



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Office des transports du Canada

Rapport annuel 2013-2014

Maintenir les transports efficaces

et accessibles pour tous

Canada 

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : www.otc.gc.ca.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Téléphone : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Télécopieur : 819-997-6727
Courriel : info@otc-cta.gc.ca
Site Web : www.otc.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada
juin 2014

N° de catalogue TT1-2014F-PDF
ISSN 1494-7935

Disponible sur divers supports

English version available

Mai 2014

L'honorable Lisa Raitt, C.P., député
Ministre des Transports
Tour C – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2013-2014 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Il comprend en outre l'évaluation de l'Office relative à l'exécution de la Loi précitée et les difficultés constatées dans son application.

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

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

Geoff Hare
Président et premier dirigeant

Table des matières

Faits saillants	5
Visons l'excellence : message du président et premier dirigeant	Error! Bookmark not defined.
À propos de nous	9
Mesures stratégiques et résultats mesurables : Ce que nous faisons	10
Évaluation de notre rendement	15
Règlement des différends	19
Règlement des différends relatifs à l'accessibilité	22
Règlement des différends relatifs au transport aérien	24
Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire	31
Règlement des différends relatifs au transport maritime	34
Réglementation de l'industrie	35
Réglementer l'accessibilité des transports	37
Réglementation des transporteurs aériens canadiens	38
Réglementation des transporteurs ferroviaires canadiens	42
Réglementation de l'industrie maritime canadienne	44
Assurance de la conformité	45
Évaluation de la Loi.....	47

Faits saillants

1. Lac-Mégantic : Une intervention rapide et appropriée

Après le déraillement tragique à Lac-Mégantic (Québec) le 6 juillet 2013, l'Office est intervenu de façon rapide et efficace en examinant le certificat d'aptitude de la compagnie de chemin de fer en cause et en menant des consultations à propos d'améliorations potentielles aux exigences en matière d'assurance visant les compagnies de chemin de fer sous réglementation fédérale.

[Plus de détails sur les mesures prises par l'Office après le déraillement à Lac-Mégantic](#)

2. Décisions importantes concernant les droits des passagers aériens

Que ce soit par affaires, pour être en famille pendant les vacances ou pour prendre un bain de soleil pendant quelques jours, les voyages en avion sont devenus chose commune dans la vie des Canadiens. Dans le passé, l'Office a publié [une série de décisions](#) pour veiller à ce que les droits des passagers aériens soient respectés. Ces décisions sont venues clarifier et renforcer les droits des passagers – et les responsabilités des transporteurs aériens – à l'égard des questions comme le refus d'embarquement, les changements d'horaire et la responsabilité en matière de bagages.

[Plus de détails sur les décisions ayant renforcé les droits des passagers aériens](#)

3. Aider les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs à travailler ensemble

Le 26 juin 2013, afin d'encourager les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs à travailler ensemble, le gouvernement du Canada a promulgué la *Loi sur les services équitables de transport ferroviaire des marchandises*. Aux termes de cette nouvelle mesure législative, l'Office s'est vu confier de nouvelles responsabilités en matière d'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service.

[Plus de détails sur les nouvelles responsabilités de l'Office en matière d'arbitrage ferroviaire des niveaux de service](#)

72 %

des clients satisfaits de la qualité générale des services que fournit l'Office, quelle que soit la nature de leur interaction

458

décisions rendues par les membres de l'Office sur des questions liées au réseau de transport fédéral

Maintenir le cap sur l'excellence : message du président et premier dirigeant

L'Office peut contempler avec fierté un exercice 2013-2014 ponctué de nombreuses réussites.

Nous avons terminé cette année d'importants projets que nous nous étions engagés à réaliser dans le cadre de notre Plan stratégique 2011-2014. Ces travaux majeurs ont produit des résultats bien réels et hautement positifs :

- un service à la clientèle amélioré;
- des processus administratifs plus efficaces;
- un personnel mobilisé et pleinement outillé pour faire son travail.

Le présent rapport contient un sommaire de ce que nous avons accompli au cours des trois dernières années en appui aux priorités de notre Plan stratégique 2011-2014.

Tout au cours de cette période d'activité intense, nous avons continué à fournir un service rapide et de grande valeur, ainsi que l'indique notre rendement en fonction de nos normes de service, et nous avons à nouveau dépassé notre objectif en matière de satisfaction de la clientèle, fixé à 70 %. Toute une réussite, en regard d'un contexte opérationnel exigeant et variable.

Demeurer vigilants face aux événements marquants dans le secteur des transports

Le déraillement tragique survenu à Lac-Mégantic, Québec, a braqué les projecteurs sur le transport ferroviaire au Canada et a soulevé des questions sur le caractère adéquat de la couverture d'assurance responsabilité civile détenue par les transporteurs ferroviaires fédéraux. En réponse à cette tragédie, l'Office a pris l'initiative en lançant une consultation publique sur le processus d'émission des certificats d'exploitation ferroviaire.

Avec l'adoption, en juin 2013, de la *Loi sur les services équitables de transport ferroviaire des marchandises*, l'Office s'est vu confier de nouvelles responsabilités et s'occupe désormais d'arbitrer l'établissement de niveaux de service lorsque les expéditeurs en font la demande.

L'année a également été marquée par une augmentation importante du nombre de plaintes liées au transport aérien, qui a bondi de 67 %. L'Office a rendu plusieurs décisions importantes en 2013-2014 qui clarifient et renforcent les droits des passagers aériens en rapport à l'indemnisation dans des cas de sursréservation ou de refus d'embarquement, ou pour les retards de bagages. Alors que de plus en plus de Canadiens choisissent de voyager par avion, nous poursuivons nos efforts de sensibilisation afin que les passagers aériens comprennent leurs droits et leurs responsabilités ainsi que les obligations des transporteurs aériens à leur égard.

Les décisions de l'Office permettent de régler efficacement les différends individuels; cependant, l'Office a peu d'outils pour tenter de régler des questions systémiques qui touchent l'ensemble du secteur. C'est pourquoi, dans son évaluation de la *Loi sur les transports au Canada* – publiée à la fin du présent rapport – l'Office propose à nouveau que l'on songe à modifier la Loi de façon à fournir à l'Office certains mécanismes qui lui permettront d'aborder des problèmes systémiques dans le réseau de transport fédéral, portant par exemple sur l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience.

Orientation stratégique : de nouvelles et meilleures façons d'offrir nos services

Être attentif aux besoins en évolution du secteur des transports exige de nous que nous cherchions constamment à améliorer nos manières de travailler et de fournir des services.

L'Office a déployé des efforts considérables dans le but d'offrir un rendement toujours plus efficace, alors qu'il s'est vu confier des responsabilités additionnelles et qu'il sera appelé à en endosser de nouvelles à même ses ressources actuelles. En suivant la trajectoire claire de notre dernier Plan stratégique, et en gérant nos ressources de manière prudente, nous avons positionné l'Office de façon à lui permettre de négocier avec souplesse l'adaptation aux changements qui surviendront tant au sein de l'appareil fédéral que dans l'environnement extérieur.

Nous avons simplifié nos processus d'affaires et amélioré nos services de façon considérable, notamment en aidant les consommateurs et parties intéressées de l'industrie à mieux les comprendre et y accéder plus facilement. Les Règles générales de l'Office, qui définissent notre manière de procéder dans le traitement des plaintes par l'entremise de son processus formel de règlement quasi judiciaire des différends, ont été revues de fond en comble et améliorées. Les nouvelles Règles paraîtront en début d'année 2014-2015, et nous publierons également de nouveaux outils interactifs qui permettront aux parties de mieux comprendre le processus et ce qu'elles doivent faire. Ces nouvelles ressources seront particulièrement utiles aux consommateurs qui n'ont pas de conseiller juridique.

Nous maintenons notre engagement d'améliorer la clarté du cadre réglementaire, et avons produit du matériel informatif en langage clair et dans des formats électroniques conviviaux sur des sujets d'intérêt pour les fournisseurs de services de transport, par exemple des critères pour permettre de définir ce qui constitue un service aérien, et des conseils sur la manière de mettre en œuvre la réglementation sur la publicité des prix tout compris des billets d'avion.

Alors que nous amorçons un nouveau cycle avec le lancement de notre Plan stratégique 2014-2017, nous orientons nos efforts à transformer en profondeur notre manière même de travailler. L'une des priorités centrales de notre prochain Plan stratégique de trois ans consiste notamment à effectuer un virage électronique, et d'offrir davantage de nos services en ligne.

Transformer ainsi notre manière de faire ne serait pas possible s'il n'y avait pas, à l'Office, une véritable culture de l'excellence. C'est grâce à nos gens si nous demeurons un tribunal et un organisme de réglementation économique de premier plan. Les nombreuses réussites présentées dans ce rapport témoignent du professionnalisme et du dévouement de notre personnel à servir les Canadiens et appuyer un secteur des transports compétitif, efficace et en pleine croissance.

Je saisis donc cette occasion de souligner leur apport au bon rendement de l'Office au cours des trois dernières années et leur engagement à offrir un service de la meilleure qualité, et je les en remercie personnellement.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Geoff Hare". The signature is stylized and cursive.

Geoff Hare
Président et premier dirigeant

À propos de nous

L'Office des transports du Canada se consacre à demeurer un tribunal et un organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance qui préconise un réseau de transport national concurrentiel et accessible répondant aux besoins des Canadiens.

[Notre mandat, notre mission, notre vision et nos valeurs](#)

Membres

Les [membres de l'Office](#) sont nommés par le gouverneur en conseil. Ils ont la responsabilité de rendre des décisions et des arrêtés liés aux plaintes formelles ou aux demandes, de même que de se pencher sur d'autres questions touchant le réseau de transport national.

En tant que décideurs objectifs et impartiaux d'une instance quasi judiciaire, les membres agissent conformément à un [Code de déontologie](#).

Employés

L'Office peut compter sur le soutien de plus de 230 personnes qui lui apportent une riche expérience et un large éventail de compétences. On compte parmi eux économistes, ingénieurs, avocats, analystes financiers, spécialistes en ressources humaines ou en communications, médiateurs, de même que des agents de gestion de cas, de délivrance de licences ou d'application de la loi, et d'autres employés de soutien clés. La taille relativement petite de l'Office offre un environnement de travail qui favorise des liens étroits entre les employés, qui comprennent clairement l'importance de leur travail.

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 capacité de travailler collectivement 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. [Plus de détails sur l'Office comme employeur de choix](#)

En 2013-2014, l'Office a rendu 1 370 décisions, dont la vaste majorité a nécessité l'intervention des membres de l'Office.

De ce nombre, il y a eu :

309 arrêtés;
458 décisions;
485 permis;
25 lettres décisions définitives;
93 décisions provisoires.

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

Mesures stratégiques et résultats mesurables : Ce que nous faisons

L'Office est fermement résolu à gérer efficacement ses activités en planifiant soigneusement sa façon de maximiser ses ressources limitées afin d'atteindre les meilleurs résultats qui soient. Nous planifions, surveillons et mesurons notre travail, et dressons un compte rendu de ce qui a été fait.

Grâce à cette approche pragmatique, l'Office a pu garder le pas sur les changements dans le secteur des transports, et réaliser les résultats positifs et conséquents décrits dans le présent rapport.

Rétrospective de trois années de succès : réaliser les priorités du Plan stratégique 2011-2014

Comme l'exercice 2013-2014 tire à sa fin, nous faisons également un bilan d'un autre plan stratégique triennal réussi. Nous profitons donc de l'une des rares occasions qui nous est offerte pour réfléchir sur les résultats de l'ensemble de l'Office au cours des trois dernières années.

Nous sommes fiers de signaler dans notre rapport que l'Office a atteint les objectifs qu'il s'était fixés. Dans un contexte de changements rapides et de contraintes budgétaires, l'Office s'est acquitté de nouvelles responsabilités prévues par la loi et a fait preuve d'innovation pour réaliser ses priorités.

À terme, le travail des trois dernières années a permis à l'Office de mieux servir les clients, de clarifier les documents de référence sur la réglementation pour l'industrie et de mieux soutenir ses employés.

Le tableau suivant résume les principales initiatives que l'Office a menées à bien pour appuyer chacune de ces trois priorités.

Priorité 1 : Service à la clientèle

Engagement de l'Office : Les services de règlement des différends de l'Office sont de haute qualité et les clients sont bien informés et obtiennent un service équitable, souple et opportun.

Pour **améliorer les procédures en matière de gestion des cas**, nous avons :

- ✓ simplifié le traitement des cas formels par un triage préliminaire et la délégation au personnel des questions administratives
- ✓ établi de nouvelles politiques pour améliorer l'efficacité de la gestion des cas formels, en combinant les procédures au moyen de gabarits et d'arbres de décision
- ✓ augmenté le recours à la facilitation et à la médiation dans les cas relatifs au bruit et aux vibrations ferroviaires ainsi qu'aux plaintes relatives au transport aérien

Nous avons produit de **nouvelles ressources axées sur le client** pour expliquer clairement les services de règlement des différends de l'Office. Ces ressources comprennent :

- ✓ une méthodologie de l'Office pour l'évaluation du bruit ferroviaire
- ✓ du contenu Web enrichi pour appuyer le règlement des plaintes relatives au transport aérien
- ✓ des outils d'information pour aider les parties engagées dans un différend sur l'accessibilité

Nous **avons favorisé l'utilisation des modes alternatifs de résolution de conflits** et en avons fait la promotion, notamment en :

- ✓ élaborant des règles et des procédures et en menant une consultation sur l'arbitrage en matière de transport ferroviaire
- ✓ diffusant un nouvel outil d'information sur la médiation des différends
- ✓ établissant, par voie de consultation, des critères de qualification pour les arbitres, et en utilisant ces critères pour ajouter des candidats au répertoire des arbitres disponibles pour l'arbitrage de l'offre finale

Afin de mieux comprendre les besoins de nos clients, nous avons **favorisé un dialogue proactif**, en :

- ✓ créant un forum de discussion en ligne pour les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité
- ✓ organisant des tables rondes trimestrielles du comité consultatif technique sur le bruit et les vibrations ferroviaires
- ✓ participant à des événements de l'industrie, et en fournissant de l'information lors d'événements publics

Nous avons évalué la satisfaction des clients et le rendement des programmes afin de cerner les occasions d'apporter des améliorations, notamment en :

- ✓ élaborant un plan d'action fondé sur la rétroaction obtenue des clients
- ✓ évaluant et en analysant la satisfaction des intervenants à l'égard des programmes de réglementation
- ✓ mettant à jour le cadre de mesure du rendement concernant les services de règlement des différends

Priorité 2 : Renouvellement du régime de réglementation

Engagement de l'Office : Les approches visées par la réglementation et celles non visées par la réglementation, ainsi que l'administration de ces approches, sont actualisées, bien comprises et fournies de façon efficace.

- ✓ Nous avons **examiné et mis à jour de manière systématique la réglementation de l'Office**, en élaborant des modifications pour :
- les *Règles générales de l'Office des transports du Canada* (modifications effectuées par étapes)
 - le *Règlement sur la formation du personnel*
 - le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*
 - le *Règlement sur les transports aériens* (y compris les nouvelles exigences en matière de prix tout compris des billets d'avion)

- ✓ Nous avons travaillé à **élaborer et à mettre à jour les approches non visées par la réglementation** en produisant des outils clairs, tels :
- des notes d'interprétation sur des questions de réglementation complexes, par exemple le plafond de revenu pour le transport du grain, l'exigence de propriété canadienne visant les licences aériennes, et les exigences d'affichage pour les transporteurs aériens
 - une méthodologie pour ajuster le revenu maximal admissible pour l'expédition du grain
 - des lignes directrices de l'Office pour établir la valeur nette de récupération de lignes de chemin de fer, et les demandes de services aériens extrabilatéraux présentées à l'Office
 - du matériel didactique pour l'industrie sur la publicité des prix tout compris des billets d'avion
 - des critères servant à déterminer ce qui constitue un service aérien
 - un nouveau code de pratiques sur l'accessibilité des aéroports qui ne font pas partie du Réseau national des aéroports

- ✓ Afin de **simplifier les processus administratifs de l'Office** en matière de réglementation, nous avons :
- mis à jour la méthode d'établissement du coût du capital
 - rendu plus conviviale la Classification uniforme des comptes
 - analysé en profondeur les processus opérationnels internes
 - fait l'acquisition d'un système de gestion des cas en vue de fournir des services en ligne

- ✓ Pour améliorer la **conformité avec la réglementation** par des approches volontaires et non volontaires, nous avons :
- publié et diffusé un modèle de tarif pour aider les transporteurs aériens à fournir à leurs passagers un contrat de transport clair
 - veillé à ce que les conditions de transport des transporteurs aériens soient affichées sur leur site Web pour les consommateurs
 - veillé à ce que les fournisseurs de services aériens suivent les exigences de publicité des prix tout compris des billets d'avion
 - fourni aux transporteurs des outils d'auto-évaluation sur l'accessibilité et le soutien leur permettant de mieux se conformer aux exigences

- ✓ Nous avons évalué et surveillé **la satisfaction des intervenants et le rendement des programmes** en :
- recueillant les commentaires des intervenants lors de réunions et d'événements de l'industrie
 - évaluant et révisant nos normes de services
 - analysant les résultats de nos études sur la satisfaction de la clientèle

Priorité 3 : Les gens

Engagement de l'Office : Les employés de l'Office sont engagés, avertis, respectés et ils fournissent un excellent service à la clientèle.



Pour **recruter et maintenir en poste** des gens qui ont les compétences et les aptitudes dont l'Office a besoin, nous avons :

- publié de l'information sur l'orientation des employés dans intranet
- élaboré un programme inter-directions générales d'intégration des nouveaux employés
- élaboré et publié une section des carrières dans le site Web



Nous avons travaillé à instaurer dans le milieu de travail une **culture qui favorise la qualité des services et l'innovation** en :

- sollicitant de façon active l'avis du personnel pour Objectif 2020 et la rédaction du Plan stratégique 2014-2017
- mettant en œuvre un nouveau programme de prix et de reconnaissance pour l'Office



Nous avons assuré **une communication continue et un dialogue** à l'Office en :

- actualisant le Cadre de gouvernance de l'Office afin de faire en sorte qu'il continue à soutenir la collaboration et le dialogue
- donnant de la formation en matière de communications
- faisant la promotion de ressources internes pour clarifier les rôles et les responsabilités, et les voies de communications



Pour se faire le champion des valeurs et de l'éthique et **maintenir un climat de confiance, d'intégrité et de respect**, nous avons :

- cerné et mis en œuvre les pratiques exemplaires qui favorisent le respect dans le milieu de travail
- renouvelé le système informel de résolution de conflits de l'Office
- élaboré un Code de valeurs et d'éthique pour l'Office
- mis en œuvre un cadre pour l'engagement des employés
- fourni de la formation obligatoire sur la résolution de conflits



Pour veiller à ce que les gens aient **les connaissances et les outils nécessaires** pour effectuer leur travail, nous avons :

- créé des profils de compétences des employés à l'Office
- mis à jour le programme d'orientation des employés à l'Office



Nous avons offert à nos employés des **possibilités de perfectionnement professionnel** en :

- élaborant des parcours d'apprentissage pour aider les employés à planifier leur carrière
- produisant des rapports trimestriels sur le mouvement de personnel pour offrir un portrait rapide des processus de sélection

Travailler différemment : Le Plan stratégique 2014-2017

Dans la foulée des principes d'Objectif 2020, qui se veut le plan du gouvernement du Canada pour renouveler la fonction publique, l'Office a élaboré sa feuille de route pour les trois prochaines années de façon ouverte et collaborative, en consultant ses employés de tous les niveaux. Nous avons ainsi dégagé une gamme ambitieuse de mesures concrètes qui permettront à l'Office d'atteindre l'excellence dans tout ce qu'il fait, en se concentrant sur trois domaines en particulier :

- l'excellence du service
- l'efficacité réglementaire
- une organisation très performante

Un des principaux éléments de ce nouveau plan stratégique est notre engagement à fournir les services de l'Office en ligne : nous mettrons en œuvre un système partagé de gestion des cas qui nous permettra de gérer plus efficacement les renseignements et d'intégrer entièrement l'accès en ligne et le traitement des déterminations et des décisions.

Le nouveau Plan stratégique de l'Office sera lancé au début de 2014-2015.

Évaluation de notre rendement

L'Office vise l'excellence dans tout ce qu'il fait. Nos objectifs de rendement clés nous permettent de savoir dans quelle mesure nous réussissons à fournir des services de haute qualité, toujours améliorés, et à rendre des décisions et des déterminations en temps opportun. Les tableaux ci-après montrent les résultats de l'Office par rapport à ses indicateurs de rendement pour 2013-2014. Après une évaluation minutieuse de nos processus opérationnels, nous présenterons des normes de rendement améliorées dès le début de 2014-2015.

Règlement des différends

Service	Norme	Objectif	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
Plaintes relatives au transport aérien réglées par facilitation	90 jours	80 %	93 %	82 %
Différends sur le transport ferroviaire et sur les transports accessibles réglés par facilitation	30 jours	80 %	97 %	100 %
Différends réglés par médiation	30 jours lorsqu'aucune prolongation n'est requise	100 %	100 %	100 %
Différends de nature complexes réglés	90 jours après la clôture des actes de procédure	80 %	45 %	87 %
Tous les autres différends réglés (sauf ceux liés aux demandes de cabotage)	120 jours	En moyenne	76 jours en moyenne	111 jours en moyenne
Différends liés aux demandes de cabotage réglés	90 jours	80 %	100 %	100 %
Demandes de cabotage traitées lorsqu'aucune opposition n'est signalée	Avant la date de début de l'activité du navire	95 %	96 %	98 %

Réglementation

Service	Norme	Objectif	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
Licences de service de transport aérien délivrées	14 jours après avoir reçu la demande complète	90 %	96 %	93 %
Permis d'affrètement et modifications émis après la réception de la demande	30 jours	92 %	97 %	95 %
Autorisations internationales de services exploités en partage de codes et de location d'aéronefs avec équipage émises	45 jours	100 %	100 %	96 %
Déterminations liées au transport ferroviaire émises	120 jours	95 %	100 %	100 %

Communications

Service	Norme	Objectif	Résultats 2012-2013	Résultats 2013-2014
Appels téléphoniques 1-888 répondus (entre 8 h et 20 h heure normale de l'Est, du lundi au vendredi)	18 secondes	85 %	92 %	88 %
Renseignements sur nos programmes et nos services offerts sur notre site Web	24 heures par jours / 7 jours par semaine	95 %	100 %	100 %
Temps de publication des décisions formelles sur notre site Web	1 jour	100 %	99 %	93 %

À l'écoute des clients et des intervenants

Chaque année, l'Office mène des sondages sur la satisfaction de la clientèle afin de jauger son succès en tant qu'organisme axé sur le client. Les clients sondés comprennent ceux qui ont eu recours aux services de règlement des différends de l'Office ou ceux qui ont demandé des nouvelles licences aériennes, de même que les transporteurs et les terminaux qui ont été assujettis à une inspection. Les répondants ont été invités à coter leur satisfaction à l'égard de plusieurs aspects des services offerts par l'Office.

Les résultats du sondage de 2013-2014 montrent que, quelle que soit la nature de leur interaction, 72 % des clients sont satisfaits de la qualité générale des services que fournit l'Office. Ce taux de satisfaction demeure à peu près le même que celui de l'année dernière, un signe que nous réussissons à offrir un excellent service à nos clients et intervenants de façon constante.

Les résultats démontrent clairement que nos gens font la différence. Quand on a demandé aux répondants pourquoi ils ont donné à l'Office une note globale positive, la réponse la plus fréquente (51 %) portait sur l'excellence du service.

Par ailleurs, plus des trois quarts des répondants ont dit être très ou plutôt satisfaits des connaissances et de la compétence du personnel de l'Office, de leur serviabilité et de leur courtoisie. En outre, près de trois répondants sur quatre sont fortement ou plutôt d'accord pour dire que le personnel a répondu à toutes leurs demandes et qu'ils ont été traités équitablement – tout un exploit pour un tribunal, sachant que l'issue d'un cas n'a peut-être pas été en faveur du répondant.

Consultation auprès des Canadiens

L'Office reconnaît qu'un des éléments clés de son efficacité et de son succès est la mesure dans laquelle ses initiatives – politiques, règlements, lignes directrices et décisions – se fondent sur la réalité et permettent d'équilibrer les intérêts des nombreux clients et intervenants de tout ordre du secteur des transports.

Le processus de consultations officielles est l'un des principaux outils dont l'Office se sert pour rassembler les opinions dont il a besoin pour faire son travail. Ces consultations nous permettent de mieux comprendre le point de vue d'un vaste éventail de citoyens, d'intervenants et d'experts qui nous aident à établir des services de réglementation et de règlement des différends efficaces, notamment la modernisation continue et la gestion courante de notre régime de réglementation.

Des consultations officielles sur les sujets suivants sont en cours ou ont eu lieu en 2013-2014 :

- améliorer la façon de déterminer si l'[assurance responsabilité civile](#) des compagnies de chemin de fer fédérales est suffisante;
- modifier la [classification uniforme des comptes](#) afin de répondre aux normes comptables qui évoluent dans l'industrie ferroviaire;
- établir de nouvelles [règles de procédure en matière d'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service](#) entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs;

- établir une nouvelle approche claire et raisonnable visant les [règles concernant les bagages pour les voyages intercompagnies](#);
- trouver des façons d'autoriser les demandes de services d'ambulance aérienne d'urgence après l'élimination [du service après les heures pour les vols affrétés](#).

Amener le dialogue en ligne

L'Office adopte des façons novatrices d'atteindre ses publics cibles. Plus tôt cette année, nous avons lancé un projet pilote de forum en ligne pour faciliter les communications avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office. Par exemple, nous nous sommes servis du forum pour recueillir des commentaires sur les mises à jour proposées au [Code de pratiques sur l'accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience](#).

Modernisation des Règles générales de l'Office

Les *Règles générales de l'Office des transports du Canada*, qui énoncent l'ensemble des procédures, des processus et des délais généraux qu'applique l'Office, constituent un des outils clés que l'Office utilise dans le cadre de son mandat.

Les clients et les intervenants de l'Office ont clairement indiqué qu'ils veulent obtenir plus de renseignements sur les processus de l'Office et qu'ils souhaitent que ces processus soient plus rapides, simples, prévisibles et transparents.

En réponse, au cours des deux dernières années, l'Office a revu ses Règles générales en profondeur, a [tenu une consultation sur les modifications proposées](#), et a choisi de mettre en application les nouvelles règles de procédure de façon progressive.

Comme première étape, nous avons modifié les Règles générales à l'été 2013 afin de prévoir un quorum d'un seul membre.

Les modifications de la deuxième étape seront mises en œuvre au printemps 2014. Pour expliquer comment les Règles générales ont changé et la façon de les appliquer, l'Office conçoit une version interactive annotée des règles de procédure, avec d'autres outils novateurs qui seront publiés sur son site Web. Cette initiative profitera surtout aux personnes qui ne peuvent pas être représentées par un avocat, mais qui voudraient utiliser les services de règlement des différends de l'Office.

Règlement des différends

En 2013-2014, comme c'est le cas chaque année, des centaines d'utilisateurs et de fournisseurs de services de transport se sont tournés vers l'Office pour obtenir des moyens de régler leurs différends concernant :

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

L'Office fournit un certain nombre de services de règlement des différends, comme la facilitation, la médiation, l'arbitrage de l'offre finale, l'arbitrage et le processus décisionnel formel.

Pour avoir un aperçu des différentes façons dont l'Office règle des différends, voyez [comment nous réglons les différends](#).

L'Office a réglé 621 différends en 2013-2014. De ce nombre,

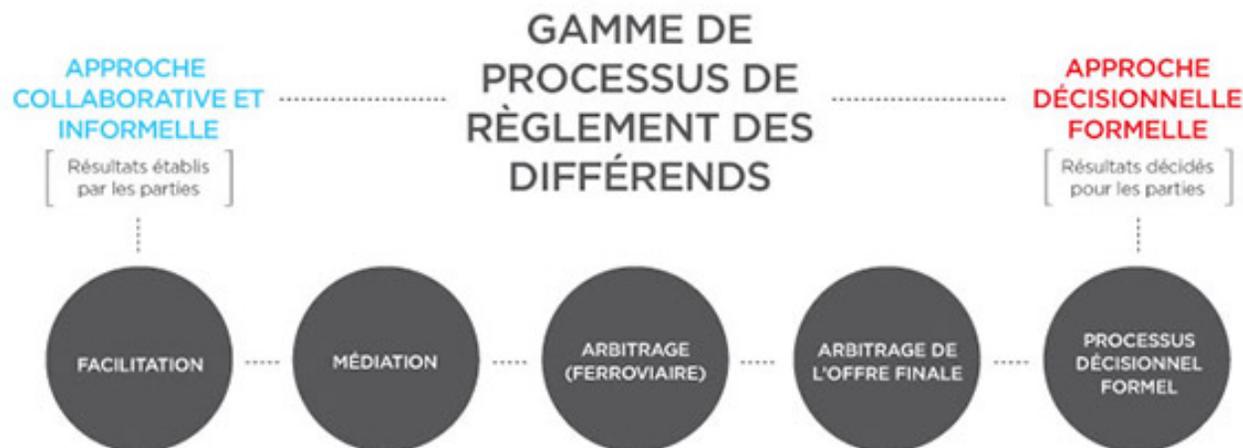
545 ont été réglés par facilitation;
23 ont été réglés par médiation.

De plus, 172 cas ont été renvoyés au processus décisionnel formel en début d'année.

De ce nombre,
54 ont été réglés au moyen de décisions;*
19 ont été retirés, rejetés ou fermés en l'absence de réponse du demandeur.

**Dans certains cas, les instances ont été combinées pour améliorer l'efficacité*

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)



Viser l'efficacité dans le règlement de différends

L'Office s'efforce de statuer sur les cas de complexité moyenne dans un délai de 120 jours – un objectif de rendement que nous avons surpassé pour la deuxième année consécutive.

En ce qui a trait aux cas complexes, l'Office s'est fixé un objectif de rendement de 80 % des cas réglés dans un délai de 90 jours après la clôture des actes de procédure. Comme nous avons réussi notre ambitieux objectif en réglant 87 % des cas complexes dans les délais impartis, cela illustre bel et bien les résultats positifs obtenus grâce à notre plan stratégique et à nos efforts diligents visant à améliorer nos processus internes et, du coup, les services aux clients.

Offrir aux clients des options viables

En 2013-2014, plus de 90 % des plaintes déposées par des particuliers ont été réglées par des moyens informels, soit par la facilitation ou la médiation. Les avantages de cette approche sont que non seulement des solutions acceptables sont trouvées assez 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

Au cours de la dernière année, 545 différends ont été réglés par la facilitation, dont 20 portaient sur l'accessibilité, 519 sur le transport aérien et 6 sur le transport ferroviaire. [Comment nous facilitons les différends](#)

L'Office a atteint ses objectifs en réglant entièrement 23 cas de médiation en moins de 30 jours, ou à la suite d'une prolongation demandée par les parties. Un des faits saillants parmi ces résultats positifs est la médiation réussie de deux différends en matière maritime. Si ces cas n'avaient pas été réglés par la médiation, il y aurait eu des audiences publiques, soit un processus qui nécessite davantage de temps et de ressources pour les parties en cause, mais aussi pour l'Office. [Comment nous réglons les différends par la médiation](#)

En 2013-2014, 57 cas de médiation ont été traités :

23 cas ont été réglés avec succès. De ce nombre,

- 10 concernaient des différends ferroviaires;
- 7 concernaient des différends aériens;
- 4 concernait un différend relatif à l'accessibilité;
- 2 concernait un différend maritime.

De plus,

- 1 cas a été partiellement réglé;
- 13 cas ont été retirés ou non réglés;
- 20 cas sont en cours.

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

L'Office administre également l'arbitration de l'offre finale (AOF) en renvoyant les demandes d'AOF à un arbitre externe choisi par les parties à un différend. En 2013-2014, l'Office a renvoyé deux cas à l'AOF. [Plus d'information sur l'arbitrage de l'offre finale](#)

Nouvelles responsabilités en matière d'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service

Le 26 juin 2013, la *Loi sur les services équitables de transport ferroviaire des marchandises* a été adoptée, modifiant du coup la *Loi sur les transports au Canada* pour intégrer des mesures visant à permettre aux expéditeurs de demander une entente de services auprès d'une compagnie de chemin de fer. Si un expéditeur et une compagnie de chemin de fer ne peuvent s'entendre sur les modalités de l'entente, l'expéditeur peut demander à l'Office d'établir les modalités des niveaux de services par l'intermédiaire de l'arbitrage.

L'Office a pris des mesures pour s'acquitter efficacement de ses nouvelles responsabilités. Pour officialiser le processus d'arbitrage, l'Office a rédigé les [règles de procédure en matière d'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service](#). Au moyen de consultations publiques, l'industrie a fourni des commentaires à propos des règles proposées, pour veiller à ce que les besoins des expéditeurs et ceux des compagnies de chemin de fer soient satisfaits. L'Office a mis la dernière main à ces règles de procédure qui entreront en vigueur en 2014-2015.

En 2013-2014, nous n'avons reçu aucune présentation concernant l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service.

[Plus d'information sur l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service](#)

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 de transports aérien et ferroviaire et les services interprovinciaux de traversiers et de transport par autobus et autocars de compétence fédérale.

Une des façons dont l'Office peut améliorer l'accessibilité est en réglant chaque plainte au cas par cas.

Rapport d'avancement en matière d'accessibilité

En 2013-2014, l'Office a surpassé son objectif de rendement en réglant les 20 différends liés à l'accessibilité au moyen de la facilitation à l'intérieur de la période prévue de 30 jours. Des quatre différends liés à l'accessibilité réglés par médiation, trois ont été réglés en plus de 30 jours à la demande des parties.

Huit autres cas ont été réglés par l'intermédiaire du processus décisionnel formel de l'Office.

Décision : Changement de nom sur le billet d'avion d'un accompagnateur

Dans la décision n° [167-AT-A-2013](#), entre autres questions d'accessibilité, l'Office s'est penché sur la question de savoir si la politique d'Air Transat de refuser tout changement de nom sur les billets d'avion constitue un obstacle abusif pour une personne ayant une déficience lorsque la demande de changement de nom vise le billet d'un accompagnateur.

L'Office a conclu que, même si le changement de nom a finalement été accepté quatre jours avant le voyage, les difficultés que le demandeur a rencontrées pour faire changer le nom sur le billet de l'accompagnateur ont constitué un obstacle abusif aux possibilités de déplacement de la personne. Par conséquent, l'Office a ordonné à Air Transat de mettre en place une politique officielle permettant aux personnes ayant une déficience qui ont besoin de l'aide d'un accompagnateur pendant leur voyage de demander que le nom sur le billet de l'accompagnateur soit changé sans frais.

En 2013-2014, l'Office a réglé 32 cas concernant des différends liés à l'accessibilité. De ce nombre,

20 ont été réglés par facilitation;
4 ont été réglés par médiation;
8 ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.

De plus,

9 cas ont été retirés ou fermés en raison d'une absence de réponse de la part des demandeurs;
10 cas sont toujours en cours à la fin de l'exercice.

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

Publication : Outil d'information sur les voyages avec un accompagnateur

Les voyageurs ayant une déficience pourraient souhaiter voyager avec un accompagnateur pour les aider durant leur voyage, et les transporteurs aériens pourraient exiger que certains passagers se fassent aider d'un accompagnateur pour leurs soins personnels ou pour des raisons de sécurité.

Afin d'informer les voyageurs ayant une déficience à propos de leurs droits, de les aider à planifier leur voyage et d'orienter les transporteurs dans leur évaluation à savoir s'ils devraient exiger la présence d'un accompagnateur, l'Office a publié un outil d'information complet intitulé [Voyager avec un accompagnateur dans le réseau de transport fédéral](#).

Règlement des différends relatifs au transport aérien

L'Office évalue les plaintes en se fondant sur le tarif du transporteur aérien - ses prix, ses taux, ses frais et ses conditions de transport – ainsi que sur les lois canadiennes en matière de transport et les conventions internationales applicables. Lorsqu'il semble qu'un transporteur n'a pas rempli ses obligations, le personnel de l'Office communique avec le transporteur et tente de manière informelle de l'amener à se conformer volontairement aux exigences. La grande majorité des plaintes sont réglées de cette manière.

Si l'Office n'a pas compétence sur les questions de sécurité ni le mandat de traiter les plaintes qui ont trait à la qualité des services des transporteurs aériens, il est néanmoins tenu par la loi de signaler le nombre et la nature de *toutes* les plaintes reçues relativement au transport aérien.

L'Office a pour mandat de se pencher sur une vaste gamme de questions de protection des consommateurs liées au transport aérien, notamment :

- bagages,
- perturbations des vols,
- billets et réservations,
- refus d'embarquement,
- refus de transport,
- prix et frais pour les passagers,
- marchandises,
- programmes de fidélisation administrés par le transporteur.

Rapport d'avancement sur les différends relatifs au transport aérien

En 2013-2014, l'Office a vu son volume de demandes de facilitation de plaintes relatives au transport aérien augmenter de 67 % – 882 comparativement à 529 en 2012-2013. Cette hausse est en partie attribuable au fait que les passagers qui rencontrent des problèmes pendant leur voyage sont désormais plus au courant de la capacité de l'Office de les aider. En tout, 744 cas ont été fermés par l'intermédiaire du processus de facilitation. La facilitation a permis de régler 519 cas avec succès, dont 82 % ont été traités à l'intérieur de la cible de 90 jours fixée par l'Office. Cinq autres cas ont été fermés, car ils concernaient un transporteur qui avait cessé ses activités, et 43 cas ont été retirés par le demandeur.

Beaucoup moins de cas sont maintenant traités par l'intermédiaire du processus décisionnel formel de l'Office, grâce à des approches informelles comme la facilitation, qui s'est avérée une solution efficace. Des cas qui ont d'abord été soumis à la facilitation, seulement 101 n'ont pas pu être réglés et, au choix du demandeur, ils ont été soumis à la médiation ou encore au processus décisionnel formel de l'Office.

En tout, 14 cas de plaintes relatives au transport aérien sont passés du processus de facilitation à la médiation. Trois cas ont été entièrement réglés par la médiation. Dans deux cas, le transporteur aérien a décliné l'offre de médiation. Une plainte relative au transport aérien, au départ référée à la médiation, a par la suite été soumise au processus décisionnel formel de l'Office. Les huit autres cas de plaintes relatives au transport aérien référés sont encore en cours de médiation.

Quatre-vingt-sept cas pour lesquels la facilitation a échoué ont été transférés au processus décisionnel formel de l'Office. Dans la majorité de ces cas, les demandeurs ont remis en question l'application par le transporteur aérien de ses conditions de transport. Deux cas ont été réglés par l'intermédiaire du processus décisionnel formel et les 85 cas restants sont en cours.

Trente-quatre autres cas ont été présentés directement au processus décisionnel formel de l'Office. Les cas traités par l'intermédiaire du processus décisionnel formel sont généralement très complexes, et impliquent souvent des questions de politique plus vastes et l'interprétation et l'application de conventions internationales au Canada.

Ensemble des plaintes relatives au transport aérien

En 2013-2014, l'Office a reçu un total de 1006 plaintes relatives au transport aérien, soit 882 pour la facilitation et 121 pour le processus décisionnel formel.

De plus, 8 cas ont été réglés par médiation. L'Office a également commencé l'exercice avec 151 plaintes non réglées l'exercice précédent, ce qui a fait monter le total à 1154 plaintes actives relatives au transport aérien.

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

Processus informel – plaintes traitées

Un total de 774 plaintes relatives au transport aérien ont été traitées par l'intermédiaire du processus de règlement informel de l'Office.

De ce nombre,

76 ne relevaient pas du mandat de l'Office;
5 avaient trait à un transporteur qui avait cessé son exploitation;
43 ont été retirées;
519 ont été réglées par l'intermédiaire du processus de facilitation;
14 ont été envoyées au processus de médiation;
87 ont été renvoyées au processus décisionnel formel de l'Office.
275 plaintes supplémentaires étaient toujours en cours de facilitation à la fin de l'exercice.

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

Processus informel – plaintes soumises aux transporteurs

De plus, 193 plaintes soumises au personnel de l'Office sans d'abord avoir été soumises par le plaignant au transporteur ont été renvoyées à celui-ci et au plaignant pour qu'ils parviennent à un règlement.

De ce nombre,

134 plaintes ont été réglées entre le plaignant et le transporteur;
43 plaintes n'ont pas été réglées entre le plaignant et le transporteur;
16 plaintes renvoyées aux transporteurs par le personnel de l'Office étaient toujours en cours d'examen par le transporteur à la fin de l'exercice.

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

Processus formel – différends réglés

Un total de 23 différends sur le transport aérien ont été traités au moyen du processus décisionnel formel.*

De ce nombre,

- 8 avaient trait à des allégations selon lesquelles un transporteur n'avait pas respecté son tarif;
- 15 avaient trait à des allégations selon lesquelles les dispositions du tarif d'un transporteur étaient déraisonnables ou créaient une distinction injuste ou discriminatoire.

De plus,

8 différends sur le transport aérien ont été retirés ou fermés en l'absence de réponse des demandeurs;
97 différends sur le transport aérien sont toujours en cours.

*Dans certains cas, les instances ont été combinées pour améliorer l'efficacité

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

Processus formel – différends retirés, rejetés ou en cours

De plus,

10 différends sur le transport aérien ont été retirés ou rejetés du processus décisionnel formel de l'Office;

102 différends étaient toujours dans le processus décisionnel formel à la fin de l'exercice.

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

Surveillance des tendances de la facilitation des différends relatifs au transport aérien

Catégories de plaintes

Pour la première année, les perturbations de vols ont été le problème le plus souvent soulevé dans les plaintes reçues pour facilitation. Cette situation est largement attribuable à une correction visant à exclure les citations redondantes dans les plaintes sur la qualité du service. Les plaignants ont cité 568 fois des problèmes de perturbations de vols.

Même si l'Office n'a pas le mandat de régler les problèmes de qualité du service soulevés par les plaignants, il recueille tout de même des statistiques à des fins historiques. Le niveau ou la qualité des services fournis par un transporteur

aérien a été cité 398 fois dans des plaintes en 2013-2014. Quant aux questions concernant les bagages (perte, dommage ou retard), elles ont été citées à 281 reprises dans des plaintes.

Transporteurs aériens canadiens

De toutes les plaintes soumises au processus de facilitation, 62,3 % visaient des transporteurs aériens canadiens. La majorité de ces plaintes visaient des grands transporteurs canadiens, et seulement 12 % des petits transporteurs. Plus particulièrement, durant la période de rapport, il y a eu 546 plaintes visant 13 transporteurs canadiens, comparativement à 301 en 2012-2013 et à 215 en 2011-2012.

L'augmentation du nombre de plaintes déposées visant des transporteurs aériens canadiens pourrait être en partie attribuable au fait que les gens sont plus au courant des services de règlement des différends qu'offre l'Office en raison de la couverture médiatique entourant des décisions qui sont venues clarifier ou renforcer les droits des passagers voyageant avec des transporteurs aériens particuliers.

En général, en 2013-2014, il y a eu plus de plaintes visant des grands transporteurs aériens que l'année précédente. Plus particulièrement, le nombre de plaintes visant Air Canada a augmenté de 175 – soit de 217 à 392. Jazz Airlines, un partenaire commercial d'Air Canada, a enregistré le second plus grand volume de plaintes, soit presque trois fois plus, de 16 à 42. Le nombre de plaintes visant WestJet a presque doublé par rapport à l'année précédente – pour un total de 25 en 2013-2014, comparativement à 14 en 2012-2013. Le nombre de plaintes visant Sunwing et Porter a également augmenté, de 26 à 35 pour Sunwing et de 3 à 12 pour Porter.

Transporteurs aériens étrangers

Le nombre de plaintes visant des transporteurs étrangers a également augmenté – de 218 en 2012-2013 à 330 en 2013-2014. Ce nombre inclut les 37,7 % de plaintes qui restent, parmi toutes celles en processus de facilitation en 2013-2014. Cent soixante-dix-neuf plaintes en processus de facilitation contre des transporteurs aériens étrangers visaient des transporteurs ne provenant ni des É.-U. ni de l'UE, comparativement à 94 qui visaient des transporteurs de l'UE et 57 des transporteurs des É.-U.

On a surtout remarqué l'augmentation du nombre de plaintes visant Swiss International, Iberia et Jet Airways. Un nombre considérable de ces plaintes portaient sur l'achat de billets en ligne, que le transporteur a par la suite annulés après avoir déterminé qu'ils avaient été émis en fonction d'un prix erroné. Ces cas font partie des 87 cas pour lesquels un règlement n'a pas pu être obtenu par facilitation et qui ont été transférés au processus décisionnel formel.

Le nombre de plaintes visant Swiss International a augmenté de façon importante, de 51 en 2012-2013 à 74 en 2013-2014. Les plaintes visant Iberia sont passées de 4 en 2012-2013 à 15 en 2013-2014, et celles visant Jet Airways ont augmenté de 5, passant de 9 à 14.

Il importe de noter la baisse du nombre de plaintes visant Lufthansa – de 13 en 2012-2013, elles sont passées à 6 en 2013-2014.

Encore cette année, plus de transporteurs ne provenant ni des É.-U. ni de l'UE ont été visés par des plaintes – 36 transporteurs en 2013-2014, comparativement à 28 en 2012-2013. En tout, 179 plaintes en processus de facilitation en 2013-2014 visaient des transporteurs ne provenant ni des É.-U. ni de l'UE comparativement à 116 en 2013-2014.

Décisions : Les tarifs des transporteurs aériens devraient être clairs

Dans deux décisions distinctes, l'Office a beaucoup insisté sur le principe voulant que les passagers devraient être en mesure de bien comprendre leurs droits et les recours qui sont à leur disposition, simplement en lisant le tarif du transporteur.

Dans la décision n° [227-C-A-2013](#), l'Office a statué que le tarif international de WestJet renfermait plusieurs dispositions imprécises et déraisonnables sur le refus d'embarquement, et a ordonné à WestJet de réviser ses règles existantes pour les voyages à destination et en provenance du Canada.

Décisions : Billets annulés en raison de prix publiés avec des erreurs

L'Office a reçu un grand nombre de plaintes de demandeurs qui ont acheté des billets en ligne pour un vol international exploité par Swiss International Air Lines Ltd. Le transporteur aérien a par la suite avisé les demandeurs que leurs billets avaient été annulés en raison d'une erreur dans le prix annoncé.

Par souci d'efficacité, l'Office a combiné les instances de ces cas afin de les faire avancer selon le même échéancier. Il a également reçu des plaintes semblables concernant d'autres transporteurs aériens. Les décisions sont attendues en 2014-2015.

Décisions : Indemnisation raisonnable pour refus d'embarquement

Une des questions posées à l'Office cette année portait sur la question de savoir ce qui constitue une indemnisation raisonnable lorsqu'un passager se voit refuser l'embarquement par un transporteur.

Dans la décision n° [204-C-A-2013](#), après un examen du tarif intérieur d'Air Canada, l'Office a statué qu'une somme de 100 \$ en espèces (ou encore un bon de transport de 200 \$) était une indemnisation déraisonnable en cas de refus d'embarquement à bord d'un vol intérieur, et que le transporteur devrait adopter de nouvelles dispositions pour indemniser les voyageurs.

Pour déterminer si un régime d'indemnisation est raisonnable, l'Office a indiqué dans une décision subséquente ([342-C-A-2013](#)) qu'il tiendrait compte des facteurs suivants :

- la mesure dans laquelle le régime d'indemnisation atténue les inconvénients que subissent les passagers concernés par un refus d'embarquement;
- la mesure dans laquelle le régime d'indemnisation pour refus d'embarquement est compréhensible;
- la facilité de mise en œuvre du régime.

L'Office a conclu qu'un régime d'indemnisation souple fondé sur la durée du retard causé au passager devrait être adopté. Cette position a été renforcée dans une décision subséquente ([442-C-A-2013](#)) portant sur le tarif international d'Air Canada.

En conséquence de ces décisions, l'indemnisation qu'offre Air Canada en cas de refus d'embarquement varie maintenant entre 200 \$ et 800 \$ et est fondée sur la durée du retard.

Décisions : Changements d'horaire

Dans deux décisions distinctes, l'Office a renforcé les droits des passagers aériens concernant les changements d'horaire.

Dans la décision n° [344-C-A-2013](#) portant sur le tarif de Porter Airlines, l'Office a conclu qu'il était déraisonnable que le tarif ne renferme aucune disposition sur la question de responsabilité du transporteur en cas de retards de vol. Par conséquent, Porter fournit maintenant aux passagers de meilleurs renseignements à propos des changements d'horaire et des raisons justifiant ces changements.

L'Office a également statué, dans la décision n° [327-C-A-2013](#), que certaines dispositions du tarif international d'Air Transat étaient déraisonnables. Remarquant que les passagers pouvaient être assujettis à des conséquences aussi négatives si les vols étaient devancés que s'ils étaient retardés, l'Office a conclu que les passagers devraient obtenir les mêmes réparations dans les deux cas.

Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire

Le règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs ou d'autres parties, de même qu'entre des compagnies de chemin de fer, fait partie du mandat de l'Office.

Lorsque les négociations commerciales échouent, une partie ou les deux peuvent demander à l'Office d'aider, au moyen de la facilitation ou de la médiation, ou de régler une plainte par l'intermédiaire de son processus décisionnel formel.

Un mécanisme de règlement supplémentaire est l'arbitrage de l'offre finale (AOF), utilisé pour régler des différends relatifs aux tarifs et aux services entre un expéditeur et un transporteur. L'arbitrage de l'offre finale est administré par l'Office et mené par un arbitre indépendant de la liste de l'Office, qui choisira l'offre finale de l'expéditeur ou du transporteur.

Depuis juin 2013, l'Office est également responsable de l'arbitrage de l'établissement des conditions de service entre un expéditeur et un transporteur dans des situations où les deux parties ne peuvent s'entendre sur les services par l'intermédiaire de négociations commerciales.

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

- bruit et vibrations ferroviaires;
- niveau de service;
- franchissements ferroviaires;
- transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer;
- interconnexion;
- utilisation de lignes de chemins de fer et d'autres actifs ferroviaires par les fournisseurs de services publics de transport de passager;
- frais accessoires, comme les redevances de stationnement;
- droits de circulation et usage commun des voies.

Rapport d'avancement sur le transport ferroviaire

Six différends relatifs au transport ferroviaire ont été réglés au moyen de la facilitation en 2013-2014. Tous ces cas ont été réglés avec succès à l'intérieur de l'objectif de rendement de 30 jours, au-delà de notre objectif de 80 %.

Des 33 différends ferroviaires réglés par l'Office cette année, 13 portaient sur le bruit et les vibrations causés par les activités ferroviaires, trois concernaient des franchissements ferroviaires, six portaient sur le niveau de service et trois concernaient l'interconnexion.

Rapport sur l'environnement

Au cours de l'année, l'Office est intervenu dans 10 évaluations environnementales, dont sept avaient trait à des projets proposés de construction de lignes de chemin fer et trois à des franchissements par desserte.

Dans le cadre de son processus d'examen des projets de construction ferroviaires sur des terrains fédéraux, et conformément à la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale (2012)*, l'Office, avec d'autres ministères et organismes, évalue minutieusement la question de savoir si un projet proposé risque d'avoir d'importants effets environnementaux néfastes.

Conformément à son obligation de dresser un rapport de ses activités sur des terrains fédéraux, pour l'exercice financier 2013-2014, l'Office n'a reçu aucune demande d'examen de projet de construction ferroviaire sur des terrains fédéraux.

Décision : Limite de responsabilité envers un expéditeur

Dans une plainte de Canexus Chemicals Canada et autres à propos des conditions d'indemnisation et de responsabilité de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) dans son tarif sur les marchandises dangereuses, l'Office a été appelé à examiner les limites de responsabilité d'un transporteur envers un expéditeur et le caractère raisonnable des frais et des conditions connexes.

En 2013-2014, l'Office a réglé 33 différends relatifs au transport ferroviaire.

De ce nombre,

6 ont été réglés par facilitation;
10 ont été réglés par médiation;
17 ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.

De plus,

14 différends ont été retirés ou fermés en l'absence de réponse des demandeurs;
5 cas sont en cours.

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

L'Office a conclu, dans la décision n° [388-R-2013](#), que l'interdiction de la limitation de responsabilité d'un transporteur envers un expéditeur ne s'applique pas uniquement au dommage causé à des marchandises transportées ou à la perte de ces marchandises. Il a également conclu que le tarif de CP renfermait des conditions qui limitaient la responsabilité de CP envers un expéditeur.

En ce qui a trait au caractère raisonnable des conditions du tarif, l'Office a conclu qu'il n'avait pas compétence parce que l'obligation de l'expéditeur, dans le tarif, de garantir, de défendre et de protéger CP, ne constitue pas des frais ni une condition afférente à des frais.

La Cour d'appel fédérale a autorisé les expéditeurs et CP à en appeler de cette décision. CP et les expéditeurs ont porté en appel certains aspects des conclusions de l'Office qui portaient sur la limitation de la responsabilité de la compagnie de chemin de fer envers un expéditeur. Les expéditeurs en ont également appelé des conclusions indiquant que l'Office n'avait pas compétence dans l'affaire.

Décision : Mesures d'atténuation du bruit ferroviaire

À la suite d'une plainte sur le bruit et les vibrations causés par des locomotives fonctionnant au ralenti, des activités d'aiguillage et le sifflet conséquent, près du lac Street à Huntingdon (Québec), l'Office a conclu que CSX Transportation, Inc. (CSXT) avait contrevenu à son obligation de limiter le bruit produit à un niveau raisonnable.

Après avoir obtenu l'occasion de proposer des mesures d'atténuation, CSXT a fourni une liste détaillée de changements proposés à ses activités, qui ont été acceptés par les plaignants comme étant des mesures d'atténuation satisfaisantes.

Dans sa décision finale ([194-R-2013](#)), l'Office a ordonné à CSXT d'instaurer les changements qu'elle a proposés, tout en lui rappelant ses obligations continues de limiter le bruit et les vibrations à un niveau raisonnable. Le personnel de l'Office surveille la conformité pour veiller à ce que l'ordonnance soit entièrement mise en œuvre.

Ententes : Franchisements

Au cours de l'année dernière, 157 ententes ont été déposées auprès de l'Office par des parties qui avaient mené avec succès leurs propres négociations relativement à des franchisements routiers. Ces ententes sont assimilées à des arrêtés de l'Office lorsqu'elles sont reçues. À trois occasions où aucune entente ne pouvait être conclue, les parties concernées ont fait appel à l'Office pour les aider à obtenir un règlement juste et équitable.

Règlement des différends relatifs au transport maritime

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

Rapport d'avancement sur le transport maritime

L'Office a réglé quatre différends liés à des demandes de cabotage dans le cadre desquels un navire canadien était offert. Tous les différends ont été réglés dans les 90 jours, au-delà de la cible de l'Office de 80 %. Ces cas étaient d'une complexité modérée, et l'Office a déterminé dans chaque cas qu'un navire canadien était disponible et adapté pour être affecté aux activités pour lesquelles on proposait un navire étranger.

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 de l'offre finale 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.

Réglementation de l'industrie

La politique nationale des transports du gouvernement du Canada, telle qu'elle est énoncée dans la *Loi sur les transports au Canada*, permet au marché intérieur de s'autoréglementer en grande partie, mais reconnaît que la réglementation peut être nécessaire lorsque les parties ne sont pas desservies par une concurrence efficace ou lorsqu'il s'agit d'atteindre des objectifs publics.

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 :

- la délivrance de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires;
- la participation à la négociation et à la mise en œuvre d'accords relatifs au transport aérien international;
- l'approbation du caractère adéquat de la protection des acomptes reçus des affréteurs qui ont des contrats avec les transporteurs aériens;
- l'établissement des plafonds de revenu des compagnies de chemin de fer pour le transport du grain de l'Ouest;
- la détermination à savoir si des navires canadiens sont disponibles pour fournir les services dans les eaux canadiennes, alors qu'un résident canadien a demandé que les services soient fournis par un navire étranger;
- l'élaboration des cadres financiers et d'établissement des coûts pour certaines compagnies de chemin de fer;
- l'établissement des prix d'interconnexion afin que les expéditeurs disposent de plus d'options concurrentielles;
- l'administration de règlements liés aux tarifs internationaux;
- la détermination du caractère juste et raisonnable des conditions de transport aérien;
- l'établissement de la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer pour en faciliter le transfert;
- l'administration de règlements et de codes de pratiques en matière d'accessibilité.

Dans l'ensemble, notre objectif consiste à garantir que les approches réglementaires et non réglementaires de l'Office et leur administration sont à jour, bien comprises et fournies de manière efficace et efficiente.

Nouvelles responsabilités liée à la réglementation du transport du grain

Une campagne agricole record dans l'Ouest canadien, combinée à un hiver exceptionnellement froid, a contribué à imposer une contrainte importante au système d'expédition du grain du Canada, et a entraîné cette année un retard considérable dans le transport du grain.

Pour régler cette grave question, le 26 mars 2014, le gouvernement a présenté un nouveau projet de loi, la *Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grain*. Dans le cadre du projet de loi, si la loi devait être adoptée, l'Office se verrait conférer de nouvelles responsabilités législatives.

Viser l'efficience en matière de réglementation et d'administration des responsabilités

L'Office est sensible à la nécessité de réduire au minimum le fardeau réglementaire imposé aux entreprises canadiennes, et s'est engagé activement à créer un milieu de réglementation plus prévisible qui fait la promotion de la croissance économique. Au cours de la dernière année, conformément au Plan d'action pour la réduction du fardeau administratif du gouvernement du Canada, l'Office a continué :

- de prendre des mesures responsables pour minimiser le fardeau réglementaire imposé aux entreprises canadiennes;
- de veiller à la clarté de l'interprétation des règlements que l'Office administre;
- de communiquer l'information sur ses plans et initiatives à venir en matière de réglementation;
- d'améliorer le service et la prévisibilité.

L'Office est également résolu à simplifier ses processus opérationnels et travaille présentement à une initiative pluriannuelle visant à revoir chacun de ses processus. Dans le cadre de cette initiative, et reconnaissant le besoin de nouer de solides partenariats avec le gouvernement afin de réaliser des économies, l'Office a participé à un processus d'approvisionnement gouvernemental visant à acquérir une solution commune de gestion de cas. En tant que premier utilisateur, l'Office intègre maintenant activement ses différents processus dans ce nouveau système, et entretient des liens avec d'autres ministères dans le but de partager des solutions communes et des pratiques exemplaires.

Pour accroître la prévisibilité du système de réglementation, l'Office contrôle ses indicateurs de rendement de façon continue, comme les autorisations réglementaires, qui portent particulièrement sur le caractère opportun du processus décisionnel et des approbations. Les résultats de ces mesures sont publiés chaque année sur notre site Web. Ils nous

permettent de vérifier de près si nous atteignons nos objectifs de rendement, puis de mettre en place des améliorations continues pour nous permettre de répondre aux attentes du Parlement et des Canadiens en matière de reddition de comptes.

Réglementer l'accessibilité des transports

En plus de régler chaque plainte, l'Office élimine de façon systémique les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience en réglementant l'accessibilité du transport de passagers par aéronef, train, traversier et autocar extra-provinciaux. Il réglemente également la formation du personnel des fournisseurs de services pour aider les voyageurs ayant une déficience.

L'Office s'emploie à rendre le réseau de transport fédéral plus accessible au moyen de règlements, de la conception et de la promotion des codes de pratiques et des lignes directrices techniques, de même qu'au moyen de communications proactives et de sensibilisation de tous les intervenants.

Publication : Rapports sur la conformité avec les codes de pratiques volontaires

L'Office a entrepris deux exercices de surveillance distincts pour vérifier si l'industrie se conforme à ses codes de pratiques volontaires. Ce premier rapport de conformité ciblait [les transporteurs aériens intérieurs](#) exploitant de gros aéronefs, tandis que le deuxième portait essentiellement sur [VIA Rail Canada Inc.](#) qui offre des services de transport ferroviaire de passagers.

Les deux rapports ont montré des résultats positifs en matière d'accessibilité. L'Office a déterminé que les grands transporteurs—qui comptent pour plus de 90 % du trafic passagers régulier au Canada—se conformaient entièrement aux codes et que VIA Rail s'y conformait entièrement également en ce qui a trait à ses services passagers.

Réglementation des 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 et émettre des autorisations aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services au public;
- participer à la négociation et à la mise en œuvre d'accords relatifs au transport aérien international en tant que membre de l'équipe de négociation du gouvernement du Canada;
- régir les tarifs aériens internationaux en fonction des accords bilatéraux de transport aérien et du *Règlement sur les transports aériens* du Canada.

L'Office veille aussi à la conformité avec la loi et les règlements canadiens en ce qui a trait aux prix des billets, aux taux et aux frais, aux conditions de transport de même qu'aux ententes de partage de codes, à la location d'aéronef avec équipage et aux affrètements.

Avis à l'industrie : Critères pour déterminer ce qui constitue un service aérien

Pour améliorer la transparence et la clarté du régime législatif qu'il applique, l'Office a établi un ensemble de critères pour aider à définir ce qui constitue un service aérien en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et, en particulier, ce qu'est un service aérien « offert au public ».

Après s'être penché sur les présentations des intervenants, l'Office a défini quatre critères qu'il applique maintenant pour déterminer si une personne exploite un service aérien.

Avis à l'industrie : Politique du Canada en matière de location d'aéronefs étrangers avec équipage

Le 30 août 2013, le ministre des Transports a publié une politique en matière de location d'aéronefs avec équipage afin de limiter le nombre d'aéronefs avec équipage que des transporteurs aériens canadiens peuvent louer auprès de tiers étrangers.

Selon cette nouvelle politique, le nombre d'aéronefs appartenant à des intérêts étrangers qui peuvent être loués avec équipage pendant plus de 30 jours a été plafonné à 20 % du nombre d'aéronefs immatriculés au Canada indiqués sur le certificat d'exploitation aérienne du locataire, au moment d'effectuer la demande de location.

Pour veiller à ce que l'industrie soit bien informée et consciente de ce changement de politique, l'Office a publié un [avis à l'industrie](#) expliquant comment son processus d'approbation des demandes de location d'aéronefs avec équipage se fondera sur les principes de cette nouvelle politique.

Nouvelle approche dans l'application des règles concernant les bagages pour les voyages intercompagnies

Partout dans l'industrie aérienne internationale, les approches des transporteurs dans l'application des règles concernant les bagages pour des itinéraires faisant intervenir de multiples transporteurs ont évolué en raison de nouvelles pratiques de l'industrie, y compris l'établissement de prix à la carte, des changements à la réglementation et l'objectif des transporteurs de maximiser les revenus tirés des bagages.

Le Canada n'avait aucune approche globale sur les règles concernant les bagages pour les itinéraires intercompagnies lui permettant de déterminer les règles de quel transporteur devaient s'appliquer tout au long du trajet prévu sur le billet simple d'un passager. En conséquence, en 2013, l'Office a tenu des consultations auprès du public et de l'industrie afin de décider de la meilleure approche pour les voyages à destination, en provenance et à l'intérieur du Canada faisant intervenir de multiples transporteurs, relativement aux bagages enregistrés et aux bagages de cabine.

Selon la rétroaction reçue et un examen des approches par les États-Unis et l'Association du transport aérien international, l'Office a publié sa décision au début de 2014-2015.

Demandes : Délivrance de licences

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

L'Office a traité 790 activités relatives aux licences aériennes au cours de l'exercice 2013-2014, dont des demandes de nouvelle licence, d'annulation, de suspension et de rétablissement.

L'Office continue de maintenir un système de délivrance de licences qui veille à ce que les services aériens offerts au public :

- respectent les conditions applicables relatives à la propriété et au contrôle canadiens;

- détiennent l'assurance responsabilité prescrite;
- respectent certains critères financiers lorsqu'ils commencent leurs activités, lorsqu'ils sont Canadiens;
- détiennent un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada.

De nouvelles licences ont été délivrées pour des services entre le Canada et les pays suivants :

Compagnie aérienne canadienne	Pays
Air Transat	Haïti
Air Canada	Paraguay Bangladesh Israël
Sunwing Airlines	Saint-Martin Costa Rica Curaçao

Demandes : Propriété et contrôle canadiens

L'Office a examiné, en 2013-2014, le dossier de 25 nouveaux demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter des services aériens intérieurs ou internationaux, et celui de 15 demandeurs qui détenaient déjà une licence.

Durant l'année, l'Office a présenté une solution simplifiée et axée sur les risques pour les licenciés existants qui demandent des licences supplémentaires. Cette nouvelle approche a réduit le fardeau administratif imposé aux licenciés existants et simplifié les processus d'examen internes de l'Office. Après avoir déterminé que les compagnies avaient été constituées au Canada, qu'au moins 75 % de leurs actions assorties d'un droit de vote étaient détenues et contrôlées par des Canadiens et qu'elles étaient contrôlées de fait par des Canadiens, l'Office a approuvé les 40 demandes.

Examens : Santé financière

En 2013-2014, l'Office a examiné la santé financière d'un demandeur canadien souhaitant offrir des services intérieurs ou internationaux au moyen d'aéronefs ayant une capacité de plus de 39 sièges.

L'Office veillait ainsi à ce que le demandeur ait des chances raisonnables de réussir, afin de minimiser les interruptions du service et de protéger les consommateurs. La demande a été approuvée par l'Office.

Ententes : Transport aérien bilatéral

En 2013-2014, l'Office a participé à 20 négociations fructueuses, notamment avec l'Azerbaïdjan, le Bangladesh, le Burkina Faso, le Burundi, l'Équateur, Israël, la Macédoine, la Mongolie, la Tanzanie et le Togo. De plus, des consultations ont eu lieu avec 17 autres pays.

Réglementation des transporteurs ferroviaires canadiens

L'Office établit le revenu maximal admissible (plafond de revenu) provenant du transport ferroviaire pour la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) pour le mouvement du grain de l'Ouest et les prix d'interconnexion réglementés. Il traite également les demandes de certificats d'aptitude en vue de la construction proposée et de l'exploitation de chemins de fer, et l'approbation de la construction de lignes de chemin de fer.

Le 6 juillet 2013, un train transportant du pétrole brut, exploité par Chemin de fer Montréal, Maine & Atlantique (MMA) et sa filiale en propriété exclusive Montréal, Maine & Atlantique Canada Cie (MMAC), a déraillé à Lac-Mégantic (Québec); 47 personnes sont décédées des suites de l'explosion qui a suivi. Cet événement tragique a déclenché des mesures immédiates.

Une intervention active lors du déraillement à Lac-Mégantic

L'Office a réagi au quart de tour et fait intervenir tout son pouvoir en tant qu'organisme de réglementation économique : il s'est d'abord assuré que MMA et MMAC détenaient toujours une assurance responsabilité civile suffisante pour poursuivre leurs activités après le déraillement, et ensuite, que les exigences actuelles en matière de responsabilité civile étaient adéquates pour continuer les activités.

Suspension du certificat d'aptitude de MMA et de MMAC

L'Office a examiné en profondeur l'assurance des compagnies, et a jugé que MMA et MMAC n'avaient pas adéquatement rétabli leur assurance responsabilité civile après le déraillement. Par conséquent, l'Office a pris l'arrêté n° [2013-R-266](#), afin de suspendre le certificat d'aptitude de MMA.

Les compagnies de chemin de fer ont par la suite déposé une demande pour se placer sous la protection de la *Loi sur les faillites* et, sous la supervision d'un surveillant nommé par la Cour, elle ont rétabli leur assurance responsabilité civile. Conscient du rôle clé que joue le chemin de fer dans l'économie de la région, l'Office a examiné avec diligence

En 2013-2014, l'Office a rendu 8 déterminations ferroviaires. De ce nombre :

- 7 avaient trait à la délivrance de certificats d'aptitude
- 1 concernait une autorisation pour la construction d'un chemin de fer

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

l'assurance des compagnies avant de réviser son arrêté et d'accorder aux compagnies de chemin de fer un report à court terme pour leur permettre de poursuivre leurs activités.

Les biens de MMA ont depuis été achetés par une société de gestion de placements. Après avoir reçu une preuve que l'exploitant disposait d'une assurance responsabilité civile suffisante et avait obtenu les fonds nécessaires pour la portion d'autoassurance, l'Office a accordé deux autres prolongations à MMA pour qu'elle continue ses activités à court terme.

Au cours de ces périodes, l'exploitant s'est engagé à ne pas transporter de pétrole brut.

Examen des exigences en matière d'assurance responsabilité civile

La deuxième mesure d'intervention de l'Office était plus vaste et aura une incidence importante et durable.

Reconnaissant que le transport ferroviaire, et avec lui, le transport de matières dangereuses, a augmenté partout au pays, l'Office a entrepris à l'automne 2013 de déterminer, par l'intermédiaire de consultations officielles, la meilleure façon de s'assurer que les compagnies de chemin de fer détiennent une assurance responsabilité civile suffisante.

L'examen en cours servira à examiner des améliorations possibles au cadre réglementaire actuel, comme le prescrit le *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*, afin de répondre à ces objectifs. L'Office terminera son examen en 2014-2015.

Détermination : Revenus des compagnies de chemin de fer (campagne agricole 2012-2013)

En décembre 2013, l'Office a annoncé que le revenu de CN provenant du mouvement du grain de l'Ouest était inférieur à son revenu admissible maximal, alors que CP avait excédé son plafond de revenu pour la campagne agricole 2012-2013. Le revenu de CN s'est élevé à 556 589 140 \$, soit 6 346 256 \$ en deçà de son plafond de revenu fixé à 562 935 396 \$. Le revenu de CP s'est élevé à 544 222 877 \$, dépassant de 177 961 \$ son plafond de revenu fixé à 544 044 916 \$.

Au cours de la campagne agricole 2012-2013, un peu plus de 32,4 millions de tonnes de grain de l'Ouest ont été transportées, ce qui représente une baisse de 2,0 % par rapport au volume transporté au cours de la campagne agricole précédente. De plus, la longueur moyenne du trajet a été de 944 milles, soit une baisse de 8 milles, ou de 0,8 %, par rapport à la campagne agricole précédente.

[Plus d'information sur l'établissement des plafonds de revenu pour la campagne agricole 2012-2013](#)

Réglementation de l'industrie maritime canadienne

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

Rapport d'avancement sur la réglementation maritime

En 2013-2014, l'Office a reçu 97 demandes de cabotage pour lesquelles aucun navire canadien n'était offert, et 10 offres ont été retirées.

Assurance de la conformité

Application de la loi

Les agents verbalisateurs de l'Office assurent la conformité des fournisseurs de services de transport assujettis avec la *Loi sur les transports au Canada*, le *Règlement sur les transports aériens* et le *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 se conforment rapidement lorsqu'elles sont avisées par les agents verbalisateurs de l'Office d'un cas de non-conformité. Toutefois, les agents verbalisateurs de l'Office peuvent utiliser leurs pouvoirs pour imposer des amendes jusqu'à ce que la conformité soit assurée.

Une part importante du travail d'application de la loi de l'Office est de veiller au respect des exigences concernant la publicité des prix tout compris des billets d'avion. Nos efforts d'éducation, de sensibilisation et d'application de la loi à cet égard ont été très fructueux et se poursuivent. Les agents verbalisateurs de l'Office ont conclu que tous les transporteurs canadiens, toutes les importantes agences de voyages en ligne et une grande majorité de transporteurs étrangers qui font de la publicité pour des services aériens au Canada se conformaient aux exigences concernant la publicité des prix tout compris des billets d'avion.

Publication : Avis à l'industrie – Application de la réglementation portant sur la publicité des prix tout compris des billets d'avion

Les exigences sur la publicité des prix tout compris des billets d'avion sont en vigueur depuis décembre 2012, et l'Office a désigné des agents verbalisateurs pour assurer que le règlement est respecté, de même que pour émettre des avertissements et des procès-verbaux en cas d'infractions.

Afin que l'industrie soit bien au courant de la façon dont les sanctions administratives pécuniaires seront imposées en cas de non-conformité avec le règlement, l'Office a publié un [avis à l'industrie](#).

En 2013-2014, le personnel d'application de la loi de l'Office a entrepris 179 inspections, 102 vérifications des annonceurs et a mené 75 enquêtes.

De ce nombre,

96 ont entraîné des avertissements informels;
113 ont entraîné des avertissements formels;
21 avis d'infraction ont été émis.

[Statistiques de l'Office pour 2013-2014](#)

Les annonceurs de prix de billets d'avion peuvent présenter une demande d'examen d'un avertissement, ou encore une exemption de l'application du règlement. L'avis explique particulièrement que chaque jour de non-conformité constitue une contravention, même les jours que prend l'Office pour examiner un avertissement ou une demande d'exemption. Les annonceurs devraient donc faire tous les efforts possibles pour se conformer rapidement, même s'ils ont demandé un examen ou une exemption.

Évaluation de la Loi

La *Loi sur les transports au Canada* constitue la loi habilitante de l'Office en ce qui a trait à l'application des éléments économiques prévus dans les politiques fédérales sur les transports.

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

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

Le tableau qui suit résume l'évaluation par l'Office de l'effet de la Loi en fonction de ses activités, incluant les demandes de règlement des différends 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'administration de la Loi et fournit au Parlement sa perspective sur les approches qu'il juge susceptibles de les résoudre. Plusieurs enjeux ont été signalés auparavant dans les rapports annuels de l'Office au Parlement.

Les règlements, le règlement de différends, les codes de pratiques et les lignes directrices de l'Office sont les principaux outils qui permettent d'appliquer les dispositions de la Loi dans le contexte quotidien du réseau de transport fédéral. Toutefois, si les règlements peuvent soutenir des marchés efficaces et équitables, ils peuvent également être un fardeau indu lorsqu'ils sont mal conçus et appliqués. En plus de sa responsabilité continue de surveiller la Loi, l'Office, sur les recommandations de la Commission sur la réduction de la paperasse du gouvernement du Canada et la Directive du Cabinet sur la rationalisation de la réglementation, procède à des évaluations continues de son régime de réglementation afin d'assurer qu'il est rationalisé et qu'il reflète l'évolution de la politique du gouvernement, de l'industrie des transports et des pratiques de l'Office. Plusieurs consultations ont déjà été menées à cet égard, comme en fait état le présent Rapport annuel.

Transport ferroviaire

1. Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer

Description

L'Office et la Cour d'appel fédérale ont rendu des décisions importantes en ce qui concerne la détermination de la valeur nette de récupération (VNR) de lignes de chemin de fer.

Dans un jugement de la Cour d'appel fédérale concernant une décision de l'Office (décision n° 383-R-2007) en vertu du paragraphe 144(3.1) de la Loi, la Cour a clarifié la jurisprudence sur la détermination de la VNR 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.

Évaluation

L'Office n'a pas le pouvoir discrétionnaire de modifier le calendrier établi pour l'achèvement du processus de cessation d'exploitation et d'abandon, et, plus particulièrement, à l'intérieur de la période de six mois prévue par le paragraphe 144(4) de la Loi. Par conséquent, il est probable que l'Office rencontre des difficultés pour compléter la VNR de lignes de chemin de fer aux termes de ce paragraphe, à l'intérieur du délai prescrit par la Loi, lorsqu'il existe des questions difficiles à résoudre, comme l'évaluation du coût de réparation des dommages causés à l'environnement ou des conditions météorologiques hivernales qui empêchent de mener l'inspection d'une ligne de chemin de fer afin d'évaluer la condition des voies. Cela pourrait, dans certains cas, empêcher l'Office de fournir les services que le Parlement l'a chargé de fournir aux parties concernées.

Le Parlement pourrait choisir de déterminer s'il existe des circonstances exceptionnelles selon lesquelles l'Office doit être autorisé à prolonger les délais d'exécution établis à la section V de la Loi afin de respecter l'esprit de la loi et d'assurer l'application des principes de l'équité procédurale.

2. Retirer l'obligation de fixer les prix d'interconnexion par règlement

Description

À l'heure actuelle, en vertu du paragraphe 128(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office, par règlement, doit soit fixer les prix d'interconnexion, soit préciser la manière de les déterminer. Il n'a pas de pouvoirs explicites lui permettant de fixer les prix en question autrement que par le processus de réglementation.

Évaluation

Selon l'approche actuelle, en raison du temps qui s'écoule entre le premier calcul des prix fixés en fonction des coûts et l'entrée en vigueur de ces prix, les prix fixés par le processus de réglementation peuvent être très différents de ceux qui pourraient être fixés à partir des renseignements les plus à jour.

De plus, il est plus complexe pour l'Office de fixer des prix par un processus de réglementation qu'en rendant une détermination, et ce processus n'offre pas d'avantages clairs, du fait qu'il s'agit essentiellement d'une question d'établissement des coûts techniques.

En permettant clairement à l'Office de fixer ces prix sans passer par le processus de réglementation, mais de façon ouverte, l'Office sera en mesure de refléter plus fidèlement et de façon efficiente le coût des services d'interconnexion.

3. Pouvoir d'exiger que les parties produisent un rapport à leurs frais et de recouvrer les frais auprès des parties pour les études indépendantes requises.

Description

À l'heure actuelle, l'Office n'a aucun pouvoir pour obliger les parties à produire des rapports d'experts, et à le faire à leurs frais. Par ailleurs, il n'a que des pouvoirs limités pour recouvrer auprès des parties les frais engagés pour retenir les services d'experts indépendants pour produire des études ou des rapports.

Évaluation

Dans divers contextes, l'Office nécessite des études d'experts afin d'obtenir les renseignements qui lui sont nécessaires pour rendre une détermination ou une décision entièrement éclairée. De telles études peuvent comprendre des évaluations, des études sur le bruit et les vibrations, des évaluations environnementales ou des rapports techniques. Par exemple, l'article 95.3 exige que l'Office statue sur des plaintes portant sur le caractère raisonnable du bruit et des vibrations ferroviaires, et les articles 144 à 146 de la Loi exigent que l'Office fournisse un service visant à déterminer la valeur nette de récupération, deux mesures qui peuvent nécessiter que des études d'experts soient réalisées. Toutefois, aucun pouvoir explicite ne permet à l'Office d'ordonner à des parties de réaliser des études d'experts, et de le faire à leurs frais.

De la même façon, lorsque l'Office est lui-même tenu de retenir des services d'experts indépendants, il n'est pas autorisé à recouvrer les coûts auprès des parties, sauf dans certaines circonstances limitées (p. ex., les paragraphes 144(3.1) et 146.3(1) dans les déterminations de la valeur nette de récupération). Les coûts connexes peuvent être considérables.

Il est arrivé que des parties fassent réaliser à leurs propres frais des études d'experts qui étaient nécessaires pour permettre à l'Office d'avoir tous les renseignements en main avant de rendre une décision. Toutefois, ces parties n'étaient pas obligées de le faire, et l'Office doit tout de même faire une détermination, avec ou sans ces renseignements.

Une modification à la Loi pourrait servir à clarifier le fait que l'Office peut ordonner à une ou des parties concernées d'entreprendre des études nécessaires 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.

4. Besoin de rendre publics les renseignements sur le rendement des compagnies de chemin de fer en matière de service

Description

L'Office est chargé d'appliquer les dispositions en matière de niveau de services prévues dans la *Loi sur les transports au Canada*, y compris les différends à propos des obligations de transporteur public des transporteurs ferroviaires, et l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service, dans des situations où les deux parties ne peuvent s'entendre sur les services par l'intermédiaire de négociations commerciales.

À l'heure actuelle, les compagnies de chemin de fer n'ont pas d'obligations générales de rendre public leur rendement quant aux niveaux de service qu'elles fournissent réellement aux expéditeurs. Cette façon de faire empêche les expéditeurs et l'Office de déterminer si les services courants des compagnies de chemin de fer sont raisonnables et cadrent avec les obligations de transporteur public.

Évaluation

Une modification à la Loi permettrait d'exiger que les compagnies de chemin de fer régies publient les paramètres de leur niveau de services (qui seraient définis si la proposition était acceptée) afin d'augmenter la transparence du rendement des compagnies de chemin de fer.

La plupart des transporteurs ferroviaires ont des systèmes d'information sophistiqués qui les aident à gérer leurs activités en toute efficacité et efficacité, à suivre le rendement de leur équipement, leurs délais de livraison, etc. Les compagnies de chemin de fer ne subiraient donc pas un fardeau important si on leur demandait de rendre ces renseignements publics.

Transport aérien

1. Pouvoir d'enquêter et de suspendre les dispositions déraisonnables des tarifs intérieurs

Description

L'article 67.2 restreint le pouvoir de l'Office aux cas où une plainte a été reçue, limitant ainsi la capacité de l'Office de mener des enquêtes en ce qui concerne le respect par un transporteur de son tarif intérieur et le caractère raisonnable des conditions liées au transport intérieur d'un transporteur.

Il n'y a pas de contraintes semblables fondées sur les plaintes en ce qui a trait aux tarifs internationaux.

Cela signifie qu'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, à moins qu'une plainte ait été déposée à l'égard du tarif intérieur. Cependant, si l'Office juge qu'une disposition d'un tarif intérieur est déraisonnable, il peut exiger que des changements soient apportés au tarif intérieur d'un transporteur tout en veillant à ce que ces changements soient reflétés dans le tarif international du transporteur.

Le paragraphe 67.2(1) de la Loi permet à l'Office de suspendre un tarif intérieur visé par une plainte, mais seulement après qu'il a déterminé que le tarif est déraisonnable. Cela diffère du régime international pour lequel l'Office a la capacité de suspendre un tarif international en attendant les résultats de son enquête et de la décision connexe.

Au fil des ans, l'Office a reçu plusieurs plaintes relatives au transport intérieur et international, et a suspendu des conditions internationales pendant l'enquête, alors que les conditions intérieures sont demeurées en vigueur.

Évaluation

L'incapacité de l'Office de prendre certaines mesures de sa propre initiative concernant les tarifs intérieurs peut se traduire par le traitement inéquitable entre les voyageurs aériens à l'échelle nationale et internationale et augmenter la complexité de la conformité pour l'industrie. 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.

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 d'un consommateur. Cela permettrait potentiellement d'uniformiser l'approche et d'éliminer les

situations où l'Office a jugé un tarif international déraisonnable, mais ne peut prendre de mesures équivalentes pour le tarif intérieur du même transporteur.

Permettre à l'Office de suspendre une disposition déraisonnable d'un tarif intérieur pendant sa détermination, dans des cas où des mesures semblables ont été 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.

2. Pouvoir de traiter les questions systémiques liées aux tarifs internationaux

Description

Dans l'exercice de sa compétence comme autorité aéronautique canadienne pour traiter la question de non-conformité avec la loi canadienne (p. ex. 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.

Pour assurer l'uniformité, selon la loi existante, le personnel de l'Office doit lancer des processus pour chacun des transporteurs individuels. L'Office régit des centaines de transporteurs exploitant des services aériens internationaux dont les tarifs comprennent normalement de nombreuses pages de texte juridique qui traitent des aspects liés à la responsabilité.

La même situation prévaut pour les questions d'accessibilité.

Évaluation

Le cadre législatif régissant les activités de l'Office en ce qui a trait au transport aérien exige que les tarifs soient justes et raisonnables. Pour être justes et raisonnables, les tarifs doivent être conformes aux lois canadiennes, tant dans le régime intérieur qu'international.

Le fait de permettre à l'Office de traiter de questions systémiques de non-conformité avec les conventions internationales et la loi canadienne sur une base systémique donnerait à l'Office un pouvoir et des méthodes supplémentaires pour obliger tous les transporteurs non conformes à se conformer à la loi canadienne.

Une des approches potentielles pour traiter cette question 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, et de permettre à l'Office de prendre un arrêté s'appliquant à tous les transporteurs aériens visant à mettre en œuvre des tarifs qui seraient conformes à la loi canadienne et aux conventions internationales dont le Canada est signataire. Lorsque ce genre d'arrêté n'est pas respecté par des transporteurs en situation de non-conformité avec la loi canadienne, il pourrait être renforcé par des sanctions administratives pécuniaires. La même mesure pourrait s'appliquer pour les questions d'accessibilité et l'application des règles liées à l'accessibilité.

L'Office est d'avis que cette approche favoriserait une application plus efficace de la loi canadienne tout en garantissant un traitement équitable des transporteurs.

3. Traiter les questions systémiques de transport aérien

Description

L'Office a le pouvoir discrétionnaire d'agir de sa propre initiative et au cas par cas, en ce qui touche les tarifs aériens internationaux des transporteurs. Toutefois, la Loi ne permet à l'Office de faire enquête sur toutes les autres affaires liées au transport aérien qu'après le dépôt d'une plainte. Dans tous les cas, le pouvoir de l'Office d'ordonner une mesure corrective se limite au transporteur faisant l'objet d'une enquête sur les tarifs internationaux ou à l'intimé, dans le cadre d'une plainte.

Bien que les questions individuelles soient réglées au moyen du processus de règlement des plaintes, il est évident dans certains cas que la question soulevée ne touche pas seulement un transporteur en particulier, mais qu'il s'agit au fait d'une question systémique, par exemple les cas liés aux personnes ayant une déficience :

- Les obstacles abusifs liés aux politiques et aux pratiques touchant toute l'industrie ne peuvent être réglés qu'avec le transporteur désigné dans la plainte. Il est donc possible que les personnes ayant une déficience continuent de rencontrer les mêmes obstacles abusifs en ce qui concerne les autres fournisseurs de services.
- Les décisions qui placent le fardeau de l'élimination des obstacles abusifs sous la responsabilité d'un seul ou de quelques fournisseurs de services peuvent créer d'importants désavantages concurrentiels sur le plan des prix ou de l'exploitation.

Les consultations tenues par l'Office auprès des fournisseurs de services de transport ont toujours fait ressortir les préoccupations de ces derniers par rapport aux mesures correctives individuelles ainsi que leur préférence pour l'adoption de conditions égales envers tous, lorsque surviennent des questions systémiques.

Les exemples de questions systémiques précédentes soulevées dans des plaintes antérieures comprennent la politique « une personne, un tarif », la fourniture d'oxygène à bord d'un aéronef et, plus récemment, un ensemble de questions liées au traitement des passagers dans les cas de perturbations de vols (p. ex., indemnisations en cas de refus d'embarquement).

De plus, une plainte peut être 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.

Évaluation

La compétence actuelle de l'Office limite sa capacité d'élargir la portée de son enquête lorsqu'il y aurait lieu de le faire. Par conséquent, l'Office établit par l'intermédiaire de décisions individuelles, et à la pièce, ce qui devrait normalement être régi par un cadre réglementaire. Cela entraîne plusieurs conséquences :

Efficacité : Comme la même plainte peut être déposée à plusieurs reprises, mais contre un transporteur différent chaque fois, l'Office dépense ses ressources pour traiter de questions qui ont déjà été réglées avec d'autres transporteurs.

Uniformité : Des cas semblables peuvent entraîner de différents résultats, selon la qualité des arguments présentés à l'Office durant son processus quasi judiciaire, ce qui fait que la réponse de l'Office à une situation donnée ne sera pas toujours la même.

Équité : Comme une décision de l'Office ne vise que le transporteur identifié dans la plainte, le transporteur à qui on exige de se conformer se trouve en situation de désavantage concurrentiel; cela entraîne des règles du jeu inégales au sein de l'industrie.

Clarté : Il est difficile pour les Canadiens de connaître leurs droits en tant que voyageurs aériens lorsque les tarifs des transporteurs diffèrent pour des questions comme l'indemnisation en cas de refus d'embarquement.

Pour répondre à cette question, le Parlement pourrait envisager une modification à la Loi donnant la discrétion à l'Office, dans certaines conditions et lorsqu'il le juge opportun, d'établir la portée d'un cas judicieusement et correctement de manière à faire enquête sur les questions soulevées dans une plainte de façon appropriée (l'ensemble de l'industrie ou un secteur limité de l'industrie). Toute mesure corrective ou ordonnance résultant d'une telle enquête serait également appliquée de manière appropriée, c'est-à-dire à l'ensemble de l'industrie ou à un secteur limité. Une telle modification pourrait permettre à l'Office d'examiner plus efficacement les questions ayant des incidences importantes sur les intervenants, sans pour autant entraîner pour les fournisseurs individuels de services de transport un désavantage concurrentiel inéquitable. Elle permettrait également à l'Office de suspendre une demande ayant des ramifications dans tout un secteur, le temps de mener une enquête approfondie.

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.

De manière à préserver l'intégrité du processus décisionnel formel de l'Office, y compris l'analyse des contraintes excessives dans le cas de différends liés à l'accessibilité, tout arrêté émis par l'Office serait pris 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.

Transports accessibles

1. Chevauchement des compétences avec la Loi canadienne sur les droits de la personne

Description

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 de transport fédéral.

Les articles 170 et 172 de la *Loi sur les transports au Canada* énoncent explicitement le mandat de l'Office d'éliminer tous les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes, y compris les personnes ayant une déficience, dans les services et les installations de transport de compétence fédérale.

En 2007, la Cour suprême du Canada a confirmé que la Partie V de la *Loi sur les transports au Canada* est conforme aux principes en matière de droits de la personne et que les principes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* doivent être appliqués par l'Office au moment de déterminer les obstacles abusifs et d'y remédier. La Cour suprême a également reconnu que seul l'Office possède l'expertise spécialisée lui permettant de trouver un juste équilibre entre les exigences des personnes ayant une déficience et les réalités – financière, structurale et logistique – du réseau de transport fédéral.

Le paragraphe 171 de la Loi exige que l'Office et la CCDP coordonnent leurs activités de manière à éviter les conflits de compétence. En outre, un protocole d'entente a été conclu dans cette optique entre l'Office et la CCDP. Néanmoins, le TCDP a émis une décision visant les mêmes parties et les mêmes questions qu'une décision précédente rendue par l'Office, et la décision du TCDP était différente de celle de l'Office. Dans ce cas, le chevauchement des compétences a entraîné un résultat contradictoire.

À la demande de l'Office, la Cour fédérale a entrepris un examen judiciaire de ces questions de compétence à la fin de 2009-2010. En octobre 2010, la Cour fédérale a annulé la décision du TCDP et confirmé la compétence de l'Office en tant que tribunal spécialisé de premier plan dans toutes les questions de transport, y compris les questions liées à l'accessibilité.

Le jugement de la Cour fédérale a fait l'objet d'un appel par le TCDP. En novembre 2011, la Cour d'appel fédérale a confirmé la décision de la Cour fédérale annulant la décision de la TCDP, statuant que le TCDP ne peut se pencher à nouveau sur une affaire ayant déjà fait l'objet d'une décision de l'Office. Toutefois, la Cour d'appel fédérale n'a pas traité la question de la compétence exclusive de l'Office dans les cas ayant trait aux déficiences visant le réseau de transport de compétence fédérale.

Évaluation

Ce chevauchement des compétences peut mener aux problèmes suivants :

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

Afin de clarifier les responsabilités afférentes aux compétences de l'Office, du CCDP et du TCDP, d'assurer la cohérence et la comparabilité au CCDP et au TCDP, et d'éviter qu'on dise de l'Office qu'il ne possède pas les attributions lui permettant de régler un différend de façon satisfaisante pour toutes les parties en cause, la *Loi sur les transports au Canada* pourrait être modifiée de manière à :

- confirmer le mandat exclusif de l'Office à l'égard du traitement des plaintes présentées par les personnes ayant une déficience pour ce qui est de l'accessibilité du réseau de transport fédéral;
- fournir à l'Office l'autorité d'accorder une indemnisation pour la douleur et la souffrance, une autorité que détient le TCDP;
- habiliter l'Office à appliquer les solutions de façon élargie et systématique, une autre autorité que détient déjà le TCDP. Les personnes ayant une déficience bénéficieraient ainsi de la gamme complète de mesures correctives (voir la discussion ci-dessous).

Généralités

1. Clarification des deux principales fonctions opérationnelles de l'Office

Description

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 de compétence fédérale.

- 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 une cour 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 de compétence fédérale.

En raison du rôle d'organisme de réglementation économique de l'Office, certaines de ses décisions, dont de nombreuses relatives aux permis d'affrètement ou aux licences, sont devenues des éléments courants et nécessitent peu de réel pouvoir discrétionnaire. La prestation de services de réglementation courants et non discrétionnaires pourrait être assurée plus efficacement par le personnel.

Toutefois, il n'y a pas de disposition dans la *Loi sur les transports au Canada* pour la délégation de pouvoir au personnel.

Actuellement, la Loi :

- Offre une orientation limitée concernant le rôle des membres ou du président et premier dirigeant;
- Exige que les membres prennent toutes les décisions de l'Office;
- Ne fait aucune distinction entre les dispositions judiciaires et réglementaires administrées par l'Office.

Évaluation

Selon l'Office, la prochaine fois que la Loi sera examinée, il faudrait envisager de clarifier les points suivants :

- Le pouvoir du président et premier dirigeant en ce qui a trait à l'administration de la réglementation économique, par l'intermédiaire de décisions non discrétionnaires ou courantes, et aux pouvoirs de délégation connexes;
- Les deux fonctions distinctes de l'Office et les attentes procédurales à l'endroit de chacune des fonctions.

Ces changements :

- Permettraient aux membres de se concentrer sur leur rôle essentiel d'adjudicateurs;
- Aideraient à faire la différence entre les responsabilités administratives de l'Office en tant qu'organisation administrative de la fonction publique et celles de ses membres en tant que tribunal;
- Assureraient l'administration efficace et en temps opportun des questions courantes et de réglementation qui sont du ressort de l'Office.

2. Délai de 120 jours

Description

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 120 jours suivant la réception de l'acte introductif d'instance, à moins que les parties visées n'en conviennent autrement.

L'Office a mis en place des normes de rendement élevées. Afin d'assurer la transparence, l'équité et l'efficacité du règlement des différends et de l'administration de ses responsabilités réglementaires, l'Office a mis en œuvre en 2007 un nouveau cadre de mesure du rendement en fonction de la rétroaction de ses clients et intervenants et de leurs attentes à cet égard. Ce cadre a été modifié à la fin de 2010-2011 pour soutenir le Plan stratégique triennal actuel (2011-2014) de l'Office. Le Cadre est révisé régulièrement dans le but d'ajuster les mesures en fonction des pratiques d'affaires en cours.

Des mesures de rendement adaptées aux besoins précis des différents secteurs de prestation de services, et axées sur les jalons connexes, ont été mises en œuvre et intégrées au Rapport annuel de l'Office.

Par exemple, en 2013-2014, l'Office a excédé ses objectifs de rendement liés aux licences et aux affrètements aériens en délivrant 93 % de toutes les licences aériennes à l'intérieur de 14 jours et 95 % de tous les permis d'affrètement à l'intérieur de 30 jours. De plus, il a régulièrement excédé son objectif de rendement prévoyant le règlement de 80 % de tous les différends liés au cabotage dans les 90 jours. En fait, l'Office vise désormais à régler les différends dans les 90 jours après la clôture des actes de procédure, même lorsqu'il s'agit de cas complexes : en 2013-2014, 87 % des cas complexes ont été réglés dans ce délai.

Afin de respecter les principes de transparence et de saine gouvernance, l'Office publie ses normes de service sur son site Web, et en fait rapport chaque année dans son Rapport annuel.

En conséquence, dans la pratique, le délai de 120 jours établi en 1996 a été remplacé par le cadre de mesure du rendement qu'il a adopté et sur lequel l'Office fait rapport depuis 2009-2010.

Comme le montre clairement le rapport ci-après sur les normes de service de l'Office pour 2013-2014, il fournit la plupart de ses services souvent en beaucoup moins de temps que le délai prévu de 120 jours.

Règlement des différends

Service	Norme	Objectif	Résultats 2013-2014
Plaintes relatives au transport aérien réglées par facilitation	90 jours	80 %	82 %
Différends sur le transport ferroviaire et sur les transports accessibles réglés par facilitation	30 jours	80 %	100 %
Différends réglés par médiation	30 jours lorsqu'aucune prolongation n'est requis	100 %	100 %
Différends de nature complexes réglés	90 jours après la clôture des actes de procédure	80 %	87 %
Tous les autres différends réglés (sauf ceux liés aux demandes de cabotage)	120 jours	En moyenne	111 jours en moyenne
Différends liés aux demandes de cabotage réglés	90 jours	80 %	100 %
Demandes de cabotage traitées lorsqu'aucune opposition n'est signalée	Avant la date de début de l'activité du navire	95 %	98 %

Réglementation

Service	Norme	Objectif	Résultats 2013-2014
Licences de service de transport aérien délivrées	14 jours après avoir reçu la demande complète	90 %	93 %
Permis d'affrètement et modifications émis après la réception de la demande	30 jours	92 %	95 %
Autorisations internationales de services exploités en partage de codes et de location d'aéronefs avec équipement émises	45 jours	100 %	96 %
Déterminations liées au transport ferroviaire émises	120 jours	95 %	100 %

Communications

Service	Norme	Objectif	Résultats 2013-2014
Appels téléphoniques 1-888 répondus (entre 8 h et 20 h heure normale de l'Est, du lundi au vendredi)	18 secondes	85 %	88 %
Renseignements sur nos programmes et nos services offerts sur notre site Web	24 heures par jours / 7 jours par semaine	95 %	100 %
Temps de publication des décisions formelles sur notre site Web	1 jour	100 %	93 %

Évaluation

L'Office a adopté une série de mesures de rendement axées sur les services et liées au temps qui sont plus efficaces pour assurer la responsabilisation globale de l'Office que le délai prescrit de 120 jours pour toutes les instances devant l'Office. Dans tous les cas, ces mesures sont fondées sur des objectifs liés au temps, de moins de 120 jours.

L'industrie des transports a été avisée de ces objectifs et l'Office rend compte au Parlement et à l'industrie de son rendement en fonction desdits objectifs. En fait, les résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle indiquent que 75 % des clients et des intervenants sont satisfaits de l'ensemble des services que leur fournit l'Office.

Ces mesures de rendement et processus ont été établis en fonction de la rétroaction des intervenants et de leurs attentes. Ils sont pertinents compte tenu de la nature des activités opérationnelles de l'Office et 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 de l'Office présenté au Parlement et sur le site Web de l'Office à l'intention des clients et des intervenants.

Ces indicateurs de rendement axés sur les résultats établissent des jalons et déterminent le niveau de services que l'Office doit atteindre pour aider à 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.

Le paragraphe 29(1) de la Loi exige déjà que l'Office agisse le plus rapidement possible, et la Cour fédérale a jugé que le délai prescrit de 120 jours n'est pas obligatoire. De plus, la Cour suprême du Canada (CSC) a reconnu qu'un délai de 120 jours ne convient pas à tous les cas, en déclarant :

« Lorsque l'Office effectue une enquête juridictionnelle relativement limitée, il s'organise pour rendre une décision dans un délai de 120 jours. Par contre, lorsque des procédures juridictionnelles ont une large portée et sont lourdes de conséquences, l'Office doit procéder de manière à tenir compte de cette situation. Le délai de 120 jours prévu à l'art. 29 n'empêche pas l'Office d'agir ainsi et ne lui fait pas perdre compétence s'il l'excède. »

En conséquence, l'Office recommande que la Loi soit modifiée de manière à :

- supprimer le délai de 120 jours et qu'à sa place, l'Office soit tenu d'établir des mesures de rendement axées sur les services, et liées au temps, dont il continuerait de rendre compte dans le Rapport annuel de l'Office présenté au Parlement; ou, à l'inverse,
- établir des critères pour les cas d'exception au délai de 120 jours qui peuvent nécessiter davantage de temps, comme l'a reconnu la CSC.

Ces modifications proposées permettraient de mieux gérer les attentes et de reconnaître que l'objectif de l'Office est toujours de rendre ses décisions en moins de 120 jours, mais que cela s'avère impossible dans certains cas.