune plainte portée contre Air Canada tant que cette dernière se trouvait sous le régime de protection contre les créanciers en 2003.

Parmi les autres questions sur lesquelles s'est penché l'Office au cours de l'année figurent le premier appel de l'histoire de NAV Canada contre une augmentation de ses frais de service ainsi que sur des demandes de droits d'affrètement de cinquième liberté temporaires présentées par des transporteurs aériens étrangers en vue d'assurer la livraison de poisson et de fruits de mer frais en Europe directement depuis le Canada atlantique.

L'Office a par ailleurs ordonné à KLM et à Northwest Airlines de prendre des mesures correctives après qu'elles ont refusé d'honorer des billets achetés par l'entremise de Travel Way Services Inc., une agence de voyages, qui n'aurait pas remis les fonds qu'elle avait perçus aux transporteurs.

Air Canada et la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies

Le 1^{er} avril 2003, Air Canada et certaines de ses sociétés affiliées y compris Jazz Air Inc. et Zip Air Inc., ont été placées sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. Le juge James Farley de la Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance de suspension des procédures stipulant que pendant la période prescrite, « nulle poursuite, action, procédure d'exécution, procédure extrajudiciaire ou autre procédure (y compris une procédure devant un tribunal établi par une loi ou autrement)... ne peut être intentée contre l'une des requérantes ou relativement aux biens, droits, actifs ou entreprises actuels ou futurs de l'une des requérantes... et toutes les procédures déjà intentées contre l'une des requérantes ou relativement aux biens des requérantes sont immédiatement suspendues par les présentes... ».

L'ordonnance, au départ en vigueur jusqu'au 30 juin 2003, a été par la suite prolongée au-delà du 31 décembre 2003. Elle isolait de fait Air Canada, Jazz et Zip de tout contrôle réglementaire ou législatif jusqu'à ce que la compagnie ait procédé à une restructuration et ne soit plus protégée par

le tribunal contre ses créanciers. Ainsi, tant que l'ordonnance était en vigueur, l'Office ne pouvait faire suite aux plaintes ou aux enquêtes portant sur Air Canada, Jazz et Zip sauf avec leur consentement.

Néanmoins, lorsque Air Canada a présenté des demandes en vue d'obtenir de nouvelles licences ou de nouveaux permis d'affrètement ou autres pouvoirs, l'Office a procédé de la façon habituelle et a accédé à ses demandes lorsque les exigences législatives ou réglementaires étaient respectées. Plus de 50 approbations réglementaires ont ainsi été accordées à Air Canada entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2003. L'Office a en outre continué de consulter Air Canada, tout comme les autres transporteurs canadiens, sur diverses demandes relatives aux services aériens proposés par des transporteurs étrangers.

Frais imposés par NAV Canada

Le 15 mai 2003, NAV Canada, qui fournit des services de navigation aérienne partout au pays, a déposé un préavis dans lequel elle proposait à compter du 1^{er} août une augmentation moyenne de 6,9 % des frais de service qu'elle impose. Le préavis a été déposé auprès de l'Office en vertu de l'article 36 de la *Loi sur la commercialisation des services de*

navigation aérienne civile, L.C. 1996, ch. 20. Les utilisateurs avaient jusqu'au 14 juillet pour discuter de la proposition avec NAV Canada.

Le 21 juillet, NAV Canada a déposé une annonce de frais révisés intégrant l'augmentation proposée, conformément à l'article 37 de la Loi. Le 20 août, Air Canada a déposé auprès de l'Office un appel s'opposant aux frais révisés.

L'Office a rejeté l'appel d'Air Canada le 19 novembre, concluant que le niveau des frais révisés ne générerait pas des recettes supérieures aux obligations financières actuelles et futures de NAV Canada pour la prestation de services de navigation aérienne. Il a également indiqué que les redevances révisées n'étaient pas contraires aux obligations internationales du gouvernement du Canada dont il est question dans la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*.

L'Office a souligné que NAV Canada avait réduit ou différé certains de ses coûts, avait exploité ses activités à perte pendant deux ans et avait échelonné sur cinq ans plutôt que sur une période plus courte le recouvrement de coûts considérés comme des exigences financières en vertu de la Loi.

Vols affrétés pour le transport de poisson et fruits de mer

L'industrie de la pêche de l'Atlantique et les expéditeurs de poisson et fruits de mer ont demandé des services aériens supplémentaires en 2003, principalement des vols affrétés, reliant directement Halifax et différentes villes d'Europe. L'expédition de poisson et fruits de mer et de homards vivants est une opération délicate cruciale pour l'industrie de la pêche de l'Atlantique. Les expéditeurs doivent être certains que ces produits périssables arrivent rapidement à destination. L'Office est d'avis que la rapidité de la manutention et de la livraison revêt une importance capitale pour l'industrie dans sa recherche de nouveaux marchés. Tenant compte de ces besoins, l'Office a approuvé un certain nombre de demandes de vols affrétés de cinquième liberté et de services aériens bilatéraux supplémentaires au cours de l'année 2003.

Lorsqu'il étudie les demandes de vols affrétés de cinquième liberté pour le transport de poisson et fruits de mer, l'Office tient compte des points de vue des transporteurs canadiens, comme l'exige la politique canadienne sur les services aériens nolisés internationaux de transport de marchandises. En 2003, l'Office a approuvé une demande présentée par MK Airlines Limited, titulaire de licence de la République du

Ghana, pour l'exploitation d'un certain nombre de vols sans participation de cinquième liberté pour le transport de marchandises de Halifax à Zaragoza, en Espagne, un grand centre de transformation de poisson et fruits de mer. L'Office a également accordé des permis d'affrètement au transporteur américain Polar Air Cargo pour lui permettre d'exploiter un certain nombre de vols affrétés de cinquième liberté pour le transport de poisson et fruits de mer frais entre Halifax et Liège, en Belgique. L'Office a traité un certain nombre d'autres demandes relatives à ce genre de permis au cours de l'année.

Le 2 juin 2003, le gouverneur en conseil a pris un décret annulant les décisions rendues par l'Office les 4 avril, 15 mai et 29 mai, dans lesquelles il accordait des permis d'affrètement pour des services tout-cargo de cinquième liberté à la MK Airlines Limited pour certains vols entre le Canada et l'Europe. Selon ce décret, l'Office avait appliqué des politiques relatives à des vols affrétés sans participation tout-cargo de cinquième liberté alors qu'il s'agissait en fait de cas de septième liberté. À la suite d'une révision judiciaire demandée par MK Airlines Limited et l'affréteur, la Cour fédérale du Canada a déclaré le 7 novembre que les vols approuvés par l'Office respectaient la définition de cinquième liberté prévue au *Règlement sur les transports aériens*.

Dans le secteur des services réguliers, Icelandair, qui exploite des services tout-cargo limités entre l'Islande et Halifax, a été autorisée à exploiter des vols supplémentaires et à modifier le trajet de certains vols.

KLM et Northwest Airlines dans l'affaire de Travel Way Services Inc.

Le 30 avril 2003, l'Office a ordonné à KLM et à Northwest Airlines de prendre des mesures correctives après que les deux transporteurs ont refusé d'honorer des billets émis par Travel Way Services Inc. En octobre 2002, Travel Way Services avait vendu plus de 700 billets, d'une valeur approximative de 1,5 million de dollars, et aurait omis de remettre l'argent aux transporteurs aériens visés, dont Air Canada, British Airways, BWIA-West Indies Airways, KLM, Lufthansa et Northwest. British Airways et BWIA-West Indies Airways sont les deux seuls transporteurs qui ont honoré tous les billets vendus par Travel Way. Le dossier a été renvoyé à l'Office par la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, Liette Lacroix Kenniff, après que son bureau ait reçu plus de 100 plaintes.

L'Office a conclu que les clients avaient acheté les billets auprès d'un agent en règle des transporteurs et que, par conséquent, ces billets étaient valides. Selon lui, le refus de

KLM et de Northwest d'accepter ces billets constituait un manquement aux conditions de leur tarif. Ainsi, l'Office leur a ordonné de transporter les détenteurs de billet, sans frais supplémentaires, vers leur destination originale dans l'année suivant la date de cette décision ou de leur rembourser le prix du billet. Il a de plus ordonné à KLM et à Northwest de payer une indemnisation pour toutes dépenses engagées par une personne lésée du fait que les transporteurs n'avaient pas appliqué les dispositions précises de leur tarif. Les transporteurs ont interjeté appel de la décision de l'Office devant la Cour fédérale du Canada.

Une enquête au sujet des billets vendus par Travel Way sur des vols de Lufthansa, qui avait également refusé d'accepter ces billets, a été mise en suspens en attendant la décision de la Cour au sujet de l'appel interjeté par KLM et Northwest Airlines. Air Canada a indiqué qu'elle étudiait toujours sa position dans cette affaire. Étant donné la protection accordée à Air Canada par les tribunaux, l'Office n'a pu intervenir à son endroit en 2003.

Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Le ministre des Transports a renouvelé la nomination de Liette Lacroix Kenniff à titre de commissaire aux plaintes



Une enfant voyageant seule

Une fillette de 10 ans a pris un vol de Jetsgo de Montréal à Vancouver via Toronto sans être accompagnée. La mère de l'enfant avait indiqué au représentant de Jetsgo que la tante de la fillette attendrait cette dernière à Vancouver. Lorsque la tante a communiqué avec Jetsgo pour confirmer l'heure d'arrivée, on lui a dit que le vol arriverait à 13 h 45. Il est toutefois arrivé 35 minutes plus tôt, à 13 h 10. L'enfant a quitté l'aéronef sans la surveillance d'un adulte et sa tante l'a retrouvée dans un corridor avec des étrangers. La mère de l'enfant a demandé à Jetsgo de lui fournir une copie du formulaire qu'aurait dû signer la tante de l'enfant lorsqu'elle est venue la cueillir à l'aéroport. Un agent de Jetsgo a indiqué à la mère qu'il n'existait pas de tel formulaire. Dans le cadre de l'enquête menée par l'Office au sujet de cet incident, Jetsgo a accepté de faire voyager la mère à Vancouver pour qu'elle puisse raccompagner sa fille à Montréal. Malheureusement, la mère est tombée malade avant le voyage. Jetsgo a donc pris des dispositions pour qu'une « gardienne » accompagne l'enfant jusqu'à Montréal. À la suite de l'enquête de l'Office, Jetsgo a modifié sa procédure au sujet des mineurs non accompagnés.



relatives au transport aérien du Canada en octobre. La commissaire examine et tente de régler les plaintes relatives au transport aérien qui n'ont pas été réglées à la satisfaction du consommateur par le transporteur.

Son Bureau présente des rapports semestriels au gouverneur en conseil, par l'entremise du ministre des Transports, faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues, de la manière dont elles ont été réglées, des transporteurs

visés et des problèmes systémiques repérés. Tous les rapports et les renseignements pertinents sont publiés sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). On peut communiquer avec le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien par téléphone, au numéro sans frais 1 888 222-2592 (ATS : 1 800 669-5575).

Le programme du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été lancé en 2000 afin de protéger les intérêts des voyageurs. Un financement temporaire avait été accordé par Transports Canada pour les quelques premières années du programme, mais aucun financement pour les exercices 2004-2005 et suivants n'avait encore été prévu à la fin de l'année.

Certaines ressources ont été réaffectées à l'interne pour ce programme. Toutefois, étant donné les ressources financières limitées de l'Office et les autres mandats dont il doit s'acquitter en vertu de la loi, un financement permanent est essentiel pour que l'Office puisse continuer d'offrir ce service de protection des consommateurs aux Canadiens et Canadiennes et de s'acquitter de tout autre nouveau mandat que pourraient lui conférer des modifications législatives. Des mesures sont en cours pour obtenir ce financement.

Sujets des plaintes reçues en 2003

	Janv. à juin	Juill. à déc.	Total	%
Qualité du service	474	515	989	39
Horaire	251	177	428	17
Billet	172	150	322	13
Bagages	176	145	321	13
Réservations	66	61	27	5
Sécurité	51	35	86	3
Refus de transporter	34	52	86	3
Programme pour grands voyageurs	39	28	67	3
Refus d'embarquement	28	37	65	3
Prix	22	7	29	1
Mineur non accompagné	3	9	12	0
Suppléments	6	4	10	0
Allergies	2	4	6	0
Fret	2	4	6	0
Problèmes systémiques	2	0	2	0
Cigarette	0	2	2	0
Total	1 328	1 230	2 558	100

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu 1 058 plaintes écrites en 2003, dont la plupart ont été traitées au moyen de son processus informel de

Le tableau qui suit présente la répartition des plaintes reçues en 2003, selon les cinq transporteurs canadiens le plus souvent visés, ainsi que les plaintes portant sur des transporteurs étrangers.

Transporteurs visés par les plaintes reçues

	Janv. à déc.	%
Air Canada*	486	48
Air Transat	107	11
Skyservice	83	8
Jetsgo	46	5
Canadian Western Airlines	37	4
Autres transporteurs canadiens	41	4
Transporteurs étrangers**	203	20
Total	1 003	100

* Comprend les sociétés affiliées d'Air Canada.

** Ne comprend pas les plaintes dans lesquelles aucun transporteur précis n'est mentionné.

Les plaintes portant sur plusieurs transporteurs sont calculées comme des plaintes individuelles contre chacun des transporteurs en cause.

règlement des plaintes. Neuf d'entre elles ont été renvoyées à l'Office pour être traitées officiellement par les membres.

Le nombre total de sujets de plaintes peut être différent du nombre de plaintes parce que toute plainte peut comporter plusieurs sujets. Une plainte peut, par exemple, porter à la fois sur la qualité du service, la perte de bagages et des problèmes d'horaire.

Les données peuvent différer de celles des rapports semestriels du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Ceci résulte de la nature dynamique de la banque de données sur les plaintes. Les plaintes y sont suivies selon leur situation au moment du rapport, et les questions en cause peuvent changer.

Tarifs

Les transporteurs aériens qui exploitent un service offert au public au Canada sont tenus de publier un tarif contenant les prix, les taux, les frais et les conditions de transport de leur service, et de le fournir au public sur demande. Les transporteurs aériens qui offrent des services internationaux à destination ou au départ du Canada doivent déposer leur tarif à l'Office. Les deux exceptions à cette règle sont les transporteurs qui exploitent des services entre le Canada

et les États-Unis et entre le Canada et l'Allemagne. Ceux-ci ne sont tenus de déposer à l'Office que les conditions générales du transport.

Le personnel de l'Office examine les tarifs internationaux au moment de leur dépôt ou de leur modification pour vérifier leur conformité aux lois canadiennes et aux accords bilatéraux pertinents. En 2003, l'Office a reçu 16 030 dépôts de tarif de transporteurs aériens proposant de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de voyage à leur tarif international, conformément au préavis prescrit. L'Office a également reçu 7 025 demandes spéciales de modification de tarif dans un délai autre que le préavis prescrit. Le préavis prescrit est le délai prévu dans l'accord bilatéral pour le dépôt des tarifs et des modifications de tarif. Il varie entre 24 heures et 60 jours. En général, un dépôt effectué selon un préavis prescrit entre en vigueur à la fin de la période de ce préavis à moins que l'Office n'intervienne, alors que les demandes spéciales doivent habituellement être acceptées avant d'entrer en vigueur.

Quatre-vingt-quinze pour cent des dépôts ont été faits et traités par voie électronique. Le système de dépôt électronique accélère le processus d'approbation et permet une plus grande souplesse aux transporteurs aériens.

En 2003, on a demandé au personnel de l'Office d'aider Transports Canada à procéder à l'examen du *Règlement relatif au système informatisé de réservations*. Un projet de règlement a été publié dans la partie I de la *Gazette du Canada* en 2003.

Cette année, la Division des tarifs a répondu à 40 demandes écrites de renseignements, réglé 16 différends entre transporteurs concernant des allégations de méthodes inappropriées d'établissement de prix internationaux, renvoyé 11 demandes de tarifs à l'Office pour que ce dernier rende une décision officielle et mené huit enquêtes, quatre portant sur des allégations selon lesquelles un transporteur n'avait pas respecté son tarif et quatre sur des allégations selon lesquelles le tarif d'un transporteur était injuste ou déraisonnable.

Suppléments

L'Office a examiné en 2003 un certain nombre de demandes relatives à des suppléments carburant et assurance et a rendu sept décisions. Dans ces décisions, l'Office s'est dit inquiet de ce que le recours accru aux suppléments limite la capacité des consommateurs de comparer le prix des vols publié puisque ce prix ne correspond pas au prix

véritable que le consommateur devra payer. L'Office encourage les transporteurs à incorporer les frais supplémentaires aux prix et éviter ainsi les suppléments. Les suppléments ne devraient constituer qu'une mesure temporaire en réaction à une augmentation imprévue et inévitable des coûts que doit assumer le transporteur. L'Office surveillera la situation en 2004.

Licences de services aériens

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens qui transportent des passagers ou du fret au Canada. Il délivre aussi aux demandeurs canadiens et étrangers des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande (nolisés) à destination et au départ du Canada. En 2003, l'Office a traité 1 108 dossiers, y compris des demandes de nouvelle licence, des suspensions, des annulations et des rétablissements.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. De plus, le demandeur qui veut exploiter des services aériens commerciaux à titre de transporteur canadien doit prouver qu'il est de propriété canadienne et sous contrôle canadien. Tout demandeur

canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs moyens ou gros pour le transport de passagers doit remplir certaines conditions financières. Les services aériens proposés par le demandeur ne peuvent pas être vendus ou offerts pour la vente au Canada avant que la licence ne soit délivrée, conformément à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*.

Au cours de l'automne 2003, le personnel de l'Office a répondu à de nombreuses demandes de renseignements de la part du public au sujet d'un service aérien vers l'Inde offert par Canadian Western Airlines Inc. au moyen d'un Boeing 747. La licence de Canadian Western Airlines ne lui permettait d'utiliser que de petits aéronefs. Le 19 septembre, l'Office a rendu une ordonnance de cesser et de s'abstenir

Transporteurs aériens selon la nationalité

	Détenteurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2002	Détenteurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2003
Canadiens	854	849
Américains	730	706
Autres	107	114

à l'endroit de la Canadian Western Airlines, lui ordonnant de cesser de vendre des billets au Canada pour un service aérien à l'égard duquel elle ne détenait pas une licence en bonne et due forme. À la fin de décembre, ce transporteur n'exploitait plus de service aérien.

Propriété et contrôle canadiens

En 2003, l'Office a effectué 121 examens pour vérifier si les demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou qui exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux se conformaient aux exigences en matière de propriété canadienne prescrites par la *Loi sur les transports au Canada*. Dix-huit examens ont exigé une enquête approfondie en raison de la complexité de la structure du

capital social des transporteurs ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur. L'Office a refusé quatre demandes parce que les requérants étaient incapables de prouver qu'ils étaient canadiens.

Santé financière

Tout demandeur canadien qui veut offrir des services intérieurs ou internationaux à bord d'aéronefs de plus de 39 sièges doit répondre à certaines exigences financières énoncées dans la *Loi sur les transports au Canada* et dans le *Règlement sur les transports aériens*. Le demandeur doit prouver qu'il dispose d'assez de liquidités pour couvrir les frais de lancement ainsi que les frais d'exploitation et les

Licences détenues selon la nationalité

Services	Canadiens					Américains	Autres	Total
	Type d'appareil							
	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	Total			
Intérieur	823	19	14	34	890	—	—	890
International à la demande	392	17	14	25	448	695	93	1 236
International régulier	14	30	87	4	135	50	62	247
Total au 31 décembre 2003*	1 229	66	115	63	1 473	745	155	2 373

* Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2002 était de 2 380.

frais généraux pendant 90 jours. Cette exigence vise à garantir que le demandeur se trouve dans une situation financière saine et qu'il a une chance raisonnable de succès, ce qui contribue à minimiser les interruptions de service et à protéger les consommateurs. En 2003, l'Office

Délivrance de licences aériennes

	Résultats en 2002	Résultats en 2003
Types de demandes :		
Nouvelles licences	159	185
Licences modifiées	125	61
Suspensions	249	200
Annulations	80	56
Rétablissement	88	55
Exemptions/décisions	178	146
Autres	5	6
Mesures prises par l'Office :		
Suspensions	207	204
Annulations	135	119
Rétablissement	60	76
Total	1 286	1 108

a réalisé trois examens de santé financière concernant des détenteurs de licence existants.

Si l'Office détermine qu'un détenteur de licence n'est plus en mesure d'en respecter les exigences, la licence sera suspendue ou annulée. L'Office peut aussi suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur (les transporteurs aériens exploitant des activités saisonnières à destination des chalets de chasse et de pêche font souvent de telles demandes).

Sur les 185 demandes de nouvelle licence, 11 ont été refusées, 11 ont été retirées et 163 ont donné lieu à la délivrance d'une licence en 2003.

Quinze de ces nouvelles licences ont été délivrées aux sept demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation des services aériens assurés au moyen de gros aéronefs (capacité de 90 passagers et plus) :

- Air Transat A.T. Inc., exploitée sous la raison sociale d'Air Transat, a été autorisée à exploiter un service international régulier entre des points au Canada et en Pologne, au Mexique et en République dominicaine.

- Air Canada a été autorisée à exploiter un service international régulier entre des points au Canada et à Aruba, à Cuba et à la Grenade.
- HMY Airways Inc. a été autorisée à exploiter un service intérieur et un service international régulier entre des points au Canada et aux États-Unis.
- Skyservice Airlines Inc./Lignes Aériennes Skyservices Inc., exploitée sous la raison sociale de Skyservice, a été autorisée à exploiter un service international régulier entre des points au Canada et au Royaume-Uni.
- Zoom Airlines Incorporated a été autorisée à exploiter un service international régulier entre Ottawa et Cancún, au Mexique, et entre des points au Canada et au Royaume-Uni ainsi qu'en République dominicaine.
- Air NorTerra Inc., exploitée sous la raison sociale de Canadian North, a été autorisée à exploiter un service international à la demande*.
- Zip Air Inc., exploitée sous la raison sociale de Zip, a été autorisée à exploiter un service international à la demande* et un service international régulier entre des points au Canada et aux États-Unis.

* Les licences de service international à la demande délivrées à des demandeurs canadiens autorisent le transport de trafic affrété entre le Canada et un autre pays.

L'Office a également consenti 12 exemptions de l'article 59 de la Loi, qui interdit la vente de services avant de détenir une licence. Afin de protéger les voyageurs contre les transporteurs qui ne détiennent pas une licence, l'Office exige que tout argent reçu soit placé en fiducie par le transporteur et qu'avant que toute réservation soit faite, tous les passagers soient avisés que le service aérien est assujéti à l'approbation du gouvernement. De plus, toute publicité faite au nom du transporteur doit contenir cette information. Le transporteur éventuel est également tenu de prendre des dispositions avec un transporteur licencié pour le transport de tous les passagers, sans frais supplémentaires pour eux, au cas où la licence ne serait pas délivrée à temps pour les dates retenues.

Cessation ou réduction des services aériens intérieurs

Au cours de l'année, l'Office a traité neuf questions liées aux exigences de l'article 64 de la Loi en matière de préavis pour la cessation ou la réduction de services aériens.

En vertu de l'article 64, tout transporteur aérien doit aviser de son intention de cesser ou de réduire ses services intérieurs quand :

- cette cessation aurait pour effet qu'il y aurait au plus un transporteur offrant un service à ce point, voire aucun;

- un transporteur se propose de réduire la fréquence du service aérien à moins d'un vol par semaine de sorte qu'aucun ou un seul transporteur ne desservirait ce point au moins une fois par semaine;
- la cessation d'un service régulier sans escale à l'année longue entre deux points du Canada réduirait la capacité de cette route de 50 % ou plus.

Le transporteur aérien doit donner un avis de 120 jours à l'Office, au ministre des Transports, au ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné ainsi qu'aux collectivités touchées, à moins que le service aérien ne soit exploité depuis moins d'un an. Dans ce dernier cas, la période de l'avis est de 30 jours. Un transporteur peut demander à l'Office de réduire la période de l'avis.

La *Loi sur les transports au Canada* exige également que tout transporteur qui désire cesser ou réduire un service offre aux autorités élues du gouvernement municipal ou local des collectivités touchées l'occasion de le rencontrer et de discuter avec lui des effets possibles de cette mesure. Si, après avoir reçu une plainte écrite, l'Office établit que le transporteur licencié n'a pas donné l'avis prévu, il peut

ordonner le rétablissement du service aérien pendant une période allant jusqu'à 60 jours. On ne peut empêcher le détenteur d'une licence qui a donné tous les avis prévus de cesser ou de réduire un service aérien.

Le 12 mai 2003, WestJet a avisé l'Office de son intention de cesser d'assurer les services aériens réguliers sans escale à l'année suivants : entre Sault Ste. Marie (Ontario) et Hamilton (Ontario) ainsi qu'entre Sault Ste. Marie et Winnipeg (Manitoba), à compter du 9 septembre 2003; entre Hamilton et Sudbury (Ontario) ainsi qu'entre Sudbury et Winnipeg, à compter du 10 septembre. Les avis avaient été publiés en anglais seulement dans les journaux des régions touchées par cette cessation de services. À la suite d'un arrêté de l'Office, WestJet a publié le 6 septembre deux avis en français pour tous les services en question.

Le 2 juillet 2003, Go Air Express a informé l'Office de la cessation temporaire du service aérien entre Pembroke (Ontario) et Toronto (Ontario) à compter du 30 juin 2003. L'Office lui a précisé la responsabilité des transporteurs aériens en matière de préavis, l'a renvoyée au processus énoncé dans la Loi advenant qu'une plainte soit déposée et l'a avisée qu'il pourrait prendre des mesures en vertu

du programme de sanctions administratives pécuniaires. L'Office n'a reçu aucune plainte relativement à ce cas.

Dans quatre cas de plainte, l'Office a décidé que l'article 64 ne s'appliquait pas. Ces cas ont été rejetés ou renvoyés au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

À la suite d'une plainte selon laquelle Air Labrador n'avait pas respecté ses obligations relativement à sa proposition de cesser son service à Terre-Neuve-et-Labrador entre St. Lewis et Port Hope Simpson ainsi qu'entre St. Lewis et Mary's Harbour, l'Office a ordonné au transporteur de ne pas mettre en œuvre sa proposition avant qu'il ne se soit écoulé 72 jours après publication d'un avis de cessation de service.

L'Office a également reçu deux demandes d'exemption de l'avis ou de réduction de la période d'avis. Dans ces cas, il a ordonné une période d'avis réduite.

Nouveau régime de responsabilité

Une nouvelle entente internationale établissant la responsabilité en cas de mort ou de blessures de passagers, de perte de bagages ou de marchandises, ou de retards de vols internationaux est entrée en vigueur au Canada en 2003.

La *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, signée à Montréal en 1999, est entrée en vigueur le 4 novembre. Cette convention, connue sous le nom de « Convention de Montréal », établit un régime de responsabilité en matière de transport aérien international. Elle met à jour et modernise la Convention de Varsovie de 1929. Le personnel de l'Office travaille en collaboration avec les transporteurs aériens et les associations de l'industrie en vue de réviser les dispositions des tarifs à la lumière de cette nouvelle entente.

Affrètements internationaux

Un service d'affrètement international est un service international à la demande exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les détenteurs d'une licence internationale de service à la demande doivent obtenir un permis-programme de l'Office ou une autorisation afin d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger. Ce processus permet de veiller à ce que les transporteurs aériens exploitant des vols affrétés internationaux respectent le *Règlement sur les transports aériens*. Pour certains genres de vols affrétés, le transporteur doit obtenir des garanties financières des affréteurs afin de protéger les paiements anticipés versés par les consommateurs.

Il arrive que l'Office reçoive des demandes de transporteurs en dehors des heures ouvrables. Comme tout vol doit être autorisé avant son départ, l'Office offre un service téléphonique d'urgence. En 2003, l'Office a traité 386 situations d'urgence de ce genre, dont 123 ont exigé une autorisation des membres de l'Office.

L'Office est en voie de modifier le *Règlement sur les transports aériens* afin de tenir compte de la *Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers*, entrée en vigueur le 4 avril 2000, et de la *Politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo*, adoptée le 29 mai 1998. L'Office a amorcé des consultations sur ces modifications en

décembre 2000. En 2002, les modifications, avec certains changements, ont été communiquées au ministère de la Justice aux fins d'examen. Elles devraient être publiées dans la partie I de la *Gazette du Canada* aux fins de commentaires en 2004. D'ici à ce que les modifications entrent en vigueur, l'Office exemptera les transporteurs aériens de certaines dispositions du règlement existant qui vont à l'encontre de ces nouvelles politiques. En 2003, l'Office a consenti 14 telles exemptions générales.

Les modifications proposées réduisent le nombre de types de vols affrétés internationaux de 10 à quatre : vol affrété de passagers revendable, vol affrété de passagers non

Permis d'affrètement délivrés

	2002	2003
Vols affrétés de passagers non revendables (y compris les vols affrétés sans participation)	453	740
Vols affrétés de marchandises non revendables (y compris les vols affrétés sans participation — cargo-bétail et vols affrétés transfrontaliers de marchandises)	163	193
Vols de passagers revendables (y compris les vols affrétés à but commun, combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et pour voyage à forfait, voyages à forfait, vols avec réservation anticipée et vols affrétés transfrontaliers de passagers)	878	1 130
Statistiques additionnelles : Exemptions consenties aux règlements sur l'affrètement	1 008	989

revendable, vol affrété tout-cargo et vol affrété en provenance d'un pays étranger. Les dispositions relatives aux vols affrétés transfrontaliers sont incorporées à celles relatives aux vols affrétés internationaux de façon à ce que les mêmes règles s'appliquent aux deux. Les modifications permettraient aussi aux transporteurs étrangers d'offrir un service d'affrètement aux mêmes conditions que les transporteurs canadiens, pourvu que les pays de ces transporteurs étrangers assurent une réciprocité à l'égard des transporteurs canadiens.

La Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers vise à accroître le choix des voyageurs canadiens sur les marchés internationaux; à éviter les contraintes indues découlant de la réglementation économique; à appuyer l'expansion de l'industrie canadienne des services à la demande; et à préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers ainsi que l'intégrité des accords bilatéraux du Canada en matière de services aériens internationaux réguliers.

La Politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo offre à l'expéditeur plus de choix du fait que plus d'un client du service peut affréter un appareil. En outre, les

transitaires et les groupeurs de fret peuvent affréter un appareil auprès d'un transporteur qui détient une licence pour ensuite revendre de l'espace à des expéditeurs. La politique permet aussi à l'Office de consentir une autorisation spéciale aux transporteurs aériens étrangers pour les vols affrétés de marchandises sans participation provenant d'un point situé au Canada ou à l'étranger à destination ou au départ d'un pays tiers. En 2003, l'Office a approuvé un total de 131 demandes de ce genre.

Accords

À l'heure actuelle, le Canada est signataire de 74 ententes ou accords bilatéraux de transport aérien. Les accords bilatéraux de transport aérien et les autres dispositions prises entre gouvernements constituent le fondement juridique de la réglementation des services aériens internationaux. Ces accords établissent les droits de trafic de chaque pays.

L'Office participe à la négociation des accords de transport aérien de concert avec les autorités de Transports Canada et du ministère des Affaires extérieures et du Commerce international, sous la direction du négociateur en chef des accords aériens du Canada. Les négociations portent entre autres sur les villes qui peuvent être desservies, la capacité qui peut être offerte et les règles relatives aux prix.



Écllosion de SRAS

*L*e 5 mai 2003, un passager s'est vu refuser le transport sur un vol d'Air France Toronto-Paris, en route vers la Jordanie. Le transporteur avait été avisé que les résidents du Canada ne seraient pas autorisés à entrer en Jordanie en raison de l'écllosion de SRAS à Toronto. La décision d'Air France était justifiée et le transporteur a remboursé le passager, mais il a retenu un montant de 250 \$ en frais d'annulation de billet, lesquels n'étaient pas prévus dans son tarif. Ce montant a été remboursé au client à la suite de l'intervention de l'Office.



Le personnel de l'Office apporte son expertise à la préparation des documents des accords proposés, à la mise en œuvre de certaines parties des accords et à la réglementation des services aériens, y compris les questions relatives aux affrètements et aux accords commerciaux des transporteurs. L'Office fournit aussi de l'information sur les activités de réglementation des autres pays qu'il obtient de sources auprès des autorités aéronautiques étrangères. Une fois un accord mis en place, l'Office, à titre d'autorité aéronautique désignée pour le Canada, est responsable de l'administration des dispositions relatives à la délivrance des licences et à la réglementation économique.

En 2003, le personnel de l'Office a pris part à 11 négociations avec sept pays et territoires. Il a participé à des réunions officielles avec des délégations de France, du Vietnam et de Russie et entretenu une correspondance avec Israël, le Luxembourg, le Chili et Singapour. Les délégations du Canada et du Vietnam ont conclu le premier accord de transport aérien entre les deux pays. Outre des dispositions strictes en matière de sécurité de l'aviation, l'accord prévoit des droits étendus en matière d'activités de partage de codes par les transporteurs aériens des deux pays.

Trois séries de consultations ont été menées avec la Russie en 2003. Bien que ces consultations n'aient pas permis de régler de façon permanente un différend portant sur le survol du territoire russe par Air Canada pour desservir l'Inde, les deux parties sont parvenues à une solution temporaire. Le dialogue se poursuivra en 2004. Au cours de 2003, le Canada a également renouvelé ou étendu des dispositions temporaires en vue d'assurer un service entre le Canada et Israël et entre le Canada et Singapour.

L'industrie du transport aérien a été perturbée par une baisse de la demande ainsi qu'une augmentation des coûts du carburant, de la sécurité et de l'assurance depuis les événements tragiques du 11 septembre 2001. En 2003, l'apparition du SRAS et la guerre en Iraq sont venues entraver la reprise qui s'était amorcée. Les transporteurs aériens ont continué d'avoir recours au partage des codes, un arrangement qui permet à un transporteur de vendre des services aériens en son propre nom sur des vols exploités par un autre transporteur afin d'étendre ou de maintenir des réseaux de services internationaux. L'Office a autorisé un nombre considérable de services de partage des codes en 2003 et fait preuve de souplesse en consentant de nombreuses attributions bilatérales supplémentaires, offrant ainsi une aide appréciable aux

transporteurs aériens canadiens et étrangers pendant cette période difficile.

En 2003, l'Office a traité 96 demandes relatives aux ententes et aux accords aériens bilatéraux, ainsi qu'aux dispositions commerciales prises entre transporteurs aériens, dont 74 avaient trait au partage des codes ou à la location d'aéronefs avec équipage.

L'Office peut accepter une demande d'attribution bilatérale supplémentaire quand les droits d'exploitation des services proposés ne sont pas prévus par une disposition ou un accord bilatéral. L'attribution bilatérale supplémentaire est consentie temporairement et seulement après que l'Office a consulté les intérêts canadiens, en particulier les transporteurs et les aéroports.

En 2003, l'Office a traité 33 demandes de services aériens bilatéraux supplémentaires comportant des droits comme le partage des codes, l'offre de services en vertu de la cinquième liberté et la desserte des villes qui ne sont pas prévues par un accord ou une entente.

Parmi les demandes approuvées figure une autorisation permettant à EgyptAir d'exploiter sans droits de la

cinquième liberté un service aérien à destination de New York, comme point au-delà de Montréal pendant la saison d'été de l'Association du transport aérien international (IATA), qui s'étend du 30 mars 2003 au 25 octobre 2003.

L'Office a également accordé une attribution bilatérale supplémentaire permettant à Condor, un transporteur allemand, de transporter des passagers en provenance du Canada entre Whitehorse et Francfort via Anchorage et Fairbanks, en Alaska, dans le cadre d'un service triangulaire entre l'Allemagne et le Canada. En vertu d'une attribution bilatérale supplémentaire, Air Canada, Air Transat et Skyservice ont été autorisées à desservir les points supplémentaires de Punta Cana et de La Romana, en République dominicaine. Air Canada a en outre été autorisée à desservir les points supplémentaires de Cayo Largo Del Sur et de Santa Clara, à Cuba.

Le personnel de l'Office a participé à divers forums de l'Organisation de l'aviation civile internationale, comme la Conférence mondiale de transport aérien, et présidé des sessions de la Division de la facilitation, ainsi que du Comité national de la facilitation. Il a également pris part aux activités de groupes de travail interministériels traitant de questions de sécurité.



©Photos.com

Établissement des prix des transporteurs aériens intérieurs

En 2003, l'Office a achevé des enquêtes sur deux plaintes relatives à des prix excessifs pratiqués sur deux routes non concurrentielles différentes à l'intérieur du Canada.

Dans l'un des cas, l'Office a conclu que le prix en question n'était pas déraisonnable quand on le comparait aux prix



Passager turbulent

L'Office a reçu une plainte de la part d'un voyageur qui, en même temps que la personne l'accompagnant et cinq autres passagers avec lesquels il n'avait aucun lien, s'est vu refuser le transport de Varadero (Cuba) à Toronto pour comportement turbulent. L'auteur de la plainte voulait obtenir une indemnisation de WestJet pour les frais supplémentaires que lui et la personne l'accompagnant avaient dû engager. L'Office a confirmé qu'en expulsant ces personnes de l'aéronef, WestJet s'était conformée aux conditions de transport énoncées dans son tarif. Toutefois, son refus de rembourser l'auteur de la plainte et la personne l'accompagnant pour la partie inutilisée du billet n'était pas conforme à son tarif et, par conséquent, constituait une infraction au paragraphe 10(4) de la Loi. L'Office a ordonné à WestJet de rembourser la partie inutilisée du billet, mais a rejeté la demande d'indemnisation pour les frais engagés puisque WestJet était dans son droit en expulsant les voyageurs de l'aéronef, cela étant prévu dans les dispositions de son tarif.



offerts par le transporteur sur une route intérieure concurrentielle semblable. Dans l'autre cas, l'Office a conclu que la gamme de prix proposée pour la route non concurrentielle n'était pas inadéquate lorsqu'on la comparait à la gamme de prix proposée par le transporteur pour une route concurrentielle intérieure semblable.

En février 2003, après un appel d'offres, l'Office a retenu les services d'un consultant indépendant, InterVISTAS Consulting Inc., pour mener une étude des prix des services aériens intérieurs dans l'Est du Canada. L'accroissement de l'activité de l'industrie dans cette région du pays, y compris l'arrivée de CanJet et de Jetsgo sur le marché, l'expansion

des services offerts par les transporteurs en place et la cessation du service de Jazz d'Air Canada, ont motivé la décision d'effectuer l'étude dans cette région. En 2002, InterVISTAS avait mené pour le compte de l'Office une étude semblable sur l'Ouest du Canada.

Le rapport d'InterVISTAS a été publié en novembre. On y soulève des préoccupations concernant les prix exigés par Air Canada pour huit routes non concurrentielles différentes : Halifax-Sydney; Fredericton-Montréal; Saint-Jean-Montréal; Montréal-Moncton; Fredericton-Ottawa; Halifax-Gander; Saint-Jean-Toronto; Bathurst-Montréal.

Selon le consultant, les prix appliqués par le transporteur pour certaines de ces routes sont de façon générale plus onéreux ou plus restrictifs que les prix correspondants offerts sur des routes concurrentielles semblables au Canada, et les prix de la partie inférieure de la gamme pour certaines des routes ne sont pas aussi fortement réduits que ceux offerts par le transporteur pour des routes concurrentielles semblables.

InterVISTAS signale en outre que Provincial Airlines utilise la même stratégie d'établissement des prix pour ses routes

concurrentielles et non concurrentielles. Un résumé bilingue du rapport d'InterVISTAS est publié sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). Le rapport intégral sur papier est disponible sur demande.

Les dossiers suivants demeuraient en instance à la fin de 2003 :

- la présentation d'un certain nombre de décisions touchant Air Canada relativement à des plaintes au sujet des prix imposés sur certaines routes non concurrentielles au Canada en vertu des paragraphes 66(1) et (2) de la Loi;
- la conclusion de l'enquête menée par l'Office concernant les prix imposés sur cinq routes non concurrentielles dans l'Ouest du Canada et signalés dans le rapport d'InterVISTAS de 2002 (sur les prix dans l'Ouest du Canada) comme pouvant être déraisonnables;
- le lancement de l'enquête de l'Office concernant les prix imposés sur huit routes non concurrentielles dans l'Est du Canada et signalés dans le rapport d'InterVISTAS comme pouvant être déraisonnables.

L'Office s'attaquera à ces dossiers en 2004 dès qu'Air Canada cessera d'être sous la protection de la loi ordonnée par les tribunaux.

Application de la loi

L'Office encourage le respect volontaire de la *Loi sur les transports au Canada*, du *Règlement sur les transports aériens* et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Le personnel des bureaux de l'Office à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver procède à des inspections périodiques et à des enquêtes ciblées.

L'Office applique la loi par l'imposition de sanctions administratives pécuniaires, d'ordonnances de cesser et de s'abstenir, de la suspension de licences, de réprimandes officielles, de l'annulation de licences et de poursuites.

Le programme de sanctions administratives pécuniaires prévoit un avertissement officiel dans le cas d'une première violation, donnant aux transporteurs la possibilité de prendre des mesures correctives, sauf dans le cas de transporteurs qui exploitent des vols sans licence, assurance ou document d'aviation pertinent. Toute nouvelle violation d'une même disposition de la loi ou d'un règlement est passible d'une sanction pécuniaire pouvant aller de 5 000 \$ à 25 000 \$.

En 2003, le personnel de l'Office a effectué 268 inspections sur place de transporteurs aériens canadiens et de 33 exploitants d'aérogares passagers. L'Office a également effectué 27 enquêtes sur des transporteurs ou des particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada et a relevé un certain nombre de violations.

L'Office a également émis trois avertissements, dont aucun n'a fait l'objet d'un appel, et quatre procès-verbaux de violation. Quatre-vingt-deux avertissements non officiels ont en outre été donnés à des transporteurs et 12 avertissements non officiels ont été émis à la suite d'inspections périodiques d'installations.

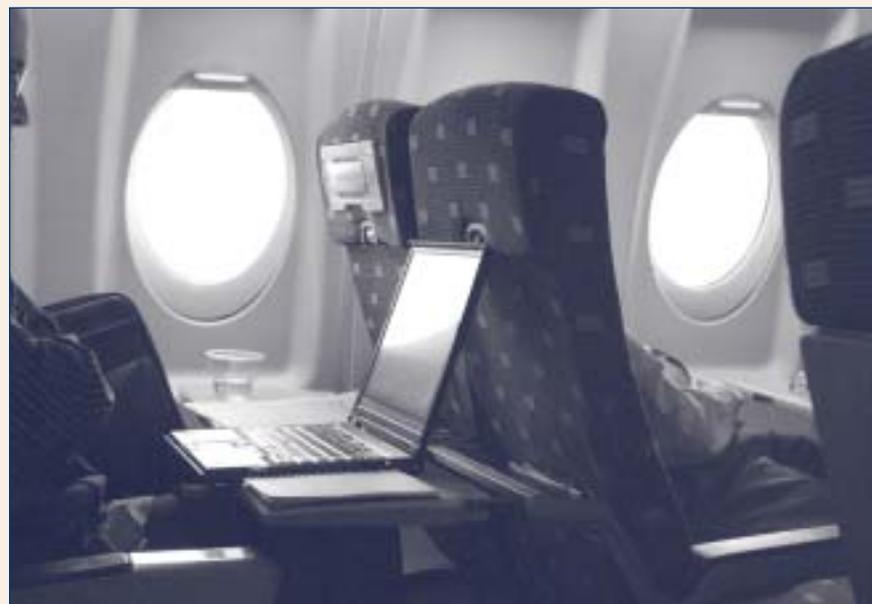
L'Office a donné deux avertissements à l'aéroport international de Windsor pour avoir enfreint le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Un autre avertissement a été donné à un petit transporteur pour avoir annoncé et émis des billets pour des vols internationaux pour lesquels il ne détenait pas la licence voulue en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

Les quatre procès-verbaux de violation ont été émis à des transporteurs offrant des services aériens au public sans détenir une licence appropriée délivrée par l'Office ainsi qu'à l'exploitant d'un chalet privé qui assurait illégalement un service aérien en transportant ses invités au chalet au moyen d'un avion privé.

Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office a eu 365 contacts avec les médias en 2003 sur des questions relatives au transport aérien, par rapport à 324 en 2002. Sept communiqués et trois fiches d'information ont été publiés sur des questions importantes de transport aérien sur lesquelles l'Office s'est penché en 2003.

Le centre d'appels du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu 7 818 appels au cours de l'année. Le personnel a participé à cinq salons commerciaux sur les voyages aériens et la commissaire a tenu plusieurs consultations auprès de dirigeants de compagnies aériennes ainsi que de groupes et d'associations représentant les consommateurs et les agents de voyages.



©Photos.com

Un total de 30 696 exemplaires du livret *Prenez l'air averti* a été distribué par l'entremise du centre d'appels du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et de salons commerciaux pendant l'année. Ce livret de 50 pages, qui donne des conseils aux voyageurs aériens, est également disponible sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca).

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

Cour fédérale – Section de première instance – Cas réglés en 2003

MK Airlines Limited et Zeus Seafood Inc. c. Procureur général du Canada

Dossier n° T-1119-03 de la Cour

Le 7 novembre 2003, la Cour a accueilli la demande de déclaration voulant que les vols affrétés tout-cargo de MK Airlines approuvés par l'Office soient conformes à la définition de « cinquième liberté » en vertu de l'article 2 du *Règlement sur les transports aériens*.

Cour d'appel fédérale – Cas en instance en 2003

Northwest Airlines, Inc. et KLM Royal Dutch Airlines c. Office des transports du Canada

Dossier n° A-407-03 de la Cour

Appel de la décision n° 232-A-2003 de l'Office, en date du 29 avril 2003, dans laquelle l'Office ordonne à Northwest Airlines, Inc. et à KLM Royal Dutch Airlines de prendre certaines mesures correctives à la suite du refus des transporteurs d'honorer des billets émis par Travel Way Services Inc.

KLM Royal Dutch Airlines c. Office des transports du Canada et Ladan Raeae

Dossier n° A-515-03 de la Cour

Appel de la décision n° LET-C-A-107-2003 de l'Office, en date du 8 mai 2003, et de l'arrêté pris dans la décision n° LET-C-A-110-2003 de l'Office, en date du 9 mai 2003, ainsi que de l'arrêté n° 2003-C-A-305, en date du 22 mai 2003, concernant une plainte découlant du refus de KLM Royal Dutch Airlines de transporter M^{me} Raeae.

Pétitions au gouverneur en conseil – Cas réglés en 2003

Pétition au gouverneur en conseil relative à un certain nombre de décisions rendues par l'Office dans lesquelles ce dernier approuvait l'exploitation de certains vols affrétés tout-cargo par MK Airlines Limited entre le Canada et l'Europe. Le 2 juin 2003, le gouverneur en conseil a annulé les décisions nos LET-A-94-2003, LET-A-118-2003 et 305-A-2003 de l'Office.

CHAPITRE 3

TRANSPORT MARITIME



MSTC/CN000225

En 1938, la COMMISSION DES TRANSPORTS DU CANADA se voit conférer la compétence sur les voies navigables intérieures. Cette responsabilité est transférée à la Commission maritime canadienne en 1947. En 1967, les fonctions relatives aux questions maritimes sont centralisées sous l'égide de la Commission canadienne des transports, qui a compétence sur la majorité des questions relatives au transport maritime et à ses tarifs. Cette compétence englobe le cabotage, les tarifs de l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent et l'administration de la Loi dérogatoire sur les conférences maritimes. La législation sera modifiée au fil du temps, mais les successeurs de la Commission canadienne des transports conservent un rôle semblable. En 1972, la Commission est habilitée à examiner les plaintes relatives aux augmentations des droits imposés par les quatre administrations de pilotage du Canada. L'Office des transports du Canada assume de nouvelles fonctions au moment de l'adoption, en 1998, de la Loi maritime du Canada, qui crée de nouvelles administrations portuaires, commercialise la voie maritime du Saint-Laurent et met sur pied La Société des ponts fédéraux.

L'Office exerce son mandat en matière de transport maritime en vertu de la Loi sur le cabotage, de la Loi maritime du Canada, de la Loi sur le pilotage et de la Loi dérogatoire sur les conférences maritimes. Lorsqu'il traite une demande visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes, l'Office présente des recommandations au ministre du Revenu national sur la disponibilité de navires canadiens en mesure d'exécuter l'activité proposée. Si l'activité en question suppose le transport de passagers, l'Office doit vérifier qu'aucun service maritime identique ou comparable adéquat n'est disponible. L'Office a aussi l'autorité, en réponse à une plainte, de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par une administration portuaire, la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent, La Société des ponts fédéraux et les administrations de pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public. Il est chargé d'administrer la Loi dérogatoire sur les conférences maritimes.



L'Office des transports du Canada a pour objectif de protéger les intérêts des exploitants et des expéditeurs maritimes canadiens tout en s'assurant que les activités commerciales dans les eaux canadiennes sont exécutées équitablement et efficacement.



©Digital Vision

En 2003, l'Office a publié de nouvelles *Lignes directrices relatives au traitement des demandes de licence de cabotage* et traité la première plainte déposée par des exploitants de bateaux d'excursion au sujet de droits injustement discriminatoires imposés par une administration portuaire.

Loi sur le cabotage

Selon la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu national ne peut délivrer une licence de cabotage autorisant l'utilisation d'un navire étranger pour mener des activités commerciales

en eaux canadiennes à moins que l'Office n'ait déterminé qu'il n'existe pas de navire canadien qui soit à la fois adapté et disponible pour assurer le service en question. Si la demande concerne le transport de passagers, l'Office doit également déterminer si un service maritime adéquat identique ou comparable est disponible.

La Loi vise principalement à protéger les intérêts des propriétaires et des exploitants de navires canadiens tout en offrant aux utilisateurs des services maritimes l'accès à une flotte internationale lorsque aucun navire canadien adéquat n'est disponible pour mener une activité commerciale donnée dans les eaux canadiennes.

En 2003, l'Office a reçu un total de 107 demandes de licence de cabotage visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes. Sur ce nombre, 10 ont été refusées, 9 retirées et 87 approuvées.

En avril 2003, l'Office a présenté un projet de lignes directrices sur le traitement des demandes de licence de cabotage, après avoir consulté l'industrie maritime et les parties intéressées pendant plus d'une année. L'Office a publié une version finale des lignes directrices en août, après des consultations supplémentaires.

Ces nouvelles lignes directrices visent à mieux répondre aux besoins de toutes les parties intéressées au cabotage de même qu'à ceux de l'Office, et à préciser les responsabilités de chacun dans le cadre du processus de demande de licence.

Comme l'indiquent les lignes directrices, le demandeur doit présenter tous les renseignements pertinents concernant l'activité proposée ainsi que toutes les exigences particulières rattachées au travail devant être effectué. Pour sa part, l'exploitant d'un navire canadien doit présenter dans sa plaidoirie tous les détails pertinents sur la capacité du navire proposé d'exécuter l'activité décrite dans la demande. Les lignes directrices précisent en outre que, lorsqu'une offre de navire immatriculé au Canada est déposée en réponse à une demande, il incombe au demandeur de démontrer que le navire offert n'est pas adapté ou qu'il n'est pas disponible pour effectuer le travail proposé dans la demande.

Les lignes directrices décrivent les facteurs relatifs à l'adéquation, à la disponibilité et à l'existence d'un service maritime comparable que l'Office étudie lorsqu'il traite une demande. On y indique également que l'Office peut tenir une audience dans le cadre de l'examen d'une demande

s'il le juge nécessaire. Les nouvelles lignes directrices sont publiées dans la section sur le transport maritime du site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

En 2003, l'Office a par ailleurs analysé les résultats d'un sondage sur la qualité de ses services à l'égard du cabotage et sur le degré de satisfaction des clients. Le sondage a révélé que les clients sont, de façon générale, satisfaits du processus de traitement des demandes de l'Office. Ce dernier a poursuivi son projet en vue d'offrir un accès en ligne au processus de demande de licence. Un certain nombre de questions doivent toutefois encore être réglées, dont celles de la signature numérique et du dépôt électronique des documents accompagnant la demande.

En mars 2003, l'Office a reçu des demandes présentées par TGS-Nopec en vue d'obtenir une licence pour l'utilisation de deux navires de sismologie étrangers afin de réaliser un programme de levée sismique de huit mois dans la zone du plateau continental au large de la côte est du Canada. Au moment des plaidoiries, la demande concernant l'un des navires proposés a été retirée puisque ce navire était en voie d'être immatriculé au Canada. Après qu'un navire immatriculé au Canada doté d'un équipement égal ou

supérieur a été offert en réponse à l'autre demande, l'Office a conclu qu'il existait un navire canadien adapté et disponible.

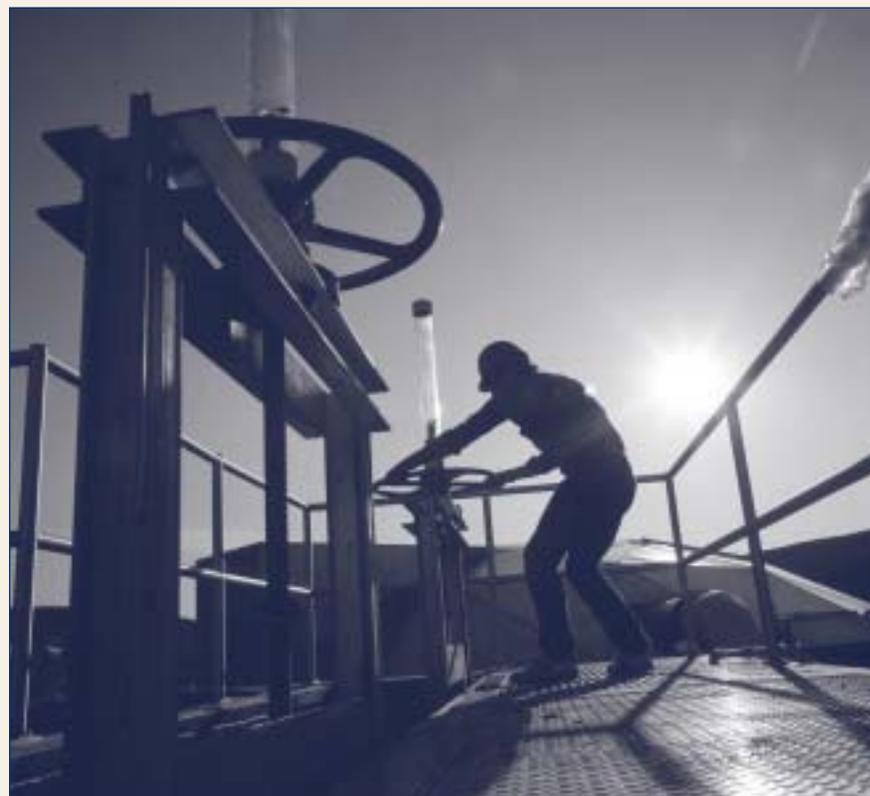
En août 2003, TGS-Nopec a présenté deux nouvelles demandes de licence pour pouvoir utiliser deux autres navires de sismologie étrangers afin de mener à bien le même programme d'acquisition de données sur une période de quatre mois. L'Office a conclu qu'il avait déjà déterminé qu'il existait un navire immatriculé au Canada adéquat pour l'activité proposée et décidé de ne pas étudier cette demande. PF Collins, le courtier représentant le demandeur, a donc été avisé que dans les cas où l'Office a déjà rendu une décision sur un dossier, la marche à suivre pour faire revoir cette décision consiste à présenter une demande de révision en vertu de l'article 32 de la *Loi sur les transports au Canada*.

TGS-Nopec a déposé une demande de révision, alléguant que les faits et les circonstances avaient changé depuis que la décision avait été rendue. L'Office a toutefois jugé qu'il n'y avait pas de nouveaux faits ou circonstances justifiant une révision.

Le 28 novembre 2003, R&B Falcon Canada Co. a déposé une demande en vue d'obtenir une licence pour l'utilisation d'un navire de forage étranger pour mener un programme de forage exploratoire au large de la côte de la Nouvelle-Écosse entre le 15 avril 2004 et le 31 décembre 2004. Le 12 décembre 2003, Ocean Rig AS a indiqué qu'une plateforme semisubmersible serait immatriculée au Canada et disponible pour l'activité en question. Bien que le demandeur ait soulevé certaines questions relatives au caractère adapté et à la disponibilité, le principal point consistait à déterminer si l'Office pouvait tenir compte d'une offre d'un exploitant portant sur un navire qui n'était pas immatriculé au Canada en vertu de la *Loi sur la marine marchande du Canada* au moment de l'offre. L'Office rendra une décision relativement à cette demande en 2004.

Loi sur le pilotage

Selon la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour entrer et sortir des grands ports canadiens et pour naviguer sur certaines voies d'eaux canadiennes désignées à cet effet. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées de fournir les services de pilotage dans leurs régions respectives et de fixer les droits connexes. Tout projet de modification ou



©Photos.com

d'augmentation du tarif de droits doit être publié dans la partie I de la *Gazette du Canada*. Toute objection à un tel projet doit être soumise à l'Office dans les 30 jours de la date de publication. Sur réception d'une demande, l'Office doit faire enquête sur les droits en question et, après avoir examiné les facteurs opérationnels, financiers et commerciaux, déterminer si le projet est dans l'intérêt public.

Le 26 juillet 2003, l'Administration de pilotage des Laurentides a publié un projet d'augmentation de son tarif de droits de 2,95 p. 100. L'industrie maritime a indiqué à l'Administration qu'elle s'opposerait à toute augmentation de plus de 2,5 p. 100. L'Administration a donc modifié son projet et, le 19 novembre 2003, a publié dans la partie II de la *Gazette du Canada* un avis d'augmentation de 2,5 p. 100.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique a publié un avis de modification de tarif le 11 octobre 2003, indiquant que l'augmentation prévue pour 2004 pour le détroit de Canso ne serait pas appliquée.

L'Administration de pilotage des Grands Lacs a publié trois avis de modification de tarif en 2003, soit une augmentation moyenne des droits de 4,5 p. 100 le 10 mai 2003, une modification du taux de conversion de la monnaie pour les services de pilotage partagés avec des pilotes américains le 26 juillet 2003 et une augmentation moyenne des droits de 8 p. 100 le 22 novembre 2003.

L'Administration de pilotage du Pacifique a publié un avis de modification de tarif le 18 octobre 2003, annonçant une augmentation moyenne de 2 p. 100. Aucune objection n'a été soumise à l'Office en ce qui concerne ces modifications.

En 2003, le programme de médiation de l'Office a permis d'aider une administration de pilotage et un groupe d'utilisateurs important à régler un différend au sujet de projets d'augmentation de tarif publiés à l'automne 2002. Des séances de médiation avaient été prévues en janvier 2003, mais les deux parties sont parvenues à une entente avant ces séances.

Loi maritime du Canada

La *Loi maritime du Canada* régit l'administration portuaire indépendante de 20 ports canadiens importants à travers le pays, la voie maritime du Saint-Laurent et d'autres installations portuaires publiques administrées par le gouvernement du Canada.

Les administrations portuaires gèrent les activités portuaires, qui comprennent le commerce maritime, la navigation, le transport de passagers et de marchandises, la manutention et l'entreposage des marchandises ainsi que la gestion de la propriété fédérale où le port est installé. Elles établissent en outre les tarifs pour l'utilisation des installations portuaires et divers services de transport. On peut soumettre à l'Office des objections relativement à un tarif portuaire.

En mars 2003, Harlequin Cruises Inc. et plusieurs autres exploitants de bateaux d'excursion dans le port de Toronto ont déposé une plainte auprès de l'Office, alléguant que les droits imposés par l'Administration portuaire de Toronto étaient inéquitables et trop élevés, et qu'ils causaient un préjudice indu. Les plaignants soutenaient qu'ils devaient payer des services d'entretien du port dont ils n'avaient pas besoin et qu'ils n'utilisaient pas. L'Administration portuaire de Toronto maintenait que les droits qu'elle imposait étaient équitables et raisonnables, et étaient fixés au niveau nécessaire pour lui permettre d'autofinancer ses opérations.

L'Office a étudié les frais relatifs à l'entretien du port dans le contexte des pouvoirs d'établissement de droits conférés aux administrations portuaires par la *Loi maritime du Canada* et déterminé que les frais imposés aux exploitants de bateaux d'excursion ne constituaient pas une discrimination injustifiée. La plainte a été rejetée.

La Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent est chargée de la gestion de la voie maritime et fixe les tarifs d'utilisation de la voie maritime et de ses services. Tout tarif de droits doit être déposé à l'Office et toute

plainte à leur sujet peut être soumise à l'Office. Aucune plainte n'a été présentée en 2003.

La Société des ponts fédéraux Limitée gère un certain nombre de ponts qui traversent la voie maritime. La Corporation du Pont international de la Voie maritime, Ltée et Ponts Jacques-Cartier et Champlain Incorporée, toutes deux filiales de La Société des ponts fédéraux Limitée, fixent les tarifs pour couvrir les frais d'exploitation, d'entretien et de fonctionnement des ponts. Toute plainte relative aux tarifs fixés par une société des ponts peut être soumise à l'Office. Aucune plainte n'a été présentée en 2003.

Le ministre des Transports a déposé le 4 juin 2003 le rapport sur l'examen de la *Loi maritime du Canada* à la Chambre des communes. Ce rapport renferme une série de recommandations et d'observations concernant les administrations portuaires du Canada, les ports publics, la voie maritime du Saint-Laurent, les services de pilotage et les services de traversier. L'Office avait participé à l'examen en fournissant de l'information au comité responsable. À la fin de 2003, Transports Canada évaluait les recommandations formulées dans le rapport.



©Photos.com

Loi dérogatoire sur les conférences maritimes

L'Office administre la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes*, qui exempte les conférences maritimes ou les cartels de lignes maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de services communs, à condition qu'ils observent les dispositions de la Loi et déposent auprès de l'Office certains documents, tels que les accords intra-conférence, les contrats d'exclusivité limitée et les avis d'augmentation de taux et d'application ou d'augmentation de surprimes.

En vertu de la Loi, une personne peut soumettre une plainte à l'Office si elle croit qu'un accord intra-conférence ou une mesure prise par une ligne qui fait partie d'une conférence réduit la concurrence et entraîne une augmentation excessive des prix ou une réduction de service. Aucune plainte n'a été soumise en 2003.

Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office maintient des contacts étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations et en assistant à des conférences, des réunions et des ateliers de l'industrie. L'Office assiste régulièrement aux réunions organisées par l'Association des administrations portuaires canadiennes et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien.

L'Office entretient également des contacts réguliers avec la Fédération maritime du Canada, l'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, la Chamber of Shipping of British Columbia, l'Association des armateurs du Saint-Laurent, les quatre administrations de pilotage et les organismes représentant les pilotes.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

Cour d'appel fédérale – Cas abandonnés en 2003

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver

Dossier n° A-625-00 de la Cour
Appel de la décision de l'Office n° 487-W-2000, datée du 20 juillet 2000, dans l'affaire relative à la demande de la Westshore Terminals Limited que l'Office détermine s'il y avait eu discrimination injuste dans le tarif fixé par l'Administration portuaire de Vancouver.
Un avis de désistement a été déposé le 1^{er} mai 2003.

Cour fédérale – Section de première instance – Cas en instance en 2003

Westshore Terminals Ltd. c. Procureur général du Canada et al.

Dossier n° T-1103-00 de la Cour
Demande de révision judiciaire du décret C.P. 2000-889, daté du 9 juin 2000, laquelle décision du gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office, soit les décisions n° 73-W-2000, datée du 4 février 2000, et n° LET-W-98-2000, datée du 7 avril 2000.
L'audience a été ajournée.

CHAPITRE 4

TRANSPORT FERROVIAIRE



MSTC/CN000249

EN 1904, LA COMMISSION DES CHEMINS DE FER EST CRÉÉE en tant qu'organisme de réglementation indépendant ayant compétence sur les chemins de fer. Ces derniers jouaient un rôle fondamental dans le développement du Canada depuis les années 1850. Tout comme le chemin de fer construit entre Toronto et Montréal en 1856 contribue à rallier le Canada-Ouest et le Canada-Est à la Confédération, les chemins de fer incitent les autres provinces et territoires à s'y joindre. Au début du XX^e siècle, l'économie canadienne est tributaire du transport ferroviaire. La Commission réglemente, entre autres, les tarifs du transport de marchandises, les prix du passage des passagers et la sécurité. En sa qualité de tribunal quasi judiciaire, elle règle également les différends. Les pouvoirs de la Commission sont transférés à ses successeurs au fil des ans. Le transport ferroviaire doit, avec le temps, faire face à une concurrence plus vive de la part des autres modes de transport et à des réalités économiques plus difficiles. La législation relative au transport ferroviaire a évolué, mais l'Office des transports du Canada demeure l'organisme de réglementation économique des chemins de fer.

Le mandat de l'Office en matière de transport ferroviaire porte, entre autres, sur la délivrance des permis et l'approbation des nouveaux chemins de fer; le règlement des différends qui surviennent entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs ou les autres parties relativement aux tarifs et au niveau de service; la réglementation de l'interconnexion; l'administration du programme de plafond de recettes des compagnies ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest; la cessation de l'exploitation des services; et l'aliénation des actifs d'une ligne de chemin de fer.



L'industrie ferroviaire canadienne a joué un rôle de premier plan dans le transport des marchandises en Amérique du Nord en 2003. Les compagnies de chemin de fer sous compétence fédérale se sont efforcées de contenir leurs coûts tout en attirant des clients grâce à des services intéressants sur le plan des horaires et des trajets.

Les résultats positifs de ces efforts de rentabilisation se reflètent dans l'une des modifications que l'on propose d'apporter au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, c'est-à-dire une réduction des prix d'interconnexion.



©Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada a publié en 2003 les modifications proposées dans la partie I de la *Gazette du Canada*, dans le cadre de son examen législatif. Ces modifications seront étudiées plus à fond en 2004 avant d'être parachevées.

L'Office a constaté une augmentation de l'utilisation de son programme de médiation pour régler les différends relatifs aux chemins de fer en 2003. Vingt et un cas ont été soumis au programme au cours de l'année, dont 13 étaient de nouvelles demandes. L'Office trouve encourageante

l'augmentation du recours à cette méthode de règlement des différends et continuera d'en faire la promotion.

L'Office a également rendu une décision concernant une demande en vue d'obtenir une ordonnance d'interconnexion de la part d'une compagnie ferroviaire qui souhaitait également, à titre d'autres recours, l'octroi de droits de circulation et une déclaration selon laquelle la compagnie ferroviaire visée par la demande avait manqué à ses obligations de transporteur public. La demande, déposée contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN), portait sur la ligne du CN au point où elle se joint à celle de La Compagnie de chemin de fer du Sud, Nouveau-Brunswick Limitée dans le port de Saint-Jean (Nouveau-Brunswick). L'Office a rejeté la demande le 14 août 2003.

En 2003, l'Office a élaboré un nouveau *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers*. Ce guide, publié à l'intention des municipalités, des compagnies de chemin de fer et des représentants gouvernementaux, entre en vigueur le 1^{er} janvier 2004. Les compagnies de chemin de fer de catégorie I assujetties à la réglementation fédérale peuvent s'en servir pour

établir la facturation relative aux travaux effectués aux franchissements routiers, aux systèmes d'avertissement de passage à niveau ou à tous autres travaux ayant trait aux franchissements.

L'Office a délivré un nouveau certificat d'aptitude à la compagnie ferroviaire Prairie Alliance for the Future, l'accueillant ainsi dans le réseau de compétence fédérale en 2003. Il a par ailleurs annulé le certificat d'Acadian Railway Trains L.P., qui n'est plus exploitée au Canada. Deux autres compagnies de chemin de fer assujetties à la réglementation fédérale ont changé de main.

En février 2003, l'Office a rejeté une demande du CN en vue de l'allocation des dépens découlant de la demande de droits de circulation présentée par la Ferroequus Railway Company. Il a conclu que, puisque le CN n'avait pas soulevé la question des dépens avant que l'Office ne rende sa décision finale, sa compétence en la matière était épuisée.

En novembre 2003, le CN a annoncé qu'il ferait l'acquisition des actions en circulation du BC Rail Ltd. et du droit d'utiliser la plate-forme du BC Rail en vertu d'un bail à long

terme avec le gouvernement de la Colombie-Britannique. La transaction doit être approuvée par le Bureau de la concurrence. Le CN a en outre indiqué qu'il présenterait à l'Office une demande de certificat d'aptitude pour l'exploitation du BC Rail. Si cette demande est approuvée, environ 2 300 kilomètres viendraient s'ajouter au réseau de chemins de fer de compétence fédérale et un grand nombre d'expéditeurs, de municipalités, de propriétaires fonciers et d'utilisateurs du transport ferroviaire seraient ainsi assujettis à la législation fédérale en matière de transports, y compris la *Loi sur les transports au Canada*.

Interconnexion

Selon le paragraphe 128(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut, par règlement, fixer les modalités de l'interconnexion du trafic ferroviaire. En vertu de la Loi, tout intéressé peut demander l'interconnexion du trafic d'un transporteur local, au tarif prévu par règlement, à la ligne d'une compagnie ferroviaire qui lui est raccordée si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance. Selon le paragraphe 128(5) de la Loi, l'Office doit réviser le règlement à intervalles de cinq ans ou à intervalles plus rapprochés si les circonstances le justifient.

Le 8 novembre 2003, l'Office a publié dans la partie I de la *Gazette du Canada* une proposition de modification du règlement. Les modifications ont été formulées après des consultations auprès de plus de 200 parties intéressées, y compris les compagnies de chemin de fer, des associations d'expéditeurs, des administrations portuaires, des gouvernements provinciaux et des organismes du gouvernement fédéral. La proposition visant la modification des prix d'interconnexion, qui comprend une baisse de chaque catégorie de prix, tient compte d'une diminution générale des coûts d'exploitation des chemins de fer.

Plusieurs des participants aux consultations, surtout des associations d'expéditeurs et des gouvernements, ont souligné les avantages de l'interconnexion et la nécessité de maintenir la réglementation en la matière. La plupart étaient en faveur de la réduction des prix proposée, bien que quelques-uns s'y soient opposés. Parmi les autres questions soulevées figurent le niveau de contribution aux frais fixes incorporé aux prix d'interconnexion et la redéfinition de la taille des rames de wagon.

L'Office poursuivra ses consultations sur ces questions en 2004 et tiendra compte, dans ses modifications finales, de

tous les mémoires présentés. *Le Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* modifié, y compris les nouveaux prix, devrait être publié dans la partie II de la *Gazette du Canada* en 2004.

En 2003, l'Office a rendu des décisions relativement à deux demandes d'ordonnance d'interconnexion. Dans le premier cas, l'administrateur de la Canadian American Railroad Company (CDAC) avait demandé en 2002 une ordonnance d'interconnexion entre la Canadian American Railroad Company et le CN au point où La Compagnie de chemin de fer du Sud, Nouveau-Brunswick Limitée (CCFNB) et le CN se joignent dans le port de Saint-Jean (Nouveau-Brunswick).

Le 13 décembre 2002, le Bangor and Aroostook System, une société affiliée à la CDAC, a présenté dans cette procédure une requête voulant que la demande soit étendue afin d'y inclure des droits de circulation sur les lignes du CN au port de Saint-Jean et le traitement d'une plainte relative au niveau de service du CN, soit son refus d'accorder à la CDAC l'accès au terminal de potasse sur la ligne du CN au port de Saint-Jean. Le CN a déposé une requête que la plainte soit rejetée.

En janvier 2003, Montreal, Maine & Atlantic Railway, Ltd. (MMA) et Montreal, Maine & Atlantic Canada Company (MMAC) ont fait l'acquisition de Bangor et de la CDAC. La demande initiale présentée par la CDAC, telle que modifiée par Bangor, a donc été reprise par MMA.

Dans son analyse de la demande d'ordonnance d'interconnexion, l'Office a souligné que, en vertu des dispositions de la Loi, pour qu'un transporteur soit admissible à un service d'interconnexion réglementé, il faut qu'il existe un raccordement conforme à la définition d'un lieu de correspondance, c'est-à-dire : « Lieu où la ligne d'une compagnie de chemin de fer est raccordée avec celle d'une autre compagnie de chemin de fer et où des wagons chargés ou vides peuvent être garés jusqu'à livraison ou réception par cette autre compagnie. » De plus, l'Office a souligné que l'expression « compagnie de chemin de fer » désigne, selon la Loi, un chemin de fer relevant des compétences législatives du Parlement qui est titulaire d'un certificat d'aptitude délivré aux termes de l'article 92 de la Loi.

L'Office a déterminé qu'au port de Saint-Jean, le CN, compagnie de chemin de fer de compétence fédérale, est raccordé à CCFNB, compagnie de chemin de fer exploitée et

constituée en vertu des lois provinciales. En l'absence d'un raccordement de deux compagnies de chemin de fer de compétence fédérale, l'Office a décidé que le lieu de correspondance entre CCFNB et le CN ne correspondait pas à la définition prévue à l'article 111 de la Loi. Il a donc rejeté la demande.

Une demande déposée par le CN visant l'obtention d'une ordonnance d'interconnexion du trafic entre le CN et la Montreal, Maine & Atlantic Railway à la jonction de Sainte-Rosalie (Québec) a été retirée sans condition. L'Office a émis une lettre-décision à cet égard.

Droits de circulation

Comme il est mentionné dans la section précédente, le Bangor and Aroostook System avait sollicité, subsidiairement à sa demande d'ordonnance d'interconnexion, l'octroi de droits de circulation sur la ligne du CN dans le port de Saint-Jean.

Dans son analyse des arguments avancés à l'appui de la demande de droits de circulation, l'Office a constaté que les demandeurs n'avaient pas fourni de précisions sur la façon dont ils exerceraient leurs droits s'ils leur étaient

accordés. De même, ils n'avaient pas avancé le moindre argument démontrant en quoi l'octroi des droits de circulation servirait l'intérêt public. Qui plus est, comme MMA (qui avait fait l'acquisition de la CDAC et de Bangor) n'exploitait pas de service à Saint-Jean, l'Office en a déduit que l'octroi de droits de circulation sur la ligne du CN à partir du lieu de correspondance à Saint-Jean jusqu'au terminal de potasse dans le port de Saint-Jean ne servirait aucune fin utile. La demande a été rejetée.

Niveau de service

Le Bangor and Aroostook System avait en outre demandé à titre tout à fait subsidiaire, à défaut d'une ordonnance d'interconnexion, d'étendre la demande de manière à y inclure une plainte concernant le niveau de service du CN fondée sur le fait que ce dernier refusait à la CDAC l'accès au terminal de potasse situé sur sa ligne dans le port de Saint-Jean.

En ce qui concerne la conduite du CN dans la manutention du trafic, l'Office, lorsqu'il a rejeté la demande principale d'ordonnance d'interconnexion, avait déterminé que l'interconnexion réglementée ne s'appliquait pas à Saint-Jean et que, par conséquent, le CN n'était nullement tenu de

fournir un service d'interconnexion à Saint-Jean aux prix prescrits par le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Quant à l'allégation selon laquelle le CN avait refusé d'accepter la responsabilité du convoi, l'Office a constaté qu'aucune preuve n'avait été produite étayant la présumée décision du CN.

L'Office a déduit qu'il n'y avait aucune preuve selon laquelle le CN avait enfreint l'obligation de transporteur public le contraignant à fournir des services suffisants. Il a également constaté que les faits entourant la plainte de MMA sur le niveau de service avaient été présentés à une époque où la CDAC était la compagnie de chemin de fer touchée. Étant donné que MMA avait seulement acquis les actifs de l'ancienne CDAC, l'Office a mis en doute le droit de MMA de déposer une telle plainte sur le niveau de service. Par conséquent cette plainte a été rejetée.

Une plainte sur le niveau de service déposée en novembre 2002 par Novell Polymers Inc., qui soutenait que le CN avait manqué à ses obligations de transporteur public en refusant d'adapter ses wagons-trémies pour le transport de matières plastiques brutes, a été retirée sans condition en janvier 2003.

Une autre plainte relative au niveau de service a été déposée contre le Canadien Pacifique (CP) par un groupe de producteurs de grain en décembre 2003. L'Office rendra sa décision dans cette affaire en 2004.

Allocation des dépens

Le 1^{er} novembre 2002, le CN a présenté une demande d'allocation des dépens relative à une demande de droits de circulation déposée par la Ferroequus Railway Company Limited le 25 octobre 2001.

La Ferroequus avait déposé une demande de droits de circulation en vue de faire circuler ses convois sur les voies du CN à partir des lieux de correspondance du CP à Lloydminster (Saskatchewan) et à Camrose (Alberta), jusqu'à Prince Rupert (Colombie-Britannique). Elle avait auparavant présenté à l'Office une demande de droits de circulation pour une distance beaucoup plus longue, mais cette demande avait été rejetée. La demande du 25 octobre 2001 a par la suite été modifiée de manière à supprimer toute mention de Lloydminster et des infrastructures du CP à Camrose. L'Office a rendu une décision dans cette affaire le 10 septembre 2002, rejetant la demande en raison de l'absence de preuve de quelque intérêt public que ce soit qui justifierait d'imposer des droits de circulation.

Pour appuyer sa demande d'allocation des dépens, le CN a soutenu que la procédure ayant mené à la décision de 2002 constituait des circonstances spéciales et exceptionnelles justifiant une telle mesure. Le 28 février 2003, l'Office a rejeté la demande du CN, déclarant que la décision qu'il avait rendue en 2002 était finale et que les dépens n'avaient été ni demandés ni accordés à ce moment. L'Office a également déterminé que la demande de la Ferroequus, bien que complexe, n'était ni vexatoire ni frivole.

La Ferroequus avait interjeté appel de la décision rendue par l'Office le 10 septembre 2002 devant la Cour d'appel fédérale. Le 26 novembre 2003, cette dernière a rejeté l'appel.

Arbitrage

Dans les cas où les expéditeurs et les transporteurs n'arrivent pas à régler eux-mêmes un différend, ils peuvent présenter une demande d'arbitrage à l'Office. Dans le cadre de ce processus confidentiel, les parties font appel à un arbitre indépendant ou à un comité de trois arbitres pour régler l'affaire.

Avant de confier le dossier à un arbitre, l'Office s'assure que la demande de l'expéditeur est complète et que, au moins cinq jours avant la présentation de la demande,



©Chemin de fer Canadien Pacifique, Rick Robinson

l'expéditeur a avisé le transporteur de son intention de recourir à l'arbitrage. L'Office peut également aider les parties à choisir un arbitre et fournir sur demande des conseils d'ordre administratif, juridique et technique à l'arbitre.

En vertu du paragraphe 163(1) de la Loi, l'Office peut établir les règles de procédure applicables à l'arbitrage dans les cas où les parties et l'arbitre ne peuvent s'entendre sur la procédure. Pour élaborer ces règles, l'Office a mené de vastes consultations auprès de représentants de l'industrie, y compris des parties qui avaient eu recours à l'arbitrage. Les commentaires recueillis dans le cadre de ces consultations ont servi de fondement à l'élaboration de propositions quant aux lignes directrices en matière de procédure, que l'Office a ensuite transmises aux intéressés. L'Office a reçu 18 mémoires renfermant des recommandations dont il s'est servi pour élaborer un projet de règles de procédure.

À l'automne 2003, des discussions ont été tenues avec des conseillers juridiques, des représentants des expéditeurs, des compagnies de chemin de fer de catégorie I et des arbitres, qui avaient tous pris part à un processus d'arbitrage récemment. Ces réunions avaient pour objet de donner à l'Office une meilleure idée du déroulement du processus et de discuter des problèmes qui avaient pu se présenter. À la lumière de ces discussions, les règles ont été modifiées et une deuxième consultation de l'industrie a été amorcée.

L'Office a en outre élaboré des *Règles d'éthique applicables aux arbitres éventuellement nommés*. Elles fournissent des lignes directrices aux arbitres éventuels et établissent des normes en matière d'impartialité, d'indépendance, de compétence, de diligence et de discrétion pour les arbitres qui travaillent en vertu de la partie IV de la Loi.

Ces règles, de même que les *Procédures d'arbitrage*, ont été transmises en 2003 à toutes les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale, aux associations d'expéditeurs, aux conseillers juridiques des expéditeurs, aux arbitres figurant sur la liste de l'Office et à d'autres intéressés aux fins de commentaires. L'Office prévoit pouvoir publier les deux documents sur son site Web au printemps 2004.

Selon l'article 169 de la Loi, l'Office doit conserver une liste de personnes disposées à agir à titre d'arbitre et y préciser les compétences particulières de chacune. Au cours de l'année, l'Office a communiqué avec 123 arbitres pour vérifier s'ils souhaitaient demeurer sur la liste et a apporté les mises à jour voulues. En novembre 2003, il a publié une liste modifiée de 40 arbitres, y compris leurs domaines de compétence. Cette liste est publiée sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

L'Office a reçu une demande d'arbitrage en 2003. L'affaire a pu être réglée par cette méthode. Un expéditeur de produits forestiers a également donné avis de son intention de faire appel à l'arbitrage, mais ne l'avait toujours pas fait à la fin de l'année.

Depuis l'adoption de la *Loi sur les transports au Canada* en 1996, l'Office a reçu plus de 20 avis de la part d'expéditeurs ayant l'intention de soumettre leur différend à l'arbitrage. Environ la moitié de ces cas ont été retirés ou réglés sans recours à l'arbitrage.

Certificats d'aptitude

L'Office délivre un certificat d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité législative du Parlement détient une assurance responsabilité suffisante. Il assure le suivi de la conformité et peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 2003, l'Office a délivré un nouveau certificat d'aptitude à la Prairie Alliance for the Future Inc., visant un chemin de fer exploité en Saskatchewan aux termes d'un contrat de

location avec le CN. L'exploitation proposée se fera entre Denholm et la jonction Speers; la jonction Speers et Glaslyn; England et Spiritwood; la jonction North Battleford et St. Walburg; et la jonction Spruce Lake et Paradise, soit un total de 210,52 milles.

L'Office a apporté quatre modifications à des certificats d'aptitude en 2003. Le certificat d'aptitude délivré à la Montreal, Maine & Atlantic Railway, Ltd. et à la Montreal, Maine & Atlantic Canada Company a été modifié à trois reprises pour : a) tenir compte d'un changement de nom, qui est passé de Montreal, Maine & Atlantic Canada Company à Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.; b) tenir compte d'un changement dans l'exploitation, puisque la Montreal, Maine & Atlantic Railway, Ltd. n'exploitait plus de service en vertu d'un accord de droits de circulation avec le CN et le CP entre Saint-Léonard et Grand Falls (Nouveau-Brunswick); et c) pour permettre à la Montreal, Maine & Atlantic Canada Co. d'exploiter exceptionnellement un service régional de transport ferroviaire de passagers pendant une semaine en août.

Le certificat d'aptitude délivré à RaiLink Canada Ltd. a également été modifié pour tenir compte de l'abandon en 2002 de l'exploitation des lignes secondaires de l'épi

Burford du CN et de l'épi TH&B du CN prenant naissance à la subdivision Hagersville dans le sud de l'Ontario.

L'Office a en outre annulé trois certificats d'aptitude en 2003. Les deux certificats visant la Bangor and Aroostook Railroad Company et sa filiale à part entière, la Van Buren Bridge Company, et la Canadian American Railroad Company ont été annulés en raison de leur acquisition par la Montreal, Maine & Atlantic Railway, Ltd. et la Montreal, Maine & Atlantic Canada Co. L'Office a annulé le certificat d'aptitude d'Acadian Railway Trains L.P. après avoir été informé que cette dernière avait cessé ses activités ferroviaires au Canada.

L'Office s'attend à ce que le CN lui présente en 2004 une demande de modification de son certificat d'aptitude compte tenu de l'entente qu'il vient de conclure avec le gouvernement de la Colombie-Britannique concernant la location et l'exploitation du BC Rail.

Construction de lignes de chemin de fer

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les embranchements, les

voies d'évitement, les épis, les voies de cour de triage et les autres voies auxiliaires. Il peut également être appelé à approuver la construction de franchissements ferroviaires, y compris des ponts et des passages inférieurs. Dans chaque cas, l'Office doit d'abord effectuer une évaluation des incidences environnementales du projet en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE).

En 2003, l'Office a élaboré un plan pour l'évaluation environnementale du projet Detroit River Tunnel Partnership devant être réalisé entre Windsor (Ontario) et Detroit (Michigan). Il a mis sur pied un comité d'examen interministériel formé de représentants de 15 ministères et organismes fédéraux ainsi que de deux ministères du gouvernement de l'Ontario. L'Office publiera en 2004 une version préliminaire des paramètres du projet et demandera l'avis des divers organismes sur les questions qui doivent être abordées dans l'évaluation.

L'Office a rendu en 2003 une décision concernant une évaluation environnementale, autorisant la réalisation d'un projet après s'être assuré que l'auteur de la demande avait pris des mesures jugées adéquates pour atténuer toute incidence environnementale négative d'importance.

L'Office a poursuivi l'examen du projet de déplacement d'une partie de la subdivision Coutts du CP près de Milk River (Alberta) et de la voie contournant St. Albert, ainsi que la surveillance de la conformité environnementale de projets de construction de lignes de chemin de fer déjà approuvés à Edmonton et à Prentiss (Alberta).

En réponse à certaines demandes, l'Office a aussi mis sur pied divers programmes de surveillance pour des projets de construction importants, y compris : une gare intermodale du CN près de Milton (Ontario); un lien ferroviaire à l'aéroport Pearson de Toronto; un projet de déplacement de voie à la rue Front au centre-ville de Toronto; une ligne de transport d'énergie près de Sumas (Colombie-Britannique); et l'élargissement à quatre voies de la route 69 en Ontario.

Questions d'infrastructures

L'Office règle des différends sur les emprises des chemins de fer, les voies, les franchissements, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer. En 2003, il a rendu des décisions dans deux différends sur des franchissements routiers, un différend sur trois franchissements par desserte et deux différends sur des passages à niveau privés. Également en 2003, la Cour d'appel

fédérale a rejeté un appel d'une décision antérieure de l'Office concernant un passage à niveau privé. L'Office a aussi reçu 184 ententes de parties qui avaient mené leurs propres négociations relatives à des passages à niveau. L'Office peut par ailleurs rendre des 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, par exemple la signalisation aux passages à niveau et le clôturage d'emprises. Sa compétence dans la répartition des coûts de construction a été confirmée par la Cour d'appel fédérale en 2003, dans le cadre d'un litige concernant une clôture le long d'une emprise située près de Montréal. L'Office a également effectué l'examen de 59 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 était passée d'un palier de gouvernement à un autre. Le ministre des Transports et la province de l'Ontario ont précédemment convenu que les lois fédérales régissant les franchissements de chemins de fer s'appliquent aux chemins de fer de compétence provinciale, et que c'est à l'Office que revient l'application de ces lois. L'Office a tenu des discussions préliminaires avec trois autres provinces en vue d'établir des ententes semblables.



Impasse

*L*a société ClubLink Corporation avait prévu de construire un pont par-dessus la ligne du CN à Halton Hills (Ontario) pour relier deux parties d'une terre sur laquelle elle aménageait un terrain de golf. ClubLink a présenté une demande à l'Office en vue d'obtenir un passage privé payé par le CN. Elle a soutenu qu'en vertu des lois en vigueur, une compagnie ferroviaire doit payer les coûts d'un passage privé lorsque le terrain est divisé par la construction d'un chemin de fer. L'Office a toutefois conclu que cette obligation n'existait pas avant la *Loi sur les chemins de fer* de 1888 et que, puisque le CN avait divisé la terre en 1877, il ne pouvait être tenu responsable des coûts.



Frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements

Dans le cadre de ses responsabilités relatives au règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer qui relèvent de la compétence fédérale et d'autres parties intéressées, telles que les entreprises de services publics, les administrations routières et les propriétaires fonciers, l'Office élabore des lignes directrices fournissant une évaluation par un tiers des frais ferroviaires et établissant pour

l'ensemble du pays une tarification uniforme pour les travaux effectués par les compagnies de chemin de fer.

L'Office a achevé en 2003 son examen des lignes directrices en vigueur, les *Directives de l'annexe A*, qu'il a remplacées par le *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers*. Ce guide, en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2004, est destiné aux compagnies de chemin de fer de catégorie I assujetties à la réglementation

fédérale, qui peuvent s'en servir pour établir la facturation relative aux travaux de construction ou d'entretien effectués aux franchissements routiers ou aux systèmes d'avertissement de passage à niveau, ou à tous les autres travaux ayant trait aux franchissements et au sujet desquels les parties se sont entendues ou qui sont autorisés par un arrêté de l'Office.

En 2004, l'Office continuera d'évaluer la possibilité d'élaborer un guide du même genre pour aider les intéressés relativement aux travaux effectués par les compagnies de chemin de fer d'intérêt local (autres que celles de la catégorie I) assujetties à la réglementation fédérale.

Transfert et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire sans approbation réglementaire préalable si elles suivent le processus prescrit par la section V, partie III de la Loi. Selon le paragraphe 140(1) de la Loi, le processus relatif à la cessation de l'exploitation ne s'applique pas à une voie de cour de triage, une voie d'évitement ou un épi, ni à une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer. On peut demander à l'Office de déterminer si une compagnie de chemin de fer se conforme au processus de transfert et de cessation d'exploitation. Il arrive ainsi

que l'Office soit appelé à déterminer si un tronçon de voie est assujetti au processus prescrit.

Le 18 février 2003, l'Office a rendu une décision en réponse à une demande présentée par Burlington Northern (Manitoba) Limited afin qu'il détermine si un tronçon inutilisé de sa ligne, désigné comme l'épi de l'avenue Pacific, dans la ville de Winnipeg, était une voie de cour de triage, une voie d'évitement, un épi ou une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer au sens du paragraphe 140(2) de la Loi. L'Office a conclu que le tronçon en question constituait un épi et que, par conséquent, il n'était pas assujetti au processus de cessation d'exploitation prévu par la Loi.

L'Office n'a été avisé d'aucune cessation d'exploitation en 2003, mais il a reçu un avis l'informant que le CP avait l'intention de cesser d'exploiter l'épi Marpole, à Vancouver, couramment appelé le corridor Arbutus.

Les acquisitions et les transferts suivants ont été effectués au cours de l'année :

- Montreal, Maine & Atlantic Railway, Ltd. et Montreal, Maine & Atlantic Canada Company ont fait l'acquisition des actifs de la Bangor and Aroostook Railroad Company

et de sa filiale à part entière, la Van Buren Bridge Company, et de la Canadian American Railroad Company, afin de poursuivre l'exploitation de ces chemins de fer au Canada.

- Des voies du CN, soit 210,52 milles dans la province de la Saskatchewan, ont été transférées à la Prairie Alliance for the Future Inc. par l'entremise d'un bail prévoyant qu'elles continuent d'être exploitées.
- Le CP a vendu au CN l'épi d'Edmundston, de Grand Falls à Cyr Junction (Nouveau-Brunswick), ce qui représente un total de 7,8 milles.

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 recettes) et le revenu réel tiré par les compagnies ferroviaires régies (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. Si l'Office constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire dépasse son revenu admissible maximal, la compagnie doit verser l'excédent et une pénalité à la Western Grain Research Foundation.

Le 29 décembre 2003, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain ne dépassaient pas leur plafond pour la campagne agricole de 2002–2003. Les recettes du CN pour le transport du grain se sont élevées à 175,6 millions de dollars, soit 17,3 millions de moins que son revenu admissible maximal fixé à 193 millions de dollars. Le CP a enregistré des recettes de 226 millions de dollars, ce qui représente 6,6 millions de moins que le revenu admissible maximal, qui était de 232,6 millions de dollars.

En mars 2001, l'Office a rendu une décision sur ce qui constitue un revenu provenant du transport du grain aux fins du régime du revenu admissible maximal. Cette décision renfermait une conclusion concernant la politique du CN en matière de frais de stationnement. L'Office a également rendu une décision en décembre 2001 au sujet des nouvelles règles du CP concernant les frais de stationnement des wagons de grain dans les ports, c'est-à-dire les pénalités imposées aux expéditeurs pour activités inefficaces dans les ports. Ces règles peuvent se répercuter sur les recettes provenant du transport du grain.

Dans sa décision relative à ces nouvelles règles, l'Office a conclu qu'il n'était pas raisonnable de qualifier de frais de stationnement une partie de la somme gagnée par le CP

par suite de l'application de ces nouvelles règles. Par conséquent, une partie de ce montant devait être comprise dans le calcul du plafond. Le CP a interjeté appel de cette décision. La Cour d'appel fédérale a accueilli l'appel en juin 2003 et renvoyé l'affaire devant l'Office pour que ce dernier statue à nouveau. L'Office a donc réexaminé la question et conclu qu'aucune partie du revenu tiré des frais de stationnement des wagons de grain dans les ports ne devait être considérée comme des recettes provenant du transport du grain de l'Ouest pour les campagnes agricoles 2000–2001 et 2001–2002. Le montant des recettes provenant du transport du grain ont donc été rajustés pour ces deux années.

À la suite de la décision de la Cour d'appel fédérale, le CN a demandé à l'Office de modifier sa décision de 2001 relativement à sa propre politique sur les frais de stationnement et de conclure qu'aucune partie du revenu tiré du stationnement de wagons de grain dans les ports pour la campagne agricole 2002–2003 ne devait être prise en compte dans le calcul du plafond. L'Office a maintenu sa décision de 2001, jugeant qu'il convenait d'inclure une partie de ces droits dans le calcul. Selon lui, l'une des modalités prévues par le CN, soit le fait que la période de stationnement commence dès que les wagons sont placés au port

pour le déchargement plutôt qu'à minuit le jour du placement, fait que le programme du CN ne cadre pas avec la définition de frais de stationnement. Par conséquent, l'Office a conclu que le montant perçu par le CN en frais de stationnement de wagons de grain aux ports pour la campagne agricole 2002–2003 ne peut être considéré intégralement comme des frais de stationnement.

En avril 2003, l'Office a annoncé une baisse de 2,4 % par rapport à l'année précédente de l'indice des prix composite afférent au volume pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2003–2004. L'indice tient compte du taux d'inflation des coûts d'exploitation que doivent supporter le CN et le CP au chapitre de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des capitaux. Il est utilisé avec d'autres intrants (volume et longueur du trajet) pour calculer le plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest.

Questions de transport du grain

En 2003, le personnel de l'Office a aidé Transports Canada à évaluer les répercussions éventuelles de l'aliénation du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada sur le plafond des recettes provenant du transport du grain.

L'Office a continué d'aider des ministères du gouvernement canadien face à l'enquête du département du Commerce des États-Unis relative à la demande de la North Dakota Wheat Commission d'imposer un droit compensatoire sur les exportations canadiennes de blé vers les États-Unis. L'analyse effectuée par l'Office sur les mouvements semblables de grain en vertu du régime de plafond de recettes comparativement à des mouvements non visés par un tel régime a été utilisée dans les conclusions du département du Commerce. Cette conclusion a été confirmée dans la décision de l'International Trade Administration des États-Unis voulant que le régime de plafond de recettes ne constitue pas une subvention pouvant donner lieu à compensation.

En 2003, l'Office a également prêté assistance à des ministères du gouvernement fédéral pour répondre à la pétition déposée par le représentant au commerce des États-Unis auprès de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), en vertu de l'article XXII de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce conclu en 1994, relativement aux exportations de blé de la Commission canadienne du blé et au traitement que réserve le Canada aux importations. Le personnel de l'Office a fourni des avis

d'experts à la délégation canadienne qui s'est rendue à deux audiences de l'OMC à Genève. L'OMC devrait rendre une décision dans ce dossier au début de 2004.

Coût du capital

Au début de 2003, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux annuels servent à calculer l'indice des prix composite afférent au volume, lequel sert au calcul du plafond des recettes des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest. L'Office établit également des taux du coût du capital pour d'autres besoins, y compris l'établissement des coûts et des prix des services d'interconnexion.

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul de leur plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2003–2004 sont de 9,96 % et de 10,09 % respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans l'entreprise. 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 du financement de l'achat de biens immobilisés — à savoir,

l'intérêt sur 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-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on analyse divers modèles financiers, les risques et certains autres liens de nature technique.

En septembre 2003, l'Office a amorcé un dialogue avec le CN, le CP et certains autres intéressés sur diverses questions soulevées à plusieurs reprises par les compagnies de chemin de fer sur la façon dont l'Office procède pour estimer les coûts des capitaux propres. La pertinence des modèles financiers utilisés à cette fin et la source des données employées dans les divers modèles représentent les principales questions à l'étude. L'Office rendra une décision en 2004.

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 ne cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Toutefois, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en

déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. La partie demanderesse doit rembourser à l'Office des frais de traitement de la demande. 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 ou régionales pour un prix ne dépassant pas sa valeur nette de récupération. Un pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne aux termes d'une telle offre peut s'en servir à n'importe quelle fin.

En novembre 2002, la Nova Scotia Utility and Review Board acceptait une demande de la Cape Breton and Central Nova Scotia Railway de cesser l'exploitation et d'abandonner un tronçon de voie de la subdivision Sydney, conformément à la *Railways Act, 1993* de la Nouvelle-Écosse. La Nouvelle-Écosse a demandé à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération de cette ligne. L'Office a présenté son rapport à la province au début de 2003. Cette dernière a par la suite coordonné la conclusion d'une entente permettant un accroissement de l'utilisation de la ligne en question. Dans le cadre de cette entente, la Cape Breton and Central Nova Scotia Railway a annulé son projet d'abandon de la ligne.



©VIA Rail Canada

En avril 2002, la Hudson Bay Railway Company, une filiale à part entière d'OmniTRAX Canada, Inc., a indiqué, dans son plan triennal relatif à son réseau ferroviaire, son intention d'abandonner l'exploitation de la subdivision de Sherridon. La ligne ferroviaire constitue le seul accès terrestre par tout temps à la nation crie de Mathias Colomb, à Pukatawagan, dans le nord du Manitoba. La Hudson Bay Railway

Company fournit un service de transport de marchandises à Pukatawagan, ainsi qu'un service de transport de voyageurs en vertu d'un contrat avec VIA Rail. En janvier 2003, la nation crie de Mathias Colomb s'est montrée intéressée à acheter la ligne et a présenté une demande de financement à cet effet à Affaires indiennes et du Nord Canada. Le ministre a indiqué qu'il appuierait la réalisation d'une étude pour préparer un plan d'affaires pour l'exploitation d'un service ferroviaire sur cette ligne, mais que, dans le cadre de ses programmes de financement, la nation crie de Mathias Colomb devait trouver d'autres partenaires pour le projet.

Le ministère des Transports et des Services gouvernementaux du Manitoba a proposé de contribuer à l'étude en partie en concluant un contrat avec l'Office pour la détermination de la valeur nette de récupération de la ligne. Affaires indiennes et du Nord Canada a convenu que ce contrat pouvait faire partie de la contribution de la province. OmniTRAX Canada, Inc. a accepté de collaborer avec l'Office pour déterminer la valeur nette de récupération. L'Office a terminé son rapport à l'intention de la province du Manitoba à la fin de juillet.

Réglementation des frais ferroviaires

L'Office fait appel à un modèle de calcul des coûts ferroviaires pour estimer les coûts d'exploitation des chemins de fer du CN et du CP. Le modèle est fondé sur les données fournies par les compagnies, qui sont revues et approuvées par l'Office. Il est utilisé à diverses fins, telles que le règlement des différends relatifs aux services et aux prix; l'établissement des prix d'interconnexion en vertu du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*; l'établissement des frais généraux employés pour la tarification relative à la construction et à l'entretien des mécanismes de protection aux franchissements; l'évaluation de l'incidence de changements éventuels de la politique en matière de transports ainsi que d'autres activités réglementaires connexes.

Dans le cadre du processus d'établissement des prix d'interconnexion, les représentants de l'Office se rendent dans des cours de triage pour y observer les activités d'interconnexion. Chaque année, ils se rendent dans un endroit différent pour veiller à ce que les prix tiennent compte du coût des services d'interconnexion du trafic partout au Canada. En 2003, les représentants de l'Office se sont rendus dans des installations de Vancouver, Edmonton, Moose Jaw, Winnipeg, Montréal et Québec.

Indices historiques des prix

L'Office établit des indices de prix afin de mesurer la variation des prix de la main-d'œuvre, du carburant et du matériel pour le CN et le CP. Il s'en sert pour fixer le plafond des recettes que peuvent tirer le CN et le CP du transport du grain de l'Ouest. Les indices, mis à jour chaque année, sont également utilisés pour établir les coûts d'exploitation des chemins de fer lorsqu'il s'agit des données portant sur plus d'une année.

Activités de médiation

En 2003, l'Office a traité 21 demandes de médiation de différends liés au chemin de fer. Sur ce nombre, 13 étaient de nouvelles demandes et 8 avaient été présentées l'année précédente. Sur ces 21 cas, six ont été réglés au moyen de la médiation, quatre dans le cadre des activités précédant la médiation et quatre étaient toujours en instance à la fin de l'année. Sur les sept autres cas, un a été retiré, un a été refusé en raison de questions de compétence et cinq l'ont été parce que l'autre partie a refusé la médiation.

L'Office a constaté une augmentation du nombre de recours à la médiation dans le secteur ferroviaire en 2003, cette méthode de règlement des différends étant devenue mieux acceptée auprès des usagers et des transporteurs.

Parmi les parties qui ont fait appel au programme de médiation figurent une grande municipalité, un service public provincial, deux ministères provinciaux et diverses entreprises et fournisseurs de services de transport du secteur privé. Les infrastructures, le bruit, le niveau de service et les prix sont au nombre des questions qui faisaient l'objet des différends.

L'Office a poursuivi ses efforts pour sensibiliser les intéressés à l'existence de la médiation comme mécanisme de règlement des différends, et ce, au moyen d'annonces publicitaires et de publications ciblées. De plus, il a tenu plusieurs réunions avec des usagers et des transporteurs pour discuter de la pertinence de la médiation dans certains domaines où les problèmes sont fréquents.

Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office s'efforce constamment d'informer et de consulter l'industrie ferroviaire et ses usagers. Il a mené diverses activités de communication à cette fin en 2003.

L'Office a répondu à plus de 350 demandes de renseignements provenant de divers intervenants de l'industrie ferroviaire. La majorité de ces demandes étaient liées aux

dispositions de la Loi, notamment celles visant l'accès concurrentiel, le niveau de service, l'interconnexion et l'arbitrage, aux ententes et aux différends relatifs aux franchissements, aux certificats d'aptitude, au transfert et à la cessation d'exploitation et au plafond des recettes provenant du transport du grain de l'Ouest.

L'Office a en outre reçu un certain nombre de demandes de renseignements provenant d'expéditeurs de grain et de producteurs qui s'occupent eux-mêmes du chargement de leur grain dans les wagons. Leurs questions portaient sur la fourniture et l'entretien des wagons, ainsi que sur divers aspects du service ferroviaire.

L'Office a tenu des consultations officielles auprès des compagnies de chemin de fer, des expéditeurs, des gouvernements provinciaux, de ministères du gouvernement du Canada, de municipalités et d'autres parties intéressées au sujet du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, des *Procédures d'arbitrage* et des *Règles d'éthique applicables aux arbitres éventuellement nommés*. Des consultations officielles ont également été entreprises au sujet de la tarification relative aux travaux d'entretien effectués aux franchissements et de questions liées au bruit et à la proximité.



Le CN exploite un parc d'environ 1 500 locomotives et 61 500 wagons. Locomotives au triage Symington à Winnipeg, au Manitoba.

©Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

En 2003, l'Office a publié un nouveau *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers*. Ce guide est disponible en version papier ou peut être téléchargé depuis le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

La Commission canadienne des grains s'est adressée à l'Office au début de 2003 au sujet des dispositions de la Loi visant le chargement des wagons des producteurs par les producteurs de grain. En mars et en avril, le personnel de l'Office a donné des exposés en Saskatchewan à divers auditoires composés d'intervenants de l'industrie du transport du grain, au sujet des dispositions relatives au niveau de service, de l'arbitrage et des services de médiation de l'Office. Les discussions se sont poursuivies avec des représentants d'organismes gouvernementaux fédéraux et provinciaux, les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer, y compris les compagnies d'intérêt local. Un comité consultatif a été mis sur pied pour élaborer un guide des

pratiques exemplaires en matière de chargement des wagons des producteurs. On a demandé au personnel de l'Office de fournir des renseignements au comité sur les mécanismes de règlement des différends offerts en vertu de la législation en vigueur. Le guide devrait être publié en 2004.

Le personnel de l'Office a également rencontré des représentants du gouvernement du Québec pour discuter des modalités selon lesquelles des services ferroviaires d'intérêt local ou touristiques pourraient être exploités sur un réseau de lignes de compétence fédérale.

Au cours de l'année, l'Office a continué d'échanger de l'information avec les transporteurs ferroviaires et les associations d'expéditeurs, y compris l'Institut canadien des engrais, la Canadian Canola Growers Association, le Western Transportation Advisory Council, l'Association canadienne de transport industriel, la Saskatchewan

Association of Rural Municipalities et le Council of Forest Industries. L'Office a présenté de l'information sur son mandat et ses responsabilités, et des détails sur les dispositions législatives et réglementaires en vigueur dans le domaine des services de transport au Canada.

Des présentations officielles ont été données aux délégations de compagnies de chemin de fer de Chine, des Philippines et de Russie, ainsi qu'à l'Ontario Good Roads Association.

L'Office a organisé son forum annuel pour les membres de l'Association des chemins de fer du Canada qui voulaient rencontrer les représentants de l'Office et de divers autres ministères et organismes du gouvernement du Canada.

L'Office a participé à sept salons municipaux en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba, en Ontario et au Québec.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

Cour d'appel fédérale – Cas réglés en 2003

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

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, concernant une demande présentée par Réal Fafard et Jacques Borduas conformément à l'article 103 de la *Loi sur les transports au Canada*, en vue de construire et d'entretenir un passage à niveau privé dans la ville de St-Basile-le-Grand, dans la province de Québec. La Cour d'appel fédérale a rejeté cet appel le 3 juin 2003.

Ville de Montréal c. La compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Dossier n° A-608-01 de la Cour
Demande de contrôle judiciaire de la décision n° 499-R-2001 de l'Office, en date du 21 septembre 2001, relative à une demande visant la répartition des coûts de construction et d'entretien futur d'une clôture le long de la voie ferrée dans la ville de Montréal, dans la province de Québec. Le 27 février 2003, la Cour d'appel fédérale a conclu que le traitement de cette demande de contrôle judiciaire direct ne relevait pas de sa compétence. Le 8 avril 2003,

elle a rejeté la demande de la ville de Montréal en vue d'obtenir une prolongation de délai pour présenter une demande d'autorisation d'interjeter appel de la décision n° 499-R-2001 de l'Office.

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

Dossier n° A-193-02 de la Cour
Appel de la décision n° 664-R-2001 de l'Office, en date du 21 décembre 2001, dans laquelle l'Office statuait qu'il était habilité à examiner le caractère raisonnable des recettes tirées d'un programme de frais de stationnement par une compagnie de chemin de fer. Le 23 juin 2003, la Cour d'appel fédérale a annulé la décision de l'Office et ordonné un nouvel examen.

Ferroequus Railway Company c. la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et l'Office des transports du Canada

Dossier n° A-89-03 de la Cour
Appel de la décision n° 505-R-2002 de l'Office, en date du 10 septembre 2002, concernant la demande déposée à l'Office par Ferroequus visant l'obtention de droits de circulation sur des lignes précises du CN et la modification du certificat d'aptitude de Ferroequus pour tenir compte des droits de circulation demandés. Le 26 novembre 2003, la Cour d'appel fédérale a rejeté cet appel.

Cour d'appel fédérale – Cas en instance en 2003

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. la municipalité régionale de York et l'Office des transports du Canada

Dossier n° 03-A-45 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision n° 517-R-2003 de l'Office, en date du 10 septembre 2003, relativement à une demande de répartition des coûts de reconstruction d'un franchissement routier, à niveau, dans la ville de Richmond Hill, dans la municipalité régionale de York, dans la province de l'Ontario.

Le 10 décembre 2003, la Cour d'appel fédérale a autorisé le CN à interjeter appel.

Pétitions au gouverneur en conseil – Cas en instance en 2003

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

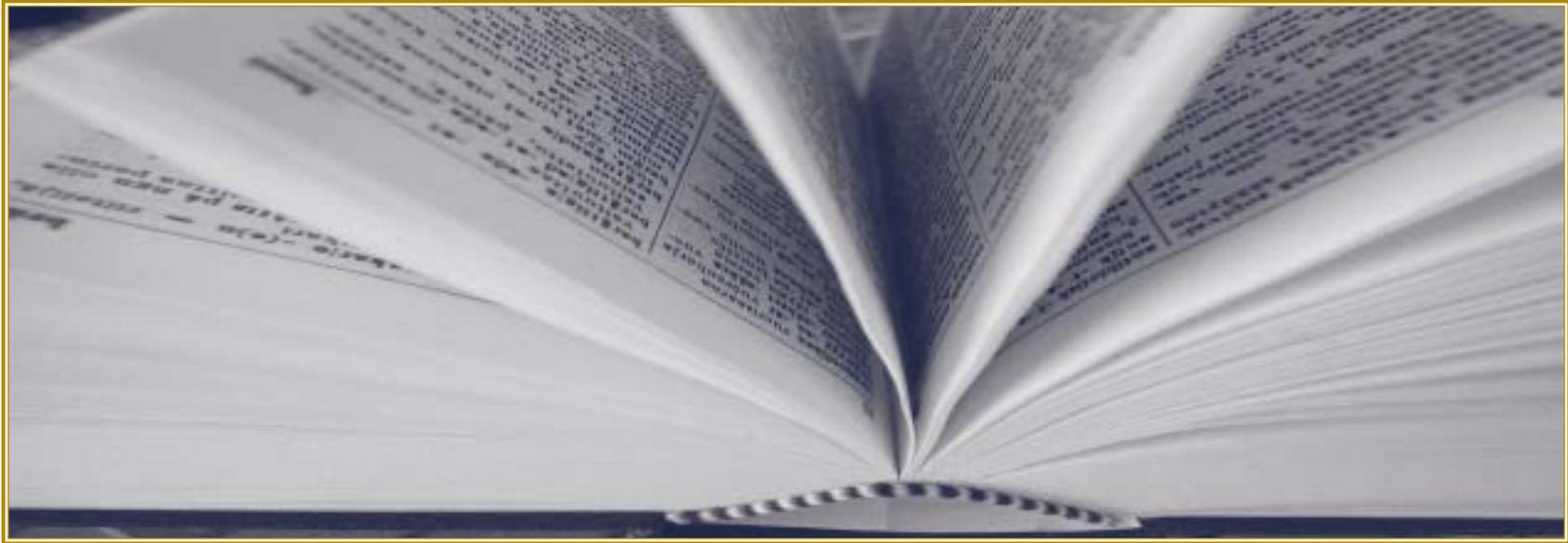
Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 703-R-2000 de l'Office, rendue le 15 février 2000, dans laquelle l'Office rejetait la plainte déposée par le maire de Stenen (Saskatchewan) contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada parce que cette dernière avait enlevé une voie d'évitement.

Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale au 31 décembre 2003

3986250 Canada Inc.	Ferroequus Railway Company Limited	Pacific and Arctic Railway and Navigation
Algoma Central Railway Inc.	Goderich-Exeter Railway Company Limited	Company/British Columbia Yukon Railway
Arnaud Railway Company	Hudson Bay Railway Company	Company/British Yukon Railway Company
Burlington Northern and Santa Fe Railway	International Bridge and Terminal Company	Limited, faisant affaire ou se proposant de
Company (Burlington Northern [Manitoba]	Kelowna Pacific Railway Ltd.	faire affaire sous la raison sociale de White
Ltd. et Burlington Northern and Santa Fe	Maine Central Railroad Company and	Pass & Yukon Route
Manitoba, Inc.)	Springfield Terminal Railway Company	Prairie Alliance for the Future Inc.
Canadien Pacifique Limitée	Minnesota, Dakota & Western	Québec North Shore & Labrador Railway
Capital Railway	Railway Company	Company
Chemin de fer de la Matapédia et	Montreal, Maine & Atlantic Railway, Ltd.	RailLink Canada Ltd.
du Golfe Inc.	et Montreal, Maine & Atlantic Canada Co.	St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
Compagnie des chemins de fer nationaux	National Railroad Passenger Corporation	Sault Ste. Marie Bridge Company
du Canada	(Amtrak)	Toronto Terminals Railway Company Limited
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and	Nipissing Central Railway Company	Union Pacific Railroad Company
Detroit River Railway Company Limited)	Norfolk Southern Railway Company	VIA Rail Canada Inc.
Eastern Maine Railway Company	Okanagan Valley Railway Company	Wabush Lake Railway Company, Limited
Essex Terminal Railway Company	Ottawa Central Railway Inc.	

CHAPITRE 5

ÉVALUATION DE L'EFFET DE LA LOI



©Photos.com

1904	1938	1967	1988	1996	2004
La Commission des chemins de fer	La Commission des transports du Canada	La Commission canadienne des transports	L'Office national des transports	L'Office des transports du Canada	

Il incombe à l'Office des transports du Canada de préparer une évaluation annuelle de l'effet de la Loi sur les transports au Canada. Le projet de loi C-26, Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada, a franchi en février 2003 l'étape de la première lecture. L'Office avait été amplement consulté lors de la rédaction de ces mesures législatives. Le projet de loi n'a toutefois pas reçu la sanction royale avant la prorogation du Parlement en novembre. L'Office attend avec intérêt de voir les suites qu'y donnera le gouvernement.



TRANSPORT FERROVIAIRE

L'Office note les mêmes préoccupations relatives à la *Loi sur les transports au Canada* soulevées par les années passées. Peu de nouvelles questions concernant la Loi ont été notées en 2003. Les dispositions régissant l'interconnexion, le prix de ligne concurrentiel et le processus d'arbitrage figurent parmi les préoccupations soulevées dans le passé.

Certaines de ces questions ont été abordées dans le cadre de l'examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic*

ferroviaire mené par l'Office et des consultations portant sur les *Procédures d'arbitrage* et les *Règles d'éthique applicables aux arbitres éventuellement nommés* qui ont été proposées. La grande majorité des participants à l'examen du Règlement ont souligné les avantages des dispositions relatives à l'interconnexion et insisté sur la nécessité du maintien de la réglementation de l'interconnexion dans le réseau ferroviaire.

Les autres préoccupations relatives aux dispositions sur le prix de ligne concurrentiel ne peuvent être réglées qu'au moyen d'une révision de la *Loi*.

Certificats d'aptitude

La Loi renferme peu de directives ou de restrictions sur la structure d'une organisation qui permettent de déterminer si une organisation est ou non du ressort du gouvernement du Canada. 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 d'intérêt local.

En conséquence, il n'y a aucun moyen de garantir qu'un nouveau chemin de fer d'intérêt local est assujéti à la compétence appropriée; que les expéditeurs et les

consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent; qu'une assurance-responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs; que des programmes opportuns de sécurité ferroviaire et d'enquêtes en cas d'accident sont en place.

Construction des lignes de chemin de fer

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 (y compris des terminaux intermodaux, des cours de triage et d'autres projets du genre) peuvent ainsi être exemptés d'une évaluation environnementale lorsqu'ils sont construits à l'intérieur de ces limites. Il en va de même pour les projets de construction qui n'entrent pas dans la catégorie ligne de chemin de fer, tels que les gares et les quais ferroviaires.

L'Office est habilité à déterminer si l'emplacement d'une nouvelle voie ferrée est convenable, mais il ne peut se prononcer sur le bien-fondé de la nouvelle ligne. Ainsi, 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.

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 de l'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties de se préparer aux effets des changements dans les activités 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 de l'exigence de fournir une preuve de transfert afin de garantir 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 [paragraphe 145(5) uniquement];
- l'absence d'exigences de négocier 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 (article 145 uniquement);
 - l'absence de certitude 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 peut être difficile pour les parties :

- de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les activités et d'établir la compétence à laquelle devrait être assujéti un nouveau chemin de fer d'intérêt local;
- 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.

Parmi les autres enjeux figurent les suivants :

- L'absence de clarté quant aux 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.
- La réduction de la période de 12 mois au cours de laquelle la ligne doit figurer dans le plan triennal d'une compagnie de chemin de fer avant que l'on cesse de l'exploiter pourrait avantager les gouvernements, les administrations ou les groupes communautaires qui souhaiteraient en faire l'acquisition, mais nuire aux parties qui requièrent plus de temps pour évaluer leurs options.

- Une municipalité qui négocie la valeur nette de récupération d'une ligne devant être abandonnée ne jouira peut-être pas des mêmes avantages que celle qui négocie la reprise de l'exploitation d'une ligne, car l'Office n'a pas le pouvoir en vertu de l'article 145 (comme il l'a en vertu des dispositions similaires de 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.

Bruit, vibration et pollution

En vertu de la législation existante du gouvernement du Canada en matière de transports telle qu'elle a été clarifiée par la Cour d'appel fédérale, 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 activités ferroviaires quotidiennes. Il était proposé dans le projet de loi C-26 de permettre à l'Office de traiter les questions relatives au bruit en lui conférant le pouvoir de publier des lignes directrices et d'ordonner des changements raisonnables dans la construction ou l'exploitation de lignes ferroviaires dans le but de réduire le bruit au minimum.

TRANSPORT AÉRIEN

Établissement des prix

En vertu du paragraphe 66(6) de la Loi, l'Office est autorisé temporairement, jusqu'au 5 juillet 2004, à déterminer de sa propre initiative, sans qu'une plainte officielle n'ait à être déposée, si un prix appliqué à l'égard d'un service intérieur non concurrentiel est excessif.

Au cours des trois dernières années, le personnel de l'Office, dans ses discussions avec des personnes qui s'étaient adressées à lui au sujet de questions liées aux prix exigés par les transporteurs offrant des services intérieurs, a constaté que ces personnes n'étaient pas prêtes à déposer une plainte officielle auprès de l'Office en raison de la complexité et de la nature du processus officiel. Si l'Office se voyait conférer en permanence le pouvoir de déterminer de sa propre initiative si les prix et les taux exigés sur des routes intérieures non concurrentielles sont excessifs, il serait en mesure de faire enquête dans les cas d'allégations de prix excessifs appliqués par des transporteurs intérieurs sur ces routes afin de déterminer le bien-fondé de ces allégations. Le gouvernement serait ainsi en mesure d'intervenir plus rapidement dans les cas où on soupçonne un transporteur d'abuser de sa position dominante.

Le paragraphe 66(7) de la Loi autorise l'Office à exiger des transporteurs offrant un service entre deux points donnés qu'ils le tiennent au courant de toute modification de leur tarif et lui fournissent sur demande des renseignements relatifs à leur tarif. Compte tenu du libellé de ce paragraphe, son application prendra fin en même temps que le pouvoir de l'Office d'agir de sa propre initiative. L'Office pourrait par conséquent avoir de la difficulté à obtenir les renseignements dont il a besoin pour rendre ses décisions. On pourrait remédier à la situation en supprimant au paragraphe 66(7) la mention du paragraphe 66(6).

Le libellé du paragraphe 66(3) de la Loi a compliqué pour l'Office l'obtention des renseignements dont il a besoin pour rendre ses décisions concernant les allégations de prix excessifs sur des routes non concurrentielles et limité indûment sa capacité de tenir compte de certains facteurs dans le cadre de ses enquêtes sur les prix. L'Office devrait pouvoir examiner toute l'information qu'il juge pertinente afin d'effectuer une évaluation complète d'une plainte et il devrait pouvoir obliger un transporteur à produire cette information. Il suffirait d'apporter de légères modifications au paragraphe 66(3) pour remédier à la situation.

Tarifs des services intérieurs

À l'heure actuelle, c'est uniquement à la suite d'une plainte que l'Office peut déterminer si un transporteur a appliqué des conditions de transport déraisonnables ou injustement discriminatoires à ses services intérieurs. (Sur les marchés internationaux, l'Office peut agir de sa propre initiative.)

Les voyageurs, les agents de voyages et les autres transporteurs hésitent souvent à déposer une plainte officielle à cause du temps qu'exige une telle démarche, des dépenses éventuelles ou de la crainte qu'une telle plainte mette en péril une relation d'affaires. Il s'est également trouvé des cas où, faute d'une plainte, l'Office n'a pu empêcher un transporteur de prendre des mesures pouvant être considérées déraisonnables. Le problème pourrait être réglé en attribuant à l'Office le pouvoir d'agir de sa propre initiative dans ce domaine.

Publicité relative aux prix du transport aérien

L'Office se préoccupe du fait que bien souvent, les prix des services aériens annoncés ne représentent qu'une fraction du coût total du billet.

Dans bien des cas, le prix annoncé ne comprend pas les suppléments carburant et assurance, les frais d'amélioration aéroportuaire, le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien ni les taxes, qui font tous partie du prix d'un billet. En 2003, il est arrivé que des transporteurs publient le prix d'un aller simple ou d'un des trajets d'un aller-retour, alors qu'ils précisaient dans les détails de l'offre que les consommateurs devaient acheter un billet aller-retour. Bien que de telles pratiques ne contreviennent pas à la *Loi sur la concurrence*, le fait d'exiger une plus grande transparence dans la publicité sur les prix des services aériens aiderait les consommateurs à savoir exactement à quoi s'en tenir sur le prix d'un billet d'avion et leur permettrait de comparer les prix entre les transporteurs.

Renseignements sur les tarifs dans les sites Internet de vente de billets

Les tarifs aériens renferment des renseignements importants pour les voyageurs, y compris les conditions de transport.

La *Loi sur les transports au Canada* exige que les transporteurs aériens intérieurs mettent un exemplaire de leur tarif à la disposition du public dans leurs bureaux. Dans le

cas des transporteurs étrangers, le *Règlement sur les transports aériens* exige qu'ils apposent une affiche dans leurs bureaux indiquant que leur tarif peut être consulté sur demande. Ces transporteurs sont également tenus de conserver un exemplaire de leur tarif aux fins d'inspection publique dans leurs bureaux ou dans les endroits où ils vendent des billets (sauf dans les agences de voyages).

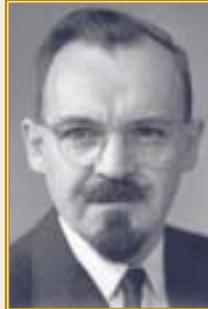
L'Office se préoccupe du fait qu'il n'existe aucune exigence législative explicite selon laquelle les conditions de transport doivent être mises à la disposition du public sur les sites Internet des transporteurs aériens. La plupart des transporteurs canadiens n'offrent pas un accès en ligne à leur tarif, malgré l'essor des ventes par Internet. Une modification législative exigeant que les transporteurs vendant des billets par Internet permettent l'accès électronique à leur tarif rehausserait la protection des consommateurs.

CHAPITRE 6

L'ÉQUIPE DE L'OFFICE



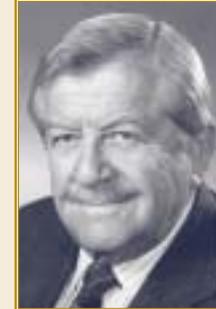
RODERICK KERR
Commissaire
6 oct. 1958 - 8 nov. 1958
Président adjoint
8 nov. 1958 - 31 déc. 1958
Président
1^{er} jan. 1959 - 1967
Commission des chemins de fer et
Commission des transports du Canada



JOSEPH LOUIS GÉRALD MORISSET
Membre
jan 1955 - 4 août 1965
Chairman
4 août 1965 - 20 sep. 1967
Commission
des transports aériens



ANNE HARLEY SEDGEWICK CARVER
Membre
28 jan. 1972 - 1979
Commission canadienne
des transports



EDWARD HENRY LABORDE
Membre
21 août 1973 - 6 jan. 1981
Commission canadienne
des transports

EN 1904, LA COMMISSION DES CHEMINS DE FER DÉBUTE SES ACTIVITÉS AVEC TROIS COMMISSAIRES, 18 EMPLOYÉS ET UN CUISTOT. EN 1908, LA CHARGE DE TRAVAIL AUGMENTANT, LE NOMBRE DE COMMISSAIRES EST PORTÉ À SIX, IL Y A 46 EMPLOYÉS ET TOUJOURS UN CUISTOT. EN 1938, LA COMMISSION DES TRANSPORTS DU CANADA COMPTE SIX COMMISSAIRES DONT LES POUVOIRS ENGLOBENT LES AFFAIRES TOUCHANT LES TRANSPORTEURS AÉRIENS ET LES TRANSPORTS MARITIMES. AU COURS DES ANNÉES SUIVANTES, DES COMMISSIONS DISTINCTES ASSUMENT LA RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS AÉRIENS ET DES AFFAIRES MARITIMES. LA COMMISSION CANADIENNE DES TRANSPORTS EST CRÉÉE EN 1967 POUR SURVEILLER TOUTS LES TRANSPORTS FÉDÉRAUX; ELLE EST DOTÉE DE 17 COMMISSAIRES ET SON EFFECTIF PASSE À PLUS DE 800. EN 1988, L'OFFICE NATIONAL DES TRANSPORTS EST CRÉÉ, AVEC UN PERSONNEL RÉDUIT DE MOITIÉ ET UN MAXIMUM DE SEPT MEMBRES À TEMPS PLEIN ET TROIS MEMBRES À TEMPS PARTIEL.

L'ÉQUIPE DE L'OFFICE

L'Office des transports du Canada est habilité en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* à mettre en œuvre la politique des transports du gouvernement du Canada. Le principe sous-tendant l'action de l'Office est que tous les usagers et fournisseurs de services de transport réglementés par le gouvernement du Canada (aérien, ferroviaire et maritime) doivent être traités équitablement. Si les seules forces du marché ne génèrent pas des taux ou des services équitables et raisonnables pour les utilisateurs, les transporteurs, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs individuels, l'Office a pour mission de s'assurer à ce qu'ils soient protégés conformément à la législation.

L'Office joue le rôle d'organisme de réglementation économique et d'autorité en matière d'aéronautique, et il s'emploie à faciliter le transport accessible. En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office a les pouvoirs d'une cour supérieure, lui permettant de régler les différends et de rendre des déci-

sions sur une vaste gamme de questions économiques concernant les modes de transport de compétence fédérale. Par l'entremise du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, l'Office traite les questions et plaintes d'ordre général concernant le transport aérien.

Qui nous sommes

L'Office exerce ses pouvoirs par le truchement de ses membres — au plus sept membres permanents nommés par le gouverneur en conseil et au plus trois membres temporaires nommés par le ministre des Transports. Au 31 décembre 2003, il y avait six membres permanents incluant la présidente, qui est aussi première dirigeante, le vice-président ainsi que deux membres temporaires y compris la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Lorsqu'une question est soumise à l'Office, la présidente nomme un comité de membres pour l'examiner. En cas de demande de médiation, il revient à la présidente de nommer des médiateurs. En plus d'être la première

dirigeante de l'Office, la présidente est également un membre. À ce titre, elle exerce ses fonctions quasi judiciaires en siégeant aux comités examinant la grande variété d'affaires qui sont soumises à l'Office.

En tant que première dirigeante, la présidente veille à tous les aspects de l'administration et des opérations de l'Office. Elle doit jouer un rôle actif dans l'affectation des ressources (tant financières qu'humaines), en tenant compte des priorités du gouvernement et en cherchant à améliorer l'efficacité organisationnelle de l'Office. Également en tant que première dirigeante, elle préside le Comité exécutif de l'Office et elle est chargée de déterminer l'orientation et les priorités stratégiques de l'organisme.

Un effectif d'environ 280 employés aide les membres dans leur processus de prise de décisions et leur fournit un soutien opérationnel.

Ce que nous faisons

La structure organisationnelle de l'Office comprend le Bureau de la présidente et quatre directions générales qui appuient et conseillent les membres : 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.

Le Bureau de la présidente fournit à la présidente, au vice-président et aux membres un soutien aux plans de l'administration et de la gestion. Le vérificateur interne et la Direction des communications y sont rattachés. Le vérificateur interne est chargé de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques de gestion et des systèmes de contrôle et d'information, conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.

La Direction des communications joue un rôle actif pour ce qui est de veiller à ce que les Canadiens et Canadiennes intéressés au transport comprennent leurs droits et leurs

M E M B R E S D E L ' O F F I C E D E S T R A N S P O R T S D U C A N A D A



Marian L. Robson

Présidente et première dirigeante
Née à Saskatoon (Saskatchewan)
Ancien cadre supérieur d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports
Nommée le 1^{er} juillet 1996



Mary-Jane Bennett

Membre
Née à Saint-Boniface (Manitoba)
Avocate et membre actif de nombreux conseils et comités
Nommée le 19 janvier 1998



Gilles Dufault

Vice-président
Né à Montréal (Québec)
Ancien cadre supérieur de VIA Rail et conseiller en stratégie d'entreprise
Nommé le 19 janvier 1998 en tant que membre et en août 2000 à titre de vice-président



Richard Cashin

Membre
Né à St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador)
Avocat et ancien président et fondateur de la Newfoundland Fishermen's Union
Nommé le 1^{er} juillet 1996–30 juin 2003



Guy Delisle

Membre
Né à Alma (Québec)
Avocat et ancien conseiller juridique principal et membre temporaire de l'Office national de l'énergie
Nommé le 8 janvier 2002

MEMBRES DE L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA



Keith Penner

Membre
Né à Leask (Saskatchewan)
Ancien député du Nord de l'Ontario
à la Chambre des communes et membre
de l'Office national des transports
Nommé le 1^{er} juillet 1996–30 juin 2003



George Proud

Membre
Né à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
Ancien député de Hillsborough à la Chambre
des communes et député à l'Assemblée
législative de l'Île-du-Prince-Édouard
Nommé le 8 janvier 2001



Michael A. Sutton

Membre
Né à Salisbury (Angleterre)
Ancien président de la Commission
d'organisation de la Ville de Toronto et cadre
d'une entreprise de télécommunications
Nommé le 22 décembre 1997



Beaton Tulk

Membre
Né à Ladle Cove (Terre-Neuve-et-Labrador)
Ancien vice-premier ministre et premier
ministre de Terre-Neuve-et-Labrador,
ministre de l'Industrie, du Commerce
et du Développement rural
Nommé le 16 décembre 2002



Liette Lacroix Kenniff

Commissaire aux plaintes relatives
au transport aérien et membre
Née à Montréal (Québec)
Ancienne gestionnaire générale de
l'Organisation internationale de
gestionnaires de service en vol, gestionnaire
de l'Association du transport aérien
international et gestionnaire d'Air Canada
Nommée le 1^{er} octobre 2002

obligations ainsi que le mandat de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*. Elle publie des brochures et des rapports, fait de la publicité, diffuse des communiqués, répond aux demandes de renseignements et gère le site Internet de l'Office. En outre, elle planifie et évalue les activités de communication de l'Office. Puisque l'Office s'adresse à plusieurs groupes ayant différents besoins, la Direction des communications fournit des renseignements sous diverses formes, y compris sur papier, sur support électronique, en braille et sur cassettes audio.

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles traite les demandes de licence et de permis d'affrètement provenant de transporteurs aériens canadiens et étrangers, et participe à l'application des exigences afférentes. Elle aide à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux, administre les tarifs aériens internationaux et traite les appels à l'égard des frais d'utilisation appliqués par NAV Canada.

La Direction générale apporte également un soutien au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, créé en 2000, qui traite les plaintes des consommateurs concernant le transport aérien. Elle aide à faire en sorte que tous les modes de transport de compétence fédérale soient accessibles aux personnes ayant une déficience et s'occupe de leurs plaintes relatives aux transports aérien, ferroviaire et maritime. Ce mandat est réalisé de deux façons : au cas par cas en aidant l'Office à régler les plaintes individuelles; et de façon systémique en aidant l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des normes relatives au niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale.

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime traite les plaintes concernant les prix et le service des industries ferroviaire et maritime, ainsi que les différends entre les compagnies ferroviaires et des tiers au sujet des infrastructures ferroviaires. Elle traite les demandes de certificat d'aptitude pour les projets de construction ou d'exploitation de voies ferrées, et fournit aux membres des conseils et des recommandations techniques en matière de taux d'interconnexion ferroviaire. Sa responsabilité englobe aussi le revenu admissible maximal des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest,

l'élaboration de normes pour l'établissement des coûts ferroviaires et la réglementation connexe ainsi que la vérification au besoin des systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires.

La Direction générale aide aussi l'Office à protéger les intérêts des exploitants de navires canadiens face aux demandes d'utilisation de navires étrangers dans les eaux canadiennes, en présentant à l'Agence du revenu du Canada des recommandations quant à la disponibilité de navires canadiens adéquats.

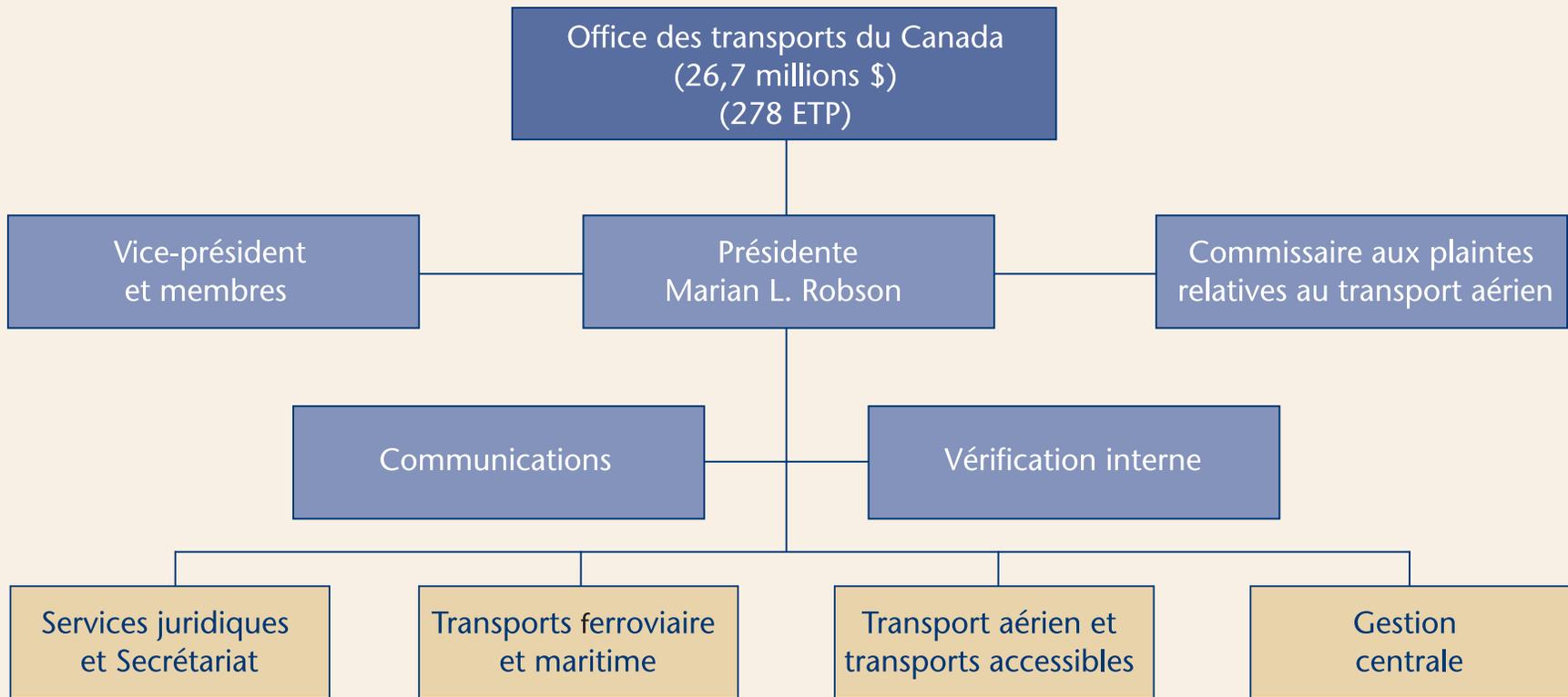
En ce qui concerne le pilotage et les ports, l'Office a le pouvoir de déterminer, à la suite d'une plainte, si les tarifs, les droits et les frais sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public.

La Direction générale des services juridiques et du secrétariat fournit des avis juridiques et des conseils relativement à tous les dossiers dont l'Office est saisi.

La Direction générale fournit également des avis juridiques et des conseils dans les cas d'application de la loi qui sont portés à l'attention de la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Elle représente l'Office devant les tribunaux, y compris la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada, lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel. Le personnel de la Direction générale aide à l'organisation des réunions et des audiences de l'Office.

Le Secrétariat a le devoir, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de garder un registre des règles, arrêtés, décisions et règlements de l'Office. La Direction générale joue également un rôle important dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office.

La Direction générale de la gestion centrale appuie l'Office en fournissant des services généraux reliés aux ressources humaines, à la planification stratégique, aux finances et à l'administration, à la sécurité, à la gestion et à la technologie de l'information ainsi qu'à la bibliothèque.



COMMENT NOUS PROCÉDONS

Le processus officiel de traitement des plaintes

Lorsqu'une plainte est déposée à l'Office, un processus rapide, efficace et équitable est activé pour en assurer le

traitement. Un comité composé d'au moins deux membres examine chaque plainte. Une fois que toutes les parties ont présenté leurs plaidoyers, le personnel de l'Office fournit les

services de recherche ou d'analyse nécessaires aux membres, qui peuvent ensuite examiner l'affaire notamment aux plans juridique, économique, opérationnel et environnemental, puis rendre une décision.

Conformément à ses règles générales, l'Office s'assure dès qu'il reçoit une plainte que chacune des parties visées a l'occasion de présenter ses commentaires. En général, l'Office examine la plainte, invite la partie visée à y répondre dans un délai de 30 jours et donne ensuite au plaignant 10 jours pour réagir aux observations de l'autre partie.

Les membres examinent tous les éléments de preuve déposés à l'Office ainsi que les lois, les règlements et les principes juridiques pertinents. L'Office traite chaque plainte aussi rapidement que possible. Le processus de prise de décision doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés en fonction de la preuve au dossier, les membres peuvent également tenir des audiences formelles, ce qu'ils font habituellement dans les cas plus complexes.

Audience modifiée

L'audience modifiée est une démarche que l'Office a élaborée pour aider à régler les différends lorsqu'une question ou un problème ne peut pas être réglé au moyen du processus d'audience formelle. Bien que les processus soient semblables, l'audience modifiée est plus simple que l'audience formelle; elle se déroule autour d'une table de conférence. Les membres interrogent directement les témoins et le nombre d'employés de l'Office appelés à seconder les membres est réduit au minimum. Ce processus modifié permet le règlement rapide, moins coûteux et moins formel des différends tout en conservant les avantages inhérents à l'audience formelle.

Interjection d'un appel d'une décision de l'Office

Si les parties à une procédure ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté, elles ont le droit d'en appeler. Toute décision ou tout arrêté peut faire l'objet d'un appel à la Cour d'appel fédérale pour une question de droit ou de compétence, dans un délai d'un mois; elle peut aussi en tout temps faire l'objet d'une pétition au gouverneur en conseil. De plus, toute décision ou tout arrêté peut être révisé par l'Office lorsque les faits ou les circonstances pertinents ont changé.

Médiation

L'Office a continué en 2003 de faire valoir la médiation comme option pour régler les différends, encouragé en ce sens par le fait que les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport l'utilisent et l'acceptent de plus en plus. La médiation est proposée depuis 2000 comme option plus simple par rapport au processus officiel de règlement des différends. L'Office en fait la promotion active pour les différends relatifs aux transports ferroviaire et maritime et à l'accessibilité des transports. La commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et son personnel recourent également à des options simplifiées de règlement des différends dans le cas des plaintes relatives au transport aérien.

La médiation est un processus volontaire guidé par un médiateur dans un cadre contrôlé mais officieux, de façon à maintenir un équilibre entre des parties de forces inégales. Le processus permet aux parties en cause de rechercher des solutions créatives qui ne sont pas nécessairement accessibles dans le processus officiel de règlement des différends. La médiation est confidentielle et non conflictuelle; les

parties en cause ont la possibilité de comprendre leurs points de vue respectifs, de cerner les faits, de vérifier les hypothèses, d'échanger des idées, de reconnaître les points sur lesquels elles s'entendent et de proposer des solutions.

Une évaluation externe du programme de médiation a débuté en 2003; ses résultats sont attendus en 2004. Entre-temps, l'Office est satisfait de la réaction favorable au programme et continuera d'en faire la promotion comme outil précieux pour le règlement des différends relatifs aux transports.

L'AMÉLIORATION DES PRATIQUES DE GESTION

Fonction de contrôleur moderne

La fonction de contrôleur moderne est une importante priorité du gouvernement du Canada, comme le souligne le rapport *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes* que le Conseil du Trésor a déposé au Parlement en mars 2000. La fonction de contrôleur moderne met l'accent sur l'intégration de l'information financière et de la mesure du rendement, sur une intendance rigoureuse des ressources, sur la gestion des risques et sur la transparence dans les

rapports sur les résultats. Les efforts déployés en ce sens visent à offrir des choix mieux adaptés et, par conséquent, un meilleur service et de meilleures politiques publiques.

La fonction de contrôleur moderne est également une priorité de l'Office. En 2003, l'Office a continué de mettre en œuvre son plan d'action visant l'excellence en gestion. Ce plan veut améliorer l'affectation des ressources internes pour s'assurer qu'elles sont utilisées de façon cohérente et optimale; concevoir et appliquer un cadre de mesure du rendement ainsi qu'une stratégie en vue de mieux faire état des résultats tant à l'interne que face au Parlement et aux Canadiens et Canadiennes; et élaborer un cadre intégrant le concept de gestion des risques dans toutes les activités de l'Office. En poursuivant ses efforts, l'Office prévoit améliorer encore la façon dont il livre ses services aux Canadiens et Canadiennes.

Examen de l'efficacité de l'Office

Lors de la séance annuelle de planification de la haute direction, à l'automne 2003, il a été résolu de retenir les services d'une entreprise indépendante pour examiner l'efficacité organisationnelle de l'Office. La firme Sussex

Circle a été engagée pour effectuer l'étude, avec des directives précises voulant qu'elle cerne et analyse les problèmes et préoccupations qui constituent des obstacles ou des défis à relever en ce qui concerne l'efficacité de l'Office, et qu'elle formule des stratégies pour les atténuer, en tenant compte des facteurs liés à leur mise en œuvre.

Des entrevues ont eu lieu avec la présidente, le vice-président, les membres, la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et la haute direction de l'Office. En outre, des groupes de discussion ont réuni des gestionnaires et des employés de tous les secteurs de l'Office.

Le rapport de Sussex Circle sur l'efficacité de l'Office sera présenté à l'Office en janvier 2004. Selon les constatations préliminaires, l'Office est perçu par le personnel comme un bon milieu de travail; il bénéficie d'une solide culture d'harmonie et de cohésion organisationnelle; et le mandat de l'Office continue d'évoluer. Il a également été souligné qu'il existe certains déséquilibres dans la répartition des ressources compte tenu des exigences de la charge de travail de certains secteurs, et que certains processus auraient besoin d'être simplifiés.

Consultations auprès des syndicats

L'Office consulte régulièrement ses syndicats, y compris le Syndicat canadien des employés du transport, l'Association des gestionnaires financiers de la fonction publique, l'Association des employé(e)s en sciences sociales et l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada. Des réunions sont organisées deux fois par année avec les représentants nationaux des syndicats, pour discuter de questions d'intérêt commun, entretenir des voies de communication efficaces et au besoin régler les problèmes. En outre, des réunions périodiques avec les représentants syndicaux locaux garantissent de saines relations de travail et un environnement stable à l'Office.

Par exemple, les représentants syndicaux sont invités à certaines réunions du Comité exécutif. Ils sont également consultés quant au programme de la séance annuelle de planification de la haute direction, pour pouvoir faire part de leurs préoccupations.

Langues officielles

En 2003, l'Office a progressé dans la mise en œuvre de son initiative visant la langue de travail et s'inscrivant sous le thème de l'excellence. Le Comité des langues officielles de l'Office a élaboré et mis à la disposition de tous les employés des outils et des pratiques exemplaires qui aideront à créer un milieu de travail plus favorable à l'utilisation des deux langues officielles.

Le Comité a également examiné et actualisé la politique de l'Office pour veiller à ce qu'elle respecte les exigences de la *Loi sur les langues officielles* en matière d'accès à la justice et qu'elle intègre les plus récentes directives gouvernementales sur les langues officielles. Il a consulté les employés qui ont obtenu une formation linguistique, pour trouver des façons d'entretenir le niveau de compétence acquis dans la deuxième langue; il a cerné certaines initiatives qui aideront à réaliser cet objectif. En 2004, le Comité présentera au Comité exécutif de l'Office des recommandations sur la modification de la politique et sur les moyens dont les employés peuvent entretenir leur niveau de compétence dans la deuxième langue.

Planification de la relève

Comme la majorité des organismes de la fonction publique, l'Office risque de perdre une partie de sa mémoire institutionnelle en même temps que des employés compétents à mesure que la génération du baby-boom approche de la retraite. Il doit donc reconsidérer sa planification des ressources humaines pour mieux faire face aux problèmes de la gestion des connaissances, de l'évolution démographique, de la diversité et de la relève.

En 2003, l'Office a parachevé son plan de relève et commencé à l'appliquer. Il vise un juste équilibre entre le perfectionnement continu des employés actuels et la nécessité de recruter à l'extérieur pour assurer le renouvellement et la diversification de l'effectif de l'Office. Ce plan s'inscrit dans l'initiative législative de modernisation de la gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada. Le Conseil du Trésor a jugé que la démarche de l'Office en matière de planification de la relève est une pratique exemplaire à l'échelle du gouvernement du Canada.

Gouvernement en direct

Une autre grande priorité du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes de la façon la plus facile et accessible possible. En plus de mettre en œuvre la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada, il s'agit de recourir à la technologie de l'information pour offrir des services intégrés axés sur les citoyens et citoyennes qui sont accessibles à chacun en tout temps, en tout lieu et dans la langue officielle de son choix.

En 2003, l'Office a continué d'apporter des améliorations à son site Internet afin de veiller à ce qu'il soit axé sur les clients et qu'il respecte les normes d'uniformisation des sites Internet du gouvernement du Canada.

Le site Internet de l'Office contient un lien par courriel grâce auquel le public peut lui transmettre des commentaires ou des questions. En 2003, l'Office a reçu 36 messages électroniques sur les transports accessibles, 65 sur le transport aérien, 64 sur le transport ferroviaire et 23 sur des questions maritimes; 217 messages concernaient des dossiers généraux de l'Office.

L'Office a reçu 485 plaintes relatives au transport aérien par l'entremise du formulaire en ligne présenté dans le site de l'Office.

Toujours en 2003, 895 personnes se sont inscrites au service d'abonnement offert dans le site. Ce service prévient les abonnés de tout ajout de contenu au site, y compris des annonces générales, des communiqués, des publications et des décisions.

L'Office a publié dans son site en 2003 : 503 annonces d'ordre général (p. ex., communiqués, allocutions); 337 sur les transports accessibles; 515 sur le transport aérien; 392 sur le transport maritime; 283 sur le transport maritime; 270 sur des plaintes de consommateurs; et 250 sur des plaintes au sujet des prix.

Comité consultatif sur l'accessibilité

Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office et les participants au groupe de travail aident l'Office à élaborer des codes de pratiques, des lignes directrices pour l'industrie et divers produits de sensibilisation et de communication au sujet de l'accessibilité. En plus de rencontrer le Comité chaque année, l'Office le consulte régulièrement sur une vaste gamme de projets. Des représentants de la communauté des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées siègent à ce comité.

Représentants de la communauté des personnes ayant une déficience

Association canadienne pour l'intégration communautaire	J. Mahaffy
Association des Sourds du Canada	K. R. Nichols
Association canadienne des centres de vie autonome	T. Walters et V. Miele
Conseil canadien des aveugles	J. Rempel
L'Association des malentendants canadiens	C. Cantlie
Société canadienne de l'ouïe	L. McIntyre
L'Institut national pour les aveugles	C. Moore
Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles	P. 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)	C. Serradori
Conseil des Canadiens avec déficiences	P. Danforth
Centre québécois de la déficience auditive	M. Bergevin
Utilisateurs de chiens-guides du Canada	J. Main
Institut Nazareth et Louis-Braille	P. Ferland
Kéroul	G. Déry
Troubles d'apprentissage—Association canadienne	J. Devoe
National Federation of the Blind: Advocates for Equality	M. Cummings
Seniors' Voice	W. Coates

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	G. Gauthier
Conseil canadien des aéroports	S. London
Marine Atlantique	W. Harbin
VIA Rail Canada Inc.	J. Lemire et K. Coffen

Autres parties intéressées

Commission canadienne des droits de la personne	H. Goldberg
Gouvernement de l'Alberta	S. Wong
Développement des ressources humaines Canada	M. Regnaud

Transports Canada

Normes relatives à la sécurité des cabines	F. Wokes
Centre de développement des transports	B. Jamieson-Smith
Transports accessibles	B. Nelson
Normes réglementaires	N. Vachon

LOIS ET RÈGLEMENTS

L'Office est responsable de l'application des lois et des règlements suivants.

L'Office est le principal responsable de l'application de la loi suivante :

<i>Loi sur les transports au Canada</i>	L.C. (1996), ch. 10
---	---------------------

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	L.R.C. (1985), ch. A-1
<i>Loi maritime du Canada</i>	L.C. (1998), ch. 10
<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i>	L.C. (1992), ch. 37
<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i>	L.C. (1996), ch. 20
<i>Loi sur le cabotage</i>	L.C. (1992), ch. 31
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i>	L.R.C. (1985), ch. E-9
<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	L.R.C. (1985), ch. F-11
<i>Loi sur les langues officielles</i>	L.R.C. (1985), ch. 31 (4 ^e suppl.)
<i>Loi sur le pilotage</i>	L.R.C. (1985), ch. P-14
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	L.R.C. (1985), ch. P-21
<i>Loi sur l'emploi dans la fonction publique</i>	L.R.C. (1985), ch. P-33
<i>Loi sur les relations de travail dans la fonction publique</i>	L.R.C. (1985), ch. P-35
<i>Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer</i>	L.R.C. (1985), ch. R-4
<i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i>	L.R.C. (1985), ch. 32 (4 ^e suppl.)
<i>Loi dérogatoire sur les conférences maritimes</i>	L.R.C. (1985), ch. 17 (3 ^e suppl.)

**L'Office assume l'entière responsabilité de l'application des règlements,
des règles et des 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	(DORS/99-244)

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	(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 des poteaux	Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)
Règlement sur les étagements des voies des chemins de fer	Ordonnance générale E-5 (C.R.C., ch. 1191)
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)
Règlement sur les croisements des fils et leur proximité	Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195).