



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

Office des transports du Canada

# Rapport annuel 2009-2010

Maintenir les transports efficaces et accessibles pour tous



Disponible sur divers supports

Canada 

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2010

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-1-100-51572-4

Numéro de catalogue : TT1-2010

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)

Mai 2010

L'honorable John Baird, C.P., député  
Ministre des Transports  
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 2009-2010 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 Hare', written in a cursive style.

Geoffrey 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>
Plan stratégique 2008-2011	10
Les gens, nos atouts les plus précieux	11
À l'écoute des intervenants et des clients	12
<b>Notre rôle en matière de règlement des différends</b>	<b>15</b>
Règlement des différends relatifs à l'accessibilité	19
Règlement des différends relatifs au transport aérien	24
Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire	29
Règlement des différends relatifs au transport maritime	35
<b>Notre rôle en matière de réglementation et déterminations de l'industrie</b>	<b>37</b>
Réglementation essentielle pour les transporteurs aériens canadiens	39
Réglementation essentielle pour les transporteurs ferroviaires canadiens	45
Réglementation essentielle pour l'industrie maritime canadienne	49
<b>Notre rôle en matière d'assurance de la conformité</b>	<b>51</b>
<b>Évaluation de la Loi</b>	<b>55</b>
<b>Annexe</b>	<b>67</b>

# Message du Président et premier dirigeant

L'Office des transports du Canada est une entité administrative de premier ordre du gouvernement du Canada respectée en raison des principes d'impartialité et d'équilibre qu'elle met en œuvre. À titre de tribunal quasi judiciaire et d'organisme de réglementation économique, l'Office contribue de façon appréciable à rendre le système de transport canadien plus concurrentiel, efficace et accessible. Le rapport annuel met en évidence nos accomplissements de l'exercice 2009-2010, dans le cadre duquel l'Office a rendu au-delà de 2 600 décisions.

Alors que l'Office entreprend la dernière année de son tout premier plan stratégique pluriannuel, il continuera à faire état des progrès achevés à ce jour, tout en maintenant le cap sur ses priorités actuelles et en définissant celles qu'il abordera à l'avenir.

## Rester à l'écoute des besoins de nos clients et intervenants

La libre circulation de l'information entre l'Office et les parties à l'extérieur de l'organisation est d'une importance capitale pour améliorer la prestation de ses services à la clientèle. Cette année, l'Office a poursuivi la modernisation de ses communications externes en mettant en œuvre un système de demandes de renseignements axé sur la clientèle plus efficace et universel.

En outre, nous avons commencé à effectuer des sondages auprès de groupes cibles intéressés au sujet d'une vaste gamme de mesures de la satisfaction à l'égard des services de l'Office. Des instruments de sondage en ligne viendront compléter les sondages repères de cette année et viseront un éventail de groupes cibles encore plus grand en 2010-2011.

## Résoudre les plaintes grâce à nos modes de règlement des différends

L'Office est très conscient des conséquences négatives sur le réseau de transport que peuvent occasionner les différends entre des parties. Afin de régler ces différends le plus efficacement possible, il a mis en place un grand éventail d'approches.

Une proportion importante des différends dont l'Office est saisi est résolue par l'entremise de processus informels, en particulier en ce qui concerne les voyageurs aériens.

L'Office a aussi rendu des décisions dans de nombreux cas concernant, entre autres, le bruit et les vibrations ferroviaires, les allergies, l'établissement des coûts pour les fournisseurs de services de transport public passagers, la transparence des tarifs aériens et les niveaux de service ferroviaires.

La surveillance et, au besoin, l'application de la conformité aux exigences de délivrance de licences et de permis, ainsi qu'aux décisions rendues précédemment par l'Office ont continué d'être une priorité.

## Mise à jour de la réglementation pour appuyer un gouvernement plus efficace

En 2009-2010, en vue de moderniser et de simplifier le milieu réglementaire, l'Office a poursuivi ou a entrepris des examens axés sur la consultation d'un grand nombre de fonctions qui relèvent de sa compétence.

Par exemple, dans le secteur ferroviaire, l'examen du Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire est rendu à sa phase finale.





L'Office a également entamé un examen de sa méthode d'établissement du coût du capital qui sert pour diverses activités de réglementation. Les lignes directrices de l'Office relatives au traitement des demandes de licence de cabotage à l'usage de navires étrangers en eaux canadiennes ont aussi fait l'objet d'un examen cette année.

Depuis un certain temps, l'Office travaille en étroite collaboration avec les transporteurs aériens afin d'aider les consommateurs à mieux comprendre les tarifs, qui constituent essentiellement un contrat entre les compagnies aériennes et les passagers.

### Améliorer l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience

En 2009-2010, l'Office a continué de faire preuve de leadership dans le domaine des transports accessibles. Par exemple, il a lancé de nouvelles versions de son populaire guide de planification de voyage pour les personnes ayant une déficience, *Soyez maître de votre voyage*, par l'entremise d'applications électroniques novatrices comme DAISY et en format balado.

Nous avons aussi publié deux guides de mise en œuvre pour les transporteurs aériens au sujet des indicateurs tactiles de rangées et de l'espace pour les chiens-guides.

De plus, l'Office a publié deux rapports signalant une conformité quasi totale de l'industrie à son code de pratiques sur les obstacles à la communication auxquels font face les voyageurs aveugles ou ayant une déficience visuelle.

### Investir temps et ressources pour préparer l'avenir

Compte tenu de la hausse du nombre de retraites prévues, l'Office a mis en œuvre une stratégie de recrutement ciblée afin de pouvoir continuer à assurer la prestation de services de haute qualité adaptés aux besoins de sa clientèle. L'Office s'est penché activement sur la planification de la relève, le mentorat et le perfectionnement professionnel, qui viennent appuyer son objectif d'être un employeur de choix.

Nous avons agi rapidement afin de régler les enjeux soulevés dans des sondages auprès des employés, et le personnel et les gestionnaires ont collaboré étroitement pour y trouver des solutions susceptibles de satisfaire à tous.

Pour terminer, nous avons poursuivi notre examen des processus d'affaires de l'Office en recherchant des occasions de les améliorer, et d'exploiter les systèmes de technologie de l'information et les techniques de gestion des processus.

En posant un regard vers l'avenir, j'ai confiance que nous continuerons de bâtir sur les traditions de l'Office à titre de tribunal de premier ordre et d'organisme de réglementation économique, en contribuant à rendre notre système de transport national concurrentiel, efficace et accessible.

Le président et premier dirigeant,

Geoff Hare

# Principales réalisations

En 2009-2010, l'Office a rendu 2 609 décisions, dont la vaste majorité ont nécessité l'intervention des membres de l'Office.

De ce nombre, il y a eu :

539	arrêtés;
511	décisions;
1,417	permis;
33	décisions définitives par lettre;
211	décisions provisoires.

Dans son Plan stratégique 2008-2011, l'Office énonce cinq priorités d'action. Les paragraphes suivants résumant brièvement les principales réalisations par rapport à ces cinq priorités au cours de l'exercice 2009-2010.

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

- Progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs de rendement établis dans le cadre de mesure du rendement de l'Office.
- Respect des directives ministérielles relatives à un différend entre le Canada et les États-Unis touchant les vols affrétés d'équipes de sport professionnel, dont une ayant exigé une enquête sur le transport des passagers par des transporteurs américains uniquement entre des villes canadiennes.
- Soutien à la négociation d'importants accords bilatéraux sur le transport aérien.
- Acceptation des nouveaux tarifs déposés par Air Canada, Jazz, WestJet et Air Transat reflétant les engagements pris par ces transporteurs à la suite de l'initiative « Droits des voyageurs aériens » du gouvernement du Canada.
- Encouragement aux transporteurs aériens canadiens d'énoncer leurs tarifs en termes simples, afin d'aider les Canadiens à prendre des décisions éclairées quant à leurs préparatifs de voyage.
- Détermination que la desserte ferroviaire proposée entre le centre-ville de Toronto et l'Aéroport Lester B. Pearson proposé par le Union-Pearson AirLink Group n'est pas de compétence fédérale.
- Lancement d'initiatives pour mettre à jour un certain nombre de cadres réglementaires administrés par l'Office, notamment en ce qui concerne le cabotage, les interconnexions ferroviaires, la méthodologie de coût du capital et les limites de propriété étrangère des compagnies aériennes.
- Annonce que les revenus de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) pour le transport du grain de l'Ouest ont dépassé le plafond de revenu pour la campagne agricole 2009-2010, alors que les revenus de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) pour la même période étaient inférieurs au plafond.



## Un réseau de transport plus accessible

- Publication de guides pour aider les transporteurs aériens à mettre en œuvre les dispositions du *Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* relatives à l'espace réservé aux animaux aidants et aux indicateurs tactiles de rangées.
- Réalisation d'importants progrès concernant le règlement des différends relatifs aux mesures d'accommodement appropriées touchant les passagers aériens reconnus comme ayant une déficience en raison de leurs allergies.
- Offre de téléchargement de publications en format DAISY, un format de livre audio électronique qui permet aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle d'avoir accès à des publications imprimées – l'Office est l'un des premiers organismes gouvernementaux à offrir ce service.
- Promotion de nouveaux formats électroniques du guide *Soyez maître de votre voyage*, une publication populaire de l'Office qui aide les personnes ayant une déficience à planifier leur voyage du début à la fin.

## Des relations internes et externes améliorées

- Publication de nombreux guides et brochures pour aider les Canadiens à régler les différends en matière de transport, tels que la brochure *Plaintes concernant le bruit et les vibrations ferroviaires – Trouvons ensemble des solutions*.
- Début de la mise en œuvre du cadre de sondage de la satisfaction de la clientèle et de la collecte de données sur la satisfaction de la clientèle.
- Lancement de nombreuses consultations avec les intervenants et les clients au sein du réseau de transport fédéral afin de mieux servir les fournisseurs de transport et les consommateurs canadiens.

## Les gens, nos atouts les plus précieux

- Engagement dans un vaste processus de consultation avec le personnel et la direction sur le maintien d'un milieu de travail respectueux, et début de l'élaboration de plans d'action visant à assurer que l'Office continue à être un employeur de choix.
- Poursuite de nombreux projets de transfert des connaissances, de recrutement étudiant, et de développement des employés.
- Élaboration de nouveaux profils de compétences et de parcours d'apprentissage pour chaque niveau d'emploi.





## Appui et écoute active de l'organisation

- Gestion de nombreux enjeux de règlement des différends, et mise en œuvre de nouvelles pratiques et d'améliorations des processus qui favorisent l'augmentation de la productivité et de l'efficacité ainsi que le maintien d'un niveau élevé de qualité.
- Adoption d'une politique révisée de gestion de cas qui aidera les membres à faire le suivi des progrès des dossiers, augmentant ainsi l'efficacité et encourageant les méthodes exemplaires de travail.

# À propos de l'Office

## Qui sommes-nous?

L'Office des transports du Canada est une entité administrative indépendante du gouvernement du Canada. Il exerce deux principales fonctions au sein du réseau de transport fédéral.

- En tant que **tribunal quasi judiciaire**, l'Office, informellement et au moyen du processus décisionnel formel, règle des différends touchant le transport commercial et le transport des consommateurs, y compris les questions d'accessibilité touchant les personnes ayant une déficience. Il fonctionne comme un tribunal lorsqu'il se prononce sur des différends.
- En tant qu'**organisme de réglementation économique**, l'Office rend des décisions, émet des autorisations et délivre des permis et des licences aux transporteurs qui sont régis par le gouvernement fédéral.

## 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, de nos résultats escomptés et de nos cibles spécifiques, et appuient le processus décisionnel à court et à long terme.

### 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.

L'Office appuie l'objectif d'un réseau de transport canadien concurrentiel, efficace et accessible. Grâce aux pouvoirs qui nous ont été confiés par le Parlement, nous continuerons à poursuivre cet objectif.

### Geoff Hare

Président et premier dirigeant



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)



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

---

## Objectif de rendement

---



### **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, s'assurent que nos procédures soient justes et appliquent des normes d'impartialité très élevées.

Objectif : 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 2010 : 0 %

---



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)

## 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.



Je m'appelle Tricia et le transport me tient à cœur. L'office s'est engagé à être un modèle d'efficience et d'efficacité. Nous nous efforçons de le faire par l'intermédiaire du cadre de mesure du rendement que nous avons présenté en 2008. Le cadre actuel fait état de nos progrès avec précision, nous indique les secteurs dans lesquels concentrer nos efforts, et signale les problèmes sur lesquels nous devons nous pencher. Cette approche axée sur les résultats a fait ses preuves puisqu'elle influence pour ainsi dire tous les aspects de nos activités, de la gestion financière à l'attribution des ressources humaines, en passant par la planification organisationnelle.



**Tricia Brown**

gestionnaire, planification stratégique



L'Office s'engage à satisfaire aux exigences en matière de responsabilisation d'un organisme du gouvernement fédéral en établissant ses objectifs de rendement axés sur les résultats et en s'efforçant de les atteindre ou de les surpasser.

# Plan stratégique 2008-2011



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



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.

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.

---

## Objectif de rendement

---



**OBJECTIF  
ATTEINT**

### Cadre de gestion intégrée du risque élaboré

- Cadre de gestion du risque et de gestion du risque juridique implanté
  - Profil de risque collectif approuvé par l'Office en 2009-2010
-

# Les gens, nos atouts les plus précieux

## Employés

Tout organisme ayant du succès, autant dans le secteur public que privé, comprend bien que son personnel constitue son principal atout.

L'Office peut compter sur le soutien de plus de 250 personnes qui apportent une riche expérience et un large éventail de compétences utiles au travail de l'Office. On compte parmi eux économistes, ingénieurs, avocats, analystes financiers, spécialistes en ressources humaines ou en communications, médiateurs, sans compter de nombreux agents de gestion de cas, d'octroi de licences ou d'application de la loi. La taille relativement petite de l'Office offre un environnement de travail qui favorise des liens étroits entre les employés. Ceux-ci possèdent une compréhension claire de l'importance du rôle qu'ils ont à jouer, tant au sein de l'Office qu'à l'externe.

De plus, le fort sentiment d'unité réunissant différents talents permet de former des équipes multidisciplinaires afin d'aborder des questions complexes en matière de transport. Cette unité contribue grandement à l'efficacité de l'Office en établissant un environnement coopératif et collégial dans lequel la contribution de chaque employé est sollicitée et valorisée.

## Membres

Les cinq membres à temps plein de l'Office sont nommés par le gouverneur en conseil. Ils jouent le rôle d'instance décisionnelle de l'Office, et sont responsables de rendre des décisions et des arrêtés liés aux plaintes ou aux demandes, de même que se pencher sur d'autres questions touchant le réseau de transport national.



### Objectif de rendement



#### Stratégie de recrutement mise en œuvre

- programme de recrutement étudiant lancé
- répertoires de candidats qualifiés créés au moyen de processus de sélection en 2009-2010 afin de doter les postes vacants
- stratégies de recrutement ciblées mises en place pour doter certains types de postes

### Objectif de rendement



#### Plan de relève en place

- Analyse des écarts, et détermination des postes clés et des vulnérabilités de l'Office complétées
- La stratégie de recrutement et les activités de gestion du savoir corrigent les vulnérabilités en 2009-2010

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.

## Maintien de notre expertise

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. Dans cette optique, l'Office a redoublé d'efforts pour attirer, motiver et maintenir en fonction des personnes hautement compétentes.

Grâce à l'adoption d'initiatives comme notre programme de mentorat ou de planification de la relève, l'Office compte continuer à se distinguer comme employeur de choix, offrant un environnement de travail dynamique et positif, des projets stimulants et des cadres de planification de la carrière.

## 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.

## Mesures de sensibilisation novatrices

L'an dernier, l'Office a publié le guide *Soyez maître de votre voyage* à l'intention des voyageurs ayant une déficience. Il s'est avéré si populaire qu'un nouveau tirage a été commandé moins de 10 mois plus tard afin de répondre à la demande exceptionnellement forte. Ce guide fournit des renseignements aux personnes ayant une déficience afin de les aider à planifier leur voyage du début à la fin.

L'Office a innové dans le cadre de son engagement à l'égard de l'amélioration de l'accessibilité. Ce guide est maintenant disponible en format DAISY sur son site Web. Le format DAISY, un format de livre audio électronique facilitant la navigation,





Je m'appelle Alfred et le transport me tient à cœur. J'ai commencé à travailler pour l'Office puisque je voulais faire partie d'une équipe de professionnels dévoués qui ont à cœur leur travail, qui sont responsables de leurs actions et qui comprennent l'importance de leur rôle dans le fonctionnement de notre réseau de transport. J'ai trouvé ce que je cherchais. J'ai également trouvé une carrière, et pas seulement un emploi.



**Alfred Rugema Gibson**  
conseiller en ressources humaines



La taille relativement petite de l'Office offre un environnement de travail qui favorise des liens étroits entre les employés. Ceux-ci possèdent une compréhension claire de l'importance du rôle qu'ils ont à jouer, tant au sein de l'Office qu'à l'externe.

---

## 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

- Cadre de sondage pour mesurer la satisfaction de la clientèle mise en place
  - Sondages repères menés en 2009-2010
- 

permet aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle d'avoir accès à des publications imprimées. L'Office est déterminé à utiliser de nouvelles technologies pour rendre son contenu encore plus accessible. À ce titre, le guide devrait également bientôt pouvoir être téléchargé en tant que fichier balado.

### Assurer la satisfaction de la clientèle

En 2009-2010, l'Office a réorganisé considérablement la façon dont il répond aux demandes du public en créant un système de demandes de renseignements axé sur la clientèle plus efficace et universel.

De plus, le public peut maintenant déposer ses plaintes en matière de transports en ligne de façon officielle et, à l'aide d'un numéro d'enregistrement confidentiel, suivre les progrès d'une plainte en ligne alors qu'elle suit les étapes vers son règlement.

En outre, l'Office est maintenant mieux équipé pour répondre à tous ses besoins en matière de communications écrites et électroniques, tout en étant en mesure de renvoyer plus rapidement et adéquatement qu'auparavant les demandes qui ne relèvent pas de son mandat aux établissements commerciaux ou gouvernementaux appropriés.

### Obtenir une rétroaction de la clientèle

L'Office a toujours été résolument engagé à bien servir ses clients et intervenants de l'industrie. En 2009, l'Office a élaboré un cadre de sondage de la satisfaction de la clientèle afin de mieux comprendre les besoins de sa clientèle et d'améliorer ses services.

En 2009-2010, l'Office a commencé à effectuer des sondages auprès des utilisateurs au sujet de sa méthode de règlement des différends et d'autres services. L'Office est à compiler les résultats dans le but d'établir des repères pour les mesures du rendement à venir. Ces données lui serviront à mieux répondre aux besoins de sa clientèle et des intervenants dans les limites de son cadre réglementaire et l'aideront à améliorer constamment la prestation de ses services.



Notre rôle en matière de  
**règlement**  
**des différends**

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

L'Office a réglé 425 différends en 2009-2010.

De ce nombre,

**366** ont été réglés par facilitation,

**12** ont été réglés par médiation.

De plus, des 112 cas actifs engagés dans le processus quasi judiciaire formel,

**47** ont été réglés par suite de décisions,

**27** ont été retirés.

Chaque année, nombreux sont les personnes et les organismes qui 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 auprès de l'Office, un voyageur insatisfait devrait tout d'abord porter plainte auprès du transporteur. Si cette approche ne permet pas de régler le différend, l'Office acceptera d'enquêter davantage sur la plainte.

## Processus de règlement des différends

Le bon sens et des décennies d'expérience nous ont appris que le dialogue est la façon la plus efficace de régler les différends, comme dans presque tous les autres aspects de la vie. Cette règle semble simple et elle l'est souvent. Nous encourageons les parties d'un différend à discuter du problème librement et de façon rationnelle afin de trouver une solution mutuellement acceptable.

L'an dernier, plus de 88 % des plaintes déposées par des consommateurs ont été réglées de façon informelle, soit par la facilitation ou la médiation. Non seulement des solutions acceptables sont trouvées relativement rapidement, mais les parties finissent généralement par économiser temps et argent en réglant le différend sans avoir recours au processus décisionnel formel de l'Office, faisant de cette approche informelle une solution réellement favorable à tous.



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)



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)

## L'Office offre quatre méthodes distinctes de règlement des différends.

### Facilitation

La facilitation consiste en une discussion informelle avec les parties d'un différend sur la façon de résoudre les problèmes. Pour faciliter le règlement des différends, le personnel de l'Office offre sa connaissance approfondie du réseau de transport fédéral.

### Médiation

Bien que la médiation soit plus structurée que la facilitation, cette forme de règlement des différends permet également au dialogue de demeurer informel. L'Office nomme un médiateur, lequel travaille avec les parties afin de trouver une solution viable. Les deux parties doivent trouver une entente dans un délai de 30 jours.

### Processus décisionnel formel

Dans le cadre de ce processus formel, les membres de l'Office, soit les décideurs, examinent les arguments et les preuves des parties, et offrent ensuite une analyse de la situation et prennent une décision raisonnée qui a force de loi.

### Arbitrage

L'arbitrage de l'offre finale est entrepris à la demande d'un expéditeur, administré par l'Office et mené par un arbitre indépendant qui choisira l'offre finale de l'expéditeur ou du transporteur. L'arbitrage, un autre processus dans le cadre duquel l'arbitre dispose de plus de latitude pour prendre des décisions, peut être demandé par toutes les parties de certains dossiers ferroviaires précis faisant l'objet d'un différend.

En 2009-2010, l'Office a reçu 26 demandes de médiation.

De ce nombre,

3 on été refusées par la partie opposée,  
9 ont été retirées,  
14 ont procédé à la médiation,  
12 ont été réglées avec succès.

De ces 12 médiations réussies,

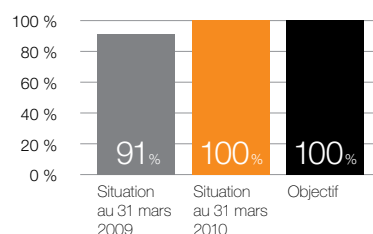
5 concernaient des différends ferroviaires,  
6 concernaient des différends relatifs à l'accessibilité,  
1 concernait un différend maritime.

## Objectif de rendement



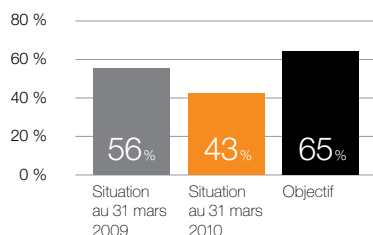
**OBJECTIF  
ATTEINT**

100 % des cas de médiation  
réglés dans les 30 jours



## Objectif de rendement

65 % des différends réglés de  
manière formelle dans les 120 jours



## Objectif : le règlement efficace des différends

L'Office a d'ores et déjà abordé plusieurs enjeux liés au traitement des différends dont il est saisi, en plus d'apporter des améliorations à ses processus et faire usage de nouveaux moyens favorisant une productivité et une efficacité accrues. Cela dit, pour ce qui est du règlement de certains cas complexes, le respect du délai de 120 jours du processus décisionnel formel demeure un défi de taille.

Les processus informels offrent une solution de rechange intéressante lorsque les enjeux d'un différend sont relativement simples. Or, les cas qui ne sont pas réglés par les méthodes informelles ont tendance à être de nature plus conflictuelle, ce qui ajoute à la complexité avec laquelle l'Office doit composer. Il peut également y avoir des cas sans précédent ou qui soulèvent des questions systémiques ou stratégiques générales. Par conséquent, les parties peuvent nécessiter de l'information et du temps additionnels et les prolongations de délai ne sont pas rares.

L'Office, examine et continuera d'examiner son processus décisionnel formel afin d'améliorer la rapidité de sa prise de décisions. Dans le cadre de cet examen, une vaste analyse de toutes les étapes du processus décisionnel a été entreprise. L'analyse a démontré que l'échéance de 120 jours pour la prise de décisions formelles donne peu de marge de manœuvre en égard aux nombreuses questions de procédure invariablement soulevées pendant ledit processus, et que l'Office se doit de traiter afin de se conformer aux principes de la justice naturelle.

L'Office doit aussi être en mesure de prendre le temps nécessaire pour examiner et pondérer soigneusement la preuve qu'on lui présente, selon les règles de la procédure auxquelles les parties ont droit. Cette responsabilité, cumulée à la complexité croissante de certains cas, continue de poser un défi pour l'Office sur le plan de l'atteinte de son objectif de rendement lié au délai de 120 jours. L'Office réagit à ce défi notamment en examinant les *Règles générales de l'Office des transports du Canada* afin de relever les révisions qui répondraient mieux aux différents besoins de l'Office et de ses clients en ce qui concerne les différends et les déterminations, et qui permettraient d'orienter plus clairement les parties qui s'autoreprésentent devant l'Office. De plus, d'autres initiatives sont également envisagées pour aider l'Office à relever ses défis liés à la charge de travail et aux objectifs de rendement.

# 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.

Tous les différends relatifs à l'accessibilité doivent relever de la compétence de l'Office, ce qui comprend toute plainte touchant les modes de transport régis par le gouvernement fédéral, notamment les transports aérien et ferroviaire et les services extra provinciaux de traversiers et de transport par autobus et autocar.

Essentiellement, l'Office a la responsabilité, et le pouvoir, de s'assurer que tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience est éliminé des services de transport et des installations qui relèvent de sa compétence.

L'Office élimine les obstacles abusifs de deux façons :

- au cas par cas en réglant chaque plainte individuelle ; et
- de façon systémique en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes visant à assurer l'accessibilité.

## Les guides publiés par l'Office aident les transporteurs aériens à mieux servir les voyageurs ayant une déficience visuelle

En septembre 2009, l'Office publiait deux guides de mise en œuvre dans le but d'aider les transporteurs aériens canadiens à améliorer les services offerts aux voyageurs aveugles ou ayant une déficience visuelle.

Les guides ont été élaborés à la suite de consultations menées auprès d'organisations pour les personnes aveugles, d'organismes professionnels de dressage des animaux aidants, de transporteurs aériens et du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office.

Ces guides ont été publiés afin d'aider les transporteurs à se conformer à deux dispositions du *Code volontaire de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience*. Ces dispositions ont été rédigées pour faire en sorte que les passagers ayant une déficience visuelle, auditive ou de mobilité puissent voyager en toute sécurité avec leur animal aidant et qu'ils puissent repérer eux-mêmes leur siège dans la cabine de l'aéronef.

Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office : Pour obtenir des conseils sur les questions d'accessibilité, l'Office consulte son Comité consultatif sur l'accessibilité, lequel est composé de représentants de groupes de personnes ayant une déficience, de membres de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées.



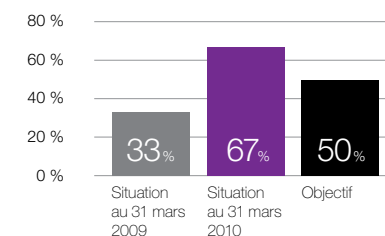
La liste des organismes membres est disponible au [www.otc.gc.ca/fra/cca](http://www.otc.gc.ca/fra/cca)

## Objectif de rendement



**OBJECTIF  
ATTEINT**

50 % des différends relatifs à l'accessibilité réglés de manière formelle dans les 120 jours





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.



L'Office est d'avis que ces guides de mise en œuvre contribueront grandement à aider les transporteurs aériens à répondre aux besoins des passagers ayant une déficience.

## Pouvoirs de l'Office

Dans les cas relatifs à l'accessibilité, l'Office est habilité à 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. De plus, l'Office est autorisé en vertu de la loi à imposer une amende aux fournisseurs de services qui ne prennent pas les mesures correctives réglementaires.

## Amendes imposées à OC Transpo

OC Transpo est le système de transport en commun urbain qui dessert Ottawa, mais cette commission fournit également un service d'autobus en direction et en provenance de Gatineau (Québec). En conséquence, elle relève du gouvernement fédéral.

À la suite d'une plainte déposée en 2007 par un usager du service d'autobus, l'Office a déterminé que le défaut d'OC Transpo de signaler les arrêts constituait un obstacle abusif pour les personnes ayant une déficience, en l'occurrence celles ayant une déficience visuelle. L'Office a ordonné à OC Transpo de se conformer à sa propre politique concernant le signalement des arrêts.

Une enquête menée par des agents verbalisateurs de l'Office a révélé que de nombreux conducteurs ne signalaient toujours pas les arrêts.

Vers la fin de 2008, la Division de l'application de la loi de l'Office a informé OC Transpo qu'elle ne respectait pas la décision prise en 2007. Une deuxième décision prise en mars 2009 accordait à OC Transpo 20 jours pour s'assurer que tous les arrêts nécessaires étaient signalés. OC Transpo n'a pas respecté l'ordonnance et s'est vu imposer une première sanction de 5 000 \$ en juillet 2009.

En mars 2010, l'Office a imposé une deuxième sanction de 12 500 \$ après que les agents verbalisateurs de l'Office aient constaté qu'OC Transpo ne se conformait toujours pas aux décisions.

Voir la section sur l'**application de la loi et la conformité** pour plus de renseignements sur les activités d'application de la loi de l'Office.

## Obstacle abusif :

Tout obstacle qui gêne les possibilités de déplacement d'une personne au sein du réseau de transport fédéral et pour lequel des mesures d'accommodement raisonnables peuvent être prises pour l'éliminer.

En 2009-2010, l'Office est intervenu dans 53 cas d'accessibilité, dont :

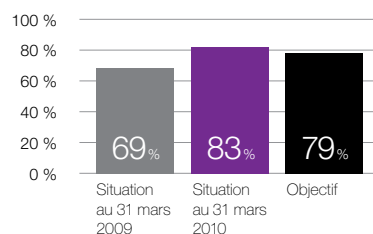
16	cas reportés des années antérieures ainsi que 37 nouvelles demandes.
De ce nombre,	
12	cas ont été réglés par facilitation;
6	cas ont été réglés par médiation;
3	cas ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel;
15	cas ont été retirés ou conclus en raison d'une absence de réponse de la part du demandeur;
17	cas sont toujours en cours à la fin de l'exercice.


## Objectif de rendement




**OBJECTIF  
ATTEINT**

79 % des différends relatifs à l'accessibilité réglés de manière informelle dans les 30 jours



 Des mises à jour sur les travaux de l'Office concernant les allergies sont présentées au [www.otc.gc.ca/fra/cas-allergies](http://www.otc.gc.ca/fra/cas-allergies)

 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)

## Allergies

L'Office a déterminé qu'une allergie n'est pas automatiquement considérée comme une déficience aux termes de la Loi sur les transports au Canada. Cela étant dit, les allergies éprouvées par certaines personnes sont telles que ces personnes peuvent être considérées comme ayant une déficience dans la mesure où leur accès au réseau national de transport est entravé.

Lorsqu'il reçoit une plainte concernant une allergie, l'Office doit déterminer, en fonction de chaque cas, si le demandeur est une personne ayant une déficience dans le contexte du réseau de transport fédéral. L'Office fait ces déterminations en appliquant la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé de l'Organisation mondiale de la santé, de même que son propre cadre d'analyse de la déficience. Afin d'établir si une personne allergique peut être considérée comme une personne ayant une déficience, celle-ci doit prouver qu'elle a une invalidité et fournir une preuve factuelle de l'existence d'une limitation d'activité et d'une restriction de participation qui entrave sa capacité de voyager dans le réseau de transport fédéral.

## Allergies aux arachides et aux noix

En janvier 2010, l'Office a statué sur deux cas d'allergie aux arachides et aux noix liés à des voyages aériens et a conclu que les plaignants dans les deux cas sont considérés comme des personnes ayant une déficience aux termes de la Loi. L'Office a également conclu que les personnes en question n'ont pas fait face à des obstacles à leurs possibilités de déplacement, puisque le transporteur a répondu à leurs besoins, bien que de façon ponctuelle.

Cependant, l'Office a déterminé que l'absence d'une politique officielle visant à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience en raison de leur allergie aux arachides ou aux noix constitue un obstacle aux possibilités de déplacement des personnes dont l'allergie aux arachides ou aux noix constitue une déficience et que, lorsqu'un préavis adéquat est fourni au transporteur, la création d'une zone tampon constitue l'accommodement approprié pour ces personnes. En fonction de cette décision, à la demande de l'Office, le transporteur visé par la plainte a fourni un mémoire sur les points suivants :

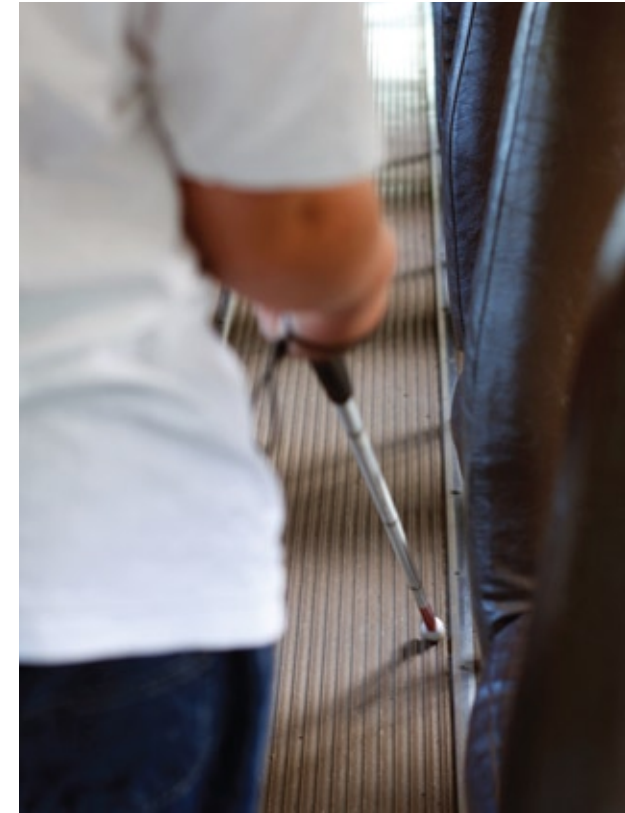
- ce qui constitue un préavis adéquat du besoin d'accommodement d'une personne sous forme de zone tampon;
  - la taille recommandée de la zone tampon pour chacun de ses types d'aéronefs.
- L'Office examine présentement ces documents.

### Animaux de compagnie dans les cabines d'aéronefs

À la suite de la remise en vigueur par Air Canada en juin 2009 d'une politique visant l'acceptation des animaux de compagnie (comme les chats et les chiens) dans les cabines d'aéronefs à des fins de transport, l'Office a reçu plusieurs plaintes concernant des allergies aux chats.

Après avoir examiné la preuve présentée par les demandeurs et par Air Canada, Air Canada Jazz et WestJet, l'Office a conclu que trois demandeurs dans ce cas sont en fait des personnes ayant une déficience puisque les politiques des transporteurs portant sur le transport de chats dans les cabines d'aéronefs ont une incidence sur leur capacité de voyager par avion. Cela signifie que l'Office se penchera sur la question de déterminer si les politiques des trois transporteurs visant à accepter des chats dans les cabines constituent un obstacle aux possibilités de déplacements des demandeurs dans ce cas – c'est-à-dire que les politiques empêchent les demandeurs de voyager par avion ou qu'elles créent une entrave à leurs déplacements.

La compétence de l'Office se limite exclusivement à l'examen des questions soulevées par les personnes à l'origine de la plainte. Toutefois, pour des raisons d'efficacité et puisqu'il est dans l'intérêt public de recueillir des renseignements qui sont le plus pertinents possible en ce qui a trait aux politiques des transporteurs portant sur les animaux de compagnie, l'Office a demandé l'accord des parties pour élargir la portée de son enquête afin d'inclure un examen approfondi des politiques des transporteurs portant sur le transport d'autres animaux de compagnie dans les cabines d'aéronefs. L'Office a indiqué aux parties concernées qu'il recueillera la preuve auprès d'elles et invitera les organisations et les personnes qui ont démontré un intérêt particulier dans cette affaire à participer.



# Règlement des différends relatifs au transport aérien

Tarif du transporteur  
aérien : les conditions de  
services publiées, y compris  
les prix, taux et frais.

L'an dernier fut une année difficile pour l'industrie du transport aérien, autant au Canada qu'à l'échelle mondiale. Certains défis, comme la crise économique mondiale, ont été partiellement responsables de l'effondrement de Conquest Vacations, l'un des agents de voyage détaillant de premier rang du Canada, et de la cessation de l'exploitation de transporteurs comme Globespan et Skyservice. En outre, l'épidémie de grippe H1N1, des catastrophes naturelles dans certaines parties du monde et un plus grand resserrement des mesures de sécurité entourant les voyages à destination et en provenance des États-Unis ont aussi contribué à une baisse des voyages. Par conséquent, le nombre de consommateurs qui étaient disposés ou en mesure de voyager pendant cette période a baissé considérablement.

Sur une note positive, malgré les défis économiques que nous venons de traverser, la demande de passagers devrait augmenter de façon constante dans un avenir prévisible. Cependant, cette prévision d'augmentation dans le volume de la circulation tombe en plein dans une période de mesures de sécurité accrues et de pressions économiques qui s'intensifient pour les transporteurs aériens intérieurs et internationaux : on s'attend à ce qu'ils soient aussi efficaces et attentifs aux coûts qu'il leur est possible de l'être.

L'Office a le mandat de se pencher sur un grand éventail de questions en matière de protection des consommateurs ayant trait aux voyages aériens, notamment :

- 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, remboursements, restrictions, disponibilité des sièges, annulation);
- Refus d'embarquement (p. ex., incapacité de voyager en raison d'une survente);
- Refus de transporter (p. ex., enregistrement tardif, reconfirmation, documents de voyage);
- Tarifs de transport des passagers et frais;
- Marchandise (p. ex., transport d'animaux, marchandises retardées, endommagées ou perdues);

- Programmes de fidélisation administrés par les transporteurs aériens (p. ex., Advantage, World Perk ou Skymiles, sauf les programmes de fidélisation comme Aéroplan et Air Miles).

Toutes les plaintes valables sont évaluées en fonction des tarifs du transporteur, mais aussi selon les règles du droit canadien et des conventions internationales.

Au cours de 2009-2010, l'Office a reçu un total de 642 plaintes relatives au transport aérien à traiter par l'entremise de ses processus de règlement des différends, soit 599 pour le processus informel et 43 pour un règlement formel. L'Office a également commencé l'année avec 184 plaintes non résolues l'année précédente, ce qui a fait monter le total à 826 plaintes actives relatives au transport aérien.

**379** de ces plaintes ont été réglées par le biais du processus de résolution informel de l'Office.

De ce nombre,

- 1** ne relevait pas du mandat de l'Office;
- 6** avaient trait à des transporteurs qui avaient cessé leur exploitation;
- 33** ont été retirées ou rejetées;
- 329** ont été réglées par l'entremise du processus de facilitation;
- 10** ont été renvoyées au processus décisionnel formel de l'Office.
- 123** plaintes sont toujours en cours de facilitation à la fin de l'exercice.

De plus, 268 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.

De ce nombre,

- 203** plaintes ont été réglées avant d'être soumises à l'Office aux fins d'enquête
- 40** plaintes n'ont pas été réglées entre le plaignant et le transporteur;
- 25** plaintes soumises aux transporteurs par le personnel de l'Office étaient encore à l'étape d'examen par le transporteur à la fin de l'exercice.

**16** différends sur le transport aérien ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.

De ce nombre,

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

De plus,

- 21** différends sur le transport aérien ont été retirés ou rejetés du processus décisionnel formel de l'Office;
- 19** différends sont toujours en traitement par l'intermédiaire du processus décisionnel formel à la fin de l'exercice.

Par son processus formel de règlement des différends, l'Office 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.



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)



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. La grande majorité des plaintes sont résolues de cette manière.

L'Office n'a pas compétence dans les questions de sécurité, lesquelles sont généralement 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 régies uniquement par la direction de la compagnie aérienne.

L'Office est néanmoins tenu, par la loi, de signaler le nombre et la nature de toutes les plaintes reçues relatives au transport aérien.

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

Compte tenu des défis auxquels doit faire face l'industrie du transport aérien, autant au Canada qu'à l'échelle mondiale, on s'attendait à ce que la baisse récente du volume de passagers se traduise par un nombre moindre de plaintes déposées, comparativement aux années précédentes. Cependant, cette baisse du nombre de plaintes déposées peut aussi être attribuable en partie aux efforts faits par les transporteurs aériens, qui mettent continuellement en œuvre des changements opérationnels afin d'améliorer l'acheminement des passagers et des bagages.

#### Catégories de plaintes

Les perturbations de vols continuent d'être une source d'inquiétude pour les passagers aériens. Cependant, cette catégorie ne représente plus le point le plus courant dans les plaintes soumises à des fins d'enquêtes en 2009-2010; elle se trouve maintenant en deuxième position.

Même si l'Office n'est pas tenu, en vertu de son mandat, d'enquêter sur des plaintes ayant trait à la qualité du service, cet aspect est le point soulevé le plus souvent dans les plaintes reçues par l'Office en 2009-2010 : il a été mentionné 224 fois. Les préoccupations quant aux bagages (retard, perte, dommage) ont été signalées 163 fois dans les plaintes. Les plaintes concernant le refus de transporter et les difficultés ayant



Je m'appelle Michèle et le transport me tient à cœur. Une bonne journée de travail consiste à aider un représentant d'une compagnie aérienne et un passager ayant déposé une plainte à parvenir à un règlement. Établir les faits, écouter les versions des deux parties et les aider ensuite à trouver une solution qui leur convient me prouve que le système fonctionne. Et j'ai pu jouer un rôle dans ce processus.



**Michèle Kowlessar**  
Agente des plaintes



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. La grande majorité des plaintes sont résolues de cette manière.



trait au service des billets demeurent parmi les cinq causes les plus signalées, soit 53 fois et 75 fois respectivement.

### **Transporteurs aériens canadiens**

Deux cent trente-cinq plaintes visant onze transporteurs canadiens ont été déposées auprès de l'Office aux fins d'enquête, comparativement à 448 plaintes déposées visant huit transporteurs en 2008-2009 et 412 plaintes déposées visant onze transporteurs en 2007-2008. La plupart des plaintes déposées aux fins d'enquête portaient sur les grands transporteurs du Canada, et les transporteurs de moindre importance représentaient 3 % de l'ensemble des plaintes.

Dans l'ensemble, un nombre global moins élevé de plaintes a fait l'objet d'une enquête contre les grands transporteurs aériens canadiens en 2009-2010. On a constaté chez les transporteurs CanJet, Sunwing et WestJet une augmentation des plaintes l'année dernière. Un nombre moins élevé de plaintes a été reçu contre Air Canada et son partenaire régional Jazz et contre les transporteurs Air Transat et Skyservice. Notamment, le nombre de plaintes contre Air Canada et Jazz a chuté de 356 à 161 l'an dernier, alors que le nombre de plaintes enregistrées contre Skyservice est passé de 17 à 5. De plus, le nombre de plaintes enregistrées contre Air Transat est passé de 41 en 2008-2009 à 25 en 2009-2010.

### **Transporteurs aériens étrangers**

Le nombre de plaintes déposées aux fins d'enquête contre les transporteurs américains a diminué; il est passé de 48 en 2008-2009 à 21 en 2009-2010. Cette diminution est attribuable en partie à une baisse des plaintes signalées contre United Airlines qui sont passées de 17 à 4, et contre Delta Airlines, contre qui l'Office a reçu 4 plaintes, comparativement à 8 l'année précédente. Bien que la réduction ne soit pas aussi importante, le nombre de plaintes déposées visant les transporteurs aériens de l'Union européenne a chuté de 69 en 2008-2009 à 41 en 2009-2010. Ces variations sont en partie attribuables à la diminution du nombre de plaintes enregistrées contre des transporteurs étrangers comme Alitalia, British Airways et Lufthansa.

Le nombre de plaintes déposées aux fins d'enquête visant tous les autres transporteurs étrangers a aussi baissé l'an dernier; il est passé de 84 à 67. Cela s'explique en partie par une réduction du nombre de plaintes déposées contre Swiss International, qui est passé de 12 à 2 en 2009-2010, ainsi que contre Cubana, qui est passé de 6 à 2 l'an dernier, comparativement à l'année précédente.



# 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.

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

- Bruit et vibrations ferroviaires;
- Franchissements de chemin de fer;
- 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 redevances de stationnement.

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 décisionnel formel.

## Bruit et vibrations ferroviaires – Trouvons ensemble des solutions

En s'appuyant sur les lignes directrices formulées en 2008-2009 pour aider les collectivités et les compagnies de chemin de fer à résoudre les questions liées au bruit et aux vibrations ferroviaires, l'Office a publié une brochure intitulée *Plaintes concernant le bruit et les vibrations ferroviaires – Trouvons ensemble des solutions*. Conçue pour donner un très bref aperçu du processus de règlement des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires, la brochure explique les principales étapes du processus de plainte de l'Office. Elle constitue un outil utile pour informer le lecteur des mesures de collaboration en place et l'aiguiller vers les lignes directrices, qui sont plus détaillées.

En 2009-2010, l'Office a reçu une nouvelle plainte relative au bruit et aux vibrations ferroviaires, et en a réglé une autre. En outre, deux plaintes reportées d'années précédentes ont été réglées par médiation.

En 2009-2010, l'Office a réglé 38 différends relatifs au transport ferroviaire.

De ce nombre,

25	ont été réglés par facilitation;
5	ont été réglés par médiation;
8	ont été réglés par le processus décisionnel formel.

En outre, l'Office a déterminé

2	différends recevables pour l'arbitrage.
---	---

Interconnexion : processus au moyen duquel le trafic ferroviaire peut circuler des voies d'une compagnie de chemin de fer à une autre.



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)



Conçu pour donner un bref aperçu du processus de règlement des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires, *Bruit et vibrations ferroviaires – Trouvons ensemble des solutions* explique les principales étapes du processus de plainte de l'Office.

## GO Transit sommée de réduire le bruit lié à son projet de construction

En octobre 2009, à l'issue d'une enquête sur une plainte déposée par un regroupement communautaire, l'Office a conclu que GO Transit contrevenait à l'obligation qui lui incombait en vertu de l'article 95.1 de la *Loi sur les transports au Canada* de limiter les vibrations et le bruit produits à un niveau raisonnable sur son chantier de construction du saut-de-mouton West Toronto Diamond. Compte tenu des circonstances, l'Office a estimé que l'exposition prolongée des résidents aux vibrations et au bruit produits à cet endroit était déraisonnable.

Avant de prendre une décision définitive et d'exiger la modification du projet, l'Office a donné à GO Transit l'occasion de commenter les mesures qu'il lui proposait à l'égard du bruit et des vibrations. Après avoir analysé les commentaires de GO Transit, du West Toronto Diamond Community Group et de la Ville de Toronto, l'Office a rendu une décision ordonnant à GO Transit de mettre en place des mesures correctives concernant les vibrations et le bruit causés par son projet.

## Construction de lignes de chemin de fer

L'aménagement d'une nouvelle voie ferrée, peu importe sa longueur, peut entraîner des répercussions sur le milieu qu'elle traversera. La Loi canadienne sur l'évaluation environnementale autorise l'Office à évaluer les conséquences d'une nouvelle construction sur l'environnement et, selon les résultats de l'évaluation, à accorder ou à refuser au promoteur du projet la permission d'aller de l'avant.

En 2009-2010, l'Office a participé à neuf processus d'évaluation environnementale en cours concernant des projets de construction de lignes de chemin de fer et a rendu trois décisions autorisant la construction de lignes de chemin de fer.

## Franchisements ferroviaires

En 2009-2010, l'Office a traité 111 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.

### Objectif de rendement

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 2010 : aucune demande pour des projets exigeant des conditions d'atténuation n'a été reçue en 2009-2010

L'Office a rendu des décisions concernant trois franchisements par l'entremise de son processus décisionnel formel. En outre, l'Office a réglé 24 différends concernant les franchisements par l'entremise de son processus de facilitation et trois autres par l'entremise de médiation. De plus, deux cas ont été réglés à l'interne ou retirés.

De ce nombre,

25

se rapportaient à des franchisements privés ou routiers;

7

se rapportaient à des franchisements par desserte.



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)

## Demandes se rapportant à des modifications législatives récentes

### Fournisseurs de services de transport public de passagers

Si un fournisseur de services de transport public de passagers est incapable de parvenir à une entente avec une compagnie de chemin de fer concernant l'utilisation de chemins de fer, de terres, d'équipements, d'installations ou de services de la compagnie, le fournisseur de services de transport public peut demander à l'Office de trancher la question.

L'Office a rendu sa première décision en vertu du paragraphe 152.2(1) de la Loi sur les transports au Canada, fixant la somme que VIA Rail Canada Inc. devait payer pour utiliser une partie des chemins de fer, des terres, des équipements, des installations et des services de la Hudson Bay Railway Company. La somme fixée par l'Office reflète les coûts liés à l'utilisation de l'infrastructure et des services de la compagnie de chemin de fer par le fournisseur de services de transport public de passagers et tient compte d'un certain nombre de facteurs.

### Niveau de service

L'Office a rendu trois décisions relativement à des plaintes portant sur le niveau de service des compagnies de chemin de fer.

Central Alberta Transloading Terminal Limited (CATT), une entreprise de transbordement, a déposé une plainte contre CP, qui n'aurait pas rempli ses obligations à l'égard du niveau de service, en plus de facturer des frais de stationnement déraisonnables pour la remise de wagons en retard. L'Office n'a trouvé aucune preuve de la violation des obligations à l'égard du niveau de service par CP. Par conséquent, il a rejeté ce motif de plainte. Puisque l'élément des frais de stationnement reposait entièrement sur la plainte relative au niveau de service, ce dernier a aussi été rejeté.

Même si CP soutenait que CATT ne détenait pas le statut requis pour présenter une demande aux termes de l'article 120.1 de la Loi sur les transports au Canada, ce mécanisme étant uniquement réservé aux expéditeurs, l'Office a déterminé que le terme expéditeur n'empêchait aucune partie de porter plainte à l'Office en vertu de ce paragraphe de la Loi si elle était assujettie à des frais de stationnement par un contrat ou un autre accord.

À la suite de la plainte déposée par Northgate Terminals contre CN, l'Office a dû déterminer si la réduction du nombre de livraisons de CN constituait une violation de ses obligations à l'égard du transbordeur. Il est parvenu à la conclusion que CN avait enfreint ses obligations à l'égard du niveau de service en ne fournissant pas d'installations convenables pour la réception des marchandises. L'Office a ordonné à CN de mettre à la disposition de Northgate Terminals un deuxième appareil d'aiguillage sous réserve de certaines conditions.

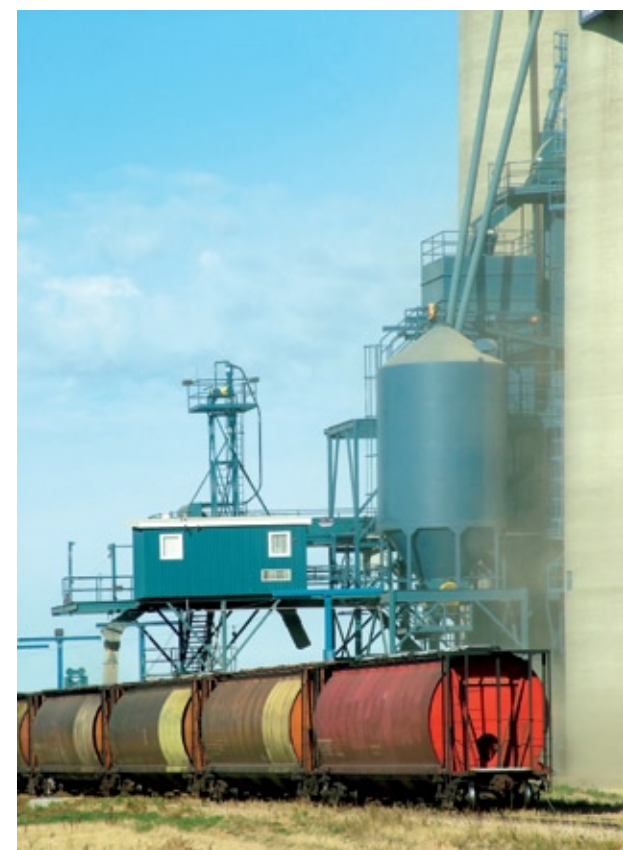
Toutefois, dans le cas de la plainte déposée contre CN par Western Grain Trade, l'Office a jugé que CN avait rempli ses obligations à l'égard du niveau de service.

### **Lieux de chargement des wagons de producteurs**

Les compagnies de chemin de fer sont tenues par la loi de tenir à jour et de publier sur leur site Internet une liste des voies d'évitement disponibles dans la région de l'Ouest où les wagons alloués par la Commission canadienne des grains peuvent être chargés par les producteurs agricoles. Une compagnie de chemin de fer ne peut retirer une voie d'évitement de sa liste que soixante jours après avoir donné l'avis de son intention de le faire.

En septembre 2009, l'Office a reçu un grand nombre de lettres de parties qui s'inquiétaient des plans du CN de retirer de sa liste 53 lieux de chargement des wagons de producteurs et demandant à l'Office d'interrompre cette action. Cependant, comme le CN suivait la marche à suivre stipulée par la Loi, l'Office n'avait pas le pouvoir de l'empêcher de retirer ses voies d'évitement de sa liste. Le CN a donc attendu au 1er janvier 2010 avant de retirer de sa liste ces 53 voies d'évitement disponibles.

En décembre 2009, l'Office a reçu deux plaintes concernant le niveau de service relativement au fait que le CN avait l'intention de rayer de sa liste les lieux de chargement des wagons de producteurs. Dans ces deux cas, les plaignants avaient indiqué qu'à l'avenir, ils ne seraient plus en mesure d'accéder au service ferroviaire local si les lieux étaient fermés, ce qui occasionnerait un niveau de service ferroviaire inacceptable et inadéquat. Les plaignants avaient exigé que l'Office impose un moratoire sur toute élimination future de la liste de lieux et sur le retrait d'infrastructure des lieux déjà éliminés des listes, afin d'allouer du temps pour examiner la question, notamment par la Commission sur les services ferroviaires. La demande de moratoire a été rejetée, puisque l'Office n'était pas satisfait que les plaignants avaient répondu au test établi par la Cour suprême du Canada pour une mesure injonctive provisoire. À la fin de l'exercice, l'instruction des plaintes concernant le niveau de service était toujours en cours.





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.

# 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.

En 2009-2010, l'Office est intervenu dans 25 différends maritimes :

20	différends sur le cabotage ont été réglés;
1	plainte concernant les droits de pilotage a été réglée par médiation;
4	étaient encore en cours à la fin de l'exercice.
De ces 4,	
1	concernait les droits exigés par les administrations portuaires;
3	concernaient le cabotage.



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)







Notre rôle en matière de  
réglementation  
et déterminations  
de l'industrie

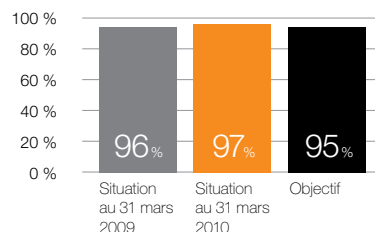
# Réglementation essentielle pour le secteur des transports

## Objectif de rendement



**OBJECTIF ATTEINT**

95 % des déterminations rendues dans les 120 jours



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

Dans le contexte spécifique des pouvoirs qui lui sont accordés par la loi, l'Office participe à 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 en tant qu'une des autorités canadiennes 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;
- délivrance de certificats d'aptitudes aux chemins de fer de compétence fédérale;
- établissement des tarifs d'interconnexion et 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 intérieur de s'autoréglementer, mais reconnaît que la réglementation est nécessaire lorsque les parties ne se livrent pas une concurrence efficace ou lorsqu'il s'agit d'atteindre des objectifs publics.

# Réglementation essentielle pour les transporteurs aériens canadiens

En ce qui concerne la réglementation du transport aérien, l'Office assume les responsabilités suivantes :

- délivrer des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services publics;
- faire respecter les exigences applicables en matière de licences;
- participer à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux en tant que membre de l'équipe de négociation du Gouvernement du Canada;
- est responsable de l'administration des tarifs internationaux en fonction des ententes bilatérales sur le transport aérien, ainsi que le Règlement sur les transports aériens du Canada.

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;
- ententes de partage de codes, locations avec équipage et affrètements.

## En termes clairs : faciliter la compréhension des tarifs aériens

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. Malheureusement, trop peu de Canadiens savent que leurs droits et leurs obligations sont régis par ce contrat lorsqu'ils prennent l'avion.

En comprenant mieux les conditions des tarifs des transporteurs aériens, les Canadiens seront en mesure de prendre des décisions éclairées quant à leurs préparatifs de voyage. Dans cette perspective, l'Office a lancé des initiatives visant à faciliter l'accès aux tarifs et leur compréhension, ce qui, en retour, permet aux consommateurs de connaître de plus en plus leurs droits. Voici des exemples de ces initiatives :



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 148 demandes de nouvelle licence traitées en 2009-2010 :

1	a été rejetée;
4	ont été retirées;
7	ont donné lieu à la délivrance d'une licence.

De ce nombre,

10	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	Nouvelles licences délivrées pour des services entre le Canada et...
Air Canada	le Liban, l'Iran, la République arabe syrienne et le Belize
WestJet	Cuba, Trinité-et-Tobago, les Bermudes, les Îles Turks et Caicos et Saint-Martin
Enerjet	États-Unis d'Amérique



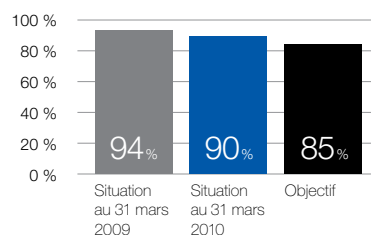
De plus amples renseignements sur les tarifs sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/tarifs](http://www.otc.gc.ca/fra/tarifs)

## Objectif de rendement



### OBJECTIF ATTEINT

85 % des licences délivrées dans les 14 jours suivant la réception de la demande complète

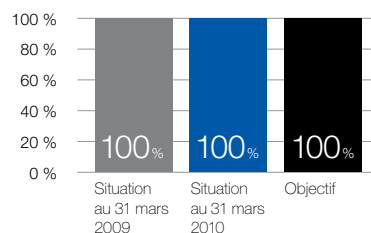


## Objectif de rendement



### OBJECTIF ATTEINT

100 % des renouvellements des certificats d'assurance des transporteurs aériens examinés



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)

- veiller à ce que les transporteurs intérieurs qui vendent des services par Internet affichent leurs conditions de transport dans leur site Web et entreprendre une démarche similaire à l'égard des transporteurs aériens internationaux;
- informer les transporteurs de leur obligation de mettre leurs conditions de transport à la disposition du public dans leurs bureaux et d'installer des affiches à cet effet;
- aider tous les transporteurs aériens, peu importe leur importance, à simplifier leurs conditions en concevant un tarif modèle qui emploie un langage clair.

## 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 1 029 activités relatives aux licences aériennes au cours de l'année 2009-2010, ce qui comprend les nouvelles demandes de licences, les suspensions, les annulations et les remises en vigueur.

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 :

- respectent les critères applicables de propriété et de contrôle canadiens;
- aient une assurance responsabilité adéquate;
- lorsqu'ils sont Canadiens, respectent certains critères financiers;
- détiennent un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada.

## Santé financière

En 2009-2010, l'Office a examiné la santé financière de deux 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. Les deux demandes ont été approuvées par l'Office.

## Propriété et contrôle canadiens

L'Office a examiné le dossier de 54 demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux. Cinq 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 53 demandes. Une demande a été rejetée, car le demandeur n'aurait plus été contrôlé de fait par des Canadiens.

## Limites de propriété étrangère pour les transporteurs aériens canadiens titulaires d'une licence

En mars 2009, une modification législative a été présentée pour permettre d'augmenter les limites de propriété étrangère pour les transporteurs aériens canadiens. Cette modification permet une hausse du pourcentage des actions assorties du droit de vote détenues et contrôlées par une catégorie précise de non-Canadiens, selon un pourcentage qui sera précisé dans les dispositions réglementaires et ne pourra dépasser 49 % dans tous les cas.

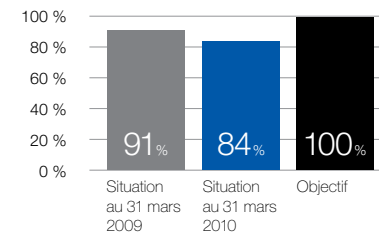
L'Office procède actuellement à l'élaboration de nouvelles dispositions réglementaires pour fournir un moyen grâce auquel les changements à la *Loi sur les transports au Canada* pourront être adoptés. L'Office a tenu des consultations officielles sur les dispositions réglementaires proposées et a reçu des soumissions de neuf intervenants différents. Les modifications législatives et la nouvelle réglementation devraient entrer en vigueur en 2011.

## Affrètements

Un ou plusieurs voyagistes peuvent 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 voyagiste vend ensuite ces sièges au public, habituellement par l'entremise d'un agent de voyages.

## Objectif de rendement

100 % des arrêtés ordonnant la suspension d'une licence de transport aérien délivrés dans les 48 heures suivant un avis de suspension ou d'annulation du permis d'exploitation aérienne, ou un avis selon lequel l'assurance n'est plus valide



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 comprenant mieux les conditions des tarifs des transporteurs aériens, les Canadiens seront en mesure de prendre des décisions éclairées quant à leurs préparatifs de voyage.

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 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.

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.

## Vols affrétés : Respect d'un accord international

Entre août et décembre 2009, l'Office s'est conformé à quatre directives ministérielles en rapport à un différend canado-américain portant sur les vols affrétés d'équipes de sport professionnel.

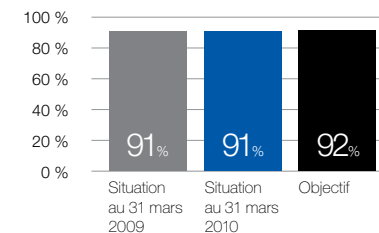
Au nom du ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités, l'Office a mené une enquête sur le transport de passagers uniquement entre des villes canadiennes par des transporteurs aériens américains, une pratique appelée cabotage. Conformément à une directive ministérielle émise en réaction à des gestes posés par le département des transports américain visant à interdire l'exploitation des vols affrétés d'équipes de sport professionnel par les transporteurs canadiens, l'Office a interdit les vols affrétés exploités par des transporteurs aériens américains en vertu de contrats se prolongeant sur toute une saison pour les équipes de sport professionnel et comptant des arrêts multiples au Canada.

À la suite de l'émission d'une nouvelle directive comparable par les États-Unis, l'Office a permis aux transporteurs aériens américains ayant des contrats se prolongeant toute une saison avec des organisations de la Ligue nationale de hockey d'assurer de tels vols affrétés pour la saison 2009-2010, sous réserve de nouvelles exigences de rapport concernant le traitement des demandes. L'interdiction a été maintenue pour les autres équipes de sport professionnel.

Au terme de discussions soutenues entre les gouvernements canadien et américain, les deux pays ont convenu de permettre, à l'avenir, l'exploitation de vols d'affrètement

## Objectif de rendement

92 % des permis d'affrètement délivrés dans les 30 jours



Des renseignements supplémentaires sur les activités d'affrètement de l'Office sont présentées au [www.otc.gc.ca/fra/affretements](http://www.otc.gc.ca/fra/affretements)

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)



**Droits des voyageurs aériens Canada** : Annoncée par le Gouvernement du Canada en 2008, l'initiative Droits des voyageurs aériens Canada définit la façon dont les transporteurs aériens devraient traiter les passagers en cas de retard, de surréservation ou d'annulation de vols, ainsi que d'autres droits connexes.

assortis de contrats de saison au nom d'équipes de sport professionnel. Par conséquent, le ministre a enjoint à l'Office d'autoriser cette pratique pour toutes les équipes de sport professionnel, sous réserve de certaines exigences de surveillance et de rapport équivalentes à celles imposées aux transporteurs canadiens par les États-Unis. L'Office applique ce nouveau régime dans l'attente d'une réévaluation et de discussions ultérieures entre les autorités canadiennes et américaines.

### Accords bilatéraux de transport aérien

L'Office participe à la négociation d'accords bilatéraux de transport aérien et doit assurer le respect de tous les accords internationaux de transport aérien.

Cette année, l'Office a pris part à des négociations fructueuses avec sept pays, à savoir Cuba, le Salvador, l'Éthiopie, le Japon, le Maroc, l'Afrique du Sud et la Tunisie.

### Accord global de transport aérien avec les états-membres de l'Union européenne

Le 18 décembre 2009, le ministre des transports du Canada a conclu un accord relatif au transport aérien avec l'Union européenne en vertu duquel les transporteurs aériens du Canada et de l'Union européenne peuvent voler entre tous points des 27 états membres de l'UE et du Canada.

L'Office, en tant qu'autorité responsable de la délivrance des licences, est chargé de la mise en œuvre et de l'administration des dispositions de l'accord Canada-UE qui relèvent de sa compétence. L'Office est également responsable de veiller à ce que les transporteurs aériens respectent les modalités de l'accord.

### Intégration des « droits des voyageurs » aux tarifs des transporteurs aériens

L'Office a continué d'administrer les tarifs aériens internationaux afin de s'assurer que les accords bilatéraux étaient respectés et que les tarifs étaient clairement formulés. En particulier, l'Office a examiné et approuvé les tarifs présentés par Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet et Air Transat pour l'intégration des dispositions relatives aux « droits des voyageurs » dans ses tarifs internationaux et transfrontaliers.



# Réglementation essentielle pour les transporteurs ferroviaires canadiens

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.

## Fixation des plafonds en fonction du grain

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office fixe des plafonds de revenu pour la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN). Ces plafonds représentent une forme de réglementation économique qui permet à CN et à CP d'établir elles-mêmes les tarifs de leurs services, à condition que le montant total perçu demeure inférieur au plafond imposé par l'Office.

Pour fixer les plafonds annuels, l'Office a recours à un indice d'inflation. Spécifiquement conçu pour l'industrie ferroviaire, il reflète les fluctuations prévues des prix de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des achats d'immobilisations de CN et de CP.

Il s'agit nécessairement d'un processus complexe. Ainsi, l'Office consulte annuellement les producteurs de grain, la Commission canadienne du blé, les organisations d'expéditeurs, les compagnies de chemin de fer, les entreprises céréalières, des ministères fédéraux ainsi que des administrations provinciales et municipales pour établir les plafonds de revenu. À la fin de l'année, l'Office doit déterminer si les compagnies de chemin de fer ont dépassé les plafonds et, le cas échéant, évaluer les sanctions financières en fonction du montant.

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

Le 30 décembre 2009, l'Office a annoncé que les revenus de CN provenant du transport du grain dépassaient leurs plafonds fixés pour la campagne agricole de 2008-2009. L'Office a aussi statué que les revenus de CP provenant du transport du grain étaient en-dessous du plafond fixé. Les revenus de CN, s'élevant à 479 788 412 \$, dépassaient de 683 269 \$ son plafond. En revanche, les revenus de CP étaient 1 149 665 \$ en-dessous de son plafond de 485 995 953 \$.





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.

Un appel de CN sur la question des sanctions financières dans son plafond de revenu pour la campagne agricole 2007-2008 a été accepté en partie par la Cour fédéral d'appel. Par conséquent, la Cour d'appel a écarté la portion de la décision de l'Office concernant la sanction financière, et a demandé à l'Office de faire un ajustement au plafond de revenu 2007-2008 de CN.

## Certificats d'aptitude

En 2009, Union-Pearson AirLink Group Inc. et des divisions apparentées de SNC-Lavalin ont demandé à l'Office de déterminer le statut juridictionnel de la construction et de l'exploitation proposées de la liaison ferroviaire voyageurs entre la gare Union et l'Aéroport international Lester B. Pearson de Toronto. Le 8 juillet 2009, l'Office a déterminé que cette entreprise ne relèverait pas de la compétence du gouvernement fédéral et que, conséquemment, elle ne nécessiterait pas de certificat d'aptitude.

L'Office a également modifié un certificat d'aptitude pour la BNSF Railway Company par suite de la vente à la Southern Railway of Vancouver Island d'un tronçon de voie ferrée situé sur l'embranchement ferroviaire Burrard Inlet, à Vancouver.

De plus, à la suite de l'acquisition de la Sydney Coal Railway Inc. par Logistec Corporation, l'Office a déterminé que sa couverture d'assurance responsabilité civile était toujours suffisante et qu'aucune modification à son certificat d'aptitude n'était nécessaire.

## 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 2009-2010, l'Office était chargé d'une telle affaire concernant la municipalité de Chatham-Kent et la CSX Corporation. À la fin de l'exercice, les deux parties n'avaient toujours pas terminé une étude sur le coût de réparation des dommages causés à l'environnement par la voie ferrée. En outre, à la demande des parties, le personnel de l'Office a estimé de façon officieuse la valeur nette de récupération des actifs de la voie pour les trois subdivisions de la compagnie de chemin de fer, représentant environ 285 milles de voies ferrées. Ces estimations ont été effectuées au titre d'un contrat conclu entre l'Office et les parties selon le principe de la récupération des coûts, à l'aide de la méthode établie de l'Office.





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)

## Examen de la méthode d'établissement du coût du capital des compagnies de chemin de fer

Durant le dernier exercice, l'Office a lancé un examen de sa méthode d'établissement du coût du capital. L'examen est effectué en deux phases : une phase d'étude et une phase d'audience. Un consultant indépendant étudie présentement les méthodes et les principes d'établissement du coût du capital existants, la méthode actuelle d'établissement du coût du capital de l'Office et les méthodes d'établissement du coût du capital utilisées par d'autres organismes de réglementation économique. Après cette étape, il y aura une phase d'audience durant laquelle un groupe de membres de l'Office examinera le rapport du consultant et rassemblera les éléments de preuve des compagnies de chemin de fer, des expéditeurs et des autres parties intéressées pour déterminer s'il existe une ou plusieurs méthodes potentiellement supérieures à la méthode « d'analyse comparative » actuellement utilisée par l'Office, ou si des améliorations devraient y être apportées.

## Prix d'interconnexion

Avant la fin de l'exercice, l'Office a décidé de mener d'autres consultations auprès d'intervenants avant d'arrêter définitivement les prix d'interconnexion et de procéder à la modification de la réglementation actuelle. Cette entreprise découlait principalement des modifications apportées par l'Office à la méthode qu'il utilise pour déterminer les coûts d'interconnexion engagés par les compagnies de chemin de fer et de changements touchant des facteurs de coûts précis tels que le niveau de contribution aux coûts constants des compagnies de chemin de fer.

# Réglementation essentielle pour l'industrie maritime canadienne

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.

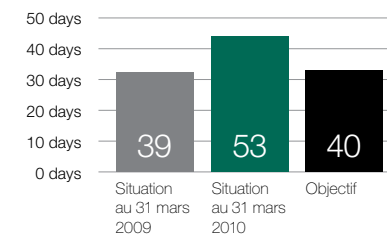
Une fois que l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien adéquat n'est disponible pour offrir le service ou accomplir les activités requises, il incombe au ministre de la Sécurité publique de délivrer la licence.

## Consultation de l'Office sur les lignes directrices relatives aux licences de cabotage

À la fin de 2009, l'Office a entamé des consultations dans le cadre de l'examen de ses *Lignes directrices relatives au traitement des demandes de licence de cabotage*. L'objectif consistait à recueillir les commentaires des parties intéressées sur les lignes directrices proposées, un nouveau processus de notification faisant intervenir le courriel ou Internet et tout autre sujet lié au processus de demande de licence de cabotage. À l'heure actuelle, l'Office examine les nombreuses soumissions qu'il a reçues pendant les consultations et publiera des lignes directrices révisées en 2010-2011.

### Objectif de rendement

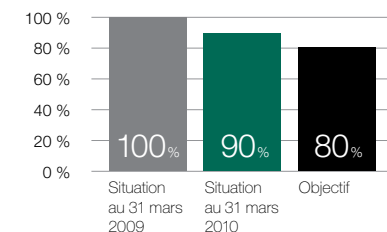
40 jours en moyenne pour rendre une décision discrétionnaire sur une demande relative au cabotage (avec offre)




### Objectif de rendement



80 % des demandes relatives au cabotage traitées dans les 90 jours (lorsqu'une offre est faite)



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



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.



Notre rôle en matière  
d'assurance  
de la conformité

# Application de la loi

En 2009-2010, le personnel d'application de la loi de l'Office a mené 159 inspections et lancé 54 enquêtes.

De ce nombre,


33	ont entraîné des avertissements informels;
12	ont entraîné des avertissements formels;
12	avis d'infraction ont été émis.

## 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, les inspections faisant foi :

- 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

 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)

Les décisions et les arrêtés rendus par l'Office seraient inutiles sans la capacité d'en surveiller le rendement et d'appliquer les sanctions imposées pour non-conformité.

La Division de l'application de la loi vise la conformité par les transporteurs assujettis 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.

En règle générale, l'Office considère que les entreprises canadiennes sont extrêmement coopératives et constructives lorsque vient le moment de trouver des moyens d'assurer leur conformité.

L'Office peut utiliser ses pouvoirs pour imposer des amendes jusqu'à ce que la conformité soit assurée. Dans de très rares cas, il fait appel à des organismes d'application de la loi pour poursuivre en justice les contrevenants ayant enfreint les lois en matière de transports.







Je m'appelle Michael et le transport me tient à cœur. En ma qualité de gestionnaire des activités d'application de la loi de l'Office, j'ai l'occasion de voyager beaucoup et de travailler avec le personnel des aéroports et des transporteurs pour surveiller la conformité, que ce soit avec une règle particulière, une loi ou un règlement. Je suis toujours impressionné par le fait que, à de très rares exceptions près, les compagnies de transport font preuve d'une remarquable bonne volonté. Elles comprennent que nous poursuivons le même objectif : un réseau de transport efficace, efficient et accessible.




**Michael Pearson**  
gestionnaire, application de la loi



Les décisions et les arrêtés rendus par l'Office seraient inutiles sans la capacité d'en surveiller le rendement et d'appliquer les sanctions imposées pour non-conformité.

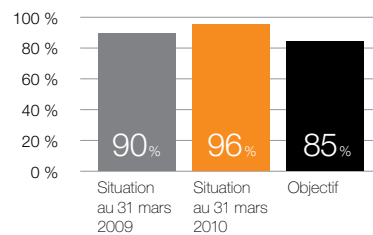
## Suivi et évaluation


 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)

### Objectif de rendement



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



 D'autres renseignements sur les codes de pratiques pour les fournisseurs de services de transports sont présentés au [www.otc.gc.ca/fra/codes-de-pratique](http://www.otc.gc.ca/fra/codes-de-pratique)

### Les Rapports de conformité révèlent que l'industrie se conforme au code volontaire de l'Office

Le 1er avril 2009, l'Office publiait deux rapports sur le *Code de pratiques : l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*.

L'Office a mis en place un cadre de surveillance et de conformité, qui vise l'atteinte du résultat stratégique de l'Office portant sur l'amélioration de l'accessibilité du réseau fédéral de transport par l'élimination des obstacles abusifs.

Les deux rapports – soit le *Rapport sur la conformité relative aux politiques de médias substitués* et le *Rapport sur la conformité relative aux communications auxiliaires* – démontrent le taux d'adoption du Code par les fournisseurs de services de transport. À une exception près, les rapports révèlent que tous les principaux fournisseurs de services de transport canadiens sont en règle et ont élaboré une politique sur les médias substitués qui permet aux voyageurs de demander des documents dans un format accessible, par exemple en gros caractères. Par ailleurs, tous les principaux aéroports se sont conformés à la disposition du Code selon laquelle les entreprises de location de véhicules doivent disposer de moyens de communications auxiliaires qui permettent aux clients d'obtenir de l'information ou d'effectuer des réservations.

Conformément à son approche collaborative, l'Office a élaboré cinq codes de pratiques en consultation avec des groupes de personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services de transport.



# Évaluation de la Loi

Une surveillance continue est également exercée pour s'assurer que les règlements de l'industrie sont actualisés et qu'ils reflètent les réalités de l'environnement opérationnel.

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.

Afin d'assurer l'administration de sa loi habilitante, l'Office surveille tous les aspects de l'application de cette Loi de manière continue. Dans le cadre de son rapport annuel au Parlement, l'Office est tenu, conformément à la Loi, d'inclure son évaluation de l'effet de la présente Loi et des difficultés observées dans l'application de celle-ci.

Une surveillance continue est également exercée pour s'assurer que les règlements de l'industrie sont actualisés et qu'ils reflètent les 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 à jour, pertinents, clairs et conformes aux pratiques de la réglementation intelligente.

### *Surveillance continue de l'application de la Loi sur les transports au Canada*

Les éléments qui suivent résument l'évaluation de la Loi par l'Office en fonction de ses activités, incluant les demandes lui ayant été présentées ainsi que les conclusions auxquelles il est parvenu. Plus précisément, ce tableau souligne les difficultés observées par l'Office dans l'application de la Loi et propose au Parlement sa perspective sur les approches qu'il juge susceptibles de les résoudre. Afin que cet état de la situation soit le plus pertinent possible, le tableau ci-dessous comprend les enjeux notés par les membres au courant de l'exercice 2009-2010, ainsi que certains ayant déjà été abordés dans le rapport annuel 2008-2009.

# Enjeux notés en 2009-2010

## Transport ferroviaire

Objet	Description	Évaluation
Transfert et cessation de l'exploitation des lignes de chemin de fer	<p>L'Office et la Cour d'appel fédérale ont rendu des décisions importantes en ce qui concerne la valeur de récupération nette (VRN) des lignes de chemin de fer.</p> <p>Dans un jugement préalable de la Cour d'appel fédérale concernant une décision de l'Office (décision no 383-R-2007) en vertu du paragraphe 144 (3.1), la Cour a clarifié la jurisprudence sur la détermination de la VRN en décidant que la section V de la Loi est un code complet et qu'elle s'applique en fonction de délais d'exécution qui ne peuvent être modifiés par l'Office.</p>	<p>Par conséquent, l'Office n'a pas le pouvoir discrétionnaire de modifier les délais d'exécution établis pour la détermination de la VRN. De ce fait, il est fort probable que l'Office éprouve des difficultés à déterminer la VRN des lignes de chemin de fer, en vertu de ce paragraphe, selon les délais d'exécution prescrits par la Loi, lorsque des questions difficiles doivent être résolues, comme les coûts d'assainissement de l'environnement à évaluer.</p> <p>Le Parlement pourrait choisir de déterminer, le cas échéant, les circonstances selon lesquelles l'Office devrait être autorisé à prolonger les délais d'exécution établis à la section V afin de respecter l'esprit de la loi et d'assurer l'application des principes de l'équité procédurale.</p>
Pouvoir d'exiger que les parties produisent un rapport à leurs frais	<p>Les paragraphes 144 (3.1) à 146.3 de la Loi exigent que l'Office fournisse un service pour déterminer la valeur de récupération nette. Toutefois, il n'existe aucune exigence législative voulant que les parties entreprennent des études pour fournir suffisamment d'information afin que l'Office puisse prendre une décision éclairée et exhaustive.</p> <p>De telles études peuvent comprendre des évaluations, des études d'impact environnemental ou des rapports techniques. Même si l'Office peut demander ce type d'information, les coûts connexes peuvent être importants et il n'y a pas d'obligation claire de la part des parties de fournir cette information.</p> <p>Cependant, l'Office doit prendre une décision avec ou sans l'information suffisante. Dans le cadre d'une affaire récente, à la suite d'une requête pour une étude jugée nécessaire pour prendre des décisions et faciliter le consentement en vue de l'exécution d'une étude coûteuse, l'Office a créé de nouvelles procédures pour évaluer les coûts pour les parties. Même si cela s'est révélé fructueux dans cette situation, il n'existe toujours aucune obligation claire de la part des parties de fournir de l'information ou de couvrir les frais.</p>	<p>Une modification à la Loi pourrait servir à clarifier le fait que l'Office peut exiger d'une ou des parties concernées d'entreprendre de telles études à leurs frais (et de déterminer la répartition des frais entre les parties, le cas échéant) ou de rembourser les frais engagés par l'Office pour obtenir les rapports nécessaires.</p>

# Transport aérien

Objet	Description	Évaluation
<p>Pouvoir d'enquêter et de suspendre les dispositions déraisonnables des tarifs intérieurs</p>	<p>Les articles 67.1 et 67.2 restreignent aux cas où une plainte a été reçue la capacité de l'Office de mener des enquêtes en ce qui concerne le respect par un transporteur de ses tarifs intérieurs et le caractère raisonnable des conditions d'un transporteur liées au transport intérieur.</p> <p>Il n'y a pas de contraintes semblables basées sur les plaintes en ce qui a trait aux tarifs internationaux.</p> <p>Cela signifie que, sans une composante « intérieure » dans le cadre d'une plainte, une décision exigeant qu'un transporteur modifie les conditions de son tarif international jugées déraisonnables ne peut être élargie aux conditions équivalentes de son tarif intérieur. Cependant, l'inverse est possible.</p> <p>Le paragraphe 67.2(1) de la Loi permet à l'Office de suspendre des conditions de transport intérieures visées par une plainte, mais seulement après qu'il ait déterminé que les conditions sont déraisonnables. Ceci diffère du régime international pour lequel l'Office a la capacité de suspendre une condition d'un tarif international en attendant les résultats de son enquête et de la décision connexe.</p> <p>L'Office a reçu plusieurs plaintes relativement au transport intérieur et international, et a suspendu des conditions internationales pendant l'enquête, alors que les conditions intérieures sont demeurées en vigueur. Cette condition peut créer de la confusion auprès des consommateurs.</p>	<p>L'incapacité de l'Office de prendre certaines mesures concernant les tarifs intérieurs peut se traduire par le traitement inéquitable entre les voyageurs et l'industrie du transport aérien à l'échelle nationale et internationale. De plus, elle peut entraîner de la confusion pour les passagers qui interagissent avec le même transporteur aérien, puisque des conditions différentes peuvent régir les tronçons intérieurs et internationaux d'un même vol.</p> <p>Une solution potentielle pour éviter ce genre de confusion consisterait à permettre à l'Office d'élargir son examen pour inclure le tarif intérieur lors d'une enquête sur une disposition d'un tarif international, que l'enquête soit entreprise par l'Office de son propre chef ou qu'elle découle d'une plainte. Cela permettrait potentiellement d'uniformiser l'approche et d'éliminer les situations où l'Office a conclu à un tarif international déraisonnable, mais pour lesquelles il ne peut prendre de mesures équivalentes pour le tarif intérieur du même transporteur.</p> <p>Permettre à l'Office de suspendre une disposition déraisonnable d'un tarif intérieur pendant la détermination, dans des cas où des mesures semblables sont prises pour cette même disposition d'un tarif international, permettrait également potentiellement d'éliminer un manque d'uniformité qui peut susciter de la confusion auprès des consommateurs.</p>

# Généralités

Objet	Description	Évaluation
<p>Clarification des deux principales fonctions opérationnelles de l'Office</p>	<p>L'Office des transports du Canada est une entité administrative indépendante du gouvernement du Canada. Il exerce deux principales fonctions au sein du réseau de transport fédéral.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office, informellement et au moyen du processus décisionnel formel, règle des différends touchant le transport commercial et le transport des consommateurs, y compris les questions d'accessibilité touchant les personnes ayant une déficience. Il fonctionne comme un tribunal lorsqu'il se prononce sur des différends.</li> <li>➤ En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office rend des décisions, émet des autorisations et délivre des permis et des licences aux transporteurs qui sont régis par le gouvernement fédéral.</li> </ul> <p>En raison du rôle d'organisme de réglementation économique de l'Office, certaines de ses décisions – dont plusieurs relatives aux permis d'affrètement ou aux licences – sont devenues des éléments de routine et nécessitent peu ou pas de pouvoir discrétionnaire. La prestation de services de réglementation de routine et non discrétionnaire pourrait être assurée plus efficacement par le personnel.</p> <p>Toutefois, il n'y a pas de disposition dans la <i>Loi sur les transports au Canada</i> pour la délégation de pouvoir au personnel.</p> <p>Actuellement, la Loi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exige que les membres prennent toutes les décisions de l'Office;</li> <li>➤ Ne fait pas de distinction entre les dispositions judiciaires et réglementaires administrées par l'Office.</li> </ul>	<p>L'Office estime qu'il pourrait être avantageux de modifier la Loi pour clarifier ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le pouvoir du président et premier dirigeant en ce qui a trait à l'administration de la réglementation économique par l'entremise de décisions non discrétionnaires ou de routine, de même qu'aux pouvoirs de délégation connexes;</li> <li>➤ Les deux fonctions distinctes de l'Office.</li> </ul> <p>Ces changements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Permettraient aux membres de se concentrer sur leur rôle d'adjudicateurs d'un tribunal administratif;</li> <li>➤ Assureraient l'administration efficiente, efficace et en temps opportun des questions de routine relevant de l'Office.</li> </ul>

## Généralités

Objet	Description	Évaluation
Délai de 120 jours	<p>Le paragraphe 29.(1) de la Loi prévoit que l'Office rend sa décision sur toute affaire dont il est saisi avec toute la diligence possible dans les cent vingt jours suivant la réception de l'acte introductif d'instance, à moins que les parties concernées n'en conviennent autrement.</p> <p>Dans le cadre de sa priorité stratégique visant à continuer à être un tribunal administratif de premier ordre du gouvernement du Canada, l'Office a mis en place des normes de rendement élevées. Afin d'assurer la transparence, l'équité et la réglementation efficace du réseau de transport du Canada, l'Office a mis en œuvre un nouveau cadre de mesure du rendement en 2007.</p> <p>Les indicateurs de rendement propres aux différents secteurs de prestation de services, et axés sur les jalons connexes, ont été mis en œuvre et intégrés au rapport annuel de l'Office. Par exemple, l'Office s'efforce de délivrer 85 % de toutes les licences d'exploitation aériennes dans un délai de 14 jours et 82 % des permis d'affrètement dans un délai de 30 jours. Cependant, le règlement de différends complexes peut prendre, et dans certains cas a déjà nécessité, plus de temps que le délai actuellement prescrit de 120 jours.</p>	<p>L'adoption d'une série de mesures du rendement, dont la plupart sont axées sur la prestation de service selon des délais précis, a remplacé le besoin d'un délai unique de 120 jours prescrit par la loi pour toutes les affaires dont l'Office est saisi. Ayant été adoptées pour la majorité des activités opérationnelles, les mesures établissent des temps de traitement significatifs et des indicateurs de rendement axés sur les secteurs de service de l'Office.</p> <p>Ces processus et mesures de rendement ont été conçus pour veiller à ce que les services de l'Office soient fournis de manière efficace et transparente dans l'optique du service à la clientèle. Les résultats en matière de rendement de l'Office sont publiés dans le rapport annuel présenté au Parlement et sur le site Web de l'Office à l'intention des clients et des intervenants.</p> <p>Les indicateurs de rendement axés sur les résultats établissent des jalons et déterminent le niveau de service que l'Office doit atteindre pour maintenir un réseau de transport canadien efficace. Ils permettent à l'Office de surveiller étroitement dans quelle mesure ses objectifs sont atteints et de mettre en œuvre de manière continue des améliorations pour satisfaire aux attentes du Parlement et des Canadiens en matière de responsabilisation.</p>



## Généralités

Objet	Description	Évaluation
Médiation	<p>L'article 36.1 prévoit que les parties entre lesquelles survient un différend sur toute question relevant de la compétence de l'Office peuvent d'un commun accord faire appel à la médiation du différend. Cette demande peut être formulée seulement si les deux parties en conviennent ainsi.</p> <p>Des modifications récentes à la Loi ont reconnu les avantages des modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) et consacré son utilisation en vertu des articles 95.2, pour les plaintes liées au bruit et aux vibrations causés par l'exploitation d'un chemin de fer, et 152.1 pour les sociétés de transport ferroviaire publiques.</p> <p>Même si l'Office estime que le processus volontaire actuel porte fruit, il a été confronté à des situations pour lesquelles, selon son expérience, la médiation aurait pu être la meilleure approche pour résoudre un conflit, mais où l'une des parties a refusé. De ce fait, davantage de temps et de ressources sont engagés par l'Office et les parties pour résoudre le conflit au moyen du processus décisionnel formel.</p>	<p>L'Office a observé des avantages tangibles découlant de l'utilisation accrue des MARC et anticipe une occasion de favoriser l'utilisation accrue de ces méthodes à titre de mécanismes de résolution de conflits efficaces et coopératifs.</p> <p>Par exemple, il pourrait être souhaitable d'octroyer à l'Office le pouvoir discrétionnaire de rendre la facilitation ou la médiation obligatoire à titre de condition préalable à une enquête sur une question donnée, lorsqu'il conclut que des efforts accrus de collaboration entre les parties concernées sont justifiés et pourraient permettre de résoudre le conflit.</p> <p>Cela s'alignerait sur l'approche adoptée par des tribunaux à l'échelle du pays. De plus, même si le taux de réussite de la facilitation ou de la médiation obligatoires pourrait se révéler inférieur à celui des méthodes consensuelles, la médiation obligatoire se traduit souvent par une réduction et une clarification des questions à résoudre au moyen du processus décisionnel formel.</p>

# Enjeux précédemment abordés en 2008-2009

## Transport ferroviaire

Objet	Description	Évaluation
Plaintes déposées par les expéditeurs	À la suite du dépôt d'une plainte par un expéditeur, en vertu de l'article 120.1 de la Loi, l'Office peut faire une enquête et changer certains frais ou certaines conditions déraisonnables relatifs au transport ou aux services connexes qui pourraient viser plus d'un expéditeur. S'ils sont jugés déraisonnables, l'Office peut exiger des changements à certains frais ou à certaines conditions pour le mouvement du trafic ou la prestation de services connexes.	<p>Jusqu'à maintenant, l'Office a reçu seulement trois plaintes en ce qui a trait à cette nouvelle disposition.</p> <p>L'une d'elles était liée aux suppléments pour le carburant et a été rejetée par l'Office en 2008-2009, car le trafic en question était couvert par les conditions d'un contrat confidentiel conclu par les parties, selon lequel les suppléments pour le carburant étaient intégrés dans un tarif incorporé par renvoi dans le contrat. L'Office a jugé que les parties étaient liées par le contrat qu'elles ont conclu d'un commun accord et que, de ce fait, l'Office n'avait pas le pouvoir de modifier les conditions d'un contrat conclu entre les parties en vertu de cet article de la Loi.</p> <p>Par la suite, certains groupes d'expéditeurs ont fait part à l'Office de préoccupations quant au fait que cette décision limitait grandement le recours auquel, selon le Parlement, les expéditeurs devraient avoir accès lorsqu'ils sont confrontés à des frais déraisonnables et des conditions connexes, puisque les contrats confidentiels comprennent un renvoi couvrant tous les tarifs des compagnies de chemins de fer.</p>

# Transport aérien

Objet	Description	Évaluation
<p>Pouvoir de traiter des questions systémiques liées aux tarifs internationaux</p>	<p>La Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Convention de Montréal) modifiait certaines dispositions de la Convention de Varsovie en ce qui concerne la compensation pour les pertes lors du transport international de personnes, de bagages ou de marchandises. Entrée en vigueur en 2003, elle a depuis été intégrée dans le droit national par le biais de la Loi sur le transport aérien.</p> <p>L'Office a pris de nombreuses mesures pour encourager les transporteurs aériens à intégrer les conditions de la Convention de Montréal à leurs tarifs. Toutefois, un nombre important de transporteurs ne l'ont pas encore fait.</p> <p>Dans l'exercice de sa compétence liée à la question de non-conformité à la Convention de Montréal, l'Office peut agir de sa propre initiative puisqu'il s'agit d'un tarif international. Cependant, ces questions doivent actuellement être traitées au cas par cas.</p> <p>Pour assurer l'uniformité, selon la loi existante, l'Office devrait entreprendre un processus avec chacun des transporteurs. L'Office régit des centaines de transporteurs exploitant des services aériens internationaux dont les tarifs comprennent normalement de nombreuses pages de texte juridique qui traite des aspects liés à la responsabilité.</p> <p>Ce processus consistera notamment à élaborer des procédures coûteuses en ressources et en temps avec chaque transporteur pour rejeter les tarifs et approuver ou intégrer de nouveaux tarifs, pour s'assurer que tous les transporteurs respectent la loi canadienne.</p>	<p>Le cadre législatif régissant les activités de l'Office en ce qui a trait au transport aérien exige des tarifs justes et raisonnables. Pour ce faire, ils doivent être conformes aux lois canadiennes, tant dans le régime intérieur qu'international.</p> <p>En abordant cette question avec un transporteur à la fois, il ne sera pas possible d'atteindre l'uniformité en temps opportun. Les questions systémiques de non-conformité aux conventions internationales et aux lois canadiennes seraient plutôt traitées avec plus d'efficacité en permettant à l'Office de prendre un arrêté s'appliquant à tous les transporteurs en situation de non-conformité.</p> <p>Une des approches potentielles serait de fournir à l'Office le pouvoir de remplacer ou de suspendre les conditions liées au transport aérien pour tous les transporteurs ou certains d'entre eux. Cette approche permettrait à l'Office d'ordonner aux transporteurs aériens de mettre en œuvre des tarifs qui seraient conformes à la loi canadienne et aux conventions internationales signées par le Canada. Lorsque ce genre d'arrêté n'est pas respecté par des transporteurs en situation de non-conformité à la loi canadienne, il peut être renforcé par des sanctions administratives pécuniaires.</p> <p>L'Office est d'avis que cette approche permettrait l'application efficiente et efficace de la loi canadienne.</p>

# Transport accessible

Objet	Description	Évaluation
<p>Enquête sur les questions systémiques de transports accessibles</p>	<p>Les paragraphes 170.(1) à 172.(3) de la Loi permettent 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 le demandeur contre un transporteur ou un exploitant de terminal en particulier.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 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. Il est donc possible que les personnes ayant une déficience continuent de se heurter aux mêmes obstacles abusifs.</li> <li>➤ 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.</li> <li>➤ 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.</li> </ul> <p>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.</p> <p>De plus, une plainte peut avoir été déposée contre les politiques d'un transporteur qui peuvent avoir une composante d'intérêt public élargie, mais en raison de la nature de la plainte, le champ d'enquête de l'Office est limité.</p>	<p>Le Parlement pourrait examiner une modification potentielle à la Loi donnant à l'Office le pouvoir d'enquêter de sa propre initiative (c'est-à-dire sans avoir reçu de plainte), ce qui lui permettrait d'examiner efficacement les questions ayant des incidences importantes sur les intervenants. Elle permettrait potentiellement à l'Office de surseoir une demande ayant des ramifications dans toute l'industrie, tout en lui permettant d'enquêter sans restrictions.</p> <p>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.</p> <p>La souplesse d'enquêter sur des questions élargies connues au début du processus plutôt que d'attendre le dépôt d'autres plaintes se traduirait par une efficacité accrue.</p> <p>La compétence actuelle de l'Office limite sa capacité d'élargir la portée de son enquête sur les questions d'accessibilité, lorsqu'il y a lieu, ce qui limite également sa capacité d'agir avec efficacité et constance.</p>

# Transport accessible

Objet	Description	Évaluation
<p>Chevauchement des compétences avec la Loi canadienne sur les droits de la personne</p>	<p>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.</p> <p>Le paragraphe 172 de la <i>Loi sur les transports au Canada</i> 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.</p> <p>La Cour suprême du Canada a confirmé que la Partie V de la <i>Loi sur les transports au Canada</i> est conforme aux principes en matière de la personne et que les principes de la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> 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.</p> <p>Le paragraphe 171 de la <i>Loi sur les transports au Canada</i> 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 touchait les mêmes parties et les mêmes questions, et le TCDP en est venu à une décision différente de celle de l'Office. Cette décision pourrait avoir des conséquences importantes sur les compétences en ce qui concerne les futures plaintes d'accessibilité liées au transport.</p>	<p>Ce chevauchement des compétences peut mener aux problèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Les plaignants ne savent plus auprès de quel organisme déposer leurs plaintes, en particulier étant donné les solutions différentes possibles en vertu de la <i>Loi sur les transports au Canada</i> et la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i>. Bien que l'Office possède le mandat d'éliminer les obstacles abusifs du réseau fédéral de transport, il ne possède pas l'autorité d'ordonner un dédommagement pour la douleur et la souffrance, contrairement au TCDP.</li> <li>➤ Les répondants (p. ex. les transporteurs, les exploitants de terminaux) font face à la possibilité d'avoir à se défendre devant deux entités législatives à propos de la même question.</li> <li>➤ 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.</li> </ul> <p>À la demande de l'Office, la Cour fédérale a entrepris un examen judiciaire de ces questions de compétence à la fin du mois de mars. L'Office établira un rapport sur cette question lorsque la décision de la Cour fédérale aura été publiée.</p>

## Généralités

Objet	Description	Évaluation
<p>Amélioration de l'établissement du rapport annuel au Parlement</p>	<p>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.</p> <p>Toutefois, le dépôt du Rapport ministériel sur le rendement (RMR) n'est exigé qu'à la fin du mois de juillet, soit quatre mois après la fin de l'exercice se terminant le 31 mars.</p>	<p>Réviser la date de présentation du rapport de l'Office afin de permettre à ce dernier d'en faire le dépôt à la fin du mois de juillet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▀ accorderait à l'Office un échéancier raisonnable pour finaliser les données de la fin de l'exercice au 31 mars,</li> <li>▀ 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</li> <li>▀ augmenterait l'efficacité de l'Office à répondre aux exigences de présentation de rapports au Parlement selon l'allocation de ses ressources.</li> </ul>

# Annexe

## Rapport annuel 2009-10 : Liste de tableaux statistiques sur le site Web de l'Office



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

### I. Décisions de l'Office

1. Jugements par les membres

### II. Résolution des conflits

1. Différends réglés par l'Office en 2009-2010

### III. Plaintes relatives au transport aérien

1. Plaintes reçues par l'Office
2. Plaintes soumises pour enquête au sujet de transporteurs canadiens
3. Plaintes soumises pour enquête au sujet de transporteurs étrangers
4. Plaintes soumises pour enquête au sujet de transporteurs aériens des É.-U. et de l'UE
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 d'exploitation aérienne
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

