



OFFICE DES
TRANSPORTS DU
CANADA

1994

1995

1993



1996



1997

1998



RAPPORT ANNUEL

1999

Progresser
avec le temps



2000

2003

2001

2002

Canada

Énoncé de mission

Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et de la réglementation essentielle.

www.otc.gc.ca





Mai 2000

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada
Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario)
K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 1999. Celui-ci est déposé en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada* et comprend également l'évaluation de l'effet de la Loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma très haute considération.

A handwritten signature in blue ink that reads "Marian L. Robson".

Marian L. Robson



RAPPORT ANNUEL

1999

Progresser
avec le temps



OFFICE DES
TRANSPORTS DU
CANADA

©Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2000
Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-64967-2
N° de catalogue TWI-1/1999

Le présent rapport annuel et d'autres publications de
l'Office sont disponibles sur le site Internet de l'OTC à
www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office
et ses programmes en composant le (819) 997-0344
(sans frais : 1-888-222-2592)

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada
Édifice Jules-Léger
15, rue Eddy
Hull (Québec)
K1A 0N9

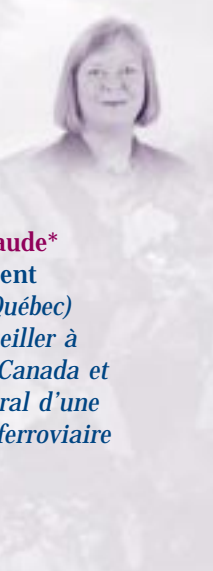
Cette publication est disponible en formats alternatifs.

TABLE DES MATIÈRES


Membres de l'Office des transports du Canada	iv
Message du Président	v
Sommaire	vi
CHAPITRE 1	
Progresser avec le temps	1
Introduction	1
CHAPITRE 2	
Activités de l'Office en 1999	6
Transport maritime	6
Transport ferroviaire	11
Transport aérien	24
Accessibilité pour les personnes ayant une déficience	36
CHAPITRE 3	
Évaluation de l'effet de la Loi	50
Délai pour rendre une décision	50
Transport ferroviaire	52
Transport aérien	57
Conclusion	58
CHAPTER 4	
Perspectives d'avenir	59
ANNEXES	
1 : Lois et règlements en vigueur en 1999	65
2 : Personnel de l'Office	66
3 : Causes portées devant la Cour suprême du Canada et la Cour fédérale, et pétitions au gouverneur en conseil	69
4 : Comité consultatif de l'Office et participants aux groupes de travail	74
5 : Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale au 31 décembre 1999	75




OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA



Marian L. Robson*
Président
*Ottawa (Ontario)
ancien membre
d'une administration
portuaire, cadre d'un
chemin de fer et
membre de l'Office
national des transports*



Jean Patenaude*
Vice-président
*Montréal (Québec)
ancien conseiller à
Transports Canada et
avocat général d'une
compagnie ferroviaire*




Keith Penner*
Membre
*Ottawa (Ontario)
ancien député à la
Chambre des communes
pour la circonscription
Cochrane-Supérieur et
ancien membre de l'Office
national des transports*


MEMBRES



Richard Cashin*
P.C., O.C., LLD
Membre
*St. John's
(Terre-Neuve)
avocat, ancien président
et fondateur de la
Newfoundland
Fishermen's Union*



Mary-Jane Bennett***
Membre
*Winnipeg (Manitoba)
avocate et membre actif de
plusieurs conseils et comités*



Gilles Dufault***
Membre
*Verdun (Québec)
ancien cadre supérieur de
Via Rail et consultant en
stratégies d'affaire*



Michael A. Sutton**
Membre
*Willowdale (Ontario)
ancien président
de la Commission
d'organisation de la
Ville de Toronto et
cadre d'une entreprise
de télécommunications*

* depuis le 1^{er} juillet 1996
** depuis le 22 décembre 1997
*** depuis le 20 janvier 1998

Dans sa troisième année complète d'activités, l'Office des transports du Canada a évolué dans un environnement dynamique. En dépit des nombreux changements, il a continué de collaborer étroitement avec les fournisseurs et les utilisateurs du réseau de transport canadien pour garder ce réseau efficace et accessible. Dans l'exercice de ses fonctions quasi judiciaires, l'Office a rendu un certain nombre de décisions qui auront une incidence profonde sur l'industrie canadienne des transports.

Ce rapport annuel présente le détail des activités de l'Office en 1999. Il jette aussi un regard vers l'avenir en décrivant les activités futures de l'Office, ainsi que les grandes questions qu'il prévoit devoir traiter à compter de l'an 2000. En outre, comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada*, le rapport comprend l'évaluation de l'Office au sujet de l'effet de la Loi. Cette évaluation devrait s'avérer utile au ministre des Transports lorsqu'il entreprendra l'examen de la Loi prévu dans cette dernière, examen devant débiter à l'été 2000.

À titre d'organisme de réglementation équitable et soucieux de transparence et à titre de tribunal quasi judiciaire, l'Office joue un rôle important dans le réseau de transport du Canada. Il aide les fournisseurs et les utilisateurs des services à résoudre leurs différends de façon efficace, hors des tribunaux, en ne recourant à la réglementation que lorsque celle-ci est nécessaire.

Je crois que l'Office s'est bien adapté aux conditions changeantes caractérisant une industrie des transports en rapide évolution. J'estime que l'Office est en bonne position pour continuer d'appliquer les politiques gouvernementales en matière de transports tout en offrant une tribune pour la résolution des différends. À l'heure où l'Office s'appête à entreprendre une nouvelle phase de son mandat, à la suite de l'examen prochain de la Loi, je suis persuadée qu'il continuera de progresser avec le temps.

Marian L. Robson

Au cours des quatre années d'application de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi), le secteur canadien des transports n'a cessé d'évoluer. Pendant cette période, l'Office des transports du Canada a continué de s'adapter afin d'appuyer l'industrie canadienne des transports et ses utilisateurs. L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions se rapportant aux transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada. Il a le pouvoir de régler diverses plaintes relatives aux prix, aux services et à d'autres aspects des transports, et il favorise le règlement à l'amiable des différends, s'il y a lieu.

Au nombre de ses activités, l'Office délivre les licences aux transporteurs aériens et les certificats d'aptitude aux compagnies de chemin de fer, fait fonction d'autorité canadienne en matière d'aéronautique pour les questions se rapportant à la réglementation économique des transporteurs aériens et rend des décisions visant l'élimination des obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport de compétence fédérale.

Les responsabilités de l'Office sont nombreuses et diversifiées. Le paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada* stipule que l'Office doit présenter annuellement un rapport sur ses activités. Celles-ci sont décrites en détail au chapitre 2.

Les principales activités dont l'Office s'est acquitté cette année :

- examiner des dispositions sur le pilotage maritime;
- formuler des commentaires sur les recommandations visant le remaniement du réseau de transport et de manutention du grain;
- dispenser des conseils aux fins de l'élaboration de la législation faisant suite à la fusion proposée d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien;
- informer les personnes ayant une déficience et les personnes âgées au sujet de l'accessibilité des moyens de transport;
- publier le *Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience*;
- vérifier à ce que les transporteurs aériens disposent d'assurances-responsabilité adéquates pour faire face aux réclamations liées au passage à l'an 2000;
- adopter un programme de sanctions administratives pécuniaires;
- mettre en place la structure d'un nouveau mode de règlement des différends.

Le paragraphe 42(2) de la Loi exige que l'Office effectue chaque année une évaluation de l'effet de la Loi. On trouvera au chapitre 3 l'évaluation des difficultés que l'Office a rencontrées dans l'application de la Loi, et incluant les préoccupations suivantes :

- les délais prévus dans la Loi pour rendre les décisions, qui peuvent être insuffisants pour que l'Office ou les autres parties puissent résoudre les questions;
- les questions de procédures soulevées pendant le processus d'arbitrage peuvent miner la possibilité de conclure un processus équitable;
- la définition de « chemin de fer relevant de la compétence fédérale » est ambiguë;

- les dispositions régissant le transfert et la cessation d'exploitation des lignes de chemin de fer peuvent entraver le maintien du service ferroviaire, la capacité des chemins de fer de se départir de leurs lignes et de leurs intérêts dans des délais raisonnables ou encore la possibilité pour les municipalités d'acquérir des lignes, quelle qu'en soit l'intention;
- les dispositions de la Loi régissant l'offre publique, la vente et l'interruption de certains services aériens pourraient nécessiter de légères modifications.

Le présent rapport annuel est le dernier rapport de l'Office que le ministre des Transports déposera au Parlement avant d'entreprendre l'examen de la Loi prévu dans celle-ci, examen qui devrait débiter à l'été 2000. L'information contenue dans le chapitre 3 devrait être des plus utiles au Ministre pour la réalisation de cet exercice.

En plus de résumer les activités de la dernière année, le rapport annuel décrit celles que l'Office prévoit entreprendre prochainement. Ces activités, décrites au chapitre 4, comprennent :

- participer à l'examen prochain de la Loi;
- régler les différends entre les autorités portuaires et les utilisateurs au sujet des frais;
- tenir un nouveau sondage auprès des voyageurs ayant une déficience, pour se faire une meilleure idée de la façon dont le réseau de transport répond à leurs besoins;
- modifier le rôle de l'Office en matière de transport aérien, suivant les modifications apportées à la Loi;
- poursuivre les efforts d'élaboration et de mise en œuvre d'un nouveau mode de règlement des différends;
- appuyer les efforts déployés par le gouvernement fédéral pour améliorer l'accès et les services grâce à des technologies de l'information innovatrices;
- mettre à jour son plan stratégique.

Dans sa troisième année complète d'activités, l'Office a su s'adapter aux changements survenus dans l'industrie des transports. Dans ses actions et ses décisions, il a été réceptif aux changements se produisant sur la scène internationale et dans l'ensemble de la société canadienne. Alors qu'il se prépare à s'engager dans le nouveau millénaire, l'Office continuera de parcourir le pays pour entendre les points de vue des fournisseurs et des utilisateurs des services de transport; il continuera d'inciter les Canadiens à lui faire part de leurs opinions par l'entremise de sondages, de bulletins, de lignes téléphoniques sans frais, d'Internet, ainsi que par d'autres moyens. En s'appuyant sur les ressources dont il dispose, l'Office continuera d'aider le secteur des transports à faire face aux difficultés que rencontre cette industrie. Il continuera également d'aider les utilisateurs du réseau de transport à faire connaître leurs besoins et à régler leurs divergences avec les fournisseurs de services.

L'Office cherche à constamment améliorer ses connaissances de l'industrie des transports. Une telle expertise lui sera des plus utiles dans ses efforts pour établir un réseau de transport efficace et accessible à tous les Canadiens tout en continuant de progresser avec le temps.

Progresser avec le temps

Au cours de 1999, troisième année complète d'activités de l'Office des transports du Canada, des changements importants se sont produits dans le système de transport canadien.

INTRODUCTION

En 1999, au cours de sa troisième année complète d'activités, l'Office des transports du Canada n'a cessé de parfaire sa façon d'appliquer les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi). L'Office a eu davantage recours à l'éducation et à la consultation pour appuyer son rôle d'organisme de réglementation des transports et de tribunal administratif. Il a aussi réagi à de nombreux changements survenus dans l'industrie des transports, un secteur qui connaît une évolution rapide.

- Tout au long de l'année, l'Office a tenu de vastes consultations sur les améliorations à apporter au réseau de pilotage maritime et a soumis une série de recommandations à ce sujet au ministre des Transports.
- L'Office a veillé à ce que tous les transporteurs aériens canadiens et étrangers titulaires d'une licence continuent de disposer d'une assurance-responsabilité n'excluant pas les réclamations liées au passage à l'an 2000, conformément aux exigences de la Loi.
- L'Office a déployé de plus grands

efforts pour informer les personnes âgées sur les questions en matière d'accessibilité dans les transports, dans le cadre de l'Année internationale des personnes âgées.

- En juin, l'Office a préparé le *Rapport sur le mouvement du grain de l'Ouest*, aux fins de l'examen mené par M. Arthur Kroeger sur le transport et la manutention du grain au Canada.
- En juin également, l'Office a publié un troisième code d'application volontaire, le *Code de pratiques – Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience*.
- À l'automne, des propositions ont été déposées en vue de la restructuration d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International. Le personnel de l'Office a collaboré avec celui de Transports Canada pour mettre au point les dispositions législatives appropriées en réponse à la fusion projetée.
- En novembre, les nouvelles sanctions pécuniaires administratives de l'Office sont entrées en vigueur. Celles-ci lui permettent d'imposer une plus vaste gamme de sanctions en cas de

non-respect du *Règlement sur les transports aériens*, compte tenu de la nature de l'infraction.

- De concert avec certains clients, et suivant une initiative pangouvernementale, l'Office a commencé à chercher de nouveaux modes de règlement des différends dans le but d'établir un moyen extrajudiciaire de régler ces derniers. Il a créé un comité consultatif chargé de la question, réunissant des représentants de l'industrie, pour l'aider à concevoir un nouveau mode de règlement et pour en faire l'essai d'un projet pilote.
- En décembre, l'Office a reçu une première plainte au sujet d'un droit fixé par une administration portuaire, formulée en vertu des nouvelles dispositions de la *Loi maritime du Canada*.

MANDAT

L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions se rapportant aux transports au Canada. Ce mandat couvre la délivrance de licences aux transporteurs aériens et de certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires, et comporte le pouvoir de régler certaines plaintes relatives à la tarification et aux services.

L'Office est aussi l'autorité canadienne en matière d'aéronautique pour les questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens. Il a également le pouvoir, pour ce qui est du réseau de transport de compétence fédérale, d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience.

L'Office est un organisme de réglementation économique qui recourt à ses pouvoirs réglementaires conjointement avec ses pouvoirs de règlement des différends.

Le cas échéant, il encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable.

Parce qu'il exerce surtout son pouvoir d'enquête et son pouvoir décisionnel en réaction aux plaintes qu'il reçoit, l'Office a pris des mesures pour aider les expéditeurs, les transporteurs, les voyageurs, les municipalités et les autres parties intéressées du réseau de transport fédéral à comprendre pleinement ses rôles et responsabilités, ainsi que les droits que la Loi confère à ces personnes. Ses activités de communication et de consultation revêtent de ce fait une grande importance dans ses travaux. L'Office déploie des efforts concrets pour expliquer le fonctionnement des lois canadiennes en matière de transport et pour décrire son fonctionnement aux Canadiens. Il sollicite aussi des opinions sur les modifications réglementaires qui toucheront l'industrie des transports.

FONCTIONNEMENT DE L'OFFICE

L'Office est composé d'un président qui agit à titre de premier dirigeant, d'un vice-président, de cinq autres membres et de 245 employés.

L'Office recourt à ses pouvoirs de réglementation économique conjointement avec ses pouvoirs de règlement des différends.

Puisque ce sont les plaintes qui dictent le mode opératoire de l'Office, celui-ci a mis au point une approche visant à assurer le traitement rapide, efficace et équitable des plaintes. Ainsi, chaque demande ou plainte reçue est attribuée à un comité d'examen, formé d'au moins deux membres, qui détermine les mesures à prendre. Une fois que les parties ont présenté leurs plaidoiries écrites, le personnel de l'Office effectue toute analyse demandée par les

membres. Ces derniers étudient la question sous ses aspects économique, juridique et opérationnel, avant de rendre leur décision. La Loi prévoit que le processus décisionnel n'excédera pas 120 jours, sauf si les parties conviennent d'une prolongation. Toute personne peut demander des exemplaires des décisions ainsi que des règles, arrêtés et règlements. On peut consulter la plupart des décisions et des arrêtés de l'Office dans son site Web, à l'adresse www.otc.gc.ca.

On peut consulter la plupart des décisions et des publications de l'Office sur le site Web www.otc.gc.ca.

La *Loi sur les transports au Canada* énonce les responsabilités de l'Office. Celui-ci partage aussi des responsabilités législatives avec d'autres ministères et organismes à l'égard d'autres lois, dont la *Loi maritime du Canada*, la *Loi sur le pilotage*, la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, la *Loi sur le cabotage* et la *Loi sur la sécurité ferroviaire*. L'Office est aussi chargé, en tout ou en partie, de l'application de divers règlements pris en vertu de ces lois (voir l'annexe 1).

La structure organisationnelle comporte quatre directions générales qui appuient et conseillent les membres de l'Office, soit la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction des services juridiques et du secrétariat et la Direction générale de la gestion centrale (voir l'organigramme de l'Office à l'annexe 2).

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles délivre les licences aux transporteurs aériens canadiens et étrangers, applique les exigences

se rapportant à la délivrance de ces licences et délivre les permis d'affrètement. Elle participe aussi à la négociation et à la mise en œuvre des accords aériens internationaux et administre les tarifs aériens internationaux. La Direction générale traite les plaintes générales des consommateurs liées au transport aérien. En outre, elle vise à rendre tous les modes de transport de compétence fédérale accessibles aux personnes ayant une déficience, et s'occupe des plaintes en matière d'accessibilité dans le transport aérien, ferroviaire, maritime et le transport par autocar interprovincial.

La Direction générale des transports ferroviaire et maritime se penche sur les plaintes se rapportant aux taux et au service dans les industries ferroviaire et maritime, ainsi que sur les différends entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties concernant des questions d'infrastructure ferroviaire. La Direction générale délivre aussi les certificats d'aptitude visant la construction et l'exploitation proposées de chemins de fer. Elle aide aussi l'Office à établir les taux d'interconnexion réglementés et le barème applicable au transport du grain de l'Ouest, en plus de participer à l'élaboration des normes et des règlements pour l'établissement des coûts et d'effectuer, au besoin, des vérifications des systèmes comptables et statistiques des compagnies de chemins de fer.

La Direction des services juridiques et du secrétariat émet les décisions et les arrêtés de l'Office; en 1999, ce dernier a rendu 729 décisions officielles et 632 arrêtés. La Direction dispense aussi des avis juridiques au sein de l'Office et représente ce dernier devant les tribunaux. Son personnel prend part au déroulement des réunions et des

audiences de l'Office et participe à l'élaboration et à l'application des méthodes et des règlements. On trouvera à l'annexe 3 une liste des décisions de l'Office dont la Cour fédérale est présentement saisie en appel.

La Direction générale de la gestion centrale fournit un soutien général à l'Office grâce à divers services centraux tels que ceux des ressources humaines, de la planification, des finances, de l'informatique, de la bibliothèque et des archives.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS

Les communications sont un important volet des activités de l'Office. L'objectif de sa stratégie de communications vise à ce que les Canadiens et les Canadiennes s'intéressant au domaine des transports comprennent leurs droits et leurs obligations, ainsi que le rôle dévolu à l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, d'autres lois fédérales et du cadre réglementaire connexe. L'Office est constamment à l'affût de nouvelles occasions où son personnel et les membres de l'Office pourront échanger de l'information avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport de l'ensemble du Canada. Les membres et le personnel consultent les expéditeurs, les transporteurs, les associations industrielles et d'autres ordres de gouvernement pour discuter des préoccupations de ces groupes et chercher des solutions; participent à titre de conférenciers invités ou de panélistes lors d'événements d'envergure nationale ou internationale relatifs au domaine des transports; et rédigent et diffusent des lignes directrices sur différentes questions pour faciliter les interactions actuelles et futures de la population avec l'Office.

L'Office publie des brochures et des dépliants, diffuse des communiqués de presse et répond aux demandes des renseignements, exploite un site Web et participe à des événements un peu partout au Canada pour rencontrer les Canadiens et répondre directement à leurs questions. L'Office a aussi recours à d'autres moyens, tels que les discours, les lignes téléphoniques sans frais et les colloques pour communiquer avec le public. Compte tenu de la diversité des interlocuteurs de l'Office, dont il faut satisfaire les différents besoins, l'information est offerte sous plusieurs formes, y compris sur support papier et électronique, en braille et sur audio-cassette.

En plus de faire parvenir chacune des décisions et arrêtés aux parties concernées, le Secrétariat de l'Office les adresse aussi à des cabinets d'avocats

Le Prix du chef de la fonction publique

En 1999, le personnel de la Direction des transports accessibles (DTA) a été proposé comme lauréat du Prix du chef de la fonction publique, lequel a pour but de souligner la contribution des fonctionnaires dont le leadership, la créativité et l'engagement remarquables rendent possible l'administration efficace de notre gouvernement démocratique. Dans le document de mise en candidature de la DTA, dans la catégorie Excellence en politiques, on indiquait que cette direction rend ses politiques pertinentes à l'égard de la population canadienne en adoptant des approches innovatrices et dynamiques pour adapter autant que possible les politiques à la réalité des personnes qu'elles concernent. Cette mise en candidature, appuyée par l'Association du transport aérien du Canada, le gouvernement de Terre-Neuve et l'Association canadienne des paraplégiques, soulignait le processus ouvert de consultation approfondie de la DTA.

intéressés, à des entreprises et aux personnes inscrites sur sa liste de diffusion. L'Office a aussi distribué des exemplaires de son rapport annuel de 1998 à de nombreux Canadiens et à d'autres parties intéressées partout dans le monde.

GESTION DE L'OFFICE

En 1999, l'Office a poursuivi ses efforts pour renforcer sa capacité de réagir aux changements qui surviennent dans le milieu des transports. Dans le cadre de son plan stratégique, il a effectué un suivi régulier des mesures déjà prises pour atteindre ses objectifs. Des progrès ont été réalisés sur tous les plans. C'est ainsi qu'un élément important du plan stratégique consiste à affirmer le rôle de facilitateur de l'Office au sein du réseau de transport canadien. On a poursuivi les efforts en ce sens.

Au chapitre de la gestion interne, l'Office, à l'instar des autres ministères fédéraux, a participé aux mesures entourant la

Norme générale de classification qui vise à simplifier et à uniformiser la description et l'évaluation du travail dans la fonction publique fédérale. Il a aussi veillé à ce que ses systèmes d'information franchissent le cap de l'an 2000 avec un minimum d'interruptions pour leurs utilisateurs. Il a aussi continué à s'appuyer sur les compétences de ses employés et à compter sur leur dévouement.

RAPPORT ANNUEL 1999

Le rapport annuel de l'Office fait état des travaux effectués par l'organisation, tout en donnant suite aux exigences de la Loi.

Le **chapitre 2** décrit les activités de l'Office en 1999.

Le **chapitre 3** décrit le fonctionnement de la Loi et les difficultés rencontrées dans son application.

Le **chapitre 4** aborde les questions que l'Office prévoit devoir traiter dans un avenir prochain.

Activités de l'Office en 1999

Ce chapitre présente un sommaire des travaux effectués par l'Office l'année dernière. Pour obtenir plus de renseignements, y compris le texte des décisions de l'Office, le lecteur est invité à consulter notre site Web, à l'adresse www.otc.gc.ca.

TRANSPORT MARITIME

L'Office joue le rôle d'organisme de réglementation économique à l'égard de certaines activités maritimes. Dans l'exercice de ses pouvoirs, ou encore à la suite de plaintes, l'Office établit si les tarifs, droits et autres frais exigés sont justes et raisonnables, s'ils sont discriminatoires ou encore s'ils portent atteinte à l'intérêt public. L'Office veille aussi aux intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'une demande est présentée afin de permettre l'utilisation d'un navire étranger en s'assurant qu'aucun navire canadien adéquat n'est disponible.

LOI MARITIME DU CANADA

La *Loi maritime du Canada (LMC)*, adoptée en 1998, modifiait de plusieurs façons la structure et le cadre réglementaire de l'industrie maritime. La nouvelle loi prévoyait entre autres l'établissement d'administrations portuaires, la cession de certains ports et havres et la commercialisation de la voie maritime du Saint-Laurent. Elle modifiait aussi la *Loi sur le pilotage* et apportait d'autres changements se rapportant au commerce et au transport maritimes.

Les ports

La LMC établissait de nouvelles structures administratives pour les grands ports canadiens. Les nouvelles administrations peuvent désormais fixer les frais d'utilisation de leurs infrastructures, installations et services. En vertu de cette loi, l'Office a aussi le mandat d'enquêter sur les plaintes voulant que les frais exigés constituent une discrimination injustifiée.

La Loi maritime du Canada (LMC), adoptée en 1998, modifiait de plusieurs façons la structure et le cadre réglementaire de l'industrie maritime.

En décembre 1999, Halterm Limited a déposé une plainte auprès de l'Office, alléguant que l'Administration du port d'Halifax avait manqué aux obligations que lui impose les articles 49 et 50 de la LMC. Cette nouvelle disposition de la LMC interdit aux administrations portuaires de faire preuve de discrimination injustifiée, d'accorder un avantage injustifié ou déraisonnable, ou d'imposer un désavantage injustifié ou déraisonnable à tout utilisateur. Le port d'Halifax répondra relativement à cette plainte en 2000, par la suite l'Office conduira une enquête.

La voie maritime du Saint-Laurent

La LMC autorisait le Ministre de passer un contrat avec la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent, chargée de veiller au bon fonctionnement du réseau de la voie maritime des Grands Lacs et du Saint-Laurent. La Corporation peut fixer le montant des frais exigés pour l'utilisation de tout bien, service, droit ou privilège, mais doit déposer ses tarifs auprès de l'Office, lequel a le pouvoir d'enquêter sur toute allégation de discrimination injustifiée. L'Office n'a reçu aucune plainte de cette nature en 1999.

La Société des ponts fédéraux limitée

La LMC abolissait l'administration de la voie maritime du Saint-Laurent, qui gérait auparavant des ponts surélevés franchissant le fleuve Saint-Laurent qui n'avaient pas d'incidence sur la navigation dans la voie maritime, et confiait cette responsabilité à une nouvelle société, la Société des ponts fédéraux limitée. Cette dernière compte deux filiales, La Corporation du Pont international et la société Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain inc., en plus de gérer plusieurs autres ponts fédéraux et d'autres propriétés. L'Office a le pouvoir d'étudier toute plainte alléguant qu'un droit exigé par une société de gestion d'un pont représente une discrimination injustifiée. En 1999, l'Office n'a reçu aucune plainte au sujet des droits exigés par les sociétés de gestion des ponts.

LOI SUR LE PILOTAGE

Les administrations de pilotage fixent leurs tarifs en vertu de la *Loi sur le pilotage*. Toute personne considérant qu'un tarif proposé pourrait nuire à l'intérêt public peut signifier son opposition à l'Office, dans un délai de 30 jours de la publication du tarif dans la *Gazette du Canada*. L'Office doit alors faire enquête sur la plainte et rendre une décision dans un délai de 120 jours, à moins que les parties ne s'entendent pour prolonger ce dernier.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique a publié, en décembre 1998, une proposition tarifaire visant à augmenter de 3 p. 100 les redevances de pilotage dans certaines zones de Terre-Neuve et du Labrador où le pilotage n'est pas obligatoire. En janvier 1999, le ministère des Travaux publics, des Services et des Transports de Terre-Neuve et du Labrador s'est opposé à cette proposition, invoquant qu'elle devrait être rejetée en raison des conditions économiques et de la stabilité financière de l'Administration. En mai 1999, l'Office a indiqué dans sa décision que la proposition tarifaire ne portait pas atteinte à l'intérêt public puisque les initiatives de gestion de l'Administration devraient être source d'efficacité économique et d'autonomie financière pour celle-ci.

En 1999, l'Administration de pilotage des Grands Lacs et l'Administration de pilotage des Laurentides ont déposé des propositions tarifaires qui n'ont pas été contestées. Une opposition a été reçue à l'égard d'un tarif de l'Administration de pilotage du Pacifique, mais celle-ci a été retirée ultérieurement. L'Office n'a donc mené aucune enquête au sujet de propositions tarifaires.

EXAMEN DU PILOTAGE MARITIME

C'est en vertu de la *Loi sur le pilotage* qu'ont été établies les administrations de pilotage de l'Atlantique, des Laurentides, des Grands Lacs et du Pacifique. La Loi confère à chacune de ces sociétés la responsabilité de fournir des services de pilotages sécuritaires et efficaces dans une région.

Le pilotage maritime est un sujet fort complexe et qui est controversé depuis de nombreuses années. Il a été l'objet de travaux de six commissions et de nombreuses enquêtes parlementaires et études. Malgré les changements apportés à la Loi, certaines questions n'étaient pas résolues, et d'autres s'y sont ajoutées. Selon la partie 7 de la LMC, le ministre des Transports se trouve dans l'obligation de procéder à l'examen de certaines questions en matière de pilotage, à savoir le processus de certification pour les capitaines et les officiers de navire, les exigences en matière de formation et de délivrance de brevets des pilotes, la désignation des zones de pilotage obligatoire, les mécanismes de règlement des différends et les mesures se rattachant à l'autonomie financière et à la réduction des coûts. En août 1998, le Ministre chargeait l'Office de mener cet examen conformément au mandat qu'il lui confiait.

L'examen comprenait de nombreuses consultations avec des centaines d'intéressés, y compris des représentants des administrations de pilotage, des pilotes, des associations de lignes de navigation et d'expéditeurs, des représentants du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et d'autres utilisateurs intéressés. Les consultations ont pris la forme de rencontres individuelles, ainsi que de réunions de groupes dans les

régions. Le Comité s'est arrêté trois fois dans chacune des régions, et deux réunions d'ampleur nationale ont eu lieu dans la région de la capitale nationale.

Au début de l'examen, les parties avaient adopté des positions très catégoriques sur les questions de pilotage maritime. Certains expéditeurs et armateurs s'opposaient à la structure monopolistique des administrations de pilotage, préconisant plutôt la commercialisation ou la privatisation des services de pilotage. Certains armateurs canadiens soutenaient avec énergie que la flotte canadienne devrait être exemptée de l'obligation du pilotage compte tenu de l'expertise des capitaines canadiens et de la technologie de pointe employée sur leurs navires. La plupart des intervenants considéraient de plus que la désignation des zones de pilotage obligatoire des quatre régions ne se fondait sur aucun critère valable.

Outre ces questions communes à toutes les zones de pilotage, les intervenants ont soulevé plusieurs questions controversées, propres à certaines régions, telles que la certification dans la région des Laurentides et les services de pilotage pour l'ensemble de la zone côtière dans la région du Pacifique.

Au cours des consultations, le Comité a constaté que les parties en présence étaient disposées à faire des compromis dans le but d'en arriver à des solutions consensuelles. Cette attitude aura permis à l'Office de produire un rapport contenant 21 recommandations en vue d'améliorer les dispositions sur le pilotage au profit de tous les intervenants. L'Office a présenté son rapport au Ministre en août 1999.

Reconnaissant le caractère régional du pilotage, l'Office a choisi de trouver des solutions spécifiques aux problèmes de

chacune des régions plutôt que de chercher des solutions générales qui s'appliqueraient à l'ensemble de celles-ci. Au nombre de ses principales recommandations, on trouve notamment :

- l'adoption d'une méthode tenant compte des risques pour la désignation des zones de pilotage obligatoire;
- la mise en place d'un programme d'assurance de la qualité des pilotes dans toutes les régions;
- l'adoption d'un mécanisme de certification modernisé dans la région des Laurentides;
- la mise en place d'un programme amélioré d'exemption à l'intention des capitaines canadiens de la région des Grands Lacs;
- l'adoption d'un mécanisme tenant compte des risques pour l'évaluation des limites applicables à la jauge et au type de

navires visés par l'obligation de pilotage obligatoire dans les régions des Laurentides et de l'Atlantique;

- l'encouragement aux administrations de pilotage pour qu'elles consultent régulièrement les parties intéressées.

L'article 157 de la nouvelle LMC exigeait que le Ministre dépose à la Chambre des communes un rapport portant sur les questions de pilotage non encore réglées. Le Ministre a déposé son rapport en novembre 1999, lequel incluait un exemplaire du rapport de l'Office et des lettres d'instructions adressées aux quatre administrations de pilotage, et par lequel il appuyait les 21 recommandations de l'Office. Le Ministre a ordonné aux administrations de pilotage de se conformer aux recommandations de l'Office suivant le délai imparti.

LOI DÉROGATOIRE DE 1987 SUR LES CONFÉRENCES MARITIMES

L'Office veille à l'application de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. En vertu de cette loi, les cartels de lignes maritimes de conteneurs, aussi appelés « conférences maritimes », qui établissent des tarifs et des conditions de service communs peuvent être exemptés de l'application de la *Loi sur la concurrence* s'ils respectent certaines exigences touchant le dépôt des tarifs et d'autres exigences. Toute personne qui considère que l'entente d'une conférence maritime ou que l'une de ses pratiques a pour effet de réduire de manière abusive les services de transport ou d'augmenter les frais de transport peut déposer une plainte auprès de l'Office. L'Office n'a reçu aucune plainte de cette nature en 1999.

LOI SUR LE CABOTAGE

Avant qu'un navire étranger puisse être utilisé à des fins de cabotage au Canada, le ministre du Revenu doit en premier lieu émettre une licence à cette fin. Cependant, le Ministre ne peut émettre une telle licence que si l'Office établit qu'aucun navire canadien adéquat n'est disponible pour assurer le service ou exécuter les activités visées dans la demande. En outre, si l'activité comporte le transport de passagers, l'Office doit également établir qu'aucun exploitant de navires canadiens n'offre un service identique ou semblable.

Au cours de 1999, l'Office a reçu 117 demandes de licence de cabotage et en a approuvé 108; dans un seul cas, la décision a été défavorable à l'importation d'un navire. Les huit autres demandes ont été retirées. L'Office est souvent appelé à

Cabotage

Au cours de 1999, l'Office a autorisé certains navires étrangers hautement spécialisés à naviguer dans les eaux canadiennes. L'utilisation de la plupart de ces navires visait l'exploitation des ressources pétrolières et gazières au large de la côte est du Canada. L'Office a reçu 20 demandes d'utilisation de navires de relevés et de recherche sismiques à des fins d'exploration dans nos eaux territoriales et au-dessus de la plate-forme continentale au large de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve. Le Projet extracôtier Sable, de même que l'installation de conduites de gaz entre l'île de Sable et Country Harbour (Nouvelle-Écosse), ont nécessité pour leur part l'utilisation de 25 navires étrangers spécialisés, y compris des navires-grues et des navires de forage, d'approvisionnement en haute mer ou de pose de câbles et de canalisations.

Des intervenants de l'industrie du cabotage prévoient le développement d'un secteur de transport de passagers et de croisières, en particulier le long du Saint-Laurent, dans le golfe du Saint-Laurent et sur la côte de Terre-Neuve. Le recours à des navires étrangers pendant la phase de démarrage favoriserait l'expansion du secteur canadien du transport maritime de passagers, ce qui, tout en procurant des avantages immédiats à l'industrie touristique, pourrait accroître les possibilités d'utilisation de navires canadiens.

se prononcer rapidement sur ces demandes, parfois dans un délai d'un à cinq jours. Conscient que ce délai est parfois critique, il a recours à une approche accélérée, empreinte de souplesse pour répondre aux attentes de l'industrie et aux utilisateurs. En 2000, l'Office entreprendra l'examen de ses lignes directrices au sujet du traitement de ces demandes et, dans ce cadre, consultera les exploitants canadiens pour trouver les moyens de répondre encore mieux à leurs besoins.

GARDE CÔTIÈRE CANADIENNE

En vertu de la *Loi sur la marine marchande du Canada*, la Garde côtière canadienne assure la certification des organisations d'intervention d'urgence et de leurs activités se rapportant aux déversements de pétrole en mer. Aux fins de ce processus de certification, les organisations doivent soumettre une liste de leurs frais, y compris les droits pour le transport d'hydrocarbures en vrac. La Garde côtière a reçu une opposition aux droits de transport d'hydrocarbures proposés à la Western Canada Marine Response Corporation (WCMRC), en Colombie-Britannique. Après que cette société et la personne s'opposant à la proposition eurent correspondu, sans toutefois pouvoir s'entendre sur trois questions financières nécessitant de plus amples précisions, la Garde côtière a demandé, en février 1999, l'aide du personnel du Service de vérification de la Direction générale, Transports ferroviaire et maritime de l'Office.

Après avoir analysé les données et engagé des discussions avec les parties, le personnel de l'Office déposait deux rapports auprès de la Garde côtière en mai 1999. Le premier énumérait les documents examinés et les constatations découlant de leur vérification et le deuxième portait sur des renseignements financiers confidentiels et les analyses détaillées du vérificateur. Le rapport confidentiel a aidé le personnel de la Garde côtière à élaborer ses propres recommandations qui ont été soumises au ministre des Transports du Canada quant aux moyens appropriés de régler le différend.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS

Comme il a été mentionné précédemment, l'Office a entretenu des communications à grande échelle, partout au pays, dans le cadre de l'examen ministériel du système de pilotage et a réalisé plusieurs autres activités de communications durant l'année.

L'Office a rencontré des membres de l'industrie maritime à plusieurs occasions au cours de l'année écoulée lors d'événements tels que les réunions annuelles des associations de l'industrie. On a discuté à maintes reprises de l'examen du système de pilotage, ainsi que de questions se rapportant au mandat de l'Office dans les domaines des enquêtes sur les tarifs de pilotage, de la loi régissant les conférences maritimes et du traitement des demandes de licences de cabotage. Des représentants de l'industrie pétrolière canadienne et des courtiers maritimes se sont rendus au siège de l'Office pour obtenir des renseignements généraux sur les activités de l'Office en matière de transport maritime ou encore des renseignements au sujet de demandes de licences de cabotage, notamment sur l'utilisation de super-pétroliers dans le transport du brut entre Point Tupper et les ports de la côte est et du Québec.

L'Office a aussi tenu une réunion dans la région de Toronto, afin de permettre un échange entre les membres et le personnel de l'Office, d'une part, et l'Administration du port de Toronto et des parties intéressées du secteur maritime, d'autre part, afin de discuter du mandat de l'Office. Les discussions ont porté principalement sur le mandat de l'Office en matière de cabotage, sur l'examen des questions de pilotage non encore réglées et sur les nouvelles responsabilités

confiées à l'Office en vertu de la *Loi maritime du Canada* concernant les frais portuaires. Cette rencontre a permis d'accroître la sensibilisation des autres parties au rôle de l'Office dans le domaine du transport maritime.

Grâce à sa participation à différents comités interministériels, l'Office entretient des liens étroits avec les autres ministères fédéraux jouant un rôle dans le secteur maritime. C'est ainsi qu'il collabore avec les ministères fédéraux de l'Industrie, du Revenu national, des Travaux publics, de la Citoyenneté et de l'Immigration et des Affaires étrangères, de même qu'avec la Garde côtière, au sein du Comité spécial sur le cabotage, présidé par Transports Canada, et du Comité interministériel de remise des droits de douane, présidé par le ministère des Finances.

TRANSPORT FERROVIAIRE

L'Office est chargé d'appliquer les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* et certaines dispositions de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* se rapportant aux compagnies de chemin de fer et à leur exploitation. La Direction générale des transports ferroviaire et maritime, concentre ses efforts sur les questions liées à l'infrastructure ferroviaire et au transport du grain de l'Ouest, de même que sur certains règlements visant l'établissement des prix en fonction des coûts et les plaintes relatives au transport ferroviaire. Ces fonctions incluent :

- l'application des dispositions législatives portant sur l'approbation de travaux de construction de lignes de chemin de fer, les certificats d'aptitude et d'autres questions liées à l'infrastructure ferroviaire

pour lesquelles les municipalités, les entreprises de services publics, les propriétaires fonciers et la population entrent en contact avec les compagnies de chemin de fer canadiennes;

- la détermination du barème applicable au transport du grain de l'Ouest et d'autres activités d'établissement des coûts prévues dans la Loi, tels que les prix d'interconnexion réglementés; et
- les décisions au sujet de l'accès et des prix de ligne concurrentiels, et au sujet des différends opposant les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs en matière de prix et de service.

INFRASTRUCTURE FERROVIAIRE

Une infrastructure ferroviaire est essentiellement constituée de l'emprise d'un chemin de fer, de ses rails, des installations connexes, de dispositifs de sécurité et d'autres éléments matériels semblables nécessaires à son exploitation. Le mandat de l'Office s'applique depuis le moment où naît le projet de construire ou d'exploiter une telle infrastructure et tout au cours de la période d'exploitation de celle-ci, jusqu'au moment où elle cessera de servir.

Certificats d'aptitude et approbation de construction

L'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer détient une assurance-responsabilité suffisante. Il peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 1999, l'Office a délivré de nouveaux certificats à la Ferroequeus Railway Company Ltd. et à la Toronto Terminals

Railway Company Ltd.; il a modifié trois certificats existants et annulé celui de la Consolidated Rail Corporation, dont l'exploitation au Canada a été absorbée par CSX Transportation Inc. Une demande de la Kelowna Pacific Railway Ltd. était à l'étude à la fin de 1999. On trouvera à l'annexe 5 la liste détaillée des compagnies de chemin de fer détenant un certificat d'aptitude fédéral.

À certaines exceptions près, l'Office doit aussi approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les lignes secondaires, les cours de triage et les voies auxiliaires. Au cours de l'année, l'Office a établi que la construction proposée d'une installation de prédépart de Canadien Pacifique Limitée (CP), près de Alliston (Ontario), qui devait être effectuée sur l'emprise existante du chemin de fer, était exemptée de son processus d'approbation. Il a aussi approuvé la construction, par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN), d'une ligne secondaire près de Rosetown (Saskatchewan), pour desservir des installations de manutention du grain, ainsi qu'une installation de transport intermodal du CN à Edmonton (Alberta). Dans ce dernier cas, l'Office a considéré qu'aux fins de l'approbation de l'emplacement de construction de lignes de chemin de fer, la définition de « chemin de fer » devait inclure, outre les lignes principales et les embranchements, tous les types de voies, y compris les voies d'évitement reliées aux embranchements, les lignes secondaires reliant des installations d'expédition, les rails initiaux ou d'élargissement des cours de triage ainsi que d'autres voies auxiliaires. Cette définition a été contestée devant la Cour d'appel fédérale mais l'appel a été rejeté.

L'Office a aussi reçu au cours de l'année une demande visant la construction d'une voie d'évitement du CP franchissant une voie d'évitement du CN, à Windsor (Ontario). L'Office a confirmé que ce type de questions relevait de sa compétence, mais qu'il n'a pas eu à se prononcer dans ce cas particulier, la voie d'évitement du CN ayant été enlevée après le dépôt de la demande. L'Office a reçu une autre demande par la suite pour la construction d'une voie du CP franchissant une voie du CN à Toronto, mais la demande a été mise de côté avant la fin de l'année, en attendant le résultat des négociations en cours entre les parties.

Différends en matière d'infrastructure

L'Office règle les différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec ces compagnies. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires fonciers ou de personnes habitant à proximité des installations.

Une infrastructure ferroviaire est essentiellement constituée de l'emprise d'un chemin de fer, de ses rails, des installations connexes, de dispositifs de sécurité et d'autres éléments matériels semblables nécessaires à son exploitation.

Au cours de l'année, l'Office a rendu des décisions et des arrêtés dans le cas de 16 différends au sujet de franchissements routiers, de 45 différends concernant des franchissements par desserte et de deux différends se rapportant à des passages à niveau privés. En outre, 104 ententes négociées entre les parties au sujet de franchissements ont été déposées auprès de l'Office. L'Office a aussi rendu trois

décisions pour la répartition des coûts entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties, en ce qui a trait aux dispositifs de sécurité tel que la signalisation des passages à niveau.

L'Office a aussi réglé une plainte au sujet de factures adressées à des municipalités pour des travaux effectués par des compagnies de chemin de fer concernant des franchissements et des dispositifs de sécurité. L'Office revoit à l'heure actuelle la question des frais de construction et d'entretien des franchissements, en consultation avec les compagnies de chemin de fer, les associations municipales et Transports Canada. Après ces consultations, l'Office prévoit réviser le contenu, la présentation et les frais indiqués dans le *Guide sur les taux des compagnies de chemin de fer liés à la construction et à l'entretien des franchissements routiers*, auparavant intitulé Directives de l'annexe A. Le guide devrait aider les parties concernées par de tels travaux à résoudre leurs différends.

L'Office règle aussi les différends concernant les plaintes au sujet du bruit, des vibrations, de la pollution ou du drainage. Dans la mesure du possible, l'Office tente de résoudre ces questions sans recourir à une instance judiciaire et sans délivrer d'arrêté ou rendre de décision. Au cours de l'année, l'Office a rendu des décisions à propos de sept plaintes de cette nature et aidé à en résoudre sept autres. Dans ce qui apparaît comme la décision la plus importante dans ce domaine, l'Office a conclu que le CN n'avait pas respecté les exigences de la Loi de limiter les dommages autant qu'ils auraient pu l'être dans l'exploitation d'installation de triage à Oakville (Ontario) et lui a ordonné de prendre des mesures correctives. Le CN a contesté en Cour fédérale la compétence

de l'Office au sujet de telles questions. Pour sa part, la Norfolk Southern Railway Company a déposé une contestation semblable ayant trait à un arrêté de l'Office sur le bruit provenant de la gare de triage de St. Thomas (Ontario).

Lorsque l'Office reçoit une demande se rapportant à la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit d'abord en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 1999, l'Office a rendu 39 décisions à l'issue de ces examens préliminaires et autorisé l'exécution des projets après s'être assuré que le demandeur respecterait les mesures jugées appropriées par l'Office, visant à prévenir toute répercussion importante sur l'environnement.

Au cours de l'année, l'Office a aussi révisé 171 arrêtés ou décisions concernant des franchissements routiers par suite de changements survenus dans les faits ou les circonstances entourant ces arrêtés ou décisions. Dans la majorité des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers avait été cédée par des gouvernements provinciaux à des administrations municipales et les parties visées par les arrêtés ou les décisions devaient être modifiées en conséquence.

En dernier lieu, l'Office dispose d'une entente avec la province d'Ontario selon laquelle il applique, le cas échéant, aux chemins de fer relevant de la compétence de la province la législation fédérale relative aux franchissements. L'Office pourrait fournir ce genre de service à d'autres provinces.

Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur exploitation sans approbation réglementaire dans la mesure où elles respectent le processus prescrit dans la Loi. En 1999, l'Office a reçu 12 avis de compagnies indiquant qu'elles avaient cessé d'exploiter 383,96 km de voies (y compris les lignes secondaires) suivant ce processus. En outre, l'Office a été informé de 10 transferts de lignes de chemin de fer à des organismes fédéraux ou provinciaux totalisant 1 806,9 km.

La Loi prévoit que les compagnies de chemin de fer sont exemptées du processus prescrit dans les cas où elles rationalisent des voies auxiliaires, telles que les voies d'évitement, les lignes secondaires et les voies de triage. À deux reprises au cours de l'année, les compagnies de chemin de fer ont demandé à l'Office d'indiquer officiellement si certaines voies étaient visées par cette classification.

L'Office peut aussi être appelé à déterminer si une compagnie de chemin de fer a respecté le processus visant les transferts et la cessation d'exploitation énoncé dans la Loi. À cet égard, l'Office a rendu deux décisions concernant des lignes de chemin de fer de la Saskatchewan. Dans le premier cas, l'Office a indiqué que le CN n'avait pas négocié de mauvaise foi; dans l'autre, il a conclu que le CP avait respecté les exigences de la loi sur la rationalisation des lignes. Un autre cas, se rapportant à une voie du Manitoba, a été retiré. L'Office a aussi, dans sept cas, répondu à des préoccupations non officielles au sujet du processus de cessation de l'exploitation. À la fin de 1999, deux cas étaient toujours en suspens concernant des voies situées en Colombie-Britannique et au Yukon.

ÉVOLUTION DANS L'INDUSTRIE CÉRÉALIÈRE

Le développement du réseau de transport et de manutention du grain de l'Ouest du Canada a été orienté de façon appréciable par les politiques du gouvernement fédéral. En 1995, ce dernier abrogeait la *Loi sur le transport du grain de l'Ouest*, mettant ainsi fin aux subventions gouvernementales du transport ferroviaire du grain de l'Ouest. Or, l'élimination de ces subventions a eu pour effet de contraindre les agriculteurs à payer intégralement le coût du transport du grain vers les ports. Reconnaissant l'incidence qu'aurait la perte des subventions sur les agriculteurs et d'autres intervenants du secteur agricole, le gouvernement a fourni des capitaux et un financement transitoire totalisant près de deux milliards de dollars en 1995 et 1996. De plus, en 1996, le gouvernement fédéral abrogeait les décrets ayant été adoptés dans les années 1970 pour prévenir l'abandon des embranchements ferroviaires des Prairies. Cette mesure a permis aux chemins de fer de procéder au transfert ou à l'abandon des lignes ferroviaires des Prairies en vertu des dispositions de la *Loi sur les transports au Canada*.

Les embranchements ferroviaires des Prairies et les destinations de livraison des compagnies céréalières ont été rationalisés, alors que se manifestait une tendance à construire des silos-élévateurs de béton de grande capacité sur des voies à grande circulation et à délaissier les vieux silos, de plus petite taille. Cette tendance découle, au moins partiellement, de la constatation que les fournisseurs de services n'ont d'autre choix que de réduire leurs coûts pour préserver une position concurrentielle.

Depuis quelques années, la baisse du prix des marchandises a fait en sorte que les

frais de transport et de manutention imposés aux agriculteurs représentent maintenant un pourcentage plus élevé de la vente de leur grain. Les céréaliculteurs des Prairies ont vivement pris conscience de la dépense importante que représentait le transport du grain vers les ports. Bon nombre d'entre eux ont diversifié leur production par l'introduction de cultures spéciales ou tentent d'ajouter une valeur à leur produit par des activités de transformation dans les Prairies mêmes, en vue d'expédier une quantité de marchandises et de produits de plus grande valeur. Certains réduisent leurs coûts de transport et de manutention en ayant recours aux wagons de producteurs ou en expédiant le grain à des installations de haute capacité pour profiter de prix de transport ou de mise en silo moins élevés. D'autres encore investissent en commun dans des installations de manutention ou des lignes ferroviaires sur courtes distances afin de réduire leurs coûts.

Les graves problèmes qu'a connus le transport du grain à destination des ports à l'hiver 1996-1997 ont mis en exergue certaines faiblesses du système existant. Le ministre des Transports a alors chargé Willard Z. Estey, juge retraité de la Cour suprême du Canada, d'entreprendre un examen du réseau de transport et de manutention du grain. Le rapport du juge Estey, remis au gouvernement en décembre 1998, recommandait des changements radicaux à ce réseau, proposant de lui conférer une vocation commerciale tout en prévoyant des mesures de protection adéquates de l'intérêt public. En mai 1999, le Ministre a chargé M. Arthur Kroeger de préciser, avec l'aide des intervenants du domaine, le mode de fonctionnement d'un réseau efficace assorti d'une obligation de rendre compte, conforme à la vision du juge Estey.

Au titre de cet effort de facilitation, M. Kroeger a demandé à l'Office d'évaluer les coûts actuels du transport ferroviaire du grain de l'Ouest, et dans quelle mesure les compagnies de chemin de fer partageaient leurs gains de productivité avec les expéditeurs. En juillet 1999, l'Office lui a répondu que le coût de transport avait connu une baisse se situant entre 4,78 \$ et 5,71 \$ la tonne par kilomètre de 1992 à 1998, pour fluctuer entre 25,79 \$ et 26,72 \$ la tonne. Par conséquent, l'Office a estimé que l'apport consenti pour maintenir des prix constants s'établissait entre 39 et 43 p. 100, et que les compagnies de chemin de fer avaient, depuis 1992, partagé leurs gains de productivité dans une proportion de 49 à 55 p. 100 avec l'industrie du grain.

M. Kroeger a remis son rapport au Ministre en septembre 1999. S'appuyant sur les travaux de l'Office, il recommandait d'imposer à l'avenir un plafond aux recettes du transport ferroviaire du grain, lesquelles seraient établies et contrôlées annuellement par l'Office. Il a aussi recommandé qu'un tel plafond de recettes soit fixé en fonction d'un montant maximal de recettes correspondant à 12 p. 100 de moins que les recettes que chaque compagnie ferroviaire avait tirées du transport du grain en 1998. Les responsabilités de l'Office pourraient être appelées à changer si le gouvernement met en œuvre les recommandations du

rapport Kroeger concernant la concurrence dans le transport ferroviaire, le processus d'arbitrage et l'abandon des embranchements ferroviaires. À la fin de l'année, le gouvernement étudiait les différentes avenues possibles en rapport avec ces recommandations.

L'industrie a continué de réaménager son réseau de manutention et de transport, ce qui a eu pour effet d'amener l'Office à se pencher sur des différends concernant le niveau de service consenti aux expéditeurs de grain. Au nombre de ces différends, on retrouve une plainte de la Commission canadienne du blé au sujet des délais entourant le transport du grain vers les ports à l'hiver de 1996-1997; une plainte à propos du retard à fournir à un expéditeur les wagons nécessaires au transport de pois vers Vancouver; et d'autres différends se rapportant aux lieux de chargement de wagons de producteurs.

Le réaménagement du réseau, y compris les fermetures constantes d'embranchements ferroviaires tributaires du transport du grain a amené les producteurs et les administrations locales à créer des lignes sur courte distance. L'Office a été appelé à déterminer la valeur nette de récupération de certaines lignes lorsque les compagnies de chemin de fer et les administrations locales n'arrivaient pas à s'entendre sur un prix.

ÉTABLISSEMENT DES FRAIS FERROVIAIRES ET SUIVI

L'Office fixe le barème applicable au transport ferroviaire du grain de l'Ouest et dispose de ressources pour l'établissement des coûts ferroviaires et les analyses financières que requiert la réglementation. L'Office exécute aussi certains projets ponctuels et spéciaux dans ce domaine.

Barème applicable au transport du grain de l'Ouest

Chaque année, l'Office fixe le barème qui s'appliquera au transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole suivante et ce, conformément à la section VI de la partie III de la Loi.

L'Office fixe le barème en fonction de la distance, en multipliant les taux indiqués à l'annexe III de la Loi par le multiplicateur de taux de transport. Ce taux varie chaque année pour tenir compte de l'inflation et de la réduction dans la distance des embranchements ferroviaires tributaires du transport du grain où le service a cessé.

Aux fins de l'établissement du barème, l'Office :

- tient compte des présentations reçues des compagnies de chemin de fer, décrivant l'évolution passée et les prévisions des coûts de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des immobilisations;
- analyse et vérifie les données contenues dans ces présentations;
- établit des prévisions des variations qui affecteront le prix de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des immobilisations;
- tient compte des embranchements ferroviaires dédiés au transport du grain qui ne sont plus exploités;
- rédige un rapport détaillé aux fins de consultation;
- consulte les représentants de l'industrie céréalière.

Le barème annuel doit être fixé au plus tard le 30 avril de chaque année et annoncé publiquement.

Le barème annuel de la campagne 1999-2000, entré en vigueur le 1^{er} août 1999, était de 0,2 p.100 supérieur au précédent. Pour une distance moyenne de 951 à 975 milles, le taux maximum pour le transport d'une tonne de grain a été fixé à 32,53 \$, en hausse de 0,07 \$ par rapport au taux antérieur.

Examen du réseau de manutention et de transport du grain de l'Ouest

Comme il est mentionné ci-dessus, M. Arthur Kroeger a publié, en 1999, le plan de mise en œuvre des recommandations du juge Estey destinées à améliorer le réseau de manutention et de transport du grain de l'Ouest. M. Kroeger a fait état de la nécessité d'apporter des révisions au réseau, lesquelles affecteraient les activités de l'Office dans les domaines suivants :

- le tarif-marchandises du grain et l'imposition d'un plafond aux recettes tirées du transport ferroviaire du grain de l'Ouest;
- le processus d'arbitrage et l'abandon d'embranchements ferroviaires;
- le suivi de certains composants du réseau de manutention et de transport du grain.

Analyse financière et établissement des coûts

La Loi exige que l'Office dispose de ressources pour l'établissement des coûts aux fins de la loi. L'Office tient à cet effet une classification uniforme des comptes et des documents ferroviaires connexes; il est aussi appelé à rendre des décisions au sujet du taux d'amortissement, du coût du capital et des coûts unitaires des compagnies de chemin de fer sous réglementation fédérale.

Classification uniforme des comptes

La classification uniforme des comptes précise la méthode et le cadre comptable des comptes des compagnies ferroviaires relevant de la compétence du Parlement. On y donne des instructions aux fins de la tenue des statistiques d'exploitation, y compris pour la production de rapports à

remettre à Transports Canada et à Statistique Canada, et l'on y définit les catégories de données visées.

Taux d'amortissement

La classification uniforme des comptes précise les méthodes que doivent respecter les compagnies de chemin de fer pour la production des taux d'amortissement annuels qu'elles soumettent à l'approbation de l'Office. L'Office établit un taux pour chaque compte, ou pour un groupe de comptes, de biens amortissables en fonction de la durée d'utilisation prévue d'un bien, qu'on établit en étudiant les données historiques du transporteur et tous les autres renseignements disponibles au sujet des perspectives d'avenir. L'Office se sert de ces taux pour établir les dépenses d'amortissement annuelles des compagnies de chemin de fer, lesquelles représentent habituellement une part importante de leurs dépenses totales.

Coût du capital

Le coût du capital correspond au taux de rendement qu'un investisseur doit réaliser lorsqu'il engage des fonds en investissements de capitaux. La Loi et les règlements reconnaissent ce coût comme élément des frais d'exploitation des chemins de fer, lequel assure une compensation des coûts de financement de la dette et du capital-actions. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations, tandis que le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, découle entre autres de l'analyse de modèles financiers et de l'évaluation du risque.

L'Office approuve chaque année les taux du coût du capital dont il se servira pour fixer les prix du transport du grain de l'Ouest, les prix d'interconnexion, les

frais variables des prix de ligne concurrentiels et d'autres frais ferroviaires. Pour la campagne agricole de 1999-2000, le taux du coût du capital pour le transport du grain de l'Ouest a été fixé à 11,6 p. 100.

La Loi exige que tous les prix fixés par l'Office soient commercialement justes et raisonnables. De plus, les prix de ligne concurrentiels et les prix d'interconnexion réglementés ne peuvent être inférieurs aux frais variables du transport. Aussi, l'Office peut être appelé à fixer, sur une base ponctuelle, les coûts variables du transport visés par une plainte au sujet d'un prix ou du niveau de service.

Détermination de la valeur nette de récupération

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies de chemin de fer offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci cesse d'être exploitée. Si, après ces annonces, la ligne n'a pas trouvé preneur, la compagnie doit offrir tous les intérêts qu'elle y détient aux gouvernements fédéral et provinciaux et aux administrations municipales et régionales pour un prix n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Un gouvernement ou une administration qui accepte cette offre peut utiliser la ligne à quelque fin que ce soit.

Lorsqu'un gouvernement ou une administration accepte une ligne cédée, les parties disposent de 90 jours après l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne, à défaut de quoi, l'une ou l'autre des parties peut demander à l'Office de fixer cette valeur. Les paragraphes qui suivent résument les demandes de cette nature que l'Office a reçues en 1999.

Ententes de remise en état des embranchements – Subdivision Cudworth du CN

Au début de 1999, la province de la Saskatchewan a demandé à l'Office d'exclure de la demande de la valeur nette de récupération les actifs ferroviaires acquis aux termes d'ententes du Programme de remise en état des embranchements, conclues entre le gouvernement fédéral et le CN et le CP au cours des années 1970 et 1980. L'Office a rejeté la demande parce qu'elle ne se rapportait pas à un dossier précis dont était saisi l'Office au sujet de la valeur nette de récupération. Cependant, l'Office a reconnu dans sa décision que dans les cas où les négociations pour la cession d'une ligne sont infructueuses, il pouvait être appelé à résoudre les différends au sujet de la valeur de l'actif cédé, et que l'une des parties ou les deux pouvaient présenter une demande pour la détermination de la valeur nette de récupération. L'Office considérait qu'en de telles circonstances, il disposerait d'un mandat clair pour établir l'ampleur et la valeur du droit de propriété du chemin de fer dans une ligne, y compris à l'égard des actifs provenant d'ententes de remise en état.

En juin 1999, le CN a déposé une demande de détermination de la valeur nette de récupération pour une ligne de chemin de fer de sa subdivision Cudworth, en Saskatchewan. Peu après, des municipalités rurales ont demandé à l'Office de rendre une décision préliminaire qui indiquerait que la valeur nette de récupération de la subdivision Cudworth du CN excluait la valeur des actifs acquis aux termes d'ententes de remise en état des embranchements.

Après avoir examiné la demande, l'Office a décidé de tenir une audience publique

sur la question de la remise en état des actifs. Il a reçu 52 exposés de personnes intéressées et d'administrations publiques. L'audience a eu lieu à Saskatoon, du 15 au 19 novembre 1999.

Les municipalités rurales ont présenté deux arguments majeurs : d'abord, que les ententes et les circonstances les entourant démontraient que les chemins de fer avaient un rôle de fiduciaire des actifs remis en état qui leur avaient été confiés dans l'intérêt des céréaliculteurs, le gouvernement fédéral en demeurant le propriétaire bénéficiaire; en deuxième lieu, que le fait d'inclure ces actifs dans les droits de propriété ou d'exploitation des chemins de fer équivalait à faire payer en double les contribuables.

Le CN et le CP ont fait valoir pour leur part que les ententes de remise en état leur conféraient la pleine propriété des actifs, que le rapport de fiduciaire était inexistant et que le financement ayant été accordé inconditionnellement aux chemins de fer, on ne saurait parler de doubles versements.

À la fin de l'année, l'Office examinait toujours la question et prévoyait rendre une décision au début de l'an 2000*, avant de mettre au point la détermination de la valeur nette de récupération de la subdivision Cudworth.

Subdivision Tisdale du CN

L'Office a reçu, vers la fin de 1998, une demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer dans la subdivision Tisdale du CN et a rendu sa décision en avril 1999. L'Office a dû déterminer, pour l'établissement du coût de l'enlèvement et de la récupération des actifs, s'il convenait d'inclure le coût du démantèlement

* En raison des motifs énoncés dans la décision rendue le 19 janvier 2000 et portant le n° 33-R-2000, l'Office a statué que les actifs provenant d'ententes de remise en état doivent être inclus dans la détermination de la valeur nette de récupération.

d'un imposant pont ferroviaire situé sur la ligne. Le demandeur souhaitait que ces coûts soient inclus, tandis que le CN déclarait avoir pour pratique de ne pas enlever de tels ouvrages lorsqu'il cesse d'exploiter une ligne. L'Office a conclu que, dans le cas présenté, le pont aurait une valeur nulle dans le calcul de la valeur nette de récupération, les coûts de démantèlement étant plus élevés que la valeur brute de récupération du pont. De plus, il n'aurait pas été possible d'envisager un nouveau service de transport si le pont avait été enlevé.

Subdivision Chelan du CN

En mai 1999, le CN a déposé une demande visant cette subdivision auprès de l'Office, demande ayant été retirée en juillet.

St. Lawrence and Hudson Railway Company

En mai 1999, la ville d'Orangeville (Ontario) a demandé à l'Office d'établir la valeur nette de récupération d'une ligne située dans la subdivision Owen Sound de la St. Lawrence and Hudson Railway Company (SL&H). Dans sa réponse préliminaire, SL&H a demandé à l'Office de se prononcer sur deux questions : la validité de la demande et si la détermination de la valeur nette de récupération par l'Office serait exécutoire pour les parties.

L'Office a conclu que toute détermination de la valeur nette de récupération pourrait avoir une incidence directe et importante sur tous les acheteurs de la ligne ayant accepté l'offre de la compagnie de chemin de fer. Il a aussi conclu que l'omission d'inclure tous les acheteurs à titre de demandeurs dans la procédure prévue au paragraphe 145(5) de la Loi pouvait potentiellement poser des problèmes aux chapitres de l'équité et de la

preuve. L'Office a conclu qu'en n'incluant pas dans sa demande de détermination de la valeur nette de récupération les autres membres du partenariat ayant accepté l'offre (soit dans ce cas les villes de Brampton et de Caledon), la ville d'Orangeville n'avait pas formulé adéquatement cette demande et celle-ci a été rejetée. Suivant cette première conclusion, l'Office ne s'est pas prononcé sur la deuxième question.

Subdivision Arborfield du CN

L'Office a rendu une décision provisoire sur la détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer située dans la subdivision Arborfield du CN en septembre 1999. Avant d'établir la valeur de la ligne, l'Office a dû considérer deux questions au sujet des droits de propriété ou d'exploitation que le CN désirait céder, à savoir si la subdivision Arborfield incluait le segment est du triangle de virage raccordant les subdivisions Arborfield et Tisdale, et si ce segment incluait le terrain pour le premier demi-mille de la subdivision Arborfield.

L'Office a conclu que le segment est du triangle de virage faisait partie intégrante de l'exploitation de la subdivision Arborfield et devait par conséquent être inclus dans les droits que le CN voulait céder. En ce qui concerne le premier demi-mille de la subdivision Arborfield, l'Office a accepté la proposition du CN d'accorder une servitude à perpétuité, mais pour la seule portion de terrain située dans sa subdivision Tisdale.

En outre, l'Office a conclu que le CN n'avait pas fourni une réponse satisfaisante aux demandes de renseignements portant sur les actifs cédés à titre gratuit et sur l'ampleur de la contamination environnementale du terrain visé par le

droit de passage. L'Office rendra une décision finale au courant de l'année 2000.

Questions relatives aux frais ferroviaires

L'Office recueille des données aux fins de l'établissement des frais ferroviaires, lesquels servent à résoudre les différends en matière de services et de frais, à fixer les prix d'interconnexion et à mener d'autres activités liées à la réglementation. Il fixe aussi les indices de prix aux fins de la détermination des prix du transport du grain de l'Ouest de 1999-2000, au plus tard le 30 avril de chaque année. L'Office a aussi entrepris un examen exhaustif des Directives de l'annexe A à l'automne 1999.

Paielements de subventions aux chemins de fer

L'Office doit établir le montant et autoriser le versement des demandes de subventions toujours pendantes et présentées en vertu de dispositions législatives antérieures (soit l'article 178 de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* et l'article 270 de la *Loi sur les chemins de fer*). Ces demandes se rapportent à des pertes subies dans l'exploitation d'embranchements ferroviaires et de services de voyageurs non rentables, pertes qui étaient admissibles à des subventions jusqu'au 30 juin 1996. L'Office a réglé les subventions en suspens pour les chemins de fer de catégories I et II, à l'exception d'une demande, reçue en 1999, se rapportant à 1996. L'Office prévoit régler la dernière demande au cours du premier trimestre de 2000.

Règlement extrajudiciaire de conflits

Comme on le mentionne au chapitre 1, l'Office a commencé à chercher des façons non officiels de règlement des

De passage dans votre localité...

Afin de faciliter le règlement des différends en matière de transport ferroviaire, l'Office ne lésine pas sur la tâche. Cette « tâche » s'est poursuivie de Vancouver (Colombie-Britannique) jusqu'à Saskatoon (Saskatchewan), en passant par Sault Ste. Marie, Sudbury, Woodstock et Toronto (Ontario) et Les Côteaux (Québec). Dans chacune de ces localités et dans d'autres ailleurs au pays, l'Office a réuni les parties sur place pour étudier leur différend, dans le but d'en arriver à des solutions mutuellement acceptables. L'Office a récolté des succès dans ses efforts de résolution complète, ou du moins partielle, de certaines questions en litige.

différends. C'est ainsi qu'il a entrepris un projet pilote pour mettre en œuvre de telles méthodes au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. Le projet mettra à l'essai le fonctionnement d'un nouveau mécanisme de règlement des griefs dans un secteur précis, avant l'adoption générale par les directions de l'Office. On pourra y recourir à des fins de médiation pour résoudre par exemple les plaintes au sujet du bruit et du niveau de service, la détermination de la valeur nette de récupération et d'autres questions relevant du cadre général du transport ferroviaire.

Pour réussir la mise en œuvre de ce projet pilote, le personnel de l'Office a effectué des recherches sur la façon dont d'autres tribunaux administratifs et organismes gouvernementaux avaient réalisé leur projet pilote et procédaient pour la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de leurs autres méthodes de règlement extrajudiciaire des différends. Un comité consultatif chargé de la question a aussi apporté une aide dans la conception et la mise en œuvre du projet. Il a notamment encouragé une libre discussion sur les moyens que l'Office

devrait utiliser pour mettre en œuvre ce mécanisme et en favoriser la conception dans un esprit de collaboration.

En avril 1999, l'Office a tenu une séance de formation sur le règlement extrajudiciaire des différends, qui a été suivie d'une formation à l'intention du personnel sur différentes techniques de médiation pouvant être utilisées pendant la durée du projet pilote. Une formation plus poussée en médiation sera offerte aux membres et au personnel de l'Office au début de l'an 2000.

L'Office entend lancer le projet pilote au début du prochain exercice financier, et prévoit que les travaux s'échelonneront sur environ une année. L'Office pourra ainsi recourir à la médiation dans un certain nombre de cas, ce qui lui permettra d'éprouver et d'évaluer à fond tous les aspects du nouveau mécanisme.

PLAINTES SUR LES SERVICES ET LES TARIFS FERROVIAIRES

Processus d'arbitrage

En 1999, l'Office a poursuivi l'examen du processus d'arbitrage prévu dans la Loi et servant à résoudre les différends entre expéditeurs et transporteurs au sujet des frais ferroviaires. L'Office a révisé ses lignes directrices non officielles sur le choix des arbitres, qu'on applique lorsque les parties ne peuvent s'entendre à ce sujet. De même, l'Office a élaboré des règles de procédure pour l'arbitrage, qui seront sanctionnées par un règlement devant entrer en vigueur en 2000.

Compte tenu du fait que la Loi permet aux parties engagées dans un arbitrage de demander que les renseignements relatifs à ce dernier demeurent confiden-

tiels, l'Office ne peut aborder qu'en termes généraux certaines demandes d'arbitrage. L'Office a reçu deux demandes d'arbitrage en 1999, qui ont toutes deux été retirées par la suite. Dans l'un des cas, comme dans bon nombre de cas antérieurs, l'Office a dû régler des questions de procédure avant de transmettre le dossier à un arbitre. Ces questions portaient sur des lacunes potentielles dans la demande d'arbitrage de l'expéditeur. L'Office a conclu que l'offre de l'expéditeur ne contenait pas de lacunes et a renvoyé la question à l'arbitrage.

Monsieur Gordon Moffat

L'Office a rendu, en juin 1999, une décision publique au sujet d'une demande d'arbitrage déposée par M. Gordon Moffat, un expéditeur de Terre-Neuve, qui demandait l'application de taux de transport intermodal selon les principes prévus dans les Conditions de l'union de Terre-Neuve au Canada. Le transporteur en cause, le CN, remettait en cause la pertinence d'avoir recours au processus d'arbitrage pour examiner les taux découlant des Conditions de l'union. À la suite d'une audience publique tenue à St. John's (Terre-Neuve), en novembre 1998, l'Office a conclu que bien que la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada* ne précisait pas que les demandes d'arbitrage étaient assujetties aux Conditions de l'union, l'article 5 indiquait que tous les aspects de la Loi doivent être appliqués en tenant dûment compte du contexte constitutionnel. L'Office a décidé que les Conditions de l'union s'inscrivaient dans ce contexte. Il a en outre indiqué que les taux de transport intermodal que le CN avait offert à M. Moffat, depuis le Canada continental jusqu'à Terre-Neuve, relevaient des Conditions de l'union. L'Office a conclu que le CN était toujours visé par les Conditions de l'union et qu'il

devait offrir le service aux expéditeurs de Terre-Neuve à des taux de transport comparables à ceux s'appliquant à d'autres destinations du Canada atlantique. L'Office a aussi indiqué que la question serait renvoyée à un arbitre.

En septembre 1999, M. Moffat a déposé auprès de l'Office une demande de remboursement des frais juridiques qui est actuellement à l'étude.

Naber Seed & Grain Company Limited

En octobre 1998, Naber Seed & Grain Company Limited déposait une plainte auprès de l'Office, alléguant que le CN n'avait pas assuré des conditions matérielles adéquates pour l'acheminement de pois au port de Vancouver aux fins de leur exportation. Après enquête, l'Office a rendu sa décision en mars 1999, concluant que le CN ne s'était pas acquitté de ses obligations en matière de niveau de service. Il a ordonné au CN de négocier des dispositions sur le service et une méthode de communications adéquates avec l'entreprise Naber afin d'éviter la répétition du problème. Dans cette cause, l'Office avait pour la première fois évalué en détail le fait qu'un demandeur pourrait subir un « préjudice commercial important » si l'Office n'agréait pas à sa demande. Dans les cas antérieurs, l'Office n'avait rendu qu'une décision provisoire à la suite d'une demande se rapportant au niveau de service, demande qui ne nécessitait pas un examen détaillé du préjudice commercial potentiel.

L'Office a constaté que l'entreprise Naber avait, dans une certaine mesure, chiffré le préjudice qu'elle avait subi à la suite du manquement du CN à ses obligations en matière de niveau de service. Ce préjudice

incluait la perte de recettes d'exploitation attribuables au temps d'arrêt correspondant à l'attente des wagons de livraison, des prix d'achat plus élevés pour les pois après que le service aurait été rétabli, et des frais d'amarrage et de mouillage de navire plus élevés en raison des délais survenus dans l'acheminement des pois à Vancouver. En plus de prendre acte de ces coûts, l'Office a aussi noté que le manquement de l'entreprise Naber à ses obligations contractuelles porterait vraisemblablement atteinte à sa réputation auprès d'acheteurs internationaux et ralentirait possiblement la croissance de ses activités.

L'Office a conclu que l'entreprise Naber subirait un préjudice commercial important s'il n'agréait pas à la demande soumise.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS

L'Office et son personnel ont rencontré à plusieurs reprises des membres de l'industrie ferroviaire au cours de la dernière année. Au nombre de ces activités, on compte des réunions avec les représentants du CN et du CP à Ottawa et à Calgary pour passer en revue les procédures et l'application de la Loi, une visite pour se familiariser avec les installations et l'exploitation de ces entreprises dans le sud de l'Ontario, ainsi qu'une réunion avec des responsables de GO Transit, à Toronto. D'autres réunions ont été tenues à l'occasion d'événements spéciaux, tels que la conférence annuelle sur les enjeux du transport ferroviaire, parrainée par l'Office et par l'Association des chemins de fer du Canada, et lors de réunions et de conférences annuelles d'associations de transporteurs et d'expéditeurs.

À l'occasion de foires commerciales, comme l'exposition Logistics Canada tenue à Toronto, le personnel a pu expliquer les dispositions des lois régissant le transport ferroviaire et le rôle joué par l'Office auprès de l'industrie, de même que répondre aux questions des membres de différentes organisations. L'Office a aussi été représenté à l'occasion de foires commerciales et de réunions dans l'ensemble du pays, y compris lors d'événements parrainés par des expéditeurs comme l'Association canadienne du transport industriel (à Winnipeg), l'Institut canadien des engrais (à Vancouver), l'Association canadienne des pâtes et papiers (à Ottawa) et d'autres événements à caractère municipal, par exemple ceux de la Fédération canadienne des municipalités (à Halifax), de l'Union des municipalités du Nouveau-Brunswick (à Moncton), de l'Union des municipalités régionales de comtés et des municipalités locales du Québec (à Québec), de l'Association des municipalités de l'Ontario (à Toronto), de la Northern Ontario Municipalities Association (à Kenora), de la Saskatchewan Urban Municipalities Association (à Saskatoon) et de l'Alberta Urban Municipality Association (à Edmonton).

Au cours de l'année, le personnel de l'Office a également rencontré des représentants des services de transport de la province d'Ontario et de la ville de Toronto, et consulté des fonctionnaires provinciaux et fédéraux dans l'ensemble du Canada au sujet de questions se rapportant au transport ferroviaire.

En mars, le personnel s'est rendu à The Pas (Manitoba) pour prendre la parole à l'occasion de la 56^e réunion annuelle de la Hudson Bay Route

Association et faire une présentation au sujet des dispositions de la Loi se rapportant au transport ferroviaire et des règles de procédure de l'Office. On a fait des présentations semblables lors de la réunion annuelle de la Northern Ontario Municipalities Association et lors d'assemblées publiques, à Pitt Meadows et à Langley (Colombie-Britannique).

Lors de la séance de consultation menant à l'établissement du barème du transport du grain de l'Ouest, tenue à Winnipeg en mars 1999, le personnel de l'Office a brossé un tableau à l'intention des participants au sujet du rôle de l'Office, de sa structure et des responsabilités qui lui sont dévolues en matière de transport ferroviaire. En juin, on a fait une présentation semblable à Winnipeg devant l'un des groupes de travail chargés du processus dirigé par M. Kroeger portant sur le réseau de manutention et de transport du grain.

De plus, en avril 1999, le personnel de l'Office a fait une présentation devant une délégation de responsables chinois de l'industrie des transports, au sujet des exigences législatives en matière de rapports et d'établissement des coûts pour les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale.

TRANSPORT AÉRIEN

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public, de même que l'autorité canadienne en matière d'aéronautique, qui participe à ce titre aux négociations avec d'autres pays et administre les accords internationaux. La Direction générale du transport aérien et transports accessibles exerce ses activités dans cinq grands domaines, soit

RESTRUCTURATION DES LIGNES AÉRIENNES

En août 1999, constatant que les Lignes aériennes Canadien International connaissaient de sérieuses difficultés financières, le gouvernement rendait un décret en vertu de l'article 47 de la *Loi sur les transports au Canada*, qui suspendait l'application des dispositions sur les complots de la *Loi sur la concurrence*. Les deux principaux transporteurs aériens et d'autres parties bénéficiaient ainsi de 90 jours pour amorcer des discussions et amener des propositions visant la restructuration de l'industrie. Ce processus a permis au secteur privé de proposer des solutions et de s'assurer que le gouvernement pourrait étudier tous les aspects d'une restructuration proposée tout en veillant à la protection de l'intérêt public.

À la suite de l'annonce du mois d'août, le groupe Onex Corp. et Air Canada ont présenté trois propositions de restructuration. Dans la période qui a suivi, le personnel de l'Office a recueilli des versions préliminaires de documents portant sur ces propositions afin que l'Office soit en mesure de rendre rapidement, au besoin, une décision au sujet de la part de propriété canadienne.

En réponse aux difficultés que suscitait ce changement radical de l'industrie canadienne du transport aérien – qui passerait de deux lignes aériennes nationales concurrentes à un seul transporteur important – le gouvernement déposait le 26 octobre, devant les comités permanents de la Chambre et du Sénat sur le transport, un document intitulé « Politique-cadre pour la restructuration de l'industrie du transport aérien au Canada ». Dans ce document, le ministre des Transports indiquait officiellement deux principes directeurs pour le

gouvernement, soit la sécurité et le bilinguisme, ainsi que les cinq domaines au cœur des préoccupations de la population, soit les prix, la part de propriété et de contrôle canadiens, le service dans les petites localités, la concurrence et le traitement équitable des employés. La politique-cadre énonçait aussi un processus d'examen spécial qui s'appliquerait aux fusions et aux acquisitions dans l'industrie du transport aérien, et prévoyait des moyens pour l'application des conditions d'approbation. Le Ministre soulignait à l'époque que l'Office aurait un rôle à jouer au chapitre de l'établissement des prix, de la part de propriété et de contrôle canadiens, du service aux petites localités, ainsi que dans l'approbation de toute fusion entre lignes aériennes.

On a demandé à l'Office de faire des présentations, lors des travaux des comités permanents de la Chambre et du Sénat sur le transport, afin de communiquer de l'information qui aiderait ces derniers à formuler leurs réponses en fonction de la politique-cadre. Les deux comités ont présenté leurs recommandations au Ministre en décembre 1999.

La dernière proposition soumise à la fin du processus pour l'acquisition des actions des Lignes aériennes Canadien a été celle d'Air Canada. Le gouvernement a alors fait porter ses efforts sur l'examen de cette proposition et sur les conditions de son approbation. Les conclusions de l'examen ont été annoncées le 21 décembre.

Le gouvernement a approuvé la transaction, en s'appuyant sur les engagements négociés par le commissaire de la concurrence et Air Canada, de même que sur ceux d'Air Canada envers le Ministre, engagements ayant tous été rendus publics.

À la fin de 1999, le Ministre préparait le projet de loi qui rendrait exécutoires les principes énoncés dans la politique-cadre sur la restructuration des lignes aériennes et visant à mettre en place des mesures efficaces de protection des consommateurs, à promouvoir la concurrence et à inscrire dans la loi des mesures garantissant le respect des engagements d'Air Canada. On prévoyait déposer le projet de loi en février 2000*.

L'Office a fourni l'aide et les conseils demandés par le Ministre pour la rédaction des modifications législatives concrétisant la politique-cadre. L'Office a aussi pris des mesures pour se préparer à l'application du nouveau cadre réglementaire du transport aérien résultant de ces modifications. Vers la fin de 1999, l'Office a entrepris un examen de la propriété canadienne des sociétés Air Canada et Lignes aériennes Canadien dans le cadre de leurs plans de restructuration.

la délivrance des licences, l'évaluation financière, les accords internationaux, les tarifs et l'application de la Loi.

La politique gouvernementale sur les transports laisse libre cours aux forces du marché afin de favoriser un réseau de transport aérien en bonne santé financière et adapté aux besoins, laquelle est appuyée par une réglementation essentielle pour la protection des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs. Les voyageurs effectuent la plupart de leurs longs trajets par avion, et ils ont bénéficié, jusqu'à maintenant, de la concurrence ayant cours dans ce mode de transport.

DÉLIVRANCE DE LICENCES AUX TRANSPORTEURS AÉRIENS

L'Office délivre des licences à des demandeurs canadiens pour des services aériens intérieurs offerts au public et à des demandeurs canadiens et étrangers pour des services internationaux offerts au public à destination ou en provenance du Canada. Dans les tableaux 1 et 2 figurent les transporteurs aériens détenant des

licences de l'Office, selon la nationalité et le type de licence. Le tableau 3 rend compte des principales activités du programme de délivrance de licences. Le personnel de l'Office dispense aide et conseils aux demandeurs au sujet des exigences réglementaires de l'Office. Les demandeurs de licences doivent détenir un document canadien d'aviation, ainsi qu'une assurance-responsabilité adéquate pour la protection des consommateurs. Dans certains cas, les demandeurs devront répondre à certaines exigences financières et être de nationalité canadienne. Le cas échéant, et suivant une demande déposée à cet effet, l'Office peut exempter un demandeur de l'application de certaines exigences.

Services d'affrètement pour vols internationaux

Un service d'affrètement pour vols internationaux se définit comme un service international à la demande, exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence pour un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou

* Le projet de loi C-26 a été déposé à la Chambre des communes par le ministre des Transports le 17 février 2000.

TABLEAU 1 NATIONALITÉ DES TRANSPORTEURS AÉRIENS

	Transporteurs détenant une licence de l'OTC* au 31 décembre 1998	Transporteurs détenant une licence de l'OTC* au 31 décembre 1999	Transporteurs détenant une licence de l'ONC* devant être remplacée au 31 décembre 1999
Canadienne	965	878	1
Américaine	788	769	2
Autre	108	108	3

* OTC et ONT désignent les organismes émetteurs, soit l'Office des transports du Canada et l'Office national des transports qui l'a précédé.

TABLEAU 2 LICENCES DÉTENUES SELON LA NATIONALITÉ

Service	Canadienne					Américaine	Autre	Total
	Catégories d'aéronef							
	Petit	Moyen	Gros	Tout cargo	Total			
Intérieur	851	25	14	28	918			
International à la demande	410	21	12	23	466	757	82	
International régulier	14	29	80	4	127	62	57	
Total au 31 décembre 1999					1 511	819	139	2 469

(Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 1998 était de 2 471)

TABLEAU 3 DÉLIVRANCE DE LICENCES AÉRIENNES

	Résultats en 1998	Résultats en 1999
Types de demandes		
Nouvelles licences	211	165
Modifications	67	168
Suspensions	160	189
Annulations	79	72
Rétablissement	67	69
Exemptions/décisions	99	50
Autres	5	—
Mesures prises par l'Office		
Suspensions	196	117
Annulations	116	93
Rétablissement	58	60
Total	1 058	983

TABLEAU 4 STATISTIQUES ANNUELLES, DIVISION DES AFFRÈTEMENTS, 1998 ET 1999

Délivrance de permis de vols affrétés	1998	1999
Services passagers sans droit de revente (comprend les vols affrétés de passagers sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revente)	154	237
Services marchandises sans droit de revente (comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises)	213	333
Services passagers avec droit de revente comprenant Les vols affrétés à but commun (VABC) Combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et vols affrétés pour voyage à forfait (VARA/VAFO) Vols affrétés pour voyage à forfait (VAFO) Vols affrétés avec réservation anticipée (VARA) Vols affrétés transfrontaliers de passagers (VAP)	1 288	1 159
Autres statistiques		
Exemptions des dispositions du Règlement visant les services affrétés	503	1 123
Modifications à des programmes de vols affrétés approuvés	518	436

autre autorisation de l'Office pour l'exploitation de vols affrétés au Canada et à destination de pays étrangers.

Le processus de délivrance de permis et d'autorisations garantit le respect du *Règlement sur les transports aériens* (RTA) par les transporteurs exploitant des vols affrétés internationaux. Aux termes du Règlement, certains types de vols affrétés devront être assortis de garanties financières pour la protection des paiements anticipés reçus des affréteurs, une mesure qui s'inscrit parmi celles qu'applique l'Office pour la protection des consommateurs.

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public.

Les permis de services d'affrètement précisent les périodes au cours desquelles les vols peuvent être effectués. Le transporteur qui se voit demander d'effectuer un vol à un moment autre que celui qui a été approuvé doit obtenir une autorisation de l'Office. Le personnel de la Division des affrètements maintient un service téléphonique pour de telles situations urgentes survenant après les heures normales de travail. En 1999, l'Office a réglé 453 cas de cette nature, dont 168 ont nécessité la consultation de membres de l'Office.

Services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo

Le 29 mai 1998, le ministre des Transports annonçait une nouvelle politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo, laquelle accorde aux expéditeurs un plus grand choix de services, permettant à plusieurs affréteurs d'affréter un aéronef, et aux transitaires et aux groupeurs de fret de

revendre à des expéditeurs l'espace qu'ils affrètent auprès de transporteurs attitrés.

En 1999, l'Office a continué de faire preuve de la souplesse que lui confèrent ses pouvoirs de dérogation dans la mise en œuvre de la nouvelle politique. C'est ainsi qu'il a accordé 60 exemptions des dispositions du RTA interdisant aux parties de consentir l'affrètement d'un aéronef à toute personne qui exige un paiement sur la base de taxes unitaires. La politique permet aussi à l'Office d'autoriser les transporteurs non canadiens exploitant des vols affrétés de transport de fret sans participation entre le Canada et un autre pays, d'embarquer ou de débarquer du fret en provenance ou à destination d'un pays tiers. Cette autorisation spéciale est communément appelée « cinquième liberté ». L'Office a répondu à 178 demandes de vols affrétés de transport de fret de cinquième liberté en partance du Canada et à 137 demandes pour des vols semblables en partance d'un autre pays.

ÉVALUATION FINANCIÈRE

Avant que l'Office n'accorde une licence à un transporteur pour l'exploitation de services ou de droits de trafic accordés au Canada dans le contexte d'accords bilatéraux, il s'assure que le demandeur répond à un certain nombre d'exigences. Le demandeur doit être Canadien, ou être sous la propriété et le contrôle de Canadiens; il doit posséder un document d'aviation canadien émis par Transports Canada certifiant la sécurité; et il doit disposer d'assurances suffisantes. Les transporteurs attitrés doivent satisfaire en tout temps à ces trois exigences. En outre, pour protéger les consommateurs, l'Office veille à ce que les demandeurs canadiens proposant d'exploiter des

aéronefs de plus de 39 sièges satisfassent aux exigences en matière de santé financière. L'Office est également chargé d'administrer les appels interjetés concernant les frais exigés par NAV CANADA pour ses renseignements sur le contrôle de la circulation aérienne et pour la prestation d'autres services.

Exigence touchant la propriété canadienne

En 1999, l'Office a effectué 99 examens pour s'assurer que les demandeurs canadiens qui souhaitent exploiter ou qui exploitent des services aériens intérieurs ou internationaux remplissaient les exigences relatives à la propriété canadienne. De ce nombre, sept examens ont nécessité des enquêtes approfondies : soit que les entreprises étaient dotées de structures du capital social complexes, soit que certains de leurs actionnaires minoritaires ou associés n'étaient pas des Canadiens et auraient pu exercer un contrôle sur le demandeur. En outre, son personnel s'est penché sur les documents relatifs aux investissements faits dans Air Canada par ses partenaires de Star Alliance afin de veiller à ce que la Société Air Canada demeure une compagnie canadienne, tel qu'il est précisé dans la Loi.

Santé financière

Les demandeurs canadiens proposant d'exploiter un service aérien intérieur ou international avec des aéronefs de plus de 39 sièges doivent satisfaire à certaines exigences financières énoncées dans la Loi et dans le RTA. On vise ainsi à s'assurer que les demandeurs jouissent d'une situation financière saine au début de leur exploitation et de possibilités de succès raisonnables, ainsi qu'à réduire au minimum les perturbations dans les ser-

vices, tout en protégeant les consommateurs. En 1999, l'Office a revu une demande de ce type et a fait en sorte que le demandeur dispose de liquidités suffisantes pour payer les coûts de démarrage ainsi que les frais d'exploitation et les frais généraux pendant une période de 90 jours.

Frais de NAV CANADA

Le 20 août 1999, NAV CANADA a déposé auprès de l'Office un avis de réduction de ses frais de service, conformément à l'article 40 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*. La réduction de certains frais de navigation aérienne entrait en vigueur le 1^{er} septembre 1999. Les intéressés pouvaient en appeler de ces frais jusqu'au 19 septembre 1999, mais l'Office n'a reçu aucun appel.

An 2000 et assurances des transporteurs aériens

Comme de nombreuses autres industries préoccupées par les conséquences potentielles du bogue de l'an 2000, les assureurs aéronautiques ont, à un certain moment, commencé à refuser d'assurer les dommages qui découleraient du passage à l'an 2000. Des exclusions de ces risques ont commencé à apparaître dans les attestations d'assurance déposées auprès de l'Office. Cependant, ces exclusions liées à la reconnaissance de la date, apparaissant dans la plupart des polices d'assurance aérienne, étaient contraires au RTA.

Le RTA prévoit que tous les transporteurs aériens canadiens et étrangers détenant une licence disposent d'une assurance-responsabilité adéquate à l'égard des passagers et du public. Le règlement ne permet aucune exclusion aux polices qui

aurait pour effet de réduire la responsabilité à l'égard des passagers ou la responsabilité civile en deçà de certains seuils précisés, sauf s'il s'agit d'exclusions usuelles en aviation internationale visant divers événements tels que la guerre, la pollution, l'épandage de produits chimiques, la contamination radioactive et la responsabilité que le transporteur aérien assume en vertu d'un contrat.

À la suite de consultations tenues avec quelque 200 assureurs aéronautiques et les grands assureurs des marchés britannique et américain, l'Office a obtenu des assureurs qu'ils modifient les polices des transporteurs aériens attitrés pour les rendre conformes au RTA. L'Office a demandé à tous ces transporteurs – près de 1 875 en tout – de fournir une attestation écrite, signée de leur assureur, indiquant que les exclusions liées à la reconnaissance de date et les autres exclusions non admissibles ne s'appliquaient qu'aux réclamations dépassant les montants minimaux prescrits de responsabilité envers les passagers et de responsabilité civile. En consacrant beaucoup de temps et d'efforts à la question, l'Office a obtenu que tous les détenteurs de licences s'acquittent de cette exigence bien avant le 31 décembre 1999.

ACCORDS

À titre d'autorité canadienne en matière d'aéronautique, l'Office participe aux négociations d'accords aériens bilatéraux afin d'obtenir des droits supplémentaires pour les transporteurs canadiens, tout en protégeant leurs intérêts et ceux des Canadiens, et applique les accords bilatéraux qui en découlent. Ces droits portent entre autres sur le nombre de lignes aériennes et la fréquence du service, l'accès aux aéroports dans d'autres pays, la possibilité d'embarquer ou de

débarquer des voyageurs ou des marchandises dans des pays tiers, ainsi que sur le partage de codes. En qualité d'autorité en matière d'aéronautique, l'Office veille également à ce que les autres pays traitent équitablement nos lignes aériennes dans l'application de leurs lois et règlements, en particulier en ce qui touche à la capacité des lignes aériennes de mener leurs affaires.

En tant que membre des délégations canadiennes négociant les accords bilatéraux, le personnel de l'Office dispense des conseils en se fondant sur la réglementation et rédige des documents que nos délégations proposeront dans le cours de négociations, en accordant une attention particulière au régime de capacité, aux tarifs, aux vols affrétés, au partage de codes et aux accords commerciaux.

En 1999, l'Office a participé à des négociations avec le Mexique, la Finlande, la Thaïlande, Hong Kong, les Émirats arabes unis et Israël. En outre, le Canada a poursuivi les consultations écrites, amorcées en 1998 avec l'Allemagne et les Pays-Bas, et a entrepris de telles consultations avec la Jamaïque, la Roumanie et le Pakistan. Bien que des négociations aient eu lieu avec Israël, des consultations écrites ultérieures ont été nécessaires pour convenir du régime de capacité pour l'hiver 1999-2000.

Plusieurs négociations et consultations ont surtout porté sur l'obtention de droits qui permettraient aux transporteurs canadiens de faire un usage optimal du partage de codes, avec leurs partenaires dans Star Alliance (Air Canada) et oneworld (Lignes aériennes Canadien International). À l'exception des consultations écrites en cours avec Israël, toutes les négociations ont été suspendues en

attendant les résultats de la restructuration éventuelle de l'industrie canadienne du transport aérien. Elles devraient reprendre après l'acquisition des Lignes aériennes Canadien International par Air Canada.

L'Office a réglé 80 demandes se rapportant à des accords bilatéraux et à des accords commerciaux entre transporteurs aériens. De ce nombre, 39 se rapportaient à des ententes sur le partage de codes, 14 concernaient l'affrètement de l'aéronef et de l'équipage d'un tiers par le titulaire d'une licence, tandis que 12 demandes se rapportaient à des questions de capacité. Les 15 autres demandes visaient différentes questions, telles que les conditions d'une licence, l'application d'accords bilatéraux ou des demandes d'autorisations dépassant la portée des accords bilatéraux.

L'ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE (OACI)

L'Office soutient la participation canadienne au sein de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) par diverses activités. Avec d'autres parties, il élabore les positions canadiennes par rapport aux questions de facilitation de l'OACI. Il est aussi représenté au sein des délégations canadiennes aux assemblées de l'OACI et devant la Commission juridique de l'OACI.

En 1999, le personnel de l'Office a mené des consultations approfondies auprès de ministères fédéraux, des provinces et des territoires, en vue de rédiger sa réponse à la résolution du Conseil de l'OACI concernant la fiscalité du transport aérien international. Les politiques adoptées dans ce domaine portent sur l'imposition du carburant, des lubrifiants et d'autres fournitures renouvelables d'usage technique; les taxes sur les recettes du transport aérien;

et les taxes sur la vente et l'utilisation de services de transport aérien internationaux. Les réponses provisoires rédigées précisent dans quelle mesure la fiscalité canadienne est conforme aux politiques de l'OACI.

Le personnel de l'Office a aussi participé à la délégation canadienne de la Conférence internationale du droit aérien, que l'OACI avait convoquée pour mettre à jour le régime juridique de la convention de Varsovie. La conférence a permis de moderniser et d'unifier un régime de conflit de lois internationales datant de 70 ans en un seul document juridique, la convention de Montréal, prévoyant une indemnisation adéquate pour les personnes victimes d'un accident lors d'un vol international. L'indemnisation prévue en vertu de cette convention dans les cas de décès accidentels ou de blessures des passagers repose sur le principe de responsabilité à deux niveaux, le premier étant une responsabilité de 100 000 droits de tirage spéciaux (soit environ 200 000 \$CAN) et d'un deuxième volet, comportant une responsabilité non limitée fondée sur la présomption de faute du transporteur aérien.

La convention de Montréal permet maintenant que les actions en dommages-intérêts à la suite du décès ou de blessures des passagers soient intentées dans le pays où résidait le passager au moment de l'accident, sous réserve de certaines conditions. Ce recours s'ajoute à la possibilité d'intenter des actions en dommages-intérêts, notamment dans le pays où le transporteur exerçait ses activités ou dans le pays de destination.

En outre, l'Office participe au groupe de travail du Secrétariat de l'OACI sur les « passagers turbulents », chargé de rechercher des solutions à ce problème.

TARIFS

Les tarifs du transport aérien sont ces documents qui énoncent les obligations contractuelles entre un transporteur et ses passagers. Le transporteur y indique ses prix, taux et frais ainsi que les modalités de transport. Bien que l'Office ne demande pas aux transporteurs de déposer leurs tarifs pour le transport intérieur, ceux-ci doivent en fournir une copie à leurs passagers, expéditeurs ou à l'Office, sur demande de ces derniers. De manière générale, les exploitants de services internationaux à destination et en provenance du Canada doivent déposer les tarifs pertinents auprès de l'Office. Cependant, aux termes des accords bilatéraux visés par la politique « Ciel ouvert », les exploitants de services entre le Canada et les États-Unis, et entre le Canada et l'Allemagne, ne déposent que leurs modalités et conditions de transport, et non leurs prix, taux et frais.

L'Office examine les tarifs internationaux lors de leur dépôt ou de leur modification, pour vérifier leur conformité aux lois et aux politiques gouvernementales canadiennes et aux accords bilatéraux pertinents. En 1999, son personnel a examiné 4 866 tarifs déposés. Habituellement, les transporteurs déposent les tarifs nouveaux ou modifiés à l'intérieur de la période d'avis précisée dans l'accord de transport aérien pertinent, soit 30 ou 45 jours. L'Office offre toutefois aux transporteurs la possibilité de demander une « permission spéciale », ce qui les aide à faire face à la concurrence et à des situations où les délais sont cruciaux, en leur permettant de mettre en œuvre immédiatement un nouveau tarif ou un tarif révisé. En 1999, l'Office a traité 8 842 demandes de permissions spéciales. Il a aussi rendu 26 déci-

sions sur des plaintes de transporteurs au sujet des tarifs d'autres transporteurs.

Transmission électronique des tarifs

En 1999, l'Office a reçu 14 153 demandes différentes des lignes aériennes proposant des ajouts ou des modifications dans les prix, taux ou conditions de transport de leurs tarifs internationaux; environ 85 p. 100 de ces demandes ont été transmises par voie électronique. Cette façon de faire accroît la productivité tout en conférant une souplesse accrue aux lignes aériennes.

Services aériens de troisième et de quatrième liberté

Dans le but de favoriser une saine concurrence, l'Office a publié un avis, le 20 octobre 1999, indiquant aux transporteurs offrant des services de transport à destination ou en partance du Canada que de manière générale, l'Office considérerait favorablement les demandes de permissions spéciales pour déposer des tarifs réduits dans un délai moindre que celui prescrit. Cette nouvelle approche est destinée aux marchés de services directs ou à partage de codes à destination ou en provenance du Canada.

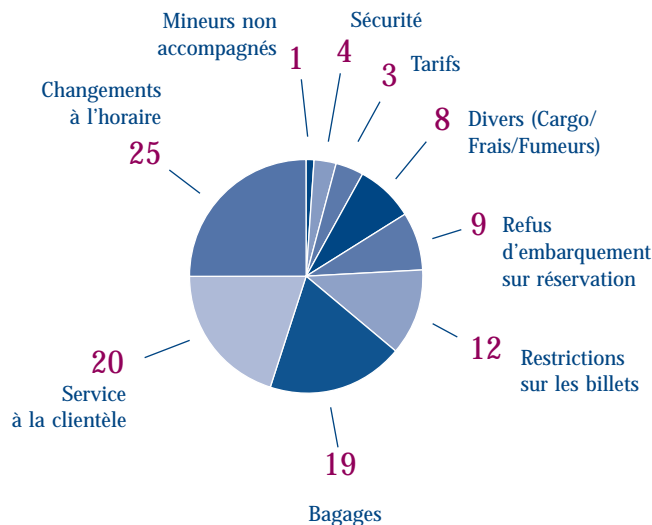
Dispositions tarifaires pour les personnes ayant une déficience

On examine ces questions de façon plus détaillée à la page 36 du présent chapitre, dans la section sur l'accessibilité.

Plaintes des consommateurs

De manière générale, les plaintes des consommateurs se rapportaient à des retards dans les départs des vols, aux bagages égarés, perdus ou endommagés, aux restrictions s'appliquant aux billets

FIGURE 1 : PLAINTES DE CONSOMMATEURS
 Nombres de plaintes résolues par type (%)



d'avion, à la qualité du service offert par le personnel des lignes aériennes, aux prix, au refus d'embarquement et, plus récemment, au refus d'accepter un passager ayant des écarts de conduite. Dans l'examen de ces plaintes, l'Office s'assure que les transporteurs ont respecté les conditions énoncées dans leurs tarifs.

L'Office a traité 33 plaintes qui lui avaient été soumises l'année précédente, a reçu 165 nouvelles plaintes écrites et en a réglé 155. Les 43 plaintes non réglées ont été reportées en 2000. L'Office a répondu à environ 1 100 appels sur sa ligne téléphonique sans frais dédiée aux plaintes des consommateurs.

Dans la plupart des cas, l'Office a conclu que les transporteurs avaient respecté les dispositions de leur tarif. Dans l'un des cas, cependant, il en est venu à la conclusion contraire : il s'agit d'une plainte formulée à l'endroit de Skyservice pour

avoir exigé d'un passager qu'il signe une exemption de responsabilité pour la perte de ses bâtons de golf enregistrés, ou pour les dommages à ces derniers. L'Office a établi que cette exigence ne respectait pas les dispositions du tarif de Skyservice et lui a ordonné de respecter en tout temps les conditions du tarif de ses vols affrétés internationaux en n'imposant aucune condition qui n'y figure pas.

En 1999, l'Office a reçu quatre plaintes au sujet de la décision d'un transporteur de refuser un passager en raison de son comportement. L'Office a rendu sa décision dans un cas, déclarant que la preuve montrait que la mesure prise par le transporteur était nécessaire pour des motifs de sécurité. Les trois autres plaintes ont été reportées en 2000.

APPLICATION DE LA LOI ET DES RÈGLEMENTS

Le programme d'application de la Loi de l'Office vise à encourager l'observation volontaire de la Loi, du RTA et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (Règlement sur la formation du personnel)*. Le programme comporte deux grands volets : les inspections périodiques et les enquêtes ciblées. Avant d'effectuer une inspection périodique, les agents d'application de la Loi prennent habituellement rendez-vous avec le transporteur ou l'exploitant de terminal, tandis que dans le cas des enquêtes, la nature du cas dicte s'il y aura lieu de prendre ces dispositions au préalable.

En 1999, l'Office a mené 284 inspections périodiques auprès de transporteurs aériens faisant affaire au Canada et auprès d'exploitants de terminaux de passagers, où il a relevé 123 infractions. Il a

aussi mené 32 enquêtes sur des personnes ou des transporteurs soupçonnés d'exploiter illégalement des services aériens et a relevé 22 infractions à ces occasions.

Le personnel en poste à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver gère ce programme. En plus de réaliser les enquêtes et les inspections, ces personnes dispensent de l'information qui aide les fournisseurs de services de transport à s'acquitter des exigences législatives et réglementaires.

Programme de sanctions administratives pécuniaires

Après avoir tenu de vastes consultations avec les transporteurs aériens, les exploitants de terminaux, des ministères et d'autres parties intéressées, l'Office s'est doté d'un programme de sanctions administratives pécuniaires (SAP) en 1999. Dans le cadre de ce programme, il peut désormais émettre des avertissements et des avis d'infraction ou encore imposer des amendes aux transporteurs aériens qui ne respectent pas certaines dispositions de la Loi, du RTA ou du *Règlement sur la formation du personnel*. L'Office peut ainsi adapter les sanctions à la nature de l'infraction.

Étant donné que l'émission d'un avertissement officiel, plutôt que l'imposition d'une sanction pécuniaire, est la première étape du processus de SAP, les transporteurs disposent maintenant du temps nécessaire pour prendre des mesures correctives avant que l'Office n'impose une sanction. Auparavant, l'Office ne pouvait recourir, dans l'application de la Loi, qu'aux avertissements non officiels, aux ordonnances d'interdiction, à la suspension et à l'annulation des licences et aux poursuites. Ces options, à caractère soit

administratif, soit judiciaire, laissent peu de place aux mesures intermédiaires, et bien qu'il soit toujours possible de les appliquer, les SAP offrent un moyen additionnel pour l'application de la Loi.

Le *Règlement sur les textes désignés* de l'Office des transports du Canada est entré en vigueur le 11 juin 1999. Conformément à l'article 177 de la Loi, l'Office a assujéti certaines dispositions de la Loi, du RTA et du *Règlement sur la formation du personnel* à l'imposition de sanctions, en fonction d'une échelle progressive pour chaque infraction et selon le montant maximal prévu dans la Loi en prévision de la mise sur pied du programme de SAP. Cependant, dans le but de respecter son engagement d'aviser au préalable les parties intéressées du lancement du programme, le programme de SAP n'est entré en vigueur que le 15 novembre 1999.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS

Alors qu'il élaborait son programme de SAP au cours des trois dernières années, l'Office a largement consulté les transporteurs aériens, les exploitants de terminaux et d'autres parties intéressées. En mars 1999, il a adressé à plus de 2 000 personnes un avis de publication préalable du *Règlement sur les textes désignés* dans la partie I de la *Gazette du Canada* et en novembre, il a fait parvenir au même groupe une brochure explicative sur ce programme, intitulée *SAP et VOUS*.

L'Office a effectué des présentations devant plusieurs organisations en 1999. En avril, son personnel a rencontré des responsables des Lignes aériennes Canadien pour expliquer l'incidence du

programme de SAP sur les transporteurs aériens en général et sur les Lignes aériennes Canadien en particulier. En avril également, la présidente de l'Office a fait une présentation à la section du droit aérien, Direction de la Colombie-Britannique, de l'Association du Barreau canadien où elle a traité des responsabilités de l'Office en matière d'émission de licences aux transporteurs, de la politique du transport aérien, d'assurance-responsabilité, de questions entourant le passage à l'an 2000 ainsi que de l'accessibilité des transports. En décembre, le personnel de l'Office a fait une présentation au Conseil des aéroports du Canada et au Conseil international des aéroports – Amérique du Nord, au sujet des rôles et des responsabilités de l'Office en matière de transport aérien.

De plus les enquêteurs de l'Office travaillent conjointement avec d'autres organismes d'application de la Loi. Ils l'aident par exemple à régler les cas de services aériens illégaux à destination de zones de chasse et de pêche. C'est dans ce contexte que les agents de l'Office chargés de l'application de la Loi ont fait, en juin, une présentation aux agents de protection de la faune, à Stephenville (Terre-Neuve), au sujet du programme d'inspections et d'enquêtes de l'Office. En septembre 1999, on a fait aussi des présentations devant la Royal Newfoundland Constabulary, à Labrador City, et au service de police municipale de Fermont (Québec), portant sur le mandat de l'Office, la Loi, les règlements ainsi que l'objet des activités d'application de la Loi.

À l'occasion des travaux entourant la restructuration de l'industrie canadienne du transport aérien, à l'automne 1999, le personnel a donné des présentations au sujet du mandat de l'Office en matière de

transport aérien et de délivrance de licences aux transporteurs, devant le Comité permanent des transports de la Chambre des communes et devant le Comité sénatorial permanent des transports et des communications.

ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

L'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience est un élément important du mandat de l'Office, qui est demeuré, en 1999, l'une des sphères d'activité les plus chargées. L'Office veille à l'élimination des obstacles abusifs de deux façons : de manière ponctuelle, en réglant chacune des plaintes déposées, et dans une perspective systémique, en élaborant des règlements et des codes de pratiques. En 1999, l'Office a rendu d'importantes décisions en matière d'accessibilité et a adopté un code de pratiques additionnel. Il a aussi poursuivi ses consultations auprès des parties intéressées, en tenant des réunions de comités de travail et en cherchant des consensus dans l'établissement de nouvelles normes.

CODES DE PRATIQUES, RÈGLEMENTS, RECHERCHE ET DISPOSITIONS TARIFAIRES

L'élaboration des règlements et des codes de pratiques en matière d'accessibilité, de même que la surveillance de leur respect par les transporteurs et les exploitants de terminaux relevant de la compétence fédérale, demeurent des volets importants du mandat de l'Office.

Dans les efforts qu'il déploie pour que les voyageurs ayant une déficience puissent avoir un accès adéquat au réseau de transport de compétence fédérale, l'Office prend en compte à la fois les besoins de ces personnes et la capacité des transporteurs de leur offrir l'accessibilité aux modes de transport.

Des représentants des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties

intéressées, siègent au Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office (on trouvera à l'annexe 2 la liste des membres du Comité). Celui-ci fournit une aide à l'Office pour l'élaboration des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices à l'intention de l'industrie, dans le but d'améliorer l'accessibilité du réseau de transport de compétence fédérale. L'Office consulte le Comité sur une base régulière au sujet de tous ses projets de réglementation. Une bonne part de ces

En 1998, l'Office a produit une brochure intitulée *Être maître de la situation – Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Les personnes ayant une déficience qui planifient un voyage peuvent y trouver une foule d'information et de renseignements. On a distribué plus de 30 000 exemplaires depuis sa parution, ce qui montre clairement le succès de cette initiative.

Voici quelques exemples de suggestions que l'on retrouve dans le guide :

- Demandez une confirmation écrite des services devant être fournis.
- La déclaration volontaire d'une déficience est une étape essentielle. Renseignez-vous sur l'aménagement intérieur de l'aéronef.
- Les documents et les médicaments devraient être gardés à portée de main.

Le guide offre des conseils pratiques aux passagers ayant une déficience au sujet des caractéristiques de l'accessibilité et des services offerts lors de voyages par avion. L'Office désirait savoir si le guide répondait aux besoins de ces passagers; c'est pourquoi, en 1999, il a demandé aux personnes qui l'avaient reçu d'évaluer la clarté et la facilité de compréhension. Des personnes sondées, 83 p. 100 étaient des personnes ayant une déficience, dont 93 p. 100, des passagers.

Le sondage a révélé que les consommateurs trouvaient le guide fort pratique.

- Tous ont déclaré qu'il était facile à consulter et à comprendre et que les conseils sur les voyages étaient utiles.
« Le guide m'a permis de planifier mon voyage et d'éviter bien des problèmes. »
« Le guide m'a été extrêmement utile, autant avant que pendant mon voyage. »
- Une vaste majorité de passagers ayant une déficience et ayant voyagé par avion après avoir reçu le guide ont indiqué l'avoir utilisé pour planifier leur voyage, tandis que la presque totalité d'entre eux (97 p. 100) a indiqué que le guide avait renforcé leur sentiment de confiance à l'occasion de leurs déplacements.
« Le guide m'a rendue plus confiante dans les déplacements que je fais seule. »
- Finalement, 98 p. 100 des personnes sondées ont indiqué qu'elles recommanderaient le guide à un ami ou à un parent.
« C'est un très bon guide, qu'on peut remettre à nos clients voyageurs ayant une déficience. Il m'a aidée à répondre à plusieurs de leurs questions. »
« Beaucoup de personnes empruntent le guide, et les commentaires reçus à son sujet sont favorables. »

On trouvera plus de renseignements au sujet du contexte et des résultats du sondage dans le site Web de l'Office.

consultations se déroulent par correspondance et par téléphone. Cependant, compte tenu de l'importance que revêtent les consultations sur place et des avantages qui en découlent, l'Office s'est engagé à tenir des réunions annuelles avec le Comité.

Codes de pratiques volontaires

Conformément aux politiques gouvernementales, l'Office établit des normes fondées sur le rendement, sous forme de codes de pratiques d'application volontaire, avant d'envisager l'adoption de règlements. Ces codes de pratiques – que l'Office élabore dans le cadre de consultations avec les personnes ayant une déficience, l'industrie et des groupes d'aînés – désignent les mesures minimales que les transporteurs et les exploitants de terminaux devraient prendre pour rendre les services et le matériel accessibles aux personnes ayant une déficience. Les codes de pratiques offrent en outre à l'Office l'avantage de pouvoir être mis en application beaucoup plus rapidement que les règlements.

À l'occasion d'une cérémonie tenue au terminal du traversier de Marine Atlantique S.C.C. à North Sydney (Nouvelle-Écosse), en juin 1999, l'Office a publié son troisième code, intitulé Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience. Des représentants de l'Office, de Marine Atlantique S.C.C., de l'industrie des traversiers et d'organisations des personnes ayant une déficience ont participé à cet événement spécial. L'Association canadienne des opérateurs de traversiers s'est alors non seulement engagée à respecter le Code, mais a aussi déclaré que l'industrie du transport maritime – qui respecte déjà la plupart des normes d'accessibilité contenues dans le Code – excédera, dans

plusieurs cas, ses exigences. Cet événement aura permis une fois de plus de démontrer la force des partenariats existant entre l'Office, les consommateurs ayant une déficience et l'industrie.

L'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience est un élément important du mandat de l'Office, qui est demeuré, en 1999, l'une des sphères d'activité les plus chargées.

Le Code de pratiques : Accessibilité des traversiers fixe des normes pour l'accessibilité du matériel sur les services de traversiers extra-provinciaux. Il s'agit entre autres de normes d'accessibilité pour les coursives, les ascenseurs, les téléphones, les zones publiques, les cabines et les toilettes, de même que de normes relatives à la signalisation et aux communications parlées.

Si l'on compte les trois codes de pratiques de l'Office (transport aérien, ferroviaire et par traversier) et le Code des autocaristes de Transports Canada, il existe maintenant un code de pratiques pour chacun des réseaux de transport canadiens relevant de la compétence fédérale.

Activités de réglementation

Cette année, l'Office a mené des consultations auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité et auprès de transporteurs aériens exploitant de petits aéronefs (de 29 sièges passagers ou moins) au sujet de la nature et de la variété des services que les transporteurs pourraient offrir aux personnes ayant une déficience qui empruntent ce moyen de transport. L'Office tente de préciser les dispositions de la partie VII du *Règlement sur le transport aérien*, s'appliquant à l'heure actuelle aux aéronefs de 30 sièges passagers et plus, qui pourraient aussi s'appliquer aux petits aéronefs.

Au cours de 1999, l'Office a poursuivi ses travaux avec Justice Canada concernant les modifications proposées au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (Règlement sur la formation du personnel)*, visant à clarifier l'application projetée de ce règlement.

Projet de recherche

L'Office a aussi mis sur pied un projet de recherche conjoint avec le Centre de perfectionnement des transports, de Transports Canada, au sujet des dispositifs d'embarquement utilisés par les aéroports et les transporteurs aériens du Canada. Grâce à l'information recueillie, il sera en mesure de déterminer si des normes canadiennes sont requises à l'égard de ces dispositifs.

Dispositions des tarifs visant les personnes ayant une déficience

Dans le cadre des efforts continus qu'il déploie à l'échelle internationale pour accroître l'accessibilité, l'Office a demandé aux transporteurs aériens qui déposent des tarifs de services internationaux réguliers de modifier les conditions de transport énoncées dans ces documents. On demandait que les tarifs indiquent le droit de la personne ayant une déficience d'établir elle-même si elle a besoin d'un accompagnateur, et qu'ils fassent mention des politiques du transporteur en matière de transport des personnes ayant une déficience. Les dispositions permettraient aux personnes ayant une déficience de voyager plus facilement.

Dans une proportion de 92 p. 100, ces transporteurs ont déposé des dispositions tarifaires appropriées. Six d'entre eux n'ont toutefois pas donné suite à la

demande de l'Office; à la fin de l'année, celui-ci étudiait les moyens les plus appropriés de régler la question.

SURVEILLANCE

Le Programme des transports accessibles comporte la surveillance, la mesure et l'évaluation régulières du respect, par l'industrie, des règlements et des codes de pratiques de l'Office se rapportant aux personnes ayant une déficience. On effectue à cette fin des sondages, des inspections sur place et des enquêtes sur les plaintes.

Avant l'entrée en vigueur d'un code, l'Office établit des données de référence sur le degré d'accessibilité offert par les transporteurs aériens. Ces données de référence permettent à l'Office de mesurer les améliorations apportées à ce chapitre en comparant les données recueillies avant et après l'entrée en vigueur d'un code.

Cartes sur les exposés de sécurité

Air Canada a demandé au personnel de l'Office son avis au sujet de la couleur à utiliser lors de la réimpression de cartes d'exposés à l'intention des passagers. Celles-ci, destinées aux personnes aveugles ou ayant une vision partielle, les incitent à demander à l'équipage un exposé de sécurité individuel. Air Canada était sur le point de commander un nouveau stock de ces cartes et désirait savoir si le noir était toujours la couleur d'impression la plus indiquée. Le personnel de l'Office s'est procuré les lignes directrices sur l'édition en gros caractères auprès de l'Institut national canadien pour les aveugles, ce qui lui a permis de confirmer que les caractères noirs demeurent les plus indiqués pour les personnes ayant une vision partielle. Dans le but de rapprocher davantage l'industrie et les personnes ayant une déficience, le personnel de l'Office a donné à Air Canada le nom d'une personne-ressource de l'Institut pour répondre à de semblables questions à l'avenir.

Le Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le Code aérien) est entré en vigueur le 1^{er} janvier 1999. Il établit des critères d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience, à bord des aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. Bien que la plupart des critères du Code aérien soient entrés en vigueur au début de 1999, les exigences se rapportant aux toilettes n'entreront en vigueur que le 1^{er} janvier 2002.

En janvier 1997, l'Office a recueilli des données de référence des transporteurs aériens, dont l'analyse a révélé qu'ils étaient en bonne voie d'atteindre les objectifs du Code. Ainsi, la plupart des transporteurs s'acquittaient des exigences en matière de signalisation et d'éclairage, de recouvrements de sols non éblouissant et antidérapants et d'espace de rangement réservé aux aides à la mobilité dans les cabines. Bien que plusieurs transporteurs exploitant de gros aéronefs aient déjà intégré certaines des caractéristiques requises pour l'accessibilité des toilettes, ces dispositifs étaient beaucoup plus rares dans le cas d'aéronefs de moins de 100 places.

En 1999, au moment de l'entrée en vigueur du Code de transport aérien, l'Office a recueilli de nouvelles données sur le respect du Code dans l'industrie. À la fin de l'année, l'Office analysait toujours ces renseignements et prévoyait en rendre compte en 2000. Selon les premières constatations, on remarque une sensibilisation accrue à l'égard des exigences du Code. On remarque également le fait que les dispositifs non encore installés sont ceux de moindre coût, comme les bandes de couleurs contrastantes des escaliers et les poignées de portes. La prochaine cueillette de données

aura lieu en janvier 2002, où entreront en vigueur les critères d'accessibilité relatifs aux toilettes.

En plus d'établir des critères d'accessibilité à bord des aéronefs en s'appuyant sur le Code aérien, l'Office a pris d'autres mesures visant l'accessibilité de ce moyen de transport. C'est ainsi qu'il publiait, en novembre 1997, le rapport intitulé *Entraves à la communication : un aperçu des obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui utilisent les transports aériens*, présentant 25 recommandations pour éliminer les entraves à la communication auxquelles doivent faire face les personnes ayant des déficiences sensorielles ou cognitives qui voyagent par avion. Bien que le rapport ne constitue pas un code de pratiques, il témoigne néanmoins de l'engagement de l'Office de trouver des solutions aux besoins en matière de communication des personnes ayant une déficience qui se déplacent par avion. Au cours de 1999, l'Office a recueilli de nouvelles données auprès des transporteurs aériens et des exploitants des grands aéroports pour déterminer s'ils observent les recommandations du rapport. Les résultats de cet exercice seront publiés en 2000.

À l'occasion de leurs visites périodiques aux bureaux des transporteurs ou des exploitants de terminaux, les enquêteurs de l'Office vérifient les registres sur la formation pour s'assurer que les entreprises respectent les exigences administratives du *Règlement sur la formation du personnel*. Lorsque le personnel de l'Office constate un non-respect du règlement, il collabore avec le transporteur ou l'exploitant de terminal concerné pour l'aider à rendre son programme de formation conforme aux exigences. Au cours de la période visée par le présent rapport,

le personnel a effectué de tels travaux auprès de 10 transporteurs et exploitants de terminaux. L'Office a aussi demandé à 11 organisations de soumettre de plus amples renseignements sur le contenu de leur programme de formation et de préciser l'identité des employés qui avaient reçu cette formation.

Ces mesures de suivi fournissent à l'Office une information utile au sujet du matériel que les fournisseurs mettent à la disposition des voyageurs ayant une déficience, mais cette information ne l'éclaire pas sur d'autres questions liées au service, par exemple l'efficacité de la formation dispensée au personnel. Au printemps 1999, l'Office a donc entrepris de réaliser un sondage auprès des personnes ayant une déficience dans le but de déterminer leur niveau de satisfaction quant à l'accessibilité du réseau de transport canadien. Il a retenu les services des Associés de recherche Ekos pour élaborer et éprouver un questionnaire. Celui-ci a par la suite été révisé à la lumière des discussions avec le Comité consultatif et les groupes de pré-enquêtes formés de personnes ayant une déficience, dont les réunions ont eu lieu durant l'été 1999. L'Office se penche à l'heure actuelle sur le choix de la méthode de sondage qui permettra d'obtenir le meilleur échantillon représentatif dans le groupe cible.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS

Personnes ayant une déficience

L'Office encourage partout au pays les personnes ayant une déficience à promouvoir ses activités en matière d'accessibilité des transports. Il recueille à cette fin des commentaires et des suggestions lors d'assemblées communautaires, de

groupes de discussion et d'événements de sensibilisation, à l'occasion desquels il offre des conseils aux voyageurs ayant une déficience. Des organisations de personnes ayant une déficience ainsi que des représentants de l'industrie appuient les efforts de l'Office dans ce domaine. Ce dernier diffuse les ébauches de règlements et les codes de pratiques sous forme imprimée, en braille, sur bandes audio et en version électronique aux quelque 3 000 personnes qui se sont inscrites dans la base de données sur l'accessibilité des transports.

La campagne publicitaire du Programme des transports accessibles vise principalement les publications produites par les personnes ayant une déficience, ou à l'intention de celles-ci ou des aînés. Les messages qu'on y communique ciblent les besoins de ces groupes en matière de transport. De plus, l'Office produit régulièrement des articles pour ces publications, tandis que les deux services radiophoniques canadiens de lecture pour les aveugles, La Magnétothèque et VoicePrint, diffusent ses messages. En 1999, l'Office a fait diffuser 13 messages publicitaires.

Industrie des transports

L'Office a fait une présentation spéciale devant le comité sur l'accessibilité de l'Association du transport aérien du Canada (ATAC), en novembre 1999, pour le mettre au courant des questions d'actualité dans le domaine de l'accessibilité des transports, telles que l'enquête sur le transport des personnes obèses, les activités de surveillance ainsi que les services à fournir aux personnes ayant une déficience à bord des petits aéronefs. L'Office a aussi pris la parole devant le comité consultatif sur l'accessibilité des Lignes aériennes Canadien International pour

répondre à des questions portant sur les codes de pratiques et les règlements de l'Office en matière d'exploitation.

L'Office offre plus fréquemment des ateliers, portant sur les voyages, aux personnes ayant une déficience au cours d'événements parrainés par différents groupes, tels que l'Alliance canadienne des personnes ayant la broncho-pneumopathie chronique obstructive, la section de Toronto de la Société canadienne de la sclérose en plaques et le Gage Transition to Independent Living Service. L'Office occupe régulièrement des stands lors d'événements visités par les personnes ayant une déficience, comme la foire commerciale People in Motion, à Toronto, et le Symposium sur les déficiences de la région d'Ottawa-Carleton. En collaboration avec Air Nova, l'Office a aussi offert un atelier sur les voyages pendant la réunion annuelle de l'Atlantic Cerebral Palsy Association, à Charlottetown.

Étant donné que bon nombre de Canadiens ont recours aux agents de voyages pour leurs déplacements, l'Office a donc choisi de faire la promotion de l'accessibilité dans les transports auprès de ces agents et des voyageurs. Au cours de 1999, l'Office a participé à titre d'exposant à des foires de l'industrie des transports, à Ottawa, Vancouver, Langley, Victoria, Hamilton et Montréal. En octobre 1999, l'Office était du nombre des quelque 400 exposants, représentant plus de 100 pays, au 11^e Salon international du tourisme et des voyages de Montréal. Dans le contexte d'une autre initiative en matière d'accessibilité, l'Office prépare actuellement un « aide-mémoire » qui aidera les fournisseurs de services de transport à l'occasion de voyages par avion. Ce document offre une aide aux agents qui s'occupent des préparatifs de

voyage de leurs clients. On y énumère les services que doivent fournir les transporteurs aériens, comme l'aide pour se rendre aux portes d'embarquement, la désignation de places spéciales en raison d'une déficience et le transport gratuit des aides au déplacement. L'Office a présenté une version préliminaire de « l'aide-mémoire » à l'industrie des agents de voyage aux fins d'examen et de commentaires. « L'aide-mémoire » accompagnera éventuellement le *Guide de transport aérien*. Les intervenants de l'industrie et les voyageurs ayant une déficience disposeront, grâce au guide et à « l'aide-mémoire » une fois terminée, de ressources utiles pour faciliter leurs voyages.

Cette année encore, le personnel de l'Office a donné, dans l'ensemble du pays, des ateliers d'une demi-journée à des étudiants suivant une formation d'agent de voyage ou de conseiller en tourisme. Les ateliers ont été présentés à Vancouver, Kelowna et Surrey (Colombie-Britannique) et à London (Ontario). Le personnel a aussi donné des présentations portant sur le service à la clientèle à la Tourism Educators' Conference du Pacific Rim Institute of Tourism, ainsi qu'à l'occasion de la conférence annuelle de l'International Society of Travel and Tourism.

Initiatives d'ampleur internationale

À l'échelle internationale, l'Office a continué de promouvoir des normes de service uniformes à l'intention des Canadiens ayant une déficience qui voyagent à l'étranger. Des organismes gouvernementaux étrangers et des organisations internationales ont manifesté le désir d'étudier plus à fond les façons dont le Canada renforçait l'accessibilité dans

ses services de transport; l'Office a insisté sur le fait que la consultation et le consensus étaient des moyens pratiques et dynamiques d'éliminer les obstacles aux déplacements des voyageurs ayant une déficience. À l'heure où la tendance est à la mondialisation des services de transport, que ce soit en raison de fusions, d'alliances ou du partage de codes, le travail accompli par l'Office revêt une haute importance pour les Canadiens voyageant à l'étranger. Ce travail a permis de faire connaître le Canada à l'échelle internationale comme chef de file dans la promotion de l'accès au réseau de transport pour les personnes ayant une déficience.

L'Office fait partie de plusieurs organisations internationales au sein desquelles les membres partagent de l'information en vue d'éliminer les obstacles au déplacement des voyageurs ayant une déficience. Le président de l'Office a prononcé un discours lors de la conférence annuelle de l'International Aviation Women's Association, tenue à

Montréal en octobre 1999. Des représentants de l'Office ont aussi participé à une conférence sur le renforcement de la chaîne de transport, parrainée par la Conférence européenne des ministres des transports, ainsi qu'à une séance de travail de la Commission européenne de l'aviation civile.

Au cours de l'année, des représentants de l'Office ont rencontré des délégations de différents pays, notamment de la Chine, du Japon et de l'Australie, leur offrant de l'information au sujet de la politique canadienne en matière de transports accessibles.

En juillet, les membres d'un comité consultatif sur l'accessibilité à bord des navires à passagers, relevant du Architectural and Transportation Barriers Compliance Board, un organisme américain, se sont rendus à Vancouver pour constater sur place les caractéristiques d'accessibilité de paquebots de croisière. Le président et le personnel de l'Office

STATISTIQUES SUR L'INFORMATION EN MATIÈRE DE TRANSPORT ACCESSIBLE - 1999

L'Office dispense quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au grand public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes téléphoniques, aux lettres ou aux invitations à participer à des conférences ou à des foires commerciales.

Exemplaires de la publication <i>Guide de transport aérien</i> distribués	23 156
Autres brochures sur l'accessibilité distribuées	20 151
Exemplaires de la publication <i>Prenez l'air averti</i> distribués	7 392
Bulletins distribués	11 213
Demandes de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues sur la ligne 1-800	8 078
Présentations publiques	24
Expositions (accessibilité, industrie des transports et consommateurs)	12
Messages publicitaires	13

ont fait une présentation sur la politique canadienne en matière de transports accessibles.

Informers les agents de voyage

L'Office incite les agents de voyage à demander des renseignements des plus détaillés à leurs clients afin qu'il puisse le mieux répondre à leurs besoins, notamment à ceux des personnes ayant une déficience. Un agent de voyage ayant vu une annonce de l'Office sur la publication *Être maître de la situation – Guide de transport aérien* a téléphoné pour en obtenir un exemplaire. Cette personne désirait aussi recevoir des conseils sur la façon de s'occuper des personnes ayant une déficience. Le personnel de l'Office lui a suggéré de s'entretenir avec ses clients de leurs besoins particuliers, lorsque ces derniers indiquent avoir une déficience, ainsi que de décrire l'excursion proposée, en particulier les obstacles du parcours, le temps de marche et les difficultés du terrain. Cet agent de voyage a fait savoir qu'il encouragerait ses collègues à poser des questions pertinentes à leurs clients pour qu'ils puissent le mieux répondre à leurs besoins.

Les domaines du transport et du tourisme étant étroitement liés, l'Office a de ce fait participé à plusieurs activités visant à faciliter le tourisme pour les personnes ayant une déficience, que ce soit à destination du Canada ou de l'étranger.

Mentionnons, entre autres, une présentation donnée sur le service à la clientèle lors du World Congress for Travellers with Disabilities and Mature Travellers de 1999, congrès parrainé par la Society for the Advancement of Travel for the Handicapped, et une séance de sensibilisation tenue devant les représentants des pays des Caraïbes et d'Amérique centrale, et organisée par la Florida-Caribbean Cruise Association.

Personnes âgées

Force est de constater que l'incidence des déficiences augmente en vieillissant. C'est pourquoi l'Office s'efforce de répondre aux besoins des voyageurs âgés dans le cadre du volet de son mandat consistant à veiller à l'accessibilité du réseau de transport relevant de la compétence fédérale. En 1999, déclarée Année internationale des personnes âgées, les efforts de l'Office ciblés sur les besoins des personnes âgées en matière de services ont débouché sur une participation active à la Quatrième conférence mondiale sur le vieillissement, qui a eu lieu à Montréal en septembre. L'Office a en outre préparé une édition spéciale de son bulletin fort apprécié *On va de l'avant*, qui souligne l'année internationale des personnes âgées. L'Office maintient une participation active au sein du Comité interministériel sur le vieillissement et les personnes âgées, qui s'emploie à promouvoir et à faciliter une approche intégrée en matière de politiques et de programmes destinés à une population vieillissante.

Activités interministérielles

L'Office a maintenu sa collaboration avec d'autres ministères dans le but de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience. Il a entre autres collaboré avec Développement des ressources humaines Canada dans le contexte de la Stratégie fédérale concernant les personnes handicapées.

En mars, le ministre des Transports et le président de l'Office ont comparu devant le Sous-comité de la Chambre des communes sur la condition des personnes handicapées. Ils ont à cette occasion traité des rôles et des réalisations de Transports Canada et de l'Office en matière de promotion et de surveillance

des initiatives fédérales en matière de transport visant l'intégration et l'égalité de traitement des personnes ayant une déficience.

RÉSOLUTION DE PLAINTES

Les voyageurs ayant une déficience, qui considèrent avoir rencontré un obstacle abusif, peuvent déposer une plainte auprès de l'Office. Celui-ci mène alors une enquête afin d'établir en premier lieu s'il existe un obstacle et, ensuite, s'il s'agit d'un obstacle abusif.

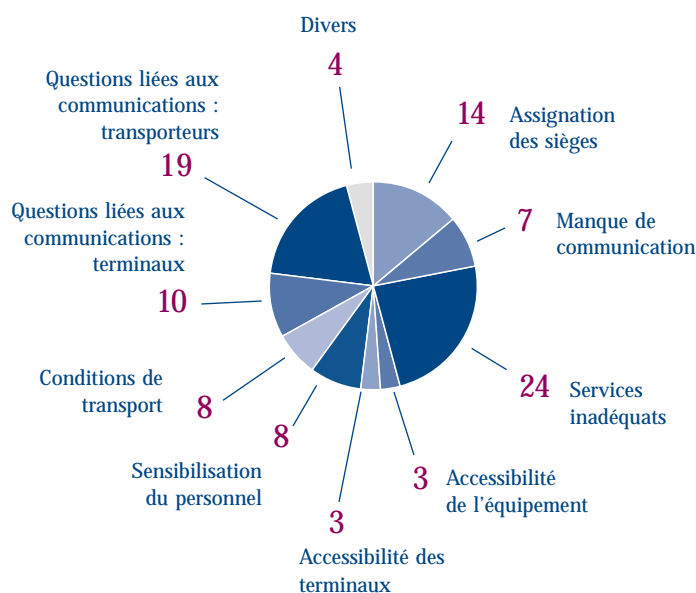
Lorsque l'Office constate l'existence d'un obstacle abusif, il prend les mesures nécessaires pour que cet obstacle soit éliminé. En prenant de telles mesures, l'Office participe à l'élimination des obstacles injustifiés nuisant aux déplacements.

En 1999, l'Office a reçu 70 plaintes et il a rendu des décisions à propos de 51 plaintes, de même que présenté ses conclusions au sujet de deux longues enquêtes mentionnées dans le rapport annuel de l'an dernier.

Transport aérien des personnes obèses

L'Office a reçu une plainte en novembre 1997 à l'endroit d'un transporteur aérien au sujet des frais demandés pour le siège supplémentaire requis par un passager obèse. Étant donné qu'une décision sur cette question aurait pu avoir des conséquences importantes pour tous les transporteurs, l'Office a décidé de mener de plus amples consultations avant de rendre sa décision. Toutes les parties concernées ont convenu de proroger le délai prescrit par la Loi pour rendre une décision, afin d'accorder le temps nécessaire à la tenue des consultations. L'Office a

FIGURE 2 : PLAINTES SUR L'ACCESSIBILITÉ
Type de plaintes résolues en 1999 (%)



nommé un agent d'enquête pour étudier si l'obésité devait être considérée comme une déficience aux fins des dispositions sur l'accessibilité contenues dans la Loi. L'agent a aussi été chargé d'étudier les pratiques dont font usage les transporteurs aériens canadiens pour satisfaire les besoins des passagers obèses qui ont besoin d'espace additionnel.

Après avoir effectué des recherches et des consultations, l'agent a présenté à l'Office un rapport intérimaire en avril 1999. Il concluait que l'obésité est une maladie chronique qui doit être considérée comme une déficience aux fins de l'application de la Loi, mais seulement dans le cas où la taille de la personne requiert un espace additionnel pour voyager. L'agent a en outre indiqué que les frais imposés par les transporteurs pour des sièges additionnels étaient inacceptables, puisque l'industrie n'avait pas fourni d'information, lors des consultations, soulignant que les frais

associés à ces sièges additionnels étaient excessifs. L'Office a distribué des exemplaires du rapport aux parties intéressées et étudié leurs commentaires à la fin de 1999.

Services de transport municipaux interprovinciaux

Vers le milieu de l'année 1998, l'Office a reçu trois plaintes au sujet de l'accessibilité des services dispensés par la Société de transport de l'Outaouais (STO). Après un examen sommaire des renseignements communiqués par les parties, l'Office a indiqué qu'il avait besoin de détails supplémentaires au sujet des services de transport public et de transport accessible offerts aux personnes ayant une déficience. Il a donc retenu les services d'un expert-conseil pour étudier la question en profondeur et pour rédiger un rapport. Le rapport final a été déposé à la mi-décembre de 1999, et l'Office a fait parvenir des exemplaires aux trois demandeurs et à la STO aux fins de commentaires. L'Office se penchera sur l'analyse de l'expert-conseil et sur les commentaires des parties avant d'établir si le service de transport accessible de la STO comporte des obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience.

SOMMAIRE DES PLAINTES

Questions ayant suscité des plaintes

Les plaintes reçues au cours des 10 dernières années concernaient principalement des questions portant sur le niveau de service, telles que l'aide insuffisante reçue dans un terminal, les méthodes utilisées pour embarquer les passagers ayant une mobilité réduite, les refus de transporter des aides au déplacement et les dommages causés à ces dernières.

D'autres plaintes se rapportaient à l'attribution de sièges adéquats à bord des avions, à l'accessibilité de l'équipement du transporteur, au manque de sensibilisation de la part du personnel du transporteur à propos des moyens de répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience, de même qu'à l'accessibilité dans les terminaux.

En 1999, l'Office a relevé que le manque ou le manque perçu d'appareils de télécommunications pour sourds (ATS) constituait une préoccupation croissante parmi les personnes sourdes ou malentendantes. Pendant que l'Office continuait de recevoir des plaintes au sujet du service et de la sensibilisation du personnel, le nombre de plaintes se rapportant aux ATS augmentait de manière importante, représentant jusqu'à près de la moitié de toutes les plaintes reçues. Il s'agissait de plaintes liées au manque d'ATS dans les terminaux, de l'absence de service d'ATS chez certains transporteurs, ou du fait que le transporteur n'indiquait pas le numéro d'ATS de la même façon que les numéros réguliers dans les messages publicitaires, les horaires ou dans les sites Web.

Dans la plupart des cas, les transporteurs et les fournisseurs de services ont adopté les mesures correctives dictées par l'Office. L'Office a reconnu que le processus de règlement des plaintes dépendait de la collaboration des parties, mais cette question s'inscrivait toutefois dans un contexte systémique plus vaste. C'est pourquoi, en juin, l'Office a fait parvenir à tous les transporteurs aériens et à tous les exploitants d'aéroports canadiens une lettre au sujet des ATS, les enjoignant à examiner les décisions pertinentes de l'Office et à évaluer les mesures qu'ils devraient prendre, le cas échéant, pour

respecter le rapport sur les entraves à la communication. L'Office continue toutefois de recevoir des plaintes à propos des ATS.

À deux reprises en 1999, on a demandé à l'Office de rendre une décision indiquant si les plaintes étaient visées par la *Charte canadienne des droits et libertés*. En ce qui concerne la discrimination, la Charte s'applique aux cas où la discrimination découle de l'application d'une loi mais non d'actions personnelles.

Dans l'un de ces cas, se rapportant au transport au sol à l'aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa, l'Office a indiqué que les entreprises offrant des services de taxis et de navettes à l'aéroport étaient des entités privées, et qu'à ce titre, leurs actions ne pouvaient faire l'objet d'une contestation en vertu de la Charte.

Dans le deuxième cas, concernant la Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton (OC Transpo), la situation juridique de cette société était loin d'être aussi claire. L'Office a reconnu que, bien qu'OC Transpo soit une personne morale, la société faisait néanmoins l'objet d'un certain contrôle par l'administration municipale. Compte tenu des conséquences qu'entraînerait une telle décision sur les activités d'OC Transpo, l'Office a fait savoir qu'il serait plus approprié qu'une autre tribune détermine si le contrôle municipal exercé sur OC Transpo était suffisant pour l'assujettir à la Charte.

L'Office communique ses décisions aux personnes qui s'inscrivent sur ses listes de diffusion. Le public peut aussi consulter les décisions dans son site Web. On trouvera ci-dessous un bref aperçu des décisions les plus importantes rendues par l'Office en 1999.

Services interprovinciaux de transport accessible

Une personne ayant une mobilité réduite a déposé une plainte au sujet de la méthode à suivre pour demander le service de transport accessible de type porte-à-porte de la Commission de transport régionale d'Ottawa-Carleton (OC Transpo) à destination de Hull (Québec). Les services réguliers à destination de lieux de travail ou d'établissements postsecondaires situés à Hull sont tous assurés. Cependant, les passagers doivent réserver le service 24 heures à l'avance pour les déplacements non prévus à l'horaire; leur nom est alors inscrit sur une liste d'attente. Le demandeur considérait que cette dernière exigence donnait lieu à un traitement injuste et inéquitable à l'égard des personnes ayant une déficience, les personnes sans déficience n'y étant pas assujetties.

L'Office a reconnu qu'en raison de la nature du service de transport accessible, la gestion, l'établissement d'horaires et la coordination des réservations demandait une bonne part de planification quotidienne, et qu'en l'absence d'un service automatisé de réservations et d'établissement d'horaires, l'exigence d'un avis de 24 heures pour les déplacements non prévus s'avérait nécessaire. L'Office a conclu que, bien que la méthode de réservation comporte des inconvénients, elle ne constituait pas un obstacle abusif.

Questions se rapportant aux ATS

Une personne sourde, contrainte d'utiliser un ATS, a déposé une plainte auprès de l'Office au sujet de l'absence de numéro d'ATS pour les réservations, dans le site Web de Bradley Air Services Limited (First Air). L'Office a constaté que First Air mettait d'autres moyens de communi-

cation à la disposition de sa clientèle, par exemple un numéro de télécopieur et une adresse de courrier électronique, mais que les personnes sourdes n'ont pas toutes accès à ces moyens. L'Office a conclu que, étant donné l'importance et la nature de l'exploitation de First Air, l'absence d'une ligne de réservation assignée aux ATS représentait un obstacle abusif aux déplacements du demandeur. Il a donc ordonné au transporteur d'installer un ATS et d'en indiquer le numéro dans son site Web, dans tous ses messages publicitaires pour la vente de places, de même que dans toutes ses publications, à réimprimer, qui donnent de l'information sur ses services en matière de transport et à laquelle le grand public peut y avoir accès par d'autres voies.

Des plaintes ont aussi été déposées en 1999 au sujet des services d'ATS concernant d'autres transporteurs aériens, tant canadiens qu'étrangers. Il s'agissait notamment d'Air Canada, des Lignes aériennes Canadien International, de Bearskin Lake Air Services, d'Air St-Pierre S.A., de Northwest Airlines et de Lufthansa German Airlines. L'Office a aussi rendu des décisions sur la disponibilité d'ATS publics dans les aéroports de Montréal, de Toronto, de Bathurst et d'Ottawa, ainsi que dans les terminaux de VIA Rail Canada Inc., à Bathurst et à Truro.

Dommages à un fauteuil roulant électrique

L'Office a reçu une plainte au sujet des difficultés rencontrées par un passager dont le fauteuil roulant électrique avait subi des dommages sérieux lors d'un déplacement avec Air Canada. La compagnie aérienne a fait réparer le fauteuil et a payé les frais de réparations; en

revanche, le demandeur a dû se servir d'un fauteuil roulant non motorisé pendant cinq jours. Le demandeur a déclaré que son fauteuil électrique lui procurait une liberté de mouvement pour exercer ses activités quotidiennes, tant au travail que chez lui.

Dans sa décision, l'Office a conclu que les dommages causés ainsi que le manquement à informer adéquatement le passager des autres possibilités pour le remplacement adéquat de son fauteuil constituaient des obstacles abusifs à ses déplacements. Air Canada a par la suite déposé des registres indiquant la formation donnée à certains des employés chargés de la manutention des fauteuils roulants, informé ses employés de l'importance de manipuler avec soin les aides au déplacement et produit une brochure qui énonce les options pour la réparation d'aides endommagées, y compris les dispositions pour leur remplacement. L'Office examinera en 2000 tous les documents déposés afin d'établir s'il est nécessaire de prendre d'autres mesures.

Refus de transporter un animal aidant

Une personne aveugle a déposé une plainte au sujet du refus de la British Airways d'embarquer son chien-guide dans la cabine passagers à l'occasion d'un vol entre Toronto et New York. L'Office a conclu que ce refus représentait un obstacle abusif au déplacement. La ligne aérienne a justifié son refus par les restrictions sanitaires qu'impose le gouvernement du Royaume-Uni. L'Office a conclu que ces restrictions ne s'appliquaient pas aux vols entre le Canada et les États-Unis, et a demandé au transporteur de modifier son manuel de procédures en conséquence. Lors de l'étude de la plainte, l'Office a aussi constaté que

British Airways avait pour politique d'exiger le port de la muselière par les chiens-guides et a demandé au transporteur d'éliminer cette disposition.

À la suite de cette décision, British Airways a avisé l'Office qu'il examinerait sa politique sur le transport des animaux aidants. Cette réponse de British Airways témoigne des améliorations au réseau de transport qui peuvent résulter du processus de plaintes, et ce, au profit de tous.

Évaluation de l'effet de la Loi

Chaque année, l'Office évalue l'effet de la Loi sur les transports au Canada et toute difficulté qu'il a rencontrée dans l'application de celle-ci.

Le paragraphe 42(2) de la Loi exige que l'Office présente, dans son rapport annuel, une évaluation de l'effet de la Loi et de toute difficulté que l'Office a rencontrée dans son application. Le présent chapitre donne suite à cette exigence, en accordant une attention particulière aux domaines dans lesquels la Loi actuelle diffère de la précédente. Cette évaluation se fonde sur l'expérience que l'Office a acquise de la nouvelle loi, ainsi que sur les commentaires formulés par les fournisseurs et les usagers des services de transport.

Le mandat de l'Office consiste à appliquer la législation en matière de transports, tel que le Parlement l'a précisé dans la Loi. C'est pourquoi l'évaluation présentée dans ce chapitre ne porte pas sur les politiques existantes, mais plutôt sur les dispositions législatives qui favorisent l'application efficace et efficiente de la Loi et des politiques sous-jacentes.

DÉLAI POUR RENDRE UNE DÉCISION

Au cours des dernières années, l'Office a cerné divers problèmes relatifs aux délais qui sont impartis pour rendre les décisions. Ces délais sont notamment celui de 60 jours pour mener à terme le processus d'arbitrage et celui de 120 jours pour rendre la plupart des autres décisions. Dans les situations indiquées ci-dessous, et décrites plus en détail dans les rapports annuels précédents, les délais prévus peuvent s'avérer insuffisants pour que l'Office ou les autres parties puissent résoudre les litiges.

- La procédure peut être contestée ou des questions exceptionnellement complexes peuvent survenir au cours du processus d'arbitrage, ce qui en ralentit le déroulement.
- Une demande ou une plainte peut être incomplète, mais le délai prévu commence tout de même à courir, que l'acte introductif d'instance soit complet ou non.
- Des questions juridiques, se rapportant par exemple à la confidentialité des

renseignements ou à la compétence, peuvent survenir à l'étape préliminaire. L'Office doit souvent résoudre ces questions avant de se pencher sur le fond de la demande.

Le délai de 120 jours soulève aussi des problèmes lorsqu'une plainte semble indiquer qu'il existe un problème systémique dans le réseau de transport. Dans un tel cas, il convient d'adopter une approche systémique, telle que l'élaboration d'un règlement ou de codes de pratiques, une approche qui requiert toutefois de vastes consultations et pouvant prendre plusieurs mois. L'Office considère qu'il serait avantageux de pouvoir disposer d'autres options qui lui permettraient de prolonger de son propre chef le délai de 120 jours dans les dossiers où l'absence de prolongation pourrait causer un préjudice grave à l'une ou l'autre des parties.

En 1999, la question des délais s'est posée avec acuité dans plusieurs cas, dont voici deux exemples :

Subdivision Cudworth du CN

Comme on le mentionne au chapitre 2, le CN a déposé, en juin 1999, une demande de détermination de la valeur nette de récupération (VNR) d'une ligne de chemin de fer de sa subdivision Cudworth. Par la suite, plusieurs municipalités rurales ont demandé à l'Office d'exclure de la VNR de cette ligne la valeur des actifs acquis aux termes d'ententes de remise en état des embranchements.

L'Office a convenu de reporter l'instance sur la VNR et sa décision jusqu'à ce qu'il se soit prononcé sur la question des actifs provenant des ententes de remise en état. Cependant, il n'aurait pas été possible alors de déterminer la VNR dans un délai de 120 jours. En conséquence, l'Office

devait obtenir la permission des parties en cause, comme il le fait dans de telles circonstances, pour prolonger le délai applicable à la détermination de la VNR. Dans ce cas, les parties ont accepté la prolongation et l'Office n'a pu rendre sa décision au sujet de la VNR dans le délai de 120 jours.

Face à certains problèmes, il convient d'adopter une approche systémique, telle que l'élaboration d'un règlement ou de codes de pratiques.

Installation de transport intermodal à Edmonton

Le 24 février 1999, le CN a demandé à l'Office d'approuver la construction d'une installation de transport intermodal à Edmonton. L'Office n'a rendu une décision finale sur le sujet que le 4 octobre suivant, soit 222 jours plus tard. Dans ce cas, une évaluation environnementale était requise en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE), laquelle suspend le pouvoir de l'Office de rendre une décision en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* jusqu'à ce que l'évaluation environnementale ait été effectuée et qu'une décision ait été rendue en vertu de la LCEE. Cependant, la LCEE ne prévoit pas de délai pour le déroulement de l'évaluation, pas plus qu'elle n'oblige les autres parties à respecter les délais que la Loi impose à l'Office. Le dossier mentionné concernait de nombreuses parties et comportait aussi des questions complexes sur le plan environnemental. En conséquence, vu la nécessité d'une évaluation environnementale approfondie, l'Office a été obligé de reporter sa décision bien au-delà des 120 jours prescrits par l'article 29 de la Loi.

TRANSPORT FERROVIAIRE

ENJEUX LIÉS AU RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET À L'ACCÈS CONCURRENTIEL (articles 111 à 139 et 159 à 169)

La Loi compte plusieurs dispositions sur le règlement des différends et sur l'accès concurrentiel aux chemins de fer. Il s'agit des dispositions relatives au niveau de service, à l'interconnexion, aux prix de ligne concurrentiels (PLC) et à l'arbitrage. Elles portent sur les tarifs des chemins de fer et les niveaux de service et prévoient des moyens d'accroître la concurrence.

Le tableau 5 indique le nombre et le type de demandes reçues au cours des trois dernières années et demie d'application de la *Loi sur les transports au Canada* par rapport aux demandes semblables reçues au cours des huit années et demie d'application de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux*. Ce tableau montre que les dispositions sur l'arbitrage et le niveau de service sont les plus souvent invoquées.

Arbitrage

La Loi adoptée en 1996 ramenait de 90 à 60 jours le délai prévu pour l'arbitrage. L'Office a déjà fait état en détail des problèmes associés à l'arbitrage, en particulier ceux liés à l'abrégement du délai prévu dans la Loi, au processus même ainsi qu'aux coûts de l'arbitrage. Ces problèmes, résumés ci-dessous, sont toujours présents.

- Certains expéditeurs croient que les transporteurs sont peu disposés à négocier et soulignent que l'une des parties peut freiner le processus en soulevant des objections de procédures,

parfois jusqu'au point où le processus ne peut être mené à terme dans le délai prévu de 60 jours et doit être repris.

- Certains considèrent que les expéditeurs sont désavantagés dans le processus d'arbitrage du fait qu'ils doivent formuler une offre finale au transporteur, lequel y répond ultérieurement. Les transporteurs maintiennent pour leur part que le dépôt successif des offres fonctionne bien.
- Des préoccupations ont aussi été exprimées selon lesquelles le processus d'arbitrage serait devenu trop legaliste et coûteux et pourrait produire des résultats inéquitables.
- Les expéditeurs considèrent que certains transporteurs sont avantagés par une meilleure connaissance de l'arbitrage, étant donné qu'ils participent plus souvent à ce processus, tandis que plusieurs expéditeurs n'y ont recours qu'une seule fois. En revanche, les transporteurs s'inquiètent de la possibilité que les arbitres puissent rendre des décisions sans connaissance suffisante de l'exploitation des chemins de fer, des décisions rendues par d'autres arbitres ou encore de l'esprit de la Loi.

Malgré ces problèmes, on continue de recourir de plus en plus aux dispositions sur l'arbitrage. Ainsi, on y a fait appel 9 fois de 1988 à 1996, et 13 fois depuis juillet 1996.

En 1999, l'Office s'est employé à améliorer le processus d'arbitrage. Par exemple, les éléments de nature privée ou commerciale de l'arbitrage demeurent confidentiels, à moins que les parties n'en conviennent autrement. Cependant, les décisions sur les questions de procédures faisant l'objet de contestation — par exemple, si un taux de transport international ou intermodal peut faire l'objet

TABLEAU 5 COMPARAISON DES DEMANDES RELATIVES AU RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS ET À L'ACCÈS CONCURRENTIEL

<i>Loi de 1987 sur les transports nationaux du 1^{er} janvier 1988 au 30 juin 1996</i>				
Dispositions	Articles pertinents	Nbre de demandes	Décisions	
Prix de ligne concurrentiels	Articles 134 à 144	6*	5	
Interconnexion	Paragraphe 153(3)	10	3	
Niveau de service	Article 147	19	13	
Processus d'arbitrage	Articles 48 à 57	9	2	
Intérêt public**	Articles 59 à 63	12	9	
<i>Loi sur les transports au Canada. du 1^{er} juillet 1996 au 31 décembre 1999</i>				
Dispositions	Articles pertinents	Nbre de demandes	Décisions	En instance
Prix de ligne concurrentiels	Articles 129 à 136	0	0	0
Interconnexion	Articles 127 à 138	0	0	0
Niveau de service	Articles 113 à 116	18	9	3
Processus d'arbitrage	Articles 159 à 169	13	5	0
Intérêt public**	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.

* Parmi les six demandes, quatre ont été déposées par le même expéditeur.

** Cette disposition n'a pas été reproduite dans la *Loi sur les transports au Canada*.

d'arbitrage – peuvent être publiées, dans la mesure où les éléments privés et commerciaux en cause, y compris l'identité des parties, demeurent confidentiels. L'Office a donc décidé de publier un résumé de ses décisions se rapportant aux questions de procédures contestées. Cette mesure devrait permettre aux parties qui désirent recourir à l'arbitrage de mieux comprendre le processus tout en l'améliorant. L'Office cherche d'autres moyens de bien faire comprendre les résultats de ces contestations.

L'Office est à revoir sa méthode de sélection des arbitres et d'établir des règles de procédure pour le déroulement des arbitrages. Ces mesures devraient faciliter le travail des arbitres tout en rationalisant le déroulement du processus. Elles aideront aussi les expéditeurs et les transporteurs qui recourent à l'arbitrage, en particulier dans les cas où le coût est un facteur important dans la décision d'y avoir recours.

À la suite des préoccupations exprimées par les expéditeurs au sujet du processus d'arbitrage, le juge Estey (dans son examen du système de manutention et de transport du grain) et M. Arthur Kroeger (dans le processus de mise en œuvre) ont recommandé, en 1999, d'apporter plusieurs modifications législatives à l'arbitrage. Le juge Estey et M. Kroeger ont proposé par exemple que les expéditeurs et les transporteurs présentent simultanément leurs offres à l'arbitre.

Certificats d'aptitude

L'Office délivre des certificats d'aptitude à toute personne proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer, après s'être assuré que la personne détient une assurance-responsabilité suffisante. Cette disposition, qui avait pour but de faciliter

l'accès aux marchés pour les nouveaux exploitants de chemin de fer tout en protégeant les intérêts des expéditeurs et de la population, semble toujours répondre à cette attente. Une question a toutefois été soulevée au sujet des certificats et de la compétence dont relèverait un chemin de fer proposé.

L'Office ne délivre des certificats d'aptitude qu'aux chemins de fer relevant de la compétence législative du Parlement canadien. Certains ont demandé à l'Office de préciser les facteurs dont il tenait compte au moment d'établir qu'un chemin de fer proposé relevait de la compétence fédérale. L'Office a l'intention de donner suite à cette question en précisant les facteurs pertinents dans la décision accompagnant la délivrance de tout nouveau certificat d'aptitude.

Construction de lignes de chemin de fer

Dans son rapport de 1998, l'Office indiquait que deux de ses décisions portant sur la construction de lignes de chemin de fer avaient été portées en appel devant la Cour fédérale du Canada. Tout en confirmant la décision de l'Office, la Cour en a profité pour clarifier l'interprétation de l'article 98 de la Loi portant sur la construction de lignes de chemin de fer.

L'un des cas concernait la construction d'une ligne devant desservir une installation de la Union Carbide près de Prentiss (Alberta). Dans son jugement, la Cour fédérale a indiqué que l'Office avait interprété correctement son mandat en vertu de l'article 98 en se limitant à déterminer si l'emplacement de la ligne projetée était raisonnable et non si la ligne elle-même était raisonnable.

Dans l'autre cas, se rapportant à la construction de l'installation de transport intermodal d'Edmonton, la Cour fédérale a confirmé la décision de l'Office. Cette décision concluait qu'aux fins de l'article 98 de la Loi, la définition de chemin de fer incluait non seulement les lignes principales et les embranchements, mais aussi les voies d'évitement, les lignes secondaires, les voies de triage ainsi que d'autres voies de service.

Deux autres préoccupations ont été soulevées en 1999 au regard de l'article 98. Tout d'abord, on a fait remarquer que l'approbation de l'Office n'était requise que pour la construction de lignes de chemin de fer et non pour la construction d'autres installations ferroviaires, telles que les gares ou stations, dépôts, quais, entrepôts ou autres bâtiments. Ces installations figurent dans la définition de « chemin de fer » prévue à l'article 87 de la Loi et peuvent par conséquent être construites par une compagnie de chemin de fer en vertu de l'article 95 de la Loi. Comme la compagnie de chemin de fer n'a pas à obtenir d'autorisation pour construire ces installations, ces dernières ne sont pas non plus assujetties à l'évaluation environnementale prévue dans la législation fédérale. Cependant, comme elles font partie des éléments d'un chemin de fer de compétence fédérale, leur construction échappe aussi aux mécanismes d'approbation des provinces et des municipalités, et elles peuvent donc être construites sans faire l'objet d'une quelconque approbation ou d'une évaluation environnementale.

Dans la même veine, la construction d'une ligne de chemin de fer ou d'installations ferroviaires « [...] à 100 mètres ou moins de l'axe d'une ligne de chemin de fer existante, s'il s'agit d'une ligne d'au

plus trois kilomètres de long » n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. Lorsque cette autorisation n'est pas requise, aucune évaluation environnementale n'est exigée en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. De grandes installations telles que des cours de transport intermodal et des centres de transbordement peuvent donc être construites sans être assujetties à une autorisation. Ces installations qui échappent aux évaluations environnementales sont possiblement beaucoup plus imposantes qu'elles avaient été envisagées au moment de l'entrée en vigueur de la Loi.

TRANSFERT ET CESSATION DE L'EXPLOITATION DE LIGNES

Dans ses rapports précédents, l'Office indiquait que, de manière générale, les dispositions régissant le transfert et la cessation d'exploitation de lignes remplissaient les fins souhaitées, mais que des préoccupations précises avaient été formulées à l'égard de certaines dispositions. Ces dernières, décrites en détail dans les rapports annuels précédents et résumées ci-dessous, n'ont pas encore été résolues. Il s'agit de :

- l'absence d'exigence de donner **avis d'un transfert prochain**, lequel avis permettrait aux parties concernées de prévoir les conséquences des changements apportés dans l'exploitation des chemins de fer;
- la possibilité qu'éteigne les droits **des expéditeurs et des gouvernements** une fois qu'une ligne a été transférée hors de la compétence fédérale;
- l'absence d'exigence de fournir une **preuve de transfert** afin que les lignes transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;

- **délai** très court dont disposent les gouvernements pour décider s'ils acquerront une ligne dont le transfert est proposé;
- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une compagnie de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la **valeur nette de récupération** de la ligne;
- la **liberté** dont disposent les chemins de fer au chapitre de la **segmentation des lignes**.

En 1999, deux autres questions ont été soulevées pour ce qui est du mécanisme de négociation compris dans les dispositions sur le transfert et la cessation d'exploitation.

Négociations simultanées

La Loi permet à une compagnie de chemin de fer de céder une ligne à un gouvernement pour un montant n'excédant pas la valeur nette de récupération tout en poursuivant des négociations (après l'expiration du délai minimal de quatre mois prévu dans la Loi) avec une personne intéressée à l'exploiter à titre de ligne d'intérêt local. Des organismes provinciaux et municipaux sont préoccupés par le fait que leur acceptation de l'offre du chemin de fer pourrait entraver toute négociation simultanée avec d'autres parties souhaitant poursuivre l'exploitation du service ferroviaire. Parallèlement, si les gouvernements hésitent à accepter une offre parce que d'autres négociations sont en cours, le délai qui leur est accordé pour accepter l'offre peut échoir.

Bonne foi

La Loi exige que les chemins de fer négocient de bonne foi avec toute personne ayant manifesté un intérêt à acquérir une ligne de chemin de fer pour en poursui-

vre l'exploitation à la suite de l'annonce du transfert proposé de cette ligne. Certaines parties ont demandé la raison pour laquelle il n'y avait pas de disposition équivalente s'appliquant aux négociations entre un chemin de fer et un organisme gouvernemental, tant à l'égard de la détermination de la valeur nette de récupération qu'à l'égard du transfert final de la ligne, après que la valeur nette de récupération a été établie.

VALEUR NETTE DE RÉCUPÉRATION

En vertu de la Loi, l'Office peut fixer la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer, sur demande d'un gouvernement ou d'une compagnie de chemin de fer, lorsque ces derniers ne peuvent s'entendre sur cette valeur. Les parties peuvent présenter une telle demande à l'Office dans toute situation où elles ne peuvent s'entendre sur cette valeur dans les 90 jours suivant l'acceptation d'une offre. Dans ses rapports annuels précédents, l'Office a précisé certains problèmes que posait la Loi au chapitre de la valeur nette de récupération. Les problèmes qui suivent ne sont toujours pas résolus :

- Les gouvernements provinciaux et les administrations municipales voudraient connaître le prix de la ligne transférée avant d'accepter l'offre de transfert d'une compagnie de chemin de fer; plusieurs transporteurs n'appuient pas cette idée.
- Il se peut que les démarches entourant la vente, la cession par bail ou le transfert d'une ligne se poursuivent longtemps après que les parties ont conclu une entente. Dans l'intervalle, le chemin de fer doit toutefois continuer de s'acquitter de son obligation d'offrir

le service. En conséquence, les chemins de fer peuvent être incapables de se départir de leurs lignes et de leurs obligations dans un délai raisonnable, contrairement à l'esprit de la Loi.

Dans ce domaine, le règlement extrajudiciaire des différends pourrait possible- ment aider les parties à conclure des ententes.

TRANSPORT AÉRIEN

Bien qu'aucune difficulté d'enver- gure n'ait été constatée en 1999 par rapport aux dispositions de la Loi visant le transport aérien, certaines ques- tions de moindre importance ont conti- nué de surgir à mesure que l'Office acquérait une plus vaste expérience de l'effet de la Loi.

OFFRE PUBLIQUE ET VENTE DE NOUVEAUX SERVICES AÉRIENS (article 59)

L'article 59 subordonne la réservation et la vente de services aériens à la détention d'une licence d'exploitation de tels ser- vices. Ce concept ainsi que l'évaluation de la santé financière de l'entreprise figu- raient dans la politique canadienne de 1994 sur le transport aérien international, qui visait à protéger les consommateurs contre de nouveaux transporteurs cana- diens de services d'affrètement interna- tionaux qui auraient pu vendre des ser- vices de transport et ne pas dispenser le service par la suite.

En étendant la portée de l'article 59 à tous les services aériens offerts publique- ment, la Loi a étendu cette interdiction aux transporteurs étrangers exploitant des vols d'affrètement, ainsi qu'aux transporteurs bien établis, canadiens et

étrangers, de services réguliers désirant ajouter de nouveaux parcours, aux entre- prises soumissionnaires de marchés publics de même qu'aux nouvelles entre- prises désirant annoncer un service futur avant d'accepter des réservations.

Bien que l'Office ait pu s'acquitter des exigences étendues de l'article 59 en recourant à son pouvoir d'exempter un transporteur de son application, lorsque cette application n'apparaît ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique, on devrait néanmoins limiter la portée de l'article aux mesures de protection des consom- mateurs énoncées dans la politique de 1994 sur le transport aérien international.

AVIS D'INTERRUPTION OU DE RÉDUCTION DES SERVICES (article 64)

En vertu de l'article 64, lorsqu'il y a au plus deux transporteurs aériens licenciés exploitant un service intérieur à un point donné et que l'un d'eux désire inter- rompre ce service ou encore en ramener la fréquence à moins d'un vol hebdo- madaire, le transporteur est tenu de don- ner un avis d'au moins 60 jours de cette proposition. Cet avis informe officielle- ment les autres exploitants du secteur des possibilités commerciales éventuelles et donne aux collectivités le temps néces- saire pour rechercher d'autres trans- porteurs intéressés.

Lorsqu'un détenteur d'une licence néglige de se conformer à l'article 64, l'article 65 autorise l'Office à ordonner au trans- porteur de rétablir le service, mais seule- ment si l'Office est saisi d'une plainte écrite et si les circonstances permettent au transporteur de se conformer à l'ar- rêté. Par contre, lorsque des difficultés financières obligent un transporteur

Le 27 novembre 1999, Inter-Canadien, une ligne aérienne qui desservait plusieurs points dans l'Est du Canada, a cessé toutes ses activités. Le 2 décembre 1999, le gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador a déposé une plainte en vertu de l'article 65 de la Loi, invoquant qu'Inter-Canadien avait manqué à l'obligation prévue à l'article 64 en ne donnant pas un avis de 60 jours quant à son

intention de cesser d'exploiter le service intérieur à Stephenville. Le 10 décembre 1999, l'Office a conclu qu'Inter-Canadien n'avait pas respecté l'article 64 de la Loi dans le cas du service aérien de Stephenville. Cependant, comme l'entreprise avait mis fin à toutes ses activités et ne pouvait plus disposer d'aéronefs, l'Office ne lui a pas ordonné de rétablir le service à Stephenville.

aérien à mettre fin à toutes ses activités, il serait alors difficile pour l'Office, compte tenu des circonstances, de considérer que le transporteur peut rétablir le service. En fait, l'Office ne pourrait ordonner le rétablissement du service si l'assurance ou le certificat d'exploitation aérienne n'étaient plus valides, puisque le paragraphe 63(1) l'obligerait alors à suspendre ou à annuler la licence.

L'article 64 s'applique à tous les services intérieurs, peu importe la nature du service. Par exemple, des exploitants saisonniers et des exploitants de gîtes, ainsi que certains exploitants de vols affrétés desservant temporairement des points donnés, doivent déposer l'avis exigé. Bien que l'Office ait traité ces situations en exemptant les transporteurs lorsque le respect de l'article n'était ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique dans leur cas, on

devrait envisager de préciser dans la Loi que cette disposition ne s'applique qu'aux transporteurs exploitant un service depuis au moins six mois. Cette modification aurait pour effet d'exclure de son application les exploitants saisonniers tout en permettant à des transporteurs aériens d'accéder temporairement au marché des services aériens.

CONCLUSION

Dans le présent chapitre, l'Office a rendu compte de son évaluation de l'effet de la Loi et des difficultés rencontrées dans son administration, à partir de son expérience directe. Grâce aux consultations qu'il mène auprès de l'industrie des transports et d'autres parties intéressées, l'Office a pu mieux comprendre les effets de la Loi. Cette compréhension lui sera utile dans ses efforts constants pour donner suite aux changements qui se produisent dans le contexte canadien des transports.

Perspectives d'avenir

L'Office évoluera de pair avec l'industrie des transports et avec la Loi sur les transports au Canada pour faire en sorte que l'industrie canadienne des transports puisse se tailler une place parmi ses plus grands concurrents mondiaux.

Depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada*, il y a quatre ans, l'industrie des transports a évolué conformément au désir exprimé par le Parlement de compter davantage sur les forces du marché pour dicter la structure et la situation concurrentielle de cette industrie. À cette fin, le Parlement continue d'améliorer le cadre législatif, de manière à encourager les lignes aériennes, les sociétés de transport et les compagnies de chemin de fer à poursuivre les activités dans lesquelles ces dernières excellent, c'est-à-dire le transport de personnes et de marchandises dans notre vaste pays et au-delà de nos frontières. Parallèlement, l'Office des transports du Canada s'est adapté à la nature changeante des besoins et aux nouvelles réalités afin d'appuyer l'industrie canadienne des transports et ses utilisateurs.

En encourageant ainsi les expéditeurs et les transporteurs à trouver des solutions commerciales à leurs problèmes, plutôt que d'imposer des solutions par règlement, l'Office a dû aborder ses activités d'un point de vue différent de celui de ces prédécesseurs. Au cœur de cette

approche, on retrouve la nécessité pour l'Office de faire preuve de souplesse pour être en mesure de répondre rapidement à l'évolution de l'industrie. En conséquence, l'Office recourt à diverses méthodes – y compris, mais non exclusivement, la réglementation – pour aider le Canada à se doter d'un réseau de transport efficace et accessible.

Le Parlement désire que les forces du marché prévalent et souhaite n'intervenir que lorsque cela est absolument nécessaire, afin que notre industrie des transports puisse se tailler une place parmi les premiers concurrents mondiaux. L'industrie et la législation des transports sont appelées à évoluer, et l'Office suivra cette évolution pour favoriser l'atteinte de cet objectif. Le présent chapitre énonce certains moyens que l'Office compte mettre en œuvre pour s'adapter à la conjoncture en l'an 2000.

EXAMEN DE L'APPLICATION DE LA LOI

L'article 53 de la *Loi sur les transports au Canada* prévoit l'examen de l'application de la Loi et de toute autre loi qui porte sur la réglementation économique du

transport. Cet examen débutera vraisemblablement au cours de l'été 2000, et le ministre des Transports annoncera alors le plan qu'il entend suivre pour sa réalisation. Les consultations permanentes que mène l'Office auprès des divers secteurs de l'industrie des transports, des expéditeurs, des transporteurs, des groupes de consommateurs et d'autres paliers de gouvernement devraient aider à mieux comprendre les effets positifs ou contraignants de la Loi pour les diverses parties.

QUESTIONS RELATIVES AU TRANSPORT MARITIME

En novembre 1999, le ministre des Transports a déposé son rapport portant sur le pilotage maritime, lequel présentait les recommandations de l'Office ainsi que les réponses de Transports Canada à ces recommandations. On considère que le rapport a permis de franchir une étape importante dans l'avènement d'un régime efficace et en bonne santé financière, qui répond aux besoins légitimes de ses utilisateurs, garantit la sécurité de la navigation et protège les voies navigables.

Suivant les modifications apportées à la *Loi maritime du Canada* (LMC), l'Office est maintenant chargé de l'application de diverses dispositions régissant les différends entre les administrations portuaires et les utilisateurs des ports au sujet des droits. À cet égard, l'Office a reçu une demande de Halterm Limited, en décembre 1999, alléguant que l'Administration portuaire d'Halifax avait contrevenu aux articles 49 et 50 de la LMC en exerçant une discrimination injustifiée à son endroit, et en exigeant des droits qui n'étaient ni équitables ni raisonnables. Cette demande était à l'étude à la fin de l'année.

QUESTIONS RELATIVES AU TRANSPORT FERROVIAIRE

En septembre 1999, M. Arthur Kroeger a présenté au ministre des Transports ses recommandations visant le transport et la manutention du grain au Canada. Si ces recommandations sont acceptées, elles modifieront la nature des activités de l'Office, en particulier celles liées au transport du grain de l'Ouest, aux droits de circulation, à l'abandon de lignes et à d'autres questions connexes. Jusqu'à ce que ces changements soient apportés, cependant, l'Office continuera de fixer le barème applicable au transport du grain de l'Ouest, avant le 30 avril de chaque année, et entendra les demandes et les plaintes formulées en vertu des dispositions actuelles de la Loi.

L'Office continuera de prendre note de l'incidence potentielle des changements récents et futurs touchant l'industrie ferroviaire, tels que les prises de contrôle, les fusions et les regroupements de compagnies de chemins de fer d'intérêt local. Il consultera aussi l'industrie ferroviaire et la Fédération canadienne des municipalités sur les questions liées au bruit.

L'Office devrait rendre sa décision au début de 2000* au sujet des actifs provenant d'ententes de remise en état des embranchements dans le dossier Cudworth. Cette décision tiendra lieu de précédent quant au traitement de ces actifs lors de la détermination de la valeur nette de récupération d'embranchements cédés à des gouvernements.

QUESTIONS RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

La restructuration récente de l'industrie canadienne du transport aérien modifiera

*Pour les raisons indiquées dans la décision n° 33-R-2000, datée du 19 janvier 2000, l'Office a décidé que les actifs acquis aux termes d'ententes de remise en état devaient être inclus dans la valeur nette de récupération.

vraisemblablement de manière importante le rôle de l'Office dans ce domaine. Dans le cas de toute fusion entre lignes aériennes, l'Office veillera à ce que la nouvelle entité soit canadienne. D'autres modifications législatives connexes pourraient par ailleurs attribuer à l'Office des responsabilités accrues en matière de tarifs et d'application de la Loi*. Il est possible que la fusion des Lignes aériennes Canadien International et d'Air Canada entraîne aussi une rationalisation des trajets internationaux, ce qui exigera de l'Office qu'il aide le gouvernement fédéral à modifier ou à renégocier certains accords bilatéraux avec d'autres pays.

Les alliances internationales entre lignes aériennes, la libéralisation de l'accès aux marchés, le multilatéralisme, les services de partage de codes et d'autres développements continueront d'accroître la nécessité pour l'Office d'interpréter les lois et les accords bilatéraux. L'examen actuel que le Ministre fait de la politique sur les vols d'affrètement internationaux pour le transport de passagers pourrait aussi être source de changements pour le cadre réglementaire actuel.

QUESTIONS RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ

Comme il est déjà mentionné au chapitre 2, l'Office a préparé un sondage destiné aux voyageurs ayant une déficience, pour se faire une idée plus juste de la façon dont le réseau répond à leurs besoins. Le sondage sera réalisé au cours de l'an 2000. En évaluant les expériences de ces voyageurs, le sondage aidera l'Office et les fournisseurs des services de transport à comprendre la portée réelle de leurs

efforts, ainsi que les problèmes qui restent à résoudre. Le sondage permettra également à l'Office de fixer des objectifs et des priorités dans le but d'améliorer l'accessibilité des transports au Canada.

En 2000, l'Office amorcera la rédaction d'un code de pratiques sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale. Le code traitera des difficultés que les personnes ayant une déficience sensorielle ou cognitive rencontrent lorsqu'elles voyagent, comme l'insuffisance perçue d'appareils de télécommunications pour sourds (ATS). L'Office s'emploiera aussi à mettre au point un mécanisme de surveillance de l'application du code ferroviaire dans ce secteur de l'industrie.

En 2000 également, l'Office mettra la touche finale à une liste de contrôle qui aidera les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent par avion. Il continuera aussi de tenter de résoudre les questions liées à l'accessibilité du réseau de transport canadien pour les personnes obèses.

RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES DIFFÉRENDS

En 2000, l'Office poursuivra la mise au point d'un nouveau mécanisme de règlement des différends. Il prévoit réaliser un projet pilote d'une durée d'un an dans le secteur ferroviaire, ce qui lui permettra de mettre à l'épreuve et d'évaluer à fond le nouveau mécanisme. Les résultats du projet définiront la forme que pourrait prendre un tel mécanisme appliqué à l'échelle de l'Office.

* Le 17 février 2000, le ministre des Transports a déposé le projet de loi C-26 à la Chambre des communes, qui propose, entre autres, d'amender les responsabilités de l'Office pour prévenir les augmentations de prix déraisonnables à l'égard des trajets faisant l'objet d'un monopole et pour traiter certains types de plaintes se rapportant à des voyages par avion à l'intérieur du Canada.

DÉCISIONS DE LA COUR FÉDÉRALE

On s'attend à ce que la Cour fédérale rende en 2000 des décisions qui pourraient avoir des répercussions importantes sur la compétence de l'Office dans certains domaines. Ces jugements devraient établir, entre autres questions :

- si l'Office peut entendre les plaintes au sujet du bruit des chemins de fer et s'il peut rendre des décisions à ce sujet et déterminer, s'il dispose d'une telle compétence, le type de preuves nécessaires pour établir le fondement de ces plaintes;
- si l'Office peut entendre les différends au sujet du partage des coûts des franchissements ferroviaires et s'il peut rendre des décisions à ce sujet en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* après que les travaux de franchissement ont été réalisés;
- si la partie du transport par rail visée par des tarifs de transport intermodal de bout en bout est admissible à l'arbitrage;
- la mesure dans laquelle la réglementation du taux de transport prévue à la condition 32(2) des Conditions de l'union de 1949 de Terre-Neuve au Canada s'applique toujours dans le contexte actuel.

GESTION DE L'OFFICE

En 2000, l'Office continuera de participer à divers programmes fédéraux, tels que la mise en œuvre de la Norme générale de classification, mentionnée au chapitre 1. De plus, l'Office s'intéressera particulièrement aux efforts que déploie le gouvernement fédéral pour améliorer l'accès et les services au moyen de technologies de l'information novatrices. Au nombre de

ces nouvelles approches figurent le commerce électronique, l'infrastructure à clé publique et « Le Canada en ligne ».

En novembre 1999, le gouvernement fédéral a publié les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, dont l'objectif consistait à indiquer comment les employés perçoivent leur milieu de travail et comment ce dernier peut satisfaire leurs aspirations professionnelles et répondre à leurs besoins d'apprentissage et de perfectionnement. Comme l'ensemble de la fonction publique, le personnel de l'Office a souligné bon nombre de problèmes auxquels il fait face, tels que l'exécution d'une charge de travail plus élevée assortie des ressources réduites, l'adaptation aux priorités changeantes et la rationalisation des processus organisationnels. L'Office élabore actuellement un plan d'action pour faire suite aux préoccupations exprimées dans le sondage.

L'Office révisera aussi le plan stratégique qu'il avait élaboré en 1997, alors qu'il s'adaptait au mandat que lui confiait la nouvelle *Loi sur les transports au Canada*. Après trois années de fonctionnement, l'Office désire redéfinir au besoin ses objectifs stratégiques afin de répondre adéquatement aux changements qui se produisent, tant dans l'industrie des transports que dans le contexte gouvernemental. Cet examen lui permettra de s'assurer que son fonctionnement s'accorde à la réalité actuelle et qu'il tient compte de l'évolution anticipée. L'Office aura toujours le même objectif global, soit d'aider le Canada à se doter d'un réseau de transport efficace et accessible.

CONCLUSION

Dans sa troisième année complète d'activités aux termes de la *Loi sur les trans-*

ports au Canada, l'Office a su s'adapter aux changements qu'a connus l'industrie du transport. Il s'est efforcé, à la fois dans ses actions et dans ses décisions, d'être réceptif aux changements au fur et à mesure qu'ils survenaient dans l'industrie et dans la société canadienne en général. Alors qu'il se prépare à s'engager dans le nouveau millénaire, l'Office a l'intention de demeurer à l'écoute des fournisseurs et des utilisateurs des services de transport de l'ensemble du pays, et il continuera d'inciter les Canadiens et Canadiennes à lui faire part de leurs opinions par l'intermédiaire de sondages, de bulletins, de lignes téléphoniques sans frais, d'Internet, et par d'autres moyens encore. En s'appuyant sur les ressources dont il dispose, l'Office continuera d'aider

l'industrie des transports à surmonter les difficultés que posent la déréglementation, la concurrence, les percées technologiques, et tout autre changement éventuel qui affectera l'industrie à l'avenir. Il continuera également d'aider les utilisateurs du réseau de transport à faire connaître leurs besoins et à régler leurs divergences avec les fournisseurs de services.

L'Office s'efforce constamment d'améliorer sa compréhension de l'industrie des transports. Cette compréhension lui est des plus utiles dans ses efforts pour établir un réseau de transport efficace et accessible à tous les Canadiens et Canadiennes, et pour progresser avec le temps.

LOIS**L'Office assume l'entière responsabilité de l'application de la loi suivante :**

Loi sur les transports au Canada L.C. (1996), ch. 10

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i>	L.C. (1992), ch. 37
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i>	L.R.C. (1985), ch. E-9
<i>Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes</i>	L.R.C. (1985), ch. 17 (3 ^e suppl.)
<i>Loi maritime du Canada</i>	L.C. (1998), ch. 10
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	L.R.C. (1985), ch. A-1
<i>Loi sur l'administration de la voie maritime du Saint-Laurent</i>	L.R.C. (1985), ch. S-2
<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i>	L.C. (1996), ch. 20
<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	L.R.C. (1985), ch. F-11
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	L.R.C. (1985), ch. P-21
<i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i>	L.R.C. (1985), ch. 32 (4 ^e suppl.)
<i>Loi sur le cabotage</i>	L.C. (1992), ch. 31
<i>Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer</i>	L.R.C. (1985), ch. R-4
<i>Loi sur le pilotage</i>	L.R.C. (1985), ch. P-14

RÈGLEMENTS**L'Office assume l'entière responsabilité de l'application des règlements, règles et autres textes réglementaires suivants :**

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes	Règlement sur le calcul des frais ferroviaires
Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer	Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers
Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire	Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)
Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience	Règlement sur les transports aériens
Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises	Règles générales de l'Office national des transports

L'Office partage la responsabilité de l'application des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée
Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.
Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain

PERSONNEL CADRE

Marie-Paule Scott, c.r.
Avocat général
et Secrétaire

Gavin Currie
Directeur général
du transport aérien et
des transports accessibles

Seymour Isenberg
Directeur général
des transports ferroviaire
et maritime

Joan MacDonald
Directeur général
de la gestion centrale

DIRECTION GÉNÉRALE DU TRANSPORT AÉRIEN ET DES TRANSPORTS ACCESSIBLES

Accords, tarifs et contrôle de l'application

D. Western

Directeur

téléphone : (819) 997-6643
télécopieur : (819) 953-5562

Licences et affrètements

R. Landry

Directeur

téléphone : (819) 953-8761
télécopieur : (819) 953-5562

Transports accessibles

H. Nadeau

Directrice

téléphone : (819) 953-2749
télécopieur : (819) 953-6019

Accords internationaux

F. Rosen

Gestionnaire

téléphone : (819) 953-9793
télécopieur : (819) 953-5562

Tarif

G. Danylchenko

Gestionnaire

téléphone : (819) 997-6419
télécopieur : (819) 953-5686

Application de la Loi

D. Rennick

Gestionnaire

téléphone : (819) 953-9786
télécopieur : (819) 953-5562

Licences

R. Guerra

Gestionnaire

téléphone : (819) 997-6359
télécopieur : (819) 953-5562

Affrètements

S. Boutet

Gestionnaire int.

téléphone : (819) 997-6227
télécopieur : (819) 953-5572

Évaluation financière

J. Jacob

Gestionnaire

téléphone : (819) 997-8960
télécopieur : (819) 953-5562

Règlements, recherche et analyse

D. Mainville

Gestionnaire int.

téléphone : (819) 997-0806
télécopieur : (819) 953-6019

Plaintes et enquêtes

A. Hampel

Gestionnaire

téléphone : (819) 953-9151
télécopieur : (819) 953-6019

Suivi et liaison

C. Stark

Gestionnaire

téléphone : (819) 953-2748
télécopieur : (819) 953-6019

Enquêteurs principaux, contrôle de l'application

Région du Pacifique

G. King

800, rue Burrard
Pièce 641
Vancouver (C.-B)
V6Z 2V8

téléphone : (604) 666-0620
télécopieur : (604) 666-1267

Région du Centre

M. Pearson

269, rue Main, pièce 702
Case postale 27007
Winnipeg Square Postal Outlet
Winnipeg (Manitoba) R3C 4T3

téléphone : (204) 984-6092
télécopieur : (204) 984-6093

Québec

R. Laliberté

101, boulevard Roland-Therrien
Pièce 8023
Longueuil (Quebec)
J4H 4B9

téléphone : (450) 928-4173
télécopieur : (450) 928-4178

Région de l'Ouest

L. Brooklyn

9700, avenue Jasper, pièce 1100
Edmonton (Alberta)
T5J 4C3

téléphone : (780) 495-6618
télécopieur : (780) 495-5639

Ontario

J. Anderson

4900, rue Yonge, pièce 300
Toronto (Ontario)
M2N 6A5

téléphone : (416) 952-7895
télécopieur : (416) 952-7897

Région de l'Atlantique

B. Mercer

1045, rue Main, pièce 109,
Moncton (Nouveau-Brunswick)
E1C 1H1

téléphone : (506) 851-6950
télécopieur : (506) 851-2518

DIRECTION GÉNÉRALE DES TRANSPORTS FERROVIAIRE ET MARITIME

Direction des taux ferroviaires, de la détermination des coûts et du suivi

N. Thurston
Directeur

téléphone : (819) 997-4914
télécopieur : (819) 953-5564

Plaintes sur les trans- ports ferroviaire et maritime et services de vérification

P. Juneau
Directeur

téléphone : (819) 953-0374
télécopieur : (819) 953-5564

Infrastructure ferroviaire

I. Spear
Directeur

téléphone : (819) 953-0327
télécopieur : (819) 953-8353

Division des marchandises

B. Hennessy
Gestionnaire

téléphone : (819) 953-9912
télécopieur : (819) 953-5564

Détermination des coûts

F. Urban
Gestionnaire

téléphone : (819) 953-9918
télécopieur : (819) 953-5564

Analyse financière et des systèmes de contrôle des coûts

G. Nera
Gestionnaire int.

téléphone : (819) 997-2036
télécopieur : (819) 953-5564

Division du grain

J. Riegler
Gestionnaire

téléphone : (819) 997-6542
télécopieur : (819) 953-5564

Plaintes et enquêtes maritimes

D. Pilon
Gestionnaire

téléphone : (819) 997-8354
télécopieur : (819) 953-5686

Plaintes et enquêtes ferroviaires

J. Cochrane
Gestionnaire

téléphone : (819) 997-1081
télécopieur : (819) 953-5564

Service de vérification et analyse statistique

M. Gibbons
Gestionnaire int.

téléphone : (819) 953-5526
télécopieur : (819) 953-5564

Service d'ingénierie et environnement

P. Lacoste
Gestionnaire

téléphone : (819) 953-2117
télécopieur : (819) 953-8353

Règlement des différends

G. Gordon
Gestionnaire

téléphone : (819) 953-0328
télécopieur : (819) 953-8353

Approbation et détermination

K. Rochon
Gestionnaire

téléphone : (819) 953-0365
télécopieur : (819) 953-8353

CAUSES PORTÉES DEVANT LA COUR SUPRÊME DU CANADA ET LA COUR FÉDÉRALE, ET PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL

COUR SUPRÊME DU CANADA

Décisions rendues en 1999

Marilyn Sharp c. l'Office des transports du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Dossier n° 27474 de la Cour

Demande d'autorisation d'interjeter appel du jugement de la Cour d'appel fédérale en date du 11 juin 1999, à la suite d'un appel devant cette cour par Marilyn Sharp d'un arrêté de l'Office des transports du Canada qui approuvait une demande déposée par la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, en vertu du paragraphe 98(2) de la *Loi sur les transports au Canada*, en vue d'obtenir l'autorisation de construire une ligne de chemin de fer.

La demande d'autorisation d'interjeter appel a été rejetée par la Cour suprême du Canada le 15 décembre 1999.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE

Décisions rendues en 1999

Marilyn Sharp c. l'Office des transports du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Dossier n° A-549-98 de la Cour

Appel de la décision n° 178-R-1998 et de l'arrêté n° 1998-R-194 de l'Office, tous deux en date du 21 avril 1998, qui approuvaient une demande déposée par la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, en vertu de l'article 98 de la *Loi sur les transports au Canada*, en vue

d'obtenir l'approbation du projet de construction d'une ligne ferroviaire près de Prentiss (Alberta).

L'appel a été rejeté par la Cour d'appel fédérale le 11 juin 1999.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Naber Seed & Grain Co. Ltd.

Dossier n° 99-A-17 de la Cour

Demande d'autorisation d'interjeter appel de l'arrêté n° 1999-R-150 et de la décision n° 132-R-1999 de l'Office, tous deux en date du 24 mars 1999, relatifs à une plainte sur le niveau de service déposée par Naber Seed & Grain Co. Ltd.

La demande d'autorisation d'interjeter appel a été rejetée le 8 juillet 1999.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada

Dossier n° A-46-99 de la Cour

Appel de la décision n° LET-R-238-1998 de l'Office rendue par lettre en date du 9 septembre 1998, qui enjoignait à la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada de déposer une demande conformément à l'article 98 de la *Loi sur les transports au Canada* afin d'obtenir l'approbation de l'Office relativement à la construction des installations de la gare intermodale à Edmonton.

L'appel a été rejeté par la Cour d'appel fédérale le 29 novembre 1999.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Eagle Forest Products Limited Partnership

Dossier n° A-731-97 de la Cour

Appel de la décision n° 457-R-1997 et de l'arrêté n° 1997-R-453 de l'Office, datés du 17 juillet 1997, rendus à la suite d'une plainte déposée par Eagle Forest Products Limited Partnership en vertu du paragraphe 116(1) de la *Loi sur les transports au Canada* et alléguant que le CN a manqué à ses obligations de transporteur public consistant à fournir des installations adéquates pour l'acheminement de marchandises en provenance de Miramichi (Nouveau-Brunswick).

L'appel a été rejeté par la Cour d'appel fédérale le 13 décembre 1999.

Dossiers abandonnés en 1999

Canadian American Railway Company c. l'Office national des transports

Dossier n° A-488-96 de la Cour

Appel de la décision de l'Office national des transports rendue par lettre en date du 20 novembre 1995 qui exigeait que la Canadian American Railway Company demande un certificat d'aptitude conformément aux dispositions de l'article 12 de la *Loi sur les chemins de fer*.

L'appel a été abandonné par arrêté de la Cour d'appel fédérale en date du 23 février 1999.

Chambre de commerce d'Iqaluit c. Bradley Air Services Limited

Dossier n° 98-A-38 de la Cour

Demande d'autorisation d'interjeter appel de la décision n° 437-A-1998 de l'Office, en date du 2 septembre 1998, dans laquelle il concluait que Bradley Air Services Limited, exerçant ses activités sous la raison sociale de First Air ou de

Ptarmigan Airways, n'avait pas pratiqué un prix de base déraisonnable ni une augmentation déraisonnable de celui-ci depuis octobre 1995 relativement aux services intérieurs qu'il exploite à destination et en provenance d'Iqaluit.

Bien que l'autorisation d'interjeter appel ait été accordée par la Cour d'appel fédérale le 18 janvier 1999, aucun avis d'appel n'a été déposé par le demandeur. En vertu du paragraphe 41(2) de la *Loi sur les transports au Canada*, une fois l'autorisation obtenue, l'appel n'est admissible que s'il est interjeté dans les soixante jours suivant le prononcé de l'ordonnance l'autorisant. Par conséquent, ce dossier est clos.

Air Canada c. Gilles Daoust

Dossier n° A-98-99 de la Cour

Demande d'examen judiciaire de la décision no 630-AT-A-1998 de l'Office, en date du 18 décembre 1998, relativement à une demande de Gilles Daoust en vertu du paragraphe 172(1) de la *Loi sur les transports au Canada* concernant les difficultés que lui ont posées l'assistance à l'embarquement, l'assignation des sièges, les services fournis à bord de l'aéronef et la livraison tardive de son fauteuil roulant à son arrivée à Mirabel, lors du vol de retour de Londres (Angleterre) à Montréal (Québec) avec Air Canada.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Cour d'appel fédérale le 15 décembre 1999.

Air Canada c. Pierre Paradis

Dossier n° A-50-99 de la Cour

Demande d'examen judiciaire de la décision n° 635-AT-A-1998 de l'Office, en date du 22 décembre 1998, relativement à une demande de Pierre Paradis conformément aux paragraphes 172(1) et (3) de la

Loi sur les transports au Canada concernant l'annulation de sa réservation par Air Canada.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Cour d'appel fédérale le 15 décembre 1999.

Cas en instance en 1999

Via Rail Canada Inc. c. l'Office national des transports et Jean Lemonde

Dossier n° A-507-96 de la Cour

Appel de l'arrêté n° 1995-R-491 et de la décision n° 791-R-1995 de l'Office national des transports, datés du 28 novembre 1995, à la suite d'une demande de M. Jean Lemonde, au nom de Minikami (Club de mini basket-ball en fauteuil roulant « Les Kamikazes »), en vertu du paragraphe 63.3(1) de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux*.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, Sa Majesté du chef de la Province de Terre-Neuve et du Labrador et l'Office des transports du Canada

Dossier n° A-385-98 de la Cour

Appel de la décision n° LET-R-337-1007 de l'Office rendue par lettre en date du 17 décembre 1997 relativement à une demande d'arbitrage déposée par M. Gordon Moffatt en vertu de la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada*.

Corporation of the City of Windsor c. la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et Shergar Developments Inc.

Dossier n° A-649-98 de la Cour

Appel de la décision n° LET-R-210-1998 de l'Office rendue par lettre en date du 16 juillet 1998 relative à une plainte

déposée par la Corporation of the City of Windsor. Cette dernière alléguait que la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique n'avait pas respecté les dispositions de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* ayant trait à l'abandon des lignes ferroviaires, et plus précisément ses obligations en matière d'entretien des ponts de l'avenue University et de Riverside Drive, situés aux points milliaires 112,40 et 112,60 de l'ancienne subdivision Windsor dans la ville de Windsor. La demande visait également la remise en leur premier état de ces ponts par le Canadien Pacifique, soit des voies publiques, aux termes de la *Loi sur les transports au Canada*.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Mark Brocklehurst/Carol Syrnyk, Allison J. Burnham, Tessa M. Chalmers, Rob Kerr, Peter et Margaret Krysmanski, Mary Kay Martin, Peter D. Pellier

Dossier n° A-537-99 de la Cour

Appel de l'arrêté n° 1999-R-123 et de la décision n° 87-R-1999 de l'Office, datés du 8 mars 1999, relativement aux niveaux de bruit provenant des opérations de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans sa gare de triage à Oakville (Ontario).

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Ville de Saint-Pierre, Ville de Montréal-Ouest

Dossier n° A-531-99 de la Cour

Appel de la décision n° LET-R-122-1999 de l'Office rendue par lettre en date du 27 avril 1999 relativement à une demande de répartition des coûts de certains travaux liés au viaduc de la rue Saint-Jacques, Ville de Saint-Pierre et Ville de Montréal-Ouest.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffatt, le Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, Oceanex 1997 Inc., l'Atlantic Provinces Trucking Association, la Compagnie de chemins de fer Canadien Pacifique, l'Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland
Dossier n° A-613-99 de la Cour

Appel de la décision n° 300-R-1999 de l'Office datée du 2 juin 1999 relativement à une objection formulée par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada à une soumission de M. Gordon Moffatt conformément à la partie IV de la *Loi sur les transports au Canada*.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Randy et Sue Taylor
Dossier n° A-729-99 de la Cour

Appel de l'arrêté n° 1999-R-308 et de la décision n° 391-R-1999 de l'Office, datés du 6 juillet 1999, relativement à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des émissions de moteurs diesel émanant des locomotives en régime ralenti de la Norfolk Southern Railway Company garées dans le triage St. Thomas de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, située près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario).

Norfolk Southern Railway Company c. Randy et Sue Taylor
Dossier n° A-741-99 de la Cour

Appel de l'arrêté n° 1999-R-308 et de la décision n° 391-R-1999 de l'Office, datés du 6 juillet 1999, relativement à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des émissions de moteurs diesel émanant des locomotives en régime ralenti de la Norfolk Southern Railway Company

garées dans le triage St. Thomas de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, située près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario).

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada c. le Conseil canadien des relations du travail
Dossier n° A-685-96 de la Cour

Appel du jugement de la Section de première instance de la Cour fédérale du Canada rendu le 12 août 1996 relativement au refus d'accès aux notes personnelles prises par les membres du panel lors d'une audience.

Nota : Cette cause ne porte pas sur une décision de l'Office, lequel y tient simplement un rôle d'intervenant.

PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL

Décisions rendues

Marilyn Sharp c. l'Office des transports du Canada et la Compagnie de chemins de fer Canadien Pacifique

Pétition déposée auprès du gouverneur en conseil relativement à la décision n° 178-R-1998 et à l'arrêté n° 1998-R-194 de l'Office approuvant une demande de la Compagnie des chemins de fer Canadien Pacifique en vue d'obtenir l'autorisation de construire une ligne de chemin de fer sur une distance de 12,6 km à Prentiss, dans le comté de Lacombe, dans la province d'Alberta.

Par décret C.P. 1999-1789 daté du 6 octobre 1999, le gouverneur en conseil a refusé de modifier ou d'annuler la décision n° 178-R-1998 et l'arrêté n° 1998-R-194 de l'Office.

Cas en instance

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. l'Office des transports du Canada

Pétition déposée auprès du gouverneur en conseil relativement à la décision n° 593-R-1998 de l'Office liée à une demande de la Compagnie des chemins de fer

nationaux du Canada en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* qui visait la détermination par l'Office des transports du Canada de la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement où se croisent le chemin secondaire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49) dans la municipalité rurale de Corman Park n° 344, dans la province de la Saskatchewan.

COMITÉ CONSULTATIF DE L'OFFICE
ET PARTICIPANTS AUX GROUPES DE TRAVAIL**Association canadienne
pour l'intégration
communautaire**

C. Laurin-Bowie

**Association des sourds
du Canada**

E. Richman

**Association canadienne des
centres de vie autonome**T. Walters
M. Brault**Conseil canadien
des aveugles**

J. Rempel

**Association des
malentendants canadiens**

C. Cantlie

**Institut national canadien
pour les aveugles**F. Cutler
J. McDonald**Association canadienne
des paraplégiques**

E. Boyd

**Confédération des
organismes provinciaux
de personnes handicapées
au Québec (COPHAN)**

R. Desjardins

**Conseil des Canadiens
avec déficiences**E. Norman
B. Brown**Conseil national des
timbres de Pâques et
de la Marche des dix sous**

W. Hoch

**Institut Nazareth
et Louis-Braille**

P. Ferland

KéroulM. Tremblay
P. Tanguay**La Voix et le Réseau
canadien des aînés**

R. Hammond

Air Canada

E. Arcand

**Association du transport
aérien du Canada**

G. Elliot

**Conseil des aéroports
du Canada**

N. Raynor

**Les lignes aériennes
Canadien International**M. McRae
B. Schneider**Association canadienne des
opérateurs de traversiers**

B. Harbidge

Marine Atlantique S.C.C.

B. Harbidge

**L'Association des chemins
de fer du Canada**

R.H. Ballantyne

VIA Rail Canada Inc.R. MacDonald
K. Coffen**Commission canadienne
des droits de la personne**

H. Goldberg

**Gouvernement de Terre-
Neuve et du Labrador**

S. Appleby

**Développement des
ressources humaines
Canada**

M. Regnaud

Transports Canada

- Normes relatives et la sécurité des cabines
F. Wokes
- Programmes de transports accessibles
L. Greenblatt
- Centre de développement des transports
B. Smith

COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER CANADIENNES
DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE AU 31 DÉCEMBRE 1999

Algoma Central Railway Inc.	Hudson Bay Railway Company
Arnaud Railway Company	International Bridge and Terminal Company, The
Bangor and Aroostook Railroad Company (Van Buren Bridge Company)	Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Burlington Northern and Santa Fe Railway Company	Minnesota, Dakota & Western Railway Company
Canadian American Railroad Company	National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Cape Breton Development Corporation doing business as Devco Railway	Nipissing Central Railway Company
Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.	Norfolk and Western Railway Company
Chemin de fer Ottawa Central Inc.	Okanagan Valley Railway Company
Chemin de fer Q.N.S. & L.	Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon Railway Company/British Yukon Railway Company Limited carrying on business as or proposing to carry on business as White Pass & Yukon Route
Chemin de fer St-Laurent & Atlantique (Québec) Inc.	RaiLink Canada Ltd.
Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique	Sault Ste. Marie Bridge Company
Compagnie de chemin de fer nationaux du Canada	Toronto Terminals Railway Company Limited, The
CSX Transportation Inc. (Lake Erie and Detroit River Railway Company Limited)	Union Pacific Railroad Company
Eastern Maine Railway Company	Waterloo-St. Jacobs Railway Company Limited
Essex Terminal Railway Company	VIA Rail Canada Inc.
Ferroequis Railway Company Limited	Wabush Lake Railway Company, Limited
Goderich-Exeter Railway Company Limited	