



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

**Office des transports du Canada**

**Rapport annuel 2014-2015**

*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](http://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](mailto:info@otc-cta.gc.ca)  
Site Web : [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada

juin 2015

N° de catalogue TT1-2015F-PDF

ISSN 1494-7935

Disponible sur divers supports

*English version available*

Mai 2015

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 2014-2015 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', with a stylized flourish at the end.

Geoff Hare  
Président et premier dirigeant

## Table des matières

Faits saillants	1
<b>Une année de réalisations et de changements : message du président et premier dirigeant</b>	<b>3</b>
À propos de nous	6
<b>Mesures stratégiques et résultats mesurables : Ce que nous faisons .....</b>	<b>7</b>
Évaluation de notre rendement	8
<b>Règlement des différends .....</b>	<b>14</b>
Règlement des différends relatifs à l'accessibilité	16
Règlement des différends relatifs au transport aérien	18
Règlement des différends relatifs au transport ferroviaire	23
Règlement des différends relatifs au transport maritime	27
<b>Réglementation de l'industrie .....</b>	<b>28</b>
Assurer l'accessibilité des transports	30
Réglementation des transporteurs aériens canadiens	32
Réglementation des transporteurs ferroviaires canadiens	37
Industrie maritime (cabotage)	41
<b>Assurance de la conformité .....</b>	<b>42</b>
<b>Évaluation de la Loi.....</b>	<b>44</b>

## Faits saillants

### 1. Nouvelles responsabilités liées à la réglementation du transport du grain

La *Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grain*, promulguée en mai 2014, a conféré de nouvelles responsabilités à l'Office en vue de rattraper un retard important en ce qui a trait au transport du grain et de corriger d'autres problèmes liés au transport ferroviaire. L'Office est rapidement intervenu en tenant des consultations auprès des principaux intervenants. Leurs commentaires ont permis à l'Office de formuler des conseils à l'intention de la ministre des Transports concernant le transport de volumes minimum de grain, de la mise à jour de la réglementation sur l'interconnexion et de l'élaboration de nouveaux règlements afin de préciser les conditions d'exploitation qui justifient le recours à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services.

### 2. Nouvelles règles de procédure pour le règlement des différends et accès accru à la justice sur le site Web

En juin, l'Office a mis en place deux initiatives importantes, soit un nouveau site Web et de nouvelles règles pour le règlement des différends – afin d'offrir aux Canadiens un service plus convivial, plus transparent et plus rapide. Les améliorations apportées aux règles reflètent la rétroaction reçue dans le cadre de nos sondages sur la satisfaction de la clientèle et de nos consultations, selon laquelle l'Office doit simplifier ses processus et fournir un service plus rapide et des renseignements en langage simple et clair sur la façon dont il règle les différends. [Une version annotée](#) innovatrice et interactive des règles procure aux utilisateurs un accès facile à tous les renseignements et les outils dont ils ont besoin pour participer efficacement aux instances de règlement des différends. Le site Web remanié soutient les nouvelles règles grâce à une structure complètement réorganisée et à des outils en ligne conviviaux qui sont le fruit d'essais de convivialité poussés. Et – pour la première fois – les utilisateurs peuvent déposer une demande de règlement d'un différend et télécharger des documents en ligne. Les nouvelles règles et les outils en ligne aideront tous ceux qui souhaitent avoir recours aux services de règlement des différends, mais qui ont besoin de se familiariser avec les processus juridiques, de même que les clients et intervenants qui comparaissent plus souvent devant l'Office.

### 3. Lancement de notre plan stratégique 2014-2017

Le nouveau [plan stratégique 2014-2017](#) de l'Office offre une feuille de route afin que les interactions soient simplifiées et facilitées pour les clients, et en répondant rapidement aux priorités changeantes. L'Office mettra l'accent sur trois priorités

stratégiques : excellence du service, réglementation efficace et organisme à haut rendement. Grâce à ce plan audacieux, nous sortirons des sentiers battus en adoptant des technologies novatrices pour nous aider dans notre travail, en renouvelant nos processus opérationnels, en améliorant nos services et en s'assurant que nos règlements sont pertinents et rationalisés. L'Office a également mis en œuvre un [tableau de bord du plan stratégique](#) afin de rendre compte des progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs du plan.

66 %

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

438

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

## Une année de réalisations et de changements : message du président et premier dirigeant

À l'Office des transports du Canada, l'année qui vient de s'écouler a été ponctuée de nouveaux départs et d'objectifs atteints, de jalons franchis et de nouveaux visages et, par-dessus tout, de changements.

Nous avons mis en place un nouveau plan stratégique triennal ambitieux, document qui établit nos priorités et oriente les activités à venir. L'objectif ultime de ce plan : *l'excellence*. Nous sommes conscients que pour atteindre l'excellence, nous devons changer notre façon de travailler.

Voici les trois priorités du plan stratégique 2014-2017 :

- Excellence du service
- Réglementation efficace
- Organisme à haut rendement

L'attention que nous porterons à ces trois priorités et les mesures que nous prendrons pour les réaliser consolideront davantage la réputation de l'Office à titre d'organisation moderne, réceptive et axée sur la clientèle.

Les étapes que nous avons franchies au cours de la dernière année nous ont encore rapprochés de notre destination – l'atteinte des buts à l'égard desquels nous nous sommes engagés.

### Améliorer notre service aux Canadiens

Comme dans tous les autres aspects de leur vie quotidienne, les consommateurs canadiens et l'industrie veulent interagir avec leur gouvernement en ligne. Notre clientèle s'attend à ce que l'Office lui fournisse des mécanismes et des outils interactifs et sécurisés en ligne pour une prestation de services efficace et en temps opportun.

Au cours de la dernière année, l'Office a remanié le contenu et l'architecture d'information de son site Web. Simplifié et rédigé en langage clair, le site est accessible par appareil mobile et offre une convivialité, une accessibilité et une capacité de recherche dans l'information de l'Office améliorées. Il comprend également un assistant au règlement des plaintes – outil interactif qui guide les utilisateurs à travers chacune des étapes du dépôt d'une plainte auprès de l'Office.

En réponse à la rétroaction que nous avons reçue de nos clients dans le cadre de nos sondages sur la satisfaction à la clientèle et de nos activités de sensibilisation, nous avons aussi amélioré la façon dont nous statuons sur les différends

en appliquant de nouvelles règles de procédure rationalisées pour qu'il soit plus facile, notamment pour les parties non représentées, de se faire entendre et de recevoir des décisions plus rapidement. Nous avons également facilité la tâche à nos clients en mettant en place des outils d'information et des formulaires de dépôt électronique. De plus, comme la transparence fait partie de nos valeurs fondamentales, nous avons commencé au cours de la dernière année à afficher toutes les demandes de règlement en ligne pour que les parties intéressées puissent être plus facilement au fait des cas dont l'Office est saisi.

À l'interne, l'Office a mis l'accent sur la restructuration de ses principaux processus opérationnels dans le but d'améliorer le service à la clientèle. Par exemple, le processus de demande de licence de transporteur aérien a été rationalisé pour permettre aux transporteurs de présenter une demande plus facilement.

La mise en œuvre du nouveau système de gestion des cas va bon train, en commençant par la prestation de services directs aux clients. Le nouveau système accroîtra l'efficacité globale de l'Office et comprend une interface client sur le Web qui améliorera également grandement les interactions entre les consommateurs, l'industrie et l'Office.

### Entreprendre de nouveaux mandats

Le projet de loi C-30, à savoir la *Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grain*, a reçu la sanction royale en mai 2014 et modifie la *Loi sur les transports au Canada*. Conformément aux nouvelles dispositions, l'Office a fourni des conseils à la ministre des Transports sur la quantité minimum de grains qui devrait être expédiée par chemin de fer, a mis à jour le règlement sur l'interconnexion et élaboré un règlement précisant les conditions d'exploitation dans les ententes de niveau de service visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services.

Après s'être vu confier de nouvelles responsabilités en 2013, l'Office a procédé cette année à un arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services pour la première fois. L'Office a également établi une nouvelle approche d'évaluation visant à clarifier le processus formel de règlement des plaintes relatives au niveau de service.

Du côté du transport aérien, nous avons terminé l'élaboration de nouvelles règles concernant les bagages pour les voyages intercompagnies. Conformément à une approche nord-américaine harmonisée qui profitera tant aux passagers qu'aux fournisseurs de services, les nouvelles règles s'appliquent aux billets émis après le 1<sup>er</sup> avril 2015.

Notre rapport annuel souligne de nombreuses autres réalisations, y compris l'obtention encore une fois d'excellents résultats par rapport à la gamme d'objectifs de rendement utilisés par l'Office pour demeurer productif, efficient et réceptif.

Il contient également – aux termes de la *Loi sur les transports au Canada* – l'évaluation par l'Office de l'effet de la Loi. Nous espérons que cette évaluation servira également dans le cadre de l'examen indépendant de la Loi mené actuellement par l'honorable David Emerson.

### Accueil de nouveaux membres

En juin, l'Office a accueilli trois nouveaux membres : William McMurray, Paul Fitzgerald et Stephen Campbell. Ils apportent une expertise collective dans les secteurs du transport aérien, ferroviaire et maritime, de même qu'en droit administratif, en politiques de transport et en gouvernance de conseil.

Mon mandat à titre de président et premier dirigeant a pris fin en février. La production de ce rapport annuel est l'une de mes dernières tâches en tant que président. Il s'agit d'un rappel impressionnant de tout ce qui a été accompli.

Les huit années que j'ai passées à l'Office ont été des plus enrichissantes. Je suis fier d'avoir eu l'occasion de servir les Canadiens, d'avoir fait partie d'un personnel aussi dévoué et professionnel et de ce que nous avons réussi à accomplir ensemble. Grâce à une équipe aussi exceptionnelle et au nouveau plan stratégique qui fixera l'orientation future de l'organisation, le succès continu de l'Office est assuré.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Geoff Hare', with a stylized flourish at the end.

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.

### 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.

En 2014-2015, l'Office a rendu 1 135 décisions, dont la vaste majorité a nécessité l'intervention des membres de l'Office.

De ce nombre, il y a eu :

227 arrêtés;  
438 décisions;  
355 permis;  
32 lettres-décisions définitives;  
83 décisions provisoires.

[Statistiques de l'Office pour 2014-2015](#)

## 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.

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
- une réglementation efficace
- un organisme à haut rendement

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.

Consultez le [tableau de bord du plan stratégique](#) pour voir les progrès réalisés dans l'atteinte de nos objectifs.

### Accroître la transparence : demandes de règlement des différends publiées en ligne

Depuis juin 2014, toutes les demandes acceptées aux fins de règlement des différends sont publiées sur le site Web de l'Office. Cette nouvelle initiative permet aux personnes intéressées de voir tous les [cas de règlement des différends devant l'Office](#). Les parties intéressées peuvent dorénavant repérer aisément les cas étudiés par l'Office et décider si elles souhaitent déposer ou non un énoncé de position ou une requête d'intervention. Des renseignements supplémentaires, tels que la réponse à une demande particulière, peuvent être obtenus sur demande.

### Vers un environnement sans papier et optimisation de la technologie pour habilitier les employés

En 2014, l'Office a mis en œuvre des principes directeurs pour renoncer au papier. Nous prévoyons établir des processus électroniques et réduire l'impression partout où c'est possible. L'Office est une organisation fondée sur la connaissance,

et notre mode de prestation de services est tributaire de la manière dont nous gérons l'information et communiquons. Un environnement sans papier nous permet d'être plus souple, très à l'écoute et moderne.

Pour soutenir ce changement, nous mettons en œuvre de nouveaux programmes et outils afin de permettre aux employés d'accomplir leurs tâches au meilleur de leur rendement. Par exemple, les employés œuvrant au sein des groupes clés ont été les premiers à remplacer leurs ordinateurs par des tablettes ancrables. En outre, les employés bénéficient maintenant d'un accès Internet sans fil partout au sein de l'administration centrale de l'Office; ils peuvent donc rester connectés aisément et chercher de l'information en tout temps.

### Transformation de notre prestation de services

Tout au long de 2014-2015, l'Office a travaillé avec diligence à la réalisation d'une initiative pluriannuelle ambitieuse visant à mettre en œuvre un nouveau système commun de gestion des cas. Cette initiative fait suite à notre engagement de simplifier nos processus administratifs et d'améliorer la prestation des services offerts à nos clients et intervenants. Nous pourrions en observer les premiers résultats au début de 2015, soit une mise à jour du processus de facilitation des plaintes relatives au transport aérien et une approche simplifiée au moment de déposer des ententes concernant les passages à niveau.

### 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, y compris rendre des décisions et des déterminations en temps opportun.

Cette année, l'Office a mis à jour ses normes afin qu'elles reflètent les commentaires des clients et des intervenants de même que les nouveaux objectifs stratégiques établis pour la période 2014-2017.

Le temps indiqué dans les tableaux ci-dessous en ce qui a trait aux services de règlement des différends et de réglementation commence à compter de la date à laquelle nous déterminons qu'une demande est complète. Veuillez noter que toutes nos normes de service sont maintenant calculées en nombre de jours ouvrables, à moins d'indication contraire.

Les tableaux ci-après montrent les résultats de l'Office par rapport à ses indicateurs de rendement pour 2014-2015.

## Rendement global

Service	Norme	Objectif	Résultats 2014-2015
Satisfaction générale de la clientèle	Sondage sur la satisfaction de la clientèle	70 %	66 %

## Règlement des différends

Service	Norme	Objectif	Résultats 2014-2015
Plaintes relatives au transport aérien réglées par facilitation	65 jours	80 %	65 %
Différends sur le transport ferroviaire et sur les transports accessibles réglés par facilitation	20 jours	80 %	85 %
Différends réglés par médiation	20 jours ou selon la prolongation demandée par les parties	100 %	100 %
Différends de nature complexes réglés	65 jours après la clôture des actes de procédure	80 %	67 %
Tous les autres différends réglés (sauf ceux liés aux demandes de licences de cabotage)	85 jours	En moyenne	62 jours en moyenne
Différends liés aux demandes de licences de cabotage réglés	65 jours	80 %	100 %
Demandes de licences de cabotage traitées lorsqu'aucune opposition n'est signalée	Avant la date de début de l'activité du navire	95 %	99 %
Arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services	45 jours civils, jusqu'à un maximum de 65 jours civils	100 %	100 %
Règlement des objections à l'arbitrage portant sur le niveau de services	35 jours civils	100 %	100 %
Arbitrage de l'offre finale	60 jours civils	100 %	100 %

## Réglementation

Service	Norme	Objectif	Résultats 2014-2015
Licences de services aériens délivrées	7 jours après avoir reçu la demande complète	85 %	94 %
Permis d'affrètement et modifications de permis émis après la réception de la demande complète	4 jours	85 %	97 %
Autorisations de services internationaux exploités en partage de codes et de location d'aéronefs avec équipage émises	15 jours	85 %	82 %
Déterminations liées au transport ferroviaire émises	85 jours	95 %	80 %

## Conformité

Service	Norme	Objectif	Résultats 2014-2015
Les transporteurs aériens et les exploitants d'installations se conforment aux exigences réglementaires (déterminations de la conformité)	70 jours (à compter de la date de la vérification)	85 %	96 %
Les titulaires de permis et les exploitants d'installations qui ont été trouvés en contravention des exigences réglementaires et qui se sont conformés à la suite d'une vérification périodique demeurent conformes	s.o.	85 %	s.o.
Niveau de conformité avec les dispositions réglementaires en matière d'accessibilité ciblées	s.o.	85 %	100 %
Niveau de conformité avec les dispositions réglementaires en matière d'accessibilité ciblées dans les codes de pratiques	s.o.	75 %	75 %

## Communications

Service	Norme	Objectif	Résultats 2014-2015
Réponse aux demandes d'information de la part des clients	5 jours	85 %	100 % (par courriel) 93 % (par téléphone)
Appels téléphoniques 1-888 répondus (entre 8 h et 20 h heure normale de l'Est, du lundi au vendredi)	18 secondes	85 %	89 %
Renseignements sur nos programmes et services offerts sur notre site Web	24 heures par jour / 7 jours par semaine	95 %	99 %
Temps de publication des décisions formelles sur notre site Web	1 jour	100 %	94 %

### 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 de services aériens, 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 2014-2015 montrent que, quelle que soit la nature de leur interaction, 66 % des clients sont satisfaits de la qualité générale des services que fournit l'Office.

Comme cela a été le cas de par le passé, le taux de satisfaction est étroitement lié au degré selon lequel les répondants jugeaient que leur objectif avait été atteint. Parmi les répondants dont les objectifs avaient été entièrement ou en grande partie atteints, le taux de satisfaction à l'égard de l'Office se chiffre à 97%, un résultat impressionnant.

Il existe également une corrélation entre le taux de satisfaction et le processus ou le service utilisé. Par exemple, dans les résultats des sondages de 2014-2015, les participants à un processus décisionnel formel représentaient 9 % des répondants, comparativement à 4 % en 2013-2014. Bien que l'on demande aux répondants de quantifier leur degré de satisfaction peu importe le résultat obtenu, l'issue d'un processus décisionnel formel a comme résultat des « gagnants »

et des « perdants ». Par conséquent, les personnes ayant participé à un processus de règlement des différends plus collaboratif, tel que le processus de facilitation, ont tendance à exprimer davantage de satisfaction à l'égard du processus.

L'Office examinera avec soin les résultats des sondages afin d'identifier et de pallier aux enjeux soulevés par les clients. Au cours des derniers douze mois, l'Office a traité un volume important et croissant de plaintes. Cette charge de travail a eu comme conséquence d'augmenter le temps nécessaire au traitement des plaintes – et une réduction correspondante du taux de satisfaction. Plus de 70% des répondants au sondage étaient des clients ayant déposé des plaintes relatives au transport aérien, et à qui l'on a offert des services de facilitation afin de régler leur différend avec leur transporteur aérien.

Les résultats de 2014-2015 soulignent aussi les forces de l'Office. Les réponses aux questions démontrent clairement que notre équipe continue de faire toute la différence. Lorsque les chercheurs en opinion publique ont demandé aux répondants pourquoi ils avaient donné une note positive à l'Office, la réponse la plus commune (56 %) avait trait à l'excellence du service – une hausse de 5 % depuis 2013-2014 et de 11 % depuis 2012-2013.

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 sa serviabilité et de sa 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.

Dans le cadre de son Plan stratégique 2014-2017, l'Office s'est engagé à effectuer un examen en profondeur de son cadre existant de recherche sur la satisfaction de la clientèle afin de s'assurer qu'il propose des propositions d'action claires en ce qui concerne les interactions de l'Office avec ses clients et intervenants. La mise en œuvre du nouveau cadre de recherche débutera en 2015-2016.

### **Amélioration de nos communications et de nos activités de sensibilisation**

En 2014-2015, l'Office a adopté une stratégie visant à favoriser l'engagement des intervenants. Cette stratégie a déjà permis d'accroître la coordination entre les différentes directions générales de l'Office et elle permettra de s'assurer que les intervenants sont plus engagés et mieux informés.

Au cours de la dernière année, l'Office a également amélioré certains aspects de sa prestation de services, ce qui a entraîné une diminution du nombre de demandes de renseignements par nos clients à la fois par téléphone et par

courriel. Ainsi, l'Office a reçu un total de 1 011 demandes de renseignements en 2014-2015, soit une diminution de 19 %. Par exemple, l'architecture d'information du site Web de l'Office a été entièrement remaniée et un assistant plus convivial pour le règlement des plaintes relatives au transport aérien a été inauguré, ce qui permet aux clients et aux intervenants de trouver plus facilement l'information recherchée ou d'effectuer certaines tâches sans aide.

### 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 2014-2015 :

- conseiller la ministre quant à la quantité minimale de grain pouvant être transportée par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) depuis l'Ouest canadien;
- élaborer une réglementation concernant les nouveaux prix d'interconnexion et les « conditions d'exploitation » visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services;
- examiner certaines composantes découlant du mandat de l'Office concernant la couverture de l'assurance responsabilité civile des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale afin de déterminer si les exigences actuelles sont adéquates.

L'Office a également consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité – constitué de représentants de la communauté de personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées. Nous avons tenu une réunion en octobre et, à l'aide de notre nouveau forum en ligne, nous nous sommes engagés à recueillir des commentaires concernant les sujets suivants :

- les mises à jour apportées au code de pratiques pour les traversiers;

- un nouvel outil d'information concernant les voyages avec des animaux qui fournissent une assistance liée à une déficience;
- les exigences en matière d'accessibilité relatives aux guichets libre-service automatisés.

## Règlement des différends

En 2014-2015, comme c'est le cas chaque année, des centaines d'utilisateurs, de fournisseurs de services de transport et d'autres parties intéressées 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 et le processus décisionnel formel.

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

### Viser l'efficacité dans le règlement de différends

L'Office s'efforce de statuer sur les cas de complexité moyenne dans un délai de 85 jours ouvrables.

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 65 jours après la clôture des actes de procédure. Cette année, nous avons raté notre objectif de peu en raison de trois cas pour lesquels le règlement a pris plus de temps. L'année a été particulièrement exigeante en raison d'un volume plus élevé de mouvements de grain et de l'hiver difficile, ce qui a entraîné des contraintes sur le service ferroviaire et de nombreuses plaintes des expéditeurs. Par ailleurs, c'était aussi la première fois cette année que l'Office dévoilait son

L'Office a réglé 923 différends en 2014-2015. De ce nombre,

745 ont été réglés par facilitation;  
31 ont été réglés par médiation.

De plus, 230 cas ont été renvoyés au processus décisionnel formel en début d'année.

De ce nombre,

147 ont été réglés dans le cadre de processus décisionnels formels combinés à des fins d'efficacité. Ces cas ont eu pour résultat 43 décisions rendues par l'Office; tandis que 44 autres cas ont été retirés, rejetés ou fermés en l'absence de réponse du demandeur; 39 cas étaient toujours en cours à la fin de l'exercice.

[Statistiques de l'Office pour 2014-2015](#)

approche en matière d'évaluation des différends ferroviaires sur les niveaux de service. Il s'agit d'un accomplissement important qui a nui à l'échéancier du règlement de différends.

### Offrir aux clients des options viables

En 2014-2015, 84 % 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 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, 745 différends ont été réglés par la facilitation, dont 15 portaient sur l'accessibilité, 706 sur le transport aérien et 24 sur le transport ferroviaire.

L'Office a atteint ses objectifs en réglant entièrement 31 cas de médiation en moins de 20 jours, ou à la suite d'une prolongation demandée par les parties.

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 2014-2015, l'Office a renvoyé un cas à l'AOF.

Pour la première fois, l'Office a aussi reçu des demandes pour [l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services](#). Ce processus permet à l'expéditeur de demander à l'Office de recourir à l'arbitrage afin d'établir une entente dans les cas où il n'a pas réussi à s'entendre avec la compagnie de chemin de fer. Le processus a été mis en place en 2013 au moment où la *Loi sur les*

En 2014-2015, 59 cas de médiation ont été traités :

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

- 7 concernaient des différends ferroviaires;
- 5 concernaient un différend relatif à l'accessibilité;
- 19 concernaient des différends aériens.

De plus,

28 cas ont été retirés, n'ont pas été réglés, ont été refusés par une des parties, ou non acceptés en médiation;

21 cas sont en cours.

#### [Statistiques de l'Office pour 2014-2015](#)

En 2014-2015, 5 cas d'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services ont été traités :

- 2 cas ont été réglés par arbitrage, ce qui a donné lieu à des ententes sur le niveau de services;
- 2 cas ont été réglés, une entente sur le niveau de services ayant été conclue sans audience d'arbitrage;
- 1 cas a été rejeté par l'Office;
- 0 cas en attente

De ce nombre,

4 cas ayant suscité des objections de la part de la compagnie de chemin de fer ont été traités par les arbitres de l'Office.

#### [Statistiques de l'Office pour 2014-2015](#)

*services équitables de transport ferroviaire des marchandises* a été adoptée.

Des 5 demandes reçues par l'Office, 2 ont été réglées par un arbitre de l'Office dans les 45 ou 65 jours prévus. De plus, la compagnie de chemin de fer en cause s'est opposée à 4 des 5 demandes. L'Office a fait connaître sa décision concernant les objections dans les 35 jours prévus.

## 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 2014-2015, l'Office a surpassé son objectif de rendement en réglant les 15 différends liés à l'accessibilité au moyen de la facilitation à l'intérieur de la période prévue de 20 jours.

Cinq cas additionnels ont été réglés grâce au processus formel de règlement des différends de l'Office. Les 4 cas complexes ont été réglés dans les 65 jours prévus et le cas non complexe a été réglé dans les 85 jours prévus.

## Décision : Obstacles abusifs aux possibilités de déplacement d'une personne ayant un état de stress post-traumatique (ESPT)

En juillet, l'Office a rendu une décision concernant une demande déposée contre Air Canada par un passager ayant un ESPT.

Dans sa décision, l'Office a tenu compte de plusieurs facteurs, y compris les suivants :

En 2014-2015, l'Office a réglé 25 cas concernant des différends liés à l'accessibilité. De ce nombre,

15 ont été réglés par facilitation;

5 ont été réglés par médiation;

5 ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.

De plus,

10 cas ont été retirés ou fermés en raison d'une absence de réponse de la part des demandeurs;

12 cas étaient toujours en cours à la fin de l'exercice.

[Statistiques de l'Office pour 2014-2015](#)

- est-ce que le passager est une personne ayant une déficience aux fins de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*?
- est-ce que la politique d'Air Canada concernant l'attribution de sièges particuliers à des personnes ayant une déficience et la façon dont elle est appliquée constitue un obstacle abusif?

L'Office a déterminé que le passager était une personne ayant une déficience et qu'Air Canada n'avait pas respecté sa politique voulant qu'on lui assigne un siège adapté à ses besoins. L'Office a ordonné à Air Canada de rappeler aux membres de son personnel d'assigner un siège adapté aux besoins liés à la déficience d'un passager lorsque la demande est faite 48 heures avant le départ et de faire les efforts nécessaires pour répondre favorablement aux demandes de sièges faites moins de 48 heures avant le départ.

### Décision : Aviser les personnes sourdes ou malentendantes des changements de portes d'embarquement

En juin, l'Office a rendu une décision relativement à une plainte déposée par une personne sourde contre Air Canada concernant les moyens utilisés pour aviser les personnes sourdes ou malentendantes des changements de porte d'embarquement. La passagère affirmait qu'Air Canada avait créé un obstacle abusif en ne l'ayant pas informée personnellement ni avisée du changement de porte d'embarquement par d'autres moyens comme un message texte ou des mises à jour sur son application mobile.

Dans sa décision, l'Office a conclu que, bien que la passagère n'ait pas reçu l'accommodement souhaité, Air Canada avait fourni un avis sur les écrans situés près de la porte prévue. L'Office est aussi d'avis qu'il est impératif que les personnes ayant une déficience s'auto-identifient et communiquent leurs besoins tout au long de leur voyage, afin de recevoir les services liés à leur déficience dont elles ont besoin.

## Règlement des différends relatifs au transport aérien

L'Office évalue les plaintes relatives au transport aérien 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 ne s'est pas acquitté de 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 de telles plaintes sont réglées de cette manière.

Si l'Office n'a pas compétence sur les questions de sécurité ni 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.

### Rapport d'avancement sur les différends relatifs au transport aérien

En 2014-2015, le nombre de plaintes relatives au transport aérien réglées par facilitation s'est élevé à 1 107 comparativement à 1 019 en 2013-2014.

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, 875 cas ont été fermés par l'intermédiaire du processus de facilitation; 706 d'entre eux ont été réglés par rapport à 519 en 2013-2014. Dans l'ensemble, 65 % de ces cas ont été traités dans les 65 jours prévus pour le délai de traitement.

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

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 en raison d'une surréservation,
- refus de transport,
- prix et frais pour les passagers,
- marchandises,
- programmes de fidélisation administrés par le transporteur.

la facilitation, seulement 40 n'ont pas pu être réglés et ont été, au choix du demandeur, soumis à la médiation ou encore au processus décisionnel formel de l'Office.

En tout, 24 cas de plaintes relatives au transport aérien sont passés du processus de facilitation à la médiation. Sept cas ont été entièrement réglés par la médiation. Cinq autres cas de plaintes relatives au transport aérien référés sont encore en cours de médiation.

Seize cas additionnels ont été transférés au processus décisionnel formel de l'Office. Dans la majorité de ces cas, les demandeurs ont remis en question les conditions de transport du transporteur aérien. Cinq cas ont été réglés par l'intermédiaire du processus décisionnel formel, 6 ont été retirés, et les 5 cas restants sont en cours.

Quarante-trois 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.

#### **Total des plaintes relatives au transport aérien ayant fait l'objet d'une facilitation et d'un règlement**

En 2014-2015, l'Office a reçu un total de 867 plaintes relatives au transport aérien, soit 824 pour la facilitation et 43 pour le processus décisionnel formel.

[Statistiques de l'Office pour 2014-2015](#)

#### **Plaintes déposées auprès de l'Office aux fins de facilitation**

Un total de 875 différends relatifs au transport aérien ont été traités par l'intermédiaire du processus de règlement informel de l'Office.

De ce nombre,

- 706 ont été réglés par facilitation;
- 24 ont été soumis au processus de médiation;
- 16 ont été soumis au processus décisionnel formel de l'Office.

De plus,

- 57 ne relevaient pas du mandat de l'Office;
- 72 ont été retirés;
- 232 différends supplémentaires étaient toujours en cours de facilitation à la fin de l'exercice.

[Statistiques de l'Office pour 2014-2015](#)

#### **Facilitation – plaintes soumises aux transporteurs**

De plus, 180 plaintes soumises à 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,

- 124 plaintes ont été réglées entre le plaignant et le transporteur;
- 42 plaintes n'ont pas été réglées entre le plaignant et le transporteur;
- 14 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 2014-2015](#)

### **Processus formel – différends réglés**

Un total de 116 différends relatifs au transport aérien ont été traités au moyen du processus décisionnel formel.\* De ce nombre,

111 avaient trait à des allégations selon lesquelles un transporteur n'avait pas respecté son tarif;

4 avaient trait à des allégations selon lesquelles les dispositions du tarif d'un transporteur étaient déraisonnables ou créaient une distinction injuste ou discriminatoire;

1 avait trait à des allégations selon lesquelles les prix d'un transporteur aérien intérieur étaient déraisonnables.

De plus,

22 différends relatifs au transport aérien ont été retirés ou fermés en l'absence de réponse des demandeurs;

3 avaient trait à des réponses aux demandes de justification;

9 différends relatifs au transport aérien sont toujours en cours.

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

[Statistiques de l'Office pour 2014-2015](#)

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

### ***Catégories de plaintes***

En 2014-2015, les perturbations de vols ont été le problème le plus souvent soulevé dans les plaintes reçues pour facilitation. Les plaignants ont cité 635 fois des problèmes de perturbations de vols.

Quant aux questions concernant les bagages (perte, dommage ou retard), elles ont été citées à 308 reprises dans des plaintes.

### *Transporteurs aériens canadiens*

De toutes les plaintes soumises au processus de facilitation, 68,2 % 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 561 plaintes visant 13 transporteurs canadiens, comparativement à 546 en 2013-2014 et à 301 en 2012-2013.

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 certaines décisions importantes de l'Office et grâce aux efforts de sensibilisation effectués par l'Office pour faire connaître ses décisions.

Le nombre de plaintes contre Air Canada a diminué de 392 à 362. Jazz Airlines, un partenaire commercial d'Air Canada, a enregistré le second plus grand volume de plaintes, soit une augmentation de 42 à 66. En 2014-2015, le nombre de plaintes visant WestJet a augmenté de 25 à 34. Le nombre de plaintes visant Sunwing est passé de 35 à 29 et celui de Porter est passé de 12 à 19.

### *Transporteurs aériens étrangers*

Le nombre de plaintes concernant les transporteurs étrangers a diminué, de 330 en 2013-2014 à 262 en 2014-2015. Ce nombre inclut les 31,8 % de plaintes qui restent, parmi toutes celles en processus de facilitation en 2014-2015. Cent deux 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 88 qui visaient des transporteurs de l'UE et 72, des transporteurs des É.-U.

### *Décision : Tarifs aériens erronés*

En juillet, l'Office a rendu une décision relativement à un cas contre Swiss International Air Lines Ltd. concernant l'annulation de billets qui avaient été erronément émis. Le cas comprenait 83 plaintes individuelles déposées auprès de l'Office.

La majorité des plaignants ont acheté des billets à segments multiples pour un voyage de Yangon, Myanmar, au Canada, pour un montant équivalant à environ 1 % du tarif de base avant les taxes, frais et surcharges internationales.

Après s'être rendu compte de l'erreur, Swiss Air a immédiatement entrepris d'aviser les passagers visés qu'elle allait annuler les billets et les rembourser complètement.

Les plaignants estimaient que Swiss Air devrait être tenue d'offrir les services de transport correspondant à la classe et au prix des billets achetés à l'origine.

Dans sa décision, l'Office a conclu que Swiss Air n'avait manifestement pas l'intention de vendre ces billets à ce prix. En raison d'une erreur dans une condition fondamentale du contrat de transport, c'est-à-dire le prix, l'Office a conclu qu'aucun contrat valide n'avait été conclu entre les parties. Les plaintes ont par conséquent été rejetées.

### **Décisions : Politiques des transporteurs aériens concernant les voyages avec des enfants en bas âge**

Les politiques des transporteurs aériens concernant les voyages avec des enfants en bas âge ont été mises à rude épreuve dans une plainte contre WestJet, Air Canada/Jazz, Air Transat, Sunwing et Porter Airlines. Le demandeur a refusé de se plier à l'exigence voulant qu'il paie les frais de sélection de sièges à l'avance afin de s'assurer un siège à côté de son enfant.

Dans la décision qu'il a rendue en décembre, l'Office a estimé que le demandeur n'avait pas démontré que les politiques et procédures supplémentaires des transporteurs aériens en matière d'attribution de sièges étaient déraisonnables ni indûment ou injustement discriminatoires.

Toutefois, l'Office a également noté que les conditions liées au transport des enfants doivent être comprises dans les tarifs des transporteurs aériens. L'Office a ordonné aux intimés de déposer de nouvelles dispositions tarifaires comprenant des politiques et des procédures supplémentaires en matière d'attribution de sièges, et de faire des efforts raisonnables pour veiller à ce que les enfants soient assis avec leur accompagnateur adulte.

## 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 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 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.

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 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 services;
- 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

Vingt-quatre différends relatifs au transport ferroviaire ont été réglés au moyen de la facilitation en 2014-2015; 75 % d'entre eux ont été réglés avec succès à l'intérieur de l'objectif de rendement de 20 jours.

Des 17 différends ferroviaires réglés par l'Office cette année, 1 avait trait au bruit et aux vibrations causés par les activités ferroviaires, 2 avaient trait au transfert ou à la cessation d'exploitation d'une ligne de chemin de fer, 4 avaient trait à un chemin de fer ou à des passages à niveau privés, et 10 avaient trait au niveau de services.

### Publication : Approche en matière d'évaluation des différends portant sur le niveau de services

Toute personne, y compris les expéditeurs, peut présenter une demande à l'Office si elle estime qu'une compagnie de chemin de fer de compétence fédérale ne s'acquitte pas de ses obligations en matière de niveau de services, soit l'obligation continue de fournir des installations convenables et de transporter les marchandises sans délai.

Une nouvelle approche en trois étapes concernant le règlement des plaintes portant sur le niveau de services a été élaborée en 2014 par l'Office. Elle est fondée sur l'interprétation de la *Loi sur les transports au Canada* et un critère du caractère raisonnable établi par les tribunaux.

Cette approche a été établie dans la décision de l'Office rendue en octobre en lien avec la plainte déposée par Louis Dreyfus Commodities Canada Ltd. contre CN.

Bien que chaque plainte soit traitée individuellement, la publication de l'approche aidera les parties à comprendre ce qu'elles doivent démontrer à l'Office et la façon dont leur cas sera évalué.

En 2014-2015, l'Office a réglé 48 différends relatifs au transport ferroviaire.

De ce nombre,

- 24 ont été réglés par facilitation;
- 7 ont été réglés par médiation;
- 17 ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel.

De plus,

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

[Statistiques de l'Office pour 2014-2015](#)

## Publication : Clarification des objections à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services

En 2013, la *Loi sur les services équitables de transport ferroviaire des marchandises* a instauré l'arbitrage pour les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer qui ne parviennent pas à négocier des accords de niveau de service. Pour officialiser le processus d'arbitrage, l'Office a rédigé les règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services entrées en vigueur en avril 2014.

Dans les 10 premiers jours de la procédure d'arbitrage, la compagnie de chemin de fer peut déposer une opposition à l'Office déclarant qu'une question contenue dans la demande d'arbitrage de l'expéditeur ne peut lui être soumise pour arbitrage. Même si l'Office doit nommer un arbitre dans les deux jours ouvrables suivant la réception d'une demande par l'une ou l'autre des parties, il se prononcera sur l'opposition en parallèle du processus d'arbitrage s'il reçoit une telle demande.

Afin d'apporter des éclaircissements aux deux parties, l'Office a publié en septembre un document informatif qui les aide à comprendre comment il traitera les cas qui ne sont pas admissibles à l'arbitrage.

## Appel : Décision concernant l'interconnexion du trafic

En janvier, la Cour d'appel fédérale a rejeté la demande d'appel de CP concernant une décision de l'Office rendue en mai 2013. L'Office avait ordonné à CP de permettre l'interconnexion du trafic à BNSF selon les prix prévus au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*.

Un expéditeur peut effectuer une interconnexion avec ses wagons d'un transporteur à un autre, et ce, selon les prix prescrits, pourvu que le point d'origine ou de destination de l'expéditeur se trouve à l'intérieur d'une certaine distance du lieu de correspondance. Cette disposition permet de s'assurer que les expéditeurs qui n'ont qu'un choix de compagnie de chemin de fer ont un accès équitable et raisonnable au réseau ferroviaire.

La Cour a estimé que les conditions de l'interconnexion avaient été respectées.

## 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 de fer et trois à des franchissements.

Dans le cadre de son processus d'examen des projets de construction ferroviaire 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 2014-2015, l'Office n'a reçu aucune demande d'examen de projet de construction ferroviaire sur des terrains fédéraux.

### Ententes : Franchissements

Au cours de l'année dernière, trois ententes ont été déposées auprès de l'Office par des parties qui avaient mené avec succès leurs propres négociations relativement à des franchissements routiers. 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 licences 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 neuf différends liés à des demandes de licences cabotage dans le cadre desquels un navire canadien était offert. Tous les différends ont été réglés dans les 65 jours, au-delà de la cible de l'Office de 80 %. Ces cas étaient d'une complexité modérée, et l'Office a déterminé dans quatre cas qu'un navire canadien était disponible et adapté pour être affecté aux activités pour lesquelles on proposait un navire étranger.

De plus, des 16 demandes liées à des différends qui ont été réglées, 3 ont été retirées, et 4 ont été rejetées.

Une seule demande est actuellement en traitement.

L'Office examine des différends relatifs au transport maritime portant sur les questions suivantes :

- demandes de licences de cabotage;
- droits proposés par les administrations de pilotage;
- droits exigés par les administrations portuaires;
- transport par eau de marchandises nécessaires aux fins d'approvisionnement dans le Nord;
- augmentations des droits ou diminutions 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 pour atteindre les objectifs d'intérêt public et dans les sphères où les forces concurrentes du marché ne pourraient elles-mêmes atteindre les résultats escomptés.

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 revenus admissibles maximaux des compagnies de chemin de fer pour le transport du grain de l'Ouest canadien;
- 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.

## 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 de façon continue ses indicateurs de rendement pour les services clés, 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.

## Assurer 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 la sensibilisation de tous les intervenants.

### Publication : Nouvelles normes pour les guichets libre-service

Les modifications apportées en décembre au [Code de pratiques : L'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience](#) comprennent de nouvelles normes pour les guichets libre-service automatisés. Ces guichets sont utilisés pour l'enregistrement et pour l'impression de cartes d'embarquement.

À compter du 31 décembre 2016, chaque nouveau guichet libre-service qui est installé dans les aéroports canadiens ainsi que les terminaux maritimes et ferroviaires canadiens devra être accessible aux voyageurs ayant une déficience. L'objectif final consiste à veiller à ce que 25 pour cent des guichets soient accessibles aux personnes ayant une déficience d'ici le 31 décembre 2022. Entre-temps, il faut s'assurer qu'un niveau de service équivalent est offert aux personnes qui sont dans l'incapacité d'utiliser le guichet ou le kiosque d'information de façon indépendante.

La norme s'harmonise avec la nouvelle règle du United States Department of Transportation (DOT) publiée à la fin de l'année dernière. Elle fournira une plus grande prévisibilité et uniformité à l'échelle de l'Amérique du Nord pour les voyageurs ayant une déficience.

### Publication : Code de pratiques sur l'accessibilité des traversiers mis à jour

Des normes mises à jour à l'intention des exploitants de traversiers ont été publiées en décembre afin d'assurer un meilleur service aux personnes ayant une déficience.

Les modifications apportées au document intitulé [Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : Code de pratiques](#) comprennent :

- des mesures révisées pour les toilettes, les embrasures de portes et les comptoirs;
- une nouvelle exigence de fournir des « aires de soulagement » pour les animaux aidants sur les navires qui sont exploités pour des voyages d'une durée de quatre heures consécutives ou plus;
- des renseignements à l'intention des exploitants de traversier portant sur la formation des employés sur des manières de mieux aider les personnes ayant une déficience.

Ce Code s'applique aux entreprises exploitant des traversiers de passagers de 1 000 tonnes de jauge brute ou plus qui se déplacent entre les provinces ou les territoires, ou entre le Canada et les États-Unis.

### Publication : Outil d'information concernant les voyages en compagnie d'animaux d'assistance

Le chien est l'animal le plus communément utilisé pour fournir une assistance liée à une déficience. Cependant, de nombreux autres animaux comme les singes capucins et les chats fournissent aussi une assistance liée à une déficience.

Dans un nouvel outil d'information pour les transports aérien, ferroviaire et par traversier, l'Office communique des renseignements afin d'aider à la fois les transporteurs et les personnes ayant une déficience. Les renseignements à l'intention des transporteurs sont axés sur les accommodements aux passagers ayant différents types d'animaux d'assistance. Quant aux personnes ayant une déficience, l'outil leur fournit de l'information leur permettant de planifier leurs déplacements.

[Voyager avec des animaux qui fournissent une assistance liée à une déficience](#) établit les facteurs dont les transporteurs tiennent compte pour déterminer selon quelles conditions ils peuvent accepter de transporter un animal d'assistance;

## 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.

### 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 679 demandes relatives aux licences aériennes au cours de l'exercice 2014-2015, 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 fournisseurs de 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, s'ils sont Canadiens;
- détiennent un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada.

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

<b>Compagnie aérienne canadienne</b>	<b>Pays</b>
Air Canada	Israël
	Tanzanie
	Oman
	Panama
	Uruguay
	Bolivie
	Mali
Burkina Faso	
I.M.P. Group Limited	Mexique (Cancun et Puerto Vallarta)
WestJet	L'Union européenne et ses États membres

### **Demandes : Propriété et contrôle canadiens**

L'Office a examiné le dossier de 22 demandeurs canadiens désireux d'obtenir une première licence requise de l'Office. En 2014-2015, l'Office a également examiné le dossier de 14 titulaires de licences qui souhaitaient obtenir une licence supplémentaire afin d'exploiter des services aériens intérieurs ou internationaux et qui devaient démontrer à l'Office qu'ils satisfont toujours aux exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens.

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 36 demandes.

### **Examens : Santé financière**

En 2014-2015, 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 2014-2015, l'Office a participé à 6 négociations fructueuses, ce qui a mené à de nouvelles ententes ou à de nouveaux accords avec l'Ukraine, les Philippines, le Mali, le Nigéria, l'Oman et le Guyana. De plus, des consultations sur l'application et l'administration des ententes actuelles ont eu lieu avec 10 autres pays.

### Publication : Mise à jour des modèles de tarifs afin d'inclure des dispositions relatives à la protection des renseignements personnels et à l'accessibilité

Les modèles de tarifs de l'Office aident les transporteurs aériens à élaborer et à mettre à jour leurs tarifs en leur fournissant des exemples détaillés sur lesquels ils peuvent s'appuyer. Notre modèle de tarif pour les vols intérieurs et internationaux réguliers est périodiquement mis à jour pour tenir compte des changements au sein de l'industrie, des exigences législatives et des décisions de l'Office.

En février dernier, le modèle de tarif a été mis à jour pour inclure les conclusions formulées dans les récentes décisions importantes de l'Office qui comprennent les points suivants :

- de nouvelles dispositions sur la protection des renseignements personnels conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*;
- des pratiques exemplaires actuelles concernant les passagers ayant une déficience.

Les transporteurs peuvent adopter les modèles de tarifs en tout ou en partie lorsqu'ils élaborent ou mettent à jour leurs propres tarifs.

### Nouvelles règles concernant les bagages pour les vols internationaux

L'Office a mis en lumière la nécessité d'établir une approche cohérente en ce qui a trait aux règles concernant les bagages pour les voyages intercompagnies que les transporteurs aériens seraient tenus d'appliquer lorsqu'ils font partie d'un itinéraire de vols intercompagnies à destination ou en provenance du Canada.

À la suite de consultations menées auprès du public et de l'industrie en 2013, la nouvelle approche de l'Office en matière de règles concernant les bagages a été publiée en avril 2014. Les nouvelles règles s'appliquent aux itinéraires comprenant de multiples transporteurs aériens pour le transport à destination ou en provenance du Canada.

Comme il est établi dans les nouvelles [Règles du Canada concernant les bagages pour les voyages intercompagnies](#), les transporteurs doivent accomplir les tâches suivantes :

- appliquer un seul ensemble de règles concernant les bagages tout au long de l'itinéraire;
- divulguer les règles applicables sur le billet électronique ou sur l'itinéraire/le reçu.

Les nouvelles règles visent à réduire la confusion pour les passagers et à fournir un régime harmonisé et pratique pour l'industrie.

L'approche de l'Office cadre avec les exigences des États-Unis concernant les bagages. Une approche nord-américaine harmonisée permet d'éviter des exigences contradictoires et diminue les fardeaux inutiles pour l'industrie aérienne.

Tous les transporteurs doivent se conformer à cette nouvelle approche pour les billets émis à compter du 1<sup>er</sup> avril 2015.

### **Lignes directrices et formulaires de demandes de licence améliorés**

Les lignes directrices et les formulaires améliorés et simplifiés rendent le processus de demande de licence plus rapide, moins lourd et plus intuitif pour nos clients.

L'initiative a été lancée à la suite de l'engagement de l'Office d'améliorer sa prestation des services. Les sept formulaires et les lignes directrices s'y rattachant ont été réduits à deux, le premier pour les transporteurs aériens canadiens et le second pour les transporteurs aériens étrangers.

Par ailleurs, les transporteurs aériens peuvent maintenant demander plusieurs licences à l'aide d'un seul formulaire, que ce soit pour des licences de service intérieur, régulier ou à la demande.

Les nouveaux formulaires sont efficaces puisqu'ils génèrent les sections requises selon les renseignements fournis par le client, ce qui facilite le processus de demande. Les lignes directrices mises à jour offrent des directives claires concernant le processus de demande afin de veiller à ce que les demandes soient complètes.

## Mise à jour : Politique du Canada en matière de location d'aéronefs étrangers avec équipage

En juin 2014, la ministre des Transports a émis des directives à l'intention de l'Office concernant l'interprétation de sa politique en matière de location d'aéronefs avec équipage publiée en 2013.

La politique limite le nombre d'aéronefs appartenant à des intérêts étrangers qui peuvent être loués avec équipage pendant plus de 30 jours. Elle établit un « plafond » – le nombre d'aéronefs appartenant à des intérêts étrangers qui peuvent être loués par un transporteur aérien canadien ne peut dépasser 20 pour cent du nombre d'aéronefs immatriculés au Canada indiqués sur le certificat d'exploitation aérienne.

Dans ses directives, la ministre a confirmé que le plafond de 20 pour cent devrait être calculé au moment du dépôt de la demande de location d'aéronefs avec équipage.

En septembre dernier, l'Office a rendu une importante décision concernant la location d'aéronef avec équipage dans laquelle il devait considérer un certain nombre de questions soulevées par les intervenants à la suite de la nouvelle orientation de la politique. L'Office a approuvé une demande de location d'aéronefs avec équipage entre Sunwing Airlines Inc. et Travel Service.

Après consultation avec l'industrie, l'Office a publié deux nouveaux guides et formulaires de demande en mars pour les demandes de partage de codes et de location d'aéronef avec équipage. Les nouveaux formulaires et guides offrent des directives claires sur les exigences réglementaires, ce qui permet aux demandeurs de bien remplir les formulaires de demande et de rendre le régime de réglementation plus transparent. Le nouveau guide pour les demandes de location d'aéronef avec équipage comprend également les exigences de la Politique en matière de location d'aéronefs avec équipage de la ministre.

## Réglementation des transporteurs ferroviaires canadiens

L'Office détermine le revenu admissible maximal pour le Chemin de fer Canadien Pacifique (CP) et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) pour le transport du grain de l'Ouest et les prix d'interconnexion ferroviaire 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.

### Mise en œuvre du projet de loi C-30 : la *Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grain*

En mai dernier, le projet de loi C-30, la *Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grain*, a reçu la sanction royale, modifiant ainsi la *Loi sur les transports au Canada*. Les modifications ont été apportées en réponse aux problèmes liés au système de manutention et d'expédition du grain dans l'Ouest du Canada et à d'autres questions liées au transport ferroviaire.

Les modifications à la Loi confèrent à l'Office de nouveaux mandats et pouvoirs. Par conséquent, l'Office a posé les gestes suivants :

- informé la ministre des Transports de la quantité minimale de grain que CN et CP doivent transporter durant chaque mois de la campagne agricole (du 1er août au 31 juillet);
- modifié la réglementation sur l'interconnexion afin de fixer les prix pour une nouvelle distance d'interconnexion de 160 kilomètres dans les Prairies;
- élaboré un règlement précisant les conditions d'exploitation admissibles dans le contexte de l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services.

L'Office a entrepris une série de consultations ciblées afin d'informer les principaux intervenants et d'obtenir leurs commentaires.

En 2014-2015, l'Office a rendu 6 déterminations ferroviaires. De ce nombre :

5 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 2014-2015](#)

## Avis à la ministre des Transports en matière de transport du grain

Comme l'exige la *Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grain*, l'Office a informé la ministre des Transports avant le 1<sup>er</sup> juillet de la quantité de grain qui doit être transportée pendant la campagne agricole 2014-2015. Notre avis a tenu compte des consultations tenues auprès des intervenants du milieu.

À l'automne 2014, la ministre a demandé à l'Office de mettre à jour son avis afin en fonction de la quantité de grain transportée jusqu'à date, ainsi que sur les exigences concernant la quantité minimale de grain à transporter telles qu'annoncées dans le décret en conseil daté du 31 juillet 2014.

L'Office a tenu des consultations supplémentaires afin d'obtenir l'information et les commentaires nécessaires à cette mise à jour.

## Mise à jour : *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*

En août dernier, l'Office a modifié le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* dans le cadre de la mise en œuvre de la *Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grain*.

La modification augmente la distance d'interconnexion du trafic ferroviaire de 30 à 160 km en Alberta, au Manitoba et en Saskatchewan pour toutes les marchandises. Ce changement a pour but de favoriser la concurrence entre les compagnies de chemin de fer et d'améliorer l'accès des expéditeurs aux marchés.

## Publication : *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services*

En août dernier, l'Office a publié le *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services*. Il fournit une [liste détaillée, mais pas complète d'exemples de conditions d'exploitation qui peuvent être comprises dans l'arbitrage](#), y compris les activités relatives à la réception, au chargement, au déchargement, à la livraison des marchandises et autres.

La liste clarifie les questions admissibles à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services et contribuera au traitement efficient et rapide des cas portés en arbitrage.

### Publication : *Guide modernisé sur les frais ferroviaires pour l'entretien des franchisements*

Chaque année, l'Office publie un [Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchisements](#). Le guide propose une évaluation par un tiers des frais ferroviaires et établit, à l'échelle nationale, une grille tarifaire ainsi qu'un guide de facturation pour le travail effectué par les compagnies de chemin de fer.

Après la mise à jour du guide en 2013, l'Office a entrepris un examen approfondi des taux des coûts indirects appliqués à la construction, à la remise en état et à l'entretien des systèmes d'avertissement aux franchisements. Cette initiative a été mise en œuvre dans le cadre de notre engagement à moderniser les documents d'orientation.

L'examen a été entrepris pour veiller à ce que les coûts indirects inclus dans le calcul des taux continuent de refléter les coûts des activités liées aux franchisements.

Le fruit de l'examen de l'Office se trouve dans l'édition 2014 du guide.

### Détermination : Revenus des compagnies de chemin de fer (campagne agricole 2013-2014)

En décembre 2014, l'Office a annoncé que le revenu de CP était inférieur à son revenu admissible maximal, alors que CN avait excédé son plafond de revenu pour la campagne agricole 2013-2014.

Le revenu de CP provenant du mouvement du grain s'élève à 623 620 236 \$, soit 1 653 714 \$ en dessous de son revenu admissible fixé à 625 273 950 \$. Le revenu de CN provenant du mouvement du grain s'élève à 672 110 852 \$, soit 4 981 915 \$ au-dessus de son revenu admissible fixé à 667 128 937 \$. CN a dû verser dans les 30 jours suivant la décision de l'Office le montant excédant son revenu admissible pour 2013-2014, ainsi qu'une pénalité de cinq pour cent, soit 249 096 \$, à la Western Grains Research Foundation, un organisme financé et dirigé par des agriculteurs des Prairies afin de mener des recherches pouvant s'avérer bénéfiques pour ces derniers.

Au cours de la campagne agricole 2013-2014, un peu plus de 38,4 millions de tonnes de grain de l'Ouest ont été transportées, ce qui représente une hausse de 18,8 pour cent par rapport au volume transporté au cours de la campagne agricole précédente. De plus, la longueur moyenne des mouvements a été de 945 milles, soit une hausse de un mille, ou 0,1 pour cent, par rapport à la campagne agricole précédente.

## Publication : Mise à jour de la classification uniforme des comptes

En tant qu'organisme de réglementation économique, l'Office publie un certain nombre de déterminations des coûts liés au transport ferroviaire à partir des données qui lui sont fournies par des compagnies de chemin de fer. La *Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes* (CUC) contient l'ensemble des lignes directrices et des instructions comptables pour fournir ces renseignements à l'Office.

Après deux ans de vastes consultations, l'Office a effectué en 2015 une importante mise à jour de la CUC pour :

- moderniser la terminologie liée à la comptabilité;
- incorporer des changements à la méthodologie à la suite des décisions de l'Office;
- éliminer les incohérences dans les définitions de même que toute ambiguïté de signification;
- clarifier les exigences aux fins de l'établissement des coûts.

Cette mise à jour des lignes directrices publiée en février dernier permettra également aux compagnies de chemin de fer de fournir l'information requise de manière rentable.

## Décision : MMA et MMAC ne peuvent plus mener leurs activités au Canada

À la suite du déraillement tragique survenu à Lac-Mégantic en 2013, Chemin de fer Montréal, Maine & Atlantique (MMA) et sa filiale en propriété exclusive Montréal, Maine & Atlantique Canada Cie (MMAC) ont déclaré faillite. En juin 2014, leurs actifs ferroviaires ont été vendus à Chemins de fer du Centre du Maine et du Québec Canada Inc. (CMQ). L'Office a délivré un certificat d'aptitude (autorisation d'exploiter un chemin de fer) à CMQ, valide à la date de clôture de l'achat.

En août dernier, l'Office a annulé les certificats d'aptitude de MMA et de MMAC leur permettant de mener leurs activités au Canada.

## Mise à jour : Un protocole d'entente sur la coordination des efforts avec Transports Canada

Dans le cadre des efforts de coordination continue entre l'Office et Transports Canada en matière d'intérêts réciproques et de champs de compétences partagés, des mises à jour ont été apportées à un [protocole d'entente](#) en ce qui concerne :

- les plaintes concernant le bruit et les vibrations;
- les franchissements routiers, par desserte et les passages à niveau privés;

- le champ de compétence d'un chemin de fer;
- les certificats d'exploitation de chemin de fer, les certificats d'aptitude et la construction de lignes de chemin de fer.

Le protocole d'entente reflète également les changements entraînés par l'entrée en vigueur, le 1<sup>er</sup> janvier 2015, du *Règlement sur les certificats d'exploitation de chemin de fer*. En vertu de ce règlement, les nouvelles compagnies de chemin de fer doivent déposer une demande de certificat d'exploitation de chemin de fer auprès de Transports Canada. Les compagnies de chemin de fer existantes ont deux ans pour obtenir leur certificat.

Le protocole d'entente mis à jour coordonne la communication des renseignements relatifs aux demandes de certificats d'aptitude présentées à l'Office et aux demandes de certificats d'exploitation de chemin de fer présentées à Transports Canada, puisque ces deux certificats seront requis pour mener des activités au Canada.

### Industrie maritime (cabotage)

L'Office détermine si des navires canadiens sont adaptés et 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 les demandes de licences de cabotage

En 2014-2015, l'Office a reçu 97 demandes de licences de cabotage pour lesquelles aucun navire canadien n'était offert, et 5 demandes 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 et des annonceurs de prix des billets d'avion assujettis à la *Loi sur les transports au Canada* et au *Règlement sur les transports aériens*.

En règle générale, l'Office considère que les compagnies 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.

Pour garantir un réseau de transport plus accessible, l'Office surveille aussi la conformité des fournisseurs de services avec ses règlements et ses codes de pratiques. Les agents verbalisateurs visitent régulièrement les gares, les aéroports et les gares fluviales de traversiers pour vérifier que les employés ont reçu la formation nécessaire pour bien servir les personnes ayant une déficience.

### Nouvelles mesures pour mettre en application les décisions d'arbitrage portant sur le niveau de services

En 2013, la *Loi sur les services équitables de transport ferroviaire des marchandises* a instauré un processus d'arbitrage pour les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer qui ne réussissent pas à s'entendre lors des négociations de contrats de niveau de service ferroviaire. Les décisions arbitrales sont finales et ont force exécutoire.

En mars 2015, l'Office a introduit une nouvelle série de sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour assurer la conformité avec les décisions arbitrales concernant le niveau de service. Afin de clarifier comment les sanctions seront étudiées et imposées, nous avons également publié en ligne un document de type « questions et réponses ».

En 2014-2015, le personnel d'application de la loi de l'Office a entrepris 175 inspections, 39 vérifications des annonceurs, ce qui a mené à des mesures d'application de la loi et à 82 enquêtes.

De ce nombre,

21 ont entraîné des avertissements informels;  
78 ont entraîné des avertissements formels;  
30 avis d'infraction ont été émis.

[Statistiques de l'Office pour 2014-2015](#)

Les présumées infractions aux décisions arbitrales feront l'objet d'enquêtes. S'il y a eu violation, l'Office a le pouvoir d'émettre un avis d'infraction et d'imposer une sanction administrative pécuniaire pouvant s'élever à 100 000 dollars par infraction.

## 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.

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.

L'évaluation de l'Office présente également au Parlement les approches possibles afin de donner suite aux difficultés observées. Plusieurs enjeux ont été signalés auparavant dans les rapports annuels de l'Office au Parlement.

### Transport ferroviaire

#### *Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer*

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.

### *Retirer l'obligation de fixer les prix d'interconnexion par règlement*

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 serait en mesure de refléter plus fidèlement et de façon efficiente le coût des services d'interconnexion.

### *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*

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 la réalisation d'études d'experts. 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.

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

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 qui incombent aux transporteurs ferroviaires, et l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services, lorsque les deux parties ne sont pas arrivées à une entente 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 leurs 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 cette proposition est 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 efficience 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

### *Pouvoir d'enquêter et de suspendre les dispositions déraisonnables des tarifs intérieurs*

L'article 67.2 restreint le pouvoir de l'Office aux cas où une demande a été reçue, limitant ainsi la capacité de l'Office de mener des enquêtes en ce qui concerne 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 à la suite d'une plainte 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 dans le cadre 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 en attendant 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.

### *Pouvoir de traiter les questions systémiques liées aux tarifs internationaux*

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.

### *Traiter les questions systémiques de transport aérien*

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 de l'Office sur les tarifs internationaux ou à l'intimé, dans le cadre d'une plainte.

Bien que les questions individuelles soient réglées efficacement au moyen du processus formel 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 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, les questions liées au transport de voyageurs aériens ayant des allergies et, plus récemment, un ensemble de questions liées au traitement des passagers dans les cas de perturbations de vols (p. ex., indemnisations déraisonnables 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 visé par l'exigence 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 inévitable. 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

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

En vertu de leur législation respective, l'Office des transports du Canada, la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) et le Tribunal canadien des droits de la personne (TCDP) possèdent l'autorité de traiter les 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.

L'article 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 du 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, de la CCDP et du TCDP, d'assurer la cohérence et la comparabilité à la 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.

## Généralités

### *Clarification des deux principales fonctions opérationnelles de l'Office*

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 courantes, et les 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 et celles de ses membres en tant que tribunal;

- Assureraient l'administration efficace, efficiente et en temps opportun des questions courantes et de réglementation qui sont du ressort de l'Office.

### *Délai de 120 jours*

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 de calendrier 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 qui établit les normes de service en partie selon de la rétroaction de ses clients et intervenants et compte tenu de leurs attentes. Le cadre est révisé chaque année dans le but d'ajuster les mesures en fonction des pratiques opérationnelles courantes et de s'assurer que les objectifs de rendement sont reconnus comme des objectifs « revus à la hausse ».

Les mesures de rendement figurant dans le cadre sont adaptées aux besoins précis des différents secteurs de prestation de services de l'Office, et axées sur les jalons connexes.

Par exemple, en 2014-2015, l'Office a excédé ses objectifs de rendement liés aux licences et aux affrètements aériens en délivrant 94 pour cent de toutes les licences aériennes à l'intérieur de 7 jours et 97 pour cent de tous les permis d'affrètement à l'intérieur de 4 jours. De plus, il a régulièrement excédé son objectif de rendement prévoyant le règlement de 80 pour cent de tous les différends liés au cabotage dans les 65 jours. L'Office a réglé toutes les plaintes reçues dans un délai de 65 jours. En fait, l'Office vise désormais à régler les différends dans les 65 jours après la clôture des actes de procédure, même lorsqu'il s'agit de cas complexes : en 2014-2015, 67 % 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 détaillé 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 2014-2015, il fournit la plupart de ses services souvent en beaucoup moins de temps que le délai prévu de 120 jours.

## Rendement global

Service	Norme	Objectif	Résultats 2014-2015
Satisfaction de la clientèle	Sondage sur la satisfaction de la clientèle	70 %	À déterminer

## Règlement des différends

Service	Norme	Objectif	Résultats 2014-2015
Plaintes relatives au transport aérien réglées par facilitation	65 jours	80 %	65 %
Différends sur le transport ferroviaire et sur les transports accessibles réglés par facilitation	20 jours	80 %	85 %
Différends réglés par médiation	20 jours ou jusqu'à la fin de la prolongation demandée par les parties	100 %	100 %
Différends de nature complexes réglés	65 jours après la clôture des actes de procédure	80 %	67 %
Tous les autres différends réglés (sauf ceux liés aux demandes de licences de cabotage)	85 jours	En moyenne	62 jours en moyenne
Différends liés aux demandes de licences de cabotage réglés	65 jours	80 %	100 %
Demandes de licences de cabotage traitées lorsqu'aucune opposition n'est signalée	Avant la date de début de l'activité du navire	95 %	99 %
Arbitrages ferroviaires portant sur le niveau de services	45 jours civils, jusqu'à un maximum de 65 jours civils	100 %	100 %
Règlement des oppositions aux arbitrages portant sur le niveau de services	35 jours civils	100 %	100 %
Arbitrage de l'offre finale	60 jours civils	100 %	100 %

## Réglementation

Service	Norme	Objectif	Résultats 2014-2015
Licences de services aériens délivrées	7 jours après avoir reçu la demande complète	85 %	94 %
Permis d'affrètement et modifications de permis émis après la réception de la demande complète	4 jours	85 %	97 %
Autorisations internationales de services exploités en partage de codes et de location d'aéronefs avec équipage émises	15 jours	85 %	82 %
Déterminations liées au transport ferroviaire émises	85 jours	95 %	80 %

## Conformité

Service	Norme	Objectif	Résultats 2014-2015
Les transporteurs aériens et les exploitants d'installations se conforment aux exigences réglementaires (déterminations de la conformité)	70 jours (à compter de la date de la vérification)	85 %	96 %
Les titulaires de permis et les exploitants d'installations qui ont été trouvés en contravention des exigences réglementaires et qui se sont conformés à la suite d'une vérification périodique demeurent conformes	s.o.	85 %	s.o.
Niveau de conformité avec les dispositions réglementaires en matière d'accessibilité ciblées	s.o.	85 %	100 %
Niveau de conformité avec les dispositions en matière d'accessibilité ciblées dans les codes de pratiques	s.o.	75 %	75 %

## Communications

Service	Norme	Objectif	Résultats 2014-2015
Réponse aux demandes d'information de la part des clients	5 jours	85 %	100 % (par courriel) 93 % (par téléphone)
Appels téléphoniques 1-888 répondus (entre 8 h et 20 h, heure normale de l'Est, du lundi au vendredi)	18 secondes	85 %	89 %
Renseignements sur nos programmes et services offerts sur notre site Web	24 heures par jour/ 7 jours par semaine	95 %	99 %
Temps de publication des décisions formelles sur notre site Web	1 jour	100 %	94 %

## 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.

Ces mesures de rendement et processus ont été établis en fonction de la rétroaction des intervenants et des clients 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'exécute. »

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

- supprimer le délai de 120 jours et exiger plutôt que l'Office établisse 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.