



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Rapport annuel 2008-09

Office des transports du Canada



Canada

Disponible sur divers supports

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2009

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-0-662-06385-8

Numéro de catalogue : TT1-2009

Disponible sur divers supports.

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

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

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

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

Image de la page 17 utilisée avec l'autorisation de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

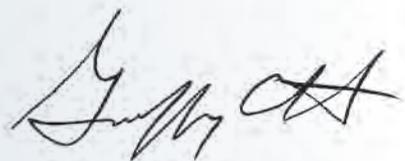
**Mai 2009**

L'honorable John Baird, C.P., député  
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités  
Tour C – 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 2008-2009 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Il comprend en outre l'évaluation de l'exécution de la Loi précitée et les difficultés constatées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Geoffrey C. Hare', written in a cursive style.

**Geoffrey C. Hare**  
Président et premier dirigeant



# Table des **matières**

<b>Message du président et premier dirigeant</b>	<b>2</b>
<b>Principales réalisations</b>	<b>4</b>
<b>À propos de l'Office</b>	<b>7</b>
Les gens, nos atouts les plus précieux	<b>8</b>
Plan stratégique 2008-2011 de l'Office	<b>11</b>
Fonctionnement de l'Office	<b>12</b>
À l'écoute des intervenants et des clients	<b>14</b>
<b>Règlement des différends</b>	<b>17</b>
Règlement des différends relatifs à l'accessibilité	<b>20</b>
Règlement des différends relatifs au transport aérien	<b>23</b>
Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire	<b>28</b>
Règlement des différends relatifs au transport maritime	<b>33</b>
<b>Réglementation et déterminations de l'industrie</b>	<b>34</b>
Examen des règlements et des textes réglementaires	<b>35</b>
Réglementation du transport aérien	<b>36</b>
Réglementation du transport ferroviaire	<b>41</b>
Réglementation du transport maritime	<b>44</b>
<b>Application de la loi et conformité</b>	<b>45</b>
<b>Évaluation de la Loi</b>	<b>49</b>
<b>Annexe : Liste des tableaux statistiques disponibles sur le site Web de l'Office</b>	<b>62</b>

# Message du président et premier dirigeant



Le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2008-2009 décrit notre contribution à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficient et accessible. L'Office exécute son mandat en veillant au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication efficace avec les Canadiens, en temps voulu, et d'une manière juste et transparente.

## Atteindre des normes de qualité élevées

Parmi les réalisations de l'Office en 2008-2009, une série d'initiatives forment la pierre angulaire d'une organisation encore plus efficace, réceptive et tournée vers l'avenir. Par exemple, nous avons mis en œuvre au cours de la dernière année une nouvelle structure organisationnelle, instauré des examens des processus d'affaires, établi des mesures et des objectifs de rendement organisationnel, élaboré une stratégie de renouvellement des ressources humaines et mis en œuvre notre tout premier plan stratégique triennal qui sera notre guide jusqu'en 2011-2012.

Et ce n'est qu'un début. L'Office va continuer d'améliorer ses processus à la poursuite de l'excellence en matière de service à la clientèle, du meilleur usage des ressources humaines et financières et de l'objectif du gouvernement du Canada de rendre les institutions fédérales encore plus efficaces et responsables qu'elles ne le sont aujourd'hui. Nous procéderons également à la révision et l'actualisation de la réglementation, des codes de pratiques et des lignes directrices actuelles de manière à ce qu'ils soient au point, pertinents et clairs.

## Obtenir des résultats

Je vous invite à examiner le contenu de ce rapport annuel dans lequel sont présentées les réalisations du dernier exercice dans toutes les sphères de responsabilité de l'Office. Permettez-moi de souligner quelques-unes de nos principales réalisations.

Au cours des 12 derniers mois, l'Office a réussi à rattraper un important retard relativement à des cas reportés depuis les années antérieures. Nos efforts ont également été axés sur les modes alternatifs de

résolutions des conflits, notamment la facilitation et la médiation. En raison des modifications à la *Loi sur les Transports au Canada*, les parties en litige ont maintenant davantage de choix en ce qui concerne la méthode à utiliser pour régler leurs différends.

Parmi de nombreuses décisions, l'Office a aussi conclu que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et la Compagnie du chemin de fer Canadien Pacifique ont dépassé leurs plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en 2007-2008, après l'ajustement unique aux plafonds de revenu afin de refléter la diminution des coûts d'entretien des wagons-trémies.

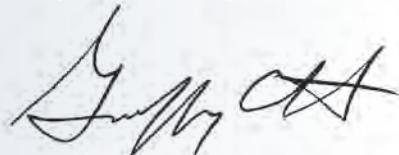
Une autre réalisation importante de l'Office en 2008-2009 a été l'amélioration de l'accès au réseau de transport national pour les personnes ayant une déficience. En outre, Air Canada et WestJet ont mis en œuvre de nouvelles politiques et procédures pour se conformer à la décision « une personne, un tarif » de l'Office pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin de plus d'un siège à bord d'un aéronef. Des progrès importants ont aussi été réalisés vers la conformité par VIA Rail d'une ordonnance de l'Office sur l'accessibilité des voitures Renaissance.

### Être à l'écoute des Canadiens

L'Office s'engage à améliorer ses communications d'entreprise et à fournir en temps opportun de l'information pertinente et facile à comprendre et à obtenir la rétroaction de sa clientèle et des parties intéressées. Il apportera également son aide à l'industrie dans l'atteinte de cet objectif, tel que dans l'élaboration par les transporteurs aériens de tarifs faciles à comprendre pour les passagers. De plus, l'Office a lancé des initiatives dans le but d'obtenir des commentaires des clients et des intervenants à propos des services et des activités et de prendre des mesures en conséquence. Tous les intervenants engagés dans le réseau de transport national, qu'il s'agisse d'organismes de réglementation comme l'Office, de fournisseurs de services, d'utilisateurs ou d'autres parties, peuvent tirer profit d'un échange de renseignements, de points de vue et d'idées.

Je tiens à exprimer mes sincères remerciements à nos membres et aux quelque 250 employés de l'Office sans le talent et le dur labeur desquels les résultats et les progrès impressionnants soulignés dans ce rapport annuel n'auraient été possibles. Je profite aussi de l'occasion pour souhaiter la bienvenue à notre nouveau membre, Jean-Denis Pelletier, qui s'est joint à l'Office en novembre 2008.

Le président et premier dirigeant,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Geoffrey C. Hare', written in a cursive style.

**Geoffrey C. Hare**

# Principales réalisations

Dans son plan stratégique 2008-2011, l'Office énonce cinq priorités d'action. Les paragraphes suivant résument brièvement les principales réalisations par rapport à ces cinq priorités au cours de l'exercice 2008-2009.

**En 2008-2009**, l'Office a rendu 2649 jugements, dont la vaste majorité ont nécessité la participation des membres de l'Office.

De ce nombre, il y a eu :

- 609 arrêts;
- 612 décisions;
- 1215 permis;
- 35 décisions définitives par lettre;
- 178 décisions provisoires.

L'Office a aussi réglé officiellement 183 cas au moyen de décisions quasi judiciaires, et 2455 cas au moyen de déterminations ou de décisions administratives.

## Règlement des différends et réglementation de l'industrie efficaces

- Élimination d'un important retard dans le traitement des différends;
- Annonce que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie du chemin de fer Canadien Pacifique (CP) ont dépassé leurs plafonds de revenu pour le transport du grain de l'Ouest en 2007-2008;
- Création d'un service de modes alternatifs de résolution des conflits doté en personnel permanent;
- Publication des *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*, après des consultations poussées;

**En 2008-2009**, l'Office a réglé 22 cas par voie de médiation. De ce nombre,

- 15 avaient trait au transport ferroviaire;
- 6 à l'accessibilité;
- 1 au transport aérien.

- Contribution comme membre de l'équipe du gouvernement canadien qui a négocié un nouvel accord bilatéral de transport aérien avec les 27 États membres de l'Union européenne.

### Un réseau de transport plus accessible

- Surveillance de la mise en œuvre par Air Canada, Jazz Air et WestJet de la politique « une personne, un tarif » pour les voyages intérieurs effectués par des personnes ayant une déficience grave, conformément à la décision rendue en 2007-2008;
- Élaboration d'un nouveau cadre de surveillance de la conformité conçu pour évaluer l'étendue à laquelle les fournisseurs de services se conforment aux codes de pratiques sur l'accessibilité;
- Décision finale sur 26 plaintes portant sur des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent par avion.

## Un tribunal respecté pour son équité et son équilibre

L'Office tire une grande fierté de son statut de tribunal de premier ordre au Canada. Dans les jugements qu'ils rendent, les membres de l'Office examinent soigneusement l'ensemble des faits qui leur sont soumis et appliquent des normes d'impartialité très élevées.

Un des objectifs de rendement clés de l'Office a trait à l'impartialité de ses procédures.

### Objectif de rendement à atteindre d'ici 2008



#### Objectif atteint

0 % des décisions discrétionnaires renversées par la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada en fonction de l'équité procédurale

Situation au 31 mars 2009 : 0 %

## Des relations internes et externes améliorées

- Lancement d'un site Web de l'Office complètement remis à neuf;
- Publication de *Soyez maître de votre voyage*, un nouveau guide destiné à aider les personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent;
- Élaboration d'un cadre de sondage de la satisfaction de la clientèle qui sera mis en œuvre au début de 2009-2010.

## Les gens, nos atouts les plus précieux

- Réalisation d'une analyse des écarts et détermination des postes-clés et des vulnérabilités de l'Office dans le cadre de l'élaboration d'un plan de la relève;
- Investissement accru dans la formation et l'apprentissage des employés;
- Création et tenue de répertoires de candidats qualifiés au moyen de la dotation anticipée.

## Appui et écoute active de l'organisation

- Mise en œuvre d'un cadre de mesure du rendement, dont les indicateurs sont présentés dans le présent rapport annuel, et réalisation de progrès importants dans l'atteinte des niveaux de rendement visés;
- Lancement d'une nouvelle structure pour la gouvernance de l'Office conçue pour permettre l'atteinte de nos objectifs stratégiques, opérationnels et de rendement.

**En plus de ces principales réalisations, l'Office a continué d'exercer ses activités courantes.**



# À propos de l'Office



L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif indépendant du gouvernement du Canada.

De plus amples renseignements sur l'Office, son rôle et sa vision sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/apropos](http://www.otc.gc.ca/fra/apropos).

## Notre **mandat**

Appliquer les dispositions réglementaires économiques des lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale.

## Notre **mission**

Contribuer à rendre le réseau de transport concurrentiel, efficace et accessible, grâce au règlement des différends, à la réglementation économique essentielle et à la communication, en temps voulu et d'une manière juste et transparente.

## Notre **vision**

Être un tribunal respecté de premier ordre, qui contribue à rendre le réseau de transport national concurrentiel et accessible, afin qu'il réponde de manière efficace tant aux besoins des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport qu'à ceux de l'économie canadienne.

Il exerce les responsabilités suivantes :

- Règlement des différends, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport,
- Accessibilité, pour veiller à ce que le réseau de transport national soit accessible à tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience,
- Réglementation économique, pour octroyer des autorisations et des licences, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.

Dans l'exercice de ses pouvoirs semblables à ceux des cours de justice, l'Office met en œuvre des processus adaptés, justes et transparents, et il tient compte des intérêts de toutes les parties dans le réseau de transport national. L'Office suit un processus décisionnel régi par les règles de justice naturelle et d'équité.

Par ses actions, et en collaboration étroite avec Transports Canada, d'autres ministères, ses clients et les groupes intéressés, l'Office appuie l'objectif d'un réseau de transport canadien concurrentiel, efficace et accessible – et qui répond aux besoins des fournisseurs et des usagers des services de transport.

## Les gens, nos atouts les plus précieux

### Membres

Les membres de l'Office sont responsables des décisions et des arrêtés liés aux plaintes ou aux demandes, de même que d'autres questions touchant le réseau de transport national. Cinq membres à temps plein sont nommés par le gouverneur en conseil, notamment le président (également le premier dirigeant) et le vice-président.

En 2008-2009, les membres de l'Office ont statué sur plus de 2 600 cas.

### Employés

L'Office peut compter sur le soutien de plus de 250 employés pour s'acquitter de son mandat législatif.

On compte parmi eux une fourchette d'experts du secteur des transports, d'avocats, d'analystes des programmes ou de l'environnement, d'ingénieurs, d'économistes, de médiateurs et d'employés de soutien qui apportent une riche expérience et un large éventail de compétences utiles au travail de l'Office.

La taille relativement petite de l'Office offre un environnement de travail qui favorise des liens étroits entre les employés et crée un fort sentiment d'appartenance.

### De gauche à droite :

- **Raymon Kaduck**  
Membre
- **Mark MacKeigan**  
Membre
- **Geoff Hare**  
Président et premier dirigeant
- **Jean-Denis Pelletier**  
Membre
- **John Scott**  
Vice-président

## Relever le défi démographique

Tout comme d'autres ministères fédéraux, l'Office est confronté au défi démographique que représente le départ à la retraite d'une partie importante de son personnel.

L'Office est entièrement d'accord avec la notion voulant que les employés constituent ce qu'une organisation a de plus précieux. Il est également conscient que, pour attirer et retenir des personnes hautement compétentes, il doit offrir un milieu de travail qui favorise l'innovation, raffermir les talents et crée des occasions de perfectionnement professionnel.

## Objectif de rendement



### Objectif atteint

Stratégie de gestion du savoir mise en œuvre au cours de la période 2008-2011

- ✓ Mise à jour des compétences génériques pour tous les postes
- ✓ Projets pilotes sur la gestion du savoir réalisés en 2008-2009 afin de cerner les pratiques exemplaires

## Nos valeurs

- **Intégrité.** Nous agissons avec honnêteté, équité et transparence.
- **Gens.** Nous traitons les gens avec équité, courtoisie et respect, et favorisons un milieu de travail coopératif et enrichissant.
- **Service de qualité.** Nous fournissons des services de la plus haute qualité grâce à notre expertise, à notre professionnalisme et à l'efficacité de nos interventions.
- **Communication.** Nous favorisons l'échange de points de vue et d'information d'une manière constructive et en temps voulu.
- **Innovation.** Nous capitalisons sur la pensée créatrice qui favorisera notre amélioration continue.
- **Responsabilisation.** Nous assumons pleinement la responsabilité de nos obligations et de nos engagements.



## Objectif de rendement



### Objectif atteint

Stratégie de recrutement mise en œuvre au cours de la période 2008-2011

- ✓ Lancement du programme de recrutement étudiant en mars 2009
- ✓ Création de répertoires de candidats qualifiés au moyen de processus de sélection en 2008-2009 afin de doter les postes vacants
- Élaborer en 2009 une méthode visant l'utilisation proactive des répertoires de ressources

Dans le cadre de sa stratégie de dotation anticipée, l'Office établit et tient des répertoires de candidats qualifiés pour faire face au départ à la retraite d'une partie importante de son effectif.

Pour continuer de toujours offrir un haut niveau de service aux Canadiens et pour garantir que les connaissances et l'expertise demeurent au sein de l'organisme, l'Office a adopté des initiatives comme la planification extensive de la relève, un programme de perfectionnement des cadres, l'apprentissage continu et la formation linguistique interne.

## Objectif de rendement



### Objectif atteint

Plan de relève en place en 2008

- ✓ Analyse des écarts, et détermination des postes clés et des vulnérabilités de l'Office effectuées en 2008
- Veiller à ce que la stratégie de recrutement et les activités de gestion du savoir corrigent les vulnérabilités en 2009-2010



L'équipe d'application de la loi de l'Office

# Plan stratégique 2008-2011

Le plan stratégique de l'Office a été élaboré et mis en œuvre en 2008 et continuera de servir de guide à l'Office jusqu'en 2011. La fin de l'exercice 2008-2009 marque la première année complète d'application du plan stratégique.

**Un objectif primordial guide la mise en œuvre du plan stratégique – préserver la réputation de longue date de l'Office en tant que tribunal de premier ordre au Canada.**

Nous l'atteindrons en nous concentrant sur les cinq priorités suivantes:

- 1 Mettre en œuvre une fonction efficace de **règlement des différends** et de **réglementation économique**;
- 2 Mettre l'accent sur **les gens**, qui sont nos atouts les plus précieux;
- 3 Resserrer les **relations internes et externes** par des communications claires et en temps voulu;
- 4 Rendre le réseau de **transport plus accessible** qu'il ne l'est et le libérer de tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement de sa clientèle;
- 5 S'assurer de **l'appui et de l'écoute active de l'organisation** grâce à de solides pratiques de gestion des activités.

Le plan sert de principe directeur pour l'ensemble des actions de l'Office – des plans opérationnels aux stratégies de sensibilisation – et apporte un niveau de clarté plus élevé grâce à la planification pluriannuelle. Autrement dit, toute l'équipe de l'Office partage une même vision, la comprend clairement et conjugue ses efforts pour la réaliser.

Le plan stratégique de l'Office est disponible au [www.otc.gc.ca/fra/plan](http://www.otc.gc.ca/fra/plan).

## Fonctionnement de l'Office

En appliquant des règlements sur les transports et en assurant des services de règlement des différends, l'Office veille à ce que les utilisateurs des services de transport, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs bénéficient de la protection prévue dans les lois, si les forces du marché à elles seules ne donnent pas lieu à un service juste et raisonnable.

Ce faisant, l'Office établit continuellement des normes de rendement les plus rigoureuses qui soient et s'emploie à les atteindre.

### Objectif de rendement



#### Objectif atteint

Des plans opérationnels intégrant la budgétisation et la planification pluriannuelles dans l'affectation pour la gestion des ressources d'ici 2008-2009

- ✓ Mise en place d'un processus de budgétisation et de planification stratégique triennal intégrant les éléments suivants dans les plans opérationnels de l'Office :
  - mesures du rendement et établissement des rapports
  - gestion des ressources humaines et de l'information, et planification de la technologie
  - gestion du risque

## Meilleur rendement et reddition de comptes accrue

Grâce à la mise en œuvre d'une nouvelle structure organisationnelle, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2008, nous sommes maintenant en mesure de gérer la charge de travail, de répondre rapidement aux cas complexes et de nous adapter aux changements continus de notre environnement opérationnel.

Nous sommes par ailleurs résolus à satisfaire aux exigences de reddition de comptes en notre qualité d'organisation du gouvernement fédéral. Un nouveau modèle de gouvernance et des changements importants à la structure des comités font en sorte que l'Office est maintenant doté d'un modèle de gestion complet et intégré, permettant en outre l'assurance de l'atteinte des objectifs de rendement.

### Objectif de rendement



#### Objectif atteint

Nouvelle structure pour la gouvernance et les comités pour orienter et surveiller la mise en œuvre des priorités stratégiques et des activités d'ici 2008-2009

- ✓ Nouveau cadre mis en œuvre en octobre 2008
- ✓ Mise en place en décembre 2008 de quatre nouveaux comités dont l'accent et les ressources visent l'atteinte des objectifs opérationnels et du plan stratégique

Le fonctionnement de l'Office est présenté en détail au [www.otc.gc.ca/fra/fonctionnement](http://www.otc.gc.ca/fra/fonctionnement).

## Mesures du rendement

Notre cadre de mesure du rendement axé sur les résultats nous permet d'établir des repères et de déterminer le niveau de la prestation de services qu'il faut atteindre. Ces repères nous aident à savoir dans quelle mesure nous nous approchons de nos objectifs et de nos cibles spécifiques et appuient le processus décisionnel à court et long terme.

Des progrès plus rapides que prévu ont été constatés pour un certain nombre d'objectifs de rendement. L'Office retire de réels avantages tangibles des évaluations des processus opérationnels et des possibilités d'améliorer l'efficacité, tout en assurant des services fiables et de qualité supérieure.

## Objectif de rendement



### Objectif atteint

Élaboration d'un cadre de gestion intégrée du risque d'ici 2008-2009

- ✓ Approbation du Cadre de gestion du risque et de gestion du risque juridique par le Comité exécutif en 2008-2009
- ➔ Mise à jour du profil de risque collectif en cours en vue d'une approbation par l'Office en 2009-2010

## Objectif de rendement



### Objectif atteint

Mise en œuvre intégrale du Cadre de mesure de rendement et du rapport permanent sur les mesures du rendement d'ici 2008-2009

- ✓ Approbation du Cadre de mesure du rendement de l'Office par le Secrétariat du Conseil du Trésor en 2008
- ✓ Publication du Cadre dans les documents de l'Office suivants :
  - Plan stratégique 2008-2011
  - Rapports sur les plans et les priorités 2009-2010
- ✓ Rapport sur le Cadre dans les documents de l'Office suivants :
  - Rapport annuel 2008-2009
  - Rapport ministériel sur le rendement 2008-2009



## À l'écoute des intervenants et des clients

Par l'entremise de ses services, l'Office s'engage à clarifier et à accélérer les communications, mais aussi à susciter le dialogue avec les clients et les intervenants.

L'Office entend y parvenir comme suit :

- Communiquer efficacement le rôle, les objectifs, les priorités et les processus de l'Office.
- Dialoguer régulièrement avec les employés, les intervenants et les clients externes.
- Améliorer la capacité de l'Office de recenser les besoins des clients et des intervenants et d'y répondre.

Dans le cadre de sa résolution de fournir rapidement de l'information facile à comprendre, une refonte du site Web de l'Office a été mise en ligne le 4 février 2009. L'Office a consulté les intervenants et ses clients tout au long de ce processus, de sorte que le nouveau site est maintenant mieux adapté aux besoins et aux exigences des divers utilisateurs.

### Aider à prévoir et à relever les défis que pose l'accessibilité des transports

Le 30 mars 2009, l'Office a lancé une nouvelle publication, *Soyez maître de votre voyage*, à l'occasion de la réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité tenue à Ottawa.

*Soyez maître de votre voyage* accompagne le lecteur dans chaque étape de son voyage. Le guide est utile pour les voyageurs, les agents de voyages et les fournisseurs de services de transport pour planifier un voyage ou pour veiller à ce que les besoins en matière d'accessibilité soient comblés.

Élaboré en consultation avec des représentants des associations pour les personnes ayant une déficience et l'industrie du transport, ce nouveau guide répondra aux besoins d'un plus grand nombre de voyageurs, puisqu'il couvre tous les modes de transport de compétence fédérale. On y décrit les services et l'équipement utiles pour les voyageurs ayant une déficience qui voyagent à bord d'un aéronef ou d'un train, de même que pour les passagers des traversiers et des autocars qui franchissent les frontières internationales ou interprovinciales.

**« Au bout du compte, la connaissance représente le facteur clé en matière de préparatifs de voyage, et ce guide dépose entre les mains du voyageur tout un éventail de connaissances. »**



– Sheila Duhaim, WestJet

## Favoriser l'échange d'idées

Pour favoriser un dialogue ouvert avec les clients et les intervenants, nous avons organisé des consultations à petite et à grande échelle, ainsi que des tables rondes. Par exemple :

- La réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office, en mars 2009, qui réunissait des membres de l'industrie du transport et des groupes représentant les personnes ayant une déficience.
- Les *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*, publiées en octobre 2008, sont l'aboutissement de consultations exhaustives et ont entraîné la création d'un comité consultatif technique pour obtenir une expertise sur les pratiques exemplaires en matière de bruit et de vibrations;
- Les dialogues avec les intervenants de la collectivité et de l'industrie, qui se poursuivront au cours de 2009-2010.

## Consultations en cours

Au fil des ans, l'Office a publié un certain nombre de codes de pratiques visant à améliorer l'accessibilité du réseau de transport national pour les personnes ayant une déficience. L'Office consulte périodiquement les intervenants sur la meilleure façon de mettre en œuvre les dispositions de ces codes et fournit des éclaircissements au besoin, en particulier à la suite de changements à la réglementation.

- Dans une décision rendue en octobre 2008, l'Office se penche sur une disposition du *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* demandant que des indicateurs tactiles de rangée « soient apposés sur les compartiments de rangement supérieur ou sur les sièges passagers contigus à l'allée ».

Reconnaissant les difficultés pratiques de la mise en œuvre de cette disposition, l'Office tient des consultations avec l'industrie et les parties intéressées sur d'autres options qui permettraient aux personnes ayant une déficience visuelle de trouver elles-mêmes le siège qui leur est assigné.



- L'Office est aussi en train d'élaborer un guide de mise en œuvre pour aider les transporteurs aériens à appliquer une disposition du Code aérien relativement aux besoins des personnes voyageant avec un animal aidant, et à respecter les exigences du *Règlement sur les transports aériens*. Ce règlement prévoit qu'un animal aidant doit être transporté gratuitement et autorisé à demeurer sur le plancher au pied du siège passager.

Dans une décision rendue en juin 2008, l'Office a conclu que si l'espace disponible est si restreint qu'il cause un inconfort extrême au passager ou à l'animal, cela peut augmenter le risque de blessure à l'un et l'autre et nuire à leur sécurité et à leur bien-être. Des consultations sont en cours dans le but d'aider les transporteurs aériens à déterminer les besoins en matière d'espace au plancher pour les chiens aidants.

### Obtenir une rétroaction de la clientèle

Afin d'être en mesure de déterminer plus facilement les besoins des Canadiens et d'y répondre, l'Office a aussi élaboré un cadre pour mesurer la satisfaction de la clientèle de même qu'un sondage axé sur les clients qui sera mis en œuvre en 2009-2010. Ces outils fourniront une rétroaction essentielle sur le rendement de l'Office et les considérations du client, et contribueront à améliorer constamment la prestation des services et la rapidité d'action.

## Objectif de rendement



### Objectif atteint

Mesurer la satisfaction à l'égard des services de l'Office afin de répondre aux besoins de tous ceux qui sont concernés par le réseau de transport national, entre autres les utilisateurs et les fournisseurs de services



Élaboration d'un sondage pour mesurer la satisfaction de la clientèle d'ici 2008



Mener des sondages repères et établir des objectifs d'ici 2009-2010



Mener des sondages subséquents en 2010-2011



# Règlement des différends



De plus amples renseignements sur les processus de règlement des différends de l'Office sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/differends](http://www.otc.gc.ca/fra/differends).

## Rôle de l'Office en matière de règlement des différends

Chaque année, des centaines de personnes et d'organismes consultent l'Office pour obtenir des moyens de régler leurs différends relatifs aux services de transport.

De par son mandat et son expertise, l'Office se charge de régler les différends concernant :

- les services de transport;
- les prix, taux et frais;
- les conditions de transport;
- l'accessibilité.

Avant de déposer une plainte avec l'Office, un voyageur insatisfait devrait tout d'abord porter plainte auprès du transporteur. Si le transporteur néglige d'intervenir dans un délai raisonnable ou si le voyageur est insatisfait de sa réponse, l'Office acceptera d'enquêter davantage sur la plainte.

L'Office peut permettre aux parties d'un différend d'établir un dialogue informel ensemble – au moyen de la facilitation ou la médiation – pour les aider à comprendre leurs besoins et intérêts respectifs et arriver à une solution mutuellement acceptable.

## Gamme de processus de règlement des différends de l'Office

Facilitation

Médiation

Arbitrage

Règlement quasi  
judiciaire des différends



### Processus informel

volontaire  
collaboratif  
moins onéreux  
possiblement plus expéditif  
possibilité que les deux parties y trouvent leur compte  
centré sur les relations

### Processus formel

obligatoire  
de confrontation  
plus onéreux  
possiblement plus lent  
possibilité qu'une partie soit gagnante et l'autre perdante  
les relations revêtent une importance secondaire

L'expérience de l'Office en matière de règlement des différends par voie informelle démontre que ces processus sont beaucoup plus efficaces – en termes de temps, de coûts et de ressources – que les processus plus formels comme l'arbitrage ou le règlement quasi judiciaire.

Subsidiairement, l'Office enquêtera sur une plainte au moyen du processus quasi judiciaire formel. La décision rendue peut avoir la même force qu'un jugement de la cour.

**En 2008-2009**, l'Office a réglé 757 différends.

De ce nombre,

- 655 ont été réglés par facilitation;
- 22 ont été réglés par médiation;
- 80 ont été réglés par suite de décisions rendues au moyen du processus formel de règlement quasi judiciaire des différends.

### Équilibre entre la protection de la vie privée et le principe d'accès à la justice

L'Office est lié par le principe constitutionnel d'accès à la justice, qui garantit au public le droit de connaître la façon dont la justice est administrée et d'avoir accès aux décisions que rendent les tribunaux administratifs.

Récemment, l'Office a modifié sa déclaration de confidentialité de manière à indiquer clairement que ses décisions, qui sont publiques et affichées sur son site Web, incluent les noms des parties et des témoins en cause. Toutefois, afin de tenir compte de la protection des renseignements personnels des clients, l'Office a pris des mesures pour faire en sorte que ses décisions ne soient pas directement accessibles à partir des moteurs de recherche sur Internet.

**La déclaration de confidentialité mise à jour est disponible au [www.otc.gc.ca/fra/avis](http://www.otc.gc.ca/fra/avis).**

### Améliorer l'efficacité du règlement des différends

En 2008-2009, l'Office a réussi à rattraper un important retard relativement à des cas reportés depuis les années antérieures. De fait, bien que les plaintes dépendent des clients – ce qui rend la charge de travail de l'Office difficile à prévoir – des efforts considérables sont déployés afin de simplifier et de rationaliser le processus de règlement des différends.

Par exemple, pour régler des différends qui ne posent pas de difficultés particulières, des processus informels comme la facilitation et la médiation peuvent être une solution de rechange attrayante au processus de règlement officiel, car ils sont souvent plus rapides et nécessitent moins de ressources.

**Des statistiques sur le règlement des différends sont présentées au [www.otc.gc.ca/fra/statistiques-differends](http://www.otc.gc.ca/fra/statistiques-differends).**

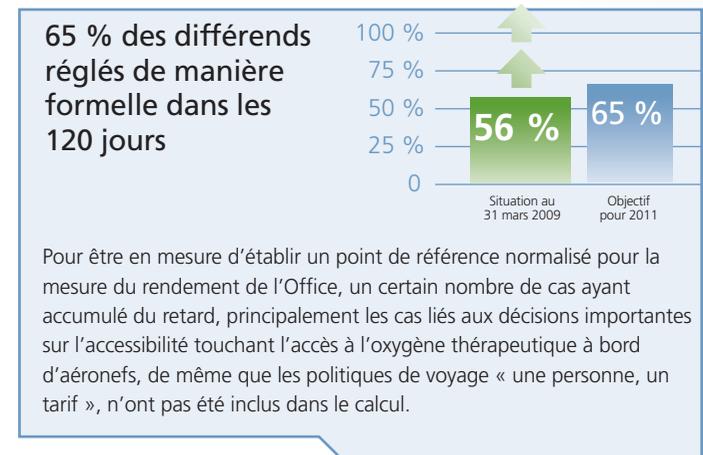
C'est pourquoi, dans son plan stratégique 2008-2011, l'Office s'est engagé à améliorer la rapidité d'action et l'efficacité du règlement des différends, et à promouvoir le règlement extrajudiciaire des différends.

Pour ce faire, un service des modes alternatifs de résolution des conflits doté en personnel permanent a été créé pour répondre à l'augmentation attendue de la demande pour le règlement informel des différends.

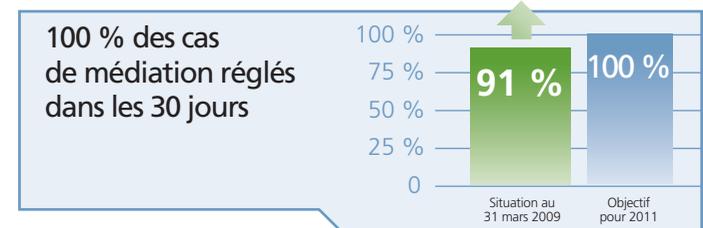
Toutefois, la complexité de plus en plus grande des questions soulevées dans les plaintes signifie que le processus formel de règlement des différends demeure un des outils importants pour l'Office. La nature de ces cas formels exige souvent des procédures et des analyses approfondies, ce qui peut avoir pour effet de retarder leur règlement.

Par conséquent, il va demeurer difficile d'atteindre l'objectif de 120 jours pour le règlement de certains cas complexes par le biais du processus formel de règlement.

## Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011



## Objectif de rendement à atteindre d'ici 2008



## Règlement des différends relatifs à l'accessibilité

L'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services et les installations de transport assujettis à la compétence du gouvernement fédéral.

**En 2008-2009**, l'Office est intervenu dans 108 cas d'accessibilité, dont :

61 cas reportés des années antérieures, principalement les cas liés aux passagers nécessitant de l'oxygène thérapeutique et aux politiques « une personne, un tarif »; ainsi que

47 nouvelles demandes.

De ce nombre,

33 cas ont été réglés par facilitation;

6 cas ont été réglés par médiation;

36 cas ont été réglés au moyen du processus formel de règlement quasi judiciaire;

8 cas ont été retirés;

25 cas sont toujours en cours à la fin de l'exercice.

L'Office élimine les obstacles abusifs de deux façons :

- au cas par cas en réglant chaque plainte individuelle, soit par l'entremise de son processus formel de règlement quasi judiciaire des différends, soit par le biais de la médiation ou de la facilitation;
- de façon systémique en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes touchant le niveau d'accessibilité des modes de transport régis par le gouvernement fédéral, notamment les transports aérien et ferroviaire et les services interprovinciaux de traversiers et de transport par autobus et autocars.

### Déterminer si un obstacle est abusif ou non

Lorsqu'il a été établi qu'il existe un obstacle aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, il revient au fournisseur de services de transport en cause de prouver que l'obstacle n'est pas abusif, et que des mesures d'adaptation raisonnables ont été fournies, en se fondant sur la prépondérance des probabilités, et sans que le fournisseur ne subisse de contraintes excessives.

**L'Office peut imposer des mesures correctives lorsqu'il conclut en la présence d'un obstacle abusif, telles que d'acheter ou de modifier de l'équipement, modifier ou élaborer une politique ou une procédure et améliorer un programme de formation.**

**Des statistiques sur les différends relatifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience sont présentées au [www.otc.gc.ca/fra/statistiques-accessibilite](http://www.otc.gc.ca/fra/statistiques-accessibilite).**

De plus amples renseignements sur le règlement des différends portant sur des questions d'accessibilité sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/accessibilite](http://www.otc.gc.ca/fra/accessibilite).

L'accommodement raisonnable se traduira par l'accommodement le plus convenable qui :

- respecte la dignité de la personne,
- répond à ses besoins,
- promeut l'indépendance, l'intégration et la pleine participation des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport national, sans imposer de contrainte excessive au fournisseur du service de transport.

Dans chaque cas, l'accommodement raisonnable varie dans une certaine mesure selon les circonstances et dépend d'un équilibre entre les intérêts des personnes ayant une déficience et ceux des fournisseurs de services.

### Simplifier le règlement des différends relatifs à l'accessibilité

En 2008-2009, de nombreux cas d'accessibilité en retard ont été réglés, ce qui a aidé l'Office à se rapprocher de ses objectifs de rendement en ce qui a trait au règlement des différends relatifs à l'accessibilité. L'Office est en bonne voie d'atteindre ses objectifs.

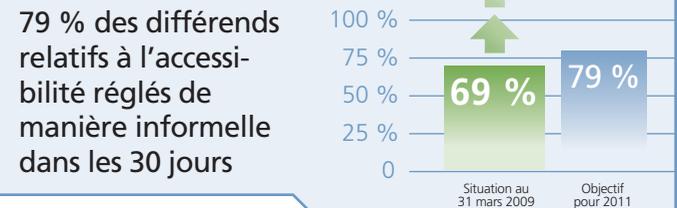
Cela étant dit, les questions soulevées dans les différends relatifs à l'accessibilité sont souvent très complexes et ont des répercussions très diverses pour les intervenants. Cette complexité, associée aux analyses approfondies qu'elle requiert, peut avoir une incidence importante sur le temps requis pour rendre des décisions justes et raisonnables.

### Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011



Pour être en mesure d'établir un point de référence normalisé pour la mesure du rendement de l'Office, un certain nombre de cas ayant accumulé du retard, principalement les cas liés aux décisions importantes sur l'accessibilité touchant l'accès à l'oxygène thérapeutique à bord d'aéronefs, de même que les politiques de voyage « une personne, un tarif », n'ont pas été inclus dans le calcul.

### Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011



### Passagers ayant besoin d'oxygène thérapeutique

Le 26 juin 2008, l'Office a publié sa décision finale à propos de 25 plaintes déposées contre Air Canada et une contre WestJet au sujet des possibilités de déplacement des personnes qui ont besoin d'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent par avion. Dans la décision, l'Office a conclu que l'oxygène personnel des passagers,

quelle qu'en soit la forme autorisée par la réglementation en matière de sûreté et de sécurité, représente la mesure d'accommodement la plus appropriée.

Lorsque les plaintes ont été déposées en 2005, l'Office a conclu que les politiques des deux transporteurs en matière d'oxygène thérapeutique comportaient des obstacles systémiques aux possibilités de déplacement des voyageurs qui avaient besoin de ce service. En 2007, WestJet a modifié sa politique et ainsi levé cet obstacle.

Bien qu'à l'époque Air Canada interdisait l'oxygène gazeux personnel des passagers, elle fournissait son propre service d'oxygène gazeux aux passagers, moyennant des frais. Depuis, Air Canada a modifié sa politique afin de permettre l'utilisation des concentrateurs d'oxygène portatifs (COP) fournis par les passagers à bord de ses vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux.

L'Office a accepté le service d'oxygène gazeux d'Air Canada comme solution de rechange

raisonnable à l'oxygène gazeux personnel des passagers pour les vols intérieurs, sous réserve que des mesures correctives soient prises, notamment :

- que le service d'oxygène gazeux soit fourni gratuitement;
- qu'un service d'oxygène ininterrompu soit fourni, c.-à-d., avant l'embarquement, pendant les correspondances et à l'arrivée à destination.

Une conformité totale est attendue pour le 26 juin 2009.

### Application de jugements antérieurs

Au cours de l'exercice 2008-2009, des progrès ont été réalisés dans l'application des décisions rendues par l'Office au cours d'années antérieures. VIA Rail Canada a fait des progrès importants en vue de corriger les problèmes d'accessibilité de ses voitures Renaissance.

VIA va soumettre à l'approbation de l'Office des plans de conception détaillés et un calendrier de mise en œuvre en septembre 2009.

« Nous apprécions vraiment la relation que nous avons établie sur une base permanente avec le personnel de l'Office. Son empressement à fournir des conseils informels et des avis d'expert nous est très précieux. »

– Paul Côté, Président  
et chef de la direction,  
VIA Rail Canada

L'Office a aussi donné suite à une décision antérieure dans laquelle elle ordonnait à OC Transpo – un service de transport en commun exploité à Ottawa et à Gatineau – de veiller à ce que ses conducteurs annoncent à voix haute les arrêts d'autobus à l'intention des personnes ayant une déficience visuelle et à ce qu'elle mette en œuvre des mesures correctives dans un délai raisonnable.

L'Office a rejeté la demande d'OC Transpo qui souhaitait un prolongement du délai pour la mise en œuvre des mesures correctives et pour avoir le temps d'acheter et d'installer un système automatisé d'annonce des arrêts. Le 11 mars 2009, la société de transport s'est vu ordonner de se conformer au jugement dans les 20 jours.

La mise en œuvre d'une politique « une personne, un tarif » a été réalisée par Air Canada, Jazz Air et WestJet tel que prévu, le 10 janvier 2008. Ces transporteurs ont maintenant adopté une politique « une personne, un tarif » pour les personnes ayant une déficience grave qui voyagent par avion au Canada.

La décision énonce que les compagnies aériennes ne peuvent exiger des personnes ayant une déficience qu'elles paient plus d'un tarif si :

- elles sont accompagnées par un préposé aux soins qui veille à leurs besoins personnels et à leur sécurité en cours de vol comme l'exigent les tarifs intérieurs des transporteurs;
- elles nécessitent un siège supplémentaire pour elles-mêmes, y compris celles qui sont reconnues comme ayant une déficience fonctionnelle en raison de leur obésité relativement aux voyages par avion.

## Règlement des différends relatifs au transport aérien

Chaque année, l'Office reçoit un grand nombre de plaintes de voyageurs aériens relativement à des problèmes éprouvés avec les transporteurs aériens qui offrent des services publics à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada.

L'Office peut traiter les plaintes portant sur des sujets tels que :

- Bagages (p. ex. dommages, retards, excédent, responsabilité, perte, restrictions de taille, vol);
- Perturbations des vols (p. ex. annulation, correspondance manquée, horaires révisés);
- Billets et réservations (p. ex. perte, remboursement, restrictions, disponibilité des sièges, annulation);
- Refus d'embarquement (p. ex. incapacité de prendre le vol en raison d'une survente);
- Refus de transporter (p. ex. enregistrement tardif, reconfirmation, documents de voyage);
- Tarifs de transport des passagers et frais;
- Marchandises (p. ex. transport d'animaux, marchandises retardées, endommagées ou perdues);
- Programmes pour grands voyageurs administrés par les transporteurs aériens (p. ex. Aadvantage, World Perk ou Skymiles, sauf les programmes de fidélisation comme Aéroplan et Air Miles).

En 2008-2009, l'Office a reçu 901 nouvelles plaintes relatives au transport aérien. Il a également traité 1209 plaintes, dont certaines avaient été déposées l'année précédente.

676 de ces plaintes ont été réglées par le biais du processus informel d'enquête de l'Office.

De ce nombre,

- 6 ne relevaient pas du mandat de l'Office;
- 54 ont été retirées ou rejetées;
- 607 ont été réglées par le biais du processus de facilitation;
- 9 ont été renvoyées au processus formel de règlement de différends de l'Office.

121 cas sont toujours en cours de facilitation à la fin de l'exercice.

De plus,

- 1 différend sur le transport aérien a été réglé par médiation;
- 23 différends ont été réglés au moyen du processus formel de règlement quasi judiciaire des différends;
- 14 différends sont toujours en traitement par le biais du processus formel de règlement quasi judiciaires des différends à la fin de l'exercice.

## Faciliter le règlement des plaintes relatives au transport aérien

Les plaintes sont évaluées en fonction des tarifs – les conditions de service publiées du transporteur, soit tous les prix, taux et frais – mais aussi selon les règles du droit canadien et des conventions internationales.

Lorsqu'il s'avère que le transporteur aérien n'a pas respecté ses obligations, le personnel affecté aux plaintes communique avec ce dernier et tente, au moyen d'un processus informel, de régler la plainte aux termes de ces obligations.

L'Office n'a pas compétence dans les questions de sécurité, lesquelles sont transmises à Transports Canada. L'Office n'a pas non plus le mandat de traiter les plaintes relatives à la qualité des services des transporteurs aériens, comme l'attitude du personnel des compagnies aériennes. Ces questions sont dorénavant régies uniquement par la direction de la compagnie aérienne.

L'Office a néanmoins encore l'obligation de faire rapport sur le nombre et la nature de toutes les plaintes qu'il a reçues par l'entremise de son Programme des plaintes relatives au transport aérien.

Au cours de 2008-2009, l'Office a reçu 891 nouvelles plaintes relatives au transport aérien pour résolution par facilitation, comparativement à 954 en 2007-2008.

- 319 plaintes soumises au personnel de l'Office sans d'abord avoir été soumises au transporteur ont été renvoyées à celui-ci et au plaignant pour qu'ils parviennent à un règlement;

Des statistiques sur les plaintes relatives au transport aérien sont présentées au [www.otc.gc.ca/fra/statistiques-plaintes](http://www.otc.gc.ca/fra/statistiques-plaintes).



L'Office a revu sa façon d'obtenir et de mesurer la rétroaction des clients à propos du processus facilité de plaintes relatives au transport aérien. Cette nouvelle façon de faire sera mise en œuvre au début de 2009-2010.

- 572 plaintes ont été déposées par des particuliers qui ont tenté de régler leur différend avec le transporteur et qui ont été insatisfaits du résultat.

L'Office a réglé 676 plaintes au moyen de son processus informel de règlement des différends par rapport à 683 en 2007-2008. La légère diminution du nombre de plaintes traitées est en partie attribuable à l'interruption des activités de Zoom Airlines, et à l'augmentation du nombre de plaintes réglées par voie informelle entre les voyageurs et les transporteurs, avant de s'adresser à l'Office.

### Renseignements à l'intention des voyageurs en détresse

Lorsque Zoom Airlines a subitement cessé ses activités à l'été 2008, de nombreux voyageurs en détresse se sont tournés vers l'Office. Celui-ci ne pouvait offrir une assistance directe, mais a immédiatement publié un avis d'urgence sur son site Web et fourni des renseignements détaillés par l'entremise de son centre d'appels pour informer les passagers. Les demandes de renseignements par courriel et par téléphone ont été dirigées vers les personnes compétentes.

## Tendances en matière de facilitation des plaintes sur le transport aérien

### *Transporteurs aériens canadiens*

Quatre cent trente-quatre plaintes visant huit transporteurs canadiens ont fait l'objet d'une enquête, par rapport à 412 en 2007-2008 et 432 en 2006-2007. La plupart des plaintes portaient sur des grands transporteurs du Canada, et les transporteurs de moindre importance représentaient 9 % de l'ensemble des plaintes.

L'année dernière, davantage de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête visaient Air Canada et son partenaire régional Jazz Air, mais le nombre de plaintes visant la plupart des autres transporteurs est demeuré relativement stable. Moins de plaintes ont été reçues à propos de Zoom Airlines, qui a cessé ses activités en août 2008.

La majeure partie des plaintes relatives au transport aérien reçues à l'Office à propos de transporteurs aériens canadiens portaient sur la perturbation des vols, la qualité du service et les bagages.

### *Transporteurs aériens étrangers*

Au cours de l'année 2008-2009, on a enregistré une nette augmentation du nombre de plaintes déposées contre des transporteurs américains – 48 par rapport à 29 en 2007-2008 – et une baisse importante du nombre de plaintes visant des transporteurs aériens de l'Union européenne – 69 par rapport à 112 l'année dernière.

Ces variations sont en partie attribuables à l'augmentation du nombre de plaintes enregistrées contre des transporteurs américains comme United et Northwest Airlines, ainsi qu'à la réduction du nombre de plaintes contre des transporteurs étrangers comme British Airways. Il convient aussi de noter la réduction importante du nombre de plaintes visant le transporteur Globespan à sa deuxième année d'exploitation – trois comparativement à 21 en 2007-2008.

### **Catégories de plaintes**

La qualité du service demeure une préoccupation des voyageurs aériens – bien que l'examen des plaintes sur ces questions ne relève pas du mandat de l'Office. Toutefois, les questions les plus souvent soulevées dans les plaintes reçues en 2008-2009 ne relèvent plus de cette catégorie, qui est passée au deuxième rang. Ce sont les difficultés associées à la perturbation des vols qui viennent au premier rang.

Les problèmes les plus souvent soulevés dans les plaintes portées à l'attention de l'Office en 2008-2009 avaient trait à la perturbation des vols. Ces problèmes ont été soulevés à 332 reprises, alors que les problèmes concernant des bagages retardés, perdus ou endommagés, et d'autres préoccupations concernant les bagages, ont été mentionnés 313 fois dans les plaintes.

## **Règlement des différends relatifs au transport aérien par le processus formel quasi judiciaire**

En 2008-2009, l'Office a rendu 23 décisions par le processus formel quasi judiciaire.

De ce nombre,

- 19 avaient trait à des allégations selon lesquelles le transporteur n'avait pas respecté son tarif;
- 4 avaient trait à des allégations selon lesquelles les dispositions du tarif du transporteur étaient déraisonnables.

L'Office, par son processus formel de règlement des différends, mène des enquêtes lorsque des personnes ou des expéditeurs croient qu'un transporteur n'a pas appliqué son tarif ou s'ils sont d'avis que les dispositions de celui-ci sont déraisonnables ou injustement discriminatoires.

Les paragraphes suivants présentent les faits saillants de ces décisions de l'Office.

### **Le programme « J'y serai » jugé juste et raisonnable**

En novembre 2008, l'Office a statué sur le programme « J'y serai » d'Air Canada, à la suite d'une plainte voulant que le programme désavantage les passagers qui choisissent de ne pas y souscrire. Le plaignant alléguait que le programme « J'y serai » permet à Air Canada de facturer des

De plus amples renseignements sur les décisions de l'Office sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/decisions](http://www.otc.gc.ca/fra/decisions).

services qui devraient normalement relever de ses obligations en cas d'interruption du vol.

L'Office a conclu que le plaignant n'avait pas fourni de preuve probante afin d'appuyer ses allégations. Cependant, l'Office a ordonné à Air Canada de veiller à ce que ses règles indiquent clairement qu'en cas d'interruption d'un vol, les passagers ayant souscrit au programme et ceux qui n'y ont pas souscrit auront le même accès aux centres d'appels et aux agents du service à la clientèle afin de faire des changements de réservation pour les prochains vols disponibles. En pareil cas, l'Office doit être convaincu que le lancement d'un programme comme « J'y serai » ne porte pas préjudice aux droits des passagers qui choisissent de ne pas payer pour le service.

### **Responsabilités pour la perte d'articles acceptés à titre de bagages enregistrés**

L'Office a reçu une plainte selon laquelle Air Canada avait refusé d'indemniser un passager pour la perte de certains articles qui se trouvaient dans ses bagages en faisant valoir qu'elle était exemptée de cette responsabilité aux termes de son tarif.

L'Office a déterminé qu'en vertu de la *Convention de Montréal*, dans le cas d'un transport international, si le transporteur accepte de transporter des bagages enregistrés, il assume la responsabilité de la perte des bagages ou des dommages à ceux-ci pendant qu'ils sont sous sa garde et son contrôle. Le transporteur n'est pas responsable des dommages résultant de la qualité ou d'une défectuosité inhérente du bagage.

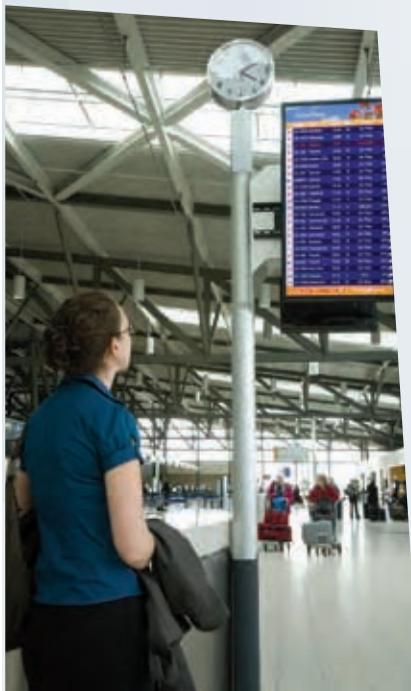
L'Office a donc ordonné à Air Canada d'indemniser le plaignant. L'Office a aussi enjoint à Air Canada de réviser son tarif de manière à ce que les dispositions en matière de responsabilité à l'égard des bagages enregistrés soient conformes à la *Convention de Montréal*.

### **Équilibre entre les préoccupations de sécurité et le droit à la protection de la vie privée**

À la suite d'une plainte concernant le refus de Lufthansa de transporter une passagère jusqu'à ce qu'elle présente un certificat médical attestant qu'elle est apte à voyager, l'Office a déterminé que le tarif de Lufthansa n'établissait pas clairement sa politique à l'égard du transport des femmes enceintes.

La politique de Lufthansa sous-entendait que les passagères enceintes devaient présenter un certificat médical dans les 72 heures précédant le vol à défaut de quoi elles risquaient de se voir refuser l'embarquement. L'Office a déterminé que cette politique portait indûment atteinte à la vie privée des passagères enceintes, que Lufthansa n'avait pas correctement appliqué les conditions prévues dans son tarif et que celui-ci devrait être modifié de manière à refléter adéquatement la politique du transporteur en ce qui a trait au transport des passagères enceintes.

L'Office a ordonné à Lufthansa de veiller à ce que son tarif prévoie un équilibre raisonnable entre les préoccupations de sécurité légitimes du transporteur et le droit à la protection de la vie privée des passagères enceintes.



## Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire

Le règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties ou entre deux compagnies de chemin de fer est au nombre des responsabilités de l'Office.

Dans la plupart des cas, les compagnies de chemin de fer et d'autres parties peuvent négocier elles-mêmes des ententes. Lorsque les négociations échouent, plusieurs modes de règlement des différends s'offrent à elles, allant de la facilitation au processus quasi judiciaire formel.

L'Office fait enquête sur les plaintes et les demandes portant sur les sujets suivants :

- Bruit et vibrations ferroviaires;
- Construction de lignes de chemin de fer, de franchissements routiers, de franchissements par desserte et de passages privés;
- Transfert et cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer;
- Interconnexion;
- Droits de circulation et usage commun des voies;
- Niveau de service;
- Services publics de transport de passagers;
- Frais accessoires, comme les suppléments carburant.

En 2008-2009, l'Office a réglé 50 différends relatifs au transport ferroviaire.

De ce nombre,

- 15 ont été réglés par facilitation;
- 15 ont été réglés par médiation;
- 20 ont été réglés par le processus formel de règlement quasi judiciaire des différends.

En outre, l'Office a déterminé trois différends recevables pour l'arbitrage.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport ferroviaire sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/differends-ferro](http://www.otc.gc.ca/fra/differends-ferro).

## Bruit et vibrations ferroviaires

En octobre 2008, après des consultations poussées, l'Office a publié ses *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*. Ces lignes directrices ont été élaborées pour aider les personnes, les municipalités, les compagnies de chemin de fer et d'autres parties à régler ces types de différends. On y traite notamment :

- des mesures de collaboration qui doivent être utilisées par les parties avant que l'Office puisse entreprendre une enquête relativement à une plainte;
- des éléments dont l'Office tiendra compte pour déterminer si une compagnie de chemin de fer a limité le bruit ou les vibrations à un niveau raisonnable;
- de la marche à suivre pour déposer une plainte, des renseignements qui doivent l'accompagner ainsi que du processus qui doit être suivi.

Les lignes directrices invitent les parties à un différend portant sur le bruit ou les vibrations ferroviaires à engager un dialogue utile afin d'examiner les solutions disponibles de manière constructive avant de déposer une plainte officielle à l'Office. Un nouveau comité consultatif technique fournira une expertise à l'Office sur une base permanente.

**En 2008-2009**, l'Office a reçu huit nouvelles plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires, et a réglé sept autres plaintes.

**De ce nombre,**

- 6** plaintes ont été réglées par médiation;
- 1** plainte a été rejetée après avoir fait l'objet du processus formel de règlement quasi judiciaire des différends.

## Construction de lignes de chemin de fer

En 2008-2009, l'Office a participé à huit processus d'évaluation environnementale en cours concernant des projets de construction de lignes de chemin de fer, d'un océan à l'autre. Vingt-trois autres processus d'évaluation environnementale pour des projets comme les franchissements routiers et par desserte ont requis la participation de l'Office.

Après une évaluation des répercussions environnementales des projets en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, l'Office a approuvé la construction de deux nouvelles lignes de chemin de fer, toutes deux situées dans le centre industriel de l'Alberta. L'Office a approuvé la construction d'un embranchement afin de desservir les installations de traitement de Petro-Canada à Fort Hills. L'Office a rendu une ordonnance d'interdiction à CN pour des activités ferroviaires à son installation de transbordement dans sa gare de Scotford, où la construction

« [Les lignes directrices] sont un premier pas important, et nous allons surveiller leur application en situation réelle au cours des trois prochaines années. [L'Office] souhaite que le processus débouche sur une solution satisfaisante pour toutes les parties. »

– Jeff McConnell,  
Fédération canadienne des municipalités

d'une ligne de chemin de fer avait commencé sans la réalisation d'une évaluation environnementale et sans l'approbation préalable de l'Office. Une fois que des mesures d'atténuation ont été mises en place, la construction a été approuvée, et la poursuite des activités a été autorisée.

## Objectif de rendement

à atteindre d'ici 2008

**100 % de conformité aux conditions d'atténuation prescrites visant à réduire les impacts environnementaux, économiques et sociaux des projets de construction de chemins de fer**



**!** **Situation au 31 mars 2009 : aucune demande pour des projets exigeant des conditions d'atténuation n'a été reçue en 2008-2009**

## Franchisements ferroviaires

En 2008-2009, l'Office a traité 127 ententes déposées par des parties qui avaient mené avec succès leurs propres négociations relativement à des franchisements ferroviaires. Ces ententes sont devenues des arrêtés de l'Office. Lorsqu'aucune entente ne pouvait être conclue, les parties ont souvent fait appel à l'Office pour les aider à obtenir un règlement juste et équitable.

L'Office a rendu des décisions par le biais de son processus formel quasi judiciaire de règlement des différends concernant 12 franchisements, et réglé 14 autres cas par le processus de facilitation ou de médiation. De plus, quatre cas ont été réglés à l'interne ou retirés.

De ce nombre,

- 23 se rapportaient à des franchisements privés ou routiers;
- 7 se rapportaient à des franchisements par desserte.

## Demandes se rapportant à des modifications législatives récentes

L'article 120.1 de la *Loi sur les transports au Canada* vise à protéger les expéditeurs contre des frais ou des conditions déraisonnables. En vertu de cette nouvelle disposition, Peace River Coal, un expéditeur, a fait valoir à l'Office qu'on lui imposait un supplément carburant déraisonnable. Toutefois, comme il exerce ses activités aux termes d'un contrat confidentiel avec un chemin de fer, la demande a été rejetée.

Une plainte sur le niveau de service présentée à l'Office par la Central Alberta Transloading Terminal Limited, en plus d'une demande en vertu de l'article 120.1, ont été entendues à la fin de l'exercice.

Des statistiques sur l'infrastructure et la construction ferroviaires sont présentées au [www.otc.gc.ca/fra/statistiques-ferro](http://www.otc.gc.ca/fra/statistiques-ferro).

Par ailleurs, en vertu d'une nouvelle disposition sur le règlement des différends touchant les sociétés de transport publiques, VIA Rail Canada et Hudson Bay Railway ont demandé à l'Office de déterminer le taux que VIA doit payer pour utiliser l'infrastructure d'Hudson Bay Railway.

### Plaintes des expéditeurs et déterminations

Les expéditeurs qui utilisent les chemins de fer pour transporter le grain de l'Ouest et d'autres marchandises demandent de plus en plus souvent à l'Office de régler des différends en matière d'expédition. L'Office a reçu six nouvelles plaintes touchant le niveau de service portés par des expéditeurs en 2007-2008 et quatre en 2008-2009, par rapport à une seule en 2006-2007.

En 2008-2009, on a porté à l'attention de l'Office 36 % de plus de différends et de demandes touchant les expéditeurs qu'en 2007-2008. L'Office a reçu :

- 4 nouvelles plaintes touchant le niveau de service portées par des expéditeurs contre des chemins de fer;
- 3 demandes d'interconnexion ou d'agrandissement des limites d'interconnexion;
- 1 demande de précisions sur l'application de certains articles de la *Loi sur les transports au Canada* portant sur les droits de circulation;
- 1 demande pour la production d'un tarif ferroviaire;
- 1 demande par un fournisseur de services de transport public de passagers visant l'établissement de taux pour l'utilisation d'une ligne de chemin de fer;
- 2 demandes d'examen du caractère raisonnable des conditions imposées par un chemin de fer.



### **Niveau de service**

Le 25 septembre 2008, l'Office a statué sur des plaintes déposées par six expéditeurs voulant que CN n'offrait pas un niveau de service adéquat et raisonnable pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2007-2008.

L'Office a jugé pertinent d'établir un point de repère axé sur le rendement afin de déterminer si CN respectait les niveaux de services requis. Le point de repère précise un résultat requis, mais laisse au fournisseur de services le soin de choisir les moyens de l'atteindre.

Le point de repère de l'Office a permis de déterminer que CN a respecté ses obligations envers la Commission canadienne du blé et le Providence Grain Group Inc., mais qu'il offrait un niveau de service inadéquat à quatre plus petites entreprises de transport de grain. L'Office a ordonné à CN d'assurer immédiatement un niveau de service à ces quatre expéditeurs comme établi dans le point de repère. La Commission canadienne du blé s'est vu accorder l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale.

### **Différends relatifs à l'interconnexion**

CN a demandé à l'Office de régler un différend relatif à l'interconnexion avec la compagnie de chemin de fer américaine BNSF. L'interconnexion permet le transfert de trafic des lignes d'une compagnie de chemin de fer à une autre selon les taux prescrits par l'Office.

CN a fait valoir que certains de ses mouvements de voitures de la BNSF ne constituaient pas une interconnexion au sens de la *Loi sur les transports au Canada*, et qu'ils devraient donc faire l'objet de discussions commerciales. En outre, BNSF et CN ne s'entendent pas sur ce qui constitue un lieu de correspondance, défini aux termes de la Loi comme étant le lieu où il y a une interconnexion conformément aux règlements d'application.

Pour décider si les activités ferroviaires entre BNSF et CN constituent une interconnexion, l'Office a appliqué une interprétation large de ce qui constitue un « lieu », car une interprétation stricte éliminerait de nombreux points de correspondance et limiterait la concurrence. CN a demandé l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale.

De plus amples renseignements sur le règlement des différends relatifs au transport maritime sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/differends-maritimes](http://www.otc.gc.ca/fra/differends-maritimes).

## Règlement des différends relatifs au transport maritime

Les différends relatifs au transport maritime peuvent porter sur les frais d'utilisation aux ports, les frais pour des services de pilotage ou des demandes relatives au cabotage pour que des navires étrangers ou non dédouanés puissent mener des activités dans les eaux canadiennes.

L'Office examine des plaintes relatives au transport maritime portant sur les questions suivantes :

- différends concernant des demandes de cabotage;
- droits proposés par les administrations de pilotage;
- droits exigés par les administrations portuaires;
- arbitrage des différends touchant les transporteurs qui assurent l'approvisionnement par eau dans le Nord;
- augmentations déraisonnables des droits ou diminutions déraisonnables du service par une conférence maritime.

## Droits pour les services de pilotage

En 2008-2009, quatre administrations de pilotage ont publié des propositions d'établissement ou de modification de droits :

- l'Administration de pilotage des Grands Lacs;
- l'Administration de pilotage de l'Atlantique;
- l'Administration de pilotage du Pacifique;
- l'Administration de pilotage des Laurentides.

L'Office n'a pas reçu d'objection à ces modifications de droits.

## Droits exigés par les administrations portuaires

Aucune plainte n'a été déposée auprès de l'Office en 2008-2009 concernant les droits établis par les administrations portuaires. Toutefois, en 2008, le projet de loi C-23 – modifiant la *Loi maritime du Canada* – a reçu la sanction royale.

Ce projet de loi a renforcé le cadre d'exploitation des administrations portuaires canadiennes en modifiant l'actuel régime d'emprunt, en prévoyant l'accès à un financement de contribution et en précisant certaines questions liées à la gouvernance.



# Réglementation et déterminations de l'industrie



## Rôle de l'Office en tant qu'organisme de réglementation économique

L'Office supervise la réglementation économique des modes de transport de compétence fédérale en exerçant notamment les activités suivantes :

- délivrance de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires et rôle d'autorité canadienne en matière d'aéronautique;
- détermination du caractère juste et raisonnable des conditions de transport aérien;
- approbation du caractère adéquat de la protection des acomptes reçus par les transporteurs aériens;
- établissement des plafonds de revenu des chemins de fer pour le transport du grain de l'Ouest;
- élaboration des cadres financiers et d'établissement des coûts pour certains chemins de fer de compétence fédérale;
- établissement de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer afin d'en favoriser un transfert ordonné;
- détermination de la disponibilité de navires canadiens adéquats pour fournir des services qu'un résident du Canada demande à être assurés par des navires étrangers en eaux canadiennes.

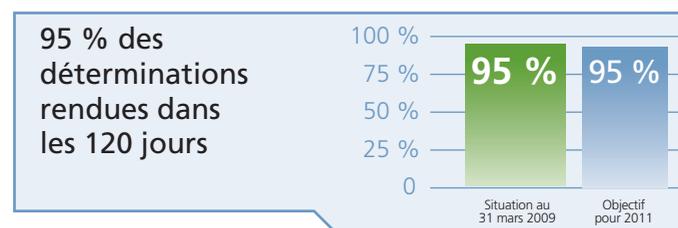
La politique nationale des transports du gouvernement du Canada permet au marché de s'auto réguler, mais reconnaît que la réglementation est nécessaire lorsque les parties ne se livrent pas une concurrence efficace ou qu'il s'agit d'atteindre des objectifs publics.

**En 2008-2009, l'Office a rendu environ 2400 décisions discrétionnaires et administratives requises afin de réglementer efficacement le réseau de transport national.**

## Défi relevé

En ce qui a trait à ses déterminations, le plan stratégique de l'Office a établi un objectif ambitieux : que d'ici 2011, la grande majorité des déterminations soit rendues dans les 120 jours après la réception de tous les renseignements requis. Cet objectif a été atteint plus tôt que prévu.

## Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011



**De plus amples renseignements sur les activités de l'Office en matière de réglementation de l'industrie et de déterminations sont présentés [www.otc.gc.ca/fra/industrie](http://www.otc.gc.ca/fra/industrie).**

## Examen des règlements et des textes réglementaires

L'Office accorde une grande priorité à l'examen et à la mise à jour des règlements et des textes réglementaires, de manière à être davantage proactif et réactif pour adapter son cadre réglementaire aux changements législatifs et stratégiques.

### Publication des tarifs en ligne

Plusieurs modifications mineures ont été apportées au *Règlement sur les transports aériens* en 2009 afin de refléter les changements législatifs découlant du projet de loi C-11 – *Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada et la Loi sur la sécurité ferroviaire et d'autres lois en conséquence (2007)* – qui a reçu la sanction royale.

Plus particulièrement, des changements ont été apportés afin de refléter la nouvelle exigence qui est faite aux transporteurs aériens qui assurent des services à destination et en provenance du Canada, et qui vendent des services de transport sur leur site Web, d'afficher leurs conditions de transport sur celui-ci. De plus, les exigences en matière d'affichage pour les transporteurs intérieurs et internationaux ont été harmonisées. Le règlement révisé est maintenant en vigueur.

### Limite de propriété étrangère

En mars 2009, le projet de loi C-10 – *Loi d'exécution du budget de 2009* – a reçu la sanction royale. Il comportait un nouveau cadre relatif à la définition d'une compagnie sous propriété et contrôle canadiens en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*. Le gouvernement a indiqué son intention de hausser la limite de propriété étrangère à l'égard des transporteurs aériens canadiens de 25 à 49 %, l'augmentation devant être déterminée dans le cadre de négociations sur le transport aérien.

L'Office consultera l'industrie avant d'élaborer un règlement ou des lignes directrices pour la mise en œuvre de cette politique du gouvernement.

### Examen du *Règlement sur les transports aériens*

L'Office entreprend aussi un examen général de son *Règlement sur les transports aériens* afin de tenir compte des changements de politiques et des pratiques de l'industrie. Les consultations auprès des parties intéressées sur les modifications proposées devraient débuter vers le milieu de 2009.

### Examen de l'interconnexion

Un expéditeur à l'origine ou à la destination d'un trajet peut effectuer une interconnexion avec ses wagons d'un réseau à un autre, et ce, selon les prix prescrits, pourvu que la voie de service de l'expéditeur se trouve à l'intérieur d'un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance.



Certaines dispositions prévoient également que l'Office peut étendre la zone d'interconnexion au-delà de la limite de 30 kilomètres.

Au 31 mars 2009, l'Office examinait les observations reçues dans le cadre du processus de consultation entourant l'examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*, cet examen doit être réalisé tous les cinq ans. Les changements proposés au chapitre des prix d'interconnexion présentent un intérêt particulier, de même que d'autres questions soulevées par les parties.

### Examen du calcul des frais ferroviaires

L'Office établit la *Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes* (CUC) et le *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* aux fins du calcul des frais ferroviaires des activités réglementées. Les chemins de fer de compétence fédérale utilisent la CUC pour faire rapport sur leurs dépenses et leurs revenus d'exploitation et sur d'autres statistiques. Le règlement sur le calcul des frais précise les éléments et les facteurs à prendre en compte pour le calcul des frais ferroviaires, notamment le calcul du coût en capital et de l'amortissement. Un examen technique exhaustif en deux étapes de la CUC est en cours.

La première étape s'est terminée en février 2009, et la seconde a été lancée officiellement en janvier 2009. L'Office prévoit aussi entreprendre un examen du *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* en vue de le mettre à jour.

## Réglementation du transport aérien

L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services publics au Canada, tout en étant chargé d'en faire respecter les exigences. Il participe aussi à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux, en plus d'être responsable de l'administration des tarifs internationaux.

L'Office veille aussi au respect de la législation et de la réglementation canadienne en ce qui a trait aux :

- prix des billets;
- taux et frais;
- conditions de transport.

### Délivrance des licences

L'Office délivre aux demandeurs canadiens des licences d'exploitation de services aériens intérieurs et, aux demandeurs canadiens et étrangers, des licences d'exploitation de services internationaux réguliers et à la demande, en partance et à destination du Canada.

L'Office a procédé à 1 038 activités relatives aux licences aériennes au cours de l'année 2008-2009, ce qui comprend les nouvelles demandes de licences, les suspensions, les annulations et les remises en vigueur.

De plus amples renseignements sur la réglementation du secteur du transport aérien sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/transport-aerien](http://www.otc.gc.ca/fra/transport-aerien).



Des statistiques sur la délivrance de licences sont présentées au [www.otc.gc.ca/fra/statistiques-licences](http://www.otc.gc.ca/fra/statistiques-licences).

Dans l'exercice des responsabilités susmentionnées, l'Office continuait à maintenir un système de délivrance de licences qui veille à ce que les services de transport offerts au public :

- soient détenus par des Canadiens, lorsqu'ils exploitent un service au Canada;
- aient une assurance responsabilité adéquate;
- lorsqu'ils sont Canadiens, rencontrent certains critères financiers;
- détiennent un document d'aviation Canadien délivré par Transports Canada.

### Santé financière

En 2008-2009, l'Office a examiné la santé financière de quatre demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 sièges. L'Office veillait ainsi à ce que ces demandeurs aient des chances raisonnables de réussir, afin de minimiser les interruptions du service et de protéger les consommateurs. Comme les quatre demandeurs ont

### Objectif de rendement à atteindre d'ici 2008



Des 137 demandes de nouvelles licences traitées en 2008-2009 :

- 1 a été rejetée;
- 6 ont été retirées;
- 130 ont donné lieu à la délivrance d'une licence.

De ce nombre,

- 9 ont été délivrées à quatre demandeurs canadiens aux fins de l'exploitation de services aériens internationaux réguliers assurés au moyen de gros aéronefs entre le Canada et un autre pays :

#### Transporteurs canadiens

**Air Canada**

**Air Transat**

**WestJet**

**Sunwing Airlines**

#### Nouvelles licences délivrées pour des services entre le Canada et...

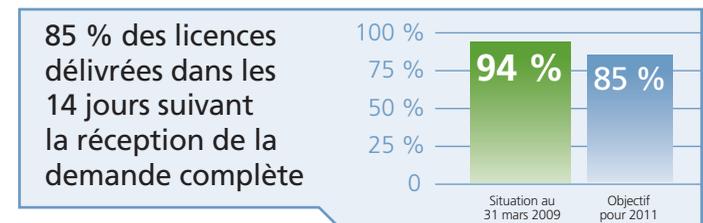
Luxembourg, Israël, Portugal, Arabie saoudite

Panama

Barbade

Antigua et Barbuda, Barbade, Mexique

### Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011



prouvé qu'ils avaient suffisamment de liquidités pour pouvoir assumer, pendant une période de 90 jours, l'ensemble des coûts de lancement et des frais d'exploitation et frais généraux, l'Office a donné son aval.

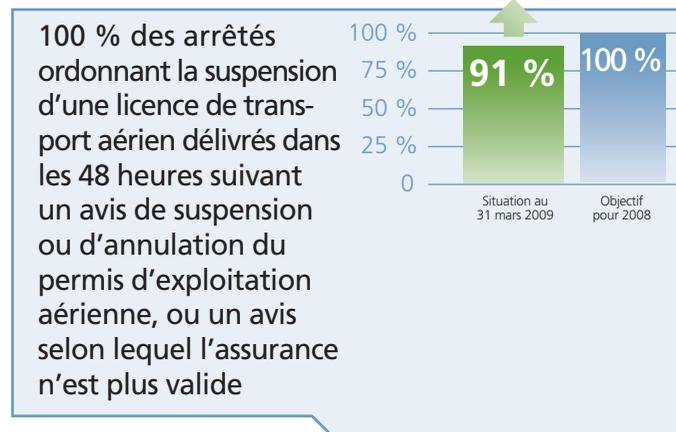
### **Propriété et contrôle canadiens**

L'Office a examiné le dossier de 60 demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux. Onze examens ont donné lieu à d'importantes enquêtes en raison de la complexité de la structure du capital social de la compagnie, ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur.

Après vérification que les compagnies étaient de propriété et de contrôle canadiens, qu'elles étaient constituées au Canada, et qu'au moins 75 % de leurs actions assorties d'un droit de vote étaient détenues et contrôlées par des Canadiens, l'Office a approuvé 74 demandes. Une a été rejetée, car le demandeur n'allait plus être contrôlé de fait par des Canadiens.

L'Office a adopté des normes de service pour ses activités de délivrance de licences aériennes afin de mieux répondre à l'évolution rapide de l'industrie aérienne tout en s'acquittant de ses responsabilités en matière de réglementation.

### **Objectif de rendement** à atteindre d'ici 2008



### **Affrètements**

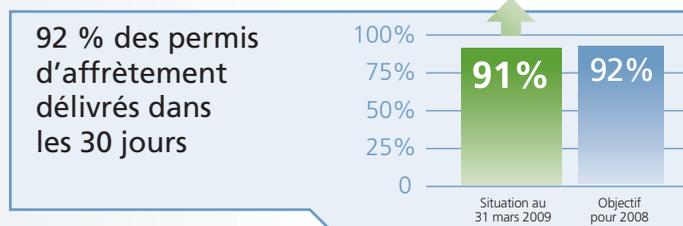
Un voyageur peut passer un contrat avec un transporteur aérien pour une partie ou l'ensemble des sièges passagers d'un avion. Cette activité est appelée affrètement. Le voyageur vend ensuite ces sièges au public, habituellement par l'entremise d'un agent de voyages.

Le système de délivrance de permis d'exploitation pour des services d'affrètement internationaux assure la protection des acomptes reçus par les compagnies aériennes pour des vols internationaux d'affrètement de passagers en partance du Canada. Cette protection est assurée par une lettre de crédit ou d'un accord de garantie selon lesquels tous les paiements anticipés versés par les voyageurs et les affréteurs doivent être remboursés immédiatement si le transporteur n'effectue pas les vols prévus.

Des renseignements sur les activités de l'Office en matière de licences de transport aérien, y compris un outil de recherche de licences de transporteurs, sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/licences](http://www.otc.gc.ca/fra/licences).

En 2008-2009, l'Office a délivré 1215 permis d'affrètement, ce qui correspond essentiellement à son objectif de rendement.

## Objectif de rendement à atteindre d'ici 2008



Il arrive parfois qu'on demande à un transporteur d'effectuer un vol affrété dans un court délai entre le Canada et un autre pays. Comme l'Office doit d'abord autoriser un tel vol avant qu'il n'ait lieu, il offre un service téléphonique d'urgence 24 heures sur 24 pour les demandes faites en dehors des heures de bureau.

## Tarifs

Essentiellement, un tarif est le « contrat » qui lie le client et le transporteur. Le tarif contient les prix, les taux, les frais et les conditions de transport publiés applicables aux services d'un transporteur aérien. Un billet constitue une preuve qu'un contrat de transport existe entre le transporteur et le client, et ne contient que quelques-uns des renseignements consignés au tarif. Peu de consommateurs sont toutefois au courant de ce fait.

## Accroître la sensibilisation des consommateurs

En 2008-2009, le gouvernement du Canada a présenté la stratégie « Droits des voyageurs aériens Canada » qui visait à accroître la protection

des consommateurs en sensibilisant ceux-ci à leurs droits. Cette initiative faisait suite à des changements législatifs et réglementaires apportés au cours des dernières années en vertu desquels tous les transporteurs aériens, tant intérieurs qu'internationaux, doivent maintenant mettre un exemplaire de leur tarif à la disposition du public sur demande.

À la suite d'un règlement élaboré par l'Office, les transporteurs canadiens et internationaux qui exercent des activités au Canada et qui vendent des services de transport sur leur site Web sont maintenant tenus d'afficher leurs conditions de transport en ligne.

Les transporteurs aériens doivent maintenant afficher un avis à chacun de leurs bureaux – notamment aux comptoirs des aéroports et aux zones de dépôt des bagages – indiquant que le public peut prendre connaissance de leur tarif. De plus, ces mêmes changements réglementaires ont aussi eu pour effet d'harmoniser les exigences en matière d'affichage pour les transporteurs intérieurs et internationaux.

Après des consultations entre les transporteurs et les aéroports, l'Office a élaboré un texte recommandé répondant à tous les critères législatifs. Une affiche générale a été produite et fait l'objet d'une promotion active auprès des transporteurs dans le but de favoriser une approche plus uniforme. Les transporteurs aériens peuvent télécharger l'affiche sur le site Web de l'Office.

L'Office vise d'abord à sensibiliser les transporteurs à leurs nouvelles responsabilités. Toutefois, ceux qui ne respecteront pas les exigences en matière d'affichage pourraient se voir imposer une amende.

## Simplification du tarif

Le tarif est un document complexe qui comprend des dizaines voire des centaines de pages exposant les prix, les taux, les frais et les conditions de transport. À l'intérieur de certaines limites, les transporteurs aériens peuvent fixer leurs propres prix et modalités de service qui figureront dans leur tarif.

L'Office s'est engagé à aider les transporteurs canadiens à mieux communiquer leurs conditions de transport, notamment en utilisant un langage clair.

Afin de répondre aux préoccupations concernant le manque de clarté et d'exhaustivité des tarifs, l'Office a créé des « tarifs modèles » qui établissent clairement le format et le ton à utiliser – et qui soulignent l'importance de faire en sorte que les conditions de transport puissent être comprises des Canadiens.

En 2009, pour encourager les transporteurs aériens à simplifier les conditions de leur tarif, l'Office a entrepris la rédaction de pratiques exemplaires relativement aux dispositions des tarifs.

Ces pratiques exemplaires vont porter sur plusieurs éléments, notamment :

- le refus d'embarquement;
- les horaires;
- les retards;
- les annulations;
- le refus de transporter.

## Accords bilatéraux de transport aérien

Cette année, l'Office a continué d'administrer les tarifs aériens internationaux afin d'assurer que les accords bilatéraux sont mis en œuvre de façon adéquate et qu'ils respectent les intérêts de toutes les parties.

### En 2008-2009,

114 décisions et arrêtés relativement aux accords et arrangements bilatéraux de transport aérien ont été rendus.

### De ce nombre,

- 76 touchaient le partage de codes de vol;
- 38 concernaient des demandes d'autorisation extrabilatérales.

Au cours de 2008-2009, l'Office a fait partie de l'équipe du gouvernement canadien engagée dans la négociation historique d'un accord général sur les services aériens entre le Canada et les 27 États membres de l'Union européenne. Le Conseil des ministres des Transports de l'UE a approuvé l'accord le 30 mars 2009, et on s'attend à ce que celui-ci soit mis en œuvre au cours de la première moitié de 2009-2010. De plus, l'Office a participé



à la négociation d'un accord de type « ciel ouvert » avec la République dominicaine, de même qu'à la négociation de nouveaux accords ou d'accords élargis avec les Philippines et le Panama.

**Les accords de type « ciel ouvert » avec d'autres pays permettent à un nombre illimité de transporteurs aériens du Canada et du pays partenaire d'exploiter des services aériens réguliers de passagers ou tout-cargo aussi souvent que désiré, en provenance et à destination de l'un ou l'autre des pays.**

L'Office peut aussi autoriser des transporteurs aériens étrangers à utiliser certains aéroports pour le transbordement du fret aérien international même si ces droits ne sont pas prévus dans des accords bilatéraux de transport aérien du Canada. En 2008, le ministre des Transports a déterminé les aéroports suivants pour le transbordement du fret aérien international à destination et en provenance de points situés à l'extérieur du territoire du Canada :

- aéroport international Pearson de Toronto (juillet 2008)
- aéroport international Stanfield d'Halifax (juillet 2008)
- aéroport de Prince George (juillet 2008)
- aéroport international de London (décembre 2008)

**De plus amples renseignements sur le rôle de l'Office dans les relations bilatérales sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/accords-bilateraux](http://www.otc.gc.ca/fra/accords-bilateraux).**

## Réglementation du transport ferroviaire

L'Office établit les prix d'interconnexion réglementés des chemins de fer ainsi que le plafond de revenu que génère le transport du grain de l'Ouest. De plus, il traite les demandes de certificats d'aptitude en vue de la construction et de l'exploitation de chemins de fer, et l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer.

### Plafonds de revenu provenant du transport du grain de l'Ouest

L'Office établit les plafonds de revenu s'appliquant aux revenus de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et de la Compagnie du chemin de fer Canadien Pacifique (CP) et provenant du transport du grain depuis les Prairies jusqu'aux terminaux de Vancouver, de Prince Rupert, de Thunder Bay et de Churchill.

Dans sa détermination du revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) pour CN et CP, l'Office protège les expéditeurs de grain et les agriculteurs, tout en permettant aux deux chemins de fer de maintenir des entreprises profitables. L'Office a deux responsabilités principales en ce qui a trait à l'administration du programme :

- déterminer si CN et CP ont dépassé leurs plafonds de revenu admissible pour la campagne agricole précédente (en décembre de chaque année);

- établir un indice d'inflation annuelle pour les deux chemins de fer pour la campagne agricole à venir (en avril de chaque année).

Le 30 décembre 2008, l'Office a annoncé que les deux chemins de fer avaient dépassé leurs plafonds fixés pour la campagne agricole de 2007-2008 :

- les revenus de CN provenant du transport du grain se sont élevés à 409 267 319 \$, soit un dépassement du plafond de 25 961 880 \$;
- les revenus de CP provenant des expéditions de grain se sont élevés à 407 440 160 \$, soit un dépassement du plafond de 33 806 200 \$.

Ces montants sont fondés sur l'indice des prix composite afférent au volume (IPCAV) final de l'Office ajusté en février 2008, conformément à une modification législative. L'ajustement final a fait passer l'IPCAV de 1,1611 à 1,0639 pour la campagne agricole de 2007-2008. Cet ajustement tient compte des coûts réels engagés par CN et CP pour l'entretien des wagons-trémies et réduit les coûts d'entretien historiquement compris dans les plafonds de revenu.

Le 24 novembre 2008, l'appel de CN et de CP devant la Cour d'appel fédérale de la décision de l'Office concernant l'ajustement de l'indice des prix composite afférent au volume a été rejeté avec dépens. Les deux compagnies de chemin de fer ont demandé l'autorisation d'en appeler du

jugement de la Cour d'appel fédérale devant la Cour suprême du Canada. L'appel a été rejeté le 23 avril 2009.

Les montants excédentaires, augmentés d'une pénalité de 15 % s'élevant à 3 894 282 \$ pour CN et à 5 070 930 \$ pour CP, seront versés à la Western Grains Research Foundation, un organisme financé et dirigé par des agriculteurs des Prairies afin de mener des recherches pouvant s'avérer bénéfiques pour ces derniers.

### Certificats d'aptitude

Les certificats d'aptitude sont délivrés lorsque l'Office est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer relevant de sa compétence législative détient une assurance responsabilité civile adéquate.

En 2008-2009, l'Office a délivré un nouveau certificat d'aptitude à 6970184 Canada Ltd., une filiale en propriété exclusive de Great Sandhills Terminal Ltd., qui a acheté de CP l'embranchement McNeill – un chemin de fer d'une longueur de 5,4 milles qui traverse la frontière entre la Saskatchewan et l'Alberta près de Burstall (Saskatchewan).

De plus, l'Office a approuvé cinq variations à l'égard de certificats existants afin de tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, et a procédé à deux annulations.

**Il s'agit du plus important dépassement enregistré par les compagnies de chemin de fer et de la deuxième fois que ces deux compagnies ont excédé leurs plafonds au cours de la même année.**

Une liste des compagnies ferroviaires de compétence fédérale est présentée au [www.otc.gc.ca/fra/transport-ferro](http://www.otc.gc.ca/fra/transport-ferro).

## Valeur nette de récupération

Au cours de la cessation d'un service ferroviaire, l'Office peut être appelé à différentes reprises à contribuer au processus en déterminant la valeur nette de récupération des actifs de la ligne de chemin de fer.

En 2008-2009, l'Office a continué d'examiner trois déterminations de la valeur nette de récupération :

- les subdivisions Radville et Bromhead de CP, en Saskatchewan;
- la subdivision CASO de CN et de CP, à St. Thomas (Ontario);
- la subdivision Sarnia de CSX, dans la municipalité de Chatham-Kent (Ontario).

Les municipalités engagées dans les négociations relativement aux subdivisions Radville et Bromhead de CP se sont vu accorder par la Cour d'appel fédérale l'autorisation d'en appeler des décisions provisoires et finales de l'Office. La Cour a aussi accordé à CN l'autorisation d'en appeler de la décision finale de l'Office relativement à la

détermination de la valeur nette de récupération de la subdivision Radville. Une décision est attendue en 2009-2010. De plus, l'Office a rejeté la demande de la ville de St. Thomas au sujet de la subdivision CASO de CN et de CP, par suite d'une décision antérieure de la Cour d'appel fédérale qui a statué que le processus de cessation d'exploitation prévu par la loi avait été suivi avant le dépôt de la demande par la Ville de St. Thomas.

Dans une affaire en cours impliquant la subdivision Sarnia de CSX et la municipalité de Chatham-Kent, l'Office a rendu une décision provisoire établissant un précédent. Celui-ci veut que lorsque la preuve soumise par les parties à un différend est insuffisante pour permettre une détermination éclairée de la valeur nette de récupération, l'Office a l'obligation et le pouvoir d'exiger des parties qu'elles fournissent les renseignements nécessaires – comme les évaluations environnementales de l'emplacement, l'évaluation des travaux d'assainissement ou les évaluations foncières effectuées par des professionnels – à leurs frais.

L'Office a aussi conclu qu'il déciderait et tiendrait compte de toute égalisation des coûts pouvant en résulter et qui pourrait se révéler nécessaire dans sa détermination finale de la valeur nette de récupération. Une décision finale est attendue en 2009, après la réalisation des évaluations environnementales.

## Réglementation du transport maritime

L'Office applique certains aspects de la *Loi sur le cabotage*, laquelle protège les intérêts des exploitants de navires canadiens ou non dédouanés lors du traitement des demandes visant l'utilisation de navires étrangers au Canada.

### Demandes relatives au cabotage

L'Office est chargé de déterminer si des navires canadiens adéquats sont disponibles pour exploiter des services commerciaux ou non dédouanés dans les eaux canadiennes, qui autrement pourraient être assurés par des navires étrangers sur demande d'une personne résidant au Canada.

Une fois que l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien adéquat n'est disponible pour offrir le service ou accomplir les activités requises, il incombe au ministre de la Sécurité publique de délivrer la licence.

L'examen en cours des lignes directrices de l'Office sur le cabotage devrait être terminé en 2009-2010. La mise à jour de celles-ci permettra de préciser les attentes de l'Office en ce qui a trait aux demandes relatives au cabotage. Afin de rationaliser le processus, l'Office est à mettre en œuvre un système d'avis relatifs aux demandes en ligne et par courriel, de même qu'une liste de contacts par abonnement.

Grâce à ces nouvelles mesures, l'Office pourra continuer d'assurer un service efficace et d'atteindre son objectif de rendement en ce qui a trait au traitement des demandes relatives au cabotage.

En 2008-2009, l'Office a traité 135 demandes relatives au cabotage.

De ce nombre,

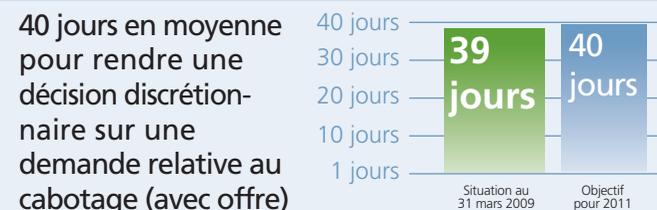
- 114 ont été approuvées en l'absence d'offres d'exploitants canadiens;
- 10 ont été approuvées malgré des offres soumises par des exploitants canadiens;
- 2 ont été rejetées;
- 9 ont été retirées.

Des statistiques sur le transport maritime sont présentées au [www.otc.gc.ca/fra/statistiques-maritimes](http://www.otc.gc.ca/fra/statistiques-maritimes).

### Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011



### Objectif de rendement à atteindre d'ici 2011



# Application de la loi et conformité



Des statistiques sur l'application de la loi sont présentées au [www.otc.gc.ca/fra/statistiques-application](http://www.otc.gc.ca/fra/statistiques-application).

La Division de l'application de la loi administre le Programme des inspections et des enquêtes de l'Office. Ce programme vise la conformité volontaire à la *Loi sur les transports au Canada*, au *Règlement sur les transports aériens* et au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. L'Office surveille aussi la conformité à ses codes de pratiques volontaires sur les transports accessibles.

## Application des dispositions législatives et réglementaires

La Division de l'application de la loi de l'Office mène des inspections et des enquêtes à la grandeur du Canada et peut émettre des avertissements et imposer des amendes. Les agents verbalisateurs de l'Office effectuent des inspections afin d'assurer le respect des exigences législatives et réglementaires. Il s'agit notamment d'inspections périodiques des transporteurs aériens canadiens et des installations de transport, de même que d'enquêtes ciblées.

Dans son plan stratégique 2008-2011, l'Office s'est engagé à continuer d'appliquer des normes rigoureuses en matière d'application de la loi et d'inspections.

En 2008-2009, le personnel d'application de la loi de l'Office a mené 360 inspections.

De ce nombre,

- 89 ont entraîné des avertissements informels;
- 13 ont entraîné des avertissements formels;
- 7 avis d'infraction ont été émis.

## Sanctions pécuniaires élargies

La *Loi sur les transports au Canada* renferme des dispositions générales d'application, y compris le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires lorsqu'un fournisseur de services de transport ou un exploitant de terminal ne se conforme pas à une exigence légale. Toutefois, ces sanctions se limitent actuellement à l'industrie aérienne.

Au cours de l'année à venir, l'Office se penchera sur des propositions de modifications à son règlement qui auraient pour effet d'étendre les pouvoirs des agents verbalisateurs de l'Office à l'imposition de sanctions au secteur. Ceci

## Objectif de rendement



### Objectif atteint

Respect de la *Loi sur les transports au Canada* et de ses règlements d'application par les titulaires de licences de transport aérien et les personnes assujetties au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, comme démontré par des inspections :

- ✓ Conformité à 100 % à l'égard des exigences en matière de détention d'une licence valide, d'une assurance et d'un certificat d'exploitation aérienne d'ici 2008  
Situation au 31 mars 2009 : 100 %

## Objectif de rendement

à atteindre d'ici 2008

85 % des déterminations de conformité en matière de transport aérien rendues dans le cadre du programme de vérification périodique dans les 120 jours



leur fournirait un outil supplémentaire pour appliquer efficacement la loi, et plus particulièrement les arrêtés et les décisions se rapportant au secteur ferroviaire.

### Mise des tarifs à la disposition des consommateurs

L'Office a pris des mesures de suivi auprès de 45 transporteurs aériens en établissant une date limite pour le respect de la nouvelle exigence législative voulant que tous les transporteurs aériens qui vendent des billets sur leur site Web y affichent aussi leur tarif. Les transporteurs intérieurs sont maintenant totalement conformes. Au cours de l'année à venir, l'Office portera son attention sur les transporteurs internationaux afin d'assurer leur conformité.

### Publicité illégale et vente possible de billets

Après une enquête, l'Office a délivré un avertissement formel à Go Travel Direct, suite à la publication d'annonces par celui-ci offrant des vols en partance du Canada à destination de Londres (Royaume-Uni) et de Paris (France), ainsi que la vente éventuelle de ces mêmes vols sans la détention par celui-ci d'une licence en règle. En date de l'avertissement, l'Office n'avait toujours pas reçu de demande d'obtention d'une licence de la part d'un transporteur aérien pour l'exploitation des vols qui ont fait l'objet de publicités par Go Travel Direct. Chaque demande de licence ou de permis d'affrètement doit être examinée par l'Office, et l'on ne peut présumer de leur approbation avant que celle-ci ne soit accordée.

De plus amples renseignements sur les activités d'application de la loi de l'Office sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/application-loi](http://www.otc.gc.ca/fra/application-loi).

L'Office va continuer de surveiller l'application des dispositions du Code de communication, et d'aider les fournisseurs de services à les respecter.

### Exploitation au Canada sans licence

Le personnel chargé de l'application de la loi a appris que Medway Air, un fournisseur de services aériens américain, exerçait des activités au Canada sans détenir une licence de l'Office. Une amende de 34 000 \$ lui a été imposée conformément au programme des sanctions administratives pécuniaires. Après avoir été informée des exigences législatives, Medway Air a déposé une demande de certificat canadien d'exploitant aérien étranger de Transports Canada et une licence internationale de service à la demande à l'Office.

### Surveillance de la conformité

Les cinq codes de pratiques volontaires de l'Office sur l'accessibilité et la réglementation touchant le transport des personnes ayant une déficience sont maintenant appuyés d'un nouveau cadre de surveillance visant à favoriser la conformité de l'industrie à ces dispositions. Des campagnes intensives de sensibilisation et d'éducation continuent de faire partie intégrante de ce cadre, car elles contribuent à faire en sorte que les parties connaissent leurs droits et leurs responsabilités en matière d'accessibilité.

Bien que la mise en œuvre des codes de pratiques sur l'accessibilité se fasse sur une base volontaire, des consultations approfondies ont été menées auprès des fournisseurs de services dans l'espoir que ceux-ci se conforment à ces normes.

L'Office a rédigé deux rapports de conformité dans lesquels il examine dans quelle mesure sont respectées les exigences concernant les médias substitués et les systèmes de communication auxiliaires utilisés par les entreprises de transport terrestre, comme énoncées dans le *Code de pratiques : L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*.

Ce Code de communication souligne que les transporteurs et les exploitants de gares doivent élaborer et respecter leur propre politique sur les médias substitués, et veiller à ce que l'information ayant trait au déplacement des personnes ayant une déficience soit disponible dans un média qu'elles peuvent utiliser, comme un texte imprimé à gros caractères ou des fichiers électroniques. À la fin de cette année, à une exception près, tous les principaux exploitants de gares et transporteurs avaient mis en œuvre une politique en matière de médias substitués.

Le Code exige aussi que les fournisseurs de services de transport terrestre sous contrat avec les aéroports fournissent des systèmes de communication auxiliaires pour les lignes de renseignements et les réservations, comme une ligne ATS. Cela vise à assurer l'égalité d'accès aux lignes de réservation et de renseignements pour les personnes sourdes ou malentendantes.

Une enquête a montré que les dispositions du Code relativement au transport terrestre fourni par les entreprises de location de voitures étaient respectées aux 24 principaux aéroports du Canada.

On s'attend aussi à ce que les normes définies dans le *Code de pratiques : Accessibilité des gares de voyageurs* soient appliquées dans toutes les gares à la grandeur du Canada d'ici juin 2009. Les travaux vont bon train afin de rendre les aérogares des aéroports nationaux, les gares ferroviaires et les gares maritimes davantage accessibles pour les personnes ayant une déficience, suivant des normes d'accessibilité minimales qui s'appliqueront à tous les éléments pertinents, du stationnement à la zone d'embarquement.

# Évaluation de la Loi

La législation et la réglementation constituent des outils clés de la politique publique – ils expriment la volonté du gouvernement et témoignent de l'intérêt public. L'Office s'en inspire aussi pour rendre des décisions qui influent sur la ligne de conduite adoptée par les industries qui sont sous sa compétence. Il importe que la réglementation de l'industrie soit actualisée et qu'elle tienne compte des réalités de l'environnement opérationnel.

À cette fin, dans le cadre de la législation et des cadres stratégiques actuels, l'Office se propose d'examiner et d'actualiser au besoin les règlements, les codes de pratiques et les lignes directrices en vigueur pour faire en sorte qu'ils soient actualisés, pertinents et clairs.

Bien que l'Office partage la responsabilité de l'exécution de diverses lois et des règlements connexes, y compris la *Loi maritime du Canada*, la *Loi sur le pilotage*, la *Loi sur le cabotage* et la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, la *Loi sur les transports au Canada* constitue la loi habilitante de l'Office en ce qui a trait à l'application de la politique fédérale sur les transports.

Dans le cadre de son rapport annuel au Parlement, l'Office est tenu, conformément à la *Loi sur les transports au Canada*, d'inclure son « évaluation de l'effet de la présente loi et des difficultés observées dans l'application de celle-ci ».

Des modifications à la *Loi sur les transports au Canada* ont été adoptées par le Parlement en 2007 et 2008. Ces dernières comportent d'importantes orientations pour l'Office ainsi qu'un mandat renforcé et élargi. Le tableau ci-dessous présente le sommaire de l'état d'avancement relativement à l'application de ces modifications par l'Office.

## Généralités

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d’avancement
<p>Article 36.1 : Médiation</p>	<p>A renforcé le pouvoir de l’Office de soumettre à la médiation les différends liés à des questions relevant de sa compétence, lorsque toutes les parties en litige sont d’accord.</p>	<p>Une trousse d’information traitant des modes alternatifs de règlement des conflits (MARC) offerts par l’Office, y compris la médiation, a été mise à la disposition des clients.</p> <p>En 2008-2009, il y a eu au total 38 demandes de médiation parmi lesquelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 22 ont été réglées avec succès;</li> <li>• une a été refusée par l’Office;</li> <li>• 3 ont été retirées;</li> <li>• 4 ont été rejetées par les intimés;</li> <li>• 7 n’ont pas été réglées;</li> <li>• une a été partiellement réglée.</li> </ul> <p>Des 22 cas de médiation réussis, 15 avaient trait au transport ferroviaire, un au transport aérien, et six aux transports accessibles. Il appert que la médiation constitue un moyen efficace d’aborder les nouveaux secteurs de responsabilité de l’Office, particulièrement ceux touchant le bruit et les vibrations ferroviaires.</p>
<p>Article 36.2 : Médiation ou arbitrage</p>	<p>A attribué à l’Office le pouvoir de soumettre à la médiation ou à l’arbitrage les différends liés aux parties III ou IV de la Loi qui ne relèvent pas de sa compétence.</p>	<p>Aucune demande n’a été déposée à cet effet.</p>

## Transport ferroviaire

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
<p>Articles 95.1 à 95.4 :</p> <p>Bruit et vibrations ferroviaires</p>	<p>A donné à l'Office le pouvoir de régler les plaintes relatives au bruit et aux vibrations attribuables à la construction ou à l'exploitation de chemins de fer et de services ferroviaires voyageurs.</p>	<p>En 2008-2009, l'Office a réglé sept différends concernant le bruit et les vibrations ferroviaires, dont certains avaient été reçus en 2007-2008. De ceux-ci, six ont été réglés au moyen de la médiation. Une plainte a été rejetée au moyen du processus formel de décision.</p> <p>Conformément à la Loi, l'Office a publié des lignes directrices à la suite de consultations exhaustives. Ces lignes directrices portent sur le recours aux mesures collaboratives, avant le dépôt d'une plainte par les parties, et sur les éléments dont l'Office tient compte au moment de régler de telles plaintes. Un comité consultatif technique a aussi été institué afin d'offrir de l'expertise à l'Office en ce qui a trait aux meilleures pratiques relativement aux questions liées au bruit et aux vibrations.</p>
<p>Article 120.1 :</p> <p>Plaintes déposées par les expéditeurs</p>	<p>A permis à l'Office, à la suite du dépôt d'une plainte par un expéditeur, de faire une enquête et de changer, s'ils sont jugés déraisonnables, certains frais ou conditions relatifs au transport ou aux services connexes qui pourraient viser plus d'un expéditeur.</p>	<p>Deux plaintes relatives aux frais accessoires ont été déposées, dont l'une était liée à des questions concernant les niveaux de service. Une demande a été rejetée en raison de l'entente contractuelle confidentielle conclue entre les parties. Le second cas était toujours en instance à la fin de l'exercice.</p>

## Transport ferroviaire (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
<p>Articles 141.1 à 146.5 :</p> <p>Transferts et cessation d'exploitation des lignes de chemin de fer</p>	<p>A élargi les dispositions concernant les transferts de lignes de chemin de fer et la cessation, dans les zones urbaines, de l'exploitation de couloirs ferroviaires qui pourraient être utilisés pour le transport en commun urbain. Par ailleurs, les gouvernements et les sociétés de transport en commun urbain peuvent dorénavant demander à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération (VNR) avant d'accepter une offre faite par une compagnie de chemin de fer en vue de l'acquisition d'une ligne de chemin de fer.</p>	<p>En vertu de l'article 146.3 de la Loi, trois demandes relatives à la VNR ont été déposées à l'Office par les gouvernements municipaux en 2007-2008, et des décisions ont été rendues en 2008-2009. Comme l'Office n'était pas habilité, en vertu du paragraphe 146.3(1) de la Loi, à traiter la demande de l'une des municipalités pour la détermination de la VNR, cette demande a été rejetée. La Cour d'appel fédérale a accordé à CP, à la Ville de Bengough et à la Municipalité rurale de Souris Valley n° 7 l'autorisation d'en appeler des déterminations de l'Office relatives à la VNR contenues dans les décisions n° 378-R-2008 (Bengough) et 385-R-2008 (Souris).</p> <p>Aucune demande relative à la VNR n'a été déposée à l'Office en 2008-2009.</p>
<p>Article 152.1 :</p> <p>Indemnités pour l'utilisation d'installations ou de services</p>	<p>A élargi le rôle de l'Office pour lui permettre de rendre des décisions dans des dossiers portant notamment sur les indemnités pour l'utilisation d'installations ou de services, dans les cas où des exploitants de services ferroviaires voyageurs publics ne peuvent négocier une entente commerciale avec une compagnie de chemin de fer.</p>	<p>Une demande a été déposée à l'Office. Une décision est prévue en 2009-2010.</p>

## Transport ferroviaire (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
Article 169.1 :	A permis la suspension d'un processus d'arbitrage de l'offre finale (AOF) si les deux parties consentent à recourir à la médiation.	Aucun processus d'AOF n'a été remplacé par la médiation.
Article 169.2 :  Arbitrage de l'offre finale	A offert à des groupes d'expéditeurs des services d'arbitrage de l'offre finale concernant des questions communes à tous les expéditeurs et ayant trait aux prix ou aux conditions de transport de marchandises, lorsque les expéditeurs présentent une offre conjointe.	L'Office n'a reçu aucune demande à cet effet.

## Transport aérien

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
Article 66 :  Prix des vols intérieurs	A habilité l'Office à considérer toute information ou tout facteur qu'il juge pertinent afin de faire une évaluation complète des allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles et de contraindre un transporteur à produire toute information que l'Office juge pertinente.	Aucune plainte n'a été déposée à ce sujet.

## Transport aérien (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
<p>Article 67:</p> <p>Divulgation de l'information sur les tarifs</p>	<p>A obligé les transporteurs aériens offrant des services intérieurs à apposer à leurs bureaux, y compris les aéroports, dans un endroit bien en vue une affiche indiquant que leur tarif, notamment les conditions de transport, sont à la disposition du public pour consultation.</p> <p>A exigé des transporteurs aériens offrant des services intérieurs qu'ils affichent leurs conditions de transport sur tout site Web utilisé pour vendre leurs services.</p> <p>A permis à l'Office d'élaborer des règlements exigeant que les titulaires d'une licence ou transporteurs affichent les conditions de transport de leurs services aériens internationaux, sur leur site Web, s'ils l'utilisent pour vendre ces services.</p>	<p>Les tarifs des transporteurs aériens renferment leurs conditions de transport et constituent des contrats de transport.</p> <p>Ces exigences sont garantes de la transparence des compagnies aériennes et font en sorte que les passagers connaissent leurs droits et obligations. Elles contribueront aussi vraisemblablement à améliorer la gestion des attentes de toutes les parties concernées, ce qui pourrait réduire le nombre de différends et faciliter les voyages.</p> <p>L'Office travaille sur le dossier de la signalisation de concert avec les transporteurs aériens et les autorités aéroportuaires. Un texte a été fourni pour les affiches, texte qui informe clairement les passagers de l'accessibilité des tarifs pour consultation.</p> <p>En date du 31 mars 2009, tous les transporteurs offrant des services intérieurs ont affiché leurs conditions sur leurs sites Web.</p> <p>L'Office a réexaminé ses règlements, conformément à ces nouvelles exigences.</p>

## Transport aérien (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d’avancement
		<p>La formulation des tarifs est parfois technique et difficile à suivre, ce qui risque de nuire à la compréhension par les consommateurs des conditions liées au transport aérien. Pour faire en sorte que le niveau de langue utilisé par les transporteurs aériens soit accessible aux consommateurs, l’Office élabore actuellement des pratiques exemplaires relatives au niveau de langue des tarifs. Ces dernières feront l’objet d’une consultation auprès de l’industrie dans le but de favoriser l’utilisation d’un langage clair et simple dans les tarifs.</p>
<p><b>Article 85.1 :</b> Plaintes sur le transport aérien</p>	<p>A intégré le <i>Programme de règlement des plaintes relatives au transport aérien</i> aux activités de l’Office, y compris l’exigence de faire rapport au sujet du nombre et de la nature des plaintes reçues, du nom des transporteurs et de toute tendance systémique observée.</p>	<p>L’Office a intégré les plaintes relatives au transport aérien dans ses activités permanentes journalières.</p> <p>En 2008-2009, l’Office a reçu 901 nouvelles plaintes relatives au transport aérien. Il a également traité 1209 plaintes relatives au transport aérien, dont certaines avaient été déposées au cours de l’année précédente.</p> <p>De ces cas,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>676 ont été réglés au moyen du processus de facilitation de l’Office.</li> </ul> <p>Parmi ces cas,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6 ne relevaient pas de la compétence de l’Office;</li> <li>54 ont été retirés ou rejetés;</li> <li>607 ont été réglés;</li> <li>9 ont été renvoyés au processus formel quasi judiciaire de l’Office.</li> </ul> <p>121 cas étaient toujours en cours à la fin de l’exercice.</p> <p>De plus, un différend touchant le transport aérien a été réglé au moyen de la médiation; 23 au moyen du processus formel quasi judiciaire et 14 étaient toujours en cours du processus formel quasi-judiciaire à la fin de l’exercice.</p>

## Transport aérien (suite)

Modification récente à la Loi	Description de la modification récente à la Loi	Sommaire – État d'avancement
		Le site Web de l'Office contient maintenant des statistiques actualisées accessibles en tout temps au public canadien à <a href="http://www.otc.gc.ca">www.otc.gc.ca</a> .
Sous-alinéa 86(1)h(iii) : Indemnité	A autorisé l'Office à modifier les règlements pour obliger les transporteurs internationaux non licenciés à rembourser les frais engagés par un passager lorsqu'ils n'appliquent pas leur tarif.	L'Office a examiné ses règlements en conformité avec ces nouvelles exigences.
Article 86.1 Publicité relative aux prix du transport aérien	Une fois la disposition en vigueur, l'Office devra élaborer des règlements pour veiller à ce que les pratiques publicitaires des compagnies aériennes soient suffisamment transparentes pour permettre aux consommateurs de connaître le prix réel des vols à l'intérieur ou en partance du Canada.	La disposition n'est pas encore en vigueur.

### Indice des prix composite afférent au volume (IPCAV)

En plus de ces changements apportés à la Loi, l'article 57 du projet de loi C-11 autorisait l'Office, à la demande du Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités, à effectuer, une seule fois, des ajustements à l'IPCAV de

manière à refléter les coûts d'entretien engagés par CN et CP pour les wagons-trémies utilisés dans le transport du grain de l'Ouest.

En 2007-2008, à la demande du ministre, l'Office a entrepris l'unique ajustement permis et a retiré les coûts historiques d'entretien des wagons-trémies enchâssés dans les plafonds de revenu et les a remplacés par les coûts actuels engagés par les compagnies de chemins de fer.

À la suite de consultations tenues auprès de l'industrie et du gouvernement, l'Office a annoncé, le 19 février 2008, l'ajustement final établissant l'indice final à 1,0639 pour la campagne agricole complète de 2007-2008. Étant donné que le transport du grain de l'Ouest pour 2007-2008 avait atteint 26,8 millions de tonnes, ce nouvel indice donnait lieu à une réduction de 69,6 millions de dollars des plafonds de revenu pour 2007-2008, c'est-à-dire environ 2,60 \$ la tonne.

CN et CP ont tenté d'en appeler de la décision, mais la Cour d'appel fédérale a rejeté la demande. CN et CP ont ensuite tenté d'interjeter appel de la décision de la Cour d'appel fédérale auprès de la Cour suprême du Canada qui a rejeté l'appel à son tour, le 23 avril 2009.

### Suivi constant de l'application de la Loi

Bien que les changements législatifs susmentionnés aient abordé de nombreux problèmes que l'Office a connus dans l'application de la Loi au cours des années, l'Office continue d'assurer le suivi de tous les aspects de l'application de la Loi et, par le fait même, l'administration efficace de sa loi habilitante.

### Autorité de traiter les questions systémiques relatives aux conventions internationales

La *Convention de Montréal* est entrée en vigueur en 2003. Elle a depuis été intégrée dans le droit national par le biais de la *Loi sur le transport aérien*. La Convention regroupe et modernise les règles de la *Convention de Varsovie*. Elle s'applique à tout transport international de personnes, de bagages ou de marchandises.

La *Convention de Montréal* établit les limites de responsabilité pour les voyages aller-retour internationaux en provenance du Canada, à l'exception d'un trajet simple en provenance ou à destination d'un pays qui n'a pas ratifié la *Convention de Montréal*. Dans ce cas, la *Convention de Varsovie* s'applique.

L'Office a déterminé qu'un grand éventail de transporteurs exploitant des services en provenance du Canada n'appliquent toujours pas dans leurs tarifs des conditions de transport respectant la *Convention de Montréal*. Bien que la *Convention de Montréal* s'applique sans égard au fait que ce soit précisé ou non dans les tarifs, cette situation pourrait causer de la confusion chez les consommateurs qui ne connaissent en toute probabilité pas leurs droits.

Le cadre légal régissant les activités de l'Office en ce qui a trait au transport aérien exige des tarifs justes et raisonnables, c'est-à-dire des tarifs qui sont conformes aux lois canadiennes.

Dans l'exercice de ses compétences à cet égard, l'Office peut agir de sa propre initiative. Néanmoins, comme cet exercice se fait au cas par cas, le traitement efficace de cette question systémique est plutôt difficile étant donné le nombre important de transporteurs.

L'Office peut également traiter de la situation au moment du dépôt d'une plainte, mais là encore toute solution à cet égard se limiterait à un transporteur donné. La mise en œuvre de solutions au cas par cas pour certains transporteurs en particulier peut donner lieu à des iniquités et à un désavantage concurrentiel.

Les questions systémiques de non-conformité aux conventions internationales seraient traitées avec plus d'efficacité en déterminant des solutions d'application générale, ce qui équivaldrait à un traitement juste et équitable entre les compétiteurs.

Par ailleurs, effectuer une modification législative à la *Loi sur les transports au Canada* dans le but de donner le pouvoir à l'Office de substituer ou de suspendre des conditions de transport aérien pour tous les transporteurs ou pour un certain groupe, permettrait à l'Office d'ordonner aux transporteurs aériens de mettre en œuvre des tarifs conformes aux conventions internationales signées par le Canada.

## Le chevauchement des compétences avec la *Loi canadienne sur les droits de la personne*

En vertu de leur législation respective, l'Office des transports du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et le Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) possèdent l'autorité de traiter des plaintes déposées par des personnes ayant une déficience et portant sur l'accessibilité du réseau fédéral de transport. La *Loi sur les transports au Canada* énonce explicitement le mandat de l'Office d'éliminer tous obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes, y compris les personnes ayant une déficience, dans tous les services et les installations de transport de compétence fédérale.

La Cour suprême du Canada (dans l'affaire *Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.*, [2007] 1 R.C.S. 650, 2007 CSC 15) a confirmé que la Partie V de la *Loi sur les transports au Canada* est conforme aux principes en matière de droits de la personne et que les principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* doivent être appliqués par l'Office au moment de déterminer les obstacles abusifs et de les éliminer.

La Cour suprême a également reconnu que seul l'Office possède l'expertise lui permettant de trouver un juste équilibre entre les exigences des personnes ayant une déficience et les réalités – financière, structurale et logistique – du réseau fédéral de transport. Dans le but d'établir cet équilibre, l'Office examine l'obligation des

fournisseurs de services de transport d'offrir un accommodement aux personnes ayant une déficience, conformément au test sur les contraintes excessives utilisé par le TCDP.

Une disposition de la *Loi sur les transports au Canada* prévoit que l'Office et la CCDP doivent coordonner leurs activités de manière à éviter les conflits de compétence. En outre, un protocole d'entente a été élaboré dans cette optique entre l'Office et la CCDP.

Néanmoins, une récente décision du TCDP dans l'affaire *Morten c. Air Canada* (décision 2007 TCDP 48) touchait les mêmes parties et les mêmes questions, et le TCDP en est venu à une décision différente de celle de l'Office. La décision *Morten* du TCDP pourrait avoir des conséquences importantes sur les compétences en ce qui concerne les futures plaintes d'accessibilité reliées au transport.

Par conséquent, l'Office a demandé une révision judiciaire de ces questions de compétences à la Cour fédérale. La rédaction définitive d'un protocole d'entente actualisé entre l'Office et la CCDP a été suspendue en attente des résultats de la révision judiciaire demandée.

Ce chevauchement des compétences peut mener aux problèmes suivants :

1. Les plaignants ne savent plus auprès de quel organisme déposer leurs plaintes, en particulier étant donné les solutions différentes possibles en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.  
Bien que l'Office possède le mandat d'éliminer les obstacles abusifs du réseau fédéral de transport, il ne possède pas l'autorité de réclamer des compensations pour la douleur et la souffrance, contrairement au TCDP.
2. Les répondants (p. ex. les transporteurs, les opérateurs de terminaux) font face à la possibilité d'avoir à se défendre devant deux entités législatives à propos de la même question.
3. Le traitement de la même plainte par l'Office et la CCDP/le TCDP donne lieu à de l'incertitude et occasionne des coûts additionnels pour les répondants et le gouvernement du Canada.

L'Office commentera plus tard cette question, lorsque la Cour fédérale aura statué sur les questions soulevées par l'Office dans la révision judiciaire.

## Enquête sur les questions systémiques de transports accessibles

La Loi permet à l'Office d'enquêter sur des questions relatives aux transports accessibles qui sont déposées à l'Office sous forme de plaintes. Par conséquent, l'enquête de l'Office est limitée aux questions soulevées par la demanderesse contre un transporteur ou un opérateur de terminal en particulier.

Bien que les questions individuelles soient réglées au moyen du processus quasi judiciaire, les problèmes suivants surgissent en ce qui a trait aux questions systémiques soulevées :

- Les obstacles abusifs qui surviennent en raison des politiques et des pratiques touchant toute l'industrie ne sont pas traités puisque l'Office ne peut traiter que les questions soulevées contre le fournisseur de services désigné dans la plainte. Par conséquent, il est possible que les personnes ayant une déficience continuent de se heurter aux mêmes obstacles abusifs.
- Les décisions qui placent le fardeau du retrait des obstacles abusifs sous la responsabilité d'un ou de quelques fournisseurs peuvent créer d'importants désavantages concurrentiels de prix ou d'exploitation.
- Souvent, les parties à une plainte ne représentent pas entièrement ou efficacement les

intérêts des autres parties touchées. Cette situation ne peut être redressée à moins que d'autres parties touchées n'interviennent.

Toutefois, leur participation et l'étendue de leur engagement sont laissées à leur discrétion. Par conséquent, les plaintes pouvant avoir des ramifications sur toute une industrie ne bénéficieront pas d'une enquête exhaustive qui permettrait de soulever toutes les questions et tous les intérêts.

Parmi les exemples récents de questions systémiques soulevées à propos d'une plainte sont la politique « une personne, un tarif » et la fourniture d'oxygène thérapeutique à bord d'un aéronef. Les plaintes se limitaient à Air Canada/Air Canada Jazz et à WestJet. Dans le cas des plaintes sur l'oxygène, les demandereses étaient non représentées, ce qui a eu pour effet de diminuer l'étendue et la qualité des éléments de preuve.

Apporter une modification à la *Loi sur les transports au Canada* de manière à donner à l'Office le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative (c'est-à-dire sans avoir reçu de plainte) lui permettrait d'examiner efficacement les questions ayant de larges incidences sur les intervenants. Elle permettrait également à l'Office de surseoir une demande ayant des ramifications dans toute l'industrie, tout en lui permettant d'enquêter sans restrictions.

De manière à préserver l'intégrité des examens d'accessibilité, notamment l'analyse des contraintes excessives, toute ordonnance rendue par l'Office serait faite en fonction d'un fournisseur de service. Cette manière de faire ne serait adoptée qu'après avoir fait en sorte que tous les intérêts aient été pris en considération et soupesés, et après avoir tenu compte des circonstances opérationnelles et économiques de chaque fournisseur de service.

### **Amélioration de l'établissement du rapport annuel au Parlement**

Le paragraphe 42(1) de la Loi prévoit actuellement le dépôt du Rapport annuel auprès du Gouverneur en conseil à la fin du mois de mai. Des modifications sont recommandées dans le but d'exiger le dépôt du rapport de l'Office quatre mois suivant la fin de l'exercice.

En ce qui concerne la révision de la date de présentation du rapport de l'Office, ce report accorderait à l'Office un échéancier raisonnable pour finaliser les données de la fin de l'exercice au 31 mars, renforcerait les liens entre le Rapport annuel et le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de l'Office ainsi que le Rapport sur les plans et les priorités (RPP), et augmenterait l'efficacité de l'Office à répondre aux exigences de présentation de rapports au Parlement selon l'allocation de ses ressources.



# Annexe : Liste de tableaux statistiques sur le site Web de l'Office

## I. Décisions de l'Office

1. Jugements par les membres

## II. Résolution des conflits

1. Différends réglés en 2008-2009

## III. Plaintes relatives au transport aérien

1. Plaintes reçues par l'Office
2. Plaintes contre des transporteurs canadiens ayant fait l'objet d'une enquête
3. Plaintes contre des transporteurs aériens étrangers ayant fait l'objet d'une enquête
4. Plaintes contre des transporteurs aériens des É.-U. et de l'UE ayant fait l'objet d'une enquête
5. Catégories de plaintes – tous les transporteurs
6. Catégories de plaintes – principaux transporteurs aériens canadiens

## IV. Licences et affrètements aériens

1. Nationalité des transporteurs aériens
2. Licences détenues par nationalité
3. Licences aériennes
4. Permis d'affrètement délivrés
5. Avis de vol d'affrètement

## V. Transport ferroviaire

1. Infrastructure et construction ferroviaires

## VI. Transport maritime

1. Demandes de permis de cabotage

## VII. Application de la loi

1. Activités d'application de la loi

La liste complète des tableaux statistiques est présentée au [www.otc.gc.ca/fra/statistiques](http://www.otc.gc.ca/fra/statistiques).

La liste complète des décisions de l'Office actuellement devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada est présentée au [www.otc.gc.ca/fra/cours](http://www.otc.gc.ca/fra/cours).