



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Rapport annuel 2005



© Ministre des Travaux publics et des  
Services gouvernementaux Canada, 2006

Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-69365-5

Numéro de catalogue : TT1-2005

Disponible sur divers supports.

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

On peut également obtenir des renseignements  
sur l'Office des transports du Canada en  
composant le (819) 997-0344 ou sans frais le  
1-888-222-2582 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9

Photos des membres : William P. McElligott.



Mai 2006

L'honorable Lawrence Cannon, C.P., député  
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités  
Édifce Transports Canada – Place de Ville  
330, rue Sparks  
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2005 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Celui-ci comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

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 et première dirigeante

# Table des matières

---

Message de la présidente	1
Sommaire	6
Transports accessibles	10
Transport aérien	
Plaintes sur le transport aérien	28
Transport ferroviaire	50
Transport maritime	66
L'équipe de l'Office	74
Évaluation de l'effet de la Loi	82
Annexe – Lois et règlements	88

# Message de la présidente



Bien que l'histoire de l'Office et des organismes qui l'ont précédé remonte à 1904, l'Office des transports du Canada que l'on connaît aujourd'hui célébrera son 10<sup>e</sup> anniversaire le 1er juillet prochain, date qui coïncide avec la fin de mon mandat en qualité de présidente et de première dirigeante. L'industrie tout comme l'Office ont été témoins au cours des dix dernières années de nombreuses percées particulièrement intéressantes et de plusieurs défis. Je suis arrivée à l'Office en juillet 1996 et, même si le présent rapport dresse le bilan des activités de l'Office au cours de la dernière année, j'aimerais néanmoins passer en revue certains faits saillants de la dernière décennie.

L'Office est un tribunal quasi judiciaire responsable de réglementer le réseau de transport fédéral, mais il n'agit pas seul. Son personnel et ses membres accordent une très haute priorité à la communication avec les Canadiens partout au pays. Ils ont rencontré de nombreuses personnes et organisations de chaque coin du pays afin de pouvoir répondre à leurs questions, leur fournir de l'information et, d'abord et avant tout, afin de donner un visage à la fonction publique.

Outre les nombreuses présentations, allocutions et rencontres, l'Office a tenu des consultations avec l'industrie et les clients sur un large éventail de sujets et de points, qu'il s'agisse du processus de demande d'exemption en matière de cabotage ou de celui ayant trait à l'arbitrage. Il a également tenu des consultations annuelles sur divers sujets, y compris sur l'établissement des plafonds des recettes générées par le transport du grain de l'Ouest et, de concert avec son Comité consultatif, sur l'accessibilité des transports.

La communication avec les Canadiens a été pour l'Office un élément vital lui permettant de suivre l'évolution rapide de l'industrie des transports et de se tenir à jour au chapitre des connaissances et de l'expertise. L'Office a toujours maintenu son engagement d'interagir avec ses clients, et poursuivra ses efforts en vue d'entretenir des rapports positifs, axés sur les citoyens.

Au cours des dix dernières années, l'Office a fait appel à la technologie afin de pouvoir réagir plus rapidement et d'être accessible aux Canadiens. Le site Internet de l'Office, entièrement accessible en format HTML, contient des formulaires et des publications en ligne, un service permettant aux abonnés de recevoir le nouveau contenu et les annonces générales. De plus, il permet de transmettre des courriers électroniques. Afin de simplifier davantage l'accès, des lignes sans frais et d'appareil de télécommunication pour les sourds (ATS) sont également disponibles. Il importe surtout de souligner que l'information que l'Office diffuse est disponible sur divers supports à l'intention des personnes ayant une déficience. Je suis fière des efforts que

nous avons faits à cet égard afin de pouvoir communiquer avec tous les Canadiens.

Les organisations comme l'Office qui réussissent se distinguent par la poursuite de l'amélioration. Tout au long des dix dernières années, l'Office a régulièrement procédé à l'examen de ses procédures afin d'être plus efficace et réceptif. Un des meilleurs exemples pouvant illustrer ce point est celui de la médiation. Afin de régler les différends plus efficacement et économiquement, l'Office a commencé à recourir à la médiation en 2002 dans le cadre d'un projet pilote au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. Depuis lors, la médiation a pris de l'ampleur pour devenir un outil à part entière servant à régler les différends qui surviennent dans tous les modes de transport. Cette démarche a permis aux médiateurs de l'Office d'aider les parties à conclure des accords efficacement et économiquement. Le processus de médiation a donné lieu à un impressionnant taux de réussite et de satisfaction de la clientèle.

Une autre innovation au chapitre de la résolution plus efficace des conflits a été la création du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien en 2000. Bien que le poste de commissaire soit vacant depuis 2004, grâce à ce processus de règlement informel des plaintes relatives au tarifs aériens et à la qualité du service, le personnel de l'Office poursuit ses interventions en vue d'intervenir et aider les citoyens de façon plus efficace que s'ils avaient recouru à la démarche plus formelle de l'Office. J'espère, pour ma part, que le programme continuera d'offrir un précieux service aux Canadiens.

Quoique très fière des démarches innovatrices qui ont été prises en matière de réglementation et de notre engagement au chapitre des relations avec nos clients, je le suis tout autant du travail quasi judiciaire et réglementaire que les membres et le personnel de l'Office ont accompli au cours des dix dernières années. L'Office a créé de nombreux précédents à plusieurs égards. Il a rendu des décisions majeures dans les cas visant la Commission canadienne du blé et Naber Seed qui avaient trait au niveau de service ferroviaire. D'autres décisions tout aussi importantes ont également été rendues. Citons par exemple les décisions sur les droits de circulation, la valeur des lignes de chemin de fer abandonnées, les droits de pilotage maritime, la restructuration et la propriété de lignes aériennes, les redevances de NAVCanada. Au chapitre de l'accessibilité des transports, l'Office a rendu des décisions importantes sur la question de savoir si l'obésité et les allergies constituent des déficiences, sur l'accessibilité des nouvelles voitures de VIA Rail, et sur la fourniture d'oxygène thérapeutique par les transporteurs aériens.

Dans le contexte d'un changement d'orientation, soit d'un régime de réglementation à l'adoption d'une approche de conformité volontaire, l'Office a élaboré des codes de pratiques en consultation avec la communauté des personnes ayant une déficience, l'industrie des transports et le gouvernement. Ces codes identifient les pratiques exemplaires en matière de prestation de services de transport et les normes permettant de mieux servir les personnes ayant une déficience et les aînés

lorsqu'ils voyagent. Les codes de pratiques qui sont actuellement en place s'appliquent aux transporteurs aériens et ferroviaires ainsi qu'aux exploitants de traversiers qui assurent le transport de passagers. En 2004, l'Office a publié un code renfermant des normes de communication entre les fournisseurs de services de transport et les voyageurs ayant une déficience. L'Office s'affaire actuellement à élaborer un code de pratiques sur l'accessibilité des gares de voyageurs.

Les activités quotidiennes de l'Office ont également eu des incidences considérables sur le réseau de transport ainsi que sur les entreprises et les particuliers au Canada et partout au monde qui y sont liés. En délivrant d'innombrables permis et licences à des transporteurs aériens et ferroviaires, l'Office a permis à des centaines de milliers de voyageurs de se rendre à destination et d'assurer l'acheminement de marchandises dont la valeur se chiffrait à des millions de dollars vers leurs marchés respectifs. Grâce à sa participation à la négociation d'accords aériens bilatéraux, l'Office a été un des joueurs menant à la libéralisation des services aériens internationaux, ce qui a ainsi permis d'élargir considérablement les marchés des transporteurs et des voyageurs canadiens.

En jetant un coup d'œil rétrospectif sur les dix dernières années, je peux témoigner de la différence que l'Office a pu faire sur le réseau de transport fédéral qui est beaucoup plus accessible aux personnes ayant une déficience. Les consultations et la communication entre l'Office, les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport sont plus significatives et le fardeau

réglementaire sur le système est moins lourd. L'Office a su s'adapter aux changements législatifs, entre autres, qui sont survenus afin de pouvoir s'assurer que le réseau de transport puisse continuer d'être efficace et économique.

L'Office constitue toujours pour l'industrie du transport, peut-être même plus qu'auparavant, une source d'expertise et de connaissances. Au cours de la dernière décennie, l'Office a pris part à de nombreux projets et examens et à plusieurs initiatives. En 1999, à la demande du ministre des Transports, une formation de membres et des employés ont procédé à un examen minutieux du pilotage maritime. Le rapport et les recommandations qui ont résulté, y compris la méthodologie de gestion du risque afférent au pilotage, ont été approuvés par le ministre et mis en œuvre. L'Office a également partagé son expertise avec le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* en 2000 ainsi qu'avec MM. Estey et Kroeger lors de l'examen du système de manutention et de transport du grain. Transports Canada et Affaires étrangères ont fait appel au personnel de l'Office pour leur prêter main-forte sur des questions complexes et délicates telles que les différends commerciaux dont avait été saisi l'Organisation mondiale du commerce et le U.S. Department of Commerce, les

gains en productivité des compagnies ferroviaires, et la vente de la flotte de wagons-trémies du gouvernement.

Au cours des dix dernières années, l'Office a contribué énormément à la fonction publique, surtout en ce qui a trait à l'avancement des questions qui touchent spécifiquement les petits organismes. J'ai particulièrement aimé ma participation en qualité de membre du Comité directeur des chefs d'organismes et dans la promotion de la formation des membres de tribunaux. Les organismes centraux ont toujours reconnu l'Office pour ses nombreuses pratiques exemplaires en réponse aux initiatives gouvernementales visant les ressources humaines et les pratiques de gestion dans le secteur public.

Bien qu'il y ait eu beaucoup de progrès pendant cette décennie, l'industrie du transport et les utilisateurs n'en sont pas pour autant à court de défis. L'Office sera toujours appelé à se pencher sur des questions de concurrence, de capacité des infrastructures, d'accessibilité, d'environnement, etc. L'Office devra également faire face à l'incertitude quant à la provenance des fonds qui lui permettent d'exécuter ses programmes ainsi qu'au départ imminent à la retraite de certains membres de son personnel chevronné.



Au cours des prochaines années, l'Office devra relever ces défis, prendre d'importantes décisions, innover et communiquer et il y parviendra grâce en grande partie à la force de son effectif. Les capacités, l'engagement et le dévouement de son personnel et de ses membres ont laissé sur moi et sur le secteur des transports une marque indélébile. À mon avis, il n'existe aucune autre organisation comme l'Office où l'on peut trouver des

personnes ayant tant de connaissances, d'expertise et le désir de servir le public. J'ai eu la chance et le bonheur de les côtoyer tous. Les Canadiens peuvent être fiers de pouvoir compter sur eux.

J'aimerais conclure ce chapitre de ma carrière en affirmant que ce fut un honneur et un privilège d'agir en qualité de présidente de l'Office. Au cours de la dernière décennie, l'industrie du transport a connu des changements rapides et systémiques et ce fut pour moi excitant et intéressant d'accomplir mon mandat dans un environnement si dynamique. Je souhaite à l'Office d'autres réussites futures dans l'atteinte de l'objectif qui est d'assurer le maintien d'un système de transport efficace, économique et accessible.

Marian L. Robson  
Présidente et première dirigeante

# Sommaire

---

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant qui rend des décisions sur un large éventail de questions touchant l'industrie des transports au Canada.

En 2005, l'Office a statué sur un total de 3 804 cas, rendant 750 décisions, 705 arrêtés, 61 décisions définitives par lettre et 396 décisions interlocutoires. En outre, il a délivré 1 892 permis. Parmi ces décisions, 3 239 portaient sur le transport aérien, 249 et 131 sur les transports ferroviaire et maritime respectivement, et 185 sur l'accessibilité des modes de transport.

Comme l'exige le paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit déposer un rapport annuel au Parlement faisant le bilan de ses activités au cours de la période visée. Celles-ci sont résumées en quatre chapitres qui correspondent à chacun des secteurs d'activités qu'englobe son mandat : transports accessibles, aérien, ferroviaire et maritime. Chaque chapitre décrit les responsabilités législatives et administratives de l'Office dans chaque secteur, ainsi que les décisions clés qui ont été rendues et les principales initiatives qui ont été entreprises en 2005. On résume à la fin de chaque chapitre les décisions de l'Office qui ont fait l'objet d'un appel devant une instance supérieure.

## Faits saillants au chapitre de l'accessibilité des transports :

– L'Office a publié ses constatations préliminaires relativement à une plainte d'un voyageur qui avait des difficultés à marcher et qui avait fait une réservation au moyen du système en ligne d'Air Canada. L'Office a conclu que ce système constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du voyageur. Il a également conclu en la présence d'obstacles abusifs à ses possibilités de déplacement du fait qu'Air Canada ne lui avait pas offert d'aide à l'embarquement à l'aéroport de Winnipeg, qu'elle ne l'avait pas avisé qu'un petit aéronef serait utilisé pour le vol entre Winnipeg et Denver, et qu'on ne pouvait accéder à l'appareil au moyen d'une passerelle d'embarquement. L'Office rendra sa décision finale en 2006.

– Le 13 décembre, l'Office a publié ses constatations relativement à 25 plaintes contre Air Canada et une contre WestJet. Celles-ci portaient sur les politiques et les procédures des transporteurs applicables à l'utilisation d'oxygène thérapeutique à bord des aéronefs. L'Office a conclu que les personnes ayant une déficience qui requièrent de l'oxygène thérapeutique à bord des vols d'Air Canada et de WestJet sont confrontées à des obstacles. Comme prochaine étape, l'Office convoquera une

audience orale afin d'examiner le caractère abusif des obstacles et toutes les mesures correctives qui pourraient s'imposer.

– L'Office a tenu deux audiences orales relativement à des plaintes sur les prix et les frais exigés sur les vols intérieurs des personnes ayant une déficience qui requièrent un siège additionnel pour elles-mêmes ou leurs aides au service de soins personnels. Les transporteurs et les organismes visés par ces plaintes sont Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'Administration de l'aéroport international de Gander et l'Association du transport aérien du Canada. Lors d'une audience de cinq jours tenue en mai et d'une autre séance d'une journée en octobre, l'Office a recueilli de l'information du Conseil des Canadiens avec déficiences, d'Air Canada et de WestJet afin de pouvoir se prononcer sur le caractère abusif des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Le traitement du dossier se poursuit en 2006.

– L'Office a examiné les façons d'inciter les transporteurs à considérer des combinaisons plus compatibles d'appareils mécaniques d'embarquement et de fauteuils d'embarquement et de transfert. Ainsi, il a diffusé un avis à l'intention des exploitants canadiens d'appareils Metroliner et Beechcraft 1900 sur la façon d'offrir un meilleur service aux passagers qui se déplacent en fauteuil roulant.

– Le travail s'est poursuivi relativement au code de pratiques sur l'accessibilité des gares de voyageurs, soit le cinquième d'une série de codes de pratiques volontaires. L'Office a rencontré des représentants de l'industrie et de groupes de consommateurs pour discuter des caractéristiques d'accessibilité des gares. Il a également consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité relativement à une première ébauche du code de pratiques en question.

## **Faits saillants au chapitre du transport aérien :**

– En 2005, un total de 1 337 nouvelles plaintes ont été déposées auprès du programme de l'Office chargé du traitement des plaintes relatives au transport aérien, soit une augmentation de 19,4 pour cent par rapport aux 1 117 reçues en 2004. Les plaintes en 2005 portaient sur 3 475 points comparativement à 2 500 en 2004 (une augmentation de 39,0 pour cent). Les quatre points principaux que les voyageurs aériens ont soulevés avaient trait à la qualité du service, aux perturbations de vols, aux bagages et à la billetterie. En général, les voyageurs se sont dits plus satisfaits en 2005 du règlement des plaintes par l'entremise du Programme des plaintes relatives au transport aérien qu'en 2004. Le taux de satisfaction était de 97,6 pour cent en 2005 (par rapport à 96,0 pour cent en 2004) quand un dossier de niveau I (plaintes au stade initial) était fermé, et de 62,1 pour cent en 2005 (par rapport à 53,5 pour cent en 2004) pour les cas de niveau II (ayant donné lieu à une enquête).

– Lorsque Jetsgo a mis fin à ses activités le 11 mars, le personnel de l'Office a pris des mesures immédiates afin d'aider les voyageurs en leur fournissant de l'information pour les orienter et en leur donnant des conseils. Un nombre record d'appels — 133 804 — a été reçu au Centre d'appels de l'Office au cours des douze premières heures suivant l'annonce de Jetsgo. Il s'agit du nombre le plus élevé qui a jamais été reçu par un seul bureau gouvernemental au cours d'une seule journée ouvrable. L'Office a également répondu par écrit à près de 800 personnes qui ont déposé une plainte au cours du mois subséquent.

– Le 30 décembre, l'Office a saisi British Airways d'un arrêté de cessation et d'abstention en raison du fait que le

transporteur avait contrevenu à plusieurs reprises à l'accord bilatéral conclu entre le Canada et le Royaume-Uni en matière de transport aérien. Le transporteur avait également contrevenu au Règlement sur les transports aériens du Canada. Les contraventions comprenaient le dépôt de tarifs dans un délai inférieur à celui prescrit par la loi et l'application de modifications tarifaires et de frais que l'Office avait rejetés.

– Le 21 juin, l'Office a saisi Akwaaba Airlines & Tours et Ahenfo Airlines d'un arrêté de cessation et d'abstention, leur enjoignant de cesser de faire la promotion et la vente de vols entre Toronto et Accra au Ghana sans détenir la licence prescrite. Il a également diffusé un communiqué pour alerter les voyageurs qui auraient acheté des billets de ces transporteurs. Tous les détenteurs de billets qui ont communiqué avec l'Office ont obtenu un remboursement des transporteurs. L'Office a également prêté assistance au U.S. Department of Transportation lors de son enquête.

– À la fin de l'année, l'Office examinait une demande d'Air Canada visant l'obtention d'une licence d'exploitation d'un service intérieur au moyen d'aéronefs tout-cargo avec équipage fournis par d'autres transporteurs (entente de location avec équipage). En réponse à cette demande, un autre transporteur alléguait qu'Air Canada avait offert pour la vente et vendu le service en question sans pour autant détenir une licence, ce qui est contraire à l'article 59 de la Loi sur les transports au Canada. L'Office rendra sa décision dans ce dossier au début de 2006.

## **Faits saillants au chapitre du transport ferroviaire :**

– L'Office a déposé les deux premiers rapports semestriels qui comparent les temps de transit de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et les temps repères afférents de BC Rail entre cinq secteurs du Nord de la Colombie-Britannique et la région de Vancouver. Les rapports font partie des nouvelles responsabilités de suivi de l'Office qui résultent de l'acquisition par le CN de BC Rail. Les rapports ont été transmis au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence fédéral.

– L'Office et la Province de la Colombie-Britannique ont proposé une entente en vertu de laquelle l'Office serait habilité à appliquer les lois fédérales relatives à des franchissements ferroviaires qui relèvent de la compétence de cette province. Cette proposition fait suite à la conclusion d'une entente similaire entre le ministre des Transports et la Province d'Ontario.

– Le 30 décembre, l'Office a statué que les revenus du CN (305 788 835 \$) générés par le transport du grain de l'Ouest en 2004-2005 excédaient son plafond des recettes (305 670 121 \$), étant 118 714 \$ supérieurs. Depuis les cinq dernières années pour lesquelles l'Office doit établir les plafonds des revenus, il s'agissait de la deuxième fois qu'un chemin de fer avait excédé les revenus maximaux permis.

– Le personnel de l'Office a poursuivi ses activités avec Transports Canada afin de déterminer quelles seraient les incidences sur le plafond des recettes pour le transport du grain si le gouvernement du Canada cède sa flotte de wagons-trémies. Transports Canada avait demandé à l'Office d'élaborer une méthodologie en vue de rajuster les plafonds

des recettes au cas où la flotte serait cédée à la Farmer Rail Car Coalition. L'Office a conclu que le transfert entraînerait une légère diminution (0,4 pour cent) des recettes maximales des chemins de fer en 2006-2007. Une entente de principe bail-achat a été conclue entre le gouvernement du Canada et la Farmer Rail Car Coalition le 24 novembre.

### **Faits saillants au chapitre du transport maritime :**

– À la suite d'une enquête et d'une audience de deux jours à Montréal, l'Office a conclu qu'une augmentation tarifaire que proposait l'Administration de pilotage des Laurentides (APL) était contraire à l'intérêt public. En fin d'année, l'Office se penchait sur une nouvelle augmentation que proposait l'APL. Il menait parallèlement une enquête sur un projet de supplément que proposait l'Administration de pilotage des Grands Lacs à la suite du dépôt d'un avis d'opposition.

– L'Office a rejeté une plainte relative aux droits portuaires qu'exigeait l'Autorité portuaire de St. John's à Terre-Neuve-et-Labrador. Adventure Tours Inc., un exploitant de bateaux d'excursion s'était plaint que les droits exigés des exploitants comme lui pour chaque passager étaient discriminatoires et injustes, et qu'ils créaient un fardeau indu.

– À la fin de l'année, l'Office conduisait 53 enquêtes relativement à des plaintes contre l'Autorité portuaire de Nanaimo en Colombie-Britannique. Selon les plaintes, l'Autorité avait établi un droit par passager, en vigueur depuis le 1er mars 2005, qui était injustement discriminatoire. Ce droit variait de 15 ¢ par passager de BC Ferries, à 85 ¢ par passager de Fast Ferry, à 1,50 \$ par passager d'hydravion.

– Dans un effort soutenu en vue d'améliorer la prestation de services et de réduire les temps de réponse, l'Office a dévoilé sur son site Internet un système révisé d'information sur les navires canadiens. Celui-ci renferme des listes de navires immatriculés au Canada qui sont exploités en eaux canadiennes, classés par type de service et zone de desserte. L'information est compilée à partir de la banque de données dont se sert l'Office dans l'accomplissement du mandat que lui confère la *Loi sur le cabotage*.

### **Chapitre de l'équipe de l'Office**

Ce chapitre explique le fonctionnement de l'Office et les activités de chacune de ses directions. On y présente également une liste des membres de l'Office et des membres du Comité consultatif sur l'accessibilité. Le chapitre décrit les processus liés aux audiences formelles et modifiées de l'Office, à la médiation et à l'initiative de gouvernement en direct.

### **Chapitre de l'évaluation de l'effet de la Loi**

Ce chapitre décrit en détail les problèmes qui se sont présentés à l'Office en 2005 relativement à l'administration de la *Loi sur les transports au Canada*.

Les lois et les règlements dont l'Office est responsable sont énumérés en annexe.

CHAPITRE

# 1 Transports accessibles



## Règlement des conflits et des préoccupations relatifs à l'accessibilité

Le règlement d'un conflit relatif à l'accessibilité peut être lourd de conséquences. Il peut donner lieu à la modification des politiques et des procédures d'un transporteur au profit des voyageurs futurs et constituer un message aux autres fournisseurs de l'industrie du transport sur ce que l'Office considère un obstacle abusif.

L'Office travaille à régler les conflits et les préoccupations relatifs à l'accessibilité de trois façons : la facilitation, la médiation et l'arbitrage des plaintes.

## Facilitation

Tout voyageur ayant une déficience peut avoir des préoccupations dans sa planification d'un voyage ou la réservation de ses billets. En 2005, le personnel de l'Office a travaillé diligemment afin de sensibiliser les transporteurs aux préoccupations des voyageurs et de suggérer des moyens de les régler. En réponse à des demandes de renseignements, l'Office a facilité le règlement de problèmes de voyage en prenant des mesures préventives pour éviter les situations qui pourraient faire obstacle aux déplacements des personnes ayant une déficience et les corriger avant qu'une plainte officielle soit logée. Dans certains cas, les personnes ayant une déficience ont retiré leur plainte parce qu'avec l'aide du personnel de l'Office, le fournisseur du service de transport a allégé leurs préoccupations à leur satisfaction.

### ***Retrait d'une plainte***

*Un couple marié de plus de 80 ans ayant de la difficulté à marcher a réservé un billet classe affaires à bord d'un vol d'Air Canada de Toronto à Fort Lauderdale. Les deux avaient demandé de l'aide pour le transfert dans un fauteuil roulant pour elle et une aide pour le fauteuil roulant pour lui. Ils ont été incapables de s'enregistrer au guichet de la classe affaires et ont eu des difficultés à obtenir l'aide avec un fauteuil roulant.*

*À la suite de l'intervention du personnel de l'Office, Air Canada a déclaré qu'un bulletin serait diffusé aux employés du service à la clientèle de l'aéroport Pearson de Toronto et qu'une session d'information serait tenue au début de chaque quart pendant cinq jours consécutifs. Cette session rappellerait aux employés du service à la clientèle que tout passager qui a acheté un billet en classe affaires et qui a besoin d'aide avec un fauteuil roulant a le choix de s'enregistrer au comptoir de la classe affaires ou au comptoir d'aide spéciale. Le bulletin et la session d'information mentionneraient ce cas particulier. Le couple a retiré sa plainte lorsque le personnel de l'Office a confirmé réception du bulletin et lui a fait part de son contenu.*

### ***Voyageur laissé seul***

*Un voyageur de 85 ans s'est plaint d'avoir été laissé seul et sans aide dans la zone de départ de l'aéroport de Vancouver. Un employé de Central Mountain Air lui avait fourni une aide en fauteuil roulant jusqu'à la salle d'attente, puis l'avait laissé seul. Voyant que l'employé de Central Mountain Air ne revenait pas, le voyageur a dû demander de l'aide aux autres passagers pour se rendre à la porte d'embarquement.*

*Après avoir parlé au passager pour préciser ses besoins, le personnel de l'Office a communiqué avec les autorités de la société qui a exprimé ses regrets et indiqué qu'elle réviserait ses procédures avec l'administration et les agents d'embarquement concernés. Elle a aussi déclaré qu'elle verrait à rencontrer le passager à Williams Lake afin de discuter de ses préoccupations et de régler ses difficultés. Après cette rencontre, elle a envoyé une lettre au passager et une copie conforme à l'Office, dans laquelle elle s'excuse auprès du passager et confirme que Central Mountain Air avait changé ses procédures à Vancouver.*

## **Médiation**

L'Office a poursuivi son programme de médiation comme moyen de régler les conflits relatifs à l'accessibilité des transports. Les problèmes soulevés lors de ces séances avaient trait aux transports aérien et ferroviaire et impliquaient des personnes à mobilité réduite, des personnes ayant une déficience visuelle, auditive ou intellectuelle, et des personnes ayant besoin d'un service d'oxygène ininterrompu. On compte parmi les parties qui ont choisi la médiation plusieurs importants transporteurs aériens et ferroviaires, des représentants des administrations de deux grands aéroports canadiens et des particuliers.

Dix-huit cas étaient déjà en médiation au début de l'année et dix autres demandes ont été faites au cours de l'année. De ces 28 cas, huit ont été réglés pendant les discussions avant la tenue de la médiation, un a été retiré

par le demandeur et 14 se sont rendus à l'étape de la médiation proprement dite. Cinq cas n'étaient toujours pas réglés à la fin de 2005. Dix sessions ont fini par un règlement et, par la suite, les plaintes officielles ont été retirées et les dossiers fermés. Quatre cas ont été partiellement réglés par la médiation et les questions non réglées ont été renvoyées au processus officiel de l'Office.

L'intérêt pour la médiation comme mode de règlement des différends a continué de croître parmi les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport en 2005. L'Office a constaté qu'un nombre croissant de fournisseurs avait une attitude positive et coopérative envers ce programme. En 2006, l'Office continuera d'encourager la médiation en ce qui a trait aux différends relatifs à l'accessibilité.

## Arbitrage des plaintes

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi), une plainte peut être logée auprès de l'Office lorsqu'on considère qu'il y a eu obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience au sein du réseau des transports fédéral.

En vertu du paragraphe 172(1) de la Loi, l'Office considère les plaintes au moyen d'un processus en trois étapes pour déterminer :

- si la personne a une déficience aux termes de la Loi;
- s'il y a eu obstacle aux possibilités de déplacement de la personne; et
- si cet obstacle était abusif (c'est-à-dire injustifié, en tenant compte des intérêts des personnes ayant une déficience et de ceux des fournisseurs de services de transport).

Si l'Office conclut qu'il y a eu obstacle abusif aux déplacements d'une personne ayant une déficience, il peut ordonner la prise de mesures correctives. L'Office dispose de larges pouvoirs pour imposer des mesures, notamment l'achat d'équipement ou la modification de celui-ci, la modification ou l'élaboration d'une politique ou d'une procédure, la formation du personnel et la modification du programme de formation. Si une personne ayant une déficience a engagé des dépenses en raison directe de l'obstacle, l'Office peut également ordonner au fournisseur du service de transport de les lui rembourser.

## Système de réservation en ligne et aide à l'embarquement d'Air Canada à l'aéroport de Winnipeg

En réponse à une plainte d'une personne ayant de la difficulté à marcher et à monter les escaliers, laquelle avait fait une réservation au moyen du système de réservation en ligne d'Air Canada, l'Office a fait une constatation préliminaire que le système en question constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du demandeur et d'autres personnes en général ayant une déficience qui utilisent ce système de réservation en ligne. L'Office a également conclu en la présence d'obstacles abusifs du fait qu'Air Canada n'avait pas prêté assistance au voyageur pour son embarquement à l'aéroport de Winnipeg et ne l'avait pas avisé qu'un appareil plus petit sans passerelle d'embarquement servirait pour le vol Winnipeg-Denver. Air Canada a donc été tenue de fournir des preuves précises et des arguments pour expliquer à l'Office les raisons pour lesquelles ces obstacles n'étaient pas abusifs.

Air Canada a de plus été tenue, entre autres choses, de fournir un rapport détaillé, avec documentation à l'appui, établissant les répercussions qu'entraînerait la modification de son système de réservation en ligne pour éliminer ces obstacles. À la fin de l'exercice, Air Canada a présenté un dossier sur les modifications apportées à son système de réservation en décembre 2005. Le rapport faisait également état de ses plans pour l'améliorer encore. L'Office a par la suite demandé de plus amples renseignements à Air Canada sur les modifications qu'il serait possible d'apporter à son système de réservation actuel échelonnées sur une

période de trois ans débutant en 2006. L'Office a indiqué qu'il publierait une autre décision sur la constatation préliminaire d'obstacle abusif.

## **Plaintes d'ATS contre des transporteurs et des exploitants de traversiers étrangers**

L'Office a été saisi de plusieurs plaintes contre des transporteurs et des exploitants de traversiers étrangers. Ces plaintes ont été suspendues en attendant la publication du Code de pratiques en matière de communication (publié en 2004) et les consultations auprès des transporteurs et des exploitants de traversiers étrangers qui exploitent leurs activités à partir ou à destination du Canada. L'Office voulait rassembler suffisamment d'information avant de déterminer ce qui constitue un niveau de service acceptable en matière de communication avec la communauté des personnes ayant une déficience auditive.

Dans une des plaintes visant British Airways, l'Office a rendu une décision en juillet 2005 dans laquelle il concluait que l'absence d'accès par ATS au système de réservation canadien de British Airways constituait un obstacle abusif pour le demandeur et les personnes sourdes ou malentendantes. L'Office a exigé que British Airways installe un ATS et lui fournisse une confirmation écrite de sa mise en service. En outre, le transporteur était tenu d'afficher le numéro ATS sur son site Web, dans toute publicité, et dans toutes les publications futures offrant de l'information sur le transporteur aérien qui est autrement disponible au grand public.

## **Transport des aides à la mobilité à bord des petits avions régionaux d'Air Canada**

Le 4 janvier 2005, une personne qui utilise un fauteuil roulant électrique et le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) ont déposé une plainte contre Air Canada concernant son incapacité de transporter le fauteuil roulant électrique dans la soute à fret; les procédures d'Air Canada pour évaluer et confirmer si elle peut ou non transporter les aides à la mobilité des personnes ayant une déficience à bord de ses appareils; et l'inaccessibilité du Canadian Regional Jet (CRJ) sur la ligne Ottawa-Winnipeg.

Les demandeurs ont également soulevé la question générale du remplacement des gros appareils par des petits sur certaines lignes partout au Canada. L'Office a souligné qu'il reconnaît depuis longtemps que l'utilisation croissante des petits appareils pour desservir les petites collectivités canadiennes pose des problèmes d'accessibilité.

Cependant, comme il l'avait indiqué dans une décision antérieure de 2003, l'Office n'était pas enclin à intervenir dans les activités commerciales internes des fournisseurs de services de transport au point de leur dicter quel équipement de transport ils doivent utiliser. Il a également souligné que les transporteurs utilisent des appareils particuliers sur des lignes particulières pour diverses raisons internes, commerciales et économiques complexes, y compris la capacité de l'appareil et la demande. L'Office a déclaré que les transporteurs peuvent déployer leur flotte comme ils l'entendent pour répondre aux demandes du marché d'une région donnée. L'Office a réaffirmé sa position qu'il ne devrait pas s'ingérer dans les

affaires internes d'ordre opérationnel et commercial des transporteurs.

Par conséquent, la question n'a pas été traitée dans cette décision de 2005.

L'Office a également conclu que l'inaccessibilité des petits appareils régionaux à réaction sur la ligne Ottawa-Winnipeg constituait un obstacle aux possibilités de déplacement des voyageurs, mais que cet obstacle n'était pas abusif. L'Office a noté qu'une fois établi que l'aide à la mobilité du voyageur ne pouvait pas être transportée à bord du petit appareil d'Air Canada, le demandeur et son accompagnateur ont été surclassés en classe affaires et ont voyagé sur un autre vol avec correspondance à Toronto. L'Office a reconnu que même si le demandeur devait voyager à bord d'un vol direct pour minimiser le nombre de transferts entre son siège et son fauteuil roulant, Air Canada a néanmoins pu le transporter dans son propre réseau de transport à bord d'un vol indirect, sans pour autant causer de retard.

L'Office a également tenu compte de la position d'Air Canada qu'aucune autre mesure n'aurait pu être prise à ce moment-là. Le demandeur et le CCD n'étaient pas d'accord avec cette position, expliquant qu'une fois que le transporteur établit qu'une personne ayant une déficience ne peut être transportée à bord d'un appareil particulier, un préavis lui ayant été donné, il doit remplacer l'appareil par un plus gros pouvant répondre aux besoins de cette personne. L'Office a réitéré sa position qu'Air Canada, comme tous les transporteurs, a le droit de déployer ses appareils comme elle l'entend afin de répondre à la demande du marché.

L'Office a conclu que la procédure d'Air Canada pour évaluer et confirmer la capacité de ses appareils de transporter les aides à la

mobilité des personnes ayant une déficience constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du demandeur et des personnes ayant une déficience qui utilisent des aides à la mobilité en général. L'Office a enjoint à Air Canada de prendre les mesures suivantes :

- Fournir à l'Office une copie de ses procédures pour évaluer et confirmer si ses appareils peuvent transporter les aides à la mobilité des personnes ayant une déficience.
- Fournir à l'Office une copie de la note de service envoyée à son MEDA Desk (la section d'Air Canada qui se charge des demandes de cas médicaux et des personnes ayant une déficience) et aux agents de son centre d'appels pour les aviser de l'importance de vérifier auprès des passagers qui utilisent des aides à la mobilité et qui prévoient voyager à bord de petits appareils si l'aide pourra passer ou non par la porte de la soute de l'appareil, en fonction de la taille maximale des aides pouvant être transportées; et
- Fournir à l'Office une copie du communiqué que serait envoyé à toutes les agences de voyage pour les aviser de ce qui précède.

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

VIA a demandé d'interjeter appel de deux décisions de l'Office (mars et octobre 2003) concernant l'accessibilité des voitures Renaissance de VIA. En mars 2005, la Cour d'appel fédérale a rendu sa décision sur cette question. Bref, la Cour a admis l'appel de VIA, annulé les décisions préliminaires et finales de l'Office et renvoyé la plainte à l'Office aux fins de réexamen. Dans sa plainte originale

déposée contre VIA le 4 décembre 2000, le CCD soulevait 46 problèmes différents relativement à la nouvelle flotte de voitures Renaissance dont VIA avait fait l'acquisition la même année. Ces préoccupations avaient surtout trait à l'accessibilité des voitures pour les personnes en fauteuil roulant.

L'Office avait ordonné à VIA d'éliminer 14 obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. VIA disposait de 60 jours à compter de la date de la décision d'octobre 2003 pour déposer son plan d'application des modifications nécessaires pour éliminer les obstacles abusifs, ainsi que l'échéancier prévu. VIA était également tenu de déposer un plan détaillé du point de vue de l'accessibilité et d'obtenir l'approbation écrite de l'Office avant d'appliquer ces mesures.

En avril 2005, le CCD a demandé l'autorisation d'interjeter appel de cette question à la Cour suprême du Canada. Le 17 novembre 2005, la Cour suprême du Canada a admis la demande du CCD et on s'attend à ce que la cause soit entendue en mai 2006.

## Cas de l'Office en suspens

Comme on le mentionnait dans le Rapport annuel 2004, plusieurs demandes dont a été saisi l'Office, lesquelles soulèvent des questions importantes pour la communauté des personnes ayant une déficience, étaient en suspens au 31 décembre 2004. Trois d'entre elles concernent des personnes obèses, 15 proviennent de personnes ayant des allergies, 24 de personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique et six portent sur les tarifs et les frais à bord des vols intérieurs exigés des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou leur accompagnateur. Comme

on l'explique ci-après, l'avancement de ces dossiers en 2005 a été affecté lorsque l'ordonnance visant la protection d'Air Canada contre ses créanciers à été levée à l'automne 2004.

## Dossiers d'Air Canada affectés par l'ordonnance de suspension du 1<sup>er</sup> avril 2003

En vertu du paragraphe 11(3) de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance de suspension le 1<sup>er</sup> avril 2003 concernant Air Canada et ses filiales. Cette ordonnance a eu pour effet de suspendre toutes les procédures contre Air Canada devant l'Office. Elle est restée en vigueur jusqu'au 30 septembre 2004 lorsque l'ordonnance visant la protection d'Air Canada contre ses créanciers à été levée.

Dans le cadre de l'achèvement de la restructuration d'Air Canada, le 23 août 2004 la Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* qui levait l'ordonnance de suspension à compter du 1<sup>er</sup> octobre et éteignait toute réclamation contre les actifs d'Air Canada faite le 1<sup>er</sup> avril 2003 ou avant (l'ordonnance d'homologation). Une fois l'ordonnance de suspension levée, l'Office a rendu 14 décisions relativement à des cas qui avaient été mis en attente en raison de l'ordonnance de suspension précédente.

Les 23 et 30 décembre 2004 et 6 janvier 2005, Air Canada a déposé des mémoires précisant sa position que toutes les demandes devant l'Office contre Air Canada et ses filiales et ayant trait à des incidents relatifs à l'accessibilité des transports s'étant produits le 1<sup>er</sup> avril 2003 ou avant (les

demandes affectées) étaient éteintes par l'ordonnance d'homologation.

L'Office n'était pas d'accord avec Air Canada et, en janvier 2005, il a indiqué qu'il en avait référé à la Cour supérieure de justice de l'Ontario pour que la question soit réglée le plus rapidement, en demandant notamment une interprétation de l'homologation afin de savoir si les demandes affectées étaient éteintes comme le prétendait Air Canada. Pendant ce temps, Air Canada a demandé que l'Office suspende toutes les demandes affectées en attendant la réponse de la Cour, demande à laquelle l'Office a acquiescé étant donné sa demande d'une interprétation de l'homologation.

L'Office a ensuite décidé que la meilleure façon de traiter les demandes affectées était de procéder à leur examen et, par conséquent, le 30 juin 2005, il a retiré sa motion devant la Cour supérieure de justice de l'Ontario demandant une interprétation de l'homologation. L'Office a donc levé la suspension de toutes les demandes affectées.

## **Audience prévue sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique**

En 2005, l'Office a poursuivi son enquête des 26 demandes combinées, 25 contre Air Canada et une contre WestJet, concernant les politiques et procédures des transporteurs sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique. L'enquête de l'Office sur les questions relatives à l'oxygène thérapeutique a été amorcée à la suite de sa décision de décembre 2004 que les personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique pendant leurs voyages par avion sont des personnes ayant une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi, quelle que soit leur position dans le spectre des personnes ayant besoin

d'oxygène thérapeutique (de façon ininterrompue ou au besoin).

À l'automne 2005, l'Office a demandé des éclaircissements à Air Canada au sujet de ses politiques et procédures à divers égards et, dans une décision du 13 décembre, il a déterminé qu'elles présentaient des obstacles pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'oxygène thérapeutique à bord des appareils d'Air Canada et de WestJet. En ce qui concerne les plaintes contre Air Canada, l'Office a constaté les obstacles ci-après aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'oxygène thérapeutique quand elles voyagent par avion :

- Le défaut d'Air Canada de fournir de l'oxygène thérapeutique avant l'embarquement, pendant les correspondances, les escales et à l'arrivée à la destination finale; et son défaut de s'assurer de la disponibilité d'un réservoir d'oxygène portatif réservé aux personnes qui utilisent de l'oxygène thérapeutique pour leur permettre d'aller aux toilettes à bord.
- La politique d'Air Canada : (1) qui exige que les personnes fassent d'avance une demande de service d'oxygène et de service d'oxygène portatif à bord; (2) qui exige qu'un *État de santé des personnes désirant voyager* soit rempli par le médecin de toute personne utilisant de l'oxygène, y compris les frais engagés et le niveau d'information divulgué; (3) sur les frais du service d'oxygène; et (4) de ne pas fournir d'humidificateur sur demande aux personnes qui utilisent de l'oxygène thérapeutique sur tous ses vols.
- Les politiques et procédures d'Air Canada relatives à l'installation du réservoir

d'oxygène sous le siège devant le passager, ce qui réduit l'espace de cette personne.

- Le niveau de service qu'offre Air Canada et, plus précisément, les préoccupations relatives à la fiabilité du service d'oxygène thérapeutique.

L'Office a conclu que trois autres problèmes soulevés par les demandeurs contre Air Canada ne constituaient pas des obstacles à leurs possibilités de déplacement.

Quant à la plainte contre WestJet, l'Office a conclu que le refus de WestJet de transporter des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'oxygène thérapeutique sur les vols internationaux et transfrontaliers constituait un obstacle à leurs possibilités de déplacement.

Comme prochaine étape, l'Office convoquera une audience verbale pour rassembler plus d'information des répondants et des témoins-experts. Les répondants auront également l'occasion de présenter et d'éprouver les preuves concernant le caractère abusif de tout obstacle jugé tel et la pertinence de toute mesure corrective que l'Office pourrait considérer.

## **Audience en cours pour examiner les tarifs et les frais pour les personnes ayant besoin d'un siège supplémentaire en raison de leur déficience**

En 2005, l'Office a poursuivi son enquête sur les demandes concernant les tarifs des vols intérieurs pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège additionnel pour elles-mêmes ou leur accompagnateur et qui visent Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'administration

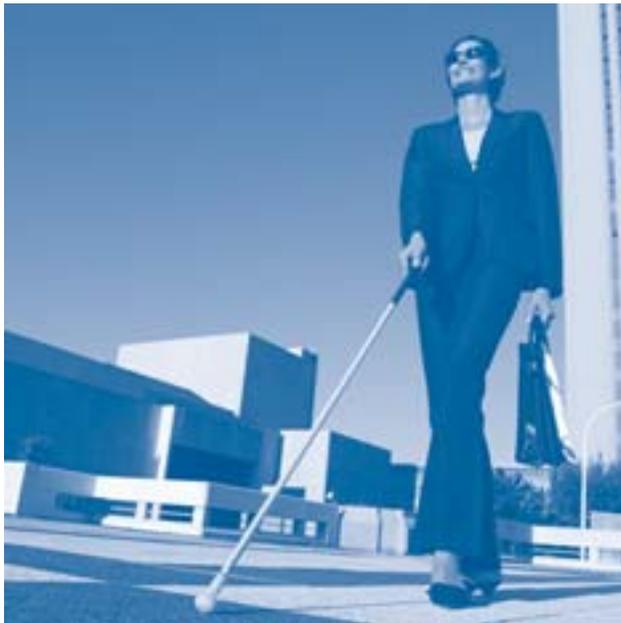
aéroportuaire de l'aéroport international de Gander et l'Association du transport aérien du Canada. L'Office a décidé d'ajourner un cas visant un transporteur aérien étranger jusqu'à ce qu'il ait réglé cette question pour les vols intérieurs.

En février 2005, l'Office a conclu que la façon la plus rapide de rassembler les témoignages dont il a besoin pour évaluer à fond et avec exactitude le caractère abusif potentiel de tout obstacle causé par le tarif et les frais additionnels était de convoquer une audience verbale afin de recueillir plus d'information des demandeurs, des répondants et des témoins-experts. Les répondants auraient également l'occasion de présenter et d'éprouver les preuves concernant le caractère abusif de tout obstacle jugé tel et la pertinence de toute mesure corrective que l'Office pourrait considérer.

La première étape de cette audience verbale s'est déroulée à Toronto du 30 mai au 3 juin 2005. L'Office a pu recueillir des faits, de l'information et des preuves conditionnelles auprès des demandeurs et des répondants des transporteurs aériens à propos du caractère abusif potentiel des tarifs et des frais exigés des personnes qui ont besoin d'un siège additionnel en raison de leur déficience.

L'Office a également convoqué une audience verbale d'une journée, le 14 octobre 2005, afin de recueillir des preuves des parties et afin de préciser le degré auquel les témoignages que les demandeurs cherchent à obtenir des transporteurs répondants sont nécessaires et pertinents l'examen des questions dont il est saisi.

La deuxième étape de l'audience verbale aura lieu en 2006.



## Obésité et allergies

Les cas concernant l'obésité et les allergies avaient été suspendus à cause d'un appel de Linda McKay-Panos, une plaignante. L'appel était également assujéti à l'ordonnance de suspension d'Air Canada impliqué dans ce cas.

M<sup>me</sup> McKay-Panos avait déposé une plainte auprès de l'Office contre Air Canada au sujet du siège qu'on lui avait offert et de la politique du transporteur de charger au passager le siège additionnel nécessaire en raison de son obésité. En octobre 2002, l'Office avait rejeté la demande de Mme McKay-Panos contre Air Canada, concluant que bien que la plaignante ait des problèmes de santé, des déficiences, des limites ou des contraintes causés par son obésité, elle n'est pas une personne ayant une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi. M<sup>me</sup> McKay-Panos a interjeté appel de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale.

La Cour d'appel fédérale a relancé le cas et, le 15 décembre, il a été entendu à Edmonton. Le comité de la Cour d'appel a pris sa décision en délibéré et elle est attendue en 2006.

Dans une autre décision, l'Office a conclu qu'une allergie en soi ne constitue pas une déficience aux fins l'application de la partie V de la Loi. Toutefois, l'Office a conclu que certaines personnes peuvent avoir une déficience aux fins de l'application de la partie V précitée qui peut être attribuée à une allergie. Puisque les enjeux soulevés par la demande relative aux allergies étaient semblables à ceux de l'appel de M<sup>me</sup> McKay-Panos, l'Office a ajourné 14 de ces cas en attendant la conclusion de l'appel de cette dernière. Par la suite, il a ajourné une 15<sup>e</sup> demande relative aux allergies.

## Statistiques sur les plaintes

Au cours de 2005, l'Office a reçu 51 demandes relatives à l'accessibilité. Quarante-trois décisions ont été rendues, certaines relativement à des demandes qui avaient été reçues avant le 1<sup>er</sup> janvier 2005, et d'autres reçues pendant l'année 2005. Vingt six de ces décisions avaient trait à de nouvelles demandes et 15 étaient des suivis de la mise en oeuvre des mesures correctrices que l'Office avait ordonnées dans des décisions antérieures. De plus, l'Office a rendu deux décisions dans le cadre de demandes de révision de ses décisions et 141 décisions procédurales et interlocutoires relatives à des questions toujours à l'étude par l'Office, dont deux qui établissaient des conclusions provisoires de l'Office et exigeaient des répondants qu'ils donnent suite à une demande de justification. L'Office a également rendu une décision établissant ses conclusions sur les demandes relatives à l'oxygène thérapeutique. Neuf demandes ont été retirées, trois ont été classées à cause d'actes de procédures incomplets, trois en raison du règlement officieux entre les parties et 18 ont été réglées avec succès par la médiation. L'Office a également facilité

l'allégement de préoccupations avant le départ et trois cas ont été renvoyés au Programme des plaintes sur le transport aérien parce qu'ils ne soulevaient aucun problème d'accessibilité.

## Travail de réglementation et le Comité consultatif

L'Office administre deux ensembles de dispositions pour éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, soit la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* concernant les conditions de transport des personnes ayant une déficience, promulgué le 1er janvier 1994 et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, promulgué le 26 janvier 1995.

Pour obtenir des conseils sur les questions d'accessibilité, l'Office consulte son Comité consultatif sur l'accessibilité composé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées (voir la section Équipe de l'Office à la page 74).

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), l'Association canadienne de normalisation, un expert-conseil en voyages pour les personnes ayant une déficience et WestJet se sont joints au Comité en 2005. Les domaines d'expertise respectifs de ces nouveaux membres permanents enrichiront le travail du Comité sur les projets présents et futurs relatifs à l'accessibilité.

De temps à autre, une expertise particulière est nécessaire pour orienter le travail en cours. Par conséquent, des représentants des autorités aéroportuaires de Charlottetown, Toronto et Winnipeg ont été invités à siéger au Comité consultatif pendant l'élaboration

du *Code de pratiques sur l'accessibilité des aéroports passagers*. Ces nouveaux membres temporaires apportent leur expertise au Comité pour ce qui est des infrastructures des aéroports et des activités de première ligne, et feront une contribution précieuse à l'élaboration du code.

## Embarquement à bord de petits avions

En 2005, l'Office a cherché des moyens d'encourager les transporteurs à considérer des combinaisons plus compatibles d'appareils mécaniques d'embarquement et de fauteuils d'embarquement et de transfert.

L'Office a diffusé un avis à l'intention des exploitants canadiens d'appareils Metroliner et Beechcraft 1900. Dans une étude intitulée *Boarding Small Regional Aircraft* (Embarquement à bord des petits avions régionaux) et menée pour le compte du Centre de développement des transports de Transports Canada, il est ressorti que ces appareils posent des défis au chapitre de la compatibilité avec certains types d'appareils d'embarquement ou de transfert. L'avis offre des conseils opérationnels à ces exploitants qui assurent un service aux passagers ayant une déficience qui utilisent un fauteuil roulant.

L'avis mettait en vedette un appareil et une procédure d'embarquement uniques et efficaces conçus par Bearskin Airlines et qui servent à l'assistance pour l'embarquement et le transfert à bord des appareils Metroliner. On peut consulter l'avis sur le site Web de l'Office.

## Surveillance des codes de pratiques

L'Office a élaboré quatre codes de pratiques pour rendre le réseau fédéral des transports plus accessible aux personnes ayant une déficience. Il s'agit des suivants :

- *Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (code aérien);*
- *Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience (code ferroviaire);*
- *Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience (code maritime);*
- *L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (code de communication).*

Les codes de pratiques traduisent la politique du gouvernement du Canada d'appliquer des démarches volontaires plutôt que d'avoir recours à la réglementation. Ces codes sont élaborés en consultation avec et pour les associations de personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services.

Pour évaluer le niveau de conformité de l'industrie avec les codes de pratiques de l'Office, ce dernier mène des sondages réguliers. Les transporteurs et les exploitants d'aéroports fournissent des rapports écrits sur les mesures prises pour satisfaire aux exigences de ces codes. Ces déclarations volontaires sont vérifiées au moyen de visites sur place des enquêteurs de l'Office. Ces visites donnent aux fournisseurs de services de transport l'occasion d'échanger de l'information et d'obtenir des conseils qui les aideront à améliorer plus rapidement le niveau d'accessibilité.

## Surveillance du code de communication

En 2004, l'Office a lancé le Code de pratique : *L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* avec son guide de ressources. La même année, l'Office a préparé un questionnaire à l'intention de plus de 100 transporteurs et exploitants d'aéroports assujettis au code en vue de rassembler des données de base.

En 2005, l'Office a consacré beaucoup de temps pour rencontrer les fournisseurs de services de transport afin de leur expliquer le code de communication et de faciliter son application. Il a publié un bulletin contenant de l'information pertinente pour les personnes assujetties au code, notamment sur les normes de conception accessible, les ATS dans les installations de téléphone public et la formation en conception accessible des sites Web.

L'Office a également aidé les fournisseurs de services à rédiger leurs politiques provisoires sur les médias substituts, comme l'exige le code de pratiques. L'objectif de cette politique est d'offrir aux passagers ayant une déficience des formats qui s'ajoutent à ou remplacent l'imprimé ou la vidéo conventionnels utilisés pour la diffusion de l'information publique relative aux voyages.

Le suivi du code de communication se poursuivra en 2006, car le nombre de gares et de transporteurs qui y sont assujettis est quatre fois supérieur à celui des trois autres codes de pratiques pris ensemble (ferroviaire, maritime et aérien) que l'Office a publiés. L'Office présentera les résultats à son Comité consultatif lors de la prochaine réunion générale et le questionnaire sera redistribué en 2007, lorsque le code entrera en vigueur, afin de mesurer les progrès.

## Accessibilité des aéroports passagers

Au cours de 2005, l'Office a poursuivi son travail sur l'accessibilité des aéroports en tenant des réunions avec l'industrie et des représentants des consommateurs en vue de préparer la première ronde de consultation. L'Office a ensuite discuté avec son Comité consultatif sur l'accessibilité à l'automne 2005 d'une première ébauche du code d'accessibilité des aéroports passagers. Le travail à l'égard de ce projet se poursuivra en 2006. En plus de poursuivre les consultations relativement à ce code, l'Office élaborera un guide d'accompagnement qui contiendra de l'information pratique pour aider les fournisseurs de services de transport à mettre en oeuvre le nouveau code.

## Sondage auprès des consommateurs

En 2005, l'Office a amorcé la préparation d'un *Questionnaire à l'intention des voyageurs* qui permettra aux voyageurs ayant une déficience de documenter leurs expériences de façon à ce que l'Office puisse apprendre directement de ceux qui utilisent les services ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Les résultats constitueront un outil important pour déterminer les prochaines étapes du travail de l'Office en matière d'accessibilité des transports. Ce sondage sera lancé en 2006.

## Normes d'aménagement pour appareils distributeurs et pour la conception d'un environnement accessible de l'Association canadienne de normalisation

En 2005, l'Office a continué de participer aux activités du Sous-comité technique de l'Association canadienne de normalisation (CSA), lequel est chargé de la norme de conception accessible des appareils interactifs de libre service (appareils distributeurs). Cette norme établira des critères pour rendre les machines interactives, par exemple les guichets d'enregistrement rapide et les billetteries automatiques, accessibles aux personnes ayant différents niveaux de capacités physiques, sensorielles ou cognitives. Cette norme sera publiée en 2006. L'Office a également poursuivi son travail avec la CSA en vue d'harmoniser la norme « Accessible Design for the Built Environment » (norme B651 – Conception d'un environnement accessible), autrefois appelée *Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception* avec les normes pertinentes de l'Organisation internationale de normalisation. Le travail avec la CSA se poursuivra en 2006.

## Promotion d'une formation efficace et de la sensibilisation

En 2005, l'Office a travaillé de concert avec les transporteurs aériens afin de s'assurer que la formation nécessaire est offerte dans le contexte des réalités en évolution de l'industrie contemporaine des services aériens de passagers au Canada.

Le Règlement sur la formation du personnel exige que les transporteurs et les exploitants d'aéroports des industries aérienne,

ferroviaire et maritime s'assurent que leurs employés et les sous-traitants reçoivent une formation adéquate pour aider les voyageurs ayant une déficience. Le personnel de l'Office fait des inspections régulières afin de s'assurer que le règlement est appliqué. Il fournit également de l'information et des conseils aux transporteurs afin de les aider à sensibiliser leur personnel.

Par exemple, les enquêteurs et le personnel de Transports accessibles de l'Office ont révisé les programmes de formation de Innu Mikun, Provincial Airlines, Coopérative de transport maritime et aérien, ainsi que des aéroports de Windsor, de Hamilton et de North Bay, et Swanberg Air.

Dans le cadre de son travail sur le terrain, le personnel de l'Office a effectué une inspection de la formation et un examen de l'accessibilité à l'aéroport de Calgary. Le personnel a examiné plusieurs caractéristiques d'accessibilité innovatrices, dont une aire d'exercice pour les animaux de service et un correcteur de dévers pour la passerelle d'embarquement qui fait que l'entrée de l'aéronef et la passerelle sont toujours à la même hauteur afin de faciliter l'embarquement. L'aéroport de Calgary a remporté un prix de l'accessibilité de la collectivité et son travail sera souligné dans un des numéros 2006 du bulletin de la Direction des transports accessibles, *On va de l'avant*.

En 2005, l'Office a également continué de réagir face à l'importance croissante que l'on accorde aux mesures de sécurité pour les voyageurs aériens, car le nouveau système de sécurité doit être accessible aux personnes ayant une déficience qui doivent pouvoir le franchir dans la dignité. Ainsi, l'Office a travaillé avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) à faire

la promotion de l'accessibilité des nouveaux programmes de contrôle de sécurité.

Après la signature d'un protocole d'entente en 2004, l'Office et l'ACSTA ont commencé à surveiller les activités de formation des préposés au filtrage de sécurité, conformément au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Le personnel de l'Office a examiné un rapport préparé par l'ACSTA sur ses activités de sensibilisation aux déficiences et a fait des recommandations, le cas échéant. Il a visité plusieurs sites d'ACSTA et continué de fournir de l'assistance de sorte que le cadre de l'ACSTA relatif au respect du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, qui répond à ses besoins et à ceux de l'Office, puisse être mis en œuvre. En 2005, l'ACSTA a commencé à incorporer un nouveau module de sensibilisation à son programme de formation, lequel vise à améliorer la prestation de services aux passagers ayant une déficience.

En 2005, le personnel de l'Office a travaillé avec Transports Canada pour aider à élaborer un nouveau programme de formation à l'intention des fournisseurs de services intitulé *Empruntez la voie accessible*. Une vidéo et un manuel seront publiés.

L'Office sensibilise les transporteurs et les exploitants d'aérogares à la nécessité de maintenir un niveau uniforme de services de base pour les voyageurs ayant une déficience. En outre, il surveille les sites Web de ces fournisseurs afin de cerner les écarts avec les normes de l'Office et les écarts qui existent entre leurs conditions et leurs tarifs intérieurs respectifs. Même si les tarifs intérieurs ne doivent plus être déposés à l'Office, celui-ci les demande et les vérifie régulièrement afin de s'assurer que les engagements pris face aux clients ayant une déficience sont respectés.

Les tarifs transfrontaliers et internationaux sont examinés minutieusement et régulièrement avant que l'Office accepte les conditions de transport nouvelles ou modifiées. L'Office scrute les conditions régissant les services offerts aux passagers ayant une déficience et des changements sont recommandés, s'il y a lieu.

En 2005, l'Office a continué de travailler à la modernisation des dispositions de son modèle de tarif intérieur qui touchent les personnes ayant une déficience. Ce modèle de tarif intérieur, qui tient compte en large partie des exigences du *Règlement sur les transports aériens* en matière de conditions de transport des personnes ayant une déficience, a été élaboré par l'Office afin de fournir aux petits transporteurs qui n'avaient pas adopté leur propre tarif un exemple des conditions de transport que contient normalement le tarif des gros transporteurs. L'Office travaille présentement à y incorporer certaines dispositions des lignes directrices sur l'accessibilité des petits aéronefs publiées récemment. Ce travail se poursuit en 2006. De plus, ces lignes directrices sur l'accessibilité des petits aéronefs seront maintenant fournies aux nouveaux transporteurs qui exploitent des aéronefs de 29 sièges ou moins. Les lignes directrices s'ajoutent à la documentation qui a déjà été fournie aux plus importants fournisseurs de services aux passagers.

En 2005, l'Office a mis beaucoup d'énergie dans la poursuite d'un programme de prise de contact afin d'engager les fournisseurs de services dans une discussion sur les services de voyage pour les personnes ayant une déficience afin de les sensibiliser aux règlements, aux codes de pratiques, aux décisions de l'Office et aux avis diffusés à l'industrie des transports. Des consultations

ont été menées auprès de transporteurs particuliers, dont Air Transat, Harmony Airways, Skyservice Airline, Air Canada et WestJet.

Ce travail comporte l'assistance du personnel de l'Office aux sous-traitants des aéroports, comme les hôtels dans les aéroports et les compagnies de location d'autos, alors qu'ils appuient les efforts des transporteurs et des autorités aéroportuaires en vue d'assurer que l'expérience des voyageurs sera sans heurt.

Le personnel de l'Office a répondu aux questions d'autres organisations professionnelles. Par exemple, il a répondu à une demande de la British Columbia Veterinary Medical Association sur la certification des animaux de service à qui on permet l'accès aux transports en commun. Cette information a ensuite été diffusée aux vétérinaires de la province afin de favoriser l'uniformité et la compréhension du public voyageur.

## **Session d'information pour WestJet**

*WestJet a offert à l'Office une occasion d'organiser une session d'information à plus de 20 employés clés responsables de l'élaboration de politiques et de procédures sur les services aux invités de la compagnie. Pendant cette présentation de deux jours, de l'information a été distribuée dans le cadre de l'examen de tous les codes de pratiques et des règlements ainsi que des décisions clés; de la liste de vérification des réservations; des circulaires de l'Office et de Transports Canada sur les exigences relatives aux sièges passagers, aux bagages (fauteuil roulant, accumulateurs) et à la prestation des exposés individuels sur les mesures de sécurité concernant le transport des personnes ayant une déficience. Par la suite, des réponses écrites détaillées ont été préparées afin de répondre aux questions opérationnelles précises des participants.*

CanJet a incorporé des caractéristiques de transport accessible à son site Web afin de permettre aux passagers ayant une déficience de préciser leurs besoins en services au moment de la réservation. Cette initiative fournira au transporteur de l'information pertinente qui lui permettra de répondre en temps réel aux besoins en services accessibles des clients pendant leurs déplacements. CanJet continue d'utiliser les publications de l'Office dans son programme de formation et, pendant la période du présent rapport, la documentation sur les transports accessibles a été envoyée à l'intention des participants à un cours de nouveaux agents de réservation du centre d'appels de CanJet à Bathurst (Nouveau-Brunswick).

Zoom Airlines a demandé de l'aide sous forme d'information et d'arrangements pour accepter la réservation d'une personne ayant un implant cochléaire. À la demande de Singapore Airlines, le personnel de l'Office a offert conseils et formation sur l'usage d'un

ATS pour personnes malentendantes dans son bureau de réservation canadien.

Lorsque la Sunwing Airlines se préparait à lancer son entreprise, le personnel de l'Office a rencontré des représentants du transporteur et fait une présentation sur la formation tout en offrant des conseils sur des questions de service particulières. Le fait de travailler avec des fournisseurs lors de l'élaboration de leurs services avant de les mettre en œuvre offre une occasion unique d'incorporer des aménagements accessibles au fondement même des services aux passagers. Ce travail proactif se poursuivra en 2006.

## **Communiquer avec les Canadiens**

L'Office a continué d'informer les Canadiens des questions d'accessibilité et de ses décisions en 2005 par l'entremise des médias. Des articles ont été publiés dans les grands quotidiens, hebdomadaires et périodiques du Canada, et des émissions ont été diffusées à la radio et à la télévision.

En 2005, l'Office a continué de concentrer ses efforts sur l'amélioration des communications entre les personnes ayant une déficience, les agents de voyages, les voyagistes et les transporteurs afin de s'assurer que les services nécessaires sont précisés au moment de la réservation et communiqués au transporteur.

À la demande des organisateurs de la conférence, l'Office s'est adressé à la communauté des avocats lors de la *Paterson MacDougall Aviation Law Day Conference*, à Toronto, sur le sujet de la communication avec les passagers ayant une déficience et d'autres questions de réglementation. Le personnel de l'Office a fait la promotion de sa liste de vérification pour la réservation comme outil pratique afin de s'assurer que les besoins en accessibilité des voyageurs sont documentés et communiqués au transporteur, quel que soit le mode de déplacement.

Dans le cadre de la réunion annuelle du Conseil des aéroports du Canada, la présidente de l'Office a participé à une discussion de groupe sur les répercussions des politiques, et des règlements économiques du gouvernement sur nos aéroports.

L'Office a également participé à des événements relatifs au transport comme : le Colloque sur le transport adapté au Québec, tenu à Bromont du 14 au 16 septembre; le Conseil international des aéroports et la *PAWS National Dog Guide Conference*. Il a installé son kiosque lors de salons professionnels comme *People in Motion* à Toronto; la conférence *Natural Sounds* de l'Association des malentendants canadiens à Kelowna; et la conférence de l'*Alliance pour l'égalité des personnes aveugles du Canada*, tenue à Ottawa.

Le document primé de l'Office, *Portrait de l'inclusion*, d'abord lancé lors de la 10<sup>e</sup> Conférence internationale pour la mobilité

et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED), au Japon, a été présenté lors de la réunion annuelle du *Transportation Research Board* à Washington, D.C.

L'Office participe activement aux efforts faits pour organiser la 11<sup>e</sup> Conférence COMOTRED que Transports Canada accueillera à Montréal en 2007. L'Office coprésidera cet événement et y jouera un rôle actif dans la présentation des réalisations canadiennes en matière d'accessibilité des transports aux professionnels du transport et aux consommateurs du monde entier. De l'information sur cette conférence est disponible à l'adresse [www.tc.gc.ca/transed2007](http://www.tc.gc.ca/transed2007).

L'Office a contribué au rapport fédéral sur la déficience, *Vers l'intégration des personnes âgées ayant des déficiences, un rapport du gouvernement du Canada*, et au nouveau *Guide pour les personnes ayant une déficience* révisé qui sera distribué dans les foyers du Canada en 2006.

L'Office a également comparu devant le Sous-comité du Parlement sur la condition des personnes handicapées du Comité permanent du développement des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées. Il a discuté des enjeux actuels de l'Office et a répondu à une gamme de questions qui préoccupent les membres du Comité et leurs commettants.

Information sur l'accessibilité diffusée sous forme de dépliants et de rapports :



## Cas devant les tribunaux

---

### **Cour d'appel fédérale – Appels accueillis en 2005**

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

Dossier du tribunal n° A-238-04

Appel des décisions de l'Office n°s 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 par lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures passagers Renaissance de VIA Rail posent des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et ordonné la prise de mesures correctives. Par un jugement du 2 mars 2005, l'appel a été accueilli.

### **Cour suprême du Canada – Cas en instance en 2005**

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

Dossier du tribunal n° 30909

Appel du jugement de la Cour d'appel fédérale du 2 mars 2005 relatif à l'appel des décisions de l'Office n°s 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 par lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures passagers Renaissance de VIA Rail posent des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et ordonné la prise de mesures correctives. La Cour suprême du Canada a autorisé d'appel.

### **Cour d'appel fédérale – Cas en suspens en 2005**

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

Dossier du tribunal n° A-100-03

Appel de la décision n° 567-AT-A-2002 de l'Office en date du 23 octobre 2002 qui établissait que M<sup>me</sup> McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*.

#### **VIA Rail Canada Inc. c. Meenu Sikand et l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° A-277-05

Appel de la décision n° 115-AT-R-2005 de l'Office en date du 3 mars 2005/ordonnance T-582-05 de la Cour d'appel fédérale concernant la politique de distribution des repas de VIA Rail.

CHAPITRE

# 2

# Transport aérien



## Plaintes sur le transport aérien

Le 23 février 2005, le ministre des Finances, Ralph Goodale, annonçait, dans le cadre du Budget du gouvernement du Canada, que le poste de commissaire aux plaintes sur le transport aérien serait éliminé, mais que l'Office des transports du Canada demeurerait responsable du Programme des plaintes sur le transport aérien. Toutefois, le projet de loi C-44, qui aurait amené ce changement, est resté au Feuilleton, car une élection a été déclenchée le 29 novembre 2005.

---

## Catégories de plaintes

**Niveau I** : Des clients insatisfaits qui se plaignent au Programme des plaintes sur le transport aérien sans d'abord en avertir le transporteur par écrit.

**Niveau II** : Des clients insatisfaits qui se plaignent au Programme des plaintes sur le transport aérien après qu'un transporteur a omis de répondre à une plainte ou si le client n'est pas satisfait de la réponse du transporteur.

---

En 2005, 1 337 nouvelles plaintes ont été déposées au Programme des plaintes sur le transport aérien, soit une augmentation de 19,4 pour cent par rapport aux 1 117 plaintes de 2004. Toutes les plaintes de niveau I reçues ne sont pas réglées à ce niveau; certaines passent au niveau II pour faire l'objet d'une enquête officielle approfondie. De même, certaines plaintes sont reçues directement au niveau II. En 2005, 211 des 685 plaintes de niveau I reçues n'ont pas été réglées à la satisfaction des demandeurs. À leur demande, une pleine enquête de niveau II a été entreprise. D'autre part, 652 plaintes sont tout de suite passées au niveau II pour enquête. Bien que tous les efforts soient faits

pour régler officiellement les plaintes, certaines sont référées à l'Office pour règlement selon son processus quasi-judiciaire formel. En 2005, il y a eu sept de ces cas.

## Plaintes contre des transporteurs aériens canadiens

Six cent soixante-trois plaintes ont été déposées contre Air Canada en 2005 par rapport aux 448 reçues en 2004, une augmentation de 48,0 pour cent. Cela peut s'expliquer par le fait qu'en 2005, Air Canada n'était plus sous la protection des tribunaux contre ses créanciers alors qu'elle reprenait ses activités sous une nouvelle société de portefeuille restructurée, Gestion ACE Aviation, le 30 septembre 2004.

Un total de 362 plaintes a été déposé contre les autres transporteurs aériens canadiens. Il est intéressant de noter le nombre de plaintes contre Air Transat, Skyservice et WestJet. Les plaintes contre Air Transat ont chuté de 72, en 2004, à 66 en 2005. Les plaintes contre Skyservice ont également chuté de 90, en 2004, à 51 en 2005. Par ailleurs, les plaintes contre WestJet ont augmenté de 12, en 2004, à 22 en 2005.

**Note** : Les statistiques des tableaux de la section « Plaintes sur le transport aérien » peuvent varier de la période antérieure à cause de la nature dynamique de la banque de données qui fait le suivi des plaintes selon leur état actuel.

## Plaintes contre les transporteurs aériens en 2005

	1 <sup>er</sup> janv. au 30 juin	1 <sup>er</sup> juillet au 31 déc.	Total
Air Canada (incluant Jazz)	330	333	663
Air Transat	38	28	66
Skyservice	31	20	51
Zoom	12	19	31
WestJet	9	13	22
Canjet	4	7	11
Autres*	155	26	181
<b>Total</b>	<b>579</b>	<b>446</b>	<b>1 025</b>

\* Inclut le total de Jetsgo qui a mis fin à ses activités le 11 mars 2005.

*Note : Les plaintes contre plusieurs transporteurs comptent pour chaque transporteur impliqué.*

### **Remboursement dans le contexte d'un vol manqué**

*Un couple marié obtient ses cartes d'embarquement au comptoir d'Air Transat pour son vol Toronto-Fort Lauderdale, puis passe aux Douanes et immigration des États-Unis. Après avoir achevé les formalités, un agent d'Air Transat les informe qu'il est trop tard pour monter à bord. Le vol suivant n'ayant lieu que trois jours plus tard, ils choisissent d'acheter deux billets aller à bord d'American Airlines au prix total de 453,58 \$. Lorsqu'ils ont porté plainte à Air Transat, leur demande de remboursement a été refusée. Ils ont alors demandé au Programme des plaintes sur le transport aérien d'intervenir en leur nom.*

*Le personnel de l'Office a démontré à Air Transat que le couple s'était conformé aux dispositions de son tarif lorsqu'il s'est enregistré plus de 45 minutes avant le départ. Par conséquent, Air Transat lui a remboursé le prix des billets d'American Airlines au montant de 453,58 \$.*

## Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers

Le nombre de plaintes contre des transporteurs aériens étrangers a augmenté de 21,0 pour cent, soit de 195 en 2004, à 236 en 2005.

### *Plaintes contre les transporteurs étrangers en 2005*

	1 <sup>er</sup> janv. au 30 juin	1 <sup>er</sup> juillet au 31 déc.	Total
British Airways	9	13	22
KLM	8	6	14
Air France	6	7	13
BWIA	10	3	13
American Airlines	5	6	11
Cubana	6	5	11
Lufthansa	8	3	11
Royal Air Maroc	5	4	9
United	4	4	8
US Airways	5	2	7
America West	4	2	6
Cathay Pacific	4	2	6
Autres	51	54	105
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>111</b>	<b>236</b>

*Note : Les plaintes contre plusieurs transporteurs comptent pour chaque transporteur impliqué.*

### **Indemnisation pour une valise perdue**

*Une femme a voyagé avec son nourrisson de Montréal à Marrakech, Maroc, via Casablanca, à bord de Royal Air Maroc. Une fois arrivée à destination, sa valise manquait. Elle a passé la plus grande partie de ses vacances à faire l'aller-retour de son hôtel à l'aéroport afin de retrouver sa valise, mais en vain.*

*Elle s'est plainte à Royal Air Maroc et a demandé d'être indemnisée. Royal Air Maroc a accepté de l'indemniser pour un montant de 640 \$US pour sa valise perdue (la limite de la Convention de Varsovie) et, à titre de geste de bonne volonté, lui a versé 200 \$US pour les inconvénients. La demanderesse voulait une indemnisation de 3 000 \$CAN et a fait appel au Programme des plaintes sur le transport aérien pour intervenir en son nom.*

*Le personnel de l'Office a avisé Royal Air Maroc que c'est la limite pour les bagages sur un vol international prescrite par la Convention de Montréal qui s'appliquait relativement à cette réclamation, et non celle de la Convention de Varsovie. Par conséquent, Royal Air Maroc a accordé une indemnisation de 1 900 \$CAN.*

## **Catégories de sujets de plainte reçues en 2005**

Le Programme des plaintes sur le transport aérien a reçu des plaintes sur 3 475 sujets en 2005, par rapport à 2 500 en 2004 (une augmentation de 39,0 pour cent). Les quatre principaux sujets de plainte des voyageurs sont la qualité du service, la perturbation des vols, les bagages et la billetterie. Le nombre total de plaintes dans ces quatre cas a dépassé celui de l'année précédente. Les sujets de plainte sur la qualité du service, qui comptent pour 44 pour cent du nombre total des sujets, sont passés de 962 à 1 529, soit

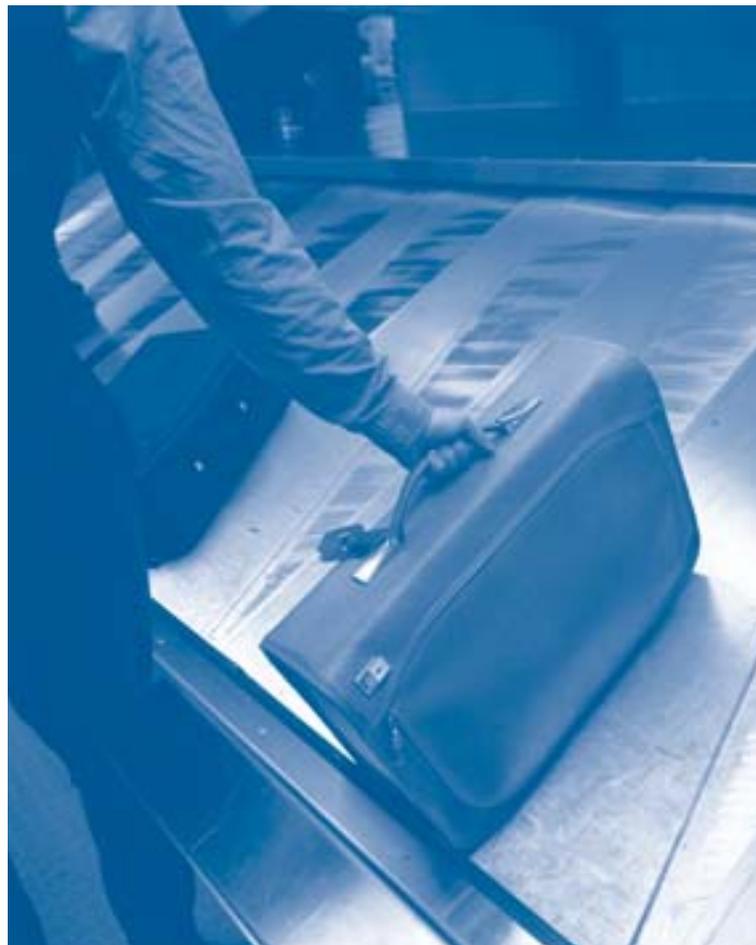
une augmentation de 58,9 pour cent. Pendant ce temps, les plaintes sur les perturbations de vol, qui comptent pour 17,2 pour cent du nombre total des sujets de plainte, sont passées de 446 à 597, soit une hausse de 33,9 pour cent. De même, les plaintes relatives aux bagages, qui comptent pour 15,4 pour cent des sujets de plainte, se sont accrues, de 336 à 536, soit une augmentation de 59,5 pour cent. Les sujets relatifs à la billetterie, qui comptent pour 6,6 pour cent du nombre total des sujets de plainte, sont pour leur part passés de 224 à 230, soit une hausse de 2,7 pour cent.

## Sujets de plainte – Tous les transporteurs en 2005

	1 <sup>er</sup> janv. au 30 juin	1 <sup>er</sup> juillet au 31 déc.	Total
Qualité du service	827	702	1 529
Perturbations de vol	371	226	597
Bagages	305	231	536
Billetterie	130	100	230
Réservations	71	63	134
Sécurité	60	56	116
Refus d'embarquement	39	53	92
Refus de transport	45	34	79
Programme pour grands voyageurs	42	35	77
Autres	52	33	85
<b>Total</b>	<b>1 942</b>	<b>1 533</b>	<b>3 475</b>

## Niveau de satisfaction

Le taux de satisfaction des demandeurs qui ont été pleinement ou partiellement satisfaits après la fermeture de leur dossier au niveau I était de 97,6 pour cent en 2005, par rapport à 96,0 pour cent en 2004, et de 62,1 pour cent en 2005, par rapport à 53,5 pour cent en 2004, pour les dossiers fermés au niveau II.



### ***Victimes d'un ouragan enfin indemnisées***

*Un couple avec deux jeunes enfants, en vacances à Grenade, ont été laissés pour compte lorsque son vol de retour à bord de Zoom a été annulé à cause de l'ouragan Ivan. Il était en situation d'urgence, sans nourriture suffisante, sans eau potable et sans objets de première nécessité. Il est retourné à Toronto en passant par la Barbade à ses frais parce qu'il ne pouvait pas attendre Zoom et qu'il n'était pas certain que le transporteur reviendrait pour eux.*

*Lorsque le couple a tenté d'obtenir de Zoom le remboursement des billets d'Air Canada qu'il avait acheté, le transporteur l'a avisé qu'il n'était pas responsable, car l'annulation du vol était due à un cas de « force majeure », un événement qui ne peut raisonnablement être prévu ni contrôlé. Le transporteur ajoutait que le couple aurait dû attendre Zoom pour quitter la Grenade. Après avoir fait parvenir une lettre à Zoom sans obtenir de réponse, la dame a demandé l'aide du Programme des plaintes sur le transport aérien de l'Office.*

*Après l'intervention de l'Office, Zoom a émis au couple un chèque de 1 268 \$, soit le plein remboursement des billets que le transporteur leur avait vendus.*

## **Ordonnance de suspension d'Air Canada**

L'Office a été dans l'impossibilité de traiter les plaintes sur le transport aérien contre Air Canada entre le 1<sup>er</sup> avril 2003 et le 1<sup>er</sup> octobre 2004 en raison de l'ordonnance de suspension de la Cour supérieure de justice de l'Ontario. L'ordonnance précisait qu'aucune mesure ne pouvait être prise contre Air Canada ou ses filiales sans leur consentement.

Le transporteur a ensuite déposé des lettres à l'Office les 23 et 30 décembre 2004 et le 6 janvier 2005, exposant sa position que toutes les plaintes contre Air Canada et ses filiales, relatives à des incidents survenus le 1<sup>er</sup> avril 2003 ou avant, étaient éteintes en raison d'une ordonnance distincte rendue par la Cour supérieure de justice de l'Ontario le 23 août 2004. L'Office n'était pas d'accord et a

présenté une requête auprès de la Cour supérieure de justice de l'Ontario, le 14 février 2005, demandant une décision selon laquelle l'ordonnance de suspension n'éteignait pas ces plaintes. Pendant un certain temps, l'Office n'a pas poursuivi les cas litigieux. Le 30 juin 2005, il a décidé de ne pas donner suite à sa requête sur l'ordonnance auprès de la Cour supérieure de justice de l'Ontario et de continuer d'examiner les demandes concernées.

## **Jetsgo**

L'Office des transports du Canada, comme tout le monde, a été surpris de la décision de Jetsgo de mettre fin à ses activités le 11 mars 2005. À la suite de cette annonce, de nombreux articles et reportages des médias dans l'ensemble du Canada et ailleurs laissaient entendre que les consommateurs pouvaient communiquer avec l'Office pour obtenir de l'information et des conseils.

Bien que l'Office ne pût quasi rien faire pour aider les voyageurs en détresse à cette date, il a aussitôt pris des mesures pour fournir des conseils pertinents aux détenteurs de billets de Jetsgo sur leurs options, leurs droits et leurs recours, et les a renvoyés aux organismes appropriés pour obtenir une aide immédiate. L'Office a publié un communiqué de presse et a monté une page spéciale Jetsgo sur son site Web qui était mise à jour régulièrement. Le nombre d'employés du centre d'appels a plus que triplé pour répondre aux questions des détenteurs de billets de Jetsgo. Le personnel a également répondu par écrit, soit par courrier ou par courriel, à près de 800 personnes qui avaient déposé une plainte auprès de l'Office pendant le mois qui a suivi la fin des activités de Jetsgo. De même, l'Office a pris des mesures pour donner la priorité aux transporteurs aériens qui voulaient obtenir un permis de nolisement pour dépanner les passagers laissés en détresse par Jetsgo.

Un passager de Jetsgo a fait ce commentaire sur l'aide de l'Office : « Merci beaucoup pour votre réponse opportune. Elle nous a beaucoup aidés alors que personne d'autre ne se souciait de nous. Je n'avais même jamais entendu parler de l'Office des transports du Canada auparavant et j'ai beaucoup apprécié vos conseils. Le fait de mentionner l'Office (les) rendait beaucoup plus attentifs. »

### **Record au centre d'appels**

Un total de 133 804 appels ont été faits au centre d'appels de l'Office en une période de 12 heures le 11 mars 2005, le jour où Jetsgo a mis fin à ses activités, établissant ainsi un nouveau record pour le nombre d'appels en une seule journée à un organisme gouvernemental (ce nombre ne comprend pas les 4 000 appels placés avant l'ouverture du centre ce matin-là).

## **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 de transport. Sur demande, l'Office peut également consentir des exemptions à l'obligation de déposer les prix applicables aux vols affrétés internationaux.

Le personnel de l'Office examine les tarifs internationaux et les modifications apportées à ceux-ci afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux lois canadiennes et aux accords bilatéraux pertinents. En 2005, l'Office a reçu 19 622 dépôts de tarifs de transporteurs aériens conformément au délai de préavis prescrit, proposant de modifier leur tarif international ou d'y ajouter des prix, des taux ou des conditions de transport. L'Office a également reçu 8 090 demandes spéciales de modification de tarif hors du délai de préavis prescrit. Quarante-deux pour cent des dépôts ont été faits et traités par voie électronique. Le système de dépôt électronique accélère le processus et offre une plus grande souplesse aux transporteurs aériens.

En 2005, le personnel de l'Office a répondu à 36 demandes de renseignements; réglé avec succès sept différends entre transporteurs; renvoyé 32 demandes de tarifs aux membres de l'Office pour la prise d'une décision officielle; et mené 22 enquêtes, neuf portant sur des allégations selon lesquelles le



transporteur n'avait pas respecté son tarif et 13 selon lesquelles le tarif du transporteur était injuste et déraisonnable.

### **Troisième transporteur à accepter les billets de Travel Way**

Le 12 janvier 2005, Lufthansa est devenu le troisième transporteur aérien à qui l'Office ordonnait de prendre des mesures correctives après qu'il a refusé de transporter des personnes lui présentant des billets valides émis par Travel Way Services, une ancienne agence de voyages de la région de Toronto qui était accusée de ne pas avoir remis les fonds perçus aux transporteurs.

Le 29 avril 2003, l'Office ordonnait à KLM et à Northwest Airlines de prendre des mesures correctives après avoir établi que, en refusant d'accepter les billets émis par Travel Way, les deux transporteurs n'avaient pas respecté leur tarif. Le 23 juin 2004, la Cour d'appel du Canada a rejeté l'appel de KLM et de Northwest concernant la décision de l'Office.

L'Office a repris son enquête concernant les billets de Lufthansa vendus par Travel Way après que la Cour fédérale a rejeté l'appel des deux compagnies. Lufthansa a par la suite indiqué qu'elle était prête à régler avec les passagers aux mêmes conditions que

celles prescrites dans la décision de l'Office et imposées à KLM et Northwest.

Lufthansa a été tenue d'offrir l'une des deux options suivantes aux détenteurs de billets à moins que le transporteur ne puisse démontrer clairement que les passagers avaient délibérément pris part aux activités frauduleuses relatives à l'émission de billets de Travel Way :

- le transport, sans frais additionnel, à la destination établie par les billets originaux émis par Travel Way, et ce dans l'année à partir de la date de l'ordonnance de l'Office et sur présentation des billets originaux;
- le remboursement des billets.

En outre, l'Office a ordonné à Lufthansa d'indemniser toute personne ayant engagé des frais à la suite du défaut du transporteur d'appliquer les dispositions particulières de son tarif.

### **Remboursement à vérifier à l'impression pour billets inutilisés**

Le 22 juin 2005, l'Office ordonnait à Lufthansa de prendre des mesures correctives pour ne pas avoir respecté son tarif en refusant de rembourser le prix de billets achetés par l'entremise d'une agence de voyages qui avait fermé ses portes de façon inattendue.

L'Office a ordonné à Lufthansa de payer un total de 13 455 \$ à neuf personnes qui avaient acheté des billets par l'entremise de Ideal Tours de Vancouver, sauf si le transporteur pouvait démontrer clairement que les détenteurs des billets avaient été engagés dans des activités frauduleuses en rapport avec les billets.

De plus, l'Office a ordonné à Lufthansa d'indemniser toute personne ayant engagé des frais à la suite du défaut du transporteur d'appliquer les dispositions particulières de son tarif.

Pour déterminer quelles mesures correctives s'imposaient, l'Office a déclaré « qu'une raison primordiale [°] tient à l'obligation du transporteur aérien de superviser et contrôler la vente de ses billets et de s'assurer que les personnes qui achètent de bonne foi ces billets ne soient pas pénalisées par le défaut du transporteur de gérer adéquatement son réseau de distribution de billets ».

Les billets de Lufthansa avaient été acquis par l'entremise de Ideal Tours en janvier 2003 par une personne agissant au nom de 16 autres voyageant entre Vancouver et Djedda, Arabie saoudite. Ideal Tours était accusée de n'avoir pas fait parvenir l'argent de ces billets à Skylink et à WorldPlus, les grossistes en voyages qui avaient en fait émis les billets.

Sept membres du groupe ont fait le voyage comme prévu, mais les neuf autres n'ont pas pu à cause des restrictions du visa d'Arabie saoudite. La personne a tenté de se faire rembourser les neuf billets inutilisés par Ideal Tours, mais l'agence avait fermé ses portes. Elle a alors demandé à être indemnisée par Lufthansa. Cette dernière a rejeté la demande, déclarant que Ideal Tours n'agissait pas à titre d'agent à ce moment-là et n'avait aucune autorité pour émettre des billets ou pour agir de quelque façon que ce soit au nom de Lufthansa.

Après enquête, l'Office a conclu que les billets de Ideal Tours étaient valides parce qu'ils avaient été émis non pas par Ideal Tours, mais par les agents intermédiaires autorisés. L'Office soulignait que Lufthansa

avait considéré les billets valides puisqu'elle a permis à une partie du groupe de voyager.

Lufthansa a ensuite demandé à interjeter appel auprès de la Cour d'appel fédérale, ce qui lui a été accordé. On s'attend à ce que cette affaire soit réglée en 2006.

## Franchise de bagages

Le 23 décembre 2005, l'Office a rendu une décision rejetant une plainte déposée contre Air Canada concernant sa réduction de la franchise de bagages de 70 à 50 livres. L'Office devait établir si cette nouvelle condition était « déraisonnable », « injustement discriminatoire » ou établissait « une distinction injuste ». Le demandeur avançait que la réduction du poids limite pouvait faire du tort à certains voyageurs d'affaires qui voyagent avec des échantillons, de l'équipement et autres. Comme la franchise réduite s'applique à tous les passagers qui achètent un passage au tarif de classe économique, l'Office n'a trouvé aucune preuve de discrimination.

L'Office était d'avis qu'en général, les transporteurs aériens devraient avoir la latitude de fixer le prix de leurs services comme ils le jugent bon, dans les limites des contraintes législatives ou réglementaires. L'Office estimait que la réduction par Air Canada de la franchise de bagages était un moyen légitime de compenser les coûts d'exploitation accrus tout en fixant une franchise qui répondait aux besoins de nombreux voyageurs.

## British Airways

Le 30 décembre 2005, l'Office, après que British Airways a contrevenu à maintes reprises aux conditions de l'accord aérien bilatéral signé entre le gouvernement du

Canada et le gouvernement du Royaume-Uni de la Grande-Bretagne et de l'Irlande du Nord, ainsi qu'au *Règlement sur les transports aériens* du Canada, délivrait à ce transporteur un arrêté lui enjoignant :

- de cesser et de s'abstenir de déposer des tarifs à moins du délai de préavis prescrit à moins que l'Office n'en ait d'abord convenu;
- de cesser et s'abstenir d'offrir ou de charger des droits rejetés par l'Office; et
- d'éliminer du tarif toute modification rejetée par l'Office.

Dans son ordonnance, l'Office déclarait que « les contraventions de British Airways au *Règlement sur les transports aériens* du Canada manquent de respect envers les règles convenues dans divers accords bilatéraux concernant le dépôt du tarif, ce qui sape les forces compétitives en jeu pour tous les transporteurs et donne à British Airways un avantage concurrentiel ».

À titre d'autorité aéronautique du Canada, le mandat de l'Office est de s'assurer que les conditions des divers accords de transport aérien sont respectées par les transporteurs. Le but de l'Office est de s'assurer que, dans la mesure du possible, les transporteurs aériens peuvent se faire concurrence également et équitablement au profit des consommateurs.

## Propriété et contrôle canadiens

Pour être considéré comme une société détenue et contrôlée au Canada, un transporteur aérien doit être incorporé au Canada; au moins 75 pour cent des actions assorties du droit de vote doivent être détenues et contrôlées par des Canadiens; et il doit être contrôlé de fait par des Canadiens.

En 2005, l'Office a effectué 94 examens pour vérifier si les demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux se conformaient aux exigences en matière de propriété canadienne. Sept 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 les demandeurs. L'Office a rejeté quatre demandes parce que la société n'était pas canadienne.

À la fin de 2004, Transat A.T., propriétaire unique d'Air Transat, se proposait de restructurer son capital social. Transat A.T. avait demandé que l'Office détermine si sa proposition pour Air Transat respectait les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens en vertu du paragraphe 55(1) de la *Loi sur les transports au Canada*. La restructuration proposée de son capital social supposait que le droit de vote lié à chaque action variable détenue par des non-Canadiens, dans des circonstances appropriées, porterait une fraction d'un vote afin de s'assurer que les Canadiens détiennent toujours au moins 75 pour cent des votes lors des réunions des actionnaires. L'Office a publié une décision le 20 janvier 2005 énonçant que la restructuration proposée du capital social de Transat A.T. continuerait de respecter les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

Le 9 mai 2005, l'Office a reçu une proposition de WestJet Airlines, unique propriétaire du transporteur aérien WestJet,

en vue de restructurer son capital action. La restructuration du capital action de WestJet Airlines serait semblable à la restructuration des sociétés-mères d'Air Canada et d'Air Transat, que l'Office avait approuvée le 3 septembre 2004 et le 20 janvier 2005 respectivement. L'Office a publié une décision le 4 août 2005 énonçant que WestJet Airlines et WestJet continueraient de respecter les exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

## Santé financière

Tout demandeur canadien qui veut offrir des services intérieurs ou internationaux à bord d'aéronefs de plus de 39 sièges doit répondre aux 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 tous les frais de démarrage, d'exploitation et généraux pour 90 jours. Ces exigences visent 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 2005, l'Office a effectué trois de ces examens de santé financière.

## Application de la loi

Pour veiller à la conformité avec les lois canadiennes, le personnel de l'Office, chargé de l'application de la loi à travers le pays, effectue des inspections périodiques auprès des détenteurs canadiens d'une licence d'exploitation et des exploitants d'une gare de voyageurs qui relèvent de sa compétence. Le personnel de l'Office vérifie également les allégations que des sociétés et des particuliers

contreviennent à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements connexes. Les sanctions en cas de non-conformité varient de l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire, de la prise d'un arrêté de cessation et de désistement, d'une réprimande officielle jusqu'à l'annulation, voire la suspension, d'une licence.

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 violation subséquente d'une même disposition de la Loi ou d'un règlement peut donner lieu à l'imposition d'une sanction pécuniaire pouvant aller jusqu'à 5 000 \$ dans le cas d'une personne physique et 25 000 \$ dans le cas d'une personne morale.

En 2005, l'Office a effectué 236 inspections sur place de transporteurs canadiens et 36 inspections de gares de voyageurs. L'Office a également effectué 15 enquêtes de transporteurs ou de particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada. Par suite de ces enquêtes, il a relevé sept violations. L'Office a émis sept avertissements, dont aucun n'a fait l'objet d'un appel, et sept avis de violation à des transporteurs aériens qui exploitaient des services publics sans détenir de licence ou de document canadien d'aviation valides pour le service en question. Parmi les 64 avertissements non officiels pour des violations mineures, 51 ont été servis à des transporteurs aériens et 13 à des exploitants de gares de voyageurs.

### ***Avis aux consommateurs au sujet de transporteurs aériens sans licence***

*Le 21 juin 2005, l'Office des transports du Canada délivrait une ordonnance à Akwaaba Airlines & Tours et Ahenfo Airlines leur enjoignant de cesser et de s'abstenir de promouvoir et de vendre leurs services de transport aérien entre Toronto et Accra, Ghana, sans détenir l'autorisation pertinente pour les vols en question. Les transporteurs n'avaient aucune licence de l'Office et donc aucune autorité pour exploiter un service aérien à destination ou en provenance du Canada.*

*Après avoir reçu une demande du public, l'Office a immédiatement lancé une enquête et a promptement pris des mesures pour protéger les intérêts du public, avec la collaboration du Travel Industry Council of Ontario (TICO), de la police régionale de Peel et du U.S. Department of Transport.*

*L'Office a publié un communiqué de presse pour avertir les voyageurs au sujet d'Akwaaba Airlines, pour leur expliquer l'arrêté de cessation et d'abstention et pour inviter toute personne qui aurait versé des sommes à Akwaaba Airlines à communiquer avec l'Office.*

*Au bout de quelques jours, Akwaaba Airlines avait remboursé complètement tous les Canadiens qui avaient communiqué avec l'Office. Le personnel de l'Office a également reçu des demandes de citoyens américains qui avaient acheté des billets d'Akwaaba et qui avaient lu l'arrêté de cessation et d'abstention sur le site Web de l'Office. L'Office a aidé le U.S. Department of Transport à faire son enquête.*

## **Suppléments**

L'Office a continué de se préoccuper en 2005 de ce que le recours aux suppléments limite la capacité des consommateurs à comparer les tarifs parce que le prix annoncé ne fait habituellement pas état du véritable prix à payer au moment de l'achat. L'Office maintient que les suppléments ne doivent servir que de mesure temporaire pour compenser les frais supplémentaires imprévus et inévitables des transporteurs. Par ses décisions, l'Office a continué de presser les transporteurs aériens d'incorporer les suppléments à leur tarif.

En 2005, les fluctuations du prix du carburant ont amené l'Office à accepter la nécessité d'un supplément à court terme, jusqu'au 31 mars 2006. L'Office réexaminera la situation au besoin.

De plus, Air Canada a réagi à l'augmentation du prix du carburant en établissant de nombreuses mesures, y compris :

- en changeant la manière de transporter les animaux domestiques, lesquels doivent maintenant être transportés comme fret si le poids combiné de l'animal et de sa cage dépasse 70 livres; auparavant, ils accompagnaient le passager comme bagage; et

- en réduisant la franchise de bagages et en augmentant les frais de surpoids des bagages ou de valises supplémentaires. WestJet a ensuite suivi l'exemple d'Air Canada.

En 2005, de nombreux transporteurs aériens ont proposé d'imposer un supplément d'assurance pour récupérer les frais d'assurance accrus. L'Office n'était pas convaincu que les frais accrus d'assurance constituaient une augmentation imprévue et inévitable des frais de transport. Il a donc suspendu les suppléments proposés pour faire enquête et demander aux transporteurs d'expliquer ces suppléments. Tous les transporteurs ont ensuite retiré leur proposition de suppléments.

L'Office a examiné la question du supplément pour la sécurité à la suite d'une plainte du Canadian Standard Travel Agent Registry. Cet organisme avançait qu'il était déraisonnable que Northwest Airlines et KLM continuent d'imposer aux passagers partant d'aéroports canadiens un supplément de 12,50 \$ pour la sécurité (à l'exception de ceux voyageant à partir et en direction des États-Unis), malgré le fait qu'à compter du 1<sup>er</sup> avril 2002, le gouvernement du Canada assumait la responsabilité de la gestion, de la mise en œuvre et des frais des services de sécurité dans les aéroports, et que le droit pour la sécurité des passagers du transport aérien s'applique à tous les billets vendus au Canada.

À la suite de son enquête, l'Office a déterminé qu'il est déraisonnable pour les transporteurs de ne pas fixer une date d'expiration des suppléments de sécurité et qu'ils agissaient à l'encontre de l'exigence de l'Office que tout supplément soit une mesure temporaire.

L'Office a également conclu que les transporteurs n'avaient pas fourni de preuve de fond pour démontrer que les coûts associés à la sécurité doivent faire l'objet d'un supplément plutôt que d'être incorporés au tarif de base. En réponse à l'enquête de l'Office, KLM et Northwest ont retiré leur supplément pour la sécurité et les autres transporteurs ont suivi leur exemple.

## Établissement des prix

Sur réception d'une plainte, l'Office peut amorcer une enquête et ordonner certaines mesures de réparation à un transporteur aérien s'il établit que les prix de transport de passagers ou les taux de transport de marchandises publiés ou offerts sur les routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada sont déraisonnables ou si la gamme de prix ou de taux offerts sur ces routes est inadéquate.

En 2005, l'Office a conclu une enquête sur une plainte concernant les prix d'une ligne aérienne sur une route non concurrentielle à l'intérieur du Canada alléguant qu'ils étaient déraisonnables. L'Office a conclu que le prix en question n'était pas déraisonnable et que la gamme de prix offerts sur cette route était appropriée par rapport aux prix offerts par le transporteur pour des services intérieurs semblables.

## Licences

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens pour le transport de passagers et de marchandises à l'intérieur du Canada. Il délivre également des licences à des demandeurs canadiens et étrangers qui exploitent des services internationaux réguliers et sur demande (vols affrétés) à partir et à destination du Canada. En 2005, l'Office a traité 1 369 demandes de licence,

ce qui comprend les demandes de nouvelle licence, de suspension, d'annulation et de rétablissement.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. 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. En outre, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs moyens ou gros pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières.

### **Transporteurs aériens selon la nationalité**

Détenteurs d'une licence de l'Office

**au 31 décembre 2004**

**au 31 décembre 2005**

Canadiens	837	814
Américains	704	691
Autres	121	128

### **Licences détenues selon la nationalité**

	Canadiens					Total	Américains	Autres	Total
	Type d'appareil								
Services	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	Total				
Intérieur	792	18	15	32	857			857	
International à la demande	358	17	15	24	414	681	101	1 196	
International régulier	15	30	94	16	155	48	68	271	
<b>Total au 31 décembre 2005*</b>								<b>2 324</b>	

*\*Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2004 était de 2 359.*

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 également suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur (les transporteurs aériens exploitant des activités saisonnières à destination de chalets de chasse ou de pêche font souvent de telles demandes).



### ***Délivrance de licences aériennes***

	<b>Résultats en 2004</b>	<b>Résultats en 2005</b>
<b>Types de demandes :</b>		
Nouvelles licences	166	200
Licences modifiées	67	98
Suspensions	242	202
Annulations	67	67
Rétablissement	59	36
Exemptions/décisions	181	193
Autres	2	4
<b>Mesures prises par l'Office :</b>		
Suspensions	231	315
Annulations	88	125
Rétablissement	74	122
<b>Total</b>	<b>1 177</b>	<b>1 362</b>

Des 200 demandes de nouvelles licences reçues en 2005, 30 ont été refusées, 14 ont été retirées et 156 ont donné lieu à la délivrance d'une licence. Parmi celles-ci, neuf ont été délivrées aux six demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation de services aériens assurés au moyen de gros aéronefs (capacité d'au moins 90 passagers) :

- Air Transat : Licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la Grèce.
- Air Canada : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et Israël.
- Flair Airlines : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur et international à la demande.
- Canjet Airlines : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la République dominicaine.
- Skyservice : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la Russie.
- Sunwing Airlines : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur et international à la demande.

L'Office a refusé les demandes de licence suivantes parce qu'elles ne respectaient pas les exigences de la *Loi sur les transports au Canada*.

- Air Canada : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et le Liban.
- Canadian Airlines Alliance : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur et international à la demande.

- Jetsgo : Licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la République dominicaine.
- Platinum Jet Air : Licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur, international à la demande et international régulier entre le Canada et les États-Unis.

L'Office a également consenti 21 exemptions à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada* qui interdit la vente de services avant de détenir une licence.

## **Air Canada – Licence intérieure tout-cargo**

En juin 2005, Air Canada faisait une demande de licence d'exploitation d'un service intérieur par aéronef tout-cargo. Elle demandait également la permission d'utiliser des aéronefs et leur équipage, arrangement connu sous le nom de « location avec équipage », fournis par World Airways et Gemini Air Cargo. Pendant les plaidoiries concernant les demandes de location avec équipage, Cargojet avançait qu'Air Canada avait offert et vendu des services intérieurs tout-cargo au Canada avant d'obtenir une licence pour ce service, en violation de l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*. Après d'autres demandes de renseignements, l'Office amorçait une enquête et présentait un rapport à la formation de l'Office le 1<sup>er</sup> novembre 2005, Air Canada ayant l'occasion de faire ses commentaires. À la fin de l'année, l'Office examinait et analysait les commentaires d'Air Canada avant de rendre une décision sur la demande de licence du transporteur.

## Affrètements

Un service pour vols affrétés internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger. Pour certains genres de vols affrétés, le transporteur doit obtenir

des garanties financières des affréteurs afin de protéger les paiements anticipés versés par les clients.

Il arrive qu'on demande dans un court délai à un transporteur de faire un vol après les heures ouvrables de l'Office. Une autorisation de l'Office étant nécessaire avant le départ du vol, l'Office offre un service téléphonique d'urgence 24 heures par jour. En 2005, l'Office a traité 523 situations d'urgence, dont 145 ont exigé une autorisation des membres de l'Office.

### *Permis d'affrètement délivrés (vols en provenance du Canada et de l'étranger)*

	2004	2005
Vols affrétés de passagers		
non revendables sans participation	113	146
Vols affrétés de marchandises		
non revendables sans participation	216	301
Vols de passagers revendables	1 482	1 478
<b>Total</b>	<b>1 811</b>	<b>1 925</b>
Autres statistiques		
Exemptions consenties au règlement sur l'affrètement	1 014	1 222
Modifications au permis d'affrètement	796	680

*Note : Le format des tableaux Permis d'affrètement délivrés et Avis de vol d'affrètement ont été modifiés par rapport à ceux du Rapport annuel 2004 afin de mieux illustrer la nature des catégories d'affrètement.*

## Avis de vol d'affrètement

	2004	2005
Affrètements transfrontaliers :		
Vols en provenance du Canada (vols de passagers non revendables)	556*	315
Vols en provenance du Canada (marchandises)	188*	52
Vols en provenance des États-Unis (passagers)	626	432
Vols en provenance des États-Unis (marchandises)	512	548
Vols en provenance de l'étranger (passagers)	175	161
Vols en provenance de l'étranger (marchandises)	6	6
<b>Total</b>	<b>2 063</b>	<b>1 614</b>

\* Après redressement pour inclure les avis de vol *post facto* reçus après la publication du Rapport annuel 2004.

## Accords

L'Office participe à la négociation d'accords sur le transport aérien avec d'autres pays de concert avec les représentants de Transports Canada et de Commerce international Canada. Ces négociations portent, entre autres choses, sur les villes qui peuvent être desservies, la capacité qui peut être offerte et les règles d'établissement des prix. Dès qu'un accord prend effet, l'Office, à titre d'autorité aéronautique désignée pour le Canada, doit assurer l'administration des dispositions concernant les permis d'exploitation commerciale et des règlements sous sa compétence.

En 2005, le Canada avait 75 accords et arrangements bilatéraux qui constituent le fondement juridique pour réglementer les services aériens internationaux avec d'autres gouvernements et fixer les droits de trafic pour chaque pays. Pendant l'année, l'Office a participé aux négociations avec neuf pays.

Cela inclut la négociation réussie avec la Guyane pour créer un nouvel accord; avec les États-Unis, la Chine, l'Inde et la Grèce pour augmenter les occasions pour les transporteurs d'exploiter des services plus fréquents vers davantage de destinations; et la conclusion des négociations par correspondance avec Israël et Singapour.

Le Canada et les États-Unis ont négocié des modifications aux accords signés par les deux pays en 1995. Les changements qui devraient entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> septembre 2006, libéralisent davantage un des plus grands marchés de transport aérien au monde. Les avantages potentiels pour le Canada sont : la flexibilité d'établissement des prix pour les transporteurs canadiens de passagers et de marchandises vers le marché américain avec la possibilité d'intégrer des services vers les États-Unis avec ceux de pays tiers; une flexibilité accrue dans l'établissement des prix pour les transporteurs américains et canadiens; plus

d'options pour les aéroports canadiens afin d'attirer les transporteurs américains; et plus d'options pour les expéditeurs et les consommateurs.

Un nouvel accord avec la Chine triple les vols de passagers et de marchandises permis et exploités par plus de lignes aériennes entre de plus nombreuses paires de villes et dans des conditions plus souples. L'extension des services aériens à la Chine donne aux Canadiens et aux entreprises canadiennes de nouvelles occasions d'accentuer leur présence dans ce marché dynamique. L'accord contient également de solides dispositions sur la sécurité aérienne.

Un accord a été conclu avec l'Inde pour élargir la capacité à vendre et augmenter les endroits à desservir par les transporteurs aériens indiens et canadiens. L'accès à des points supplémentaires en Inde pour les transporteurs canadiens et à des points du Canada pour les transporteurs indiens, desservis au moyen de leurs propres aéronefs ou sur la base d'un partage de codes de vol avec d'autres transporteurs aériens, combiné à une augmentation importante des vols permis, constitue la première étape d'une nouvelle expansion des services dans un marché en croissance rapide.

L'accord aérien bilatéral avec la Grèce a été modifié. Ces changements ont quadruplé la capacité de vols directs entre le Canada et la Grèce, ont augmenté les possibilités de nouveaux trajets et de partage de codes de vol, ont libéralisé le régime de réglementation des tarifs et ont fait passer le nombre de transporteurs qui peuvent être désignés pour un service régulier pour chaque pays de un à deux.

Le nouvel accord aérien bilatéral avec la Guyane permettra l'exploitation de services aériens réguliers entre le Canada et la Guyane, ce qui pourrait augmenter les options de transport des voyageurs et des expéditeurs. Avant la signature de cet accord, les services aériens entre le Canada et la Guyane ne pouvaient qu'être affrétés.

Bien que la négociation de nouveaux droits en vertu d'accords aériens bilatéraux offrent certaines occasions, les transporteurs aériens ont élargi leurs possibilités par le partage de codes de vol, soit par la vente sous le nom d'un transporteur de vols exploités par d'autres transporteurs. Dans d'autres cas, les transporteurs aériens ont demandé à l'Office l'autorisation de louer les aéronefs avec équipage d'autres transporteurs aériens. En 2005, Air Canada a commencé à exploiter des services internationaux tout-cargo en ayant recours aux aéronefs et équipages fournis par les transporteurs aériens américains World Airways et Gemini Air Cargo.

En plus d'approuver les accords de commercialisation, l'Office offre des occasions concurrentielles en accordant la permission d'exploiter des vols supplémentaires et en considérant des autorisations temporaires d'exploiter des services qui ne sont pas prévus par les accords ou les arrangements aériens bilatéraux. L'autorisation accordée à une ligne aérienne canadienne et à une ligne aérienne colombienne d'exploiter des services réguliers entre le Canada et la Colombie, bien qu'il n'y ait aucun accord en place, en constitue un exemple. De même, Asiana Airlines et Korean Air Lines ont encore obtenu une autorisation extrabilatérale d'exploiter des services tout-cargo supplémentaires entre le Canada et la Corée.

En 2005, l'Office a traité 115 demandes relatives aux accords et arrangements aériens bilatéraux, dont 61 concernant le partage de codes de vol ou la location d'aéronefs avec équipage. Du nombre total des demandes traitées, 45 concernaient des demandes d'autorités extrabilatérales comportant le partage de codes de vol, l'offre de services de cinquième liberté, une capacité accrue et l'offre de services aériens vers des villes particulières.

## Communiquer avec les Canadiens

L'Office des transports du Canada participe aux grands événements et aux conférences touchant le transport aérien, car elles fournissent d'excellentes occasions de rencontrer et d'échanger des points de vue avec les grands intervenants dans le domaine de l'aviation dans l'ensemble du pays. Voici quelques-uns des plus importants événements auxquels l'Office a participé en

2005 : le forum « Ciel ouvert » organisé par le Conseil des aéroports du Canada, en février, à Ottawa; le Séminaire sur la sécurité aérienne au Canada tenu en avril, à Vancouver; et la conférence organisée par l'Association du transport aérien du Canada en novembre, à Montréal.

De temps à autre, les représentants de l'Office sont invités à faire des présentations à divers groupes concernant le rôle et le mandat de l'Office. Marian L. Robson, présidente et première dirigeante de l'Office, a fait une telle présentation en avril à la section du Droit aérien de l'Association du Barreau canadien, section Colombie-Britannique, à Vancouver, et une autre à titre de panéliste de la Conférence de gestion annuelle du Conseil des aéroports du Canada, en novembre, à Ottawa. Gavin Currie, directeur général, Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, a soumis un document et a participé aux discussions de l'*American Bar*



*Association Forum on Air and Space Law*, en octobre, à Montréal. David Western, directeur, Tarifs, plaintes et application de la loi, a parlé de l'Office et de son Programme des plaintes relatives au transport aérien à la conférence *Travel Law Day* tenue en novembre, à Toronto.

En 2005, le personnel du centre d'appels de l'Office a répondu à 9 148 appels et a distribué 15 669 exemplaires du livret *Prenez l'air averti*. Une édition révisée de celui-ci sera publiée au début de 2006. Ce livret de poche gratuit offre des conseils utiles sur des sujets comme le prix des billets, les réservations, les billets, les bagages, les retards et les annulations, ainsi que sur la sécurité. On peut le consulter sur le site Web de l'Office ([www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)).

Enfin, l'Office a eu 270 entretiens avec les médias sur des questions relatives au transport aérien, en 2005, une augmentation de 42,9 pour cent par rapport à 2004. Six communiqués de presse ont été émis sur de grandes questions relatives au transport aérien sur lesquelles l'Office s'est penché pendant l'année.

## Cas devant les tribunaux

### Cour d'appel fédérale – Cause en suspens en 2005

#### **Lufthansa German Airlines c. l'Office des transports du Canada et Mohammed Omar Satari**

Dossier n° A-658-05 de la Cour

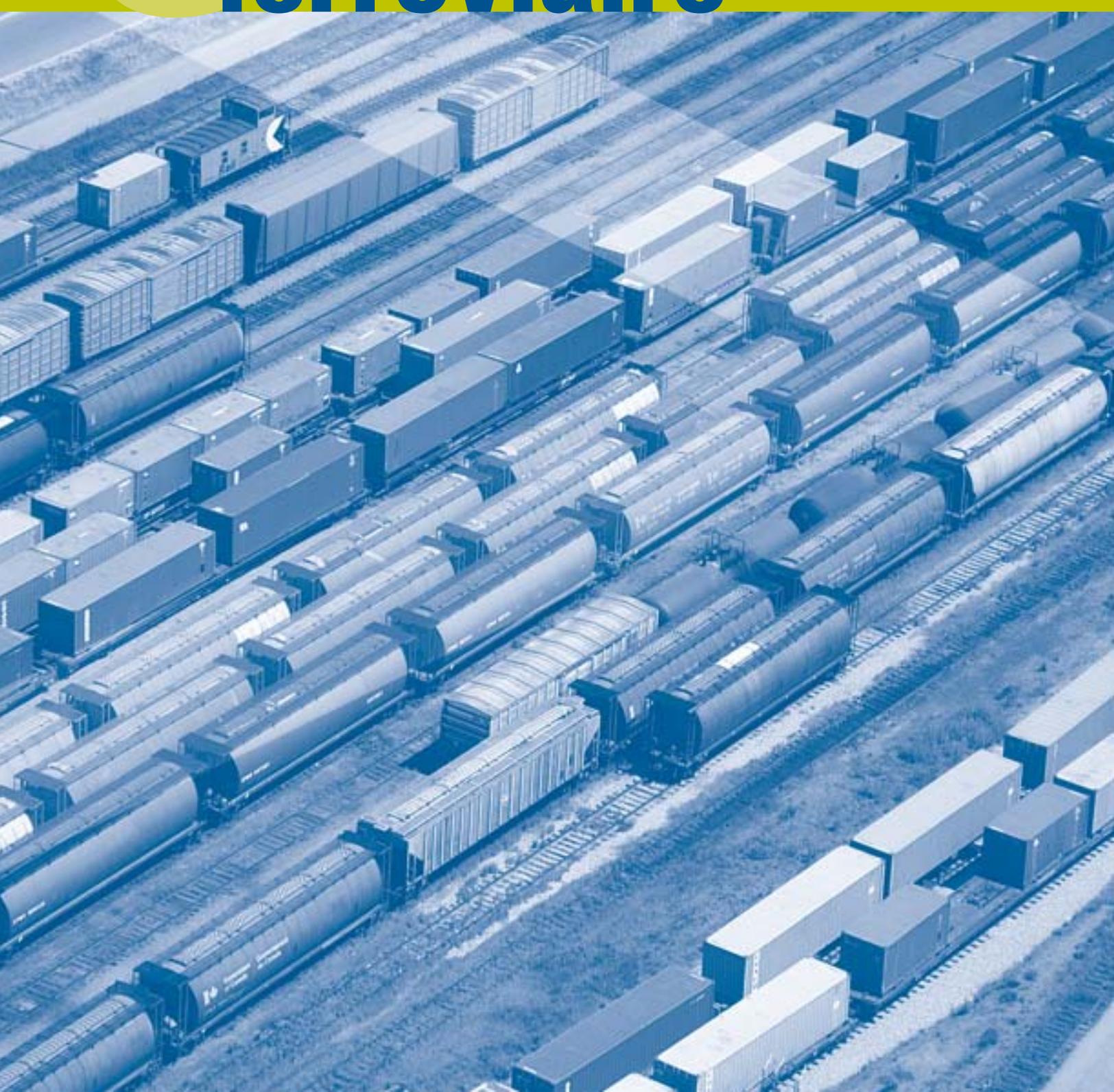
Appel de la décision de l'Office n° 388-C-A-2005 du 22 juin 2005 au sujet d'une plainte déposée par Mohammed Omar Satari concernant le refus par Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (lignes aériennes allemandes Lufthansa) de rembourser le prix de certains billets d'avion entre des points du Canada et des points à l'extérieur du Canada. L'autorisation d'appel a été accordée par la Cour d'appel fédérale.



CHAPITRE

# 3

# Transport ferroviaire



## Accord sur le temps de transit

Le rôle de l'Office des transports du Canada en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale a été considérablement élargi en 2005 avec l'acquisition par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN), l'année précédente, de BC Rail. L'acquisition de BC Rail, la troisième compagnie de chemins de fer en importance au Canada avec ses 2 300 kilomètres de voies, a augmenté la taille du réseau ferroviaire fédéral et donné à l'Office une nouvelle responsabilité de surveillance.

En réponse aux inquiétudes des expéditeurs, le Tribunal de la concurrence, en approuvant cette transaction, a fixé pour exigence que l'Office surveille le temps de transit du CN pour la livraison des wagons sur les voies de l'ancienne BC Rail du Nord de la Colombie-Britannique aux points d'interconnexion de Vancouver lorsque les expéditeurs ont recours uniquement au service du CN pour livrer leurs marchandises et lorsque leurs charges sont transférées aux lignes concurrentes. L'Office doit effectuer des analyses comparatives des temps de transit du CN et comparer les temps de BC Rail des cinq zones du Nord de la Colombie-Britannique à la région de Vancouver, et il doit soumettre des rapports réguliers au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence. En 2005, l'Office a publié son premier rapport sur le temps de transit couvrant les deux premiers trimestres.

## 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 *Le règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, 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. De plus, le paragraphe 128(5) de la Loi prévoit que l'Office doit réviser le règlement à intervalles de cinq ans ou à intervalles plus rapprochés si les circonstances le justifient.

L'Office a apporté plusieurs modifications au Règlement qui est entré en vigueur en 2004. La plus importante était la réduction des prix d'interconnexion. L'Office a aussi modifié l'article 8 du Règlement que le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation avait jugé contraire au libellé de la *Loi sur les transports au Canada*. Le Comité était d'avis que la compétence en matière de réglementation consentie à l'Office en vertu de l'article 128 de la Loi couvre la prescription des prix d'interconnexion et non l'imposition des prix maximaux. Par conséquent, l'article 8 a été révisé afin de l'harmoniser avec le libellé actuel de la Loi en prescrivant un prix d'interconnexion prédéterminé pour chaque zone tarifaire et en éliminant la référence aux prix d'interconnexion comme étant des taux maximaux.

D'autres modifications ont été apportées au Règlement pour s'assurer qu'il reflète adéquatement les modifications aux dispositions relatives à l'interconnexion introduites lors de l'abrogation de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* qui a été remplacée par la *Loi sur les transports au Canada* en 1996.

En 2005, l'Office a examiné les changements des frais d'interconnexion pour les lignes de chemins de fer et déterminé qu'aucun changement n'était nécessaire aux taux

actuels. L'Office a continué de consulter les parties intéressées sur des questions telles que la taille des rames de wagons et la contribution aux frais généraux.

## Niveau de service

Aucune nouvelle plainte sur le niveau de service n'a été déposée auprès de l'Office des transports du Canada en 2005. Toutefois, l'Office a réglé plusieurs plaintes de l'année précédente.

En 2004, Wabush Mines Inc. (Wabush) avait déposé une plainte relative au niveau de service contre le Chemin de fer Q.N.S. & L. (QNSL) en vue d'obtenir une ordonnance obligeant le transporteur à établir un tarif conformément à l'article 118 de la *Loi sur les transports au Canada* et à assurer un niveau de service approprié entre Wabush Lake et la jonction Arnaud en vertu de l'article 116 de la Loi.

Dans sa plainte, Wabush demandait également une réparation provisoire. Elle demandait plus précisément :

- une ordonnance provisoire obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois, sur réception, de la jonction Wabush Lake à la jonction Ross Bay, et ce au prix exigé par QNSL à ce moment-là, ou à tout autre prix qui, de l'avis de l'Office, serait juste et raisonnable;
- une ordonnance provisoire interdisant à QNSL d'imposer le nouveau service régulier proposé entre les jonctions Ross Bay et Arnaud, et obligeant QNSL à continuer de déplacer ses convois soumissionnés au prix exigé par QNSL à ce moment-là, ou à tout autre prix qui, de l'avis de l'Office, serait juste et raisonnable.

L'Office a accédé à la demande de réparation provisoire de Wabush, car il a conclu que Wabush satisfaisait aux critères tripartis ouvrant droit à une telle réparation. En conséquence, l'Office a enjoint à QNSL de continuer de fournir à Wabush le même service ferroviaire à la demande qu'il lui avait toujours fourni pour le transport de ses marchandises entre les jonctions Wabush Lake et Ross Bay, et ce à un prix maximal fixé par l'Office. De plus, QNSL était tenu de continuer de fournir à Wabush le même service de transport ferroviaire à la demande qu'il lui avait toujours fourni pour le transport de ses marchandises entre les jonctions Ross Bay et Arnaud aux prix maximaux prévus dans le tarif de QNSL.

Pendant l'année 2005, Wabush et QNSL ont conclu une entente et Wabush a ensuite retiré sa plainte relative au niveau de service contre QNSL.

En 2004, plusieurs plaintes relatives au niveau de service avaient été déposées à l'Office contre la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) par des groupes de producteurs de grain et d'autres producteurs agricoles. Les plaintes portaient sur les écarts entre le tonnage du grain que les producteurs alléguaient avoir chargé sur les wagons et le poids qui leur était crédité par le CP au déchargement au point de destination. Ces plaintes ont été réglées avec succès grâce au programme de médiation de l'Office en 2005.

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

En 2005, l'Office examinait une demande d'arbitrage faite en 2004. Toutefois, avant que la décision de l'Office soit rendue, les parties concernées annonçaient qu'ils avaient réglé leur différend.

Dans un communiqué commun, CP et Fording Canadian Coal Trust annonçaient le 5 avril 2005 que le CP et Elk Valley Coal Corporation avaient conclu une entente de cinq ans pour le transport de charbon métallurgique de toutes les mines de l'Elk Valley Coal dans le sud-est de la Colombie-Britannique jusqu'aux ports de la région de Vancouver pour l'exportation.

De plus, les parties annonçaient qu'elles avaient réglé plusieurs autres questions opérationnelles et commerciales. Elles s'étaient entendues pour mettre fin à toutes les procédures juridiques et réglementaires concernant leur différend de contrat sur le transport du charbon des cinq mines de charbon de l'Elk Valley Coal dans le sud-est de la Colombie-Britannique jusqu'aux ports de la région de Vancouver aux fins d'exportation.

En 2005, l'Office a reçu une demande d'arbitrage. Bien que de tels cas devant l'Office soient traditionnellement confidentiels, celui-ci a été divulgué aux médias par les parties elles-mêmes. Le cas, concernant le transport du charbon entre la Western Canadian Coal Corp. et le CN, a été renvoyé à un arbitre choisi par les parties qui a rendu sa décision. Par la suite, soit le 5 octobre suivant, le CN déposait une demande de révision judiciaire de la décision de l'arbitre auprès de la Cour fédérale du Canada soutenant que le processus d'arbitrage prévu dans la *Loi sur les transports au Canada* est contraire aux dispositions de la *Déclaration canadienne des droits* de 1960.\*

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada* en 1996, l'Office a reçu 26 avis d'expéditeurs indiquant leur intention de soumettre leurs différends au processus d'arbitrage. Environ la moitié de ces cas ont été retirés ou réglés avant l'arbitrage. Le site Web de l'Office contient des renseignements sur les différends importants relatifs au transport ferroviaire et sur les décisions de l'Office relativement aux contestations de sa compétence en matière d'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 ensuite le suivi de la conformité et peut aussi modifier un certificat valide pour tenir

\* Bien que la *Déclaration canadienne des droits* ne soit pas aussi souvent appelée que la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982, elle n'en est pas moins en vigueur au Canada.

compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 2005, l'Office a délivré un nouveau certificat d'aptitude à la compagnie Transport Ferroviaire Tshiuetin Inc. qui proposait assurer le transport ferroviaire de fret et de passagers entre Emeril (Terre-Neuve-et-Labrador) et Schefferville (Québec). Le certificat d'aptitude du Chemin de fer Montréal, Maine & Atlantique Canada Cie a été modifié afin de tenir compte d'un changement d'activités ferroviaires en vue de permettre un service passagers sur ses voies. Le certificat d'aptitude de la CP a été modifié pour inclure Mount Stephen Properties Inc. sur sa liste de filiales, d'associés ou de compagnies de chemin de fer affiliées. L'Office a également suspendu le certificat d'aptitude de la Ferroequus Railway Company Limited et annulé celui de la Prairie Alliance for the Future Inc. parce qu'aucune d'elles ne respectait l'exigence du paragraphe 92(1) à ce moment-là.

## Construction de lignes de chemin de fer

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer, 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* (LCÉE). À la fin de 2005,

l'Office a reçu une demande de CN visant l'approbation de la construction d'un nouvel embranchement pour desservir le port d'Oshawa (Ontario), et examinera la proposition au début de 2006.

En 2005, l'Office a été à la tête des comités d'examen interministériels pour trois projets du CP : le projet d'un nouveau tunnel sous la rivière Detroit (DRTP) à Windsor, le déplacement d'une partie de la subdivision Coutts du CP près de Milk River (Alberta) et un nouvel embranchement desservant l'usine Toyota près de Woodstock (Ontario). L'Office participe également à l'évaluation environnementale du projet de système de train léger sur rail d'Ottawa, du projet de lien ferroviaire à l'aéroport de Toronto, du prolongement de l'autoroute 10 près de Sherbrooke (Québec), et du projet de gaz naturel liquéfié de Rabaska, près de Québec. De plus, l'Office surveille les effets environnementaux potentiels de la voie de contournement de Calgary, de l'élargissement à quatre voies de la route 69 entre Parry Sound et Sudbury (Ontario), du corridor de transport dans la partie ouest de la municipalité de Bracebridge (Ontario), de plusieurs expansions du réseau de trains de banlieue GO Transit dans le grand Toronto et du projet de pipeline Terasen de Hinton (Alberta) à Jackman Hill (Colombie-Britannique).

En 2005, l'Office a rendu deux décisions concernant l'évaluation environnementale, autorisant la réalisation des projets après s'être assuré que l'auteur de la demande avait pris des mesures jugées adéquates pour atténuer toute incidence environnementale négative d'importance.

## 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 2005, l'Office a rendu des décisions à l'égard de deux différends relatifs à des franchissements routiers, trois relatifs à des franchissements par desserte et deux relatifs à des passages à niveau privés.

L'Office a également reçu 90 ententes déposées par des parties qui avaient mené leurs propres négociations sur les franchissements.

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, et il peut rendre des décisions sur des questions d'indemnisation en raison de dommages causés par des activités ferroviaires. L'Office a rendu deux décisions comportant une telle indemnisation en 2005. Il a achevé la révision de 23 arrêtés ou décisions existantes ayant particulièrement rapport avec des franchissements routiers où les faits ou les circonstances avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité juridique pour les routes et les franchissements avait été transférée d'un gouvernement à un autre.

Le ministre des Transports et la Province de l'Ontario s'étaient entendus sur ce que les lois fédérales sur les franchissements s'appliqueraient aux voies ferrées de compétence ontarienne et que l'Office les appliquerait. En 2005, l'Office et la Province de la Colombie-Britannique ont proposé une

entente semblable qui, une fois signée par le ministre des Transports et le ministre des Services aux collectivités, aux autochtones et aux femmes pour la Colombie-Britannique, autoriserait l'Office à appliquer les lois fédérales sur les franchissements aux chemins de fer de Colombie-Britannique.

## 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.

Le 1<sup>er</sup> juillet 2005, l'Office achevait la mise à jour de son *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*, ajustant les frais d'entretien pour tenir compte des frais ferroviaires actuels exigés par les compagnies de chemin de fer de catégorie I. Ce guide, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2004, est destiné aux chemins de fer de catégorie I assujettis 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, 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.

## Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leurs lignes sans approbation réglementaire préalable si elles suivent le processus prescrit par la section V, partie III de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office peut être appelé à déterminer si une compagnie de chemin de fer a ou non suivi ce processus. 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. Par conséquent, on peut également demander à l'Office de déterminer si un tronçon de voie est assujéti au processus prescrit ou non.

En 2005, aux termes du paragraphe 140(2) de la Loi, l'Office a conclu qu'un tronçon, désigné par la Burlington Northern and Santa Fe Railway Company Limited comme l'embranchement portuaire Burrard Inlet dans la ville de Vancouver, ne constituait pas une voie de cour de triage, une voie d'évitement, un épi ou une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer, et qu'il constituait une voie ferrée aux termes de la section V, partie III, de la Loi.

L'Office a reçu des avis de cessation d'exploitation des subdivisions suivantes du CP : la subdivision Stirling en Saskatchewan entre le point milliaire 20,1 (près d'Etzikom) et le point milliaire 34,4 (près de Foremost); et la subdivision Radville, en Saskatchewan, entre le point milliaire 70,5 (près de Bengough) et le point milliaire 98,2 (près de Willow Bunch) ainsi que le tronçon auxiliaire entre les points milliaires 4,30 et 5,62 de la subdivision Drummondville du CN au Québec.

Aucune ligne de chemin de fer n'a été transférée en 2005.

## 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 aux fins de recherche dans l'industrie.

Le 30 décembre 2005, l'Office a conclu que les recettes du CN pour le transport du grain de l'Ouest avaient dépassé le revenu admissible maximal au cours de la campagne agricole 2004-2005 et que celles de CP ne l'avaient pas excédé. Les recettes du CN pour le transport du grain se sont élevées à 305 788 835 \$, soit 118 714 \$ de plus que son revenu maximal fixé à 305 670 121 \$, alors que celles du CP, de 323 068 715 \$, étaient inférieures de 513 061 \$ à son plafond de 323 581 776 \$.

L'année 2004-2005 est la cinquième année au cours de laquelle l'Office rend des décisions relatives au plafond des recettes. Il s'agit aussi de la deuxième année au cours de laquelle une compagnie de chemin de fer dépasse le revenu maximal admissible.

En avril 2005, l'Office avait annoncé une hausse de 4,4 %, 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 2005-2006. 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 2005, le personnel de l'Office a continué d'aider Transports Canada à évaluer les répercussions éventuelles qu'aurait le transfert du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada sur le plafond des recettes provenant du transport du grain. Le parc du gouvernement du Canada compte environ 12 400 wagons-trémies. Ces wagons sont mis sans frais à la disposition des lignes de chemin de fer pour le transport du grain des Prairies pour l'exportation par les ports de Vancouver et de Prince Rupert (Colombie-Britannique), de Thunder Bay (Ontario), et de Churchill (Manitoba).

Le 9 mars 2005, le gouvernement du Canada annonçait qu'il entamait des négociations avec la Farmer Rail Car Coalition (FRCC), un regroupement de producteurs de grain de l'Ouest, concernant le transfert du parc de wagons-trémies du gouvernement fédéral à la coalition.

À la fin juin, Transports Canada demandait au personnel de l'Office d'élaborer et de diffuser une méthodologie adéquate que l'Office utiliserait pour ajuster le plafond de recettes

si le gouvernement transférait son parc à la FRCC. Le personnel de l'Office a mené une consultation écrite auprès de plus de 30 intervenants de l'industrie du grain de l'Ouest, a tenu une session de consultation à Winnipeg au début septembre et a soumis son rapport à Transports Canada et aux intervenants au début novembre. La méthodologie prévoyait l'élimination des frais d'entretien des wagons-trémies incorporés au plafond de recettes au moment du transfert du parc ainsi que l'intégration des frais de location engagés par les lignes de chemin de fer dans toute entente ultérieure avec la FRCC. Selon certaines hypothèses sur les taux de location et l'inflation normale, le personnel de l'Office a démontré qu'avec sa méthodologie, le transfert du parc à la FRCC entraînerait une légère (0,4 %) baisse des plafonds de recettes des lignes de chemin de fer en 2006-2007.

Cette dernière tâche donnait suite à deux demandes de Transports Canada en 2004 afin que le personnel de l'Office évalue le montant incorporé aux plafonds de recettes de 2003-2004 pour couvrir les frais d'entretien des wagons-trémies et fasse l'estimation des dépenses réelles de cet entretien pour 2003-2004. Transports Canada avait publié le résumé de l'évaluation de l'Office en avril 2004 qui démontrait qu'un montant de 4 329 \$ par wagon était incorporé aux plafonds de recettes en 2003-2004. Quant à l'estimation des dépenses d'entretien réelles, le personnel de l'Office a soumis son rapport à Transports Canada au début de 2005.

Le 24 novembre 2005, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il avait conclu une entente de principe avec la FRCC pour le transfert du parc de wagons-trémies. Selon

le communiqué, l'accord de bail-achat sera finalisé en 2006 après confirmation des ententes de la FRCC avec le CN et le CP pour l'utilisation des wagons.

## Coût du capital

Au début de 2005, 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 à d'autres fins, 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 2005-2006, sont de 8,11 % et de 8,30 % respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans l'entreprise. La Loi et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'une ligne de chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat d'immobilisations, 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.

Pour calculer le taux du coût du capital applicable, l'Office évalue plusieurs modèles axés sur le marché dont le modèle d'équilibre des actifs financiers et le modèle de l'actualisation des flux de trésorerie pour

établir le coût des fonds propres. En ce qui concerne les composantes du modèle d'équilibre des actifs financiers, l'Office continuera d'évaluer les taux d'obligation à court et à long terme au cours du mois de janvier et de surveiller ces taux en ce qui a trait à leur caractère raisonnable pour l'établissement des taux de rendement hors risque. En calculant les valeurs du bêta, l'Office tiendra compte d'une période de cinq ans (si possible) de données mensuelles ou hebdomadaires obtenues à partir de l'indice composé Standard & Poors/Bourse de Toronto, et l'Office continuera d'évaluer la prime de risque du marché de façon continue en utilisant une période de temps assez longue pour tenir compte de plusieurs cycles économiques, périodes de rendement faible et élevé, périodes de volatilité et de stabilité, ainsi que pour tenir compte de l'impact des événements inhabituels et des changements importants qui surviennent à l'échelle mondiale. L'Office continuera d'évaluer les données canadiennes aux fins de ses estimations du coût des capitaux propres.

## Détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne

L'article 143 de la *Loi sur les transports au Canada* exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Cependant, 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. La compagnie de chemin de fer ou le pouvoir public peut en référer à l'Office pour calculer la valeur nette de récupération, et ce sans frais. Le pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne peut s'en servir à n'importe quelle fin. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne en 2005.

## 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 des 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 2005, l'Office a visité quatre installations en Ontario : CN Sarnia, CN Windsor, CP London et CN Toronto, ainsi que quatre installations en Alberta : chacune des cours de triage du CN et du CP à Calgary et Red Deer.

À la demande de Transports Canada, le personnel de l'Office a fourni une expertise technique en ce qui a trait à l'établissement du prix d'une ligne de chemin de fer pour aider la négociation d'un transfert de la ligne du Chemin de fer Q.N.S. & L. entre Emeril (Terre-Neuve-et-Labrador), et Schefferville (Québec), à la Première nation Tshiuéti. À la suite de l'entente conclue entre les parties pour le transfert de cette ligne, Transports Canada a demandé au personnel de l'Office de fournir aux parties une expertise permanente sur l'établissement des prix selon les exigences de ladite entente.

## 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 ces compagnies peuvent tirer 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.

## Médiation

En 2005, les expéditeurs et les transporteurs ferroviaires ont apporté une variété de questions d'infrastructures au programme de médiation volontaire de l'Office, notamment sur les droits de passage, l'entretien, la réparation, la construction, la répartition des

coûts et les accords de financement, et de questions relatives aux inondations et au bruit. Des questions de niveau de service, notamment de perte de produits et de livraison tardive, ont également été réglées par la médiation, y compris un problème chronique entre une grande ligne de chemin de fer et plusieurs producteurs agricoles pour lesquels une stratégie d'amélioration à long terme a été élaborée conjointement. Les parties qui ont choisi la médiation pour régler leurs différends dans le secteur ferroviaire comprenaient des lignes de chemin de fer de petite et grande envergure, de compétence fédérale et provinciale, plusieurs villes et municipalités, un important service public municipal, plusieurs producteurs agricoles et des particuliers.

Avec les sept cas en cours au début de l'année et les 19 nouvelles demandes reçues pendant l'année, l'Office a traité un total de 26 cas de médiation concernant les différends ferroviaires en 2005. Dix de ces

cas ont été réglés par la médiation. Dans trois autres cas, les répondants ont refusé la médiation et 13 cas étaient en suspens à la fin de l'année.

Les efforts continus du personnel de l'Office en vue de promouvoir la médiation comme solution de rechange pour régler les différends a permis de réduire le nombre de répondants qui ont refusé d'y participer en 2005 (sept refus en 2004 par rapport à trois en 2005). Par conséquent, même si le nombre de cas en médiation est demeuré stable, l'augmentation du nombre de cas réglés par la médiation a été considérable (trois en 2004 contre 10 en 2005).

## Communiquer avec les Canadiens

En 2005 comme par le passé, l'industrie ferroviaire, les utilisateurs ainsi que les personnes touchées par les activités ferroviaires ont fait l'objet d'activités intensives de communication de l'Office.

### ***Une grande ligne de chemin de fer loue le processus de médiation***

*Un des plus grands transporteurs ferroviaires au pays considère maintenant la médiation comme le premier recours pour régler les différends. Le transporteur écrivait dans une lettre à l'Office après la conclusion réussie de plusieurs sessions de médiation que : « [°] nous continuerons d'avoir recours au programme de médiation (de l'Office) comme moyen efficace pour trouver des solutions ». Le transporteur déclarait également que sa participation aux sessions de médiation lui avait permis d'obtenir de l'information importante et du savoir précieux, et qu'il appréciait la souplesse et la rentabilité qu'offre la médiation téléphonique.*

Avec le dépôt du projet de loi C-44, une loi modifiant la *Loi sur les transports au Canada*, plusieurs de ces activités de communication étaient axées sur le mandat existant de l'Office et sur les propositions mises de l'avant par le ministre des Transports.

Pendant l'année, les membres et les cadres supérieurs de l'Office ont rencontré plusieurs organisations d'expéditeurs, dont l'Association canadienne de transport industriel, la Western Canadian Shippers' Coalition, l'Institut canadien des engrais, l'Association des produits forestiers du Canada ainsi que des compagnies de chemin de fer et des organisations qui les représentent, comme le CP, le CN, Capital Railway et l'association des chemins de fer du Canada (ACFC). La présidente et certains membres de l'Office ont participé à une tournée ferroviaire organisée par l'ACFC dans l'Ouest canadien qui a permis des discussions entre des représentants du gouvernement et des représentants des lignes de chemin de fer et certains de leurs principaux partenaires et clients.

Plus tard dans l'année, une autre tournée ferroviaire a donné à l'Office l'occasion de poursuivre son dialogue avec le Surface Transportation Board des États-Unis sur des questions touchant le transport ferroviaire en Amérique du Nord.

L'Office a continué de suivre de près la situation en Colombie-Britannique à la suite de l'acquisition de BC Rail par le CN. Pendant l'année, le personnel de l'Office a tenu des réunions avec des représentants du gouvernement de Colombie-Britannique et des villes de Langley et de Port Coquitlam, avec la BC Safety Authority, un député provincial et plusieurs propriétaires fonciers de la ville de Quesnel.

Une consultation sur l'indice d'inflation du plafond des recettes a été menée en 2005 auprès de nombreuses organisations de l'Ouest canadien, y compris des gouvernements provinciaux, des groupes de producteurs agricoles, différents regroupements d'exploitants de silos terminus, de la Commission canadienne du blé, du CN et du CP.

En septembre, le personnel de l'Office a tenu une session de consultation avec les intervenants du grain de l'Ouest à Winnipeg à la suite d'une demande de Transports Canada pour qu'il élabore une méthodologie appropriée pour l'ajustement de l'indice d'inflation du plafond des recettes advenant le transfert par le gouvernement du Canada de son parc de wagons-trémies à la FRCC.

L'Office a également tenu des consultations officielles au sujet des taux et frais d'entretien que les chemins de fer n'appartenant pas à la catégorie I doivent supporter relativement aux travaux ferroviaires effectués aux franchissements routiers et ferroviaires. Il a également été question du bruit causé par les activités ferroviaires et des problèmes dits de voisinage. L'Office prend part à une initiative conjointe de l'Association des chemins de fer du Canada et de la Fédération canadienne des municipalités afin de produire un cadre

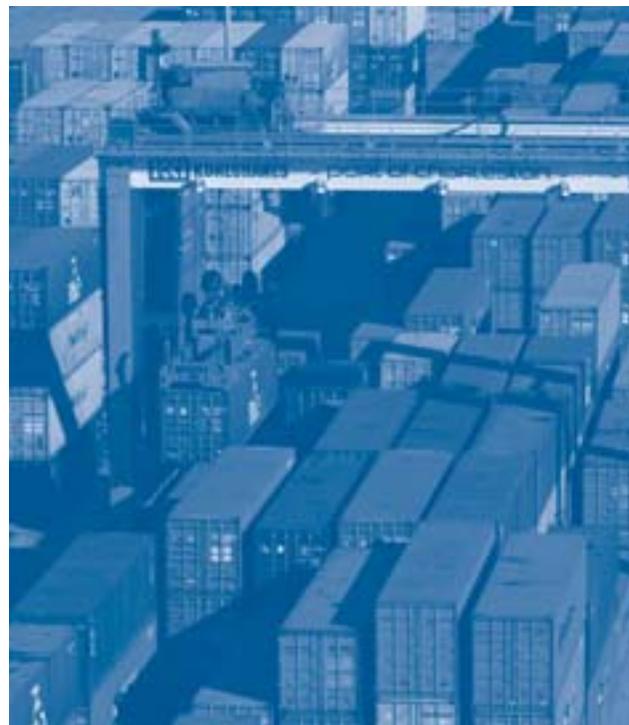


de résolution des problèmes relatifs au bruit, au voisinage et autres.

Des présentations officielles ont été faites pendant l'année à divers groupes comme l'American Railway Development Association et une délégation chinoise s'intéressant aux questions ferroviaires. En revanche, l'Office a accueilli des présentations faites par Shell Canada, le CN et la Ville d'Ottawa. Le personnel de l'Office a également participé au forum Freight Forecasting du Western Transportation Advisory Council, à la North American Fertilizer Transportation Conference TFI/CFI, à la conférence Fields on Wheels, au North American Customer Forum de l'Association of American Railroads et à l'exposition et conférence de la National Industrial Transportation League. Le personnel a également participé à sept salons professionnels en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan, en Ontario, au Québec et à Terre-Neuve-et-Labrador. L'Office a organisé son forum annuel pour que les membres de l'ACFC rencontrent le personnel de l'Office et les représentants d'autres ministères et organismes du gouvernement du Canada.

Dans l'ensemble en 2005, l'Office a répondu à plus de 409 demandes de renseignements de diverses parties de l'industrie ferroviaire. La plupart de ces demandes avaient trait aux dispositions actuelles de la Loi, comme celles sur l'accès concurrentiel, le niveau de service, l'interconnexion, l'arbitrage, les ententes et les différends sur les franchissements, les certificats d'aptitude, le transfert et la cessation d'exploitation et le plafond des recettes du grain de l'Ouest. Des

expéditeurs et des producteurs de grain qui chargent eux-mêmes leur grain dans les wagons ont aussi fait des demandes de renseignements. Leurs questions portaient sur l'offre de wagons, l'entretien des wagons et divers aspects du service ferroviaire.



## Cas devant les tribunaux

### **Cour d'appel fédérale – Cas rejeté en 2005**

#### **Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Municipalité régionale de York et l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° A-63-04

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 passage à niveau, dans la ville de Richmond Hill, dans la municipalité régionale de York, dans la province de l'Ontario. Le 7 décembre 2004, la Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel.

### **Cour d'appel fédérale – Cas abandonné en 2005**

#### **Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada et Elk Valley Coal Corporation**

Dossier du tribunal n° A-546-04

Demande d'examen judiciaire visant l'obtention d'un bref d'interdiction pour empêcher l'Office de remettre la demande de la Elk Valley Coal Corporation à l'arbitrage relativement aux taux à percevoir par le Canadien Pacifique Limitée pour le transport du charbon par rail. Le 18 mai 2005, l'appelant a déposé son avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

### **Cour d'appel fédérale – Appel accueilli en 2005**

#### **Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. l'Office des transports du Canada, Earl T. Mufford et Roy H. Mufford**

Dossier du tribunal n° 04-A-43

Requête en autorisation d'appel de la décision no 485-R-2004 de l'Office en date du 14 septembre 2004 relativement à une demande de Earl T. Mufford et de Roy H. Mufford en vertu de l'article 102 de la *Loi sur les transports au Canada* visant un franchissement privé sur l'emprise du Canadien Pacifique Limitée sur la subdivision Page, dans le canton de Langley (Colombie-Britannique). Par un jugement du 5 décembre 2005, l'appel a été accueilli.

### **Pétition au gouverneur en conseil – Cas en instance en 2005**

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

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000, 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 2005

---

Marine Algoma Central Railway Inc.

---

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company,  
The Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

---

Chemin de Fer Montréal, Maine & Atlantique et la Montréal, Maine &  
Atlantique Canada Cie.

---

Chemin de fer Ottawa Central Inc.

---

Chemin de fer Q.N.S. & L.

---

Chemin de fer St-Laurent & Atlantique (Québec) Inc.

---

Compagnie de chemin de fer Arnaud

---

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

---

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

---

CSX Transportation Inc.

---

Eastern Maine Railway Company

---

Essex Terminal Railway Company

---

Ferroequus Railway Company Limited (Suspendu)

---

Goderich-Exeter Railway Company Limited

---

Hudson Bay Railway Company

---

International Bridge and Terminal Company, The

---

Kelowna Pacific Railway Company

---

Kettle Falls International Railway Company

---

Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company

---

Minnesota, Dakota & Western Railway Company

---

National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)

---

Nipissing Central Railway Company

---

Norfolk Southern Railway Company

---

---

Okanagan Valley Railway Company

---

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company / British Columbia Yukon Railway Company / British Yukon Railway Company Limited, exerçant ses activités ou proposant d'exercer ses activités sous le nom de White Pass & Yukon Route

---

RaiLink Canada Ltd.

---

Sault Ste. Marie Bridge Company

---

Sydney Coal Railway Inc.

---

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

---

Transport Ferroviaire Tshuétin

---

Union Pacific Railroad Company

---

VIA Rail Canada Inc.

---

Ville d'Ottawa exerçant ses activités sous le nom de Capital Railway

---

Wabush Lake Railway Company, Limited

---

CHAPITRE

# 4 Transport maritime



## 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 comme zone de pilotage obligatoire. 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 tarifs de ces services. Toute proposition de modification ou d'augmentation du tarif doit être publiée dans la *Gazette du Canada*, partie I.

Tout avis d'opposition à une telle proposition doit être déposé à l'Office dans les 30 jours suivant la date de publication. Sur réception d'une demande, l'Office doit faire enquête sur le tarif en question et, après avoir examiné les facteurs opérationnels, financiers et commerciaux, déterminer si la proposition est dans l'intérêt du public.

Le 5 mars 2005, l'Administration de pilotage des Laurentides (APL) publiait une proposition d'augmentations de son tarif de cinq et 4,9 pour cent applicable à la circonscription 1 (entre Montréal et Québec) afin de couvrir les frais supplémentaires issus d'une décision arbitrale concernant les droits payables à la Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central (CPSLC) pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2002 au 30 juin 2003. Le pilotage maritime sur le Saint-Laurent est obligatoire à partir de l'écluse de Saint-Lambert jusqu'au port de Montréal, circonscription 1-1; de Montréal à Québec, circonscription 1; et de Québec aux Escoumins, y compris la rivière Saguenay, circonscription 2. Le pilotage n'est pas

obligatoire au-delà des Escoumins, et ces eaux représentent la circonscription 3. L'APL avait interjeté appel de l'homologation de la décision concernant la circonscription 1 (un processus visant à rendre la décision exécutoire) auprès de la Cour d'appel fédérale, mais cette dernière a rendu une décision le 1<sup>er</sup> octobre 2004 qui rejetait l'appel. La décision arbitrale accordait à la corporation des pilotes de la circonscription 1 une augmentation de huit pour cent de son tarif, par rapport à celle de trois pour cent prévu au contrat original.

L'augmentation tarifaire de cinq pour cent proposée et publiée par l'APL visait à couvrir l'écart annuel récurrent entre la décision et l'augmentation de tarif originale. L'augmentation additionnelle de 4,9 pour cent publiée avait pour but de couvrir les arriérés accumulés dus à la corporation des pilotes puisque l'APL n'avait effectué aucun paiement supplémentaire depuis la décision rendue.

L'Association des armateurs canadiens et la Fédération maritime du Canada ont déposé des avis d'opposition à la proposition d'augmentation de tarif, faisant valoir que les augmentations proposées n'étaient pas dans l'intérêt du public. En outre, l'Association des armateurs canadiens avançait que le tarif proposé devrait s'appliquer à toutes les circonscriptions plutôt qu'à une seule, tandis que la Fédération maritime du Canada déclarait que le tarif proposé ne devrait s'appliquer qu'à la circonscription 1 afin d'éviter l'interfinancement.

La CPSLC s'est opposée à l'application des augmentations de tarif proposées à une seule circonscription puisque tous les tarifs

antérieurs de l'APL avaient été appliqués à toutes les circonscriptions. Elle questionnait également la validité de la proposition de tarif parce qu'une partie de l'augmentation devait être appliquée pour une durée indéterminée.

Le tarif proposé par l'APL le 5 mars 2005 a été publié dans la *Gazette du Canada*, partie II, le 15 juin 2005 et comportait le 1<sup>er</sup> juillet 2005 comme date d'entrée en vigueur. À cette date, l'APL commençait à exiger les droits accrus aux usagers.

L'Office a mené une enquête sur le tarif proposé, et une audience a eu lieu à Montréal les 27 et 28 septembre 2005. Le 14 octobre, l'Office rendait une décision et concluait que le tarif proposé n'était pas dans l'intérêt du public.

Le 5 novembre 2005, l'APL publiait une nouvelle proposition d'augmentation de tarif dans la *Gazette du Canada* qui annonçait de nouvelles augmentations en plus de celles que l'Office avait déjà rejetées.

Le 30 novembre 2005, l'Office rendait publics les motifs de la décision du 14 octobre. Dans sa décision détaillée sur la proposition du 5 mars, l'Office déclarait qu'il n'était pas suffisant que l'APL invoque les difficultés financières issues de la décision arbitrale pour obtenir l'approbation de l'Office à la proposition d'augmentation de tarif.

Conformément à la *Loi sur le pilotage*, l'Office doit tenir compte de l'intérêt public. En l'espèce, et compte tenu des éléments de preuve, l'Office ne pouvait pas conclure que les augmentations tarifaires proposées étaient dans l'intérêt public. Dans ses conclusions, l'Office incitait l'APL et la CPSLC à « collaborer pour remplir leur mandat

respectif de fournir des services dans l'intérêt du transport maritime efficace ».

Pour ce qui est de la nouvelle tarification de l'APL publiée dans la *Gazette du Canada* du 5 novembre, deux avis d'opposition ont été soumis le 5 décembre 2005 : l'une de la Fédération maritime du Canada et l'autre, une soumission mixte de l'Association des armateurs canadiens et de la Chambre de commerce maritime.

En fin d'année, l'Office avait commencé son enquête sur cette question et il rendra sa décision en 2006.

Le 5 février, l'Administration de pilotage des Grands Lacs, Ltée (APGL) publiait dans la *Gazette du Canada* une proposition d'augmentation tarifaire de 5,5 pour cent visant à atteindre le seuil de rentabilité à la fin de la saison de navigation 2005. Le 14 mai, l'APGL publiait une autre augmentation de tarif applicable aux quatre circonscriptions internationales où les services de pilotage sont partagés avec les pilotes américains. Les services de pilotage offerts par l'APGL et les États-Unis sont régis par un protocole d'entente entre les deux pays qui précise que les frais de pilotage doivent être les mêmes. L'APGL proposait d'éliminer le taux de conversion de la monnaie et d'augmenter les prix en dollars canadiens pour tenir compte du taux de change qui existait en 2002 (1,59 \$CAN = 1,00 \$US). Aucun avis d'opposition n'a été soumis dans le cas des deux tarifs proposés par l'APGL.

De même, l'APGL publiait une proposition de surprime de deux pour cent, le 5 novembre 2005. La Fédération maritime du Canada

a déposé un avis d'opposition à cette proposition.

Le 8 octobre 2005, l'Administration de pilotage de l'Atlantique publiait dans la *Gazette du Canada* une proposition d'augmentations de tarif qui varient entre trois et 10 pour cent applicable à neuf ports où le pilotage est obligatoire. Ces augmentations visaient à assurer l'autosuffisance financière de chaque port et à éliminer l'interfinancement. Aucun avis d'opposition n'a été formulé à cette proposition.

## Loi maritime du Canada

La *Loi maritime du Canada* régit les administrations portuaires indépendantes de 19 ports importants du 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 se rattachant aux ports, y compris le commerce maritime, la navigation, le transport de passagers et de marchandises, la manutention et l'entreposage des marchandises. Elles assurent également la gestion de la propriété fédérale où le port est installé et elles établissent les tarifs pour l'utilisation des installations portuaires et divers services de transport. On peut soumettre à l'Office des plaintes relativement à un tarif portuaire.

En 2005, l'Office a reçu plusieurs plaintes concernant les tarifs portuaires.

Le 3 juin 2005, Adventure Tours Inc. (ATI), un exploitant de bateaux-mouches, déposait une plainte contre l'Administration portuaire de

St. John's. ATI se plaignait que le tarif passager imposé aux exploitants de bateaux-mouches était injustement discriminatoire, inéquitable et causait des préjudices injustifiés. Après les plaidoiries, l'Office a rendu une décision majoritaire selon laquelle la plainte d'ATI devait être rejetée. Un membre du comité concluait que, dans ce cas, la discrimination était fondée sur une stratégie économique commercialement admise et qu'il jugeait fondamentale à la mise en œuvre de l'initiative touristique Pier 7. Bien qu'il y ait eu discrimination, elle était considérée comme une pratique commerciale acceptable. Un autre membre du comité concluait qu'il n'y avait pas lieu de déterminer si le tarif était ou non discriminatoire puisque des choix s'offraient aux exploitants de bateaux-mouches qui voulaient exploiter le port. Le membre en désaccord concluait qu'il s'agissait de discrimination injuste, car elle ne représentait pas une distinction entre les exploitants, fondée sur le volume de passagers ou la valeur des marchandises transportés à partir du port, et n'avait pas de rapport commercial avec la portée ou la valeur des services portuaires utilisés par les exploitants.

Le 11 octobre 2005, l'Office recevait la première des 53 plaintes soumises par des particuliers et des entreprises contre l'Administration portuaire de Nanaimo, en Colombie-Britannique. Les plaintes indiquaient que l'Administration portuaire avait imposé, le 1<sup>er</sup> mars 2005, un tarif passager injustement discriminatoire qui variait de 0,15 \$ par passager des traversiers de la société BC Ferries, à 0,85 \$ par passager de traversiers rapides et à 1,50 \$ par passager d'hydravion. Les plaintes

faisaient valoir que la *Loi maritime du Canada* ne permet pas à une autorité portuaire d'imposer un tarif passager individuel fondé sur le volume annuel du transporteur; que le but des tarifs est d'amener les passagers à utiliser les traversiers BC Ferries à cause de leur bas prix; et qu'il est injustement discriminatoire pour l'Administration portuaire de Nanaimo d'imposer un tarif différent fondé sur le volume de passagers de l'exploitant. L'Office rendra une décision sur ces plaintes en 2006.

Il incombe à la Corporation de gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent de gérer la voie maritime et de fixer les tarifs d'utilisation de celle-ci et de ses services. Tout tarif ou toute plainte afférente doit être déposé(e) à l'Office. En 2005, l'Office n'a reçu aucune plainte.

La Société des ponts fédéraux Limitée gère plusieurs ponts et installations de transport importants qui traversent la voie maritime. La Corporation du pont international de la Voie maritime, Ltée et Les 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. Ces deux sociétés doivent soumettre leurs tarifs à l'Office et ces tarifs sont sujets à enquête en cas de plainte. Aucune plainte n'a été déposée en 2005.

## Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes

En 2005, l'Office a mené une enquête qui concernait la première plainte déposée en vertu de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*.

L'Office administre cette loi qui exempte les conférences maritimes ou les cartels de lignes de navigation de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de transport communs, à condition qu'ils observent les dispositions de la loi et déposent auprès de l'Office certains documents, tels que les accords intraconférence, 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 intraconférence 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.

Le 25 octobre 2004, Pangea Logistics Inc. de Vancouver a déposé la première plainte en vertu de cette disposition pour le compte de son client, NorskeCanada, contre la Canadian Pacific/Latin America Freight Association. La plainte visait les augmentations déraisonnables du coût de transport des produits de papier vers des destinations en Amérique latine et des réductions déraisonnables du service vers ces destinations. Compania Chilena de Navegacion Interoceanica S.A., Hamburg-Sudamericanische Dampfschiffahrtsgellschaft et Maruba s.c.a. Empresa de Navegacion Maritima S.A. sont

les lignes membres de l'Association. L'Office a amorcé une enquête à la suite de cette plainte, mais le 12 juillet 2005, la plainte de Pangea a été retirée et l'Office a fermé le dossier.

## Loi sur le cabotage

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu national délivrera un permis pour qu'un navire étranger puisse mener des activités dans les eaux canadiennes, sous réserve du respect de certaines conditions et si l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien ou non dédouané n'est à la fois adapté et disponible pour offrir le service ou mener l'activité décrite dans la demande. Si l'activité comprend le transport de passagers, l'Office doit également déterminer si un autre exploitant de navires canadiens est en mesure d'offrir un service maritime adéquat comparable ou identique.

Dans ses efforts pour améliorer le service et les délais d'exécution, l'Office présentait le 12 juillet 2005 un Système révisé d'information sur les navires sur son site Web. Le système comporte des listes des navires canadiens enregistrés en exploitation dans les eaux canadiennes selon la catégorie et la zone de service. Les renseignements figurant sur les listes sont recueillis à partir de la base de données de l'Office qui lui permet d'exécuter son mandat en vertu de la *Loi sur le cabotage*.

La loi protège les intérêts des propriétaires et des exploitants de navires immatriculés au Canada, tout en permettant l'accès de navires spécialisés disponibles dans la flotte internationale lorsque aucun navire canadien n'est disponible pour effectuer une activité commerciale en eaux canadiennes.

En 2005, l'Office a reçu 102 demandes. Parmi celles-ci, 95 ont été approuvées, deux ont été rejetées et deux ont été retirées; trois demandes étaient toujours en suspens à la fin de l'année.

Les *lignes directrices de l'Office des transports du Canada* relatives au traitement des demandes de licence de cabotage se trouvent sur le site Web de l'Office. Elles renferment de l'information sur la façon de présenter les demandes relatives au cabotage et le moyen par lequel les exploitants et les propriétaires de navires canadiens peuvent déposer des avis d'opposition. Elles contiennent également des renseignements sur les exigences relatives aux délais et l'importance de fournir des renseignements pertinents pour étayer une position. En outre, on y aborde les éléments dont l'Office tiendra compte, s'il y a lieu, comme le caractère adéquat et la disponibilité des navires ou la disponibilité de services maritimes identiques ou comparables.

Lors de consultations passées, l'industrie a fait connaître ses préoccupations sur les exigences relatives aux délais dans le cas de situations imprévues. En 2005, l'Office a reçu 70 demandes qui exigeaient une décision dans des délais plus courts. Parmi celles-ci, 48 visaient l'utilisation de grands navires-citernes pour le transport de pétrole brut sur la côte Est. Vingt-deux autres demandes concernaient d'autres situations, comme l'importation de grands voiliers historiques pour les célébrations spéciales de la fête du Canada et la demande de navires de pose de canalisations.

En 2005, l'Office a reçu sept demandes de navires de sismologie et hydrographiques étrangers qui voulaient mener des activités sur la côte Est du Canada. Une demande a été rejetée, alors que six ont été approuvées.

## Communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes

L'Office maintient des rapports étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations et de présentations en vue d'expliquer son mandat au chapitre du transport maritime. Il assiste également 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 rapports 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.

Pendant l'année 2005, l'Office et son personnel ont également rencontré de nombreuses autres parties de l'industrie maritime, notamment l'Office Canada- Terre-Neuve des hydrocarbures extracôtiers, l'Office Canada-Nouvelle-Écosse des hydrocarbures extracôtiers, l'Association canadienne des producteurs pétroliers, les administrations de pilotage Atlantique, Pacifique, des Grands

Lacs et des Laurentides, l'Association des pilotes maritimes du Canada, l'Association des armateurs du Saint-Laurent et l'Association des armateurs canadiens. Des réunions ont eu lieu à Ottawa, St. John's, Courtenay (Colombie-Britannique), Montréal, Québec, Halifax, et Tampa (Floride). Des représentants de l'Office ont également rencontré des représentants des gouvernements provinciaux de Terre-Neuve-et-Labrador et de Nouvelle-Écosse.

Des membres et des employés de l'Office ont donné plusieurs consultations et présentations aux organismes concernés, surtout dans l'industrie du pétrole et du gaz dans l'Atlantique canadien. L'industrie a exprimé ses préoccupations sur le fait que la *Loi sur le cabotage* pourrait ralentir l'exploration pétrolière et gazière. L'Office a précisé son rôle en vertu de la loi et a expliqué le processus aux parties qui ne connaissaient pas bien son fonctionnement. L'Office maintient un dialogue régulier avec cette industrie.

## Cas devant les tribunaux

---

### Cour fédérale – Section de première instance – Cas en instance en 2005

#### Westshore Terminals Ltd. c. le 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, en vertu duquel le 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 *sine die*.



CHAPITRE

# 5

# L'équipe de l'Office



L'Office des transports du Canada est habilité en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* à faciliter la mise en œuvre de la politique des transports du gouvernement du Canada. Le principe fondamental sur lequel reposent les activités de l'Office est que tous les usagers et les fournisseurs de services de transport réglementés par le gouvernement du Canada (aériens, ferroviaires et maritimes) 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, l'Office a pour mission de veiller 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 l'accessibilité des transports. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office est habilité à régler des différends et à rendre des décisions sur une vaste gamme de questions économiques concernant les modes de transport de compétence fédérale. Par l'entremise du Programme des plaintes relatives au transport aérien, l'Office traite les questions et plaintes d'ordre général que lui transmettent les consommateurs 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 2005, il y avait sept membres permanents incluant la présidente, qui est aussi première dirigeante, et le vice-président.

Les membres exercent leurs responsabilités quasi judiciaires en entendant les plaintes

officielles relatives à une gamme d'enjeux touchant les transports et en rendant des décisions. La présidente nomme une formation de membres pour entendre chaque cas que l'Office reçoit. En cas de demande de médiation, la présidente est responsable de nommer un médiateur.

En tant que première dirigeante, la présidente veille également à tous les aspects de l'administration et des activités de l'Office. Elle doit jouer un rôle actif dans l'affectation des ressources humaines et financières, 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 doit déterminer l'orientation et les priorités stratégiques de l'organisme.

Le vice-président est un membre du Comité exécutif de l'Office et remplace la présidente en son absence.

Un effectif d'environ 263 personnes appuie et assiste les membres dans le processus décisionnel.



# Membres



**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<sup>er</sup> juillet 1996; renommée le 1<sup>er</sup> juillet 2001



**Baljinder S. Gill,** membre  
Né à Ludhiana, Inde  
Ancien membre de la Commission des transports routiers de l'Ontario et ancien chef des services techniques et de soutien à la planification des installations maritimes de Transports Canada  
Nommé le 26 avril 2004



**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; renommé le 19 janvier 2001



**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; renommé le 8 janvier 2002



**Mary-Jane Bennett,** membre  
Née à Saint-Boniface (Manitoba)  
Avocate et membre actif de nombreux conseils et comités  
Nommée le 19 janvier 1998; renommée le 17 mai 2004



**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



**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

## Mandats

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.

### Direction générale du transport aérien et des transports accessibles

#### Transport aérien

L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services publics, et participe à l'application des exigences afférentes. Il aide à la négociation, à la mise en œuvre et à l'administration d'accords aériens internationaux.

L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en veillant au respect des prix, des taux, des frais et des conditions de transport proposés dans leurs tarifs publiés; en s'assurant que les frais, les taux, les prix et les conditions de transport sont clairs, justes et raisonnables et non injustement discriminatoires; et qu'ils respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords bilatéraux applicables.

Pour les plaintes relatives au transport aérien, l'Office tente de les régler de façon informelle. Lorsque cela est impossible et que la plainte porte sur un éventuel non-respect du tarif d'un transporteur, l'Office peut régler le différend en recourant à son processus de règlement officiel des plaintes. L'Office traite également les plaintes des consommateurs relatives au prix du transport aérien sur les routes non concurrentielles.

## Transports accessibles

En vertu de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a pour mandat d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports fédéral, y compris les transports aérien, ferroviaire et par traversier, de même que le transport par autobus interprovincial.

L'Office tente d'éliminer les obstacles abusifs en édictant des règlements, en élaborant des codes de pratiques, en communiquant avec l'industrie des transports et la communauté des personnes ayant une déficience, en réglant les plaintes individuelles relatives à l'accessibilité et en ordonnant, s'il y a lieu, la prise de mesures correctives.

### Direction générale des transports ferroviaire et maritime

#### Transport ferroviaire

Le mandat actuel de l'Office en matière de transport ferroviaire va de la délivrance des licences et de l'approbation des nouvelles entreprises au règlement des différends sur les tarifs et les services entre les lignes de chemin de fer et les expéditeurs ou d'autres parties. Il englobe également la réglementation des taux d'interconnexion; l'administration du régime des revenus admissibles maximaux des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest; et la supervision de la cessation d'exploitation et la cession des actifs d'une ligne de chemin de fer.

#### Transport maritime

L'Office des transports du Canada 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 de 1987 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 s'assurer qu'aucun service maritime adéquat, identique ou comparable 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 fédérale, 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. Enfin, l'Office administre la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* et étudie les plaintes relatives aux augmentations déraisonnables des frais de transport ou aux réductions déraisonnables de service.

### **Direction générale des services juridiques et du secrétariat**

La Direction des services juridiques offre des avis juridiques et des conseils en ce qui concerne l'application de la loi et le traitement des 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 sert également d'appui aux réunions et aux audiences de l'Office.

Le secrétaire 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.

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 Bureau du 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 assurer que les Canadiens comprennent leurs droits et leurs obligations ainsi que le mandat de l'Office découlant 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 coordonne la participation des membres et du personnel aux manifestations publiques et aux salons professionnels qui leur permettent de rencontrer les Canadiens et de répondre à leurs questions. Elle planifie et évalue les activités de communication de l'Office.

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

---

## **Processus officiel de traitement des plaintes**

Lorsque l'Office reçoit une plainte, une formation d'au moins deux membres y est assignée. Selon ses règles générales, l'Office s'assure que chaque partie a la possibilité de

déposer ses mémoires. À la suite du dépôt de toutes les plaidoiries, 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, sans s'y limiter —, puis rendre une décision. Le processus 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 publiques, surtout 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. L'audience modifiée est plus simple que l'audience formelle du fait qu'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.

## Médiation

En 2005, la médiation a continué de prendre de l'importance comme option de remplacement du processus officiel de règlement des plaintes relatives aux transports ferroviaire, maritime et accessibles. L'Office continuera de promouvoir le recours à la médiation comme option volontaire faisant partie de ces processus de base.

Il s'agit d'une démarche volontaire, non officielle, confidentielle et relativement non conflictuelle, permettant aux parties au litige

de comprendre le point de vue de l'autre partie, d'identifier des faits, de vérifier des hypothèses, de reconnaître les terrains d'entente et de mettre à l'essai les solutions possibles. Le processus permet aux parties au litige de trouver des solutions créatives que n'offrirait peut-être pas le processus de règlement officiel.

On comprend de mieux en mieux cette option au sein du réseau fédéral des transports, et l'acceptation et l'utilisation fortement accrues du processus par les grands transporteurs ferroviaire et aérien en 2005 le prouvent. En fait, la médiation est maintenant considérée comme le premier moyen de régler les différends aux yeux du plus important transporteur ferroviaire au pays. En 2005, la médiation a été appliquée à un éventail de plus en plus large de questions relatives aux transports accessibles, aux litiges commerciaux et aux problèmes d'infrastructure.

## 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 peuvent dans un premier temps déposer une demande de révision si, depuis la date de la décision ou de l'arrêté, les faits afférents ont changé ou il y a eu une évolution des circonstances de l'affaire, ou dans un deuxième temps déposer une requête en autorisation d'appeler devant la Cour d'appel fédérale pour une question de droit ou de compétence. Dans ce dernier cas, le délai est d'un mois suivant la décision ou l'arrêté. Par ailleurs, elles peuvent en tout temps déposer une pétition au gouverneur en conseil.

## Gouvernement en direct

Une des priorités clés du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens de la façon la plus facile et accessible possible. En plus de mettre

en œuvre la Politique de communication du gouvernement du Canada, l'Office a recours aux technologies de l'information pour offrir des services intégrés et axés sur les citoyens, lesquels services doivent être accessibles en tout temps, partout et dans la langue officielle de leur choix.

En 2005, l'Office a reçu 744 plaintes par l'entremise de son formulaire de plainte qui est disponible en ligne sur le site Web de l'Office (708 plaintes relatives au transport aérien, sans compter les plaintes contre Jestgo, 18 plaintes relatives à l'accessibilité des transports, trois plaintes relatives au prix et 15 plaintes relatives aux tarifs)

Au cours de la même année, 1 306 personnes se sont abonnées au service d'abonnement offert sur le site. Ce service informe les abonnés lorsqu'il y a des ajouts au contenu du site, comme des annonces à caractère

général, des communiqués de presse, des publications et des décisions.

## **Comité consultatif sur l'accessibilité**

Les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité et du Groupe de travail sur l'accessibilité de l'Office aident ce dernier à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices sur l'accessibilité à l'intention de l'industrie. En plus d'organiser des réunions annuelles, l'Office consulte le Comité sur une base régulière relativement à ses projets de réglementation.

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

### ***Représentants de la communauté des personnes ayant une déficience***

Alliance for Equality of Blind Canadians – M. Cummings

---

Aquarelle Travel Agency – J. Gilbert

---

Association canadienne des centres de vie autonome – V. Miele

---

Association canadienne des paraplégiques – M. Styner

---

Association canadienne pour l'intégration communautaire – A. MacQuarrie

---

Association des Sourds du Canada – J. Jickels

---

Centre québécois de la déficience auditive – M. Bergevin

---

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – C. Serradori

---

Conseil canadien des aveugles – C. Cartier

---

Conseil des Canadiens avec déficiences – P. Danforth

---

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. FerlandKéroul – G. Déry

---

La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés – B. Black

---

L'Association des malentendants canadiens – C. Cantlie

---

L'Institut national pour les aveugles – F. Cutler  
Seniors' Voice – W. Coates  
Société canadienne de l'ouïe – L. McIntyre  
Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles – J. Sayer  
Utilisateurs de chiens-guides du Canada – J. Main

### ***Représentants de l'industrie des transports***

Air Canada – M. Hurter  
Air Canada Jazz – B. Boudreau  
Association des chemins de fer du Canada – G. Gauthier  
Association du transport aérien du Canada – F. Gaspar  
Association québécoise des transporteurs aériens inc. – J. McKenna  
Autorité aéroportuaire de Charlottetown – E. McDonald  
Autorité aéroportuaire de Winnipeg – D. Jones  
Autorité aéroportuaire du Grand Toronto – I. Hawrylyshyn  
Conseil des aéroports du Canada – S. London  
Marine Atlantique – W. Harbin  
VIA Rail Canada Inc. – J. Lemyre  
WestJet – L. MacKenzie

### ***Autres parties intéressées***

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien – C. Sauvé  
Association canadienne de normalisation – G. Schidowka  
Commission canadienne des droits de la personne – K. Izzard  
Développement social Canada, Bureau de la condition  
des personnes handicapées – M. Regnaud  
Gouvernement de l'Alberta – S. Wong

### ***Transports Canada***

Centre de développement des transports – C. Dubé  
Normes de la sécurité des cabines – C. Cudahy  
Programmes d'accessibilité – L. Lanthier  
Règlementation nationale – N. Vachon

CHAPITRE

# 6 Évaluation de l'effet de la Loi



Il incombe à l'Office des transports du Canada de présenter une évaluation annuelle de la *Loi sur les transports au Canada*.

En 2000 et 2001, le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* a procédé à un examen législatif de la Loi. En 2001, le ministre des Transports a amorcé l'élaboration d'un schéma d'orientation relatif à la politique des transports dans l'avenir.

Le projet de loi C-26, visant à modifier la *Loi sur les transports au Canada*, a été déposé au Parlement en février 2003 à la suite de ces deux initiatives, mais il est resté en plan au Feuilleton. Le 24 mars 2005, le projet de loi C-44, une Loi modifiant la *Loi sur les transports au Canada* et la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, pour édicter la *Loi sur VIA Rail Canada* et pour apporter les modifications nécessaires à d'autres lois a été déposé au Parlement. Le 28 novembre 2005, ce projet de loi restait au Feuilleton après une deuxième lecture.

## Transport ferroviaire

Depuis l'adoption de la *Loi sur les transports au Canada* en 1996, l'Office a soulevé plusieurs problèmes relatifs aux dispositions sur le transport ferroviaire de la Loi. Ces enjeux ont été cernés dans les rapports annuels antérieurs. Ils touchent les dispositions relatives à l'interconnexion, aux prix de lignes concurrentiels, au processus d'arbitrage, aux certificats d'aptitude, à la construction, au transfert et à la cessation d'exploitation des voies ferrées.

### Arbitrage

En ce moment, les dispositions sur l'arbitrage peuvent servir aux expéditeurs insatisfaits

\* Le CN prétend en partie que le paragraphe 165(4) de la *Loi sur les transports au Canada* prive le demandeur de son droit d'obtenir les justifications de la décision arbitrale, ce qui viole l'alinéa 2e) de la *Déclaration canadienne des droits* entrée en vigueur le 10 août 1960. Bien que la *Déclaration canadienne des droits* ne soit pas aussi souvent appelée que la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982, elle n'en est pas moins en vigueur au Canada.)



du ou des taux imposés ou proposés par un transporteur pour le transport des marchandises, ou de toute condition associée au transport des marchandises.

Certains groupes ont indiqué à l'Office que ces taux et ces conditions actuels ou proposés pour le transport et qui sont réglés par arbitrage ne représentent pas nécessairement tous les frais et toutes les conditions qui s'appliquent à leur trafic, et que des frais supplémentaires sont fixés après la décision de l'arbitre.

À l'automne 2005, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada a déposé une demande à la Cour fédérale du Canada indiquant que le processus d'arbitrage prévu dans la *Loi sur les transports au Canada* est contraire aux dispositions de la *Déclaration des droits*\*.

### 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 fédéral. De plus, elle ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère la propriété d'un chemin

de fer à un transporteur d'une ligne ferroviaire d'intérêt local.

En conséquence, il n'y a aucun moyen de déterminer si : un nouveau chemin de fer d'intérêt local relève de la compétence appropriée; les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent; une assurance responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs; ou des programmes de sécurité ferroviaire et d'enquêtes d'accidents sont en place.

### **Construction des lignes de chemin de fer**

Les incidences environnementales des projets ferroviaires majeures ne peuvent être évaluées si une ligne de chemin de fer, y compris les gares intermodales et ferroviaires et tout autre projet de ce genre, sont situés à l'intérieur de l'emprise d'une ligne existante ou à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne sur une distance d'au plus trois kilomètres, ou si le projet n'est pas considéré comme une ligne de chemin de fer, par exemple une gare, un quai ou un entrepôt.

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, la Loi ne lui confère 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 imminent, 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 d'assurer que les lignes ferroviaires transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;
- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur le prix ou 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'incertitude quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir conclu le transfert même.

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

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

- 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 anciennement tributaire du transport du grain;
- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

Les autres enjeux sont :

- La Loi n'est pas claire quant aux droits et obligations d'une compagnie de chemin de fer ou d'un gouvernement, advenant que le transfert ne puisse se faire conformément aux dispositions de l'accord sur le transfert d'une ligne.
- L'avantage qu'il y a pour un gouvernement ou un groupe communautaire qui souhaite acheter une ligne à réduire la période de 12 mois pendant laquelle le transporteur est tenu de faire figurer la ligne ferroviaire dans son plan triennal, et le désavantage qu'il y a à réduire la période de 12 mois pour les parties qui pourraient avoir besoin de plus de temps pour évaluer les options qui s'offrent à elles.
- 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 (qu'il détient 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, pollution et autres effets sur l'environnement**

L'article 95 de la Loi prévoit qu'une compagnie de chemin de fer doit faire le moins de dommages possible dans l'exercice des pouvoirs qui lui sont accordés en vertu de cet article, mais ne prévoit aucun mécanisme d'enquête des plaintes par l'Office ou de prise de mesures correctives.

En vertu de la législation actuelle sur les transports au Canada, qu'une décision de la Cour d'appel fédérale est venue préciser, les tribunaux civils constituent le seul mécanisme de règlement des différends mis à la disposition des parties affectées par le bruit, la vibration et les autres effets environnementaux (comme la fumée, le drainage, la poussière de charbon) causés par les activités quotidiennes d'un chemin de fer.

### **Franchisements privés**

Une décision récente de la Cour d'appel fédérale est venue préciser que l'article 102 de la Loi, qui a été conçu pour s'assurer que les lignes de chemin de fer installent et entretiennent, à leurs frais, des franchisements de leurs voies chaque fois que la construction d'une ligne divise les terres d'un propriétaire, ne prévoit pas les cas où la construction d'une voie ferrée bloque à son propriétaire l'accès à une voie publique. La Cour a souligné que tout dommage causé par cette situation ou d'autres pourrait être réglé par l'Office en vertu de l'article 103 de la Loi (qui prévoit que l'Office pourrait autoriser un franchissement pour tout propriétaire adjacent à une voie ferrée, mais seulement aux frais du propriétaire) s'il avait le pouvoir de répartir les frais dans de tels cas comme il l'avait avant l'entrée en vigueur de la Loi.



## Transport aérien

### Prix des vols intérieurs

Le libellé du paragraphe 66(3) de la *Loi sur les transports au Canada* a suscité des difficultés à l'Office pour obtenir l'information pertinente nécessaire aux décisions sur les allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles. En outre, il a restreint indûment sa capacité de tenir compte de certains facteurs pour tirer des conclusions lors de ses enquêtes sur les prix.

L'Office devrait être en mesure de considérer toute information qu'il juge pertinente afin de faire une évaluation complète d'une plainte et devrait pouvoir contraindre un transporteur à produire toute information que l'Office juge pertinente. Des modifications mineures au paragraphe 66(3) corrigeraient cette situation.

L'Office avait un pouvoir temporaire en vertu du paragraphe 66(7) de la Loi d'exiger que, pour des liaisons précises, les transporteurs le tiennent au fait de toute modification de leur tarif et lui fournisse sur demande l'information relative au tarif. Ce pouvoir a pris fin le 5 juillet 2004, lorsque le paragraphe 66(6) a été abrogé. Cette disposition donnait à l'Office le pouvoir de formuler de sa propre initiative des constatations sur les prix déraisonnables sur les routes non concurrentielles au Canada.

### Renseignements sur les tarifs sur les sites Internet des transporteurs

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 étrangers 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 voyage).

L'Office est préoccupé 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 augmenterait davantage la protection des consommateurs.

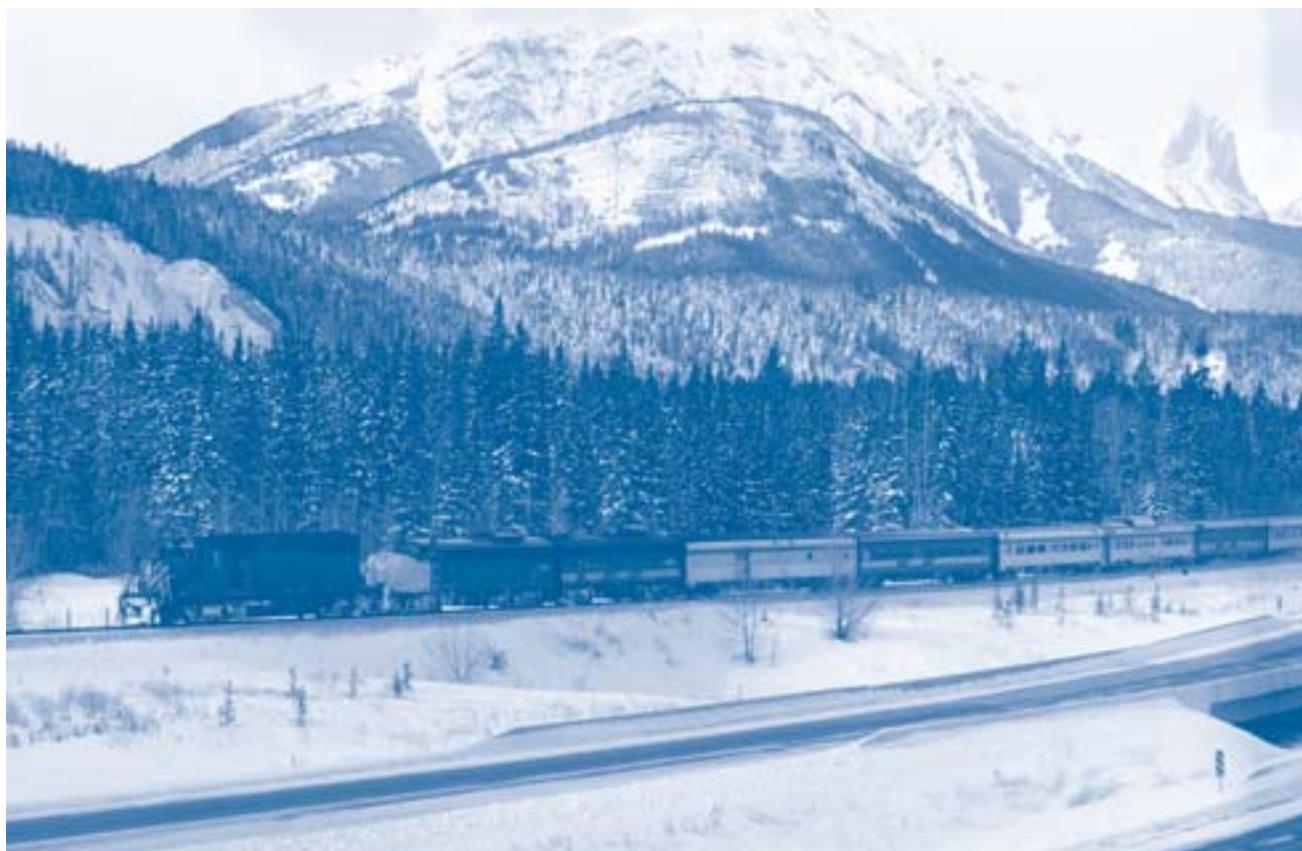
## Avis d'interruption ou de réduction de service

L'article 64 de la Loi prévoit l'obligation de donner un avis public avant qu'un transporteur aérien cesse d'exploiter ou réduise certains services de transport aérien intérieurs. Ces dispositions couvrent les services aériens saisonniers comme les exploitants de pourvoiries qui offrent habituellement un service ponctuel qui commence et prend fin sur une base régulière selon la demande saisonnière. Bien que l'Office puisse exempter des transporteurs aériens de se conformer à ces dispositions, il serait préférable d'exclure ce type d'exploitant saisonnier de l'obligation de donner un avis public.

Un licencié peut demander à l'Office d'écourter la période d'avis public. En évaluant les demandes de cette nature au regard du paragraphe 64(3), l'Office tente de déterminer si le détenteur de la licence s'est

conformé au paragraphe 64(1.2) qui stipule qu'un licencié doit permettre, le plus tôt possible après avoir donné l'avis, aux élus du gouvernement municipal ou local de la collectivité du(des) point(s) desservi(s), selon le cas, de se réunir et de discuter avec lui de l'effet de l'interruption ou de la réduction proposée du service.

Il existe une incohérence entre les exigences prévues par ces dispositions, car un licencié n'aura pas encore donné son avis lorsqu'il déposera sa demande visant la réduction du délai d'avis. À l'heure actuelle, lorsque l'Office accède à la demande d'un transporteur aérien d'obtenir un délai d'avis plus court, il contourne le problème en assortissant l'arrêté formel afférent de la condition d'informer les élus. Des modifications mineures à ces dispositions permettraient de régler la question.



# Annexe – Lois et règlements

**L'Office des transports du Canada administre les lois et les règlements ci-après.**

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

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

---

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

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i>	L.C. (1992), ch. 37
<i>Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes</i>	L.R.C. (1985), ch. 17 (3 <sup>e</sup> suppl.)
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i>	L.R.C. (1985), ch. E-9
<i>Loi maritime du Canada</i>	L.C. (1998), ch. 10
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	L.R.C. (1985), ch. A-1
<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i>	L.C. (1996), ch. 20
<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	L.R.C. (1985), ch. F-11
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	L.R.C. (1985), ch. P-21
<i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i>	L.R.C. (1985), ch. 32 (4 <sup>e</sup> suppl.)
<i>Loi sur le cabotage</i>	L.C. (1992), ch. 31
<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 l'emploi dans la fonction publique</i>	L.R.C. (1985), ch. P-33
<i>Loi sur le pilotage</i>	L.R.C. (1985), ch. P-14
<i>Loi sur les langues officielles</i>	L.R.C. (1985), ch. 31 (4 <sup>e</sup> suppl.)
<i>Loi sur les relations de travail dans la fonction publique</i>	L.R.C. (1985), ch. P-35

**L'Office assume l'entière responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements, des règles et des autres textes réglementaires suivants :**

*Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes*

*Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)*

*Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)*

*Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)*

*Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)*

*Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)*

*Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)*

*Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)*

*Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)*

*Règles générales de l'Office national des transports (DORS/88-23)*

**L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements suivants :**

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

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

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

**L'Office a proposé, après avoir consulté Transports Canada, l'abrogation des règlements suivants sur l'ingénierie :**

*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 les croisements des fils et leur proximité, Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195)*

*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 l'usage en commun des poteaux, Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)*