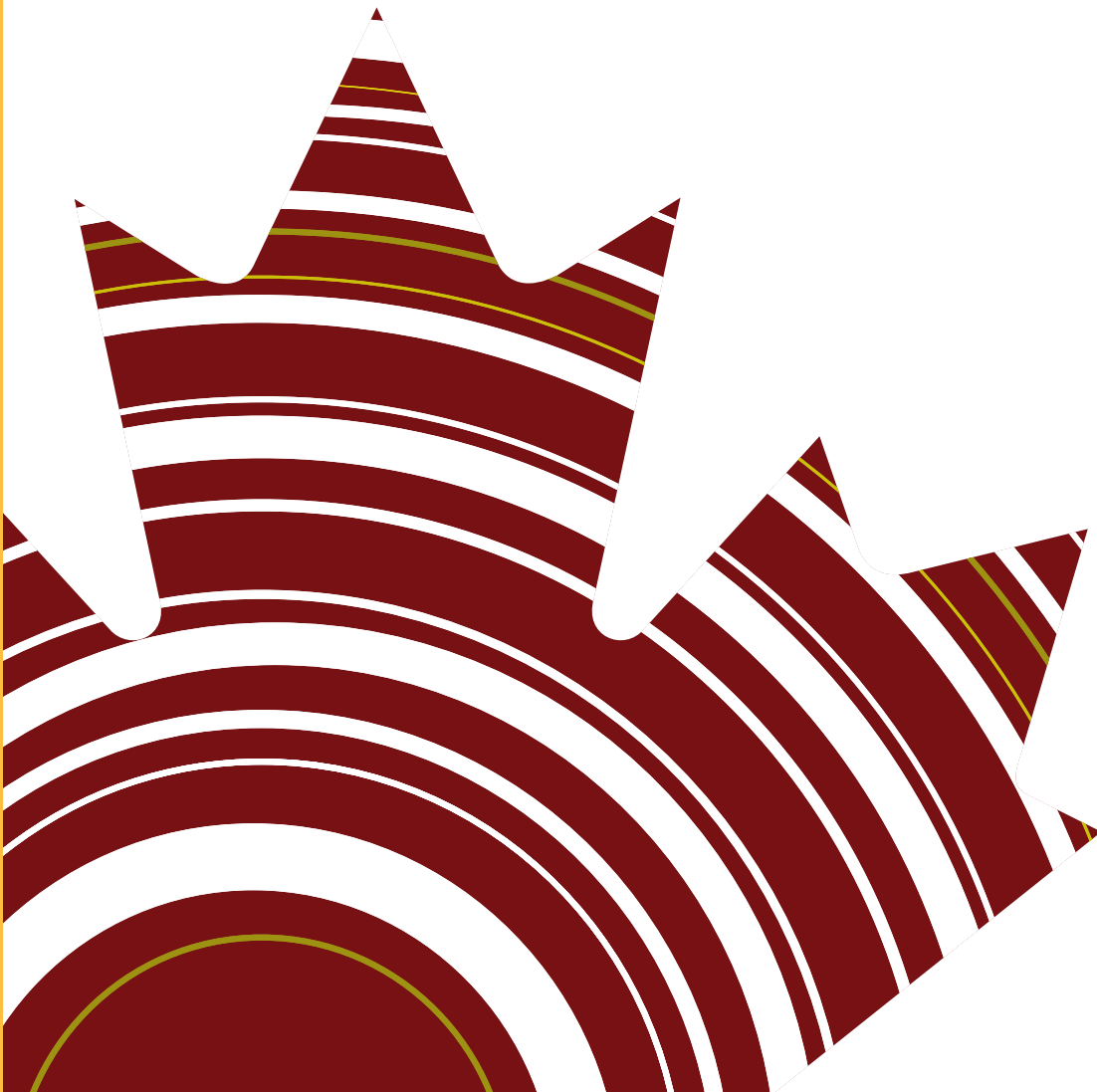




Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Rapport annuel 2018–2019



Canada 

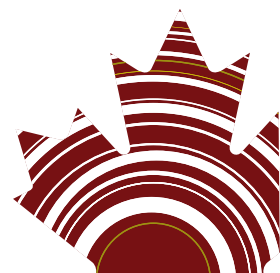
Table des matières

■ Message du président et premier dirigeant.....	3
■ À propos de l’OTC.....	4
■ Tendances de l’industrie du transport.....	7
■ Initiative de modernisation de la réglementation.....	13
■ Loi canadienne sur l’accessibilité.....	24
■ Veiller à ce que le réseau de transport fonctionne harmonieusement et efficacement	25
■ Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.....	34
■ Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur	38
■ Conformité, surveillance et application de la loi.....	46
■ Évaluation de la Loi	48
■ Annexe — Compagnies aériennes ayant fait l’objet de plaintes en 2018-2019 ..	51

Disponible sur divers supports

No de catalogue : TT1F-PDF
ISSN 1494-7935

Message du président et premier dirigeant



Au cours de l'exercice 2018-2019, l'Office des transports du Canada (OTC) a pris part à de grandes initiatives et à de grands changements, certains résultant de ses propres décisions et actions, et d'autres découlant de modifications législatives ou de faits nouveaux dans le secteur des transports.

Parmi les projets les plus marquants, on compte l'avancée appréciable de l'Initiative de modernisation de la réglementation (IMR) de l'OTC. Lancée en 2016, l'IMR se veut un ambitieux projet d'examen de tous les règlements pris et administrés par l'OTC, pour veiller à ce qu'ils suivent l'évolution des modèles opérationnels, des attentes des utilisateurs et des pratiques exemplaires dans le domaine de la réglementation. Dès mars 2018, l'OTC avait publié un projet de règlement visant tous les aspects abordés dans l'IMR.

L'élaboration d'un règlement sur la protection des passagers aériens (RPPA) à la fois robuste, équilibré et équitable a suscité un intérêt particulier auprès du grand public. L'OTC a entamé les consultations sur le RPPA seulement quelques jours après l'entrée en vigueur des modifications législatives qui nous confiaient le mandat précis de fixer les obligations minimales des compagnies aériennes envers les passagers. Durant une période intensive de consultations échelonnées sur trois mois, l'OTC a reçu 31 000 visites sur sa page Web consacrée aux consultations, et des milliers de personnes ont rempli des questionnaires et des sondages, envoyé des commentaires et déposé des présentations formelles.

Le RPPA s'accompagne d'une mise à jour de la réglementation sur les transports aériens, qui vient réduire les divers fardeaux administratifs des compagnies aériennes entourant les pratiques bien établies dans le milieu, comme le partage de codes et la location d'aéronef.

L'importance de protéger le public voyageur s'est révélée dans la hausse continue du nombre de plaintes relatives au transport aérien déposées auprès de l'OTC, qui a atteint la barre des 7 650 en 2018-2019, soit neuf fois plus qu'il y a seulement quatre ans. Nous réglons 99 pour cent des plaintes par l'entremise de nos services informels de facilitation et de médiation, mais aussi au cours d'instances où nous nous penchons sur un groupe de plaintes, comme lors de l'enquête lancée de notre propre initiative visant les perturbations de vols de Sunwing s'étant produites à Toronto et à Montréal entre les 14 et 18 avril 2018.

En même temps, l'OTC a prêté une grande attention au dossier sur l'accessibilité. Notre vision consiste à faire du réseau national de transports du Canada le réseau le plus

accessible au monde, rien de moins. En 2018-2019, nous avons pris d'importantes mesures pour concrétiser notre vision, notamment par de vastes consultations auprès de groupes de protection des droits des personnes handicapées et de représentants de l'industrie; l'élaboration du projet de Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées; l'organisation de discussions avec des groupes d'intervenants sur le transport des aides à la mobilité à bord des aéronefs; et des préparatifs en vue de l'adoption possible du projet de Loi canadienne sur l'accessibilité.

Finalement, l'OTC a investi beaucoup d'énergie dans la conception et la mise en place de nouveaux processus et outils pour traiter les questions sur le transport ferroviaire de marchandises, après de nombreuses modifications législatives à ce chapitre. Par exemple, nous avons rédigé une version à jour de la réglementation en matière de transport ferroviaire, ainsi que des règles sur le traitement des demandes d'interconnexion de longue distance; créé un service d'assistance téléphonique pour les compagnies de chemin de fer, les expéditeurs ferroviaires et les collectivités, afin de fournir des renseignements, des conseils et des services de règlement des différends en ce qui concerne les dispositions de la Loi en matière de transport ferroviaire à l'intention des expéditeurs, des collectivités, des particuliers et des compagnies de chemin de fer; et appliqué de nouvelles méthodologies pour fixer les prix d'interconnexion et calculer le revenu admissible maximal. Et fait important, en janvier 2019, l'OTC s'est pour la première fois prévalu, avec l'autorisation du ministre des Transports, de son nouveau pouvoir de mener de sa propre initiative des enquêtes sur de possibles problèmes de services de transport ferroviaire de marchandises.

Si nous avons pu abattre autant de travail, c'est grâce au travail soutenu, au savoir-faire et au professionnalisme des quelques 270 fonctionnaires de l'OTC et de ses sept membres à temps plein ou partiel. En 2018-2019, les membres Stephen Campbell et Paul Fitzgerald ont terminé leur mandat, tandis que six nouveaux membres ont été nommés : Liz Barker à titre de vice-présidente; Mark MacKeigan, Heather Smith et Mary Tobin Oates comme membres à temps plein; ainsi que Lenore Duff et Gerald Dickie comme membres à temps partiel. Chaque membre de cette nouvelle brochette amène son propre bagage d'expérience et de compétences pour jouer son rôle, et ils témoignent tous de leur reconnaissance envers les employés de l'OTC qui leur ont fourni de judicieux conseils et manifesté leur appui indéfectible.

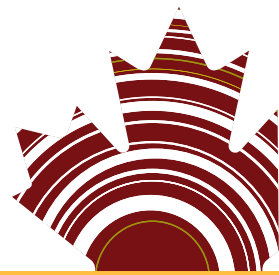
Ensemble, nous sommes résolus à veiller à ce que, dans l'intérêt de tous les Canadiens, le réseau de transport national soit aussi efficace et accessible que possible durant ce souffle de changements.



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.

« Nous veillons à ce que le réseau national de transport fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens »

Ce que nous faisons :

Nos trois mandats

- Nous veillons à ce que le réseau national de transport fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens : depuis ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les voyageurs et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité.
- Nous protégeons le droit fondamental des personnes handicapées 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 de transport 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.

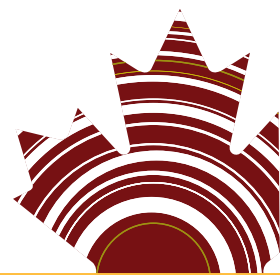
- **Règlement des différends :**

Nous réglons des différends qui surviennent entre des fournisseurs de services de transport et leurs clients ou voisins, grâce à une gamme d'outils, soit la facilitation et la médiation, ainsi que l'arbitrage et le processus décisionnel formel.

- **Diffusion d'information :**

Nous fournissons de l'information sur le réseau de transport, les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers, de même que sur 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. L'OTC observe les tendances dans l'industrie des transports pour être prêt à mener ses consultations auprès des intervenants et du public et leur en rendre compte, mais aussi pour se munir des renseignements dont il a besoin pour mener ses activités en sa qualité de tribunal et d'organisme de réglementation indépendant.

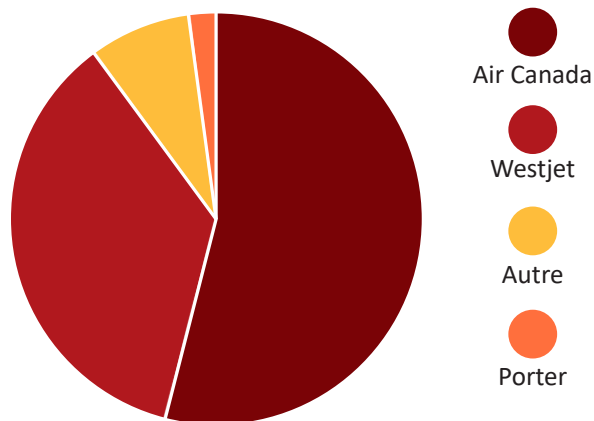
Secteur aérien

Le secteur aérien intérieur au Canada est dominé par deux grands transporteurs, soit Air Canada et Westjet, qui récoltent 90 % du nombre total de sièges-kilomètres pour le service régulier intérieur. Divers autres transporteurs régionaux, de loisirs et locaux cumulent les 10 % restants.

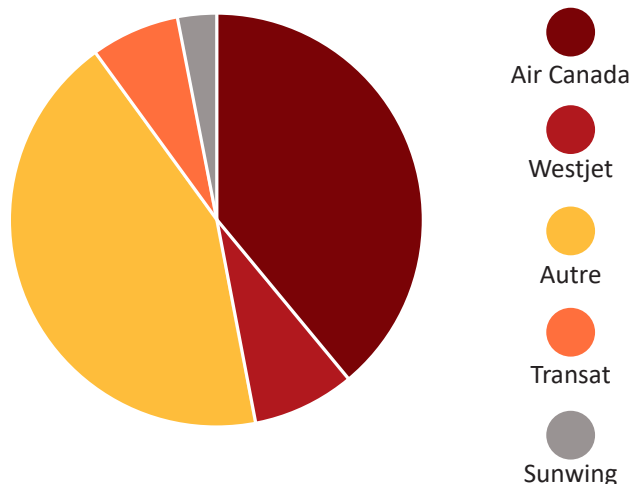
Faits nouveaux dans le secteur aérien

- En 2018, WestJet et Air Canada, les deux principaux transporteurs canadiens, ont respectivement augmenté les passagers-milles payants (PMP) de 8,5 % et de 6,5 %, ce qui a résulté en près de 120 milliards de PMP.
- Les transporteurs à faible coût, comme Flair et Swoop, mènent également leurs activités au Canada. Ils offrent des prix de base réduits auxquels peuvent s'ajouter, moyennant des frais supplémentaires, une gamme d'autres services, comme les bagages enregistrés, la sélection de siège et l'embarquement prioritaire.

Parts de marché fondées sur les chiffres de 2018 quant au nombre de sièges-milles disponibles pour le service régulier (Intérieur)



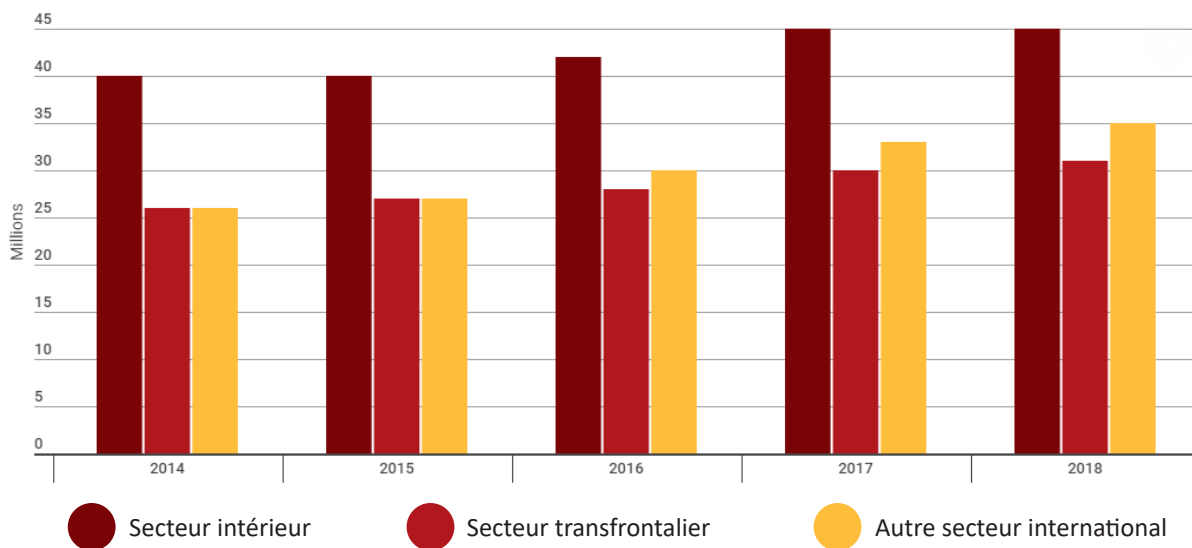
Parts de marché fondées sur les chiffres de 2018 quant au nombre de sièges-milles disponibles pour le service régulier (Trafic international canadien)



En 2018, les transporteurs aériens canadiens de niveau I et II ont accumulé des revenus d'exploitation supérieurs à 26,4 milliards de dollars, une hausse de 9,7 %. Leurs dépenses de fonctionnement ont augmenté de 13,9 % pour atteindre 24,9 milliards de dollars, pour un revenu d'exploitation de 1,6 milliard de dollars, une baisse de 31,1 %.

Au cours des cinq dernières années, le nombre de passagers embarqués et débarqués a augmenté relativement à tous les vols, qu'ils soient intérieurs, transfrontaliers ou internationaux. En 2018, le trafic passager a augmenté de 2,9 % comparativement à 2017.

Nombre de passagers qui ont pris l'avion (en millions)



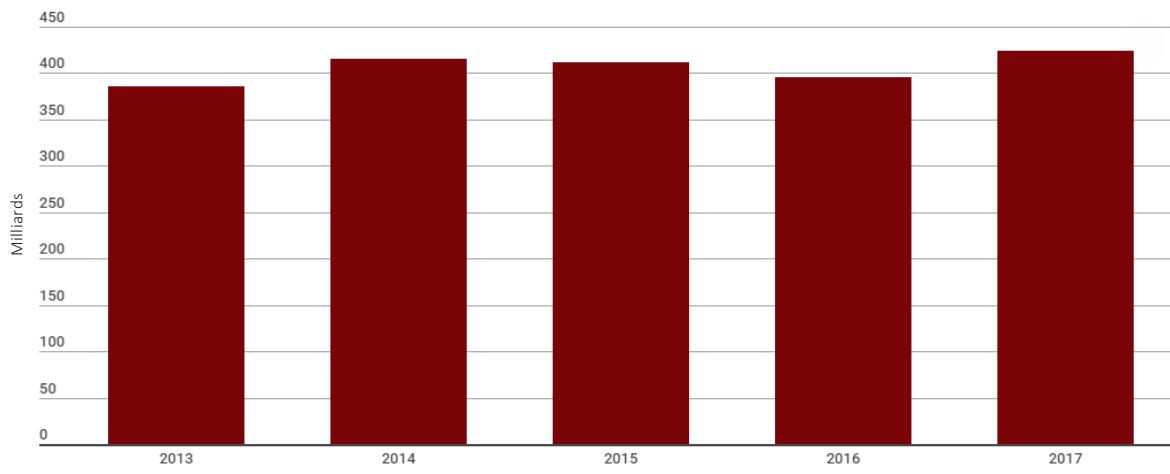
Secteur ferroviaire

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.

Le nombre de tonnes-kilomètres payantes générées par les compagnies de chemin de fer canadienne pour le transport de marchandises a augmenté de 6,6 % entre 2016 et 2017. Les [transporteurs ferroviaires de catégorie I](#) représentaient 97 % des tonnes-kilomètres payantes en 2017.

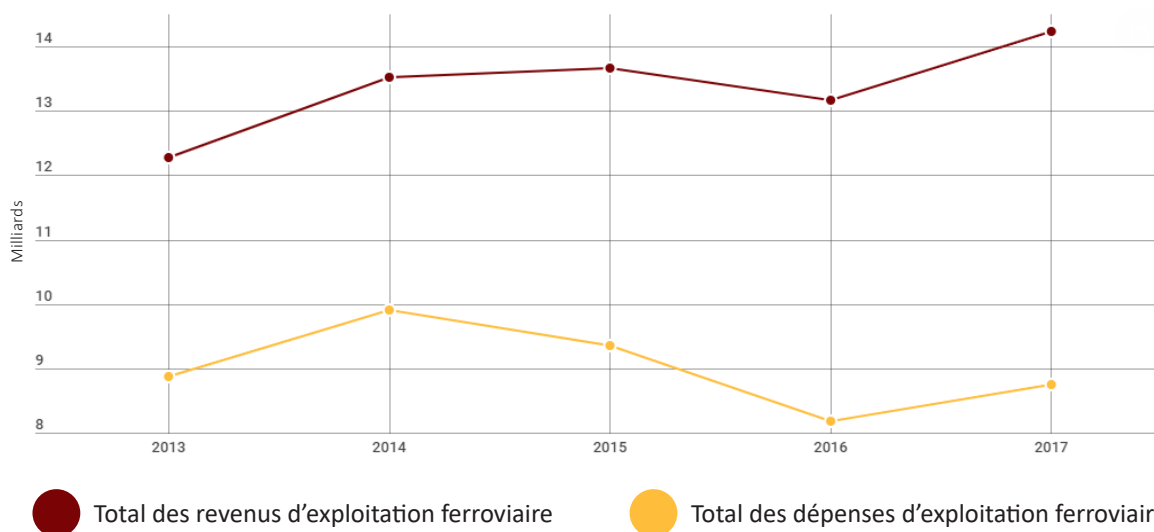
Faits nouveaux dans le secteur ferroviaire

- Après que la *Loi sur les transports au Canada* a été modifiée, permettant ainsi à CN et à CP de recouvrer les coûts d'acquisition et d'entretien des nouveaux wagons-trémis dans la formule utilisée pour calculer leur revenu admissible maximal, les deux compagnies de chemin de fer ont annoncé qu'elles investiraient dans des wagons-trémis.
- Il a été estimé qu'au cours de la campagne agricole de 2018-2019, 71 millions de tonnes de grain de l'Ouest canadien ont été récoltées, dépassant la barre des 70 millions de tonnes pour une troisième année consécutive.
- À compter de novembre 2018, la *Loi sur les transports au Canada* exigeait que les compagnies de chemin de fer de catégorie I fassent rapport de leurs [indicateurs de rendement hebdomadaire](#).



Le total des revenus d'exploitation des compagnies de chemin de fer canadiennes exploitant les lignes principales, notamment CN, CP et VIA Rail, a augmenté de 8 % pour atteindre 14,2 milliards de dollars en 2017, tandis que leurs dépenses de fonctionnement ont augmenté de 7 %, pour un total de 8,7 milliards de dollars, soit une hausse de 10 % du revenu d'exploitation ferroviaire nette, le faisant passer à 5,5 milliards de dollars.

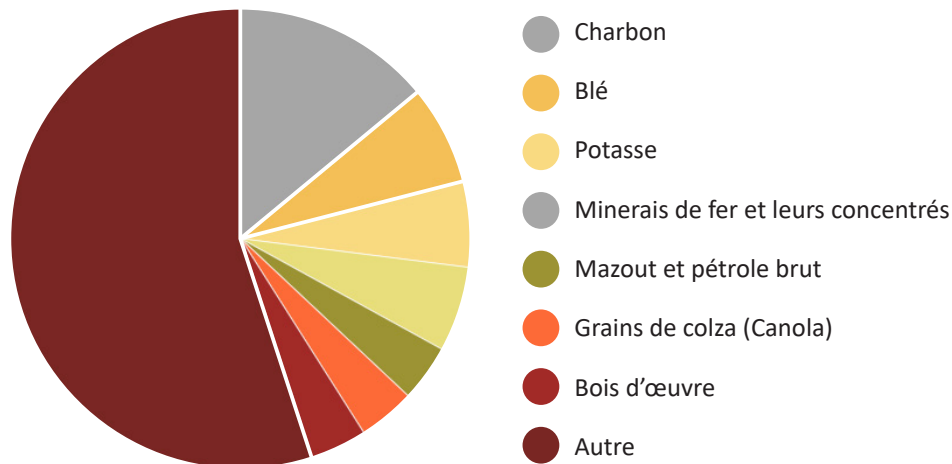
Revenus et dépenses d'exploitation, compagnies de chemin de fer canadiennes exploitant les lignes principales



Le milieu financier mesure l'efficacité d'une compagnie de chemin de fer selon ses ratios d'exploitation, c'est-à-dire les dépenses d'exploitation divisées par les revenus d'exploitation. Habituellement, un faible ratio d'exploitation révèle une utilisation plus optimale des ressources ferroviaires. Les ratios d'exploitation de CN et de CP, pour leurs activités nord-américaines, ont été respectivement de 61,5 % et de 61,3 %.

Les expéditeurs de bon nombre de produits de base se fient au transport ferroviaire pour acheminer leurs produits sur le marché. Sept groupes de produits forment près de 45 % des expéditions ferroviaires annuelles, exprimées en tonnes. Les 55 % restants sont principalement constitués de diverses ressources primaires non transformées, comme les métaux, les minerais et les céréales, ainsi que de produits finis, comme les automobiles.

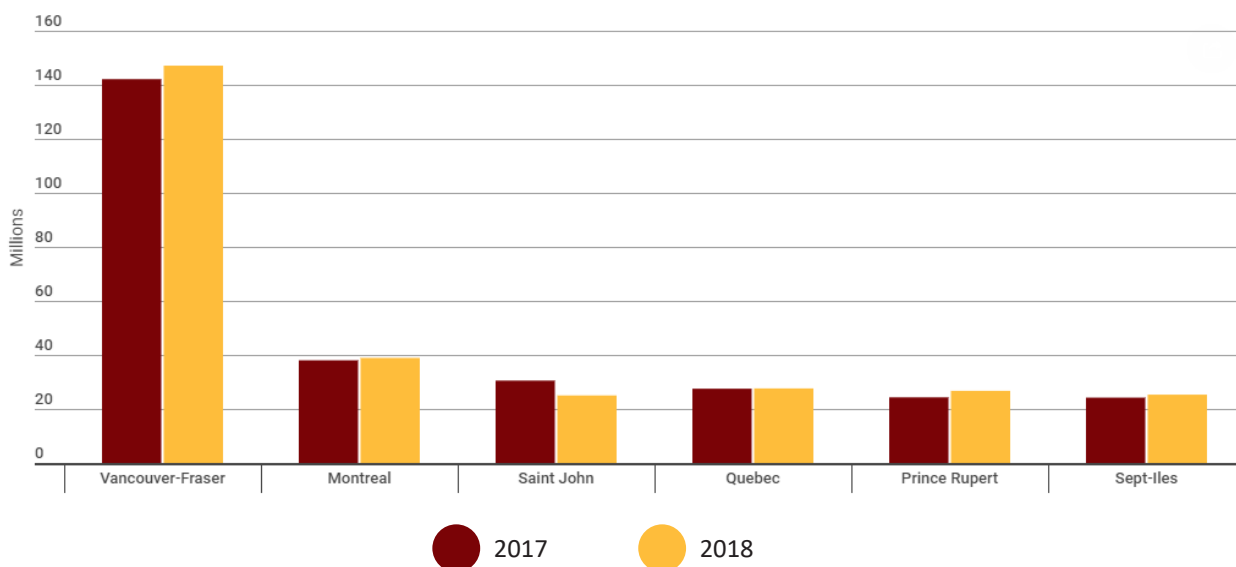
Principaux produits de base acheminés par chemin de fer, 2017



Secteur maritime

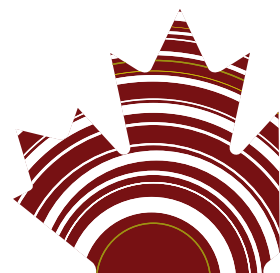
Le secteur maritime joue un rôle important en reliant le Canada à ses partenaires commerciaux à l'échelle planétaire. Les principaux ports du Canada sont bien intégrés au réseau ferroviaire, permettant aux expéditeurs à des milliers de kilomètres d'un port principal d'accéder aux marchés étrangers. En tout, 18 administrations portuaires canadiennes ont traité 342,1 millions de tonnes de marchandises, ce qui représente une augmentation de 2,1 % par rapport à 2017. Près de 43 % de ce volume a transité par les installations de l'Administration portuaire Vancouver Fraser.

Tonnes traitées par les plus grandes administrations portuaires en importance (en millions)



En 2018, les navires battant pavillon canadien ont transporté la majorité du trafic de cabotage intérieur par l'intermédiaire du réseau portuaire canadien. Au total, 31,5 millions de tonnes de marchandises ont été transportées en passant par la Voie maritime du Saint-Laurent, dont plus du quart était du grain.

Initiative de modernisation de la réglementation



L'OTC a lancé l'IMR en 2016 pour veiller à ce que tous les règlements qu'il prend et administre suivent l'évolution des modèles opérationnels, des attentes des utilisateurs et des pratiques exemplaires. Les consultations dans le cadre de l'IMR ont été divisées en quatre phases : les transports accessibles, le transport aérien, la protection des passagers aériens et le transport ferroviaire. Voici les objectifs liés à la modernisation des règlements :

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

En 2018-2019, nous avons terminé toutes les consultations et rédigé les règlements pour toutes les phases de l'IMR.

Phase 1 :

Transports accessibles

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

L'OTC a mené de vastes consultations auprès de son [Comité consultatif sur l'accessibilité](#), formé de représentants de divers organismes de protection des droits des personnes handicapées et de l'industrie des transports; d'intervenants d'autres groupes de la communauté des personnes handicapées et de l'industrie; ainsi que de particuliers, notamment des voyageurs handicapés. Depuis le début des consultations en 2016, nous avons reçu plus de 200 présentations et tenu plus de 40 réunions en personne. Les principaux commentaires sont résumés dans le rapport [Ce que nous avons entendu](#) sur notre site Web.

En 2018-2019, les consultations consistaient également à fournir au Comité consultatif sur l'accessibilité un résumé des orientations proposées dans la réglementation, une approche novatrice en matière de consultation qui a eu une grande incidence sur le nouveau règlement proposé.

L'OTC a regroupé ses différents instruments qui portaient sur l'accessibilité – six codes de pratiques de nature volontaire et deux règlements – en un seul projet de *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* constituant un ensemble de règles rigoureuses.

Le projet de règlement s'appliquerait à tous les modes de transport relevant de notre compétence, soit les services de transport de passagers par avion et, à l'échelle interprovinciale ou internationale, leur transport par train, par autocar et par traversier, et s'appliquerait aussi à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et à l'Agence des services frontaliers du Canada.

Le projet de règlement renfermerait une vaste gamme d'exigences visant les communications, la formation, les obligations de service, de même que les exigences techniques. Les obligations de service portent sur des questions comme les chiens d'assistance, les allergies, le principe « une personne, un tarif », ainsi que l'assistance au débarcadère dans les différentes gares et aéroports.

À la différence des codes de pratiques volontaires, le règlement proposé sera juridiquement contraignant pour les fournisseurs de services de transport et prévoira des sanctions administratives pécuniaires en cas de non-respect.

Le 9 mars 2019, nous avons publié le projet de règlement dans la Partie I de la *Gazette du Canada* pendant une période de commentaires de 30 jours, et entendons publier le règlement définitif dans la Partie II de la *Gazette du Canada* à l'été 2019.

À titre d'initiative distincte, mais connexe à la phase I de l'IMR, l'OTC se prépare à l'adoption possible du projet de loi C-81, la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Si elle est adoptée, cette loi confèrera à l'OTC de nouveaux rôles et de nouvelles responsabilités en matière d'accessibilité. La question du projet de loi C-81 est abordée plus loin dans le présent rapport.

Phase 2 :

Transports aériens

La seconde phase de l'IMR consiste à mettre à jour et à clarifier le *Règlement sur les transports aériens* pour tenir compte des changements dans l'industrie du transport aérien au Canada et à l'échelle internationale, et pour éliminer les fardeaux administratifs inutiles. Il faudra, entre autres, augmenter les niveaux minimums d'assurance souscrite en fonction de l'inflation, modifier les dispositions sur l'affrètement pour mieux tenir compte des réalités du marché, clarifier les notions de partage de codes et de location avec équipage, et réduire le fardeau qu'impose la réglementation aux exploitants titulaires de licence.

Entre décembre 2016 et octobre 2017, l'OTC a consulté des intervenants de l'industrie, des experts et des particuliers, dont les commentaires, les suggestions, les idées et les propositions ont été résumées dans le rapport [*Ce que nous avons entendu*](#).

Les modifications proposées au RTA ont été publiées dans la Partie I de la [*Gazette du Canada*](#) le 22 décembre 2018 pour une période de commentaires de 60 jours. Nous entendons publier la version révisée du règlement définitif dans la Partie II de la *Gazette du Canada* au printemps 2019.

Phase 3 :

Régime de protection du consommateur pour les passagers aériens

La troisième phase de l'IMR porte essentiellement sur la rédaction du nouveau *Règlement sur la protection des passagers aériens*. Cette phase a pris de l'ampleur après l'entrée en vigueur, en mai 2018, de modifications législatives qui confiaient à l'OTC le mandat précis de prendre un règlement qui fixerait les obligations minimales des compagnies aériennes envers les passagers. Le Règlement définit les obligations des compagnies aériennes envers les passagers en ce qui touche la clarté des communications, les vols retardés ou annulés, les refus d'embarquement, les retards sur l'aire de trafic de plus de trois heures, l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans, les bagages endommagés ou perdus et le transport d'instruments de musique. Le règlement permettra que les droits des passagers soient plus clairs et uniformes, car on y établira les exigences minimales, les normes de traitement des passagers et, dans certains cas, les indemnités minimales que tous les transporteurs aériens devront verser aux passagers.

L'OTC a mené de vastes consultations pendant trois mois auprès des voyageurs, de groupes de protection des droits des consommateurs et de l'industrie aérienne à propos du projet de règlement. Nous avons enregistré quelque 31 000 visites de notre site Web consacré aux consultations; près de 5 000 questionnaires en ligne ont été remplis; environ 500 personnes ont téléchargé des commentaires; 900 voyageurs choisis au hasard ont été sondés dans 11 aéroports; 200 personnes ont pris part à une séance téléphonique ou à une des séances de consultation en personne tenues dans 8 villes du pays; 39 réunions de consultation approfondies se sont tenues avec des intervenants et des experts; et 104 présentations écrites formelles nous ont été soumises.

Ces commentaires, ainsi qu'un résumé dans le rapport [*Ce que nous avons entendu*](#), sont affichés sur le site Web de l'OTC.

Le règlement proposé a été publié dans la Partie I de la [*Gazette du Canada*](#) en vue d'une période de commentaires de 60 jours. Nous entendons publier le règlement définitif dans la Partie II de la *Gazette du Canada* au printemps 2019.

Phase 4 :

Règlement sur le transport ferroviaire

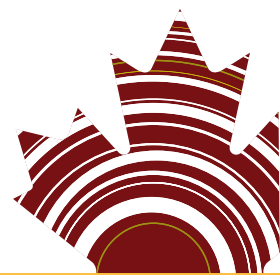
La phase de l'IMR sur les questions ferroviaires est essentiellement consacrée à la mise à jour des règlements et des documents d'orientation en matière ferroviaire, mais aussi à mettre en œuvre les nouvelles mesures sur le transport ferroviaire de marchandises qui ont été incorporées dans la Loi sur les transports au Canada en mai 2018. Cette phase porte sur les éléments clés suivants :

- les modifications apportées au Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire;
- le dépôt de documents d'assurance pour les activités de transport ferroviaire de marchandises;
- les exigences en matière d'assurance pour les activités de transport ferroviaire de passagers et la construction d'un chemin de fer;
- les sanctions administratives pécuniaires;
- les documents d'orientation sur les recours des expéditeurs et le remboursement des coûts liés à un incendie ferroviaire.

Nous avons lancé cette phase en commençant par un processus de consultation de quatre mois. Le processus de consultation a donné lieu à 20 réunions bilatérales officielles avec des représentants de compagnies de chemin de fer de transport de passagers et de marchandises, des exploitants d'entreprises de tourisme ferroviaire, des associations de l'industrie, des associations d'expéditeurs de grain, des associations de responsables de la logistique et de la gestion des marchandises, des compagnies privées qui utilisent le transport ferroviaire, ainsi que d'autres experts de l'industrie. De plus, l'OTC a reçu 26 présentations écrites de divers intervenants. Le rapport *Ce que nous avons entendu* de l'OTC résume les idées qu'il a reçues concernant la meilleure façon de mettre à jour et de clarifier les règlements, les lignes directrices et les outils déjà en place.

Le règlement proposé a été publié dans la Partie I de la Gazette du Canada le 30 mars 2019 en vue d'une période d'examen et de commentaires de 30 jours. Nous entendons publier le règlement définitif dans la Partie II de la Gazette du Canada à l'été 2019.

Modifications à la Loi sur les transports au Canada



La Loi sur la modernisation des transports (projet de loi C-49), qui est entrée en vigueur le 23 mai 2018, modifie la *Loi sur les transports au Canada* (Loi) afin d'introduire de nouvelles mesures relatives au transport ferroviaire de marchandises, au transport aérien et à la protection des passagers aériens. 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. La section ci-après porte sur nos travaux menés en 2018 pour donner suite aux nouvelles modifications apportées en 2019 et les mettre en œuvre, en plus de ceux abordés à la section précédente qui concernent la modernisation de la réglementation.

Transport ferroviaire de marchandises

Prix d'interconnexion réglementés (30 km)

La Loi modifiée autorise l'OTC à fixer les prix d'interconnexion chaque année. Nous avons publié un nouveau prix pour 2019 avec une explication de la méthode que nous avons utilisée pour calculer le prix en novembre 2018.

Pour plus de détails, consultez la rubrique « Détermination des prix d'interconnexion » du présent rapport.

Interconnexion de longue distance

Les nouvelles dispositions sur l'interconnexion de longue distance permettent à certains expéditeurs de déposer une demande auprès de l'OTC afin d'obtenir un prix et des conditions pour le transport de leurs marchandises par une compagnie de chemin de fer locale vers une autre qui s'y raccorde et qui acheminera à son tour les marchandises jusqu'à leur destination finale. Certaines conditions s'appliquent. L'OTC doit rendre une décision dans les 30 jours ouvrables.

L'OTC n'a reçu aucune demande d'interconnexion de longue distance pendant l'exercice 2018-2019. Nous avons publié les premiers documents d'orientation qui seront révisés afin de les transférer en langage simple et d'aborder plus de sujets en 2019-2020.

Trevenu admissible maximal (RAM)

La Loi modifiée change la façon dont l'OTC calcule le RAM, une limite réglementaire du revenu global que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) peuvent gagner en fonction du volume de grain admissible qu'elles transportent au cours d'une campagne agricole.

Selon les modifications, l'OTC a l'obligation d'établir pour chacune un indice des prix composite afférent au volume (IPCAV), qui est essentiellement un indice d'inflation utilisé pour calculer leur RAM, et qui tient également compte des investissements qu'elles ont faits dans les wagons-trémies pour le transport du grain. Dans les modifications ont également été intégrés des changements visant à exclure les marchandises en conteneur et à inclure le soya dans le calcul des revenus de CN et de CP assujettis au RAM.

En octobre 2018, l'OTC a dû ré-établir l'IPCAV de CN et de CN pour la campagne agricole 2018-2019 conformément à ces nouvelles règles.

Règlement des différends sur le niveau de services

La Loi modifiée renferme des facteurs que l'OTC devrait prendre en compte lorsqu'il détermine si une compagnie de chemin de fer a fourni à un expéditeur le plus haut niveau de services qu'elle pouvait raisonnablement fournir. Les facteurs en question, qui cadrent avec les principes établis dans la jurisprudence et en sont inspirés, comprennent la marchandise, le service demandé, ainsi que les exigences opérationnelles de la compagnie de chemin de fer.

Les modifications raccourcissent également le délai accordé pour le règlement des différends portant sur le niveau de services, le faisant passer de 90 jours à 120 jours.

En 2018-2019, nous avons reçu une demande portant sur le niveau de services ferroviaire.

Enquête de sa propre initiative sur le niveau de services

En vertu de la Loi modifiée, l'OTC peut, avec l'autorisation du ministre des Transports, lancer une enquête de sa propre initiative sur des problèmes possibles de service de transport ferroviaire de marchandises. L'enquête doit être terminée dans un délai de 90 jours et peut se traduire par un arrêté.

Nous nous sommes prévalus de ce nouveau pouvoir une fois en 2018-2019. D'autres détails se trouvent à la rubrique *Enquête sur le transport ferroviaire de marchandises à Vancouver* du présent rapport.

Arbitrage sur les prix

Un expéditeur peut demander que l'OTC nomme un arbitre pour régler des différends entre transporteurs et expéditeurs portant sur les prix et les conditions qui y sont assorties. Chaque partie soumet son offre finale à l'OTC, qui tranchera le différend. Le processus est confidentiel et la décision de l'arbitre est exécutoire comme s'il s'agissait d'une ordonnance de l'OTC.

Deux aspects du processus d'arbitrage de l'offre finale ont changé à la suite des modifications apportées à la Loi :

- L'expéditeur peut demander que la décision de l'arbitre soit applicable pour une durée de deux ans au lieu d'un an.
- Le seuil pour la procédure sommaire d'arbitrage de l'offre finale est passé à deux millions de dollars. Cela signifie que si l'OTC détermine que l'offre finale d'un expéditeur renferme des frais de transport de marchandises d'au plus deux millions de dollars, un processus d'accélération d'arbitrage de l'offre finale s'appliquera, sauf si l'expéditeur formule une demande différente.

En 2018–2019, l'OTC a référé six cas en arbitrage de l'offre finale.

Renseignements sur le transport ferroviaire

La Loi modifiée confère à l'OTC le mandat de fournir des renseignements sur le transport ferroviaire de marchandises et les recours, notamment des conseils à quiconque voudrait se prévaloir de tels recours.

À cette fin, nous avons établi un service d'assistance téléphonique en matière ferroviaire à la disposition de tous, par laquelle nous donnons des renseignements, des conseils et des services de règlement des différends qui concernent les dispositions de la Loi portant sur le transport ferroviaire. Nous fournissons, entre autres, des renseignements sur les infrastructures et les activités ferroviaires réglementées, et sur les droits et les obligations des expéditeurs et des gens du milieu.

Avant la fin de 2018-2019, l'OTC a répondu à 94 appels sur des questions relevant de sa compétence.

Nous diffusons déjà des renseignements généraux sur notre site Web et nous continuons de le faire. Nous avons récemment lancé un projet visant à produire plus de documents d'information en langage simple pour les intervenants.

Données sur le rendement et les services ferroviaires

Les compagnies de chemin de fer de catégorie 1 seront tenues, en vertu de la Loi modifiée, de soumettre des données sur le rendement et les services ferroviaires. Statistique Canada publie maintenant des indicateurs clés dont l'OTC se sert pour ses travaux d'analyse et de prise de décision.

Transport aérien

Propriété canadienne et contrôle de fait

Les modifications de 2018 à la Loi sur les transports au Canada englobent également des changements importants à la définition de « Canadien » que donne le paragraphe 55(1). Dans la nouvelle définition, des non-Canadiens peuvent détenir jusqu'à 49 % de transporteurs aériens canadiens, par rapport à 25 % auparavant.

Après l'entrée en vigueur de la LTC modifiée le 29 juin 2018, l'OTC a publié une version à jour de ses documents d'information sur le processus de détermination concernant la propriété canadienne et le contrôle de fait.

Pour être considérés comme étant Canadiens au sens du paragraphe 55(1) de la LTC, les nouveaux demandeurs et les licenciés doivent satisfaire aux critères suivants :

- citoyen canadien ou résident permanent;
- toute administration publique du Canada ou ses mandataires;
- personne morale ou entité;
 - elle doit être constituée sous le régime de lois fédérales ou provinciales;
 - au moins 51 % de ses intérêts avec droit de vote doivent être détenus et contrôlés par des Canadiens;
 - un non-Canadien ne peut pas détenir ni contrôler, directement ou indirectement, plus de 25 % des intérêts avec droit de vote de cette personne morale (individuellement ou avec une autre personne en association). En

outre, au plus 25 % des intérêts avec droit de vote dans un transporteur aérien canadien peuvent appartenir à des transporteurs aériens étrangers (individuellement ou en association).

- elle doit être contrôlée de fait par des Canadiens.

L'entité qui ne répond pas à ces critères sera considérée comme étant non canadienne.

Entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019, nous avons examiné 12 demandes d'augmentation du pourcentage d'intérêt détenu par des non-Canadiens dans des transporteurs aériens canadiens. Les pages 20 et 21 du présent rapport renferment plus de détails sur les « activités liées à la délivrance de licences aériennes ».

Coentreprises

Un demandeur ou un licencié qui établit une entente ou une coentreprise avec un transporteur aérien non canadien devrait vérifier soigneusement si la démarche pourrait faire en sorte que le contrôle soit détenu en tout ou en partie par le non-Canadien. Une entente de la sorte signifie habituellement une collaboration ou encore des décisions commerciales stratégiques sur des sujets comme :

- les prix;
- les itinéraires;
- les horaires;
- la capacité;
- les services accessoires complémentaires;
- le partage des coûts ou des revenus.

Le licencié canadien doit toujours être positionné de manière à contrôler son processus décisionnel. Celui-ci doit être libre de toute influence dominante et déterminante provenant des non-Canadiens qui participent à la coentreprise. Sinon, le non-Canadien pourrait se retrouver en position de contrôle, amenant le licencié canadien à ne plus respecter l'obligation d'être Canadien.

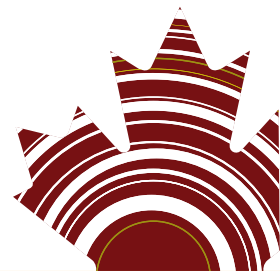
Protection des Passagers Aériens

La Loi modifiée autorise l'OTC à élaborer un règlement définissant les obligations minimales que doivent remplir les compagnies aériennes envers les passagers concernant les aspects suivants :

- la communication avec les passagers sur leurs droits et leurs options de recours;
- le refus d'embarquement;
- les retards et annulations de vol;
- les retards sur l'aire de trafic de trois heures ou plus, y compris l'obligation de fournir des renseignements et de l'aide en temps opportun aux passagers;
- les bagages perdus ou endommagés;
- l'attribution de sièges aux enfants de moins de 14 ans;
- l'établissement de conditions applicables au transport d'instruments de musique.

Nous mettons la dernière main au projet de règlement à ce chapitre, comme nous l'avons précisé à la section du présent rapport sur l'Initiative de modernisation de la réglementation.

Loi canadienne sur l'accessibilité



En juin 2018, le [projet de loi C-81, Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles](#), a été présenté à la Chambre des communes. L'objet déclaré de ce projet de loi est la transformation du Canada à l'avantage de tous les Canadiens, en particulier les personnes handicapées, par la reconnaissance, l'élimination et la prévention proactives d'obstacles à l'accessibilité, partout où les Canadiens ont une interaction avec des lieux de compétences fédérales, ce qui inclut le secteur fédéral des transports.

Avant la fin de 2018-2019, le Sénat analysait déjà le projet de loi C-81 que la Chambre avait adopté à l'unanimité à la troisième lecture. À son entrée en vigueur, s'il y a lieu, le projet de loi C-81 donnera à l'OTC de nouveaux outils pour garantir l'accessibilité du réseau de transport national, par exemple :

- le pouvoir d'entreprendre des enquêtes de sa propre initiative, avec l'approbation du ministre des Transports, qu'une plainte officielle ait été déposée ou non;
- de nouveaux outils de surveillance et d'application de la loi grâce auxquels il s'assurera que les fournisseurs de services de transport de compétence fédérale respectent leurs obligations réglementaires, notamment la possibilité de donner un avertissement ou de conclure une entente de conformité, ou les deux;
- la capacité d'ordonner le versement d'une indemnité pour la douleur et la souffrance, de même que le remboursement des dépenses entraînées par la contravention de dispositions en matière d'accessibilité du réseau de transport fédéral;
- des sanctions administratives pécuniaires dont le maximum a été rehaussé, dans les cas où un fournisseur de services de transport contreviendrait à des exigences en matière d'accessibilité, jusqu'à un maximum de 250 000 \$, selon la nature et la gravité de la contravention;
- le pouvoir de créer un programme d'aide financière visant à faciliter la participation de personnes handicapées aux audiences tenues durant des enquêtes de l'OTC.

Nous nous préparons en vue de l'adoption potentielle de ce projet de loi. Entre autres, nous collaborons étroitement avec les autres organisations fédérales qui sont chargées d'enquêter en cas de plaintes en matière d'accessibilité et de les régler, afin que les façons de faire soient harmonisées et que toutes les portes auxquelles les personnes handicapées frapperont pour soumettre une plainte leur soient ouvertes.

Veiller à ce que le réseau de transport fonctionne harmonieusement et efficacement



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 — depuis ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les voyageurs 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;
- 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 les 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 compagnies de chemin de fer et les personnes ou les collectivités concernées par le bruit et les vibrations ferroviaires;
- détermine si des navires canadiens adaptés sont disponibles à la suite des demandes de licences de cabotage reçues pour l'utilisation de navires étrangers.

Faits saillants de 2018–2019

Activités liées à la délivrance de licences aériennes

L'OTC est 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 2018-2019, nous avons délivré de nouvelles licences pour des services aériens internationaux réguliers entre le Canada et les pays suivants :

Compagnie aérienne canadienne	
Cargojet	Mexique, Pérou
Swoop	Jamaïque, Mexique, États Unis d'Amérique
WestJet	Algérie, Australie, Brésil, Chili, Colombie, Égypte, Inde, Israël, Maroc, Pérou, Thaïlande, Tunisie, Vietnam

En 2018-2019, nous avons délivré 44 licences à des transporteurs aériens canadiens; dont 20 demandes ont nécessité que l'OTC détermine si les exigences de propriété canadienne étaient respectées.

En tout, nous avons délivré 90 nouvelles licences à des transporteurs aériens canadiens et étrangers.

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. Notre expertise des exigences législatives et réglementaires canadiennes a été mise à contribution, du fait que nous sommes l'autorité canadienne désignée en matière d'aéronautique.

En 2018-2019, le personnel de l’OTC a participé à des négociations qui ont débouché sur la signature de nouveaux accords relatifs au transport aérien avec :

- Saint-Vincent-et-les-Grenadines;
- la Mongolie;
- le Royaume-Uni.

Nous avons également participé à des négociations grâce auxquelles la portée des accords canadiens existants avec les pays suivants a été élargie :

- Algérie;
- Côte d’Ivoire;
- Égypte;
- Haïti;
- Jordanie;
- Qatar;
- Tunisie;
- Émirats arabes unis.

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 2018, l’OTC a déterminé que CN et CP avaient dépassé leur revenu admissible maximal pour la campagne agricole de 2017-2018.

Company	Entitlement	Grain revenue	Amount above (\$)
CN	\$787,014,793	\$788,062,078	+\$1,047,285
CP	\$707,998,903	\$709,499,416	+\$1,500,513

Comme l'exige le Règlement, CN et CP ont été tenues de verser à la Fondation de recherches sur le grain de l'Ouest (un organisme financé et dirigé par des agriculteurs pour financer la recherche au profit des agriculteurs des Prairies), dans les 30 jours suivant la détermination, le montant excédant leur revenu admissible maximal pour 2017-2018, plus une pénalité de 5 %, soit 52 364 \$ pour CN et 75 026 \$ pour CP.

Détermination de prix d'interconnexion

Le 30 novembre 2018, l'OTC a rendu la détermination R-2018-254 sur les prix d'interconnexion réglementés pour 2019. Il s'agissait de notre première détermination des prix en vertu des nouvelles modifications à la Loi, qui exigeaient que l'OTC prenne les mesures suivantes :

- fixer les prix d'interconnexion au plus tard le 1^{er} décembre de chaque année, et prendre en compte les investissements à long terme requis dans les chemins de fer;
- publier la méthode qu'il a suivie pour fixer le prix;
- publier le prix d'interconnexion dans la *Gazette du Canada* au plus tard le 31 décembre précédant le début de l'année civile durant laquelle le prix s'appliquera.

Nous avons publié la méthode utilisée pour calculer les prix d'interconnexion pour 2019, ainsi qu'une explication de la façon dont nous avons pris en compte les investissements à long terme requis dans les chemins de fer. Le 29 décembre 2018, nous avons publié dans la *Gazette du Canada* le prix d'interconnexion de 2019.

Il s'agit de la première étape vers une approche à jour pour calculer les prix d'interconnexion. Nous allons commencer les consultations sur cette question plus tard en 2019.

Règlement des différends — transport ferroviaire

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

Au total, 35 différends ont été réglés en 2018–2019 :

- 15 au moyen de la facilitation;

- 7 au moyen de la médiation;

- 9 au moyen du processus décisionnel formel;

- 5 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 établir une entente, 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.

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 chargé 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 pendant un ou deux ans, au choix de l'expéditeur.

En 2018–2019, l'OTC a référé six cas en arbitrage de l'offre finale.

Cambridge c. CP

La Ville de Cambridge et la Ville de Kitchener (Cambridge) ont déposé une demande à propos de la construction d'un franchissement routier. Cambridge réclamait que l'OTC autorise un passage à niveau et émette une ordonnance quant à la répartition des coûts de la construction, de la modification, de l'exploitation et de l'entretien du franchissement. CP ne s'opposait pas au franchissement, mais a fait valoir qu'un passage convenable serait un saut-de-mouton.

Dans sa détermination à savoir ce que constituait un passage convenable, l'OTC a tenu compte des besoins actuels et des produits vectoriels, ainsi que des questions de sécurité et d'usage anticipé du franchissement. L'OTC a autorisé la construction du franchissement et a conclu qu'un saut de mouton est ce qui convenait le mieux pour cet emplacement. Il a en outre réparti de façon égale les coûts de la construction entre Cambridge et CP. CP a demandé un appel de la décision de l'OTC auprès de la Cour d'appel fédérale.

Paterson Grain c. CN et BNSF

Paterson Grain a déposé une demande de réglementation et d'agrandissement des limites d'interconnexion pour les besoins de son terminal de Morris situé au Manitoba. Paterson demandait que ce terminal soit réputé être suffisamment près du lieu de correspondance d'Emerson de CN et de BNSF, et que ces dernières soient tenues de fournir des installations convenables pour permettre l'interconnexion, d'une manière commode, aux prix prescrits dans le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, DORS/88-41.

Pour déterminer si le point d'origine ou le point de destination est suffisamment près d'un lieu de correspondance, l'OTC, dans des décisions antérieures, a tenu compte de la distance entre le terminal et du lieu de correspondance, du niveau de service

(approvisionnement en wagons, services et prix) que la compagnie de chemin de fer a fourni à l'expéditeur, ainsi que de la position de l'expéditeur par rapport à ses concurrents. De ces trois facteurs, l'OTC a conclu que le plus pertinent était la distance. La distance radiale doit être le principal élément à considérer; la distance de voie sera prise en compte si elle est beaucoup plus grande que la distance radiale. Selon les circonstances propres à chaque demande, l'OTC peut tenir compte des questions de services et de position concurrentielle, mais elles n'auront pas le même poids que la distance.

L'OTC a conclu que le terminal de Morris était suffisamment près du lieu de correspondance d'Emerson et devrait donc être réputé situé dans les limites d'interconnexion du lieu de correspondance d'Emerson. Il a donc ordonné à CN et à BNSF d'effectuer l'interconnexion du trafic de Paterson au lieu de correspondance d'Emerson aux prix prescrits dans le Règlement

“Un petit message pour vous informer que j'ai reçu aujourd'hui un nouveau paiement de 1200€, ce qui complète entièrement l'indemnisation des deux annulations tel que vous l'aviez négocié.

En vous remerciant une nouvelle fois pour votre excellent travail et votre soutien.

Bien cordialement,”

– Éric Beaulieu

Problèmes liés aux services de transport ferroviaire de marchandises à Vancouver

Le 14 janvier 2019, l'OTC a annoncé qu'il se prévalait de ses pouvoirs pour ouvrir de sa propre initiative une enquête concernant de possibles problèmes liés aux services de transport ferroviaire de marchandises dans la région de Vancouver. Grâce à des modifications apportées en mai 2018 à la *Loi sur les transports au Canada*, la démarche est possible à condition que le ministre des Transports l'y autorise, ce qu'il a fait le 11 janvier.

L'OTC a lancé cette enquête à partir des renseignements reçus de la part des associations d'expéditeurs et d'autres parties. Parmi les éléments de l'enquête, l'OTC s'est penché sur

la question de savoir si certains produits étaient traités différemment des autres, et comment les permis de transport ferroviaire de marchandises et les embargos étaient utilisés.

L'enquête s'est déroulée en deux phases. La première était la collecte d'information, dont une audience publique tenue à Vancouver les 29 et 30 janvier 2019. Grâce à cette audience, des compagnies de chemin de fer et des groupes d'expéditeurs ont eu l'occasion de présenter des preuves et de répondre aux questions de l'OTC.

La seconde phase a été consacrée à des questions qui, selon l'OTC, requéraient un examen approfondi.

L'OTC a émis une [détermination](#) relativement à cette affaire le 15 avril 2019. Il a conclu que CP et BNSF n'avaient pas manqué à leurs obligations en matière de niveau de service, mais que CN, pour un aspect de ses obligations, n'avait pas fourni le plus haut niveau de service possible auquel elle est tenue, c'est-à-dire lorsqu'elle a annoncé plusieurs mois avant que le problème de congestion et d'autres difficultés ne surviennent sur le réseau ferroviaire de la région de Vancouver son intention d'imposer des embargos sur les expéditions de pâte de bois, pour ensuite effectivement les imposer. CN a reçu l'ordre de concevoir et de soumettre un plan de façon à pouvoir réagir à l'accroissement du trafic dans la région de Vancouver; de n'avoir recours à des embargos qu'à titre exceptionnel; et d'imposer seulement des embargos temporaires ciblés pour remédier à des défis précis, et conçus pour réduire au minimum les répercussions sur le transport et la livraison des marchandises.

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 telles qu'elles ont été déposées.

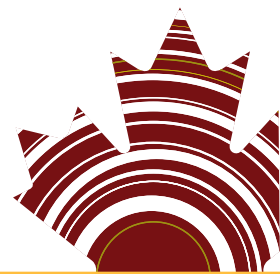
Différends concernant des demandes de cabotage

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, seuls les navires immatriculés au Canada peuvent fournir des services de transport maritime entre deux points situés au Canada, sauf si une licence de cabotage est délivrée par le ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile.

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

En 2018–2019, l'OTC a reçu 86 demandes de licences de cabotage pour lesquelles aucun navire canadien n'était offert, et 8 demandes ayant fait l'objet d'une contestation.

Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible



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

Les personnes handicapées ont droit à des services de transport de même niveau que celui offert aux autres voyageurs.

Pour s'acquitter de ce mandat, l'OTC crée des règlements sur l'accessibilité; en fait la promotion par des communications proactives et de la sensibilisation; surveille la conformité et sanctionne les contrevenants par des mesures correctives et des sanctions administratives pécuniaires; et règle les différends en matière d'accessibilité par la facilitation, la médiation ou encore le processus formel de règlement des différends.

“Désolé que vous n’ayez pas pu me joindre. Je voudrais profiter de cette occasion pour confirmer qu’un dédommagement satisfaisant m’a effectivement été versé grâce à l’intervention efficace de vos services. Permettez-moi d’adresser à vos services mes remerciements les plus sincères pour leur intervention on ne peut plus efficace dans ce dossier... Avec la croissance exponentielle attendue du nombre des voyageurs, l’utilité des services comme les vôtres n’est plus à démontrer. Encore une fois merci et joyeuses fêtes de fin d’année.”

– Jean-Claude MANIRAKIZA

Faits saillants de l'exercice 2018-2019

Le droit à des transports accessibles est un droit de la personne. Ainsi, les personnes handicapées peuvent participer pleinement à la vie contemporaine de la même façon que les autres. Dans sa vision, l'OTC veut rendre le réseau de transport du Canada le plus accessible au monde, et il prend des mesures pour que cette vision devienne réalité, notamment grâce à l'Initiative de modernisation de la réglementation, décrite précédemment dans ce rapport.

En plus de l'Initiative de modernisation de la réglementation, voici quelques-unes de nos activités de 2018-2019 sur l'accessibilité : conduite d'activités de conformité et de règlement de différend; tenue de deux réunions avec notre Comité consultatif sur l'accessibilité (CCA); et accueil d'un forum sur les aides à la mobilité et le transport aérien sur l'échiquier international.

Demands portant sur l'accessibilité et issues

L'OTC a réglé des plaintes portant sur l'accessibilité du réseau de transport fédéral. En 2018-2019, nous avons reçu 182 plaintes en la matière, ce qui représente une hausse importante comparativement aux deux années précédentes (120 en 2016-2017 et 122 en 2017-2018). Parmi les cas réglés :

- 71 l'ont été par facilitation;
- 11 l'ont été par médiation;
- 12 l'ont été au moyen du processus décisionnel formel.

Parmi les cas réglés au moyen du processus décisionnel formel, l'OTC a rendu 12 décisions dont voici l'issue :

- ordre enjoignant au répondant d'instaurer certaines mesures : 7
- conclusion selon laquelle le demandeur n'a pas rencontré d'obstacle abusif à ses possibilités de déplacement : 2
- conclusion de l'OTC relativement à une ordonnance de conformité : 1
- rejet de plainte : 2

Comité consultatif sur l'accessibilité

L'OTC a également consulté son CCA – constitué de représentants de la communauté de personnes handicapées, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées.

Le CCA aide l'OTC à concevoir le règlement portant sur l'accessibilité, des documents d'orientation et différentes approches. En 2018-2019, des réunions avec le CCA tenues en juin et en octobre ont servi de tribune pour consulter les membres à propos du projet de règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées.

Aides à la mobilité et transport aérien

Au cours des consultations et de l'analyse sur la modernisation de la réglementation, il est devenu évident que les questions sur le rangement et le transport des aides à la mobilité dans les avions sont de plus en plus sérieuses du fait que les aides à la mobilité gagnent en volume et en complexité.

Les 12 et 13 juin 2018, l'OTC a formé un groupe de travail technique et organisé un forum réunissant de nombreux intervenants où il a essentiellement été question des défis considérables et grandissants entourant le transport et le rangement des fauteuils roulants à bord des aéronefs. Les participants provenaient du Canada et de l'étranger, et faisaient partie de groupes de défense des droits des personnes handicapées, de compagnies aériennes et de leurs différentes associations, de fabricants d'aéronefs, de fabricants d'aides à la mobilité, d'organismes de réglementation et d'organisations internationales.

Au cours du forum, les participants se sont penchés sur les défis entourant le transport et le rangement des fauteuils roulants à bord des aéronefs, et sur la façon de faire en sorte que les personnes handicapées puissent exercer leur droit fondamental à un réseau de transport accessible.

Dans les mois qui ont suivi le forum, le groupe de travail technique a poursuivi ses travaux et devrait présenter un rapport avec ses recommandations plus tard en 2019.

Récentes décisions marquantes de L'OTC

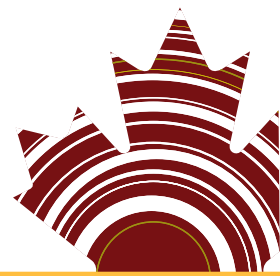
Anderson & Murphy c. Via

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 sur l'entreposage des scooters. Le 15 février 2017, l'OTC a rendu une décision dans laquelle il a conclu qu'il existait effectivement des obstacles qui empêchaient de ranger correctement les scooters.

Le 1^{er} novembre 2017, l'OTC a émis une décision exigeant de VIA qu'elle donne des consignes claires à ses 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.

Le 9 octobre 2018, en se fondant sur la présentation de VIA, l'OTC lui a ordonné, d'une part, d'aller de l'avant avec la mise en œuvre de ses mesures d'accommodement qu'il a assorties d'exigences différentes pour les différents corridors de son réseau et, d'autre part, de fournir la formation connexe dans tout son réseau. L'OTC a également ordonné à VIA de présenter tous les six mois un rapport au dirigeant principal de la conformité, à partir de ladite décision, et ce, jusqu'au 31 décembre 2020.

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 à régler des [plaintes](#) sur des questions comme :

- les perturbations ou les retards de vol;
- la perte, le retard ou l'avarie de bagages;
- le refus d'embarquement ou le réacheminement des passagers en raison d'une surréservation.

[traduction] « Veuillez transmettre toute mon appréciation et mes remerciements à Josh et à Radhika pour leur travail fantastique qui me facilite grandement la tâche. »

– David Atkins (Flair Airlines)

La grande majorité des plaintes sont réglées rapidement par les processus informels de [facilitation](#) ou de [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.

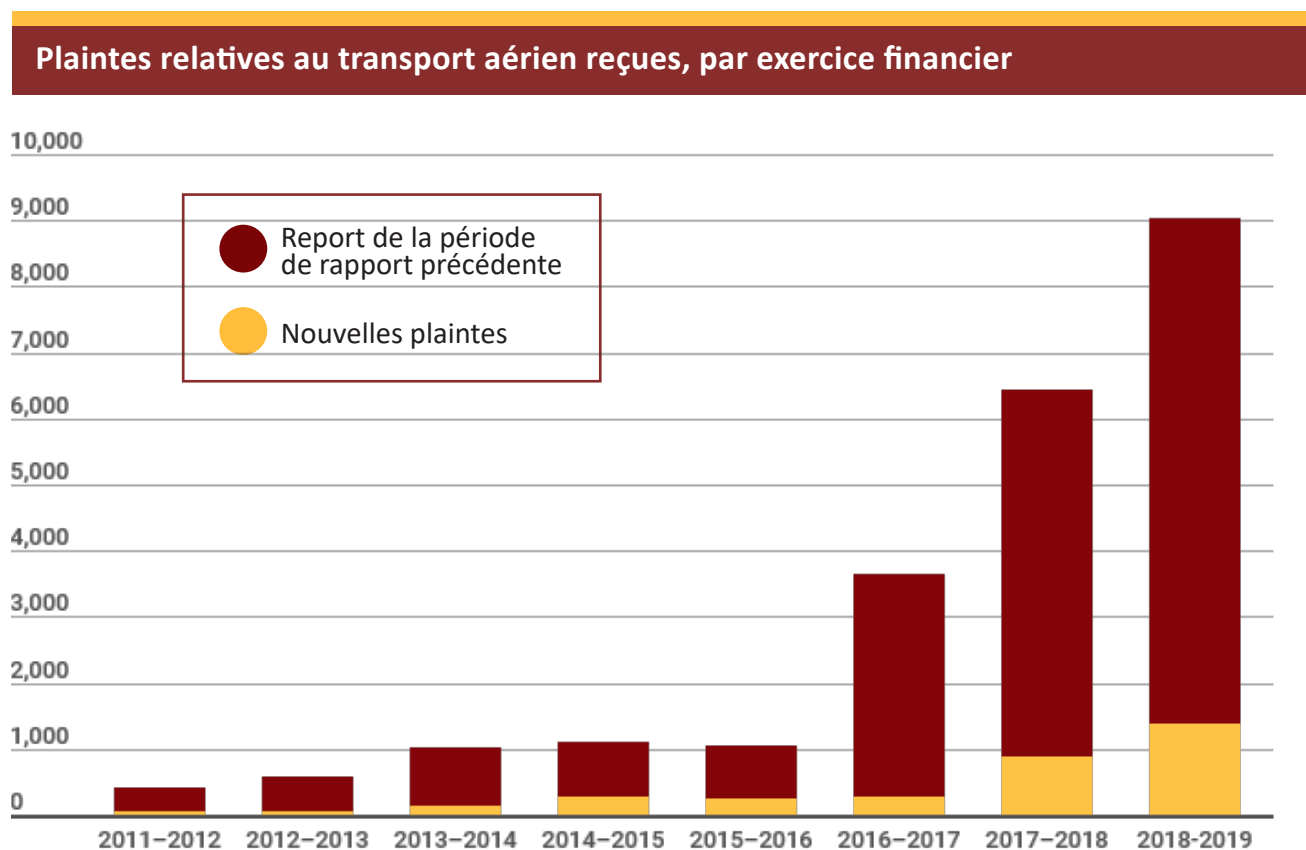
Enfin, lorsqu'il a des motifs raisonnables de croire qu'il y a peut-être un problème de transport aérien, l'OTC peut exercer son pouvoir de lancer des enquêtes de sa propre initiative – pouvoir qu'il ne détient actuellement qu'en ce qui concerne les questions de transport aérien international – pour 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.

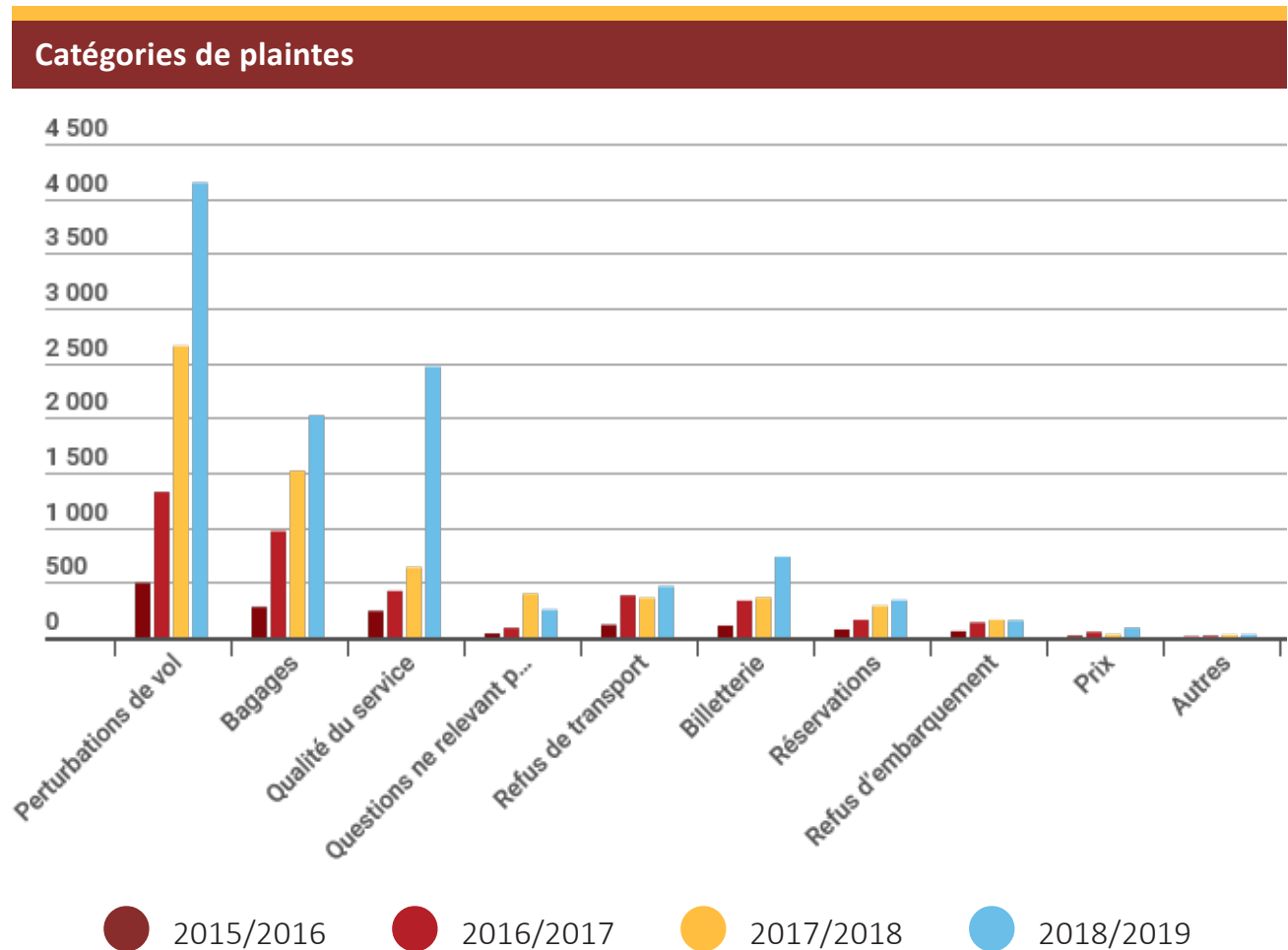
Faits saillants de l'exercice 2018-2019

Le nombre de plaintes relatives au transport aérien continue de grimper

Pour une troisième année d'affilée, l'OTC a reçu un nombre record de plaintes relatives au transport aérien, soit 7 650.



En 2018-2019, l'OTC a traité 5 839 plaintes contre 100 compagnies aériennes de 53 pays différents. Des plaintes réglées, 99 % l'ont été au moyen des services informels de facilitation et de médiation, et 1 % au moyen du processus formel de règlement des différends.



De même que dans les années précédentes, les perturbations de vols et les problèmes de bagages restent les deux principaux éléments pour lesquels l'OTC a compétence et que déplorent les passagers dans leurs plaintes. Celles portant sur les perturbations de vol ont augmenté de 56 %, et celles sur les bagages, de 33 %.

Environ la moitié des plaintes reçues sur les perturbations de vol ont porté sur des retards et des annulations de vol, et les autres concernaient les correspondances manquées et d'autres problèmes, comme le réacheminement et les changements d'horaire.

Plus du tiers des plaintes ont porté sur des bagages arrivés en retard à destination. Un cinquième étaient des demandes entourant les limites de responsabilité des compagnies aériennes; 15 % étaient liées à des bagages perdus, et 12 % à des bagages endommagés.

Nous avons observé une augmentation du nombre de plaintes à propos de revendeurs tiers en ligne qui offraient des vols au rabais, mais assortis de restrictions et de limitations quant aux changements de vol, aux bagages et aux remboursements.

Voir l'annexe pour la liste complète des compagnies aériennes ayant fait l'objet de plaintes.

« Je ne taris pas d'éloges envers l'Office des transports du Canada. Sans son aide dans ce dossier, il m'aurait été impossible d'obtenir un remboursement de la compagnie aérienne. L'Office a mené une enquête et conclu que la compagnie avait enfreint la loi en vigueur au Canada. Comme je ne suis pas avocat, son aide et son expertise m'ont été des plus précieuses. »

— RG

Récentes décisions marquantes de l'otc

Gavryliuk c. Air Canada et Lufthansa

En décembre 2018, l'OTC a rendu une décision dans laquelle il a conclu qu'Air Canada, agissant à titre de mandataire de Lufthansa, n'avait pas correctement appliqué les conditions établies dans le tarif de Lufthansa.

La demanderesse et ses enfants devaient prendre des vols d'Air Canada et de Lufthansa en partage de codes d'Ottawa (Ontario), à Lviv, en Ukraine, en passant par Montréal (Québec) et Munich, en Allemagne. En raison de problèmes mécaniques pour le premier segment de vol, la famille a été réacheminée à bord de vols qui partaient deux jours plus tard. Toutefois, ces vols ont subi de multiples retards en raison de mauvaises conditions météorologiques. La famille est finalement arrivée à Kiev, en Ukraine, et a dû se rendre par ses propres moyens vers la ville natale de la demanderesse près de Lviv. Air Canada s'est déchargée de la responsabilité des dépenses supportées par la demanderesse.

L'OTC a conclu qu'Air Canada n'a pas prouvé qu'elle avait pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage causé par le retard du vol initial de la famille, conformément à ce que prévoit l'article 19 de la Convention de Montréal dont il est fait référence dans le tarif de Lufthansa. L'OTC a également conclu que les dépenses supportées en raison des retards des vols réacheminés étaient directement liées au retard initial, puisque la demanderesse ne les aurait pas supportées si le vol avait été effectué comme prévu, ou si la famille avait été transportée à Montréal à temps pour prendre ses vols de correspondance initialement prévus.

L'OTC a ordonné à Air Canada d'indemniser la demanderesse des dépenses courantes qu'elle a supportées.

Abbas c. Pakistan International Airlines

En avril 2018, l'OTC a émis une décision dans laquelle il a conclu que Pakistan International Airlines (PIA) n'avait pas correctement appliqué les conditions énoncées dans son tarif.

Le demandeur a déposé une demande concernant une valise parmi ses bagages enregistrés qui a été perdue entre Islamabad, au Pakistan, et Toronto (Ontario). Le demandeur réclamait une indemnisation de 2 500 \$, soit la valeur de remplacement des articles que renfermait la valise, et la valeur de la valise elle-même.

PIA n'a pas contesté le fait que la valise a été perdue, mais a fait valoir que le montant réclamé était déraisonnable. Pour appuyer sa réclamation, le demandeur a déposé une liste de tous les articles que renfermait la valise, avec des reçus pour certains articles seulement. L'OTC a conclu que la réclamation de 2 500 \$ était raisonnable, sauf que l'article 22(2) de la Convention de Montréal, incorporée par renvoi dans le tarif du transporteur, limite la responsabilité du transporteur à 1 131 droits de tirage spéciaux (qui représentent environ 2 040,26 \$).

Puisque l'OTC a conclu que PIA, en ne versant pas une indemnisation au demandeur, n'avait pas appliqué son tarif, il lui a donc ordonné de lui verser la somme de 2 040,26 \$.

« Par ce courriel, je confirme la réception du chèque émis par Air Canada à titre d'indemnisation pour la perte de ma valise. Le chèque a été déposé et, à présent, l'affaire est considérée comme classée.

Je vous remercie d'avoir servi de médiateur entre Air Canada et moi-même pour régler l'affaire. Il serait trop peu dire de dire que j'ai apprécié votre intervention. Grâce à l'intervention de l'Office des transports du Canada dans cette affaire, l'expérience s'est déroulée beaucoup plus rapidement et facilement que prévu.

Merci et recevez mes salutations les plus cordiales. »

- A.J.S

Parry c. Tyax

En décembre 2018, l'OTC a émis une décision concernant les prix que Tyax Air Service Ltd. (Tyax Air) a facturés pour l'affrètement d'un hydravion entre le lac Tyaughton et le lac Spruce, en Colombie-Britannique. Le demandeur prétendait que Tyax Air avait de facto le monopole sur ce trajet et qu'elle imposait des prix abusifs aux résidents du lac Spruce et au public, contrevenant ainsi à l'article 66 de la *Loi sur les transports au Canada* (Loi).

Tyax Air s'est opposée à la demande, faisant remarquer que les résidents du lac Spruce avaient d'autres options, et soulignant que ceux-ci étaient libres de retenir les services de n'importe quel autre affréteur. M. Perry reconnaît qu'en tant que propriétaires de terrains sur le lac Spruce, les résidents du lac Spruce sont autorisés à voyager avec tout transporteur aérien pour être déposés sur leur terrain.

Dans sa détermination, l'OTC a fait remarquer que, bien que les vols commerciaux pour le public à destination du lac Spruce puissent être limités à deux transporteurs commerciaux, ce n'était pas le cas pour les résidents du lac Spruce. L'OTC a conclu que, puisqu'il y avait au moins un autre service de rechange raisonnable à part Tyax Air, il lui était impossible de prononcer une ordonnance en vertu des paragraphes 66(1) ou (2) de la Loi et a donc rejeté la demande.

“Ce mail est pour vous dire que nous avons été intégralement remboursés! Nous avons même touché plus que ce que nous espérions.

Nous sommes soulagés de ce dénouement heureux et tout ceci grâce à vous! Nous vous remercions infiniment pour votre aide et votre grand professionnalisme. Nous reviendrons un jour au Québec!

Bien cordialement,”

– AG et FG

Enquete Sunwing

Le 25 avril 2018, l'OTC a ouvert une enquête de sa propre initiative concernant de nombreuses perturbations de vols exploités par Sunwing s'étant produites à l'aéroport international Pearson de Toronto, entre les 14 et 18 avril 2018. L'enquête a été lancée à la suite de multiples plaintes de passagers et de reportages des médias. Le 2 mai 2018, l'enquête a été élargie pour inclure les perturbations de vols de Sunwing survenues à l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal aux mêmes dates. En tout, 574 plaintes de passagers ont été déposées auprès de l'OTC, qui les a toutes intégrées dans la portée de l'enquête.

Au cours de l'enquête, l'OTC a examiné si Sunwing avait correctement appliqué les conditions de transport énoncées dans ses tarifs internationaux réguliers et à la demande, et si ces conditions étaient raisonnables en ce qui a trait aux :

- Flight delays;

- Flight cancellations;

- Tarmac delays; and

- Lost, damaged, and delayed baggage.

L'élément déclencheur de la rupture de services par Sunwing a été une tempête de verglas à Toronto. Les retards causés par les conditions météorologiques ont entraîné des retards en chaîne partout dans le réseau du transporteur, notamment à Montréal. Au cours de la période en question, ce sont 77 vols en tout qui ont été retardés de plus de quatre heures; 43 vols de plus de huit heures; 15 vols réguliers ont été retardés sur l'aire de trafic pendant plus de 90 minutes; et les bagages de nombreux passagers ont été perdus, retardés ou endommagés. Une autre cause des perturbations de services de Sunwing a été les problèmes de personnel de Swissport, qui était chargée de fournir différents types de services au sol au nom de Sunwing. Finalement, les éléments de preuve montrent que les problèmes liés aux conditions météorologiques, aux horaires et au personnel ont été aggravés par un manque de communication entre les principaux acteurs, soit Sunwing, l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto et Swissport. Sunwing n'a annulé aucun de ses vols.

Le 8 avril 2019, l'OTC a émis sa détermination dans laquelle il a conclu que Sunwing n'avait pas correctement appliqué les conditions énoncées dans son tarif international régulier. L'OTC a ordonné à Sunwing de verser des indemnités aux passagers pour les dépenses courantes qu'ils ont supportées en conséquence, par exemple :

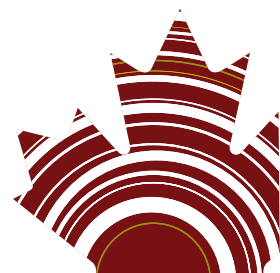
- le remboursement des frais d'hébergement à l'hôtel à destination;
- le transport entre les différents lieux d'hébergement et les aéroports;
- les dépenses de repas supportées en conséquence du retard.

Comme la Convention de Montréal s'applique à tous ses vols internationaux, Sunwing a également dû verser des indemnités aux passagers pour les dépenses raisonnables qu'ils ont engagées en raison des retards de vols subis, ou encore de la perte, de l'avarie ou du retard de leurs bagages.

L'OTC a également ordonné à Sunwing d'élaborer un plan d'urgence pour être en mesure, à l'avenir, de respecter ses obligations tarifaires en cas de perturbations de vols généralisées.

Peu après que l'OTC a émis la détermination, un agent verbalisateur désigné de l'OTC a imposé une amende de 694 500 \$ à Sunwing.

Conformité, surveillance et application de la loi



L'OTC réglemente environ 1 500 entités dans le cadre du vaste mandat législatif par lequel il voit au respect de quelque 150 dispositions prévoyant des sanctions administratives pécuniaires en cas d'infraction. Ce nombre va augmenter de façon considérable après la publication attendue en 2019 des nouveaux règlements modifiés. L'OTC prononce également des ordonnances exécutoires relativement à ces dispositions législatives et réglementaires afin de régler des différends et des cas de non-conformité constatée.

L'OTC est résolu à prendre des mesures efficaces pour surveiller l'industrie afin qu'elle s'acquitte de ses obligations légales, mais aussi pour faire respecter la loi. Cela inclut surtout de veiller à ce que toutes les ordonnances qu'il prononce soient respectées, et à ce que les compagnies de chemin de fer maintiennent une assurance-responsabilité suffisante.

Faits saillants de l'exercice 2018-2019

L'OTC a pris des mesures concrètes pour continuer d'améliorer et de moderniser son programme d'assurance de la conformité, mais aussi pour élaborer des stratégies et des outils qui lui permettront de surveiller le respect des nouveaux règlements modifiés et d'imposer des sanctions en cas de non-respect. Ces stratégies et outils seront déployés lorsque les règlements entreront en vigueur.

L'OTC a conçu une méthode d'assurance de la conformité axée sur les données et fondée sur le risque afin de vérifier que les activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi sont proportionnelles au risque et à l'incidence d'une situation de non-conformité. Pour les activités qui font intervenir plus de ressources, comme les inspections sur place, ces ressources seront dirigées vers les entités dont les risques de non-conformité sont plus élevés et les répercussions possibles sur les usagers du réseau de transport sont plus importantes. Quant aux activités qui font intervenir moins de ressources, comme des audits internes et des autoévaluations de la conformité, les ressources seront dirigées là où le risque et les répercussions d'une situation de non-conformité sont estimés comme étant faibles.

Si l'OTC applique une approche de conformité fondée sur le risque, il pourra cibler plus efficacement ses ressources. Il sera ainsi plus à même de surveiller un plus grand nombre d'entités réglementées dans tous les modes de transport, compte tenu de la vaste gamme d'obligations légales qu'il est chargé de faire respecter.

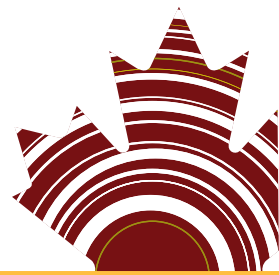
L'OTC a augmenté la quantité de ressources pour aider à la mise en œuvre du programme de surveillance de la conformité et d'application de la loi axé sur les données et fondé sur le risque. Cette démarche comprend le soutien à la création d'un outil d'évaluation des risques liés à la conformité; l'embauche d'analystes de la conformité qui seront chargés de concevoir et de tenir à jour des stratégies et des outils d'assurance de la conformité; une analyse des habitudes et des tendances en matière de conformité; et la mise en œuvre d'activités de surveillance. Grâce à ce nouveau programme moderne d'assurance de la conformité, l'OTC disposera des outils nécessaires pour s'acquitter de son mandat élargi par lequel il doit surveiller et faire respecter les nouveaux règlements et ceux déjà en vigueur.

Des agents verbalisateurs désignés ont pris des sanctions dans 35 dossiers de vérification de la publicité des prix des services aériens, et ils ont procédé à 116 inspections sur place. Ils ont mené 59 enquêtes qui se sont traduites par des sanctions pécuniaires totalisant 185 000 \$, dont une sanction de 52 200 \$ imposée à un transporteur aérien étranger qui exploitait des vols sans détenir une licence valide.

Pour faciliter l'élimination d'obstacles aux possibilités de déplacement des personnes handicapées, des employés de l'OTC ont procédé à des inspections sur place pour vérifier la conformité avec le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience. Afin de favoriser une conformité accrue avant l'entrée en vigueur du nouveau règlement sur l'accessibilité, des analystes de la conformité se sont également rendus aux endroits suivants afin de vérifier le respect des codes de pratiques de l'OTC en matière d'accessibilité : Provincial Airways; les aéroports de St. John's et de Sydney; des gares de Via Rail à Ottawa et à Montréal et pour certaines de ses voitures de chemin de fer; de même que la gare maritime de Marine Atlantique à Sydney, et à bord de l'un de ses navires.

Ces analystes ont également effectué des suivis auprès d'entités réglementées pour s'assurer qu'elles se conformaient aux ordonnances de l'OTC, lequel a suspendu les licences de plusieurs transporteurs aériens qui ne répondaient pas aux obligations en matière d'assurance que prévoyait leur licence.

Évaluation de la Loi



L'OTC est tenu, conformément à la Loi, de joindre à son rapport annuel son évaluation de l'application de la Loi et des difficultés constatées dans son administration.

Depuis 2017, d'importantes modifications ont été apportées à la Loi à la suite de nombreux commentaires formulés par l'OTC. Par exemple, la Loi sur la modernisation des transports accorde à l'OTC des pouvoirs d'initiative dans le domaine des services ferroviaires, si le ministre des Transports lui en donne l'autorisation. Si le projet de loi C-81, Loi canadienne sur l'accessibilité, est adopté et entre en vigueur, l'OTC aura le pouvoir d'ouvrir une enquête de sa propre initiative sur des questions d'accessibilité, sous réserve de l'approbation du ministre des Transports. En vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité, des recours seront mis à la disposition des particuliers qui voudront déposer des plaintes auprès de l'OTC à propos de problèmes allégués en matière d'accessibilité des transports. Ces recours seront semblables à ceux dont disposent les personnes qui souhaitent formuler des plaintes auprès de la Commission canadienne des droits de la personne concernant d'autres enjeux en matière d'accessibilité.

Dans les mois qui viennent, l'OTC s'occupera de surveiller et d'évaluer les répercussions des modifications déjà prévues et de celles à venir.

Pour cette année, l'Évaluation de la Loi est donc concentrée sur quatre importantes modifications de nature plus administrative qu'il n'y paraît, selon notre expérience de l'administration de la Loi, qui permettra à l'OTC de s'acquitter de son mandat avec une efficacité et une efficience accrues.

Nomination de membres temporaires

Les membres sont les décideurs de l'OTC. Les membres à temps plein sont nommés par le gouverneur en conseil, soit essentiellement le Cabinet, suivant la recommandation du ministre des Transports. Les membres à temps partiel, qui sont habituellement rémunérés sur une base journalière, proviennent d'une liste qui est également établie par le gouverneur en conseil sur la recommandation du ministre des Transports. Toutefois, ils deviennent membres temporaires seulement s'ils sont nommés à partir de cette liste par le même ministre. En outre, l'OTC ne peut compter plus de trois membres temporaires et leur mandat ne peut dépasser deux mandats consécutifs.

Ces dispositions signifient des étapes supplémentaires et peuvent entraîner des retards potentiels si le président de l'OTC, qui désigne une formation de membres pour entendre des causes, compte s'en remettre à l'expertise d'une personne en particulier, dont le nom figure sur la liste, pour entendre un cas précis. Elles limitent également la capacité du président d'augmenter ou de réduire le nombre de membres en fonction des volumes de dossiers.

Si le président était autorisé à désigner des membres temporaires directement à partir de la liste, si la limite imposée à l'égard du nombre de membres temporaires était supprimée ou rehaussée, et qu'ils pouvaient être nommés pendant plus de deux mandats consécutifs d'un an, l'OTC serait habilité à répondre avec plus d'efficacité et d'agilité aux demandes de règlement de différend et de détermination réglementaire, et il pourrait ainsi réduire ses dépenses lorsque le nombre de cas baisse.

Ces rajustements s'inscriraient dans la logique des cadres législatifs de nombreux tribunaux.

Délégation interne

Contrairement à bien d'autres cours de justice et organismes de réglementation, l'OTC n'a pas le pouvoir légal de déléguer à des employés des dossiers courants qui ne nécessitent pas de pouvoirs discrétionnaires. En conséquence, les membres de l'OTC doivent passer du temps sur ces dossiers, au lieu de l'investir à meilleur escient dans des cas plus significatifs de règlement de différends et de déterminations réglementaires. Il est d'autant plus important qu'il dispose de ce pouvoir en cette période où le nombre de cas ne cesse d'augmenter.

Sanctions administratives pécuniaires

Les sanctions administratives pécuniaires (SAP) sont des outils efficaces communément utilisés par les organismes de réglementation pour faire respecter des obligations légales et créer des incitatifs à la conformité. Les montants courants des sanctions maximales, qui sont de 25 000 \$ pour une personne morale et de 5 000 \$ pour une personne physique, avaient été établis dans la Loi en 1996.

Comme les SAP maximales n'ont pas été mises à jour depuis, elles demeurent à 25 000 \$. Si le projet de loi C-81 est adopté et devient loi, les SAP maximales en cas de violations à des exigences en matière d'accessibilité seront portées à 250 000 \$. Compte tenu des réalités économiques d'aujourd'hui et des dispositions d'autres organismes qui réglementent la conformité, et afin que l'OTC puisse s'acquitter de ses différents mandats

dans une optique plus homogène, il conviendrait de fixer à 250 000 \$ le montant maximal des SAP pour l'ensemble des dossiers dont l'OTC est saisi.

Par ailleurs, afin d'éviter le chevauchement des processus, la Loi devrait explicitement autoriser l'agent verbalisateur à s'appuyer sur les conclusions d'un différend réglé ou d'une détermination réglementaire avant de décider d'imposer une SAP, plutôt que d'être tenu, comme en ce moment, de refaire au moins une partie de l'enquête sur les questions sur lesquelles l'OTC a déjà statué.

Appels

Selon le paragraphe 41(1) de la Loi, tout acte — décision, arrêté, règle ou règlement — de l'OTC est susceptible d'appel devant la Cour d'appel fédérale (Cour d'appel). En vertu du paragraphe 41(4) de la Loi, l'OTC peut plaider sa cause à l'appel par procureur ou autrement.

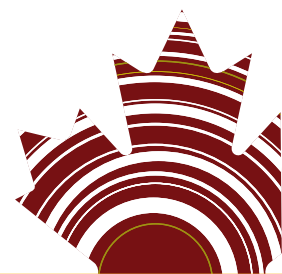
Même si l'OTC a le droit, selon la Loi, de faire des représentations en cas d'appels, il y a eu, en fait, quelques incohérences quant à la nature et à la portée de ses droits de participation dans des cas précis. Il n'était pas très clair non plus si le droit de l'OTC de plaider sa cause à l'appel lui donnait aussi le droit de déposer des présentations en cas de requête en autorisation d'appel.

Dans de nombreux appels, les allégations et les arguments de l'appelant ne seront pas mis à l'épreuve si l'OTC ne participe pas, parce qu'il n'y a pas de répondant, le répondant ne participe pas à l'appel, ou encore il est sous-représenté. De ce fait, la Cour d'appel risque de ne pas avoir assez d'information et de contexte pour statuer en toute connaissance de cause sur les questions soulevées dans l'appel.

Même lorsqu'un répondant participe à l'appel, l'OTC, en tant que tribunal expert et organisme de réglementation ayant des connaissances spécialisées du cadre réglementaire et des industries qu'il réglemente, est bien placé pour fournir l'information et les arguments qui pourraient aider la Cour d'appel à rendre une décision éclairée. La même chose vaut lorsque la Cour d'appel statue sur une requête en autorisation d'appel ou sur l'appel lui-même.

Si l'on pouvait clarifier que le droit de l'OTC de participer lui donne également le droit de répondre à tous les arguments soulevés lors d'un appel, y compris à l'étape de la requête en autorisation d'appel, on s'assurerait ainsi que la Cour d'appel a entre les mains le dossier le plus complet possible.

Annexe — Compagnies aériennes ayant fait l'objet de plaintes en 2018-2019



**N'inclut pas les cas retirés, rejetés ou pour lesquels l'OTC n'a pas compétence.*

Airline	Nationality	Total
Air Canada	Canada	1 997
WestJet	Canada	369
Air Transat A.T. Inc.	Canada	302
Sunwing Airlines Inc.	Canada	252
Flair Airlines Ltd.	Canada	225
Porter Airlines Inc.	Canada	114
Compagnie Nationale Royal Air Maroc	Maroc	83
United Airlines, Inc.	États-Unis d'Amérique	79
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines)	Allemagne	77
Primera Air	Islande	68
Wow air ehf.	Islande	67
Société Air France	France	54
Swoop Inc.	Canada	48
American Airlines, Inc.	États-Unis d'Amérique	46
Türk Hava Yollari Anonim Ortakligi (Turkish Airlines Inc.)	Turquie	44
Iberia, Lineas Aereas de Espana, S.A. (Iberia Air Lines of Spain)	Espagne	42
OpenSkies	France	41
Sata Internacional- Serviços e Transportes Aéreos, S.A.	Portugal	41

Airline	Nationality	Total
British Airways Plc	Royaume-Uni	34
Aerovias de Mexique S.A. de C.V.	Mexique	33
Delta Air Lines, Inc.	États-Unis d'Amérique	31
Transportes Aéreos Portugueses, S.A.	Portugal	30
Jet Airways (India) Limited	Inde	29
Koninklijke Luchtvaart Maatschappij, N.V. (K.L.M. Royal Dutch Airlines)	Pays-Bas	29
Etihad Airways P.J.S.C.	Émirats arabes unis	24
China Eastern Airlines Corporation Limited	Chine	23
Saudi Arabian Airlines Corporation	Arabie saoudite	22
Cubana de Aviacion S.A.	Cuba	21
Qatar Airways (Q.C.S.C.)	Qatar	21
Fly Jamaica Airways Limited	Jamaïque	20
Swiss International Air Lines Ltd.	Suisse	20
Emirates	Émirats arabes unis	18
Polskie Linie Lotnicze LOT SA (LOT Polish Airlines SA)	Pologne	17
Aer Lingus Limited	Irlande	16
Condor Flugdienst GmbH	Allemagne	16
Ethiopian Airlines Enterprise	Éthiopie	15
Icelandair ehf	Islande	15
Air China Limited	Chine	14
Brussels Airlines NV/SA	Belgique	14
Alitalia - Società Aerea Italiana S.p.A.	Italie	13
K.D. Air Corporation	Canada	13
Philippine Airlines, Inc.	Philippines	13
Compañia Panameña de Aviacion, S.A.	Panama	11

Airline	Nationality	Total
Pakistan International Airlines Corporation	Pakistan	11
Aerovias del Continente Americano S.A.	Colombie	10
ABC Aerolineas, S.A. DE C.V.	Mexique	9
Corsair	France	9
EgyptAir	Egypte	9
EPE SPA Air Algérie	Algérie	9
Eva Airways Corporation	Taïwan	9
Air India Limited	Inde	8
Austrian Airlines AG	Autriche	8
Cathay Pacific Airways Limited	Hong Kong	8
China Southern Airlines Company Limited	Chine	7
LATAM Airlines Group S.A.	Chili	7
Orca Airways Ltd.	Canada	6
Société Tunisienne de l'Air	Tunisie	6
Air Creebec Inc.	Canada	5
All Nippon Airways Co., Ltd.	Japon	5
China Airlines Limited	Taïwan	5
Air Serbia	Serbie-Monténégro	4
Alaska Airlines, Inc.	États-Unis d'Amérique	4
Perimeter Aviation	Canada	4
Qantas Airways Limited	Australie	4
Bearskin Lake Air Service LP, as represented by its general partner, Bearskin GP Inc.	Canada	3
Canadian North Inc.	Canada	3
Caribbean Airlines Limited	Trinité-et-Tobago	3
Finnair OYJ	Finlande	3

Airline	Nationality	Total
Hainan Airlines Company Limited	Chine	3
Pacific Coastal Airlines Limited	Canada	3
Air Inuit Ltée.	Canada	2
Air New Zealand Limited	Nouvelle-Zélande	2
Calm Air International LP, représentée par son commandité, Calm Air GP Inc.	Canada	2
Central Mountain Air Ltd.	Canada	2
Frontier Airlines	États-Unis d'Amérique	2
Hong Kong Airlines Limited	Hong Kong	2
Nihon Koku Kabushiki Gaisha (Japan Airlines Co., Ltd.)	Japon	2
Oman Air Oman 2		
South African Airways SOC Limited	Afrique du Sud	2
Transwest Air Limited Partnership, par l'entremise de ses partenaires, 101008427 Saskatchewan Ltd. et 101004597 Saskatchewan Ltd.	Canada	2
Ukraine international Airlines	Ukraine	2
Van City Seaplanes Ltd.	Canada	2
Aegean Airlines S.A.	Grèce	1
Aeroenlaces Nacionales S.A. de C.V.	Mexique	1
Air Liaison	Canada	1
Air North	Canada	1
ALIA- The Royal Jordanian Airline plc (Royal Jordanian)	Jordanie	1
Asiana Airlines, Inc.	Corée du Sud	1
Croatia Airlines	Croatie	1
Integra Air	Canada	1
Kenya Airways Ltd – Unlicensed	Kenya	1
Korean Air Lines Co. Ltd. Corée du Sud	1	

Airline	Nationality	Total
Kuwait Airways	Koweït	1
Liat Airlines	Antigua-et-Barbuda	1
Malaysian Airline System Berhad	Malaysie	1
Norwegian Air International Limited	Irlande	1
TAM – Linhas Aereas S.A.	Brésil	1
Transavia Airlines C.V.	Pays-Bas	1
Tyax Air Services	Canada	1
Xiamen Airlines Co., Ltd.	Chine	1
Grand total		4 668