



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

RAPPORT ANNUEL

2017-2018



Canada 

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

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

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

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par
l'Office des transports du Canada, 2018

N° de catalogue TT1F-PDF
ISSN 1494-7935

Disponible sur divers supports
English version available

Mai 2018

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

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour 2017–2018, conformément à l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Il comprend en outre l'évaluation de l'OTC relative à l'exécution de la Loi précitée et les difficultés constatées dans son application.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Scott Streiner', with a stylized flourish at the end.

Scott Streiner
Président et premier dirigeant

Table des matières

Message du Président et premier dirigeant	1
À Propos de L’OTC	3
Ce que nous faisons : nos trois mandats	3
Comment nous le faisons : nos outils.....	3
Tendances de l’industrie du transport	4
Secteur aérien.....	4
Secteur ferroviaire	6
Secteur maritime	8
Initiative de modernisation de la réglementation	9
Phase 1 : Transports accessibles	9
Phase 2 : Transports aériens	10
Phase 3 : Protection des passagers aériens à titre de consommateurs.....	11
Phase 4 : Règlement sur le transport ferroviaire	11
1. Voir au bon fonctionnement et à l'efficacité du réseau de transport national...	13
Faits saillants de l'exercice 2017-2018.....	13
2. Protéger le droit fondamental des personnes ayant une déficience à un réseau de transport accessible	20
Faits saillants de l'exercice 2017-2018.....	20
3. Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur	24
Fait saillants de 2017-2018	25
Statistiques	33
Évaluation de la Loi	34

Message du Président et premier dirigeant

L'exercice 2017-2018 visé par le présent rapport annuel a été productif et emballant pour l'OTC.

Nous continuons d'assister à une augmentation considérable du nombre de Canadiens qui se tournent vers nous pour que nous les aidions à régler des questions liées au transport aérien.

Chaque année, entre 2012 et 2016, l'OTC a reçu environ 700 plaintes relatives au transport aérien. En 2017-2018, nous en avons reçu autant au cours de certains mois et, à la fin de l'année, leur nombre s'élevait à 5 500. Cette forte hausse est probablement attribuable à plusieurs

facteurs, notamment aux efforts modestes que fait l'OTC depuis l'automne 2016 pour mieux informer les passagers aériens de leurs droits, et la disponibilité des recours qu'ils peuvent exercer par l'intermédiaire de l'OTC s'ils ont des questions qu'ils ne peuvent pas régler directement avec les compagnies aériennes.

Une certaine procédure relative au transport aérien a retenu beaucoup d'attention l'an dernier : l'audience publique sur les retards sur l'aire de trafic de deux vols d'Air Transat le 31 juillet 2017. Cette audience a été organisée dans le cadre de l'enquête que l'OTC avait entreprise de sa propre initiative relativement à ces retards. Nul doute que cet intérêt marqué reflétait les questions et préoccupations généralisées entourant le traitement des passagers dans les cas de perturbations de vols.

Le nouveau règlement sur la protection des passagers aériens que l'OTC adoptera si le projet de loi C-49 entre en vigueur (au moment de la rédaction, le projet de loi était toujours pour considération au Parlement) aidera à répondre à ces questions et préoccupations, en établissant les obligations minimales des compagnies aériennes envers leurs passagers en ce qui concerne la communication, les retards et annulations de vols, les refus d'embarquement, les retards sur l'aire de trafic, l'attribution des sièges aux enfants et le transport des instruments de musique.

Le nombre de Canadiens ayant une déficience qui portent des questions à l'attention de l'OTC est également à la hausse. En 2017-2018, nous avons reçu 123 plaintes concernant l'accessibilité des services de transport, soit près du double du nombre reçu en 2015-2016. Le transport accessible n'est pas un privilège, c'est un droit fondamental et l'OTC est déterminé à prendre des mesures pratiques pour que le réseau de transport national du Canada soit le plus accessible au monde.

L'une de ces mesures consiste à intégrer les règles et les lignes directrices actuelles touchant le transport accessible dans un règlement sur le transport accessible qui sera



à la fois exhaustif et moderne. Nous avons entrepris ce projet dans le cadre de la première étape de notre Initiative de modernisation de la réglementation en mai 2016 et, en 2017-2018, nous avons achevé les consultations et diffusé un document qui en résume les résultats. Nous avons bon espoir que ce règlement et les autres règlements actualisés entreront en vigueur d'ici 2019-2020.

Notre engagement visant l'accès des Canadiens à des services équitables, efficaces et opportuns ne tient pas seulement à nos efforts en matière de sensibilisation et de modernisation de la réglementation, mais aussi à la manière dont nous rendons des décisions, et c'est là que notre nature quasi judiciaire est la plus évidente. Par exemple, nous avons rétabli les audiences publiques, qui peuvent être bien plus efficaces que seulement les actes de procédure écrits pour certains types de cas, y compris les différends complexes où de grandes quantités d'éléments de preuve et d'arguments contradictoires doivent être soupesés. En 2017-2018, nous avons tenu une audience publique sur un différend opposant West Vancouver et CN au sujet de la promenade en bord de mer Centennial, de même qu'une audience publique sous forme de vidéoconférence sur les questions de procédure soulevées dans le contexte de la demande de Mark Rosner contre Hudson Bay Railway Company. On peut s'attendre à d'autres audiences du genre à l'avenir.

Établi en 1904, l'OTC est le plus ancien tribunal spécialisé indépendant et organisme de réglementation au Canada. Pour souligner le 150^e anniversaire de la Confédération, l'OTC a mis à jour et diffusé à nouveau, pour la fête du Canada, un aperçu historique qu'il avait publié à l'origine pour son centenaire et qui s'intitule *Au cœur des transports : L'histoire en mouvement*.

Enfin, 2017-2018 a marqué la fin du mandat de deux membres de l'OTC. Sam Barone a exercé les fonctions de vice-président pendant cinq ans, dont cinq mois à titre de président intérimaire, et Stephen Campbell a été un membre régulier pendant trois ans. Tous deux se sont acquittés de leurs responsabilités avec dévouement et professionnalisme, des qualités qui décrivent tous les membres de l'OTC et les 220 fonctionnaires qui travaillent dans l'organisme. C'est grâce à leur engagement envers l'impartialité, la mobilisation et l'excellence que l'OTC est en mesure de remplir efficacement les mandats que le Parlement lui a confiés et, ce faisant, de contribuer au bien-être économique et social de ses concitoyens canadiens.



Scott Streiner
Président et premier dirigeant

À Propos de L'OTC

L'Office des transports du Canada (OTC) est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation qui a, à toute fin liée à l'exercice de sa compétence, toutes les attributions d'une cour supérieure.

L'OTC est responsable de l'encadrement du réseau de transport national très vaste et complexe, pierre angulaire du bien-être économique et social de la population canadienne.

L'équipe de décideurs de l'OTC est constituée de membres réguliers nommés par le gouverneur en conseil et de membres temporaires nommés par le ministre des Transports et tirés d'un bassin de candidats préapprouvés par le gouverneur en conseil. Les principales fonctions des membres comprennent la prise de décisions judiciaires et de déterminations réglementaires, l'établissement de règlements, ainsi que la désignation d'employés de l'OTC en tant qu'agents verbalisateurs.

Ce que nous faisons : nos trois mandats

- Nous veillons à ce que le réseau de transport national fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens, incluant ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les usagers et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité.
- Nous protégeons le droit fondamental des personnes ayant une déficience à un réseau de transport accessible.
- Nous offrons aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

Comment nous le faisons : nos outils

Pour nous acquitter de nos mandats, nous avons trois outils à notre disposition :

- **Prise de règlements** : Nous élaborons et appliquons des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services et des usagers, et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous les concurrents. Ces règles se traduisent parfois par des règlements exécutoires, et parfois par des lignes directrices, des codes de pratiques et des notes d'interprétation à caractère moins officiel.
- **Règlement des différends** : Nous réglons des différends entre d'une part, des fournisseurs de services de transport, et d'autre part leurs clients et voisins, grâce à une gamme d'outils, soit la facilitation et la médiation, ainsi que l'arbitrage et le processus décisionnel formel.
- **Information** : Nous fournissons de l'information concernant le réseau de transport, les droits et responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers, et la législation et les services de l'OTC.

Tendances de l'industrie du transport

Compte tenu de son importante masse territoriale, de sa population largement dispersée et de sa dépendance envers le commerce international, le Canada requiert un réseau de transport hautement accessible et efficace, capable de le lier aux autres et de faciliter l'activité économique.

Cette année, pour la toute première fois, l'OTC inclut à son rapport annuel certains paramètres clés relatifs aux secteurs aérien, ferroviaire et maritime. Cette nouvelle section fournira un contexte relativement à certaines activités réglementaires et judiciaires de l'OTC. Des renseignements supplémentaires suivront au fil des ans, tout au long de notre collecte de données et du peaufinage de nos outils d'analyse.

Secteur aérien

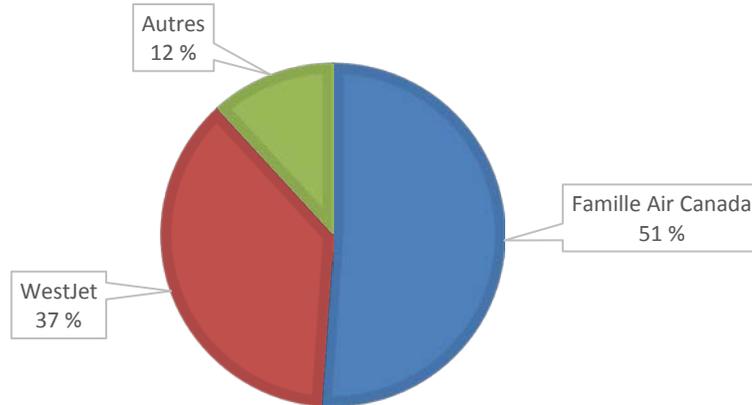
Au Canada, le secteur du service aérien intérieur est dominé par deux transporteurs : Air Canada et WestJet, qui récoltent 88 % du nombre total de sièges-kilomètres pour le service régulier intérieur, alors qu'un certain nombre d'autres transporteurs régionaux, de loisir, et locaux cumulent les 12 % restants de sièges-kilomètres pour le service régulier intérieur. En 2017, les principales compagnies aériennes canadiennes, tous transporteurs aériens de niveau I

confondus, ont accumulé des recettes d'exploitation de 21,7 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 9,7 %.

Développements à l'échelle du secteur aérien

- En 2017, WestJet et Air Canada, les deux principaux transporteurs canadiens, ont respectivement augmenté les passagers-milles payants (PMP) de 8,1 % et de 11,3 %, ce qui a résulté en près de 11 milliards de PMP.
- Bon nombre de transporteurs aériens qui exploitent leurs activités au Canada ont progressé vers des prix non regroupés, offrant des tarifs de base et un ensemble complet de services auxiliaires.

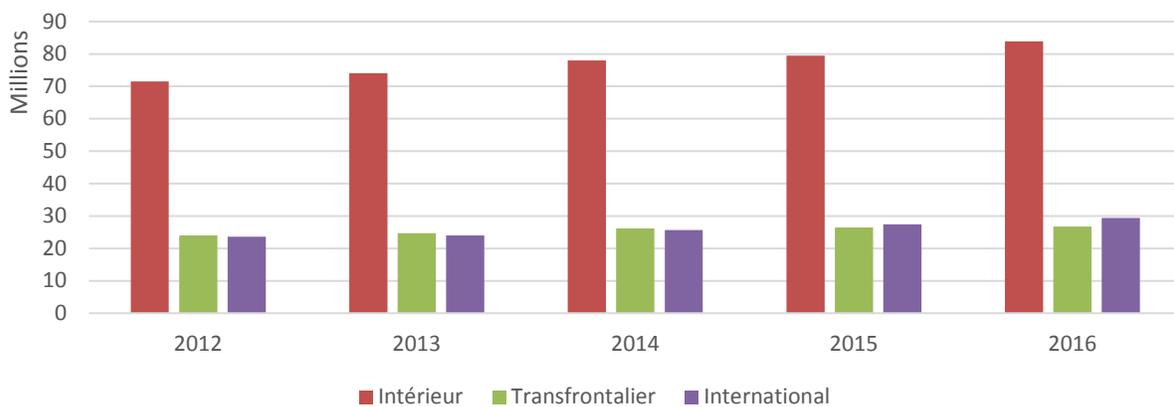
PART DU MARCHÉ DES SIÈGES-KILOMÈTRES QUOTIDIENS MOYENS POUR LE SERVICE RÉGULIER INTÉRIEUR, 2016



Source : document « Les Transports au Canada, Addenda 2016 », Tableau A12 : Moyenne des sièges-kilomètres quotidiens réguliers par transporteur aérien, secteur intérieur, 2015 et 2016

Au cours des cinq dernières années, le nombre de voyageurs embarqués et débarqués sur des vols intérieurs, transfrontaliers et internationaux ont tous augmenté, les vols internationaux connaissant la plus importante hausse de pourcentage.

Toutes les compagnies aériennes -- Passagers embarqués et débarqués



Source : document « Les Transports au Canada, Addenda 2016 », Tableau A15 : Les 10 aéroports canadiens les plus occupés concernant les passagers payants embarqués et débarqués, par secteur, de 2007 à 2016

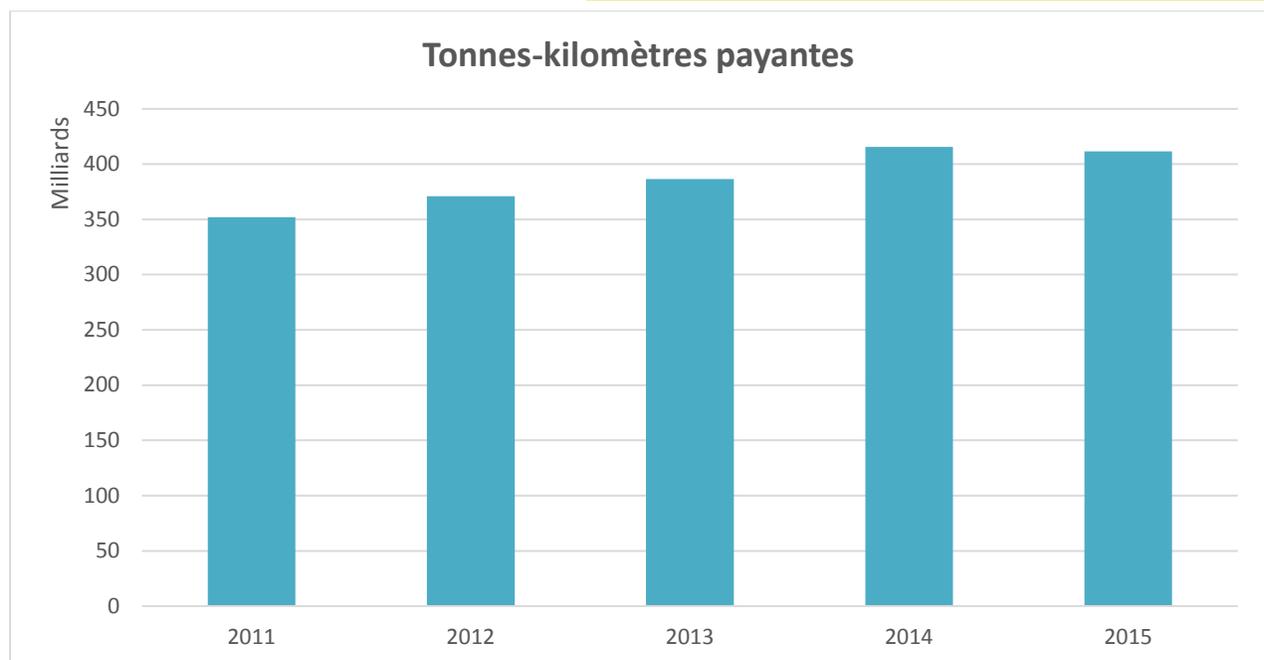
Secteur ferroviaire

Le secteur du transport ferroviaire de marchandises est composé de deux principaux transporteurs d'importance exploitant les lignes principales, CN et CP, ainsi que de plusieurs compagnies de chemin de fer d'intérêt local, qui exploitent bon nombre des embranchements se raccordant aux lignes principales du réseau ferroviaire.

Les tonnes-kilomètres payantes ont connu une augmentation de 17 % entre 2011 et 2015. Les transporteurs ferroviaires de catégorie I représentaient 97 % des tonnes-kilomètres payantes en 2015.

Développements à l'échelle du secteur ferroviaire

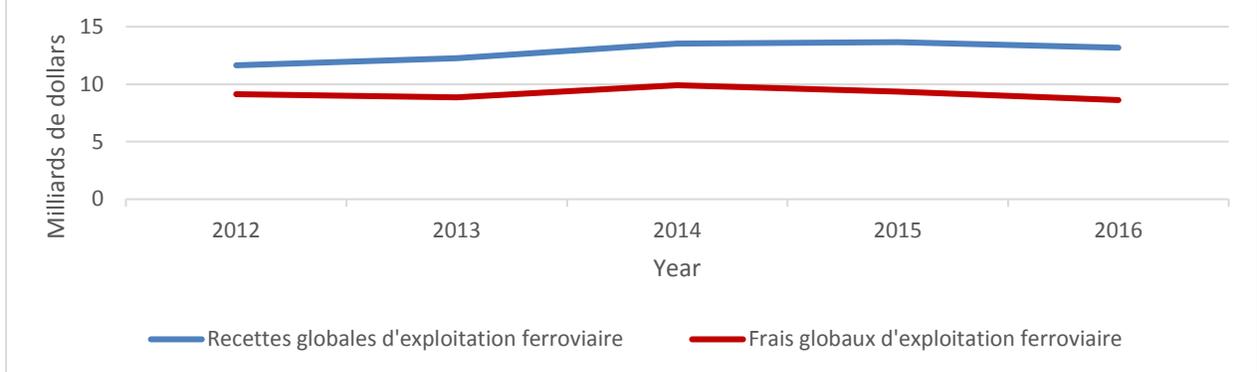
- La demande de services de transport ferroviaire de marchandises a connu une forte hausse en 2017-2018, en raison de la demande accrue pour plusieurs produits de base expédiés par transport ferroviaire.
- La campagne agricole du grain de l'Ouest de 2017-2018 a été l'une des plus importantes menées jusqu'à présent, la production s'étant élevée à près de 72 millions de tonnes. Cela a occasionné des retards sur le plan du transport qui ont suscité des préoccupations et des débats semblables à ceux de la campagne agricole de 2013-2014.
- Le trafic intermodal a connu une hausse en 2017 :



Source : document « Les Transports au Canada, Addenda 2016 », Tableau RA5 : Tonne-kilomètres payantes par secteur ferroviaire, 2006 - 2015

Les recettes globales d'exploitation pour les compagnies de chemin de fer canadiennes exploitant les lignes principales, c'est-à-dire CN, CP et VIA Rail, ont atteint 13,2 milliards de dollars en 2016, ce qui représente une augmentation de 13 % entre 2012 et 2016. Au cours de la même période, les dépenses globales d'exploitation ont diminué de 6 % pour atteindre 8,6 milliards de dollars.

Recettes et frais d'exploitation, compagnies de chemin de fer canadiennes exploitant les lignes principales

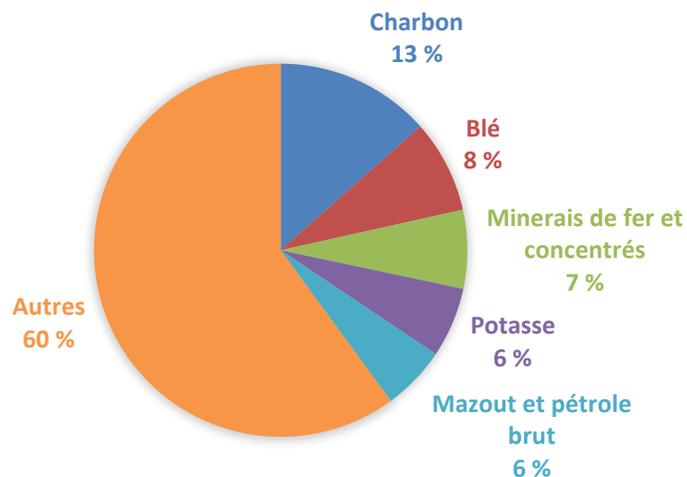


Source : Statistique Canada. Tableau 404-0004 : Enquête sur le transport ferroviaire, comptes d'exploitation et de revenu, selon les compagnies sur ligne principale, annuel (dollars x 1 000) (Site Web consulté le 12 mars 2018)

Le milieu financier mesure l'efficacité d'une compagnie de chemin de fer selon leurs ratios d'exploitation, c'est-à-dire les dépenses d'exploitation divisées par les recettes d'exploitation. Les ratios d'exploitation de CN et CP, pour leurs activités nord-américaines, étaient de 57,4 % en 2017, ce qui constitue un plancher record, ou presque, pour ces deux compagnies.

Les expéditeurs de bon nombre de produits de base se fient au transport ferroviaire pour acheminer leurs produits sur le marché. Cinq groupes de produits forment près de 40 % des expéditions ferroviaires annuelles, en tonnes. Les expéditions de charbon représentaient 13 % des tonnes expédiées par transport ferroviaire en 2015.

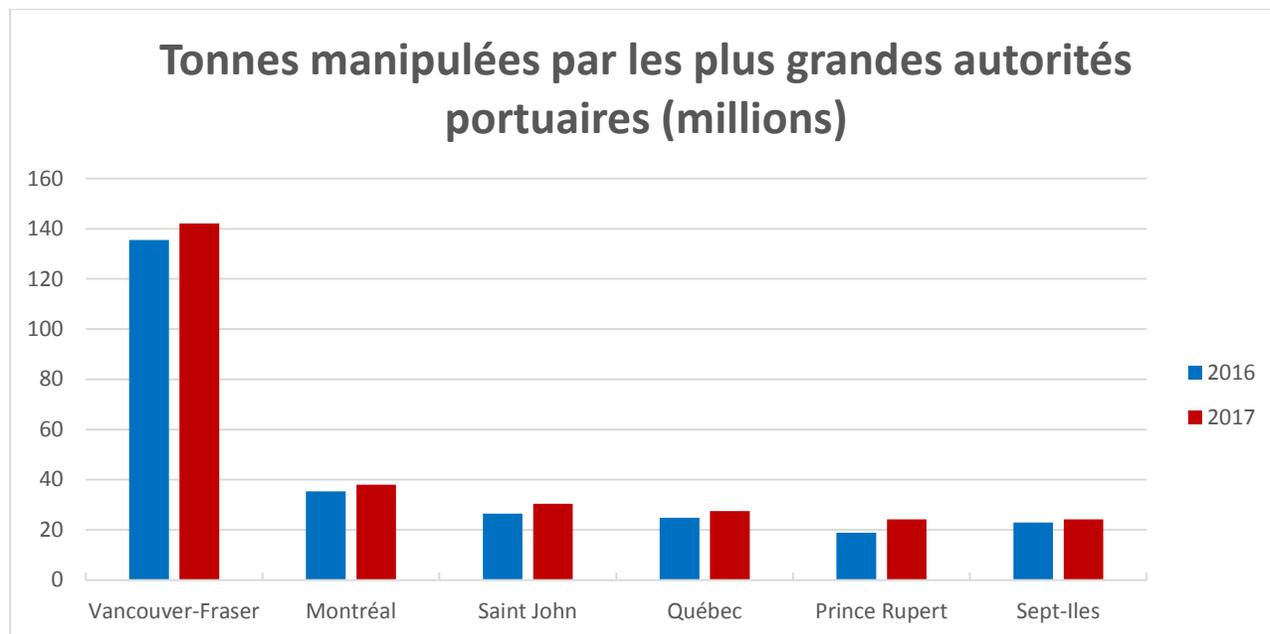
CINQ PRINCIPAUX PRODUITS DE BASE, PAR TONNE MÉTRIQUE, 2015



Statistique Canada. Tableau : 404-0021 Transport ferroviaire, origine et destination des marchandises, annuel (tonnes) CANSIM (base de données) (Site Web consulté le 12 mars 2018)

Secteur maritime

Le secteur maritime joue un rôle important en reliant le Canada à ses partenaires commerciaux à l'échelle planétaire. Les principaux ports du Canada sont bien intégrés au réseau ferroviaire, permettant aux expéditeurs à des milliers de kilomètres d'un port principal d'accéder aux marchés étrangers. En 2017, 18 administrations portuaires canadiennes ont manipulé 335 millions de tonnes de marchandises, ce qui représente une augmentation de 7,8 % par rapport à 2016. Plus de 40 % des tonnes manipulées par les administrations portuaires canadiennes ont passé par l'Administration portuaire Vancouver-Fraser.



Source : Les transports au Canada / Administrations portuaires canadiennes 2018

Remarque : Le tonnage de l'Administration portuaire Vancouver-Fraser comprend le transbordement à l'intérieur du port.

En 2017, les navires adaptés et disponibles, battant pavillon canadien, ont transporté la majorité du trafic de cabotage intérieur par l'intermédiaire du système portuaire canadien. Au total, 38 millions de tonnes ont été déplacées sur la voie maritime du Saint-Laurent, dont plus du quart était attribuable au transport du grain.

Initiative de modernisation de la réglementation

En mai 2016, l'OTC a lancé l'Initiative de modernisation de la réglementation (IMR), un examen exhaustif de tous les règlements et de toutes les lignes directrices qu'il administre, afin de veiller à ce qu'ils suivent le rythme des changements relatifs aux modèles opérationnels, aux attentes des utilisateurs et aux pratiques exemplaires dans le domaine de la réglementation, et ce, dans un contexte où le réseau de transport est plus que jamais synonyme de rapidité, d'automatisation, de complexité et de sensibilité aux fluctuations de coûts.

L'IMR a trois buts principaux :

- veiller à ce que les obligations de l'industrie soient claires, prévisibles et pertinentes, en ce qui a trait à une gamme de pratiques existantes et émergentes;
- veiller à ce que les exigences de conformité soient seulement aussi élevées que nécessaire pour atteindre les objectifs de la réglementation;
- favoriser la détection et la correction efficaces et efficaces des cas de non-conformité.

D'ici le printemps 2019, l'OTC compte achever toutes les consultations, rédiger l'ébauche de la réglementation, donner sa propre approbation et demander la seconde approbation requise par le gouverneur en conseil.

Au cours de l'exercice 2017-2018, l'OTC a achevé les consultations pour les deux premières phases de l'IMR, qui étaient axées sur les transports accessibles et la délivrance des licences, l'affrètement et l'assurance.

Phase 1 : Transports accessibles

La première phase des consultations de l'IMR reposait sur la réglementation liée à un réseau fédéral de transport accessible aux personnes ayant une déficience.

Dans le cadre de l'IMR, l'OTC se penche sur la question de fusionner les deux règlements existants et plusieurs codes de pratiques volontaires en une seule réglementation obligatoire, tout en actualisant les dispositions afin d'y inclure l'expérience acquise au cours des deux dernières décennies et les pratiques exemplaires d'un bout à l'autre du pays.

Afin de veiller à ce que toute la population canadienne qui s'y intéresse ait l'occasion de fournir une rétroaction, l'OTC a mené des séances de consultation à grande échelle sur le Web et en personne relativement à la réglementation en matière de transport accessible. En mai 2017, l'OTC a publié [Ce que nous avons entendu sur les transports accessibles](#), un rapport sommaire des quelque 200 présentations écrites reçues ainsi que d'autres conseils transmis verbalement lors des consultations.

Ces dernières ont révélé un appui important accordé à l'élaboration d'un ensemble complet de règlements en matière de transports accessibles s'appliquant à l'échelle du réseau de transports; à la formation et à l'éducation du personnel sur la façon d'interagir avec les personnes ayant une déficience et de les servir efficacement; et au besoin de plans pluriannuels d'accessibilité, de rapports volontaires de l'industrie et de vérifications en matière d'accessibilité afin de veiller au respect des règlements.

Phase 2 : Transports aériens

La seconde phase des consultations de l'IMR, lancée en décembre 2016, traitait de la réglementation du transport aérien en matière de conditions d'exploitation et d'entrée sur le marché.

En février 2018, l'OTC a publié [Ce que nous avons entendu : résumé des commentaires reçus à propos de la modernisation du Règlement sur les transports aériens](#). Les présentations et les conseils reçus lors des consultations ont indiqué un appui important accordé à la simplification des processus relatifs à l'approbation des licences, des partages de codes, des locations avec équipages et de l'affrètement, ainsi qu'à l'augmentation des niveaux de protection d'assurance responsabilité minimum à l'égard des passagers.

Phase 3 : Protection des passagers aériens à titre de consommateurs

La troisième phase des consultations dans le cadre de l'IMR débutera 72 heures à la suite de la sanction royale du projet de loi C-49 s'il est adopté sous la même forme par les deux Chambres du Parlement. L'OTC s'engage à élaborer une réglementation en matière de protection des passagers aériens à titre de consommateurs, énonçant un ensemble d'obligations claires, transparentes et uniformes des compagnies aériennes envers leurs passagers.

Un site Web à cet égard aidera à ancrer les consultations, qui reposeront principalement sur les domaines pour lesquels le projet de loi C-49 crée un pouvoir réglementaire d'établir des normes minimales pour le traitement des passagers aériens : retards et annulations de vols, refus d'embarquement (déplacement des passagers en raison d'une surréservation); retards sur l'aire de trafic, bagages perdus ou endommagés, attribution de sièges aux enfants qui voyagent avec leurs parents ou d'un accompagnateur, transport d'instruments de musique et communication.

Les consultations dureront trois mois. Durant cette période, la population canadienne pourra formuler ses commentaires de plusieurs façons, y compris dans un formulaire sur le Web, par une présentation écrite, lors de séances de consultation en personne dans huit villes ou d'une consultation par vidéoconférence ainsi que par des enquêtes auprès des voyageurs dans onze aéroports. En outre, l'OTC consultera des associations de consommateurs, l'industrie, des associations de l'industrie et des experts tels que des universitaires.

Phase 4 : Règlement sur le transport ferroviaire

La quatrième phase de consultations de l'IMR traitera du transport ferroviaire, et commencera également après la sanction royale du projet de loi C-49, le cas échéant. Dans le cadre de l'IMR, l'OTC intégrera les six règlements existants du domaine

Loi sur la modernisation des transports (projet de loi C-49)

Le 16 mai 2017, le gouvernement a déposé la *Loi sur la modernisation des transports* (projet de loi C-49), qui propose d'accorder à l'OTC le pouvoir d'établir une nouvelle réglementation dans le but de renforcer les obligations des compagnies aériennes envers les passagers. Le projet de loi accorde également à l'OTC de nouvelles responsabilités en matière de recours pour les expéditeurs et de publication de l'information relative au rendement du réseau de transport ferroviaire de marchandises. Au terme de l'exercice 2017-2018, le Sénat avait acheminé le projet de loi C-49 à la Chambre des communes, à des fins de modifications.

ferroviaire en un seul règlement sur le transport ferroviaire, pour des raisons de simplification et de clarté, et afin de corriger des renvois à des lois et des programmes qui n'existent plus. Ces consultations traiteront également des enjeux ci-dessous.

- Quelles dispositions législatives et quelles ordonnances du secteur ferroviaire devraient être assujetties à des sanctions administratives pécuniaires?
- Quels changements serait-il avantageux d'apporter pour faciliter l'évaluation du régime d'assurance visant le transport ferroviaire de passagers?
- Quel type de documents d'orientation serait utile aux intervenants à la lumière des nouvelles dispositions du projet de loi C-49?

1. Voir au bon fonctionnement et à l'efficacité du réseau de transport national

Le tout premier mandat de l'OTC, et celui dont l'impact économique est le plus important consiste à veiller à ce que le réseau de transport fonctionne harmonieusement et efficacement dans l'intérêt de tous les Canadiens – incluant ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les usagers et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité – mais aussi pour préserver la prospérité et le tissu social de l'ensemble du pays.

Par exemple, l'OTC :

- administre un système de délivrance de licences aériennes et de permis d'affrètement;
- délivre des certificats d'aptitude aux compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et assure la conformité avec les exigences minimales en matière d'assurance;
- détermine si des navires canadiens adaptés sont disponibles à la suite des demandes de licences de cabotage reçues pour l'utilisation de navires étrangers;
- établit les coûts ferroviaires, approuve la construction de lignes de chemin de fer, surveille la cessation d'exploitation et établit la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer;
- établit des prix d'interconnexion et le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest;
- règle les différends entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs au sujet des prix ou du niveau de service, ainsi qu'entre les personnes ou les collectivités concernées par le bruit et les vibrations ferroviaires.

Faits saillants de l'exercice 2017-2018

WEST VANCOUVER CONTRE COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA (CN)

Le différend touchait la promenade en bord de mer Centennial sur l'emprise de CN à West Vancouver. La Corporation of the District of West Vancouver avait demandé à l'OTC d'autoriser l'utilisation de la promenade en tant que franchissement après que CN ait laissé entendre qu'il pourrait en restreindre l'accès si on omettait de traiter les questions liées à l'assurance, à la responsabilité, et au paiement de son usage par la municipalité. CN soutenait que l'OTC ne détenait pas la compétence requise pour statuer sur cette question.

À la suite d'actes de procédure écrits et d'une audience publique tenue en octobre 2017, l'OTC a statué qu'il a la compétence pour trancher le litige, tant et aussi longtemps qu'aucune entente entre les parties n'existe, et il a suspendu l'instance, le temps que la Cour supérieure de la Colombie-Britannique examine si les ententes précédentes entre les parties étaient toujours en vigueur. Au moment de la rédaction du présent document, CN avait demandé l'autorisation d'interjeter appel de la décision de l'OTC auprès de la Cour d'appel fédérale. La demande a été rejetée selon le fondement que la décision de l'OTC n'était pas définitive.

DÉTERMINATION RELATIVE A LA LIGNE DE LA RIVIÈRE DES OUTAOUAIS

En février 2018, l'OTC a déterminé que la ville d'Ottawa avait efficacement cessé l'exploitation d'un tronçon de la ligne de la rivière des Outaouais (LRO), notamment au-dessus du pont Prince-de-Galles sans se conformer au processus obligatoire de cessation d'exploitation prévu par la *Loi sur les transports au Canada*. L'OTC a ordonné à la Ville de prendre les mesures nécessaires pour remettre la LRO en état, y compris le pont Prince-de-Galles, de manière à ce qu'elle puisse être remise en service dans les 12 mois afin de respecter les obligations de la compagnie de chemin de fer (notamment de permettre à une autre compagnie d'utiliser la ligne suivant un arrêté de l'OTC visant les droits de circulation) ou de mener à bien le processus de cessation d'exploitation.

PROTOCOLE D'ENTENTE AVEC LE MEXIQUE

En février 2018, l'OTC et le Secrétaire des communications et des transports du Mexique ont conclu un protocole d'entente, engageant ainsi leurs organisations à partager les renseignements et les pratiques exemplaires concernant l'exercice de leurs mandats judiciaire et de réglementation et les initiatives récentes en matière de transport ferroviaire.

À titre de complément au protocole d'entente de l'an passé entre l'OTC et le United States' Surface Transportation Board, cette entente renforcera l'engagement pris entre ces trois organismes de réglementation ferroviaire, et témoignera de la nature intégrée du réseau nord-américain de transport ferroviaire.

ACTIVITÉS LIÉES À LA DÉLIVRANCE DE LICENCES AÉRIENNES

L'OTC est également responsable de la délivrance de licences aux transporteurs aériens canadiens exploitant des services aériens au Canada. 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.

En 2017-2018, de nouvelles licences d'exploitation de services internationaux réguliers ont été délivrées pour des services entre le Canada et les pays suivants :

Votre service de résolution de problème est essentiel !

– Dominic

(Demande de services de médiation concernant [entreprise] et [société ferroviaire])

Pays	Compagnie aérienne canadienne
Tanzanie	Air Canada
Saint-Vincent-et-les-Grenadines	Air Canada
Colombie	CargoJet Airways Ltd.
États-Unis d'Amérique	Flair Airlines Ltd.
États-Unis d'Amérique	Harbour Air Ltd.
États-Unis d'Amérique	Tantalus Air Ltd.

En 2017-2018, l'OTC a analysé 20 demandes de licence de transporteurs aériens canadiens pour lesquelles il devait vérifier la conformité avec les exigences en matière de propriété canadienne. Après avoir déterminé que les demandeurs satisfaisaient à ces exigences, l'OTC a approuvé les 20 demandes, dont 13 de la part de demandeurs pour qui il s'agissait d'une première demande.

ACCORDS BILATÉRAUX DE TRANSPORT AÉRIEN

L'OTC participe 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, qui comprend aussi Transports Canada et Affaires mondiales Canada.

En 2017-2018, le personnel de l'OTC a participé à des négociations qui ont débouché sur la signature de nouveaux accords relatifs au transport aérien avec la Thaïlande et le Cameroun. Le personnel de l'OTC a également participé à des négociations pour l'élargissement des accords relatifs au transport aérien existants avec le Maroc, l'Israël, le Qatar et l'Afrique du Sud.

Des membres du personnel de l'OTC participent à des négociations à titre d'experts des exigences législatives et réglementaires canadiennes, étant donné le rôle d'autorité aéronautique désignée de l'OTC pour le Canada. En tant qu'autorité aéronautique, l'OTC délivre des licences pour l'exploitation de services aériens internationaux réguliers et administre des questions tarifaires, entre autres, conformément à ces accords.

EXIGENCES EN MATIÈRE D'ASSURANCE APPLICABLES AUX COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE TRANSPORTANT DES MARCHANDISES

L'OTC délivre un certificat d'aptitude – essentiellement une licence d'exploitation – aux compagnies de chemin de fer qui satisfont aux conditions législatives prescrites. Pour une compagnie de chemin de fer qui effectue des activités de transport de marchandises, ces conditions comprennent la preuve qu'elle détient une assurance responsabilité civile minimale (y compris au moyen de l'auto-assurance), qui peut varier

selon le type et le volume de marchandises dangereuses (notamment le pétrole brut et les matières toxiques à l'inhalation (MTI)) qu'elle transporte. Une compagnie de chemin de fer qui détient un certificat d'aptitude doit présenter annuellement un certificat de conformité, un certificat d'assurance ainsi qu'un rapport sur le volume de marchandises dangereuses transportées, ce qui facilite la surveillance de la conformité continue par l'OTC.

Si l'OTC détermine qu'une compagnie de chemin de fer ne détient pas la couverture d'assurance responsabilité civile nécessaire, il doit suspendre ou annuler son certificat d'aptitude. De plus, un agent verbalisateur de l'OTC peut imposer une amende pouvant atteindre 100 000 \$ en cas d'infraction à la Loi, notamment lorsqu'une compagnie de chemin de fer omet d'aviser l'OTC d'une modification apportée à sa couverture d'assurance.

Voici les niveaux d'assurance responsabilité minimum prescrits par la loi :

Volumes par année civile	Montant par événement (en million de dollars)
Aucune des situations décrites ci-après	25 \$
De moins de 4 000 tonnes de MTI, de moins de 100 000 tonnes de pétrole brut ou d'au moins 40 000 tonnes d'autres marchandises dangereuses :	100 \$
D'au moins 4 000 tonnes, mais de moins de 50 000 tonnes de MTI ou d'au moins 100 000 tonnes, mais de moins de 1 500 000 tonnes de pétrole brut :	250 \$
D'au moins 50 000 tonnes de MTI ou d'au moins 1 500 000 tonnes de pétrole brut :	1 000 \$

Voir la liste des [compagnies de chemin de fer de compétence fédérale](#).

PROGRAMME DU REVENU ADMISSIBLE MAXIMAL (RAM) POUR LE TRANSPORT FERROVIAIRE DU GRAIN DE L'OUEST

Chaque année, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'OTC est tenu de déterminer le revenu maximal que CN et CP peuvent tirer du transport du grain réglementé de l'Ouest, au moyen d'une formule établie dans la Loi.

En décembre 2017, l'OTC a déterminé que CN et CP avaient dépassé leur revenu admissible maximal pour la campagne agricole de 2016–2017.

Compagnie	Revenu admissible	Revenu du grain	Montant excédentaire (\$)
CN	802 440 043 \$	808 213 784 \$	+5 773 741 \$
CP	724 378 501 \$	725 457 448 \$	+1 078 947 \$

Conformément à la *Loi sur les transports au Canada*, CN et CP ont été tenues de verser dans les 30 jours à la Fondation de recherches sur le grain de l'Ouest (un organisme financé et dirigé par des agriculteurs) le montant excédentaire, plus une pénalité de 5 %.

Voir la [liste de déterminations du RAM](#).

CONSTRUCTION DE LIGNES DE CHEMIN DE FER -- CONSULTATIONS RELATIVES AU DOCUMENT D'ORIENTATION

En mars 2017, l'OTC a lancé une consultation sur deux ébauches de documents d'orientation liés à la construction de lignes de chemin de fer : un guide sur les demandes d'autorisation pour la construction d'une ligne de chemin de fer et un cadre de consultation des Autochtones pour la construction de lignes de chemin de fer.

Le guide explique la procédure que les compagnies de chemin de fer doivent suivre ainsi que les renseignements qu'elles doivent fournir lorsqu'elles demandent une autorisation pour construire une ligne de chemin de fer de compétence fédérale. À l'heure actuelle, l'OTC s'affaire à examiner les commentaires reçus et publiera la version définitive du guide en 2018.

Le cadre précisera comment l'obligation de consulter les Autochtones sera acquittée si l'éventuelle approbation visant la construction d'une ligne de chemin de fer ou toute autre action de l'OTC a le potentiel de porter atteinte aux intérêts et aux droits des Autochtones. Outre l'examen des commentaires reçus lors des consultations, l'OTC s'affaire à réviser le cadre afin qu'il reflète les principes tirés de deux jugements récents de la Cour suprême du Canada, *Clyde River (Hameau) c. Petroleum Geo Services Inc.* (2017 CSC 40) et *Première Nation des Chippewas de la Thames c. Pipelines Enbridge Inc.* (2017 CSC 41), avant de publier sa version définitive.

RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS – TRANSPORT FERROVIAIRE

Le règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties ou entre deux compagnies de chemin de fer est au nombre des responsabilités de l'OTC. L'une des parties ou les deux peuvent solliciter l'aide de l'OTC.

Au total, 30 différends ont été réglés en 2017–2018 :

- 16 au moyen de la facilitation;
- 8 au moyen de la médiation;
- 5 au moyen du processus décisionnel formel;
- 1 au moyen de l'arbitrage.

En outre, l'OTC administre deux processus d'arbitrage distincts en vue de régler les différends entre les compagnies de transport ferroviaire de marchandises et les expéditeurs : l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service et l'arbitrage des différends portant sur les prix.

Les expéditeurs peuvent avoir recours à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service pour établir une entente de niveau de service à la suite de négociations infructueuses avec une compagnie de chemin de fer. Ce type d'arbitrage est axé sur la résolution des problèmes touchant le service, comme la quantité de wagons à livrer, le moment de leur livraison, les délais de chargement, la durée des trajets et les protocoles de communication. L'OTC nomme un arbitre, qui a ensuite 65 jours pour rendre une décision, laquelle est valide pour une période d'un an. L'arbitre peut combiner les conditions proposées par les deux parties ou proposer ses propres conditions.

En 2017–2018, l'OTC n'a pas reçu de demande d'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service.

Le processus d'arbitrage de prix peut être déclenché par les expéditeurs pour régler des différends portant sur les prix exigés par une compagnie de transport ferroviaire de marchandises pour le déplacement de produits. Dans un tel cas, les parties nomment un arbitre indépendant depuis le bassin de candidats de l'OTC. Si les parties ne conviennent pas d'un arbitre, l'OTC sera responsable d'en nommer un. Le processus d'arbitrage des prix repose sur le modèle d'arbitrage de l'offre finale, selon lequel l'arbitre choisit la proposition de prix de l'expéditeur ou la proposition de prix de la compagnie de chemin de fer. L'arbitre dispose de 60 jours pour un processus régulier, et de 30 jours pour un processus sommaire, qui s'applique uniquement aux prix pour un transport ne dépassant pas les niveaux prescrits. Le prix arbitré est en vigueur pour un an.

En 2017–2018, l'OTC a référé 1 cas en arbitrage de l'offre finale.

DÉPÔT D'ENTENTES DE FRANCHISSEMENT FERROVIAIRE

Même si les parties à une entente de franchissement routier ou par desserte ne sont pas tenues d'en déposer un exemplaire auprès de l'OTC, elles peuvent le faire afin que l'entente soit exécutoire, donc assimilée à un arrêté de l'OTC.

Au cours de l'année dernière, 25 ententes ont été déposées par des parties qui avaient mené avec succès leurs propres négociations relativement à des franchissements.

Voir la [liste d'ententes de franchissement ferroviaire](#) qui ont été acceptées comme elles ont été déposées.

DEMANDES DE LICENCES DE CABOTAGE

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, le transport maritime entre des points situés au Canada peut seulement être assuré par des entreprises canadiennes, à moins qu'une

licence spéciale soit délivrée par le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile.

L'OTC joue un rôle dans le processus d'exemption en déterminant la disponibilité de navires canadiens adéquats en cas de demande d'utilisation de navires étrangers pour mener des activités maritimes commerciales au Canada.

En 2017–2018, l'OTC a reçu 102 demandes de licences de cabotage pour lesquelles aucun navire canadien n'était offert. Parmi ces demandes, 8 ont été retirées.

Les sociétés canadiennes de transport maritime ont contesté 22 demandes de licence de cabotage. Dans deux de ces cas, l'OTC a déterminé qu'un navire canadien était disponible, et qu'il était en mesure d'effectuer l'activité pour laquelle on proposait un navire étranger.

MODÈLE DE SURVEILLANCE DE LA CONFORMITÉ FONDÉ SUR LE RISQUE

L'OTC s'est engagé à assurer l'efficacité de ses activités de surveillance et d'application de la loi pour veiller à la conformité de l'industrie relativement aux dispositions législatives et réglementaires, ce qui servira les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des sociétés de transport qui respectent les règles et qui ne méritent pas d'être confrontés à une concurrence déloyale de la part des sociétés irrespectueuses de la réglementation.

L'OTC élabore une nouvelle méthodologie de surveillance de la conformité et de l'application de la loi axée sur les données et fondée sur le risque qui permettra de cibler les ressources de conformité limitées pour lesquelles la probabilité et les impacts de la non-conformité sont plus élevés. Cette méthodologie a été mise à l'essai lors d'activités de conformité du secteur aérien et sera prolongée au programme de conformité d'autres secteurs au cours de l'exercice 2018-2019.

2. Protéger le droit fondamental des personnes ayant une déficience à un réseau de transport accessible

Depuis 1988, l'OTC a le mandat de protéger le droit fondamental des personnes ayant une déficience à un réseau de transport fédéral accessible.

Pour s'acquitter de ce mandat, l'OTC :

- établit une réglementation et des lignes directrices en matière d'accessibilité et en fait la promotion par l'entremise de sensibilisation et de communications proactives;
- visite régulièrement les locaux de transporteurs et d'exploitants de terminaux pour s'assurer que l'équipement et les installations sont accessibles et que les employés ont reçu la formation nécessaire pour bien servir les personnes ayant une déficience;
- règle les différends en matière d'accessibilité au moyen de la facilitation, de la médiation ou du processus décisionnel formel.

Le mandat législatif de l'OTC en ce qui concerne les personnes ayant une déficience est énoncé à la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, laquelle confère le pouvoir de prendre des règlements et le pouvoir de régler les plaintes, dans le but exprès d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience au sein du réseau de transport fédéral.

Faits saillants de l'exercice 2017-2018

UN CANADA PLUS ACCESSIBLE

L'OTC travaille à rendre son réseau de transport national le plus accessible au monde. Toute mesure prise pour atteindre cet objectif doit être suffisamment précise pour permettre l'atteinte de véritables résultats, mais pas tellement normative qu'elle nuise à l'innovation, ni tellement onéreuse qu'elle impose des contraintes excessives aux fournisseurs de services.

Bon nombre d'obstacles physiques et comportementaux à un accès équitable demeurent. La population canadienne ayant une déficience requiert un transport accessible pour se rendre au travail et en revenir, pour se déplacer entre les villes et les villages, pour visiter des pays étrangers ainsi que pour participer pleinement et équitablement à la vie contemporaine.

Lorsque possible, l'objectif demeure l'accessibilité universelle, et non pas les mesures d'adaptation individuelles après le fait. Par exemple, lorsque des installations sont construites ou rénovées, l'objectif d'obtenir de l'équipement neuf ou remis à neuf, le

rendant le plus accessible possible, au plus grand nombre possible, devrait constituer une considération prioritaire.

Les travaux de l'OTC pour faire progresser l'objectif du transport accessible comprennent la modernisation de la réglementation décrite ci-dessus, les activités de conformité et de règlement des différends, la direction du Comité consultatif sur l'accessibilité ainsi que le rôle général de l'OTC à l'international.

L'OTC tiendra les 12 et 13 juin 2018 un forum qui rassemblera les experts techniques, les organismes de défense des droits des personnes ayant une déficience, les fabricants d'aéronefs et d'aides à la mobilité ainsi que les compagnies aériennes dans le but de discuter des façons de faciliter et d'améliorer le transport des aides à la mobilité dans les aéronefs.

DEMANDES PORTANT SUR L'ACCESSIBILITÉ

L'OTC règle au cas par cas les plaintes portant sur l'accessibilité du réseau de transport fédéral. Cette année, l'OTC a continué de recevoir un nombre accru de plaintes relatives à l'accessibilité.

En 2017–2018, 98 cas d'accessibilité ont été réglés :

- 78 au moyen de la facilitation;
- 7 au moyen de la médiation;
- 13 au moyen du processus décisionnel formel.

MESURE D'APPLICATION POUR OC TRANSPO

En décembre 2017, l'OTC a imposé une sanction administrative pécuniaire (SAP) d'une valeur de 25 000 \$ à OC Transpo en lien avec le système de transport en commun de la ville d'Ottawa. OC Transpo avait en effet manqué à son obligation d'annoncer les arrêts d'autobus, comme l'exigent les décisions antérieures de l'OTC. Ces manquements ont été constatés lors d'inspections effectuées à la suite de plaintes reçues par l'OTC.

La SAP, au montant maximal permis, tient compte du fait qu'il s'agit de la troisième occurrence d'une même contravention au cours d'une période de huit ans.

DÉCISION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ CONCERNANT VIA

Comme l'indique le rapport annuel de l'an dernier, Marie Murphy et Martin Anderson ont déposé une demande en matière d'accessibilité contre VIA relativement à sa politique relative à l'entreposage des scooters. Les demandeurs ont tous deux besoin de scooters en raison de leur déficience et ont depuis des années des difficultés à voyager à bord des trains de VIA. Dans leur demande, ils ont fait valoir que la politique actuelle de VIA est inefficace en ce qu'elle exige qu'un des scooters soit entreposé dans la zone munie de dispositifs de retenue pour fauteuils roulants dans le compartiment de voyageurs, et que l'autre soit entreposé dans le module prévu pour les bagages.

Le 15 février 2017, l'OTC a rendu sa décision, dans laquelle il a conclu qu'un obstacle existe et a ordonné à VIA, à tout le moins, de donner des consignes plus efficaces à son personnel et d'envisager la possibilité d'entreposer deux scooters dans une zone munie de dispositifs de retenue ou de veiller à ce que chaque train soit équipé de plus d'une zone munie de dispositifs de retenue, à moins qu'elle souhaite prouver que la prise de ces mesures lui causerait une contrainte excessive.

Le 25 avril 2017, VIA a cherché à obtenir l'autorisation d'en appeler de cette décision devant la Cour d'appel fédérale.

Le 1^{er} novembre 2017, l'OTC a émis une décision exigeant de VIA qu'elle donne des consignes claires à tous les employés et qu'elle apporte les changements décrits dans la première décision ou qu'elle présente une demande explicite de contrainte excessive, soutenue par des éléments de preuve clairs et détaillés.

Lors de la rédaction du présent rapport, l'OTC en était toujours à l'examen de cette affaire.

COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ

Pour obtenir des conseils en matière d'accessibilité, l'OTC consulte son Comité consultatif sur l'accessibilité, lequel est formé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports ainsi que d'autres parties intéressées.

Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'OTC (CCA), qui comprend des représentants d'organisations de défense des droits des personnes ayant une déficience et des fournisseurs de services de transport, aide l'OTC à élaborer une réglementation, des documents d'orientation et des approches en matière d'accessibilité. L'un des principaux points à l'ordre du jour de la réunion du CCA de juin dernier était le rapport de l'OTC concernant les consultations pour la modernisation de la réglementation en matière de transports accessibles : [Ce que nous avons entendu sur les transports accessibles – Rapport sommaire](#).

PRINCIPES D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE AÉRIEN INTERNATIONAL

L'OTC cherche à faire progresser l'adoption, par l'Organisation de l'aviation civile internationale, de normes et de principes communs et modernes en matière d'accessibilité pour le transport aérien international. De telles normes aideront à faire progresser la cause des transports accessibles pour la population canadienne ayant une déficience lorsqu'elle se déplace à l'étranger, tout en harmonisant la réglementation entre les pays et en réduisant ainsi la complexité du processus d'application de la loi de même que les coûts pour l'industrie.

COLLABORATION ACCRUE AVEC LA COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

L'OTC et la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) traitent tous deux d'affaires liées à l'accessibilité et à l'accommodement des personnes ayant une déficience. De temps à autre, ces organismes peuvent être appelés à se pencher sur des questions ou des préoccupations similaires.

En septembre 2017, le président et premier dirigeant de l'OTC et la présidente de la CCDP, Marie-Claude Landry, ont conclu un protocole d'entente mis à jour qui vise à renforcer la collaboration et la coordination entre les deux organisations et à favoriser l'adoption de politiques et de pratiques complémentaires.

3. Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur

Le mandat de l'OTC qui est à l'origine du plus grand nombre de demandes est celui qui consiste à offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur. L'OTC s'acquitte de ce mandat en partie en offrant des outils, de l'information et de l'orientation aux voyageurs pour les aider à se préparer en vue de leur voyage. Par exemple, le guide [Prenez l'air averti](#) et les [courtes vidéos](#) de l'OTC aident les voyageurs à comprendre leurs droits et responsabilités, qui sont énoncés dans les [tarifs des transporteurs aériens](#) qu'on appelle aussi leurs conditions de transport.

De plus, si des voyageurs rencontrent des difficultés qu'ils ne peuvent régler directement avec un transporteur aérien, l'OTC est en mesure de les aider. L'OTC peut aider à régler des [plaintes](#) sur des questions comme :

- les perturbations ou les retards de vol;
- les bagages perdus, en retard ou endommagés;
- les refus d'embarquement ou le déplacement de passagers résultant de sursréservations.

La grande majorité des plaintes sont réglées rapidement et de façon informelle au moyen de la [facilitation](#) ou de la [médiation](#). L'OTC offre aussi son [processus décisionnel formel](#) pour régler les plaintes et questions qui ne sont pas réglées complètement et définitivement au moyen de la facilitation ou de la médiation.

Enfin, lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'il y a peut-être un problème, l'OTC se prévaut de son pouvoir de lancer des enquêtes de sa propre initiative – pouvoir qu'il peut uniquement exercer en cas de question touchant le transport aérien international – pour évaluer si les conditions des compagnies aériennes :

- respectent toutes les dispositions applicables des lois, des règlements, des conventions internationales et des décisions de l'OTC;
- sont raisonnables et claires;
- ne sont pas injustes ou discriminatoires;
- sont appliquées correctement par les transporteurs aériens.

I must acknowledge when a system works well - It was very easy to start a complaint through the Canadian Transportation Agency website. I was immediately given a case number and the ability to follow the progress of my claim through out the process. The Facilitators were very helpful and understanding of my concerns. I am very glad this Agency is there to assist Canadian travellers."

– Darryn Chidley

Fait saillants de 2017-2018

HAUSSE FULGURANTE DES PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

This is to confirm that [the airline] have issued the ecoupon to me. I also wish to thank you and others at CTA for the effort you put into this problem on my behalf. Appropriately it happened on my 77th birthday.

– Anthony Cook, FRAIC

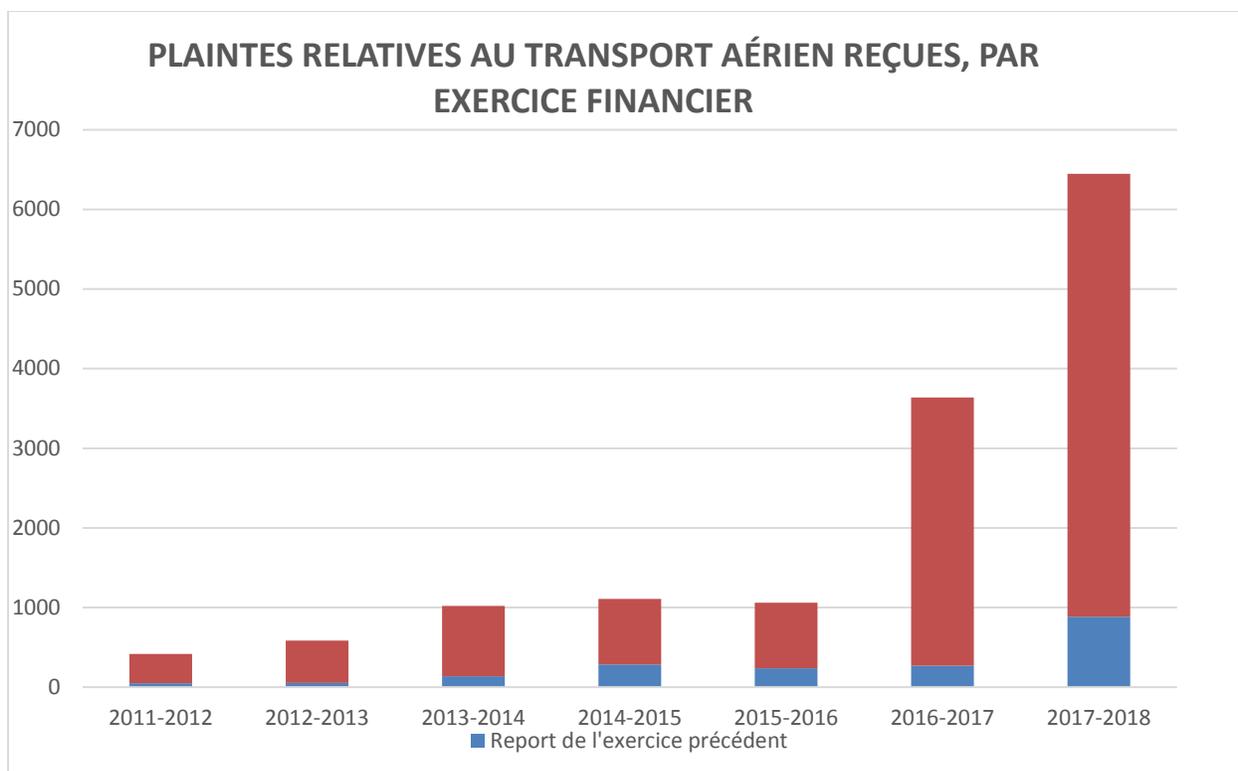
Plus de 5 500 Canadiens ont déposé une plainte relative au transport aérien auprès de l'OTC en 2017-2018, ce qui représente une augmentation de 950 % depuis 2012. L'augmentation du nombre de plaintes a débuté à l'automne 2016, lorsque l'OTC a entrepris de modestes activités d'information du public visant à sensibiliser les citoyens canadiens de leurs droits en tant que passagers aériens et des recours qu'ils peuvent exercer, auprès de l'OTC, dans des situations qu'ils n'ont pas réussi à régler directement avec la compagnie aérienne.

De toutes les plaintes relatives au transport aérien qui ont été réglées, environ 93 % d'entre elles l'ont été par la facilitation – processus simple et rapide au cours duquel un employé de l'OTC collabore de façon informelle avec la compagnie aérienne et le demandeur. Puis, environ 3 % des cas ont été réglés par des

discussions un peu plus structurées de médiation, que l'on peut mener par téléphone, par vidéoconférence ou en personne. Les cas formant les 4 % restants ont été réglés au moyen du processus décisionnel formel, au terme duquel une décision exécutoire est émise par au moins l'un des membres de l'OTC.

Thanks again for helping with this, good to know the consumer has some rights and support out there, much appreciated.

– Mr. Farrell



ENQUÊTE SUR LES VOLS D'AIR TRANSAT

En août 2017, l'OTC a ouvert une enquête relativement aux circonstances ayant entouré le retard de deux vols d'Air Transat, qui ont été retenus plusieurs heures sur l'aire de trafic à l'Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa le lundi 31 juillet 2017. Selon les renseignements publiés par les médias, on a interdit le débarquement aux passagers, il n'y avait aucun climatiseur, la température extérieure a atteint 28°C et les réserves d'eau potable et de nourriture étaient épuisées.

En ordonnant à Air Transat d'expliquer les circonstances du retard, l'OTC cherchait à savoir si, au moment des incidents, Air Transat avait respecté ses conditions de transport s'appliquant aux vols internationaux (son tarif), plus précisément en ce qui touche le traitement des passagers coincés à bord de l'aéronef.

L'OTC a utilisé son pouvoir d'ouvrir, de sa propre initiative, une enquête en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* relativement au tarif international d'Air Transat.

À la suite de la réception d'une présentation d'Air Transat qui précisait qu'une « convergence de facteurs au-delà de son contrôle » avait entraîné les événements en question, l'OTC a décidé que la tenue d'une audience publique constituerait la meilleure façon d'obtenir les faits. L'OTC a tenu des audiences publiques les 30 et 31 août 2017, pour entendre les versions des témoins et pour les interroger. L'audience a été diffusée sur le Web en raison du niveau élevé d'intérêt public.

Le 30 novembre, l'OTC a publié sa détermination à l'égard de cette affaire.

Dans sa détermination, l'OTC a conclu que, lors du retard des vols sur l'aire de trafic, Air Transat n'avait pas correctement appliqué ses propres conditions en ce qui a trait au débarquement des passagers et à l'offre de consommations et de collations.

L'OTC a également conclu que le transporteur aérien n'était pas dégagé de ses obligations envers les passagers, du simple fait que des circonstances au-delà de son contrôle avaient nécessité le déroutement des vols à Ottawa ou que les actions d'autres parties avaient prolongé le retard.

Finalement, l'OTC a conclu qu'il est déraisonnable que la règle du tarif traitant de cas de force majeure soit aussi générale qu'elle l'est, et que les pilotes disposent d'un pouvoir discrétionnaire aussi vaste pour décider de permettre ou de refuser le débarquement, peu importe la durée du retard sur l'aire de trafic.

À la lumière de ces constatations, l'OTC a ordonné à Air Transat d'indemniser les passagers des deux vols pour les dépenses qu'ils ont engagées en raison de l'omission du transporteur d'appliquer les conditions de son tarif. L'OTC a également ordonné à Air Transat de veiller à fournir une formation convenable à tous ses employés de manière à ce qu'ils connaissent les dispositions tarifaires, les politiques et les procédures liées aux retards de vols sur l'aire de trafic, et qu'ils comprennent bien qu'elles constituent des obligations légales que le transporteur aérien est tenu de respecter.

En outre, l'OTC a ordonné à Air Transat de resserrer la définition d'un cas de force majeure dans ses tarifs et de réviser ses tarifs internationaux pour y ajouter les conditions qui incorporent les dispositions de son plan d'urgence en cas de retard prolongé sur l'aire de trafic aux aéroports des É.-U. (Contingency Plan for Lengthy Tarmac Delays at US Airports). Ces conditions imposent une obligation positive de faire débarquer les passagers de l'aéronef si un retard sur l'aire de trafic atteint quatre heures – à moins que des considérations de sécurité, de sûreté ou de contrôle du trafic aérien empêchent une telle mesure – et d'exiger que, durant le retard, le transporteur aérien fasse le point sur la situation auprès des passagers toutes les 30 minutes, qu'il veille à ce que les toilettes soient fonctionnelles, et qu'il fournisse une assistance médicale en cas de besoin.

À la suite de cette détermination, un agent verbalisateur désigné de l'OTC a imposé une amende de 295 000 \$ au transporteur aérien. L'OTC a avisé Air Transat que l'amende pourrait être réduite en fonction du montant d'indemnisation accordé aux passagers des vols touchés, ce qui exclut le remboursement des dépenses engagées.

INITIATIVES DE COMMUNICATION RENFORCÉES

L'OTC a poursuivi ses efforts en matière de sensibilisation des passagers relativement à leurs droits et responsabilités, ainsi qu'à tous les autres services de l'OTC. L'OTC diffuse ses publications et ses annonces par l'intermédiaire des médias traditionnels et numériques. Des incidents hautement publicisés impliquant des compagnies aériennes

ainsi que tout autre événement météorologique dirigent les projecteurs sur les services offerts par l'OTC aux passagers.

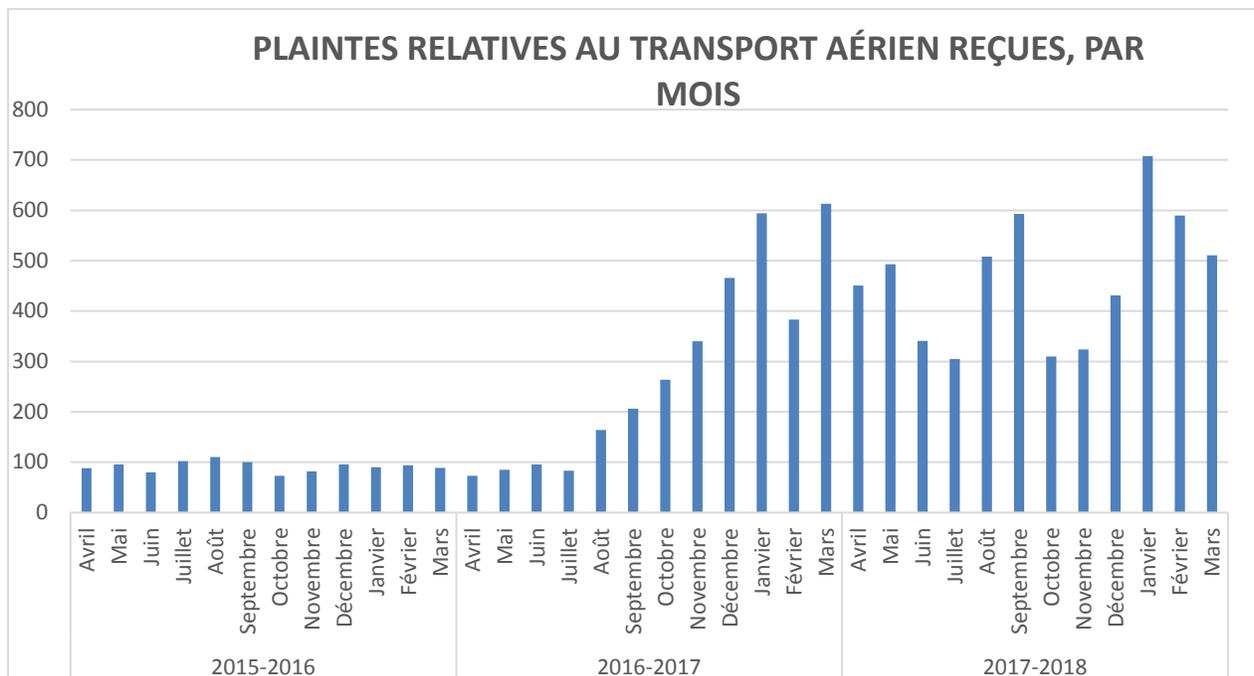
I can't thank you and the Canadian Transportation Agency enough for becoming involved in our case. I truly believe that without your help we would still be trying to resolve our flight issues with [the airline]. You definitely helped to get the ball rolling again....Thank you so much!!!

– Margaret Moroz and Donald Hope

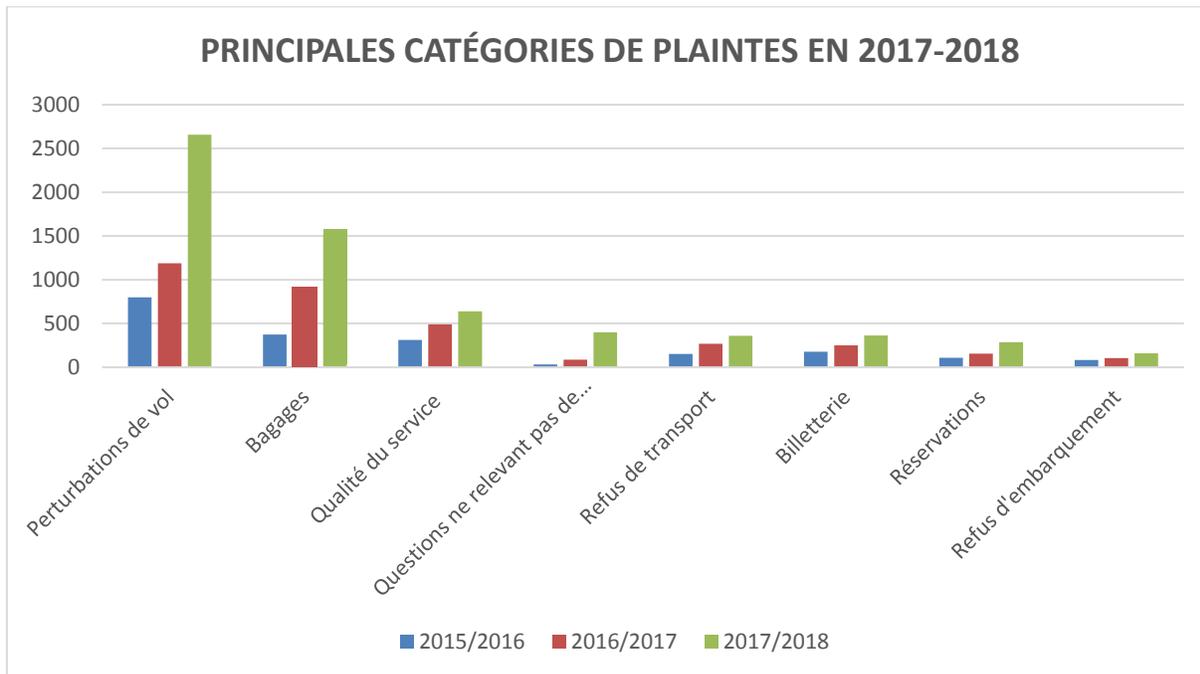
Au cours de la dernière année, l'OTC a fourni des services et des renseignements à bon nombre de voyageurs aériens au Canada et à l'échelle planétaire, y compris aux personnes en détresse à l'étranger lors d'ouragans dans les Caraïbes et aux États-Unis, aux passagers retardés en raison de travaux de construction dans les aéroports ou touchés par des perturbations de vols.

And thank you to the CTA for making this mechanism and the skilled mediator available as an alternative dispute resolution process for all parties – clearly it has much value.

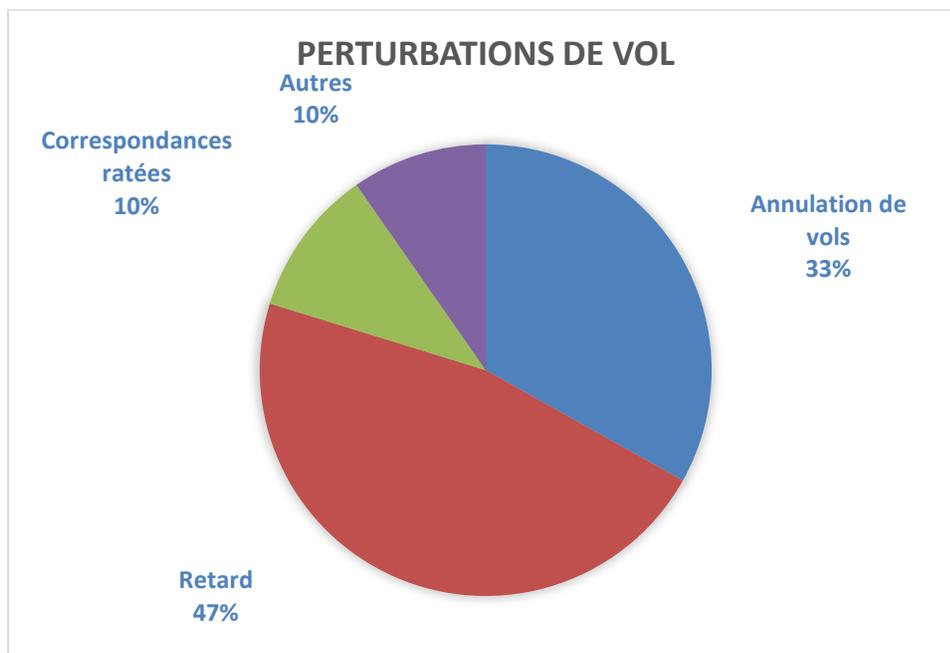
– [Représentant de compagnie aérienne]



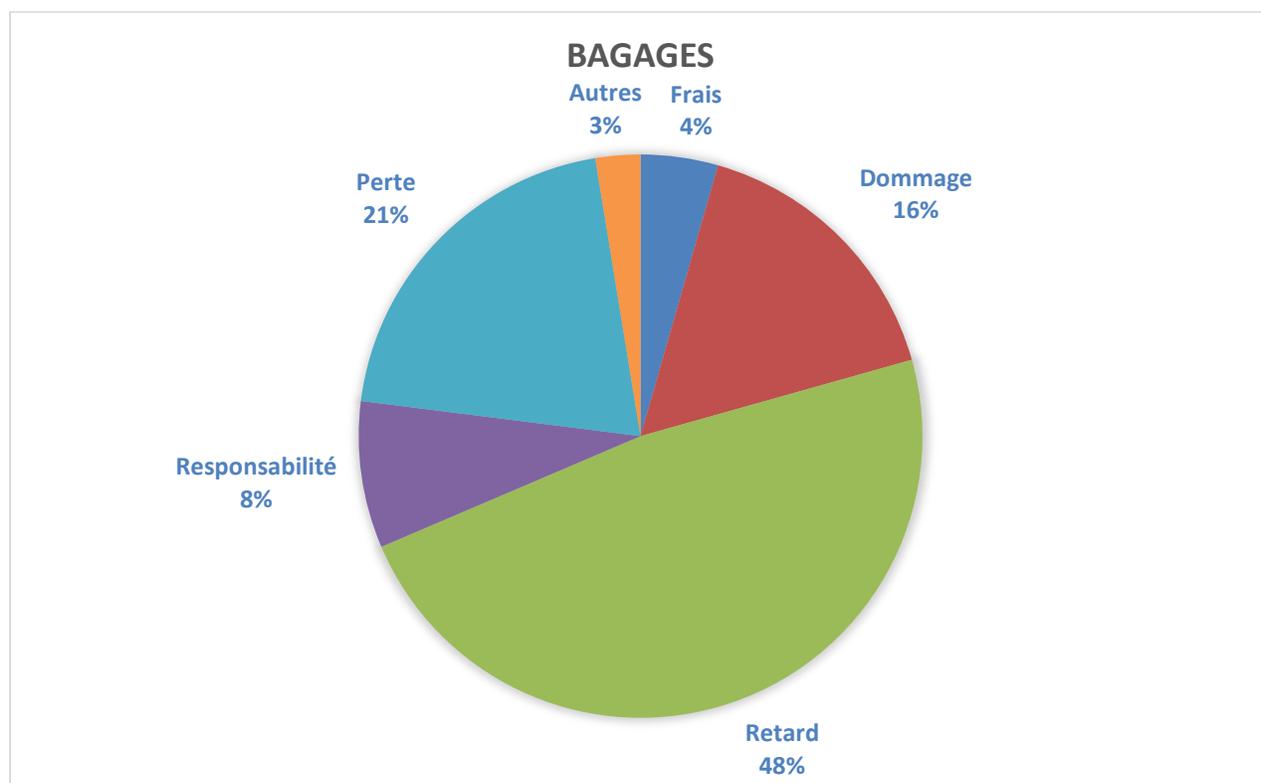
QUESTIONS ET TENDANCES LIÉES AUX PLAINTES



Au cours du dernier exercice financier, les plaintes relatives aux perturbations de vols ont plus que doublé, alors que les plaintes liées aux bagages ont augmenté de près de 60 %.



Près de la moitié des plaintes relatives aux perturbations de vols reçues par l'OTC étaient liées aux vols retardés. Le tiers des plaintes relatives aux perturbations de vols étaient liées aux vols annulés, alors que les plaintes restantes étaient liées aux correspondances ratées et à d'autres questions telles que le réacheminement des passagers et les changements d'horaire.



Les plaintes relatives aux bagages ont constitué près du quart des plaintes reçues par l'OTC en 2017-2018. Dans près de la moitié des cas, les plaintes relatives aux bagages traitaient de bagages retardés. Environ 20 % des plaintes relatives aux bagages traitées par l'OTC étaient liées aux bagages perdus, tandis que 17 % d'entre elles étaient liées aux bagages endommagés.

I would also like to take this opportunity to thank [the mediators] for their kind and empathetic approach in handling this situation. You made this a very transparent and a fruitful process for both the parties. Thank you.
Once again, I wish you and your team the best for all your future endeavours.

– Chitwan Khosla

RÉCENTES DÉCISIONS DIGNES DE MENTION DE L'OTC ISSUES DU PROCESSUS FORMEL DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Cuthbert c. Air Canada

En février 2018, l'OTC a émis une décision dans laquelle il a conclu que les montants d'indemnisation – tels qu'ils étaient prévus dans le tarif international d'Air Canada – pour un passager s'étant vu refuser l'embarquement à bord d'un vol en partance d'une destination internationale vers le Canada, étaient déraisonnables.

La décision découle d'une plainte formulée contre Air Canada et déposée auprès de l'OTC par Jeffrey Cuthbert, qui soutenait que l'indemnisation pour refus d'embarquement d'Air Canada pour des vols en partance de Costa Rica vers le Canada était déraisonnable et ne respectait pas l'ordonnance de l'OTC dans sa décision n° 71-C-A-2017 – selon laquelle Air Canada était tenue de verser une indemnisation de 1 350 \$CAN à chacun des demandeurs. À la suite de l'examen de l'affaire, l'OTC a conclu que l'indemnisation d'Air Canada pour refus d'embarquement à bord de vols en partance d'une destination internationale vers le Canada (sauf quand les lois d'un gouvernement étranger s'appliquent), doit être du même montant que celui prévu pour les vols en partance du Canada vers des destinations non canadiennes. L'OTC a également conclu que lorsque des bons de voyage sont offerts au lieu d'indemnisations en espèces, ce montant doit représenter 300 % de l'indemnisation en espèces.

En raison de la présente décision, les montants offerts par Air Canada à titre d'indemnisation pour refus d'embarquement en partance de destinations internationales vers le Canada varient de 400 \$ à 800 \$, selon la durée du retard.

I just wanted to let you know that both my wife and I have been very impressed with the work that [your staff member] did on a lost baggage claim with [the airline]. The airline lost our bag on the outbound leg of a trip to South Africa. It was located, but was lost or stolen again in South Africa. [. . .] We filed a claim with the Canadian Transportation Agency and were not optimistic about the outcome. [your staff member] did an excellent job of gathering the information she needed and representing us with [the airline]. She followed up and kept us informed at every step of the way. Ultimately, we received a cheque for just over \$2000.

In my mind this is excellent customer service and would be comparable to that I might hope to receive from a leading company like Nordstrom or Amazon. [She] is to be congratulated on her work.

– Adrian

Diogo c. Air Portugal (TAP)

En décembre 2017, l'OTC a émis une décision dans laquelle il a conclu que les conditions du tarif de TAP étaient déraisonnables.

La plainte déposée auprès de l'OTC alléguait que le tarif de TAP était déraisonnable, car il permettait à TAP d'émettre un billet simple pour un vol en partage de codes, malgré le fait que TAP n'exploite aucun des vols de l'itinéraire et que les transporteurs qui exploitent les vols de cet itinéraire n'ont pas conclu d'entente de billetterie, empêchant par le fait même « l'enregistrement de bout en bout ». L'enregistrement de bout en bout permet aux passagers munis de billets simples à multi-segments de procéder à l'enregistrement de toutes les correspondances prévues dans leur itinéraire, soit à partir du point de départ jusqu'au point de destination. Dans le présent cas, les passagers ont raté leur vol de correspondance, ont subi des retards et engagé des dépenses, et soutenaient que les transporteurs aériens (commercial et exploitants) étaient réticents à assumer leur responsabilité de fournir de l'aide. L'OTC a conclu qu'une telle entente mine la crédibilité du principe de voyage sans heurts lié aux vols en partage de codes.

En raison de la présente décision, TAP a modifié son tarif international pour y inclure une politique en matière « d'enregistrement de bout en bout », qui énonce les droits et les obligations des passagers et du transporteur lors de telles situations.

À la suite du remboursement en trois chèques reçus en des périodes différentes (\$64+\$616.05+\$524.80)+\$200(coupon promis) du [transporteur aérien] et ce, après un long processus d'échanges de courriels éreintants, je suis finalement en mesure de vous présenter ma satisfaction de la résolution de ma plainte avec [transporteur aérien]. Je viens de communiquer avec une agente de la compagnie concernant le remboursement obtenu grâce à l'appui de l'Office des transports du Canada. Voilà pourquoi je profite de l'occasion pour remercier l'Office des transports du Canada d'avoir pris ma plainte en considération jusqu'à ce que justice me soit rendue. La démarche était longue mais ça valait la peine.

Veillez recevoir mes vives félicitations pour l'excellent travail effectué en tant que facilitateur du processus de remboursement.

– Robert Jean

Statistiques

Survol

- Ensemble des décisions rendues par les membres
- Différends réglés par l'OTC
- Favoriser la conformité

Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur

- Nombre de plaintes relatives au transport aérien et résultats
- Nombre de plaintes réglées (par transporteur)
- Questions soulevées dans les plaintes sur le transport aérien

Autres statistiques par mode de transport

- Transporteurs titulaires d'une licence de l'OTC
- Activités liées à la délivrance de licences aériennes
- Permis d'affrètement
- Avis de vols affrétés
- Infrastructure et construction ferroviaires
- Demandes de licences de cabotage maritime

Évaluation de la Loi

L'OTC a comme principale responsabilité de faire respecter la *Loi sur les transports au Canada*. L'OTC est tenu, conformément à la Loi, de joindre à son rapport annuel son évaluation de l'effet de la Loi et des difficultés constatées dans son application.

Nous faisons des observations sur cinq éléments importants :

(1) assurer la conformité de l'industrie; (2) faciliter la modernisation opportune de la réglementation, des règles et des lignes directrices; (3) simplifier les processus de l'OTC; (4) améliorer l'accès à la justice; (5) répondre plus efficacement aux questions systémiques propres au réseau de transport.

Assurer la conformité à l'échelle de l'industrie

Afin de veiller à ce que la Loi fonctionne comme prévu, à ce que les services de transports soient efficaces et accessibles, et à uniformiser les règles du jeu pour les fournisseurs de services de transport, il est important que l'OTC ait en place des outils efficaces pour assurer la conformité de l'industrie avec les exigences de la Loi et avec les ordonnances de l'OTC. Par exemple :

- La SAP maximale imposable en cas de violation de la Loi ou d'une ordonnance est de 25 000 \$, montant établi il y a déjà bon nombre d'années. L'augmentation de ce montant, pour l'harmoniser à l'inflation, refléterait davantage la réalité économique et les pratiques d'assurance de la conformité d'aujourd'hui.
- Une compagnie de chemin de fer, un transporteur aérien ou tout autre fournisseur de services de transport n'est pas tenu de répondre lorsqu'un usager de ses services, notamment un expéditeur ou un passager, présente une demande à l'OTC pour des services de médiation ou de facilitation. Une obligation officielle imposée à l'industrie, afin qu'elle réponde et participe aux discussions appuierait les efforts en matière de règlement informel des différends.
- Les expéditeurs ayant recours aux services de transport ferroviaire de marchandises ont indiqué qu'ils sont peu enclins à utiliser les recours tels que l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service et l'arbitrage de l'offre finale, car ils craignent les représailles des compagnies de chemin de fer. Une interdiction claire de représailles – exécutoire par une SAP si une enquête menée par l'OTC devait établir l'occurrence d'une telle conduite – aiderait à assurer l'accès aux recours législatifs prévus par le Parlement.

Faciliter la modernisation de la réglementation, des règles et des lignes directrices

À titre de tribunal quasi-judiciaire et d'organisme de réglementation du réseau de transport national, l'OTC doit être réceptif aux changements en matière de pratiques et de nouveaux développements à l'échelle de l'industrie.

Cela signifie que l'OTC nécessite la souplesse adéquate pour actualiser l'ensemble de sa réglementation, de ses règles et de ses lignes directrices.

L'apport de modifications à la Loi permettrait à l'OTC d'effectuer des changements réglementaires tant attendus, dont une nouvelle réglementation pour traiter les nouveaux enjeux ou les préoccupations particulières; l'actualisation et l'adoption efficaces de nouvelles règles de procédure afin que les instances (c'est-à-dire lorsque les plaintes présentées par les expéditeurs ou les passagers aériens sont réglées au moyen du processus décisionnel formel) se déroulent sans problème; l'élaboration de matériel d'orientation significatif, en appui au règlement informel de différends et afin que les recours aient l'effet escompté par le Parlement. Par exemple :

- Une disposition générale accordant à l'OTC la capacité d'établir une réglementation concernant les affaires relevant de sa compétence apporterait clarté et prévisibilité à la réglementation, éliminerait la complexité inutile de la législation en plus d'assurer l'administration efficace de la Loi;
- La capacité d'adopter des règles de procédure plus rapidement aiderait l'OTC à fournir une orientation indispensable aux intervenants, y compris les nouveaux recours pour les expéditeurs adoptés par le Parlement;
- L'autorité officielle accordée à l'OTC d'établir des lignes directrices favoriserait une meilleure compréhension par les intervenants des recours offerts par l'OTC en plus de favoriser des solutions commerciales conformément à l'article 5 de la Loi, la Politique nationale des transports.

Simplifier les processus de l'OTC

Outre l'augmentation de ses responsabilités législatives et le nombre accru de plaintes, l'OTC doit demeurer le plus efficace possible. Des changements indispensables à la Loi permettraient à l'OTC d'agir plus adroitement, d'améliorer ses services aux intervenants et d'en réduire les coûts pour les contribuables.

De telles modifications:

- Donneraient à l'OTC la capacité de déléguer certaines questions réglementaires et courantes au personnel, afin d'accélérer le processus de prise de décisions et de permettre une utilisation judicieuse des ressources.
- Simplifieraient le processus d'examen des SAP afin de réduire les coûts pour les contribuables et les demandeurs.

- Donneraient à l'OTC la capacité d'émettre des ordonnances générales lorsqu'une question s'applique à plusieurs parties, afin d'alléger le fardeau imposé au public, aux expéditeurs et aux autres intervenants de présenter une demande d'ordonnance distincte lorsqu'il existe déjà des cas semblables, et d'éliminer le dédoublement des instances à l'OTC.

Améliorer l'accès à la justice

L'OTC a déterminé des changements à la Loi qui sont essentiels en vue d'améliorer l'accès à la justice des personnes ayant une déficience. Les principales modifications :

- Fourniraient à l'OTC un mandat exclusif et clair quant à l'accessibilité à l'échelle du réseau de transport national, en plus d'éliminer l'éventuel dédoublement des processus devant différents tribunaux. Le dédoublement des processus peut gaspiller les ressources des secteurs privé et public, s'avérer inéquitable sur le plan procédural et semer de la confusion.
- Veilleraient à ce que l'OTC, comme tout autre organisme responsable de législations sur les droits de la personne, ait l'autorité d'accorder des dommages-intérêts pour la souffrance et la douleur.
- Fourniraient à l'OTC la capacité d'accorder un financement aux intervenants et aux participants, afin de faire en sorte que les personnes ayant une déficience puissent participer pleinement aux audiences.

Le troisième de ces changements fournirait également un accès élargi à la justice aux communautés autochtones lorsque des affaires devant l'OTC, notamment une demande d'approbation visant la construction d'une ligne de chemin de fer, pourraient avoir une incidence sur les droits et les intérêts des Autochtones.

Réagir plus efficacement aux questions systémiques à l'échelle du réseau de transport

Grâce à ses services de règlement des différends ainsi qu'à son rôle d'organisme de réglementation, l'OTC est bien positionné pour cerner les signes précurseurs de grandes questions se profilant à l'échelle du réseau de transport. Des exemples de ces questions sont les retards touchant le transport ferroviaire de marchandises, une tendance préoccupante se dessinant chez les compagnies aériennes en ce qui concerne le traitement injustifié de leurs passagers, ou encore un obstacle systémique au déplacement des voyageurs ayant une déficience précise.

En ayant les pouvoirs d'agir de sa propre initiative, l'OTC pourrait réagir de façon plus opportune et efficace lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'il est peut-être confronté à un problème plus général. Les principales modifications étendraient le pouvoir actuel de l'OTC de déclencher des enquêtes de sa propre initiative – pouvoir qui s'applique uniquement aux questions de transport aérien international – à d'autres domaines.

Ces modifications entraîneraient bon nombre d'avantages :

- Une approche uniformisée pour régler les problèmes systémiques, ou s'appliquant à l'échelle de l'industrie.
- L'allègement du fardeau imposé au public, aux expéditeurs et aux autres intervenants de présenter des demandes distinctes pour des cas similaires.
- L'élimination du dédoublement des instances de l'OTC et des coûts afférents.