



Office des transports du Canada

Rapport annuel



2000

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2001
Imprimé et relié au Canada

ISBN 0-662-65575-3
N° de catalogue TW1-1/2000

Le présent rapport et d'autres publications de
l'Office des transports du Canada sont disponibles
sur le site Internet à www.otc.gc.ca

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office
du transport du Canada en composant le (819) 997-0344 ou
sans frais (888) 222-2592

Toute correspondance doit être adressée à :

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



Mai 2001

L'honorable David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports
Édifce 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 2000. 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.

Le premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, déposé à la Chambre des communes au printemps 2001, fait également partie du rapport annuel de l'Office pour l'année 2000 par voie de référence. Pour des raisons de commodité, certains passages y sont expressément mentionnés.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marian L. Robson'.

Marian L. Robson
Présidente

p.j.

Table des matières

Message du président	i
Sommaire	ii
Chapitre 1 Bilan de l'année	1
Accessibilité pour les personnes ayant une déficience	1
Transport aérien	10
Transport maritime	26
Médiation	28
Transport ferroviaire	29
Chapitre 2 Évaluation de l'effet de la Loi	41
Transport aérien	41
Transport ferroviaire	43
Processus d'évaluation de la <i>Loi sur les transports au Canada</i>	47
Chapitre 3 Ce que l'avenir nous réserve	49
Accessibilité pour les personnes ayant une déficience	49
Transport aérien	50
Transport maritime	52
Médiation	53
Transport ferroviaire	53
Gestion de l'Office	54
Cour fédérale	55
Chapitre 4 Organisation	57
Le processus de traitement des plaintes	58
Structure	58
Mission	60
Valeurs	60
Membres	61

Chapitre 5	Causes portées devant la Cour	63
	Cour d'appel fédérale	63
	Décisions rendues.....	63
	Dossiers abandonnés.....	66
	Cas en instance.....	66
	Cour fédérale — Section de première instance	67
	Dossiers abandonnés.....	67
	Cas en instance.....	68
	Pétitions au gouverneur en conseil	68
	Décisions rendues.....	68
	Cas en instance.....	69
Chapitre 6	Autres renseignements	71
	Statistiques	71
	Transporteurs aériens, selon la nationalité	71
	Licences détenues, selon la nationalité	71
	Délivrance de licences aériennes	72
	Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1999 et 2000	72
	Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2000	73
	Tous les transporteurs, nombre et types de plaintes.....	74
	Plaintes concernant le transport ferroviaire : Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel.....	78
	Lois et règlements	79
	Codes de pratiques	80
	Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale, au 31 décembre 2000.....	80
Annexe	Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité et participants aux groupes de travail	83

Message du président

AU COURS DE SA QUATRIÈME ANNÉE COMPLÈTE D'ACTIVITÉ, L'OFFICE DES transports du Canada a connu de nombreuses réussites et a dû relever plusieurs défis dans le contexte d'une évolution constante des transports au Canada. Comme toujours, nous avons collaboré de près avec les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport afin d'aider à maintenir et à améliorer le réseau canadien de transport.

L'Office rend des décisions sur un vaste éventail de questions d'ordre économique qui touchent les transports aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. De plus, il s'emploie à la promotion des transports accessibles et prête assistance aux parties en vue de régler certains différends relatifs aux taux et aux services de transport.

Bien que la prise de décisions et la réglementation conservent leur importance, l'Office reconnaît tout l'intérêt qu'il y a à résoudre les problèmes avant qu'ils ne donnent lieu à des plaintes formelles et qu'ils n'aient des incidences sur l'efficacité du réseau de transport. Aussi l'Office favorise-t-il également la médiation et la consultation, mécanismes qui ont permis aux utilisateurs et aux fournisseurs de services de transport de régler des litiges efficacement et économiquement sans recourir aux tribunaux.

L'année dernière, avec l'adoption du projet de loi C-26, le gouvernement fédéral confiait à l'Office de nouvelles responsabilités visant à affirmer et accroître le rôle de l'Office au chapitre de la protection des Canadiens qui voyagent par avion. Le projet de loi créait aussi le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, rattaché à l'Office. Cette mesure fait en sorte que les Canadiens et Canadiennes ont dorénavant une instance centrale à laquelle ils peuvent s'adresser lorsqu'ils ne sont pas parvenus à trouver une solution à leurs doléances à l'endroit des transporteurs aériens.

Le présent rapport annuel décrit les activités de l'Office en 2000 et offre un aperçu des questions sur lesquelles l'Office prévoit devoir se pencher à l'avenir. De plus, comme le prescrit la *Loi sur les transports au Canada*, le rapport comprend l'évaluation de l'Office au sujet de l'effet de la Loi.

En 2001, l'Office continuera de prêter une oreille attentive aux fournisseurs et aux utilisateurs de services de transport, tout en sollicitant leurs commentaires notamment au moyen de sondages et de bulletins d'information, et grâce aux lignes téléphoniques sans frais et à l'Internet. Je suis convaincue que l'Office continuera de jouer un rôle important dans le maintien d'un réseau de transport efficace et accessible partout au Canada, à cette époque où tout est en évolution constante.

Marian L. Robson

Sommaire

L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA EST UN TRIBUNAL ADMINISTRATIF quasi judiciaire indépendant qui rend des décisions sur un vaste éventail de questions touchant les transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada.

Entre autres activités, l'Office délivre les licences aux transporteurs aériens et les certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires; agit en tant qu'autorité aéronautique du Canada relativement aux questions de réglementation économique des transporteurs aériens; et veille à ce que les obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience soient éliminés du réseau de transport de compétence fédérale. Reconnaissant que les forces du marché devraient prévaloir, l'Office intervient par voie de réglementation uniquement lorsque c'est nécessaire pour que des services justes et raisonnables soient offerts.

Aux termes du paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi), l'Office doit déposer un rapport annuel sur ses activités. Le premier chapitre du présent rapport décrit en détail ces activités en 2000, lesquelles ont consisté notamment à :

- rendre 1 307 décisions officielles et ordonnances;
- mener un sondage sur l'accessibilité du transport aérien au Canada afin de recueillir des statistiques fiables à ce sujet;
- compléter un premier sondage de contrôle sur l'observation du Code de transport aérien;
- assumer, par suite de l'adoption du projet de loi C-26, de nouvelles responsabilités au chapitre de la protection des Canadiens et Canadiennes qui voyagent par avion;
- collaborer avec le nouveau commissaire aux plaintes relatives au transport aérien;
- poursuivre l'examen des plans détaillés de réorganisation d'Air Canada et des Lignes aériennes Canadien International;
- faire enquête à la suite de deux plaintes alléguant que des droits exigés par des administrations portuaires étaient injustement discriminatoires (une des administrations a contesté la compétence de l'Office en la matière et a présenté une pétition à ce sujet au gouverneur en conseil, lequel a annulé la décision interlocutoire de l'Office sur la question de compétence; un des plaignants a interjeté appel auprès de la Cour fédérale);
- assumer de nouvelles responsabilités dans le domaine du transport ferroviaire par suite de l'adoption du projet de loi C-34;
- lancer un projet pilote de médiation qui offre aux parties une autre option de règlement des différends.

Le paragraphe 42(2) de la Loi exige que l'Office évalue l'effet de la Loi. Le chapitre 2 du présent rapport fait état des difficultés rencontrées par l'Office dans l'application de la Loi, et notamment des préoccupations suivantes :

- l'application de l'article 59 de la Loi, qui interdit à une entreprise de transport aérien d'accepter des réservations ou de vendre des services de transport avant d'avoir obtenu une licence d'exploitation d'un nouveau service aérien, est trop générale;
- l'article 64, qui exige qu'un transporteur aérien avise les collectivités touchées lorsqu'il entend réduire ou interrompre des services aériens à destination d'un point au Canada, impose un fardeau inutile notamment aux exploitants saisonniers;
- l'absence de statistiques d'exploitation à jour sur chaque transporteur aérien fait en sorte que le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien peut difficilement établir des comparaisons valables;
- le processus permettant de déterminer si un différend est admissible ou non à l'arbitrage peut entraîner pour les transporteurs des coûts inutiles;
- les compagnies de chemin de fer peuvent structurer un transfert de sorte qu'elles relèvent de la compétence soit du fédéral, soit du provincial, selon ce qui est le plus avantageux pour elles;
- les compagnies de chemin de fer et les gouvernements sont incertains de leurs droits et obligations lorsqu'une ligne de chemin de fer ne peut être cédée conformément à un accord;
- des modifications à la Loi pourraient s'avérer nécessaires afin de prévoir un mécanisme de règlement des différends relatifs au bruit, aux vibrations et à la pollution résultant des opérations ferroviaires quotidiennes.

En plus de faire le bilan de la dernière année, le présent rapport examine au chapitre 3 les activités futures prévues par l'Office, à savoir notamment les suivantes :

- tenir des consultations publiques sur le projet de code de pratiques portant sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale;
- tenir des consultations publiques sur le projet visant à étendre la portée de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* afin d'y inclure les petits aéronefs ayant une capacité de 20 à 29 sièges passagers;
- diffuser une liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent par avion;
- recueillir les données de référence nécessaires au suivi de la mise en œuvre du Code de pratiques – Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience;
- poursuivre les démarches en vue de régler les questions entourant l'accessibilité du réseau de transport au Canada pour les personnes obèses;

- mener des enquêtes sur les anomalies éventuelles dans les prix pratiqués par les transporteurs;
- assurer un suivi plus soutenu des prix des vols intérieurs;
- examiner le phénomène de la « rage aérienne »;
- aider à élaborer et mettre en œuvre une nouvelle politique permettant au gouvernement de négocier des accords bilatéraux comportant un échange de droits plus étendu et moins de réglementation;
- s'adapter en fonction des modifications à la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*;
- rendre une première décision relative aux plafonds de recettes du CN et du CP pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest;
- s'adapter en fonction de plusieurs décisions de la Cour fédérale relativement aux modes ferroviaire et maritime.

Le chapitre 4 du rapport décrit la structure organisationnelle de l'Office, y compris ses processus de traitement des plaintes, sa mission et ses valeurs. On y résume les liens entre les quatre directions générales de l'Office – Transport aérien et transports accessibles, Transports ferroviaire et maritime, Services juridiques et secrétariat, et Gestion centrale – et le Bureau du président. Ce chapitre présente également les membres de l'Office.

Le chapitre 5 décrit les diverses causes auxquelles l'Office était partie devant les tribunaux en 2000. On y retrouve des affaires en Cour d'appel fédérale qui ont été jugées ou abandonnées ou qui demeurent en instance; des causes en Cour fédérale – Division de première instance qui ont été abandonnées ou qui demeurent en instance; et des pétitions devant le gouverneur en conseil qui ont été classées ou qui demeurent en instance.

Le sixième et dernier chapitre fournit des statistiques sur les activités de l'Office. On y énumère également les lois et règlements que l'Office doit appliquer, les codes de pratiques de l'Office et les compagnies de chemin de fer qui détiennent un certificat d'aptitude délivré par l'Office.

Chapitre 1

Bilan de l'année

L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA A TERMINÉ EN 2000 SA QUATRIÈME année complète d'existence. Il a peaufiné son rôle comme organisme de réglementation des transports et il a élargi ses fonctions de sensibilisation et de consultation, qui viennent compléter son rôle comme tribunal administratif. L'Office estime qu'il peut d'autant mieux appliquer la *Loi sur les transports au Canada* qu'il collabore étroitement avec les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport au Canada.

Au cours de l'année écoulée, l'Office a continué de chercher de nouvelles façons de résoudre efficacement les plaintes et les différends. Il a ainsi lancé à titre de projet pilote un processus de médiation qui pourrait aider les parties à résoudre leurs différends en dehors des processus officiels de l'Office. Par ailleurs, depuis la création de la fonction de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, les parties disposent d'une autre voie de règlement des litiges qui surviennent dans une industrie canadienne du transport aérien en pleine mutation.

Les activités de l'Office sont regroupées en quatre grandes catégories : l'accessibilité des services de transport pour les personnes ayant une déficience; le transport maritime, principalement en ce qui a trait au transport intérieur et international des marchandises et aux questions de pilotage; le transport ferroviaire, notamment le transport intérieur et international des marchandises; et le transport aérien intérieur et international de passagers et de marchandises. En 2000, l'Office a rendu 1 307 décisions et arrêtés officiels, dont 55 décisions portaient sur des questions d'accessibilité de tous les modes de transport, 898 touchant le transport aérien, 284 le transport ferroviaire et 70 le transport maritime. Le présent chapitre donne un aperçu des activités de l'Office dans ces quatre catégories en 2000.

Accessibilité pour les personnes ayant une déficience

En 2000, l'Office a continué de consacrer une grande partie de son effort à l'un des principaux éléments de son mandat : éliminer les obstacles abusifs dans le réseau de transport fédéral, qui nuisent aux déplacements des Canadiens ayant une déficience. Il privilégie deux axes d'action : s'attaquer aux problèmes systémiques, par l'instauration de règlements et de codes de pratiques, et régler les plaintes individuelles cas par cas.

Avec le concours de son Comité consultatif sur l'accessibilité, l'Office met au point des règlements et des codes de pratiques qui visent à concilier les besoins en matière de services de transport accessibles qu'ont les personnes ayant une

déficience et la capacité du secteur de rendre ses services accessibles à cette clientèle. Le Comité se compose de représentants des personnes ayant une déficience, du secteur des transports et d'autres parties intéressées.

Règlements

L'Office applique actuellement deux règlements au sujet des personnes ayant une déficience : le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (Conditions de transport des personnes ayant une déficience). Il poursuit ses travaux en vue de préciser la nature et l'étendue des services que les exploitants de petits aéronefs (29 sièges passagers ou moins) pourraient fournir aux personnes ayant une déficience. Il pourra ainsi déterminer quelles dispositions à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens*, visant actuellement les aéronefs de 30 passagers ou plus, pourraient être applicables aux petits aéronefs.

En 2000, l'Office a examiné les commentaires que lui ont adressés des exploitants de petits appareils. Il a préparé un projet de modifications de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* et des lignes directrices sur l'accessibilité des aéronefs, et a rencontré le comité consultatif pour en discuter. Il consultera ultérieurement le public pour connaître ses vues sur les changements proposés.

Codes de pratiques

L'Office a élaboré trois codes de pratiques concernant les réseaux intérieurs de transport public réglementés par le gouvernement fédéral (par aéronef, par train et par traversier).

Afin de s'attaquer plus systématiquement à divers problèmes de communication dans le réseau de transport fédéral, l'Office s'affaire à mettre au point un nouveau code de pratiques : le Code de pratiques portant sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale (le Code des communications). Ce Code a pour objet de garantir la diffusion de renseignements sur le transport aux personnes ayant une déficience qui voyagent par aéronef, par train ou par traversier. Il sera axé sur les besoins d'information des voyageurs ayant une déficience, mais il devrait être utile à tous les voyageurs.

En octobre 2000, l'Office a présenté sa première ébauche du Code des communications au Comité consultatif. À la fin de l'année, l'Office attendait les commentaires écrits des membres du Comité. Lorsqu'il les aura reçus, il les examinera et modifiera le projet de code en conséquence, avant de le présenter au public dans le cadre de consultations publiques supplémentaires.

Recherche en cours : sondage sur l'accessibilité du transport aérien

En 2000, l'Office a réalisé un sondage sur l'accessibilité du transport aérien pour recueillir des données statistiques fiables au Canada et pour en apprendre davantage sur les progrès accomplis dans le domaine de l'accessibilité du transport aérien et sur les obstacles qui continuent à entraver la mobilité des personnes ayant une déficience. Ce sondage est la première enquête nationale exhaustive sur l'accessibilité du réseau de ce mode de transport. Entre mai et août 2000,

Aperçu des résultats du sondage

Profil des personnes ayant répondu au sondage

Sur les 1 716 réponses, 1 120 (65 p. 100) proviennent de personnes ayant une déficience, dont 448 ont plusieurs déficiences; 81 p. 100 sont âgées de plus de 65 ans. **Note : 1 120 personnes ayant une déficience ont participé au sondage, mais elles n'ont pas toutes répondu à chacune des questions, de sorte que le nombre de répondants varie d'une question à l'autre.**

Les répondants présentent divers genres de déficience (mobilité réduite, surdité complète ou partielle, cécité, vision partielle, manque d'agilité, troubles respiratoires, troubles cardiaques et troubles d'apprentissage). La grande majorité des répondants ont une mobilité réduite (63 p. 100). Les personnes malentendantes (31 p. 100) arrivent au second rang.

Objet du voyage

- 666 (61 p. 100) des répondants ayant une déficience voyageaient pour visiter de la famille ou des amis;
- 248 (23 p. 100) faisaient un voyage de vacances;
- 67 (6 p. 100) faisaient un voyage d'affaires;
- 27 (2 p. 100) faisaient un voyage pour des raisons médicales.

Parmi les répondants ayant une déficience, 584 (51 p. 100) ont affirmé qu'ils ne voyageaient pas davantage parce qu'ils n'avaient pas besoin de le faire. Sur les 536 autres, 373 (70 p. 100) ont évoqué le coût comme facteur limitatif; 62 (12 p. 100) ont exprimé des inquiétudes au sujet de la façon dont on répondrait à leurs besoins; 28 (5 p. 100) ont mentionné les services inadéquats fournis par le passé; et 9 (2 p. 100) ont indiqué l'équipement inadéquat lors de voyages antérieurs.

Accessibilité des aéroports

- 894 répondants (88 p. 100) éprouvent peu de difficultés à se déplacer depuis l'entrée de l'aéroport jusqu'au comptoir d'enregistrement;
- 807 (88 p. 100) peuvent aisément lire les écrans d'affichage des vols;
- 312 (32 p. 100) éprouvent de la difficulté à comprendre les messages diffusés par haut-parleurs;
- 974 (94 p. 100) comprennent sans peine la signalisation dans les aéroports;
- 96 (15 p. 100) trouvent que le comptoir d'aide est difficile d'accès;
- 124 (14 p. 100) trouvent que la zone de récupération des bagages est difficile d'accès.

Services et équipement des transporteurs

- 441 répondants (44 p. 100) ayant une déficience ont demandé aux transporteurs des services supplémentaires pour répondre à leurs besoins; 19 p. 100 ont affirmé que la communication entre l'agent des réservations et le personnel du comptoir d'enregistrement au sujet de leurs besoins avait été mauvaise;
- 91 p. 100 ont signalé que l'aide fournie par le personnel du comptoir d'enregistrement satisfaisait à leurs besoins;
- 273 répondants (24 p. 100) ont demandé à bord de l'avion une place précise qui convenait à leurs besoins; 24 p. 100 de ces demandes n'ont pas été satisfaites;
- 156 répondants (15 p. 100) ont affirmé que l'information fournie à bord de l'avion n'était pas claire;
- 12 p. 100 étaient insatisfaits de l'aide fournie pour se rendre à la salle d'attente et 13 p. 100 de l'aide fournie pour joindre un représentant d'une autre compagnie aérienne;
- 722 répondants (92 p. 100) indiquent que les transporteurs ont répondu convenablement à leurs besoins et 728 répondants (92 p. 100) signalent que le personnel s'est montré sensible à leurs besoins.

des représentants de l'Office ont distribué 4 231 questionnaires à des personnes ayant une déficience et à des personnes âgées dans les aéroports de Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Calgary et Vancouver. L'Office a reçu 1 716 questionnaires dûment remplis, ce qui représente un taux de réponse de plus de 40 p. 100. L'excellent taux de réponse et le faible niveau d'erreur d'échantillonnage (± 3 p. 100) font en sorte que les données statistiques obtenues sont des plus fiables.

Bien que 92 p. 100 des répondants ayant une déficience se soient dits satisfaits des services fournis, ils ont également signalé des problèmes. Ceux-ci concernaient principalement la prestation de services, les communications de la part du transporteur et de l'aéroport, et l'assignation des places à bord. Fait intéressant, quel que soit le mode de transport, les plaintes les plus fréquemment adressées à l'Office en 2000 au sujet de l'accessibilité concernaient les mêmes problèmes.

Les résultats du sondage sont encourageants, puisqu'ils montrent qu'un grand nombre de personnes ayant une déficience voyagent par avion sans encombre. Toutefois, le sondage met en lumière des points faibles concernant les services, le matériel et les installations, qu'il faudrait améliorer afin de mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. L'Office utilisera ces données pour fixer des objectifs et des priorités en vue d'améliorer encore cet aspect du transport aérien au Canada. Les résultats du sondage aideront aussi les fournisseurs de services de transport à répondre aux besoins de cette clientèle. De plus, ces résultats donneront aux associations représentant les personnes handicapées une vue d'ensemble des obstacles qu'elles rencontrent lorsqu'elles voyagent par avion. L'Office termine actuellement la compilation des résultats.

Dispositifs d'embarquement

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement employés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens. En novembre 2000, l'Office et le Centre ont organisé une séance de discussion avec des personnes à mobilité réduite pour connaître leurs vues sur les critères d'évaluation des dispositifs d'embarquement actuels. L'Office se fondera sur les résultats de ce projet de recherche afin de déterminer s'il est nécessaire de prévoir des normes pour la fourniture des dispositifs d'embarquement au Canada.

Surveillance

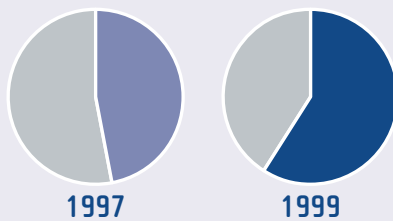
Les responsables du Programme des transports accessibles surveillent, mesurent et évaluent la façon dont l'industrie observe les règlements et les codes de pratiques de l'Office concernant les personnes ayant une déficience. À cet égard, ils réalisent des sondages, inspectent les lieux et enquêtent sur les plaintes.

Avant d'instaurer un code de pratiques, l'Office établit des données de référence sur l'accessibilité des services fournis par les transporteurs aériens. Ces données permettent par la suite de mesurer les améliorations apportées par un code. L'Office recueille des données de référence auprès des transporteurs aériens depuis 1997.

La majorité des dispositions du Code de pratiques : Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le Code aérien) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 1999. Les dispositions du Code aérien qui touchent les toilettes entreront en vigueur le 1^{er} janvier 2002.

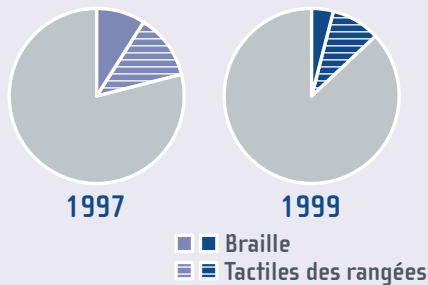
L'Office a complété en 2000 son premier sondage de contrôle. Ses résultats mettent en évidence les dispositions du Code qui sont observées et celles

Résultats du sondage de contrôle



Fauteuils roulants à bord des aéronefs

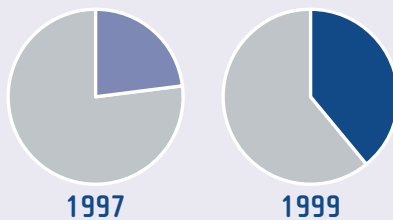
Le nombre total d'aéronefs pourvus d'un fauteuil roulant s'est élevé à 271 (59 p. 100) en 1999, comparativement à 194 (47 p. 100) en 1997.



Signalisation

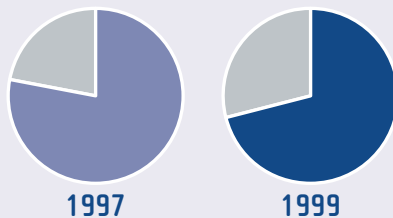
Toutes les catégories d'aéronefs (petits, moyens et gros) étaient moins conformes que par le passé aux différents critères de signalisation : 4 p. 100 de tous les aéronefs respectaient les exigences en matière de signalisation en braille en 1999, alors que 9 p. 100 s'y conformaient en 1997;

9 p. 100 de tous les aéronefs adhéraient aux exigences en matière de marqueurs tactiles des rangées, par rapport à 12 p. 100 en 1997.



Accoudoirs escamotables à 50 p. 100 des sièges du côté du couloir

Le nombre d'aéronefs répondant à cette exigence a augmenté considérablement, s'élevant à 181 en 1999 (39 p. 100 du parc total), par rapport à 98 en 1997 (23 p. 100).



Cartes d'information en braille et en gros caractères à l'intention des passagers

78 p. 100 de tous les aéronefs disposaient de telles cartes en 1999, comparativement à 71 p. 100 en 1997.

Remarque: En 1997, 16 transporteurs exploitaient au total 410 aéronefs de 30 sièges passagers ou plus. En 1999, l'Office a reçu des demandes de 17 transporteurs qui exploitaient 461 aéronefs.

qui nécessitent plus d'attention. Pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience, de nombreux transporteurs canadiens ont effectué des aménagements relativement coûteux ou difficiles à réaliser (comme des sièges munis d'accoudoirs escamotables du côté du couloir ou des fauteuils roulants à bord des aéronefs) ou qui ne sont pas obligatoires avant 2002 (aménagements facilitant l'utilisation des toilettes). Toutefois, les transporteurs n'ont pas observé avec autant de vigueur que prévu les dispositions portant sur des aménagements faciles et peu coûteux à réaliser (comme l'application de bandes aux couleurs voyantes et une signalisation convenable). En fait, selon les résultats pour l'ensemble du parc d'aéronefs, le taux d'observation de bon nombre de ces dispositions a même reculé. Les plus gros aéronefs étaient dotés d'un grand nombre d'améliorations relatives à l'accessibilité, alors que les plus petits appareils en avaient moins.

L'Office collabore avec l'industrie en vue d'assurer le respect, d'ici janvier 2002, de tous les critères énoncés dans le Code aérien. Si l'approche volontaire ne permet pas d'obtenir les résultats voulus, l'Office envisagera de prendre des règlements qui obligeront les transporteurs à éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des personnes ayant une déficience. L'Office réalisera son prochain contrôle relatif au Code aérien en 2002, lorsque tous les critères d'accessibilité concernant les toilettes entreront en vigueur.

Communiquer avec les Canadiens : les personnes ayant une déficience

L'Office encourage le dialogue entre les organisations représentant les personnes ayant une déficience, les ministères gouvernementaux et l'industrie des transports. À titre d'exemple, il publie un bulletin intitulé *On va de l'avant*, qui signale les progrès réalisés en matière de transport accessible.

L'Office publie également des articles et des annonces concernant des services de voyage particuliers dans des publications s'adressant aux personnes ayant une déficience. De plus, il participe au pays et à l'étranger à des manifestations organisées par des personnes handicapées et par l'industrie en vue de promouvoir des projets favorisant le transport accessible.

Il a également publié le document *Être maître de la situation : Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Ce guide fournit des renseignements utiles sur les dispositifs et les services existants destinés à faciliter les déplacements des personnes handicapées qui voyagent par avion, ainsi que des conseils utiles pour aider ces personnes à planifier leur voyage par avion. L'Office a distribué plus de 40 000 exemplaires de ce guide.

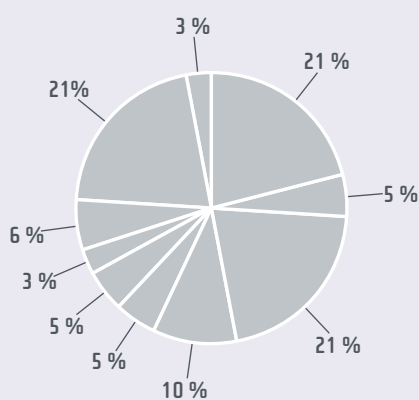
Voici quelques conseils présentés dans ce guide :

- demandez une confirmation écrite de tous les services prévus;
- faites savoir que vous avez une déficience;
- posez des questions au sujet de l'aménagement intérieur de l'aéronef;
- conservez votre documentation et vos médicaments à portée de la main.

Fort du succès remporté par ce guide, l'Office a décidé de publier une liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services de transport à satisfaire aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Cette liste de contrôle aidera notamment les agents de voyage à mieux servir leurs clients ayant une déficience. Elle énumère les services qui devraient être fournis par les transporteurs aériens, tels qu'aider la personne handicapée à se rendre à la porte d'embarquement, lui fournir à bord de l'avion une place répondant à ses besoins et transporter gratuitement ses aides à la mobilité. La liste de contrôle a été conçue à l'intention tant de l'industrie que des voyageurs ayant une déficience, comme complément du guide de transport aérien. L'Office publiera la liste en 2001.

Activités relatives à la résolution des plaintes

Plaintes concernant l'accessibilité résolues en 2000 (%)



Assigment des sièges	21%
Communication d'information sur les besoins spéciaux des voyageurs	5%
Services inadéquats	21%
Accessibilité de l'équipement	10%
Accessibilité des terminaux	5%
Sensibilisation du personnel	5%
Conditions de transport	3%
Questions liées aux communications : terminaux (p. ex., appareils ATS, annonces aux voyageurs)	6%
Questions liées aux communications : transporteurs (p. ex., lignes ATS, formats de substitution)	21%
Divers	3%

De plus, en raison du lien qui existe entre le transport et le tourisme, l'Office participe à plusieurs activités visant à faciliter les déplacements des touristes handicapés en partance et à destination du Canada. En 2000, l'Office a notamment participé aux événements suivants : le Congrès international pour les personnes ayant une déficience et les personnes âgées qui voyagent, parrainé par la Society for the Advancement of Travel for the Handicapped; une séance de sensibilisation à l'intention de représentants des pays des Caraïbes et de l'Amérique centrale, organisée par la Florida-Caribbean Cruise Association; une conférence en Jordanie organisée par l'Institut international pour la paix par le tourisme. Enfin, l'Office a siégé à titre de membre d'office à un comité américain chargé d'élaborer des lignes directrices en matière d'accessibilité de quelque 10 000 navires à passagers nouveaux et modifiés aux États-Unis.

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office peut enquêter sur les plaintes formulées par des personnes ayant une déficience ou en leur nom, et déterminer si des obstacles abusifs ont nui à leurs déplacements. Le cas échéant, l'Office peut exiger l'application de mesures correctives ou le versement

d'indemnisations aux personnes handicapées ayant encouru des dépenses en raison de l'obstacle.

Au cours des dernières années, l'Office a été saisi d'un nombre croissant de plaintes; il y en a eu 87 en 2000, comparativement à 17 en 1996. En 2000, l'Office a réglé 47 plaintes qui avaient été présentées en 1999 ou en 2000 (l'Office a rejeté 14 de ces plaintes pour cause d'information insuffisante). L'Office a rendu 26 autres décisions au titre des mesures de suivi exigées en vertu de décisions antérieures, dont certaines concernaient des plaintes déposées au cours d'années passées.

Personnes obèses qui voyagent par avion

En novembre 1997, l'Office avait reçu une plainte visant un transporteur aérien qui avait imposé un tarif supérieur à une personne ayant besoin d'un siège supplémentaire en raison de son obésité. À la lumière d'un examen préliminaire de cette plainte, l'Office a constaté que toute décision prise à l'égard de la plainte aurait peut-être des répercussions considérables sur le réseau de transport fédéral. Il a donc tenu des consultations de grande envergure avec l'industrie des transports au Canada et d'autres organisations intéressées, notamment celles qui représentent les personnes ayant une déficience. Il a ensuite nommé un enquêteur chargé d'examiner la question plus à fond.

En avril 1999, l'enquêteur a présenté un rapport provisoire, dans lequel il présente les points suivants : la question de savoir si l'obésité est un handicap suscite beaucoup de controverse; aucune réponse définitive n'a été apportée à cette question au Canada ou ailleurs dans le monde; aucun groupe de pression ne s'est manifesté pour soutenir que l'obésité est un handicap. Ce rapport contient aussi une masse d'information sur l'obésité. Néanmoins, l'Office a décidé de ne pas adopter le rapport parce qu'il n'est pas concluant et que les constatations et recommandations qu'il contient n'y sont pas adéquatement étayées.

L'Office a retenu qu'il faudra clarifier une question préliminaire de fond, à savoir si l'obésité est un handicap aux termes des dispositions sur l'accessibilité figurant dans la partie V de la Loi. En octobre 2000, il a donc amorcé une procédure de plaidoiries écrites dans laquelle il sollicite l'avis du plaignant et du transporteur sur cette question. À la fin de l'année, les plaidoiries se poursuivaient. L'Office entend tenir une audience sur la question.

Exemples de questions qui ont suscité des plaintes

Appareils de télécommunications pour sourds (ATS)

Un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) permet aux personnes sourdes ou malentendantes ou ayant un trouble de la parole de communiquer en transmettant et en recevant des messages écrits au moyen d'une ligne téléphonique. La personne qui fait l'appel et celle qui le reçoit doivent toutes deux disposer d'un ATS pour pouvoir communiquer.

Compte tenu des plaintes soulevées, l'Office conclut que le manque d'ATS constitue un problème généralisé. Les plaignants ont soulevé deux questions : s'il y a suffisamment d'ATS dans les aéroports et s'il ne faudrait pas exiger que

les fournisseurs de services de transport terrestre aux aéroports soient accessibles par ATS. D'autres plaintes faites en 2000 concernaient des transporteurs qui n'offraient pas de services de communication par ATS ou qui n'indiquaient pas leurs numéros d'ATS de la même façon que leurs numéros réguliers dans leurs annonces, dans leurs horaires de vol, sur leurs sites Web et dans divers autres documents. Les transporteurs et les fournisseurs de services ont adopté les mesures correctives ordonnées par l'Office.

L'Office abordera ces questions avec l'industrie, les représentants des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées lors des consultations qu'il mènera en vue d'élaborer un code de pratiques sur les communications.

Assignation des sièges

Bon nombre de plaintes que l'Office a reçues et examinées concernaient l'assignation des sièges à bord des avions. Selon une des plaintes, la compagnie Royal Aviation Inc. n'avait pas assigné un siège convenable à une personne ayant besoin d'espace supplémentaire pour ses jambes en raison d'un handicap. Un transporteur devrait accorder priorité aux personnes ayant besoin d'un siège offrant plus de place en raison d'un handicap plutôt qu'aux personnes qui préfèrent de tels sièges mais n'en ont pas besoin. L'Office a conclu que Royal Aviation Inc. a créé un obstacle abusif en refusant au plaignant un siège avec de l'espace supplémentaire. Le transporteur a donc été obligé de diffuser à ses agents des réservations un bulletin pour leur rappeler la configuration des sièges à bord des aéronefs. De plus, il a dû modifier sa politique d'assignation des sièges.

Toilettes accessibles

L'Office a reçu une plainte concernant l'inaccessibilité de la salle de toilette du hall des départs intérieurs de l'aéroquai de l'aéroport international de Montréal, à Dorval. Bien que la salle soit désignée par un symbole d'accessibilité pour personnes ayant une déficience physique, le plaignant, qui se déplace en fauteuil roulant, a constaté que les cabines de toilette n'étaient pas assez larges pour accueillir son fauteuil roulant.

L'Office a jugé que les aéroports doivent impérativement disposer de salles de toilette accessibles clairement indiquées dans toutes les aires publiques et celles réservées aux voyageurs. L'aéroport de Dorval a installé des salles de toilette accessibles partout sauf dans le hall des départs intérieurs de l'aéroquai; l'Office a estimé que cette carence représente un obstacle abusif pour les voyageurs ayant une déficience. L'aéroport a donc été obligé de modifier les toilettes de ce hall en conséquence.

Transport au sol

Une personne se déplaçant en fauteuil roulant électrique a déposé une plainte concernant le manque d'accessibilité des services de transport terrestre à l'aéroport de Fredericton. Comme il ne pouvait obtenir de réservation avec ni l'une ni l'autre des deux entreprises assurant le transport terrestre à l'aéroport, le plaignant a été contraint d'annuler son voyage.

L'Office a reconnu que les services de transport terrestre font partie des moyens nécessaires pour garantir aux voyageurs l'accessibilité du réseau de transport fédéral. Bien que les voyageurs puissent choisir différents modes de transport pour se rendre à l'aéroport, ils ne disposent que d'un choix limité de services de transport en partance de l'aéroport, en raison des contrats d'exclusivité qui existent souvent entre les fournisseurs de transport terrestre et les autorités aéroportuaires. L'Office a constaté que l'autorité aéroportuaire avait créé un obstacle abusif pour les personnes handicapées en omettant de s'assurer que les entreprises jouissant d'un contrat étaient réellement dotées de procédures et de politiques pour fournir les services accessibles nécessaires. Il a ordonné à l'autorité aéroportuaire de lui présenter un rapport sur les mesures prises pour empêcher qu'un tel problème ne se reproduise. De plus, l'entreprise de transport terrestre visée par la plainte a dû diffuser, auprès de ses employés et sous-traitants, un bulletin résumant l'incident.

Autodétermination

L'Office a enquêté sur une plainte visant Air Canada, qui avait refusé de permettre à une personne arthritique à mobilité réduite de voyager seule à bord d'un vol de Montréal à Washington, exploité par la compagnie pour le compte de United Air Lines Inc. Un agent de bord d'Air Canada avait proposé à cette personne de s'asseoir au fond de l'avion, pour qu'elle puisse plus facilement se rendre aux toilettes. La personne a refusé, disant qu'elle ne pouvait pas aller aux toilettes seule. L'agent de bord, ayant estimé qu'elle était non ambulatoire et non autonome et qu'elle ne pouvait pas voyager seule, l'a obligée à descendre de l'avion malgré ses protestations. Le jour suivant, un membre de sa famille a fait le voyage de Washington à Montréal pour l'accompagner en avion jusqu'à Washington.

L'Office a jugé qu'en refusant d'accepter l'autodétermination faite par la voyageuse quant à l'aide dont elle avait ou non besoin pour voyager, l'agent de bord a créé un obstacle abusif. Ce refus a perturbé le voyage de la passagère et causé des ennuis à sa famille. L'agent de bord aurait dû simplement s'entretenir avec elle pour s'assurer qu'elle pouvait voyager seule et qu'elle n'avait pas besoin de services exceptionnels. L'Office a demandé à Air Canada de faire état des mesures correctives qu'elle a prises pour informer son personnel de l'incident, de fournir le registre de formation de l'employé fautif et de rembourser toutes les dépenses du parent qui a accompagné la voyageuse.

Transport aérien

L'Office est l'autorité canadienne délivrant les licences de services aériens offerts au public. De plus, il est l'autorité aéronautique du Canada en ce qui concerne la réglementation économique des transporteurs aériens, il participe aux négociations avec d'autres pays et il administre les accords internationaux. Par le passé, ses cinq principales sphères de responsabilité dans le domaine du transport aérien étaient la délivrance de licences, les évaluations financières, l'administration des

accords internationaux, les tarifs et l'exécution des lois. Toutefois, le 5 juillet 2000, en adoptant le projet de loi C-26, le Parlement a confié à l'Office de nouvelles responsabilités qui accroîtront et élargiront son rôle dans la protection des Canadiens qui voyagent par avion.

Parmi ces nouvelles responsabilités figurent les suivantes :

- examiner, sur réception d'une plainte, tous les prix, taux et frais pratiqués sur des liaisons aériennes intérieures où la concurrence est faible ou inexistante, et déterminer s'ils sont raisonnables ou adéquats;
- contrôler, pendant deux ans, la tarification des transporteurs sur les liaisons aériennes où la concurrence est faible ou inexistante, pour s'assurer que les voyageurs qui empruntent ces liaisons sont traités de façon similaire à ceux qui empruntent des liaisons comparables où il y a concurrence;
- s'assurer que les transporteurs aériens observent les conditions de transport énoncées dans leurs tarifs intérieurs (des dispositions similaires existent déjà à l'égard des transporteurs exploitant des liaisons internationales);
- ordonner aux transporteurs de rembourser les dépenses encourues par des voyageurs, lorsque l'Office détermine que les transporteurs aériens n'ont pas respecté les conditions de transport publiées;
- déterminer, sur réception d'une plainte, si les conditions de transport énoncées dans les tarifs intérieurs des transporteurs aériens sont déraisonnables et injustement discriminatoires; le cas échéant, ordonner que des mesures correctives soient prises. (Cette disposition complète une disposition existante visant les transporteurs exploitant des liaisons internationales.)

Les nouvelles dispositions législatives prévoient également la création du poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, dont le rôle consiste à traiter les plaintes non résolues et pour lesquelles aucun autre recours n'existe.

De plus, les nouvelles dispositions prolongent la période de préavis imposée aux transporteurs aériens qui projettent d'interrompre ou de réduire le service offert à une collectivité disposant d'un accès limité à des services de transport aérien. Elles confèrent également à l'Office le pouvoir de déterminer si en raison d'une acquisition ou d'une fusion proposées, un transporteur aérien risque de perdre sa qualité de transporteur canadien.

Ces modifications législatives ont pour objet de maintenir la politique gouvernementale concernant le libre fonctionnement des forces du marché, afin de favoriser le développement d'un système de transport aérien sain et capable de s'adapter aux conditions nouvelles, ainsi que la croissance des petits transporteurs canadiens. De plus, ces modifications visent à garantir que les Canadiens qui voyagent par avion pourront régler équitablement leurs plaintes légitimes concernant le transport aérien.

Délivrance de licences aux transporteurs aériens

Lorsqu'une personne souhaite offrir un service de transport aérien de passagers ou de marchandises accessible au public, elle doit soumettre à l'Office une demande de licence d'exploitation. L'Office délivre, aux demandeurs canadiens, des licences d'exploitation de services aériens intérieurs et, aux demandeurs canadiens et étrangers, des licences d'exploitation de services internationaux réguliers et à la demande, en partance et à destination du Canada.

Pour obtenir une licence, le demandeur doit détenir une assurance convenable pour le service en cause et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. De plus, s'il propose d'exploiter un service de transport aérien intérieur, il doit prouver que son entreprise appartient à des intérêts canadiens et est contrôlée par des Canadiens. Si un demandeur canadien propose d'exploiter des avions de taille moyenne ou de gros avions, il doit également respecter certaines exigences financières.

Une personne ne peut vendre ou offrir de vendre des services de transport aérien au Canada avant d'obtenir une licence délivrée par l'Office.

L'Office est tenu de suspendre ou de révoquer la licence d'un exploitant qui ne satisfait plus aux exigences applicables. Il peut aussi suspendre ou révoquer une licence à la demande de son titulaire. De telles demandes proviennent habituellement d'exploitants de services de transport saisonnier vers des camps de pêche et de chasse.

Propriété et contrôle canadiens

En 2000, l'Office a effectué 142 examens visant à établir que les demandeurs canadiens qui exploitent ou proposent d'exploiter des services de transport aérien intérieur ou international respectaient les exigences en matière de propriété canadienne. Des 142 examens réalisés, 11 ont nécessité des enquêtes approfondies en raison de la structure complexe du capital des entreprises en cause ou de la présence d'associés ou d'actionnaires minoritaires étrangers susceptibles de contrôler le demandeur. L'un des examens complexes a porté sur la compagnie aérienne Canada 3000 à la suite de son offre publique d'achat initiale sur le marché boursier. L'Office devait vérifier si des mesures de surveillance et de contrôle adéquates étaient en place pour garantir que la compagnie demeure canadienne au sens de la Loi. Il a également examiné la demande de licence présentée par IMP Group Limited, faisant affaires sous le nom de CanJet Airlines, une des entreprises qui offre maintenant des services de transport aérien compétitifs à prix réduits. De plus, l'Office a effectué un examen approfondi de la situation d'Air Canada, qui a fait l'objet d'une restructuration. L'Office a rejeté une demande de licence parce que le demandeur n'avait pas établi que son entreprise était canadienne au sens de la Loi.

Santé financière

Les demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 places doivent respecter certaines exigences financières énoncées dans la Loi et dans le *Règlement sur les*

transports aériens. Ces exigences visent à garantir que les demandeurs sont financièrement solides au moment du démarrage de leurs opérations et qu'ils ont des chances raisonnables de réussir. Ces exigences aident aussi à protéger les consommateurs des risques d'interruption du service. En 2000, l'Office a examiné une telle demande de licence afin de déterminer si le demandeur avait assez de liquidités pour faire face à tous les coûts de lancement des opérations et à tous les frais d'exploitation et frais généraux pendant une période de 90 jours. Comme le demandeur a satisfait à ces exigences, l'Office lui a délivré une licence.

Interruption ou réduction de services de transport aérien intérieur

Avant d'interrompre ou de réduire un service de transport aérien intérieur, un transporteur doit respecter certaines exigences en matière de préavis. Il doit donner un avis dans trois situations : i) lorsque l'interruption du service aboutirait à une situation où un lieu ne serait plus desservi ou ne le serait plus que par un seul transporteur; ii) lorsque le transporteur entend réduire son service à moins d'un vol par semaine et qu'il ne resterait plus qu'un seul ou plus aucun transporteur desservant le lieu au moins une fois par semaine; iii) lorsque l'interruption d'un service régulier de liaison aérienne sans escale offert à longueur d'année entre deux points au Canada réduirait considérablement la capacité de transport de passagers sur le trajet concerné.

Lorsqu'il est tenu de donner avis de l'interruption ou de la réduction d'un service, le transporteur doit aviser l'Office, le ministre des Transports, le ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné et la collectivité touchée, et ce, au moins 120 jours à l'avance – ou 30 jours s'il exploite la liaison depuis moins d'un an. Le transporteur peut demander à l'Office d'autoriser un préavis moins long. Le transporteur doit aussi donner aux représentants élus de la collectivité la possibilité de discuter des répercussions de l'interruption ou de la réduction des services.

Si l'Office reçoit une plainte écrite selon laquelle la période de préavis n'a pas été respectée et qu'il détermine que la plainte est fondée, il peut obliger le transporteur à rétablir le service pour une période allant jusqu'à 60 jours. Si le transporteur a respecté la période de préavis, l'Office ne peut l'empêcher d'interrompre ou de réduire le service.

En 2000, l'Office s'est penché sur 29 cas concernant les exigences en matière de préavis prévues à l'article 64 de la Loi, lequel traite de l'interruption des services aériens. Parmi ces cas, neuf concernaient des plaintes au sujet de l'interruption ou de la réduction de services aériens intérieurs. L'Office a examiné ces plaintes pour déterminer si l'article 64 était applicable et, dans l'affirmative, si les transporteurs visés l'avaient respecté. Dans l'un des cas, l'Office a rejeté la plainte visant le transporteur parce que ce dernier avait obtenu une dérogation à l'article 64. Dans cinq autres cas, l'article 64 n'était pas applicable et l'Office soit a rejeté la plainte, soit l'a renvoyé au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Deux autres plaintes ont été retirées et une était encore à l'étude le 31 décembre 2000.

Restructuration de l'industrie canadienne du transport aérien

L'Office a déterminé que l'article 64 était applicable à 15 autres cas qui ne faisaient pas l'objet d'une plainte. Toutefois, l'Office a rejeté l'un de ces cas. Il a également déterminé que l'article 64 n'était pas applicable à six autres cas.

L'Office a consenti à huit demandes de réduction de la période de préavis, allant de cinq à 30 jours. Il a accepté de modifier le mode de présentation du préavis dans quatre cas et accordé une dérogation à l'article 64 dans sept cas.

En 2000, neuf plaintes ont été présentées à l'Office au moyen du formulaire de plainte d'interruption de service, alors qu'elles n'avaient rien à voir avec les cas visés par l'article 64. Ces plaintes ont été renvoyées au bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

La restructuration de l'industrie du transport aérien qui a commencé en 1999 s'est poursuivie en 2000.

En 2000, l'Office a continué d'examiner le plan détaillé de restructuration d'Air Canada et Canadien International, notamment l'offre d'Air Canada d'acheter un total de 6 875 000 actions ordinaires cotées en bourse et actions ordinaires sans droit de vote de catégorie A, au prix de 16 \$ l'action, ainsi que les accords importants conclus entre Air Canada et plusieurs groupes. L'Office a examiné les accords avec UAL Corporation, avec sa filiale United Air Lines, Inc. et avec Deutsche Lufthansa AG. Ces compagnies, tout comme Air Canada, sont membres du réseau Star Alliance créé par plusieurs compagnies aériennes en vue, notamment, d'unifier leurs réseaux. L'Office a aussi examiné les accords qu'Air Canada a conclus avec la Banque Canadienne Impériale de Commerce et avec la Caisse de dépôt et placement du Québec.

Compte tenu de l'importance et de la portée de ces accords, l'Office a également vérifié si Air Canada demeurerait canadienne. Il s'est notamment penché sur les transactions ou propositions de transactions dans le cadre de ces accords afin d'en déterminer les répercussions éventuelles sur le statut canadien d'Air Canada.

Après avoir examiné toutes les données pertinentes, l'Office a conclu que des intérêts étrangers n'avaient pas pris le contrôle des opérations d'Air Canada à la suite de l'offre et des transactions connexes de la compagnie, notamment les transactions avec Lufthansa et UAL. De fait, les détenteurs d'actions ordinaires d'Air Canada cotées en bourse et les administrateurs nommés par ces actionnaires continuent de contrôler la compagnie. De plus, Air Canada continue d'appliquer un système convenable de limitation de la participation étrangère dans le capital d'Air Canada, en vertu duquel les Canadiens doivent toujours détenir au moins 75 p. 100 des actions avec droit de vote. Ces actions représentent la majeure partie des droits de vote qui peuvent être exercés lors des assemblées générales d'actionnaires. L'Office a également examiné la composition du conseil d'administration d'Air Canada et constaté que la plupart de ses membres sont canadiens.

Dans le cadre de la restructuration, Air Canada a transféré les opérations de ses transporteurs régionaux (Air Nova Inc., Air Ontario Inc., Air B.C. Ltd. et

Canadien régional (1998) Ltée) à Air Canada Régional Inc., filiale d'Air Canada constituée en société le 6 octobre 2000. Cette filiale poursuit ses activités sous les noms Air Nova, Air Alliance, Air Ontario, Air B.C. et Canadien régional. Le transfert des opérations, s'est achevé le 1^{er} janvier 2001, a été réalisé au moyen de fusions. Air Canada Régional Inc. continuera d'assurer les services aériens intérieurs qui étaient fournis précédemment par les transporteurs régionaux d'Air Canada.

Air Canada et les Lignes aériennes Canadien International (Canadien) ont fusionné le 1^{er} janvier 2001. À cette même date, en réponse à la demande d'Air Canada, l'Office a révoqué certaines licences détenues par Canadien et en a transféré d'autres à Air Canada.

Prix intérieurs

En vertu du projet de loi C-26, qui a modifié la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office s'est vu confier de nouvelles responsabilités concernant les prix intérieurs pratiqués sur les marchés où la concurrence est limitée ou absente. Les modifications à la Loi ont pris effet le 5 juillet 2000. Conformément à celles-ci, lorsque à la suite d'une plainte ou de ses propres activités de surveillance, l'Office constate que les prix applicables aux passagers ou les taux applicables au fret sur une liaison au Canada desservie par un seul transporteur sont excessifs, il peut ordonner au transporteur de baisser ses prix ou ses taux, ou de rembourser, si possible, les sommes payées en trop par les clients. Il peut également intervenir s'il constate, à la suite d'une plainte ou de ses propres observations, qu'un transporteur offre un éventail inapproprié de prix ou de taux. Par exemple, un transporteur ne peut pas établir des prix plus élevés sur des liaisons non concurrentielles que sur des liaisons similaires où la concurrence existe.

Entre le 5 juillet et le 31 décembre 2000, l'Office a reçu 36 plaintes concernant les prix fixés par des transporteurs intérieurs. Parmi celles-ci, sept ont ensuite été retirées. L'Office a mené des enquêtes sur les autres plaintes, dont quatre seulement ont été complétées avant la fin de l'année. Il a jugé que ces quatre plaintes ne tombaient pas sous le coup de la Loi modifiée, puisque les liaisons en cause étaient soumises à la concurrence. L'Office prévoit rendre sa première décision sur les prix d'une liaison non concurrentielle au début de 2001.

Après l'adoption du projet de loi C-26, l'Office a entrepris de surveiller les prix pratiqués par les transporteurs sur les liaisons où la concurrence est limitée ou inexistante, pour déterminer s'ils sont globalement comparables à ceux de liaisons similaires assujetties à la concurrence. En 2001, il examinera de plus près quelques anomalies possibles qu'il a constatées dans les prix établis par les transporteurs.

Pour s'acquitter des nouvelles responsabilités qui lui sont dévolues par la Loi modifiée, l'Office a créé la Division des enquêtes sur les prix, qui relève de la Direction des tarifs, plaintes et application de la loi. La Division traite les plaintes concernant les prix et surveille les prix pratiqués.

L'Office a participé aux audiences parlementaires sur la restructuration des compagnies aériennes et sur le projet de loi C-26. Le 5 juillet 2000, à la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi et de la nomination du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, l'Office a commencé à accepter les plaintes de consommateurs en vertu de la nouvelle Loi.

Les principales fonctions du commissaire sont les suivantes :

- examiner et tenter de résoudre toute plainte écrite qu'un transporteur aérien n'a pu régler à la satisfaction du voyageur aérien concerné et pour laquelle aucun autre recours n'existe;
- jouer le rôle de médiateur entre le plaignant et le transporteur aérien ou, s'il y a lieu, pourvoir à la médiation entre ces parties, pour régler un différend concernant le transport aérien, et remettre aux parties un rapport contenant un résumé de leur position et de tout règlement dont elles ont convenu;
- au moins une fois par semestre, présenter au gouverneur en conseil, par l'intermédiaire du ministre des Transports, un rapport énonçant le nombre et la nature des plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées, les transporteurs concernés et les problèmes systémiques qui se sont manifestés.

Le commissaire est chargé de s'occuper des plaintes sur le transport aérien. Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par un transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs réguliers.

Afin d'aider les Canadiens à comprendre le rôle du commissaire et les nouvelles responsabilités de l'Office, ce dernier a créé un site Web concernant les plaintes ayant trait au transport aérien (www.otc.gc.ca) et s'est doté d'une ligne d'information sans frais (1 888 222-2592, ATS 1 800 669-5575). De plus, des représentants de l'Office ont participé à des réunions avec des agents de voyage et des transporteurs, se sont exprimés devant des représentants de municipalités et ont participé à des salons professionnels consacrés aux voyages.

Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a présenté son premier rapport au ministre des Transports. Ce rapport, qui contient les observations du commissaire et une description des opérations de traitement des plaintes, a été déposé à la Chambre des communes au printemps 2001 et est publié sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). Il fait partie du rapport annuel de l'Office.

Plaintes des consommateurs

L'Office a toujours joué un rôle important mais discret dans le règlement des plaintes au sujet du transport aérien. En 1998, il a contribué à la résolution de 143 plaintes de voyageurs ayant éprouvé des difficultés avec leur transporteur. En 1999, le nombre de plaintes s'est élevé à 165. Il a continué d'augmenter au cours du premier semestre de 2000, l'Office ayant reçu 241 plaintes entre le 1^{er} janvier et le 30 juin.

Avec l'adoption du projet de loi C-26 le 5 juillet 2000, le nombre de plaintes concernant le transport aérien a fait un bond considérable. L'Office a reçu 1 248 plaintes entre le 5 juillet et le 31 décembre.

« La restructuration de l'industrie aérienne canadienne ne s'est pas faite sans heurts. Plusieurs consommateurs ont eu l'impression que la restructuration a été réalisée à leurs dépens. » Citation tirée du premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

En 2000, les plaintes des voyageurs aériens ont porté sur un vaste éventail de sujets, dont certains relevaient de la compétence de l'Office, alors que d'autres relevaient du commissaire. Voici d'autres citations tirées du premier rapport du commissaire :

« Pour éviter tout risque de confusion et faciliter les choses pour les consommateurs déjà très insatisfaits de leur voyage, l'Office recommande que les consommateurs acheminent toute plainte (non résolue) au commissaire... »

« Au lieu d'avoir deux structures organisationnelles distinctes pour le traitement de ces différents types de plaintes, il a été décidé que le personnel de la Direction des tarifs, plaintes et application de la loi (de l'Office) assurerait la plupart du soutien opérationnel nécessaire au traitement des plaintes adressées au commissaire. »

Face à l'afflux de plaintes et pour aider le commissaire à accomplir son travail, l'Office a créé la Section d'enquête sur les plaintes, qui relève de la Direction des tarifs, plaintes et application de la loi. Cette section compte cinq agents des plaintes, cinq enquêteurs sur les plaintes et un gestionnaire.

En 2000, l'Office a reçu 1 509 plaintes de voyageurs aériens. Ces plaintes concernaient notamment les repas, les files d'attente, les bagages égarés, les vols retardés et les sanctions imposées par des transporteurs à l'endroit de voyageurs accusés d'avoir manifesté un comportement turbulent. La plupart de ces plaintes ont été traitées par le commissaire au moyen de son processus informel de résolution des plaintes. (Ce processus est décrit en détail dans le premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.) Elles comprenaient en général également des éléments du ressort de l'Office. Il s'agissait habituellement d'allégations de non-respect des règles adoptées par le transporteur lui-même et publiées dans son tarif à la rubrique des conditions de transport. L'Office fait tout pour résoudre les plaintes de façon informelle, mais n'y arrive pas toujours. En cas d'échec, il renvoie la plainte à un comité de membres de l'Office chargé de prendre des décisions formelles. En 2000, trois cas ont fait l'objet d'un tel renvoi.

Un transporteur a rejeté une demande de dédommagement pour la perte de disques compacts et de disques CD-ROM qui se trouvaient dans les bagages d'un passager. Le transporteur précise dans son tarif qu'il n'est pas responsable de la perte, l'avarie ou les délais de livraison d'articles fragiles ou périssables, d'argent, de bijoux, d'argenterie, d'effets de commerce, de titres de placement et d'autres objets de valeur. Comme les disques compacts et les disques CD-ROM entrent dans la catégorie « autres objets de valeur », il a soutenu qu'il n'est pas responsable de la perte de ces articles. Cependant, l'Office a conclu que le transporteur a enfreint l'alinéa 107(1)(n) du Règlement sur les transports aériens, puisque son tarif intérieur n'indique pas clairement sa politique d'exclusion de responsabilité à l'égard de tels articles.

Un voyageur frustré s'est plaint à l'Office du retard d'un vol à destination de Toronto, de la longueur interminable de la file d'attente devant le comptoir d'enregistrement en Floride et de la difficulté à obtenir les sièges présélectionnés et payés au préalable. L'Office a déterminé que les frais imposés par le transporteur pour la réservation préalable de sièges particuliers n'étaient pas indiqués dans son tarif, ce qui est contraire au paragraphe 110(5) du Règlement sur les transports aériens. Le transporteur a remboursé la somme en question au voyageur.

Le vol qu'avait emprunté en Italie une famille de quatre personnes est arrivé en retard à Rome. S'étant présentée au comptoir d'enregistrement moins de 90 minutes avant le départ de leur vol de Rome vers le Canada, la famille s'est vue interdire l'autorisation de s'y embarquer. Elle a pu retourner au Canada plus tard la même journée grâce à un vol qui a suivi un itinéraire différent. Le transporteur a crédité 25 000 points pour grands voyageurs au compte de la famille. Celle-ci affirme que le transporteur n'a pas agi correctement en lui refusant l'accès à bord du vol initialement prévu. L'Office constate que le tarif du transporteur mentionne que les passagers doivent se présenter au comptoir d'enregistrement 30 minutes avant le départ du vol, et non pas les 90 minutes invoquées. Il conclut malgré tout qu'en l'absence de preuve de l'heure exacte où la famille s'est présentée au comptoir d'enregistrement, le transporteur avait observé les conditions stipulées dans son tarif. L'Office a donc rejeté la plainte.

Un certain nombre d'autres consommateurs ont formulé des plaintes concernant les indemnités proposées par des transporteurs, notamment pour la perte de bagages, l'interdiction d'embarquer à bord d'un avion, les vols retardés

et des billets d'avion inutilisés. L'Office a été en mesure de résoudre la plupart de ces plaintes à la satisfaction des plaignants grâce à son système informel de traitement des plaintes. Toutefois, à la fin de l'année, il semblait que certaines de ces plaintes seraient renvoyées à un comité de membres de l'Office au début de 2001, pour qu'il détermine si le transporteur avait appliqué son tarif convenablement.

Un transporteur peut refuser de transporter un passager au motif qu'il aurait eu un comportement turbulent à bord d'un aéronef. Certains passagers ont demandé à l'Office de casser une telle sanction ou d'annuler le jugement rendu par un transporteur voulant qu'ils se soient comportés de façon inappropriée. Avant l'adoption du projet de loi C-26 le 5 juillet 2000 dernier, l'Office avait à cet égard uniquement le pouvoir, pour les vols intérieurs, de déterminer si les mesures prises par un transporteur étaient conformes aux dispositions énoncées dans son tarif et si ces dispositions étaient claires. Depuis le 5 juillet 2000, l'Office peut aussi déterminer si les dispositions du tarif d'un transporteur visant les comportements turbulents sont excessives ou injustement discriminatoires. Toutefois, à la fin de l'année civile, il n'avait pas encore exercé ce nouveau pouvoir.

En 2000, l'Office a statué sur trois plaintes concernant le refus d'un transporteur de transporter un passager pour cause de comportement turbulent. L'Office a rejeté deux de ces plaintes, parce qu'il a déterminé que le transporteur avait agi conformément aux dispositions publiées dans son tarif. Dans le troisième cas, le transporteur a affirmé qu'il avait refusé d'accepter la réservation d'un client parce que ce dernier était membre d'une certaine organisation vouée à la protection de l'environnement. L'Office a estimé que le transporteur n'avait pas observé les dispositions publiées dans son tarif. Le transporteur a signalé qu'à l'avenir, il accepterait de transporter tout membre d'une organisation de protection de l'environnement. L'Office a donc simplement rappelé au transporteur qu'il devait toujours observer les conditions stipulées dans son tarif intérieur et ne jamais imposer des conditions non prévues dans ce tarif.

À la fin de l'année, l'Office poursuivait ses enquêtes sur quatre autres plaintes adressées par des passagers accusés d'avoir eu un comportement turbulent.

Services d'affrètement pour vols internationaux

Un service d'affrètement pour vols internationaux est un service international à la demande qui est exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence d'exploitation d'un service international à la demande doivent obtenir un permis-programme ou autre autorisation de l'Office avant d'exploiter des vols affrétés en partance du Canada vers toute destination à l'étranger. Les permis et autorisations visent à garantir que les vols affrétés internationaux sont conformes au *Règlement sur les transports aériens*. En vertu de ce règlement, les transporteurs assurant certains types de vols affrétés doivent fournir des garanties financières

pour la protection des paiements anticipés versés par les affrêteurs. Cette exigence constitue l'une des mesures que peut appliquer l'Office pour protéger les consommateurs.

Les permis 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 2000, l'Office a répondu à 372 telles demandes, dont 128 ont nécessité la consultation de membres de l'Office. (Voir le chapitre 6 : Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1999 et 2000.)

Le 4 avril 2000, le ministre des Transports a annoncé une nouvelle Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers. Celle-ci a pour objet d'élargir le choix de vols à destination de l'étranger qui est offert aux voyageurs canadiens; d'éliminer toute contrainte réglementaire et financière inutile; de favoriser le développement de l'industrie canadienne des vols affrétés; et de préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers et des accords bilatéraux conclus par le Canada au sujet de ces services. Le Ministre a demandé à l'Office de prendre cette politique en considération lorsqu'il examine les demandes d'exploitation de services d'affrètement pour vols internationaux de passagers.

Le 29 mai 1998, le ministre des Transports avait également annoncé une nouvelle politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo. Celle-ci accorde aux expéditeurs un plus grand choix de services, permettant à plusieurs affrêteurs d'affréter un même aéronef, et aux transitaires et groupeurs de fret de revendre à des expéditeurs l'espace qu'ils affrètent auprès de transporteurs attitrés.

En 2000, 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 pour le cargo. C'est ainsi qu'il a accordé 50 exemptions des dispositions du *Règlement sur les transports aériens* 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 153 demandes de vols affrétés de transport de fret de cinquième liberté en partance du Canada et à 122 demandes pour des vols semblables en provenance d'un autre pays.

L'Office se penche actuellement sur la modification du *Règlement sur les transports aériens* afin qu'il tienne compte des deux nouvelles politiques sur les vols

affrétés. Dans l'intervalle, il a accordé 29 dérogations d'ordre général aux dispositions du *Règlement sur les transports aériens* qui contredisent la Politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo ou la Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers.

Frais de NAV Canada

Le 1^{er} juin et le 1^{er} octobre 2000, NAV Canada a déposé auprès de l'Office un avis de modification des frais de services de navigation aérienne, conformément à l'article 36 de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. 1996, ch. 20. Ces modifications ont pris effet le 1^{er} septembre 2000 et le 1^{er} janvier 2001 respectivement. Dans les deux cas, NAV Canada réduisait temporairement les frais de services, principalement en raison de l'augmentation des revenus tirés de la circulation aérienne et de la réduction des coûts dans l'ensemble de l'entreprise. Les intéressés pouvaient en appeler de ces frais devant l'Office dans un délai de 30 jours, mais l'Office n'a reçu aucun appel.

Accords

Les services aériens internationaux réguliers entre les pays sont habituellement régis par des accords bilatéraux sur les services aériens et d'autres types d'accords entre pays. Les accords bilatéraux permettent aux compagnies aériennes internationales de transporter des passagers et du fret à destination ou en provenance du Canada. Les accords bilatéraux sur les services aériens concernent habituellement les services aériens internationaux réguliers, mais comprennent parfois aussi des dispositions touchant les services aériens à la demande (vols affrétés).

L'Office met en œuvre et administre les accords bilatéraux sur le service aérien et des représentants de l'Office participent aux négociations bilatérales, sous la direction du négociateur en chef des accords aériens du Canada et avec la collaboration du ministère des Transports et du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international du Canada. Les négociations portent sur des sujets comme les points desservis, la capacité et la réglementation des tarifs. La participation de l'Office consiste à donner des avis sur l'application d'accords aériens, l'exploitation de services aériens, les vols affrétés et les accords commerciaux entre compagnies aériennes (touchant des questions comme le partage de codes).

Le Canada applique actuellement 73 accords ou arrangements aériens bilatéraux. En 2000, l'Office a participé à des négociations avec 11 pays : la République populaire de Chine (par courrier), Hong Kong, le Japon, Singapour, l'Australie, la Nouvelle-Zélande (par courrier), la Russie, Israël, l'Autriche, l'Islande et les États-Unis. Le Canada a obtenu de meilleures dispositions pour les liaisons aériennes en partance et à destination du Canada – et dans certains cas, des droits de trafic et des services de partage de codes supplémentaires – avec la République populaire de Chine, Hong Kong, le Japon, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et l'Autriche.

Air Canada a notamment obtenu l'autorisation d'établir une liaison aérienne avec Shanghai, grâce à des négociations par correspondance avec la République populaire de Chine.

Des négociations avec les États-Unis ont donné lieu à un nouvel accord de prédédouanement entre le Canada et les États-Unis. L'accord actualise le cadre de prestation des services de prédédouanement actuellement assurés à sept aéroports au Canada. De plus, l'accord contient une liste des critères d'évaluation applicables en vue de fournir des services de prédédouanement ailleurs au Canada et aux États-Unis. Enfin, l'accord prévoit l'instauration de services de prédédouanement en transit de passagers se rendant aux États-Unis à partir d'un pays tiers. Ces services existent déjà à l'aéroport de Vancouver et sont prévus aux aéroports de Toronto, Montréal (Dorval) et Calgary. Les services de prédédouanement réduisent le temps de correspondance des passagers et améliorent la compétitivité des aéroports et des transporteurs aériens.

L'Office a traité 88 demandes concernant les accords aériens bilatéraux et les arrangements commerciaux entre transporteurs. Les demandes d'accords parabilatéraux doivent faire l'objet de consultations interministérielles et, dans la plupart des cas, de consultations avec les intérêts canadiens concernés, notamment les compagnies aériennes et les aéroports. L'Office n'accorde que des autorisations parabilatérales temporaires. Plusieurs demandes présentées à ce sujet en 2000 sont dignes de mention.

Bien que le Canada et Singapour ne soient pas parvenus à un accord bilatéral sur le transport aérien au cours de négociations en octobre 2000, l'Office a approuvé les demandes parabilatérales d'Air Canada et de Singapore Airlines en vue de fournir de vastes services de partage des codes durant la saison hivernale 2000–2001 de l'Association du transport aérien international.

En juillet 2000, Martinair Holland N.V. a demandé une autorisation parabilatérale d'exploiter des liaisons régulières à destination de Toronto, Calgary, Edmonton et Vancouver. Par le passé, Martinair offrait surtout des services de transport non réguliers vers ces destinations. L'Office a donné à Martinair l'autorisation d'exploiter de telles liaisons durant la saison estivale 2001 de l'Association du transport aérien international.

La nouvelle Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers, annoncée par le ministre au mois d'avril, souligne l'importance de la réciprocité au sein du marché international des services d'affrètement. Un autre pays tardait pour des raisons administratives à approuver la demande d'un transporteur canadien d'offrir des vols affrétés à des voyageurs provenant du Canada et de ce pays. Le transporteur canadien a donc déposé le 28 juin une plainte officielle auprès de l'Office, en vue de faire appliquer l'article 22 du *Règlement sur les transports aériens*. Le 13 juillet, l'Office a informé la compagnie aérienne nationale de ce pays que des mesures de rétorsion pourraient être prises

contre son programme de vols à destination et en partance du Canada. Le transporteur canadien a reçu le 21 juillet les autorisations nécessaires de ce pays. L'Office a par la suite jugé inutile d'appliquer des mesures de rétorsion.

Tarifs

Un tarif de transport aérien énonce les conditions de transport et les prix, taux et frais appliqués par un transporteur. Tous les transporteurs aériens qui exploitent des vols au Canada et des vols en partance et à destination du Canada doivent publier un tarif concernant leurs services aériens et le mettre sur demande à la disposition du public. Les transporteurs exploitant des services aériens internationaux en partance et à destination du Canada doivent soumettre leurs tarifs à l'Office. Toutefois, selon les accords bilatéraux, les transporteurs aériens exploitant des liaisons entre le Canada et les États-Unis (services aériens transfrontaliers) et entre le Canada et l'Allemagne ne sont pas tenus de soumettre à l'Office les prix, taux et frais appliqués aux services fournis, mais ils doivent les mettre à la disposition de l'Office sur demande. Les transporteurs ne sont pas obligés de soumettre leurs tarifs concernant les vols intérieurs, mais ils doivent les mettre à la disposition de quiconque les demande.

Dès qu'il reçoit des tarifs internationaux nouveaux ou modifiés, l'Office les examine pour vérifier s'ils respectent les lois canadiennes, la politique gouvernementale et les accords bilatéraux applicables. En 2000, l'Office a reçu et examiné 13 267 tarifs sur support électronique et 2 307 tarifs imprimés.

Les transporteurs soumettent habituellement des tarifs nouveaux ou modifiés dans le délai de préavis (habituellement de 30 ou 45 jours) précisé dans l'accord de transport aérien applicable. Toutefois, l'Office peut accorder au transporteur une autorisation spéciale d'appliquer immédiatement le tarif nouveau ou modifié. Grâce à de telles autorisations, des transporteurs sont en mesure de réagir rapidement face à la concurrence ou à d'autres situations urgentes.

En 2000, l'Office a traité 7 772 demandes d'autorisation spéciale. Il a également traité 49 plaintes de transporteurs au sujet des prix ou des pratiques d'autres transporteurs. La plupart des plaintes concernaient des transporteurs de cinquième et de sixième liberté qui tentaient d'influencer les prix de vols de troisième et de quatrième liberté, en violation des dispositions figurant dans les accords bilatéraux applicables. Dans tous les cas sauf un, l'intervention de l'Office a permis de régler la plainte à la satisfaction du plaignant. Dans le cas qui fait exception, une plainte n'avait pas encore été résolue à la fin de l'année financière.

La Division des tarifs traite aussi les plaintes de consommateurs au sujet des prix pratiqués sur les vols internationaux et transfrontaliers. Elle fait enquête sur les plaintes alléguant que les conditions de transport international manquent de clarté ou sont déraisonnables, ou que les conditions de transport intérieur manquent de clarté ou sont déraisonnables ou discriminatoires. Lorsque le personnel

de la Division termine son enquête, la plainte est renvoyée à un comité de membres de l'Office, qui est chargé de prendre une décision officielle.

Après le 5 juillet 2000, lorsque la Loi a été modifiée pour permettre à l'Office d'examiner les plaintes concernant les conditions de transport intérieur appliquées par les transporteurs, 18 plaintes ont été adressées à l'Office. Ces plaintes concernaient, par exemple, les limites de responsabilité pour la perte ou l'avarie d'articles dans les bagages; les conditions d'admissibilité aux prix réduits pour les billets achetés en raison d'un deuil; ou l'interdiction d'achat de billets combinés. Il y avait également des plaintes au sujet des prix de vols internationaux. À la fin de l'année, toutes les enquêtes sur ces plaintes demeuraient en instance, souvent parce qu'une des parties concernées avait présenté de nombreuses demandes de prolongation et que l'autre les avait acceptées.

En 2000, l'Office a rendu une décision très importante touchant les consommateurs, soit la décision n° 472-A-2000. Celle-ci fait suite à une plainte déposée par le Canadian Standard Travel Agent Registry concernant certaines pratiques de construction des prix et d'émission des billets – notamment le concept « d'unité de tarification » – adoptées par l'Association du transport aérien international et les transporteurs qui en sont membres. Dans sa décision, l'Office a souligné qu'en ce qui concerne les règles de construction des prix applicables au transport entre le Canada et une destination étrangère, il n'accepterait normalement pas le dépôt de tarifs susceptibles d'être discriminatoires à l'endroit des Canadiens en raison de leur nationalité ou du lieu de résidence, et qui pourraient les empêcher de bénéficier de prix inférieurs. L'Office a aussi jugé que certains éléments du concept d'unité de tarification étaient déraisonnables parce qu'ils empêchaient les consommateurs de profiter de prix moins élevés dans les cas où le prix total d'un voyage multitransçons est inférieur au tarif direct. Par conséquent, l'Office a conclu qu'il n'accepterait pas ordinairement le dépôt de tarifs pour des vols entre le Canada et une destination étrangère, si ces tarifs :

- limitent la publicité des prix prévus à d'autres pays que le Canada;
- limitent la vente de billets à de tels prix ou l'accès à ces billets aux personnes qui ne sont pas des résidents canadiens;
- interdisent aux voyageurs d'acheter un billet pour chaque tronçon d'un voyage lorsque le prix total serait inférieur à celui du tarif direct.

En 2000, les compagnies aériennes ont déposé auprès de l'Office 14 153 demandes distinctes en vue de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de transport pour des vols internationaux. Environ 85 p. 100 des demandes ont été transmises électroniquement à l'Office. Le traitement des demandes sur support électronique permet à l'Office d'accroître sa productivité et de donner davantage de souplesse aux compagnies aériennes.

Application de la Loi et des règlements

Le programme d'application de la Loi et des règlements vise à encourager l'observation volontaire de la Loi, du *Règlement sur les transports aériens* 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. Le programme est exécuté à partir de bureaux à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver.

En 2000, l'Office a mené 267 inspections périodiques auprès de transporteurs aériens au Canada et d'exploitants de terminaux de passagers, et a relevé 123 infractions. Il a également mené 29 enquêtes sur des transporteurs ou des personnes soupçonnés d'exploiter illégalement des services aériens au Canada et a relevé un certain nombre d'infractions.

Programme de sanctions administratives pécuniaires

Après de vastes consultations, l'Office a mis un œuvre à la fin de 1999 un programme de sanctions administratives pécuniaires. Ce programme permet à l'Office de mieux adapter les sanctions à la nature des infractions commises.

Comme la première étape du processus de sanctions administratives est habituellement l'émission d'un avertissement officiel plutôt que l'imposition d'une amende, les transporteurs ont amplement le temps de prendre les mesures correctives nécessaires avant d'encourir une amende. Par le passé, l'Office avait, comme seuls moyens de faire observer la loi, les avertissements non officiels, les ordonnances d'interdiction, les suspensions ou révocations de licence et les poursuites judiciaires. Ces mesures sont de nature administrative ou judiciaire. Il n'y avait pas de mesure intermédiaire. Bien que ces moyens de contrainte existent encore, l'Office dispose dorénavant, avec les sanctions administratives pécuniaires, d'un moyen additionnel pour l'application de la Loi.

En 2000, des agents désignés ont émis 18 avertissements. L'Office n'a reçu que deux demandes de révision de décision à la suite de ces avertissements. L'une de ces demandes a été retirée par la suite. Dans l'autre cas, après examen formel, l'Office a maintenu l'avertissement donné par l'agent désigné.

L'Office a également émis en 2000 quatre avis d'infraction présumée de la loi. Dans chaque cas, le contrevenant présumé n'avait pas payé dans les délais impartis une amende qui lui avait été imposée. Conformément aux dispositions législatives, l'Office a saisi le Tribunal de l'aviation civile de ces affaires. L'un des contrevenants présumés a payé avant la tenue de son audience l'amende qui lui avait été imposée. À la fin de l'année, le Tribunal n'avait pas encore entendu les trois autres cas en cause.

Transport maritime

Loi sur le pilotage

Selon la *Loi sur le pilotage*, les administrations de pilotage établissent des tarifs pour les droits de pilotage. Toute personne intéressée qui estime que le tarif proposé porte atteinte à l'intérêt public peut présenter ses objections à l'Office. L'Office doit faire enquête et formuler une recommandation à l'administration. Cette dernière doit alors réagir en conséquence. L'Office doit rendre une décision dans un délai de 120 jours à moins que les parties concernées ne s'entendent pour prolonger ce délai.

De nouveaux règlements tarifaires sont entrés en vigueur sans opposition en 2000, mais un projet de tarif publié par l'Administration de pilotage des Laurentides le 16 septembre 2000 a suscité l'opposition de l'Association des armateurs canadiens, de Cargill Limited, Les Silos Port-Cartier et de la Commission canadienne du blé. La Fédération maritime, la Corporation des pilotes du Bas-Saint-Laurent, la Corporation des pilotes du Saint-Laurent Central et la Chambre de commerce maritime ont demandé d'être reconnus comme intervenants dans cette affaire. Dans le cadre de son enquête, l'Office a décidé de tenir des audiences à Montréal, du 10 au 12 janvier 2001. Il devait rendre sa décision au début de 2001.

Le 30 décembre 2000, l'Administration de pilotage du Pacifique a publié un projet de tarif dans la partie I de la *Gazette du Canada*. En janvier 2001, la Chamber of Shipping of British Columbia a présenté une objection à ce projet de tarif. L'enquête de l'Office à ce propos est actuellement en cours et l'Office a prévu une audience à Vancouver du 9 au 11 avril 2001.

Loi sur le cabotage

Selon la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu peut délivrer un permis de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes uniquement si l'Office a établi qu'aucun navire canadien convenable ne peut mener à bien l'activité proposée dans la demande. Si l'activité proposée comporte le transport de passagers, l'Office doit également déterminer s'il existe un service maritime identique ou semblable faisant appel à un ou plusieurs navires canadiens.

En 2000, l'Office a reçu 110 demandes de licence de cabotage : sept ont été retirées par la suite, 96 décisions étaient favorables à l'importation d'un navire étranger, quatre ne l'étaient pas et trois ont été rejetées parce que le requérant n'était pas canadien et n'avait pas fourni le nom d'un agent responsable de la demande.

Loi dérogatoire sur les conférences maritimes

L'Office administre la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* qui exempte les conférences maritimes de la *Loi sur la concurrence* et leur permet d'établir des tarifs et des conditions de service communs, à condition qu'ils observent les exigences relatives au dépôt de documents.

Pour faire suite à une demande du représentant d'une des conférences, l'Office accepte maintenant les dépôts par voie électronique.

Loi maritime du Canada

Selon la *Loi maritime du Canada*, l'Office a pour mandat de faire enquête sur les plaintes selon lesquelles les droits imposés par les autorités portuaires et la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent sont injustement discriminatoires. L'Office a le mandat connexe d'enquêter sur les plaintes selon lesquelles les droits imposés par la Corporation du pont international et la société Les ponts Jacques-Cartier et Champlain sont injustement discriminatoires. L'Office n'a reçu en 2000 aucune plainte visant les droits associés à la voie maritime et aux ponts.

Ports

Au cours de l'année, l'Office a enquêté sur une plainte déposée au mois de décembre 1999 par la société Halterm Limited. Selon cette dernière, l'augmentation de 900 p. 100 des droits de location des installations imposés par l'Administration portuaire de Halifax était injustement discriminatoire, car elle plaçait Halterm dans une position exagérément ou déraisonnablement désavantageuse.

Au cours des plaidoiries, l'Administration portuaire de Halifax a tenté de faire reconnaître que l'Office ne jouissait pas de l'autorité nécessaire pour trancher la question. Le 4 février 2000, l'Office a fait connaître sa décision et a rejeté l'objection portant sur sa compétence. L'Administration portuaire de Halifax a demandé la permission de porter le dossier en appel devant la Cour d'appel fédérale. La Cour d'appel fédérale a rejeté cette demande le 19 avril 2000. Après plusieurs demandes de prorogation, l'Office a ouvert son enquête sur la plainte. Une audience publique a été prévue pour le 12 juin 2000, à Halifax.

Le 15 mars 2000, Westshore Terminals Ltd. a déposé une plainte auprès de l'Office en vue de faire reconnaître que les loyers de base et les droits de tonnage imposés par l'Administration portuaire de Vancouver étaient discriminatoires, que les droits acquittés par Westshore étaient injustement démesurés par rapport à ceux imposés à ses concurrents et à d'autres exploitants d'installations importantes à même le port, et que Westshore était placée dans une position injustement désavantageuse. Le 7 avril 2000, l'Office a décidé de faire enquête dans ce dossier. Plus tard, il a annoncé une audience publique provisoirement prévue à Vancouver le 21 août 2000.

Toutefois, le 15 mai 2000, l'Administration portuaire de Vancouver a déposé une pétition auprès du gouverneur en conseil en vue de renverser les décisions de l'Office de faire enquête sur les plaintes déposées tant par Halterm que par Westshore. Le 9 juin 2000, le Conseil privé a renversé la décision de l'Office dans ces deux dossiers. Westshore a poursuivi ses démarches auprès de l'Office,

mais le 20 juillet 2000, conformément à la décision du gouverneur en conseil, l'Office a établi qu'il ne pouvait pas entendre les causes de Westshore ou de Halterm. Westshore a obtenu la permission de porter la décision de l'Office devant la Cour d'appel fédérale. La cause sera entendue à Vancouver au mois de mai 2001.

Médiation

Dans le cadre d'une nouvelle politique gouvernementale appuyée par Justice Canada, l'Office a lancé le 2 juin 2000 son projet pilote de médiation sous l'égide de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. L'événement s'est déroulé lors de la conférence annuelle de la Semaine nationale des transports, à Windsor (Ontario). Le projet pilote de médiation a pour objet de donner aux parties un autre outil de règlement de différends s'ajoutant au processus d'audience de l'Office. Dans son rapport annuel de 1999, l'Office s'était engagé à aider les parties à régler leurs différends grâce à un système plus simple, mieux adapté et moins litigieux que les systèmes existants.

L'Office estime que dans certains cas, la médiation constitue un meilleur moyen de régler les différends que les méthodes traditionnelles, car elle est souvent plus simple et plus rapide. La médiation aide également à améliorer la communication entre les parties, surtout chez celles qui continuent à avoir des rapports entre elles. Outre ces avantages, les parties sont habituellement profondément engagées à l'égard d'une entente conclue par médiation, étant donné qu'elles participent conjointement à la mise au point d'une solution répondant à leurs besoins particuliers.

Au cours de la phase pilote, l'Office a mis sur pied un système de médiation en collaboration avec ses clients (par l'entremise du Comité consultatif sur le règlement des différends), des spécialistes de la médiation et d'autres tribunaux et organismes offrant déjà des services de médiation.

L'Office a organisé pour ses membres et son personnel plusieurs ateliers de formation consacrés aux techniques et aux processus de la médiation. À l'heure actuelle, l'Office compte 20 médiateurs qui ont terminé un programme de formation intensif spécialement adapté à ses besoins particuliers.

Pour faire connaître le nouveau programme aux diverses parties, l'Office a produit et largement diffusé une brochure intitulée *Règlement des différends par la médiation*. On peut obtenir une copie électronique du document sur le site Web de l'Office, de même que les formulaires et les renseignements pertinents. En plus de publier la brochure, l'Office a organisé des séances d'information où étaient invités des représentants des gouvernements provinciaux, des municipalités, des expéditeurs, des compagnies ferroviaires et d'autres parties intéressées, et a présenté de l'information sur le projet pilote au cours de diverses réunions.

Plusieurs demandes de médiation ont été adressées à l'Office. Selon les premières indications, les parties qui ont eu recours au service de médiation

de l'Office l'ont trouvé utile. De plus, les parties ont indiqué qu'elles auraient de nouveau recours à ce processus si le besoin s'en faisait sentir.

À l'origine, le projet pilote a été mis en œuvre pour une période d'un an en vue de valider le principe du système et de déterminer dans quelle mesure la médiation pouvait servir à régler divers genres de différends touchant le transport ferroviaire. L'Office a ensuite prolongé le projet pilote jusqu'au 30 juin 2002 pour se donner le temps d'évaluer pleinement les effets et les avantages de la médiation et pour informer les parties sur la médiation.

Transport ferroviaire

Projet de loi C-34

Le 1^{er} août 2000, à la suite des examens du système canadien de transport et de manutention du grain menés par le juge Willard Estey et M. Arthur Kroeger, le gouvernement a adopté le projet de loi C-34 modifiant la *Loi sur les transports au Canada*. Les modifications visent à réformer et à améliorer le réseau de transport du grain. Le projet de loi compte un certain nombre de dispositions qui ont une incidence directe sur le mandat de l'Office; il en sera question tout au long de la section sur le transport ferroviaire.

Le projet de loi C-34 remplace la réglementation des taux maximums applicables au transport du grain par la réglementation des revenus maximums que peuvent gagner la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique Limitée (CP) en transportant du grain. De plus, les tarifs associés aux mouvements d'un wagon de grain en provenance d'embranchements ne pourront pas dépasser de plus de 3 p. 100 les taux appliqués à des envois semblables sur les lignes principales.

En ce qui a trait au transfert et à la cessation de l'exploitation de lignes, le projet de loi C-34 prescrit de plus longues périodes d'avis et de négociation lorsqu'une compagnie de chemin de fer envisage d'interrompre le service sur une ligne, et il prévoit des solutions de rechange si les parties ne négocient pas de bonne foi le transfert d'une ligne. Les entreprises ferroviaires qui souhaitent abandonner le service sur un embranchement tributaire du grain doivent maintenant verser aux municipalités avoisinantes, pendant trois ans, un dédommagement annuel équivalant à 10 000 \$ par mille de voie.

En ce qui a trait aux plaintes relatives au niveau de service, le projet de loi C-34 a modifié la Loi en ajoutant des dispositions particulières s'appliquant aux embranchements tributaires du grain. Lorsque l'Office détermine qu'un transporteur ferroviaire a dérogé à ses obligations en matière de service, il peut obliger la compagnie à ajouter la partie de la voie faisant l'objet de la plainte à son plan de trois ans et à indiquer son intention de prendre des mesures en vue de mettre un terme à l'exploitation de la ligne. Cet avis donnerait à l'exploitant d'une ligne ferroviaire sur courte distance ou à un gouvernement la possibilité d'acheter la ligne et de continuer de l'exploiter. Le projet de loi C-34 donne également à l'Office le pouvoir d'accorder des droits de circulation à une autre

compagnie de chemin de fer à la suite d'une plainte liée au niveau de service, s'il estime qu'un transporteur a dérogé à ses obligations à cet égard. Toutefois, cette disposition ne s'applique qu'aux embranchements tributaires du grain.

Infrastructure ferroviaire

L'infrastructure ferroviaire comprend l'emprise d'un chemin de fer, les rails, les installations connexes, les dispositifs de sécurité et d'autres éléments matériels semblables nécessaires à son exploitation. Le mandat de l'Office en la matière s'applique dès qu'un intervenant souhaite construire ou exploiter une telle infrastructure, jusqu'à ce qu'elle cesse de servir.

Certificats d'aptitude et approbation de construction

L'Office émet 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 adéquate. L'Office peut également modifier les certificats déjà émis en fonction des changements survenus dans les activités ferroviaires, les suspendre ou les annuler.

En 2000, en plus de contrôler les certificats existants, l'Office a émis de nouveaux certificats à la Kelowna Pacific Railway Ltd., de la Colombie-Britannique, ainsi qu'au Capital Railway, relativement à la construction projetée d'un service de train de banlieue léger dans la région de la capitale nationale. L'Office a également modifié le certificat du Chemin de fer Ottawa Central. À la fin de l'exercice, l'Office se penchait sur une demande de certificat d'aptitude présentée par l'Agence métropolitaine de transport relativement à son service de train de banlieue, lequel se sert principalement des voies ferrées du CN et du CP dans la région de Montréal. On peut trouver une liste complète des chemins de fer ayant reçu des certificats d'aptitude fédéraux au chapitre 6 et sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Sous réserve de certaines exclusions, l'Office doit également 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 autres voies auxiliaires. En 2000, le CP a demandé à l'Office la permission de construire la ligne secondaire Scotford, au nord d'Edmonton. D'autres demandes de construction de lignes traversant celles d'autres entreprises ferroviaires demeurent en instance, en attente de négociations 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 elles. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires de terrains privés et de personnes habitant à proximité des installations.

En 2000, par ses décisions et ses arrêtés, l'Office a tranché 66 différends portant sur des franchisements routiers, 14 différends liés à des franchisements par dessertes et deux différends portant sur des passages à niveau privés. De plus, l'Office a reçu 111 ententes déposées par des parties qui avaient mené à terme leurs propres négociations relativement à des franchisements de la voie ferrée. L'Office a également rendu trois décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, comme la signalisation de passages à niveau. Une décision de la Cour d'appel fédérale a confirmé la compétence de l'Office dans la répartition des coûts associés aux ouvrages ferroviaires faisant l'objet d'un différend, que ces ouvrages soient projetés ou déjà construits.

L'Office a également réglé une plainte portant sur les factures remises aux municipalités par des entreprises ferroviaires pour des travaux réalisés sur des passages à niveau et des dispositifs de protection.

L'Office continue de consulter les chemins de fer, les associations municipales et Transports Canada en vue d'actualiser le contenu, la présentation et le niveau des taux dans un nouveau *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchisements routiers* (anciennement connu sous le nom de Directives de l'annexe A). Les parties concernées par ces travaux pourront se servir du guide pour régler leurs différends.

Au cours de l'année, l'Office a également tranché des différends qui ne touchaient pas la sécurité mais qui découlaient de l'exploitation d'un chemin de fer, principalement à l'égard du bruit, des vibrations, de la pollution ou du drainage. L'Office a tenté de régler de tels différends sans recourir à une instance judiciaire, mais a émis des arrêtés ou rendu des décisions lorsque cela s'imposait. En 2000, l'Office a tranché 10 plaintes, participé à la résolution de huit autres et contrôlé l'observation par les parties de quatre de ses arrêtés.

Toutefois, à la fin de l'année, la Cour d'appel fédérale a établi que les enquêtes sur des plaintes concernant les effets associés aux opérations quotidiennes des chemins de fer ne relevaient pas du mandat de l'Office en vertu de la législation actuelle. Pendant que le gouvernement évalue les conséquences de cette décision, l'Office offrira l'aide qu'il peut, y compris des services de médiation et de facilitation, pour aider les parties à régler non seulement les huit dossiers restants à la fin de l'exercice, mais également tout nouveau problème lié au bruit, à la fumée, aux vibrations ou autres problèmes semblables.

Lorsque l'Office reçoit une demande portant sur la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2000, l'Office a rendu 15 décisions à l'issue d'examen environnementaux préliminaires. Il a autorisé les projets après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atténuerait tout effet négatif important sur l'environnement. De plus, l'Office participe activement à l'examen de la *Loi canadienne*

sur l'évaluation environnementale, plus précisément des dispositions législatives touchant le transport qui ont été modifiées ou qui sont sur le point de l'être.

Au cours de l'année, l'Office a également mené à bien 185 examens d'arrêtés ou de décisions antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers était passée des gouvernements provinciaux à des administrations municipales. Il fallait donc changer les parties visées par ces arrêtés ou ces décisions.

Enfin, selon une entente avec la province de l'Ontario, l'Office applique au besoin les lois fédérales touchant les franchissements routiers aux chemins de fer relevant de la compétence de l'Ontario. En 2000, l'Office a émis deux arrêtés concernant les trains de banlieue de compétence provinciale en Ontario. L'Office peut conclure des ententes semblables avec d'autres provinces.

Transfert et cessation d'exploitation

Les compagnies ferroviaires peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire sans approbation réglementaire, si elles suivent le processus prescrit par la Loi, telle que modifiée en 2000 par le projet de loi C-34. En 2000, l'Office a reçu 14 avis de compagnies indiquant qu'elles avaient cessé d'exploiter 288,3 km de voies (y compris des lignes secondaires) suivant ce processus. De plus, l'Office a été informé de trois transferts de lignes totalisant 745,2 km à des organismes fédéraux et provinciaux.

En vertu de la Loi, les compagnies ferroviaires ne sont pas obligées de suivre le processus prescrit pour rationaliser les voies auxiliaires comme les voies d'évitement, les lignes secondaires et les voies de triage. En réponse à une demande et à une plainte, l'Office a eu deux fois à déterminer si certains tronçons de voies entraient dans cette catégorie.

L'Office peut aussi être appelé à déterminer si une compagnie ferroviaire a respecté le processus de transfert et de cessation d'exploitation prescrit par la Loi. Il a rendu quatre décisions de cette nature, dans le cas de lignes au Yukon et au Manitoba. En premier lieu, l'Office a rendu un jugement selon lequel la British Yukon Railway avait respecté les dispositions de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* lorsqu'elle a cessé d'exploiter une voie et transféré un tronçon de voie de sa compagnie White Pass & Yukon Route Railway au gouvernement du Yukon et à la ville de Whitehorse. Les trois autres décisions concernaient des plaintes visant le CN formulées par les municipalités rurales de Minitonas, d'Ethelbert, de Mountain et de Dauphin, et par le village d'Ethelbert au Manitoba. L'Office a établi que le CN s'était conformé à la Loi lorsqu'il a conclu des négociations avec le village d'Ethelbert en vue du transfert de sa subdivision Cowan. Le CN n'avait plus d'obligation à l'égard de la ligne ferroviaire à partir du moment où il a présenté un avis de cessation d'exploitation à l'Office, même si des discussions

concernant le transfert éventuel de la ligne se sont poursuivies après qu'il a produit cet avis.

La subdivision Cowan du CN sera l'une des premières subdivisions assujetties à la disposition d'indemnisation de 10 000 \$ par mille de voie introduite dans la Loi par le projet de loi C-34. Ce projet de loi traitait également de l'éventuelle segmentation des embranchements en prévoyant qu'une compagnie qui cesse d'exploiter un segment d'un embranchement tributaire du transport du grain doit continuer d'exploiter la portion restante pendant trois ans à moins que le Ministre conclue que ce ne serait pas dans l'intérêt public.

Plaintes sur les services et les tarifs ferroviaires

Dans la plupart des situations commerciales, les expéditeurs et les transporteurs négocient entre eux les tarifs-marchandises et les services à fournir. Si les négociations échouent, les expéditeurs ont divers recours. L'Office aide à résoudre les différends entre expéditeurs et transporteurs ferroviaires. L'Office enquête sur les plaintes touchant les questions suivantes :

- interconnexion;
- prix de ligne concurrentiels;
- prix pour lignes uniques;
- prix communs;
- droits de circulation;
- utilisation conjointe des voies;
- niveau de service.

De plus, l'Office gère le processus d'arbitrage des propositions finales.

Processus d'arbitrage

Le projet de loi C-34 a permis d'accélérer le processus d'arbitrage des propositions finales. Les parties peuvent maintenant faire appel à un arbitre ou à un panel de trois arbitres, qui pourront rendre une décision après avoir entendu l'affaire selon un processus sommaire. Celui-ci comporte un délai de 30 jours si l'Office établit que selon la proposition finale d'un expéditeur, la valeur des frais de transport de marchandises est inférieure à 750 000 \$. Si la valeur des frais de transport dépasse 750 000 \$, l'arbitre dispose de 60 jours pour rendre une décision à moins que les parties ne s'entendent sur un autre délai. Au cours des années précédentes, certains expéditeurs et transporteurs avaient jugé que les arbitres ne possédaient pas de connaissances suffisantes pour traiter des questions de transport. L'Office a donc dressé une liste d'arbitres qui précise leurs domaines de compétence respectifs. L'Office a également adapté ses publications sur l'arbitrage des propositions finales aux nouvelles exigences énoncées dans le projet de loi C-34. Les versions électroniques de ces publications sont publiées sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

En 2000, l'Office n'a reçu qu'une seule demande de services d'arbitrage des propositions finales. Comme la Loi permet aux parties ayant soumis leur différend à l'arbitrage des propositions finales de préserver leur anonymat, l'Office ne peut donner qu'un aperçu d'ensemble des cas traités. En examinant la demande d'arbitrage qu'il a reçue, l'Office a déterminé que l'affaire ne pouvait pas faire l'objet d'un arbitrage puisque les questions soulevées étaient traitées dans le contrat qui liait toujours les deux parties.

En 2000, l'Office a traité une demande de dédommagement et des plaintes de producteurs concernant les lieux de chargement des wagons de producteurs et le niveau de service.

Gordon Moffat

L'Office a examiné la demande de Gordon Moffat, expéditeur de Terre-Neuve, concernant l'adjudication des dépenses découlant de sa participation au procès qui a abouti aux décisions de l'Office portant les numéros LET-R-337-1997 et 300-R-1999. L'Office a accepté d'indemniser M. Moffat pour les frais encourus. Au mois d'octobre, l'Office a transmis au CN pour paiement la taxation du mémoire des frais de M. Moffat, portant le numéro 2000-178-R-2000 TAX.

Plaintes des producteurs concernant les wagons de producteurs

Tout au long de 2000, les expéditeurs de grain ont fait part à l'Office de leurs inquiétudes au sujet de l'abandon des voies d'évitement par les compagnies ferroviaires et des conséquences que cela pourrait avoir sur l'accès des producteurs de grain aux lieux de chargement des wagons de producteurs. L'Office a renseigné les expéditeurs sur leurs droits et sur les responsabilités de l'Office en ce qui a trait au règlement des plaintes concernant les tarifs, les services et l'accès concurrentiel. L'Office a encouragé les parties à régler leurs différends à l'amiable, dans la mesure du possible.

En juin 2000, cinq producteurs primaires de grain ont déposé une plainte contre le CN, affirmant que celui-ci n'avait pas respecté les obligations prévues par la Loi en cessant d'exploiter une ligne de la subdivision Cowan, au Manitoba. Dans sa décision n° 647-R-2000, l'Office a conclu que le CN avait donné un avis convenable de cessation d'exploitation de la ligne. La plainte a donc été rejetée.

En octobre 2000, en réponse aux inquiétudes exprimées par les producteurs de grain, l'Office a demandé au CN et au CP de tenir à jour la liste des lieux de chargement des wagons de producteurs et des points d'échange interréseaux. Les deux compagnies ferroviaires ont informé l'Office qu'elles avaient publié les listes complètes de ces points, y compris sur leurs sites Web.

Village de Stenen (Saskatchewan)

En octobre 1999, au nom de son village et du Comité de préservation du silo de Stenen, le maire de Stenen, en Saskatchewan, a demandé à l'Office d'ordonner au CN de remettre immédiatement en opération la voie d'évitement de Stenen. L'Office a enquêté sur cette plainte et rendu une décision le 15 février 2000, selon laquelle le CN n'avait pas manqué à son obligation en tant que transporteur

public de fournir des installations convenables pour le transport et la livraison de marchandises. Cette décision porte le numéro 103-R-2000.

L'Office a constaté que la voie d'évitement faisait l'objet d'un accord privé entre le CN et une tierce partie, la Saskatchewan Wheat Pool. Il a été démontré que le CN était propriétaire de la voie d'évitement mais que la Saskatchewan Wheat Pool l'avait prise à bail. Les obligations du CN à Stenen se limitaient donc au transport de marchandises pour le compte de la Saskatchewan Wheat Pool.

Le 25 juin 2000, le maire de Stenen a déposé une demande de révision de la décision de l'Office, alléguant que des circonstances et faits nouveaux étaient apparus depuis la décision rendue par l'Office. Le maire affirmait que la décision de l'Office reposait presque entièrement sur des renseignements erronés quant au bail contracté par la Saskatchewan Wheat Pool et quant à la capacité de l'autre lieu de chargement proposé par le CN pour répondre aux besoins. L'Office a jugé qu'il n'y avait pas de circonstances ou de faits nouveaux.

Modifications législatives ayant une incidence sur les coûts de transport du grain de l'Ouest

Le 26 avril 2000, conformément à l'article 149 de la Loi, l'Office a rempli son obligation de fixer des taux pour le mouvement du grain de l'Ouest pour la campagne 2000–2001. Toutefois, ces taux n'ont pas été appliqués puisque le Parlement a approuvé les modifications apportées à la Loi, lesquelles comprennent un nouveau régime de réglementation des taux pour l'acheminement du grain de l'Ouest. Depuis le 1^{er} août 2000, l'Office ne fixe plus de taux maximums pour l'expédition du grain de l'Ouest.

Les revenus touchés par CN et CP ne doivent toutefois pas dépasser un certain revenu admissible maximal, soit le « plafond de recettes ». L'Office détermine les revenus admissibles et veille au respect des plafonds établis. Pour la campagne agricole 2000–2001, suite à l'amendement de la Loi, le revenu admissible maximal que peuvent ainsi gagner le CN et le CP dans l'ensemble du système a été fixé à environ 27 \$ la tonne, soit une réduction de 6 \$ la tonne.

Revenus des compagnies ferroviaires, plafonds et respect des règlements

À compter de la campagne agricole 2000–2001, l'Office doit déterminer les revenus réels et les plafonds de recettes du CN et du CP pour la manutention et le transport du grain. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. Il calcule les plafonds en se fondant sur des renseignements de l'année de référence et de la campagne agricole visée.

En novembre 2000, l'Office a entrepris des consultations avec l'industrie du grain pour déterminer le revenu et les réductions admissibles à l'égard du mouvement du grain. L'Office déterminera ces montants pour la campagne agricole 2000–2001 d'ici le 31 décembre 2001. S'il constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal pour la campagne

agricole, la compagnie devra rembourser l'excédent et toute pénalité réglementaire. Il revient au gouverneur en conseil d'établir les règlements relatifs aux remboursements et aux pénalités.

Coût du capital

Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils fournissent pour des investissements. La *Loi sur les transports au Canada* et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat de biens immobilisés – à savoir, l'intérêt de la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers et évaluer les risques.

Chaque année, l'Office approuve les taux du coût du capital qui serviront dans le calcul des prix d'interconnexion et d'autres coûts des compagnies ferroviaires. Depuis l'adoption du projet de loi C-34, l'Office approuvera les taux du coût du capital qui servent au calcul de l'indice des prix composite afférent au volume, à partir duquel il déterminera les plafonds de recettes des compagnies ferroviaires pour le mouvement du grain de l'Ouest.

Jusqu'en 2000, l'Office ne disposait pas de données commerciales suffisantes pour calculer un taux unique du coût du capital applicable au CN. L'Office a besoin de données commerciales et de renseignements du marché sur au moins cinq ans pour calculer le taux exact du coût du capital. Comme la législation concernant le transport du grain a été modifiée et que cinq années se sont écoulées depuis que le CN est devenu une société cotée en bourse, l'Office a décidé de calculer un taux distinct de coût du capital applicable au CN pour la campagne 2001–2002. L'Office calculera ce taux au début de 2001.

En vertu de la Loi, l'Office doit toujours fixer des tarifs commercialement raisonnables et équitables. De plus, l'Office peut être appelé à fixer, sur une base ponctuelle, les coûts variables du transport pertinents à 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.

Comme on l'a mentionné précédemment, le projet de loi C-34 a modifié les dispositions de transfert et de cessation d'exploitation qui figurent dans la Loi. Ces modifications permettent notamment que la détermination de la valeur nette de récupération de la ligne soit réalisée avec la participation des parties à des négociations commerciales visant à continuer l'exploitation de la ligne. Cette nouvelle disposition permet aussi à l'Office d'ajuster la valeur nette de récupération d'une ligne en fonction du coût de remplacement d'éléments d'actif qui ont été retirés de la ligne par la compagnie en vue de réduire le trafic. L'Office n'a encore reçu aucune demande en ce sens.

Si un gouvernement accepte l'offre d'une compagnie ferroviaire de transférer une ligne, les parties disposent de 90 jours suivant l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne. Faute d'accord, l'Office peut, sur demande d'une des parties, en déterminer la valeur nette.

Pouvoirs particuliers

En vertu de la législation du Manitoba, l'Office est habilité à agir comme arbitre dans certains différends concernant la valeur nette de récupération d'une ligne relevant de cette province. Ces dispositions visent à offrir aux citoyens et aux gouvernements un recours réglementaire de plus, lorsque cela s'avère nécessaire.

Subdivision Cudworth du CN

Après que le CN a demandé qu'on établisse la valeur nette de récupération de sa subdivision Cudworth, en Saskatchewan, plusieurs municipalités rurales ont demandé à l'Office de rendre une décision préliminaire excluant du calcul de la valeur nette de récupération la valeur des éléments d'actif financés aux termes de diverses ententes de remise en état des embranchements. Après s'être penché sur la demande, l'Office a décidé de tenir une audience publique. Au début de 2000, l'Office a conclu dans sa décision n° 33-R-2000 que la valeur des éléments d'actif liés à la remise en état devrait être comprise dans la détermination de la valeur nette de récupération.

Avant d'évaluer la ligne ferroviaire, l'Office devait établir si les arrêtés municipaux sur les réclamations avaient une incidence sur la valeur des biens faisant partie d'une évaluation de valeur nette de récupération.

Après avoir entendu les arguments et les commentaires des parties intéressées, l'Office a établi dans sa décision n° 445-R-2000 que les arrêtés sur les réclamations auxquels les municipalités rurales faisaient allusion ne devaient pas être pris en compte dans une détermination de la valeur nette de récupération de la subdivision. Deux des cinq membres du panel n'étaient pas d'accord avec la décision; selon eux, les répercussions de certains arrêtés devaient être prises en compte.

Subdivision Arborfield du CN

Au mois de septembre 1999, l'Office a rendu une décision provisoire sur la valeur nette de récupération de la subdivision Arborfield du CN. Dans sa décision, l'Office a noté que le CN n'avait pas fourni suffisamment de renseignements sur les biens donnés, ni sur l'ampleur de la contamination de l'emprise. L'information sur les biens donnés aurait pu changer le nombre d'éléments d'actif à prendre en compte en attendant le dénouement de l'audience de l'Office dans ce dossier, alors que l'ampleur de la contamination pouvait avoir une incidence sur la valeur des terres. Sans cette information, l'Office ne pouvait pas clore son évaluation de la valeur nette de récupération. Le CN a par la suite présenté un affidavit relativement aux biens donnés et à la contamination de l'environnement. Après avoir examiné cette information, l'Office a rendu sa décision finale au mois de mars 2000 et a établi que la valeur nette de récupération n'avait pas à être ajustée en fonction de ces facteurs.

Frais ferroviaires

L'Office recueille des données aux fins de l'établissement des frais ferroviaires qu'il utilise dans son modèle réglementaire de prévision des coûts, en vue de déterminer les coûts associés aux activités de marchandises de la classe 1. Il actualise les coûts annuellement, selon les données fournies par le CN et le CP. En vue de continuer à alléger le fardeau réglementaire comme le souhaitent ses clients, l'Office a réalisé une analyse approfondie et consulté les parties, et il ajuste son modèle de prévision des coûts afin de réduire les exigences imposées au CN et au CP en matière de présentation de rapports.

L'Office se sert à l'heure actuelle de son modèle de prévision des coûts lorsqu'il est question de trancher des différends liés au service ferroviaire et aux taux, d'établir des taux pour l'interconnexion, d'examiner les frais généraux de l'annexe A et de mener à bien d'autres activités réglementaires touchant les taux.

Interconnexion

Conformément au paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office a élaboré le *Règlement concernant l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Ce règlement fixe les taux associés à l'interconnexion du trafic ferroviaire dans quatre zones différentes, dans un rayon de 30 km.

En fixant un taux d'interconnexion, l'Office tient compte des coûts variables moyens de l'ensemble des mouvements du trafic assujettis à ce taux. Le taux ne doit pas être inférieur aux coûts variables du trafic ferroviaire, tels que les établit l'Office. D'une année à l'autre, l'Office passe en revue les opérations d'interconnexion en vue de déterminer si des changements aux taux d'interconnexion s'imposent. L'Office n'a pas modifié ces taux en 2000.

Indices de prix antérieur

L'Office établit des indices de prix pour le CN et le CP afin de déterminer le niveau de changement dans les prix des intrants ferroviaires. L'Office se sert de ces indices pour fixer le plafond de recettes que peuvent générer le CN et le CP

relativement au transport du grain de l'Ouest, de même que pour établir les coûts réglementaires.

Paiements de subventions aux chemins de fer

L'Office a reçu la dernière demande de subvention en 1999 et a versé le dernier paiement en 2000, ce qui mettait fin au programme de subventions.

Communiquer avec les Canadiens : le transport ferroviaire et maritime

L'Office a continué de communiquer avec les membres de l'industrie ferroviaire à maintes reprises en 2000, notamment en donnant des exposés ou en rencontrant des représentants du CN, du CP, de la Hudson Bay Railway Company et de la Ottawa Light Rail Company. Parmi les associations municipales consultées figurent, d'est en ouest, l'Union des municipalités du Québec (Québec), l'Organisation ontarienne des petites municipalités urbaines (Belleville), l'Association des municipalités de l'Ontario (Toronto), la Rural Ontario Municipal Association (Toronto), l'Ontario Good Roads Association (Toronto), la Fédération canadienne des municipalités (London), l'Association of Manitoba Municipalities (Winnipeg) et l'Alberta Association of Municipal Districts and Counties (Edmonton).

Le personnel et les membres de l'Office ont donné des exposés portant sur un large éventail de sujets, y compris l'arbitrage des propositions finales, les questions d'infrastructure, le transfert et la cessation d'exploitation, les services de médiation et le rôle général de l'Office lors de nombreuses rencontres reliées au transport :

- Société de développement du corridor nord-ouest, Grande Prairie – exposé donné par la présidente;
- Conférence nord-américaine sur le transport des fertilisants, Tucson – exposé donné par la présidente;
- Institut canadien des engrais, Whistler – exposé donné par le personnel;
- Canadian Council of Forest Industries, Whistler – exposé donné par le personnel;
- Association canadienne d'acoustique, Québec – exposé donné par le personnel;
- Comité fédéral-provincial sur la sécurité ferroviaire, Saskatoon – exposé donné par le personnel;
- Ville de Pembroke, Pembroke – exposé donné par le personnel.

L'Office a également participé à des foires commerciales et à des réunions annuelles, dont les suivantes :

- Groupe de recherche sur les transports au Canada, Charlottetown;
- Conférence de Westac sur les économies en matière de transport et d'innovation, Vancouver;
- Conférence de l'Association of Canadian Port Authorities, Charlottetown;

- Conférence et foire commerciale de la Onshore/Offshore Technical Association, Halifax;
- Conférence sur les hydrocarbures extracôtiers de Terre-Neuve, St. John's;
- Association des transports du Canada, Edmonton;
- Saskatchewan Association of Rural Municipalities, Ottawa.

Le personnel a aussi continué d'expliquer les responsabilités de l'Office relativement au grain de l'Ouest. L'Office a tenu en mars 2000, à Winnipeg, des séances de consultation de l'industrie à propos de l'établissement d'un barème de taux pour le transport du grain de l'Ouest. Au mois de novembre, l'Office a publié un autre rapport de consultations dans lesquelles il demandait l'opinion de l'industrie sur les éléments et les facteurs à inclure dans le régime des plafonds de recettes ferroviaires provenant du transport du grain de l'Ouest. Après que le projet de loi C-34 est entré en vigueur et a modifié la Loi le 1^{er} août 2000, le personnel a préparé et distribué deux nouvelles brochures : l'une expliquant les responsabilités de l'Office à l'égard du nouveau régime de plafonds de recettes et l'autre, soulignant les changements apportés par le projet de loi C-34 au processus de transfert et de cessation de l'exploitation.

En 2000, le personnel de l'Office a donné deux exposés à des délégations internationales en provenance de Chine et un autre à une délégation de l'Afrique du Sud. Ces exposés ont permis au personnel d'expliquer les responsabilités de l'Office à l'égard de l'établissement des frais ferroviaires, de l'analyse financière, du régime de réglementation associé au transport du grain de l'Ouest, de l'infrastructure ferroviaire et des plaintes présentées par les expéditeurs.

Au total, le personnel de l'Office a donné suite à des centaines de demandes de renseignements sur divers sujets, y compris les obligations relatives au niveau de service des chemins de fer, l'arbitrage des propositions finales, l'examen législatif de la Loi, l'interconnexion, les lieux de chargement des wagons de producteurs, les surestaries, les certificats d'aptitude, les différends portant sur les passages à niveau et le transfert et la cessation de l'exploitation de lignes ferroviaires. Le personnel a en outre profité de ces occasions, lorsque la situation s'y prêtait, pour expliquer les nouveaux services de médiation offerts par l'Office. L'Office a également reçu de nombreux appels à propos de ses travaux dans le dossier des frais ferroviaires et de son analyse du projet de loi C-34, puisque ces dossiers avaient trait aux récents examens Estey/Kroeger concernant le système de manutention et de transport du grain de l'Ouest.

Chapitre 2

Évaluation de l'effet de la Loi

CHACQUE ANNÉE, L'OFFICE ÉVALUE L'EFFET DE LA *LOI SUR LES TRANSPORTS AU Canada*, comme le prescrit le paragraphe 42(2) de la Loi, et résume dans son rapport annuel les difficultés rencontrées dans l'application de la Loi. Cette évaluation est fondée sur l'expérience de l'Office à l'égard de la Loi et sur les commentaires des fournisseurs et des utilisateurs de services de transport.

Transport aérien

Bien qu'aucune difficulté importante n'ait été soulevée en 2000 à l'égard des dispositions de la Loi concernant le transport aérien, certaines difficultés mineures sont tout de même apparues.

Publicité et vente de nouveaux services aériens (article 59)

Dans le cas d'un nouveau service aérien, l'article 59 interdit à une compagnie d'accepter des réservations et de vendre des services de transport avant de recevoir une licence. Ce concept ainsi que l'exigence d'une évaluation de la santé financière faisaient partie de la Politique canadienne de 1994 sur le transport aérien international, conçue pour protéger les consommateurs contre de nouveaux transporteurs canadiens proposant d'exploiter des services d'affrètement internationaux qui pourraient vendre des services de transport et ne pas les assurer par la suite.

En étendant la portée de l'article 59 à tous les services aériens accessibles au public, la Loi a appliqué l'interdiction aux transporteurs étrangers offrant des vols d'affrètement, aux transporteurs canadiens et étrangers bien établis qui offrent des services réguliers et qui désirent ajouter de nouveaux parcours, aux entreprises soumissionnaires de marchés publics et aux nouvelles entreprises qui désirent annoncer un service futur avant d'accepter des réservations.

L'Office a réussi à gérer la large portée de l'article 59 en usant de son pouvoir d'exempter les transporteurs de son application lorsque cette application n'apparaît ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique. Toutefois, la mesure de protection des consommateurs énoncée dans la Politique canadienne de 1994 sur le transport aérien international mentionnait uniquement une interdiction pour les nouveaux transporteurs canadiens offrant des vols d'affrètement internationaux.

Avis d'interruption ou de réduction des services (article 64)

Les modifications à la Loi qui sont entrées en vigueur le 5 juillet 2000 ont étendu la portée de l'article 64. Un transporteur aérien est maintenant tenu d'aviser les collectivités touchées qu'il a l'intention de réduire ou d'interrompre des services aériens à un point de service canadien dans les trois situations suivantes :

- lorsque l'interruption de service projetée par le transporteur aurait pour effet qu'il n'y aurait plus de transporteur qui desserve un point de service ou qu'il n'y en aurait plus qu'un seul;
- lorsque la réduction de fréquence d'un service à moins d'un vol hebdomadaire aurait pour effet qu'il n'y aurait plus de transporteur qui offre au moins un vol hebdomadaire ou qu'il n'y en aurait plus qu'un seul;
- lorsque l'interruption d'un service aérien régulier sans escale offert à longueur d'année entre deux points au Canada aurait pour effet de réduire de 50 p. 100 ou plus la capacité de transport de passagers sur le trajet concerné.

Dans l'une ou l'autre de ces situations, le transporteur doit aviser les collectivités visées 120 jours avant la date d'interruption ou de réduction d'un service donné. Les transporteurs qui desservent un point depuis moins d'un an sont tenus de donner un avis de 30 jours. Un transporteur peut demander à l'Office de réduire la période de préavis.

Le transporteur doit publier son avis dans le journal au plus grand tirage qui dessert la collectivité visée par le changement apporté aux services aériens. Le transporteur doit également faire parvenir l'avis au ministre fédéral des Transports, au ministre des Transports de la province ou du territoire touché ainsi qu'à l'Office.

Si un transporteur licencié omet de se conformer à l'article 64, l'article 65 permet à l'Office de lui ordonner de rétablir le service, mais seulement s'il est saisi d'une plainte formulée par écrit et seulement s'il est possible pour le transporteur de le faire. Lorsque des déboires financiers entraînent l'interruption de toutes les opérations d'un transporteur aérien, il serait difficile pour l'Office de juger que le transporteur est en mesure de rétablir le service.

L'article 64 s'applique à tous les services aériens intérieurs, quelle que soit leur nature. Par exemple, des exploitants saisonniers ou des exploitants de gîtes, de même que certains exploitants de vols affrétés qui desservent un point temporairement, sont assujettis à l'exigence en matière d'avis. L'Office a réussi à traiter ces situations en usant de son pouvoir d'exemption lorsque cette exigence n'est ni nécessaire, ni souhaitable ou pratique. Il faudrait toutefois envisager de préciser dans la Loi que cette disposition ne s'applique qu'aux transporteurs aériens qui exploitent un service depuis au moins six mois. Cette modification exclurait les opérateurs saisonniers et permettrait aux transporteurs aériens de desservir un marché temporairement.

Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

De récents changements à la *Loi sur les transports au Canada* ont donné lieu à la création d'un poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lequel est tenu de faire rapport deux fois l'an. Son rapport doit, entre autres choses, faire état du nombre et de la nature des plaintes reçues, du nom de tous les transporteurs aériens contre lesquels des plaintes ont été déposées, ainsi que de tout problème systémique décelé.

Étant donné le manque de statistiques opportunes et uniformisées sur les opérations de chaque transporteur, il est difficile de comparer leur succès relatif à répondre aux attentes des passagers. Il est également plus difficile de comparer le rendement relatif d'un transporteur d'une période à une autre. L'exigence de rapports statistiques plus opportuns permettrait de renforcer le rapport du commissaire et de le rendre plus utile pour les voyageurs aériens lorsqu'ils doivent faire leur choix parmi divers transporteurs aériens. Cela permettrait de plus au commissaire de mieux évaluer les plaintes reçues et, plus encore, d'évaluer le succès relatif d'un transporteur dans la résolution de problèmes systémiques qu'il a identifiés précédemment.

Transport ferroviaire Arbitrage

En juillet 2000, le projet de loi C-34 a modifié de plusieurs façons la *Loi sur les transports au Canada* à l'égard de l'arbitrage. Les transporteurs et les expéditeurs doivent maintenant soumettre simultanément leurs dernières offres à l'Office. Dans les cinq jours suivant leur réception, l'Office soumet le dossier à un arbitre ou à un groupe de trois arbitres. À moins que les parties ne conviennent d'un autre délai, le processus d'arbitrage doit se faire dans un délai de 60 jours, ou 30 jours lorsque le différend porte sur des frais de transport de marchandises inférieurs à 750 000 \$.

De nombreuses demandes d'arbitrage ont soulevé des questions de compétence ou de procédure qui ont nécessité une décision de l'Office. Le projet de loi C-34 permet à l'Office, si l'expéditeur y consent, de statuer sur l'admissibilité de l'arbitrage **avant** de soumettre le dossier à l'arbitrage. Si l'expéditeur n'y consent pas, l'arbitrage se poursuit pendant que l'Office se penche sur les questions de compétence ou de procédure et une décision peut être rendue. Si l'Office détermine ensuite que l'affaire n'est pas admissible à l'arbitrage, la décision de l'arbitre peut être annulée. Si l'Office rend sa décision avant que l'arbitre ait rendu sa décision finale, le processus peut se poursuivre sous réserve de conditions fixées par l'Office. Étant donné que l'Office peut déterminer l'admissibilité de l'arbitrage d'un différend parallèlement à la tenue même de l'arbitrage, certaines parties s'inquiètent de la possibilité de devoir assumer les frais de procédures qui risquent d'être jugées plus tard, du moins en partie, non valides.

Afin d'aider les parties à éviter de soumettre des demandes irrecevables, l'Office a publié sur son site Web un résumé de ses décisions à l'égard de contestations procédurales. Les commentaires d'expéditeurs et de transporteurs

indiquent que les parties ont consulté ce sommaire avant de déposer ou de contester des demandes d'arbitrage.

Certificats d'aptitude

L'Office délivre des certificats d'aptitude aux parties désirant construire ou exploiter un chemin de fer de compétence fédérale, après avoir vérifié que le projet bénéficie d'une assurance responsabilité adéquate. Dans le passé, les parties ont voulu connaître les facteurs pris en compte par l'Office pour déterminer quels chemins de fer seraient de compétence fédérale. L'Office a donc accepté d'inclure ces facteurs dans toute décision de délivrer ou de refuser un certificat. Certaines préoccupations ont cependant été soulevées au sujet de la liberté des compagnies de chemin de fer de structurer leur organisation de façon qu'elle relève ou non de la compétence fédérale. Les différences parfois importantes entre les droits et obligations des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs qui relèvent de la compétence fédérale, par rapport à ceux qui relèvent de la compétence provinciale, risquent d'inciter les parties à structurer un transfert uniquement pour relever de la compétence la plus avantageuse. De plus, certains ont suggéré que l'Office devrait avoir le pouvoir d'étudier les documents relatifs au transfert d'une ligne de chemin de fer d'un transporteur de ligne principale à un transporteur sur courte distance (partie III, section V), afin de s'assurer que la nouvelle ligne ferroviaire sur courte distance relève de la compétence appropriée, que les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent et qu'une assurance responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs.

Construction d'une ligne de chemin de fer

Dans ses rapports annuels précédents, l'Office a abordé les questions suivantes soulevées par des municipalités, des propriétaires fonciers et d'autres parties directement touchées par des projets de construction de chemins de fer ou susceptibles de l'être :

- l'Office a l'autorité de juger du caractère raisonnable de l'emplacement d'une nouvelle ligne de chemin de fer, mais n'a pas l'autorité de juger du bien-fondé même de la nouvelle ligne;
- l'approbation de la construction n'inclut pas les installations ferroviaires autres que les lignes de chemin de fer (telles les gares, les quais et les dépôts) et il est par conséquent exclu d'évaluer les incidences environnementales de tels projets;
- la construction d'une ligne de chemin de fer à l'intérieur de l'emprise d'une ligne de chemin de fer existante ou, s'il s'agit d'une ligne de chemin de fer d'au plus trois kilomètres de long, à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. De grands projets de chemins de fer (tels des terminaux intermodaux) peuvent ainsi être exemptés d'une évaluation environnementale lorsqu'ils sont construits à l'intérieur de ces limites.

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

Dans ses rapports annuels précédents, l'Office a également fait état de certaines préoccupations au sujet des dispositions de la Loi sur le transfert et la cessation, manifestées par des expéditeurs, des gouvernements, des compagnies de chemin de fer et d'autres parties dans des sondages, des présentations, des conférences et des réunions. Le projet de loi C-34 a abordé ces questions, mais les parties intéressées demeurent préoccupées par les questions suivantes :

- l'absence d'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties concernées de se préparer aux effets des changements dans les opérations ferroviaires;
- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;
- l'absence d'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes de chemin de fer transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;
- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération;
- l'absence d'exigence de négocier de bonne foi entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération et d'autres aspects d'un transfert;
- l'absence de certitudes quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir convenu du transfert même.

En 2000, de nouvelles préoccupations ont été soulevées à l'égard de l'application de ces dispositions. D'abord, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile pour les parties :

- de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les opérations;
- d'établir la compétence à laquelle devrait être assujéti un nouveau chemin de fer sur courte distance;
- dans le cas d'un bail, de déterminer si les dispositions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable d'exploitation de cette ligne;
- de déterminer les conséquences réglementaires de la dénonciation d'un bail par l'une ou l'autre partie;
- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

Dans les dispositions concernant le transfert commercial d'une ligne de chemin de fer (après qu'elle a été offerte publiquement), la Loi donne des directives en cas d'impossibilité de réaliser un transfert conformément à une entente entre une compagnie de chemin de fer et une partie intéressée. Cependant, la Loi ne donne pas de telles directives dans le cas d'une entente entre une compagnie de chemin de fer et un gouvernement (après que la ligne a été offerte à tous les gouvernements). Ni la compagnie de chemin de fer ni le gouvernement intéressé ne connaissent leurs droits et leurs obligations dans une telle situation.

Des municipalités et des associations de l'Ouest du Canada ont également manifesté certaines inquiétudes au sujet des nouvelles dispositions du projet de loi C-34, notamment les suivantes :

- une période de 12 mois a été prévue au cours de laquelle une ligne doit continuer de figurer au plan triennal d'une compagnie de chemin de fer avant qu'il ne soit possible d'entreprendre les mesures visant la cessation, pour laisser plus de temps aux parties pour évaluer les options au sujet de la ligne en question. Mais si un gouvernement ou un groupe communautaire manifeste son intérêt pour cette ligne, la compagnie de chemin de fer doit immédiatement mettre fin à la période de 12 mois. Cela réduit également la période de 12 mois pour toutes les parties, y compris celles qui pourraient avoir besoin de temps supplémentaire pour évaluer les options qui s'offrent à elles;
- une nouvelle disposition permet à l'une ou l'autre partie, lors de négociations commerciales à l'égard du transfert d'une ligne de chemin de fer (article 143), de demander à l'Office, aux frais de cette partie, de déterminer la valeur nette de récupération de la ligne. Les parties peuvent ensuite se servir d'une telle valeur dans leurs négociations. Dans de tels cas, si l'Office détermine que la compagnie de chemin de fer a retiré une partie de l'infrastructure en vue de réduire le trafic, il peut soustraire de cette valeur le coût de remplacement de l'infrastructure retirée. Toutefois, lorsqu'une instance gouvernementale et une compagnie de chemin de fer ne s'entendent pas sur la valeur nette de récupération d'une ligne (article 145), l'Office n'a pas la même autorité de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie de l'infrastructure qu'il croit avoir été retirée en vue de réduire le trafic.

Bruit, vibration et pollution

En vertu du paragraphe 95(2) de la Loi, l'Office a enquêté et statué sur divers litiges en matière de bruit, de vibration et de pollution causés par les opérations ferroviaires quotidiennes. Le 7 décembre 2000, la Cour d'appel fédérale a décidé que la Loi existante ne donnait pas à l'Office le pouvoir de mener de telles enquêtes. Ce jugement a fait valoir qu'en vertu de la loi fédérale sur les transports, un seul mécanisme de règlement des différends – les tribunaux civils – s'offre aux parties susceptibles d'être touchées par des opérations ferroviaires. L'Office travaille de concert avec le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*, Transports Canada, l'Association des chemins de fer du Canada et la Fédération

canadienne des municipalités à la recherche d'un mécanisme intérimaire pour traiter de telles questions, pendant que le gouvernement étudie les options législatives.

Processus d'évaluation de la *Loi sur les transports au Canada*

Chaque année, l'Office évalue l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* et résume dans son rapport annuel les difficultés rencontrées dans son application. Selon le paragraphe 53(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, le ministre des Transports est tenu, dans les quatre ans suivant la date d'entrée en vigueur de la Loi, de nommer une ou plusieurs personnes chargées de procéder à un examen complet de l'application de la *Loi sur les transports au Canada*.

Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*

En juillet 2000, le ministre des Transports a nommé un comité chargé d'effectuer un examen complet de la *Loi sur les transports au Canada*. L'article 53 exige un examen complet de l'effet de cette loi d'ici le 1^{er} juillet 2001. Le comité chargé de l'examen doit établir si la législation offre aux Canadiens un réseau de transport efficient, efficace, souple et abordable. Il doit aussi recommander, là où c'est nécessaire ou souhaitable, des modifications à la politique nationale en matière de transport établie à l'article 5 et à toute loi fédérale dont le ministre des Transports est responsable et qui porte sur la réglementation économique d'un mode de transport et d'activités de transport assujettis à la compétence législative du Parlement.

Questions nécessitant une attention spéciale de la part du Comité d'examen

Dispositions en matière d'accès concurrentiel dans le secteur ferroviaire – Le Comité d'examen étudiera les propositions destinées à accroître la concurrence dans le secteur ferroviaire, notamment des droits de circulation améliorés, des chemins de fer régionaux et d'autres concepts d'accès. Ces concepts doivent être évalués dans le contexte plus large d'une intégration nord-américaine accrue et de la nécessité d'assurer à long terme la prestation d'un service économique pour les expéditeurs. Le Comité d'examen soumettra au ministre des Transports, au plus tard le 31 décembre 2000, un rapport provisoire sur les questions d'accès ainsi que, en 2001, un rapport final sur l'effet de la Loi. Ces rapports risquent d'influer sur certains domaines relevant de l'Office.

Les questions suivantes seront étudiées conjointement avec tous les autres aspects dont traite le Comité d'examen :

- a) l'efficacité globale du cadre législatif et réglementaire actuel pour soutenir les niveaux élevés de dépenses en immobilisations nécessaires pour accroître la productivité et favoriser l'innovation;
- b) la mesure dans laquelle le cadre actuel appuie les efforts que déploient les intervenants canadiens du secteur des transports pour s'adapter au nouvel

- environnement de commerce électronique et satisfaire aux exigences logistiques sur le plan mondial;
- c) la mesure dans laquelle le cadre actuel est adéquat pour traiter des questions de politique publique que peuvent soulever les nouvelles structures émergentes de l'industrie;
 - d) la mesure dans laquelle le cadre actuel donne au gouvernement les pouvoirs nécessaires pour appuyer les objectifs de développement durable;
 - e) l'opportunité de mesures particulières destinées à préserver pour de futurs projets de transports en commun les corridors ferroviaires urbains abandonnés par les chemins de fer;
 - f) la question de savoir si l'Office des transports du Canada doit disposer du pouvoir de fixer des taux « maximaux » plutôt que des taux « réels » d'interconnexion. (Cette question a été soulevée par le Comité mixte permanent d'examen de la réglementation.)

Pour de plus amples renseignements sur le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* :

Examen de la Loi sur les transports au Canada

C.P. 1118, succursale B

Ottawa (Ontario) K1P 5R2

Téléphone : (613) 993-4743 Télécopieur : (613) 993-7837

Site Web : www.reviewcta-examenltc.gc.ca

Courriel : info@reviewcta-examenltc.gc.ca

La collaboration de l'Office avec le Comité d'examen

Dans le cadre du processus d'examen, l'Office a été invité à faire des présentations au Comité d'examen à deux reprises. Le personnel de l'Office a informé les membres du Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* sur une variété de sujets, notamment les dispositions sur l'accès concurrentiel en ce qui concerne les lignes de chemin de fer régionales; les certificats d'aptitude et les questions de compétence connexes; le processus de transfert et de cessation de l'exploitation; les questions maritimes; les fusions et les acquisitions; et les questions aériennes, y compris les transports accessibles.

L'Office a également fourni aux membres du Comité d'examen des exemplaires de ses rapports annuels de 1996 à 1999; un document qui compare les dispositions réglementaires canadiennes à celles de sa contrepartie américaine, le Surface Transportation Board; ainsi que des exemplaires des brochures et publications de l'Office sur les divers domaines qu'il régit dans le cadre de ses activités quotidiennes.

Chapitre 3

Ce que l'avenir nous réserve

Accessibilité pour les personnes ayant une déficience

AU COURS DE 2001, L'OFFICE CONTINUERA D'ÉVOLUER EN VUE DE RÉPONDRE aux besoins changeants du secteur des transports au Canada. L'examen législatif en cours ainsi que diverses décisions attendues de la Cour fédérale pourraient venir modifier ses responsabilités.

L'Office a sondé les voyageurs aériens ayant une déficience afin de déterminer dans quelle mesure le réseau de transport répond à leurs besoins. Il a cerné des domaines où les passagers sont satisfaits. Par exemple, la plupart des répondants estiment que les installations aéroportuaires mentionnées leur sont accessibles. En outre, 92 p. 100 des répondants estiment que les services fournis par les transporteurs satisfont à leurs besoins et que leur personnel y est sensible. Le sondage a aussi mis en évidence les domaines où l'Office, l'industrie et les personnes ayant une déficience doivent se concerter pour améliorer l'accessibilité des services, de l'équipement et des installations en fonction des besoins des personnes ayant une déficience voyageant par avion. Certains répondants ont ainsi signalé qu'il faudrait améliorer la communication de l'information dans les aéroports et accroître le nombre de sièges accessibles dans les aéronefs. L'Office termine actuellement la compilation des résultats du sondage. À la lumière du rapport, qui sera rendu public en 2001, l'Office fixera des objectifs et des priorités qui permettront d'améliorer l'accessibilité du transport aérien au Canada.

L'Office réalisera deux consultations publiques en 2001. L'une portera sur le projet de code de pratiques sur les communications dans le réseau de transport de compétence fédérale. Ce code visera à résoudre les problèmes auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience sensorielle ou cognitive qui voyagent par avion, par train ou par traversier extra-provincial. Il peut s'agir par exemple de problèmes de disponibilité d'appareils de télécommunications pour sourds (ATS) dans les terminaux. L'autre consultation sera axée sur les modifications proposées à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* en vue d'y assujettir les petits aéronefs de 20 à 29 passagers. Cette partie du règlement énonce les types de services que les transporteurs aériens doivent offrir aux voyageurs ayant une déficience. L'Office a réuni des données auprès de certains secteurs de l'industrie et a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité à l'égard de ces deux grandes questions. Il poursuivra maintenant ces consultations auprès de l'industrie, des personnes ayant une déficience et d'autres parties intéressées.

En 2001, l'Office se consacrera par ailleurs aux projets suivants :

- diffuser un aide-mémoire qui aidera les fournisseurs de services de transport à satisfaire aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion;
- étudier les résultats du projet de recherche que l'Office a réalisé de concert avec le Centre de développement des transports, en vue de décider s'il est nécessaire d'établir des normes concernant les dispositifs d'embarquement utilisés au Canada;
- continuer de promouvoir le transport accessible lors de diverses grandes manifestations internationales : un membre de l'Office et le directeur général présenteront des documents de réflexion lors de la conférence *Transed 2001: Towards Safety, Independence and Security* (du 2 au 5 juillet à Varsovie, en Pologne) et le directeur des Transports accessibles prendra la parole à la conférence *Une société inclusive, c'est le monde sans obstacles* (du 1^{er} au 5 juin à Montréal);
- recueillir les données de référence requises pour contrôler le respect du Code de pratiques : Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport des personnes ayant une déficience.

L'Office poursuivra également sa démarche en vue de déterminer si l'obésité est un handicap aux termes de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Il prévoit organiser des audiences en 2001 pour recevoir et examiner la preuve supplémentaire présentée par les parties intéressées.

Transport aérien

L'Office prévoit recevoir un nombre accru de plaintes concernant les services aux consommateurs, les tarifs et les prix. Il entend surveiller de plus près le prix des vols intérieurs, en vertu du paragraphe 66(6) de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office prévoit d'ailleurs rendre un certain nombre de décisions relatives aux plaintes concernant les prix des vols intérieurs, en vertu du paragraphe 66(1) de la Loi, ainsi que de plaintes concernant le caractère raisonnable des dispositions tarifaires, en vertu du paragraphe 67.2(1) de la Loi pour ce qui est des vols intérieurs et en vertu de l'article 111 du *Règlement sur les transports aériens*. Certaines plaintes sur les conditions des tarifs ont des répercussions importantes pour les voyageurs aériens, par exemple en ce qui concerne le montant raisonnable des indemnités maximales en cas de perte de bagages et les indemnités en cas de refus d'embarquement en raison de sur-réservation.

En 2001, l'Office examinera la question des passagers ayant un comportement perturbateur communément appelé « rage aérienne », plus précisément le droit d'un transporteur de refuser de transporter des passagers qui présentent ou risquent de présenter un risque pour eux-mêmes, pour les autres passagers, pour le personnel ou pour l'aéronef. Afin de protéger les passagers contre toute mesure arbitraire de la part des transporteurs, les tarifs des transporteurs, qui stipulent les conditions de transport, doivent énoncer clairement un système de sanctions

progressives qui peuvent être prises à l'encontre de passagers turbulents en tenant compte de la gravité des incidents. Il est particulièrement important de préciser les cas où un transporteur peut refuser de façon permanente de transporter un passager turbulent. L'Office estime que cette décision aura une incidence sur l'ensemble de l'industrie canadienne des transporteurs aériens et qu'elle pourrait aider à clarifier les droits des passagers et des transporteurs face aux cas de ce genre qui pourraient survenir à l'avenir.

Avec l'adoption du projet de loi C-26 qui a modifié la Loi, l'année 2000 s'est déroulée sous le signe de la transition et de l'adaptation de l'Office aux modifications et ajouts apportés à ses responsabilités. L'Office a dû adopter des mesures temporaires et recruter du personnel pour faire face à la hausse rapide de sa charge de travail et pour élaborer des pratiques et des procédures de traitement des plaintes concernant le service, les prix et les tarifs. L'Office s'attend à ce que l'année 2001 soit celle de la consolidation et de la confirmation. Il tirera parti de l'expérience acquise pour mettre la dernière main à ses politiques, pratiques et procédures.

En vertu de la Loi, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est tenu de présenter un rapport à chaque semestre. En 2001, il déposera deux rapports qui contiendront des renseignements détaillés sur les mesures prises par l'Office en réponse aux plaintes des consommateurs. Ces rapports présenteront des statistiques, cerneront les problèmes systémiques et formuleront des recommandations sur les moyens d'améliorer le transport aérien au profit des consommateurs. Le commissaire a remis son premier rapport en mars et déposera probablement le deuxième à l'automne.

L'Office continue d'étudier des modifications au *Règlement sur les transports aériens* nécessaires à la mise en œuvre de la Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers, qui a été annoncée le 4 avril 2000, et de la Politique pour les services d'affrètement pour vols internationaux tout-cargo, annoncée le 29 mai 1998. L'Office propose aussi de modifier d'autres dispositions du *Règlement sur les transports aériens*, telles que les dispositions sur les tarifs et celles sur l'assurance-responsabilité. En décembre 2000, il a lancé des consultations préliminaires sur les modifications proposées. À la lumière des commentaires qu'il recevra, l'Office prévoit discuter des modifications proposées avec plusieurs groupes intéressés. Toutes les modifications paraîtront dans la partie I de la *Gazette du Canada*.

Tant que les modifications proposées ne seront pas adoptées, l'Office continuera d'exempter les transporteurs aériens de l'application des dispositions contraires à celles des nouvelles politiques sur les vols affrétés.

En vertu des modifications proposées au *Règlement sur les transports aériens*, il n'y aura plus que quatre types de vols affrétés internationaux : les vols affrétés de passagers avec droit de revente, les vols affrétés de passagers sans droit de revente, les vols affrétés tout-cargo et les vols affrétés étrangers. Les dispositions visant les

vols affrétés transfrontaliers ont été intégrées à celles des vols affrétés internationaux, de sorte que ces deux types de vols seront réglementés de la même façon. De plus, conformément à la Politique sur les vols affrétés internationaux, les transporteurs étrangers ne seront plus assujettis à des conditions plus exigeantes que celles visant les affréteurs canadiens, pourvu que leur pays traite les transporteurs canadiens de la même façon.

À la suite de l'engagement pris par le Ministre d'examiner la politique canadienne sur le transport aérien international, Transports Canada a diffusé en février 2001 un document de consultation aux intervenants pour qu'ils l'examinent et donnent leur avis. La nouvelle politique, qui orientera la stratégie du gouvernement dans la négociation d'accords aériens bilatéraux, aboutira probablement à l'élargissement des échanges de droits et à l'allègement de la réglementation. Elle devrait être rendue publique au cours de l'été 2001 et entrer en vigueur à la fin d'octobre 2001. L'Office participera à l'élaboration de la nouvelle politique, qui vise à concilier les besoins des compagnies aériennes, des aéroports, des collectivités et des consommateurs. L'Office prévoit aussi participer à sa mise en œuvre.

Transport maritime

Il est prévu que le ministre des Transports présente en 2001 un projet de loi modernisant la législation régissant la marine marchande et la navigation et qui modifiera la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. Lors de la mise en œuvre de toutes modifications, l'Office devra modifier ses lignes directrices sur le dépôt de documents et autres exigences, après avoir consulté les personnes intéressées. On s'attend en outre à ce que le nouveau projet de loi contienne des dispositions en vertu desquelles le Ministre devra, sur réception d'une plainte, examiner si les frais fixés par les organismes d'intervention en cas d'urgence sont raisonnables. Le Ministre peut nommer une personne pour aider à effectuer ces examens, et l'Office peut être appelé à y participer.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, les administrations de pilotage doivent publier leurs projets de tarifs dans la partie I de la *Gazette du Canada*. Les parties disposent ensuite de 30 jours pour déposer auprès de l'Office une opposition à la proposition. L'Office fait enquête sur toute opposition qu'il reçoit.

En 2001, l'Office terminera son enquête sur le projet de tarif de l'Administration de pilotage des Laurentides, qui a été publié le 16 septembre 2000. Le 30 décembre 2000, l'Administration de pilotage du Pacifique a aussi publié un projet de tarif. Divers intervenants de l'industrie maritime de la côte ouest ont informé l'Office qu'ils prévoyaient contester la proposition. S'ils déposent effectivement une opposition, l'Office entreprendra son premier examen d'un projet de tarif de pilotage sur la côte ouest depuis la création de l'Administration de pilotage du Pacifique en 1972.

En 2001, l'Office accomplira plusieurs activités ayant trait à la *Loi sur le cabotage*. Il mettra à jour les lignes directrices intitulées *Avis aux personnes souhaitant obtenir une licence*. L'Office tiendra auprès de l'industrie de vastes consultations au sujet des inquiétudes des exploitants canadiens à l'égard de demandes de cabotage vagues et mal définies. L'Office discutera également avec les parties concernées du processus de traitement des demandes d'autorisation temporaire d'importer des navires étrangers.

Médiation

L'Office poursuivra jusqu'au 30 juin 2002 son projet pilote sur la médiation dans les transports ferroviaire et maritime. Il pourra ainsi faire une analyse valable des coûts-avantages d'un service permanent de médiation pour régler les différends. Il fera activement valoir la médiation comme solution de rechange aux procédures judiciaires.

Transport ferroviaire

L'adoption du projet de loi C-34 en 2000 a entraîné des modifications à la Loi. L'Office s'adaptera à ses nouvelles responsabilités, comme celles de déterminer la valeur commerciale nette de récupération et de régler les différends dans le cadre du processus de transfert et de cessation d'exploitation d'une ligne. D'ici la fin de 2001, l'Office fixera pour la première fois le plafond de recettes du CN et du CP pour le transport du grain de l'Ouest, après avoir consulté les agriculteurs, les expéditeurs, les compagnies ferroviaires et les gouvernements.

D'autre part, la Cour d'appel fédérale a statué en 2000 que le paragraphe 95(2) de la Loi n'habilite pas l'Office à faire enquête sur les plaintes concernant le bruit, la fumée et les vibrations découlant des activités quotidiennes d'un chemin de fer. Pendant que le gouvernement examine les moyens législatifs de remplacer le paragraphe 95(2), l'Office cherchera des instruments temporaires adéquats pour le règlement de telles plaintes, en étroite collaboration avec les compagnies ferroviaires, l'Association des chemins de fer du Canada, la Fédération canadienne des municipalités et Transports Canada. L'Office consultera aussi ces intervenants pour mettre à jour son *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers* utilisé par le CN et le CP, et pour examiner la possibilité de publier un guide similaire qui aiderait les transporteurs ferroviaires sur courte distance à déterminer les frais exigibles des municipalités pour les travaux qu'ils effectuent aux passages à niveau.

En 2001, l'Office prévoit rendre deux décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'exploitation des chemins de fer sur courte distance, des chemins de fer industriels et des chemins de fer de banlieue. Il devra d'abord examiner la question de l'autorité juridique à l'égard des exploitants de trains de banlieue qui roulent principalement sur les voies d'une entreprise ferroviaire fédérale. Ensuite, il devra se pencher sur les compétences lorsqu'il y a exploitation intégrée de chemins de fer provinciaux et fédéraux appartenant à une même compagnie.

L'Office examinera également en 2001 deux demandes de droits de circulation. La Ferroequus Railway Company Limited et la Hudson Bay Railway Company ont déposé à l'Office des demandes d'autorisation de circuler sur différentes subdivisions de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada au Manitoba, en Saskatchewan, en Alberta et en Colombie-Britannique. Alors que l'ancien Office national des transports du Canada avait traité quatre demandes de droits de circulation pendant toute son existence, l'Office vient de recevoir les deux premières demandes présentées en vertu de la législation actuelle. En examinant de telles demandes, l'Office peut octroyer des droits de circulation et imposer à l'une ou l'autre compagnie toute ordonnance ou condition d'intérêt public.

Comme par le passé, l'Office continuera en 2001 de surveiller les répercussions possibles des changements qui surviendront dans l'industrie ferroviaire, tels que les prises de contrôle, les fusionnements et la consolidation de chemins de fer sur courte distance.

Gestion de l'Office

En 2001, l'Office continuera de participer à des projets visant l'ensemble de l'administration fédérale, comme la modernisation de la fonction de contrôleur, la Stratégie d'information financière, la réforme de la dotation, Gouvernement en direct et l'Initiative d'amélioration des services. Ces projets s'inscrivent dans le cadre de gestion moderne de l'administration fédérale décrit dans le rapport intitulé *Résultats pour les Canadiens*, qui a été présenté par le président du Conseil du Trésor en mars 2000. Le plan stratégique de 2000 de l'Office précise les liens entre ces projets et les objectifs de l'Office.

L'un des objectifs importants de ce plan est de faire de l'Office un employeur de choix. L'Office continuera d'examiner les inquiétudes exprimées par les employés dans le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Il a mis au point un plan d'action pour s'attaquer aux problèmes en matière de charge de travail, de ressources, de formation et de perfectionnement, de dotation et de classification, de langues officielles et de méthodes de travail. Il prend également des mesures en vue du grand nombre de départs à la retraite prévus au cours des 10 prochaines années. De plus, bien que l'Office respecte déjà la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (comme en témoignent les résultats favorables de la vérification réalisée par la Commission canadienne des droits de la personne), il compte poursuivre ses efforts en vue de diversifier son personnel. L'Office continuera aussi de consacrer des efforts au perfectionnement permanent de son personnel, afin qu'il possède les compétences nécessaires pour relever les défis et répondre aux besoins de l'avenir.

L'Office continuera de développer et d'améliorer son recours à la technologie de l'information, dans l'optique du projet Gouvernement en direct. Comme le veut la Stratégie d'information financière, il adoptera dès le 1^{er} avril 2001 la

comptabilité d'exercice. Il poursuivra aussi ses travaux en vue de la mise en œuvre de la Norme générale de classification et il lancera des mesures relevant de l'Initiative d'amélioration des services.

Par ailleurs, l'Office consacre davantage d'attention à la possibilité pour ses employés de travailler dans la langue de leur choix. Il a créé à cette fin un comité consultatif interne sur les langues officielles chargé de fournir aide et conseils aux gestionnaires.

Cour fédérale

On s'attend à ce que la Cour fédérale rende en 2001 un certain nombre de décisions concernant des questions qui intéressent particulièrement l'Office. Les jugements attendus devraient déterminer, par exemple :

- si l'Office doit tenir compte des coûts de remise en état d'un terrain dans le calcul de la valeur nette de récupération lors du transfert ou de la cessation d'exploitation d'une ligne ferroviaire;
- si l'arbitrage des propositions finales peut porter sur la portion ferroviaire d'un prix de transport multimodal direct;
- dans quelle mesure le règlement sur les tarifs ferroviaires mentionné à la clause 32(2) des conditions de l'union de Terre-Neuve au Canada (1949) s'applique toujours dans les conditions actuelles;
- si le gouverneur en conseil est compétent pour prendre des décisions juridiques quant à savoir si les frais de port représentent ou non des droits à payer qui peuvent être fixés aux termes du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada*.

Chapitre 4

Organisation

AU CANADA, L'INDUSTRIE DES TRANSPORTS EST EN CONSTANTE ÉVOLUTION. La déréglementation et la rationalisation des installations ferroviaires ont bouleversé le paysage au sein de l'industrie ferroviaire : les compagnies ferroviaires cherchent à se départir de leurs lignes non rentables, les collectivités luttent pour préserver les services locaux et les lignes ferroviaires d'intérêt régional sont en expansion. Au sein du secteur aérien, le volume du trafic est à la hausse et de nouvelles alliances internationales voient le jour. Dans le transport maritime, la gestion des ports adopte de nouvelles structures et la concurrence internationale évolue. Enfin, grâce à de nouvelles technologies, les fournisseurs de tous les modes de transport rendent leur équipement et leurs infrastructures progressivement plus accessibles aux personnes ayant une déficience.

En conséquence, les mécanismes de réglementation de l'industrie du transport changent aussi. L'Office est toujours à la recherche de nouveaux moyens souples et tournés vers l'avenir qui, dans le cadre de son mandat actuel, peuvent l'aider à s'acquitter efficacement de ses responsabilités.

L'Office est un tribunal quasi judiciaire. Il est composé d'un président, qui agit comme premier dirigeant, d'un vice-président et d'au plus cinq autres membres à temps plein nommés par le gouverneur en conseil, ainsi que d'au plus trois membres à temps partiel nommés par le Ministre. Les membres, qui constituent l'autorité juridique de l'Office, se chargent de la réglementation économique et rendent des décisions sur un vaste éventail de questions ayant une incidence sur les conditions économiques des modes de transport fédéraux.

L'Office a notamment pour mandat de délivrer des licences aux transporteurs aériens et des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires, ainsi que de régler divers différends concernant les prix et les services dans le secteur des transports. Il constitue également l'autorité canadienne en matière d'aéronautique pour les questions de réglementation économique des transporteurs aériens, ce qui l'amène à participer à des négociations avec d'autres pays et à gérer les accords internationaux. De plus, il est habilité à contraindre les parties à lever les obstacles abusifs qui subsistent dans le réseau de transport de compétence fédérale et qui entravent les déplacements des personnes ayant une déficience.

Le processus de traitement des plaintes

Les plaintes étant au cœur de plusieurs processus de l'Office, celui-ci s'est doté de mécanismes permettant de les traiter rapidement, efficacement et équitablement. Un comité d'au moins deux membres examine chaque requête ou plainte. Une fois que le comité a reçu les plaidoiries de toutes les parties concernées, il peut demander au personnel de l'Office d'analyser toute question ayant trait au dossier. Le comité examine d'un point de vue économique, juridique et opérationnel les affaires dans lesquelles il est appelé à rendre une décision. En vertu de la Loi, le processus décisionnel doit prendre tout au plus 120 jours, à moins que les parties conviennent de prolonger le délai. Toute personne peut demander des copies de ces décisions de même que des règles, arrêtés et règlements. De plus, la plupart des décisions et des arrêtés sont publiés sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

L'Office a pris des mesures pour aider les expéditeurs, transporteurs, voyageurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et responsabilités de l'Office, de même que leurs droits en vertu de la Loi. Les activités de communication et de consultation constituent un aspect important du travail de l'Office. Celui-ci sollicite et prend note des opinions sur les modifications réglementaires qui auront des répercussions sur l'industrie du transport.

Lorsqu'il y a lieu, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable. En mettant l'accent sur la consultation et la facilitation, il a souvent aidé des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport à régler des situations efficacement sans recourir aux tribunaux.

Structure

L'Office comprend le Bureau du président et quatre directions générales : la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction générale des services juridiques et du secrétariat, et la Direction générale de la gestion centrale. Ces directions générales appuient et conseillent les membres de l'Office.

La Direction générale du transport aérien et des transports accessibles met en œuvre les décisions et arrêtés de l'Office et délivre en conséquence les licences aux transporteurs aériens canadiens et étrangers, veille au respect des conditions de détention d'une licence et délivre les permis d'affrètement. Elle aide à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux et administre les tarifs aériens internationaux. Elle traite les plaintes générales des consommateurs concernant les voyages aériens et leurs plaintes particulières au sujet des prix offerts par les transporteurs aériens sur les vols intérieurs où la concurrence est limitée ou inexistante. Enfin, elle soutient l'Office dans ses démarches pour s'assurer que tous les modes de transport de compétence fédérale sont accessibles aux personnes ayant une déficience, et aide à résoudre les plaintes concernant l'accessibilité.

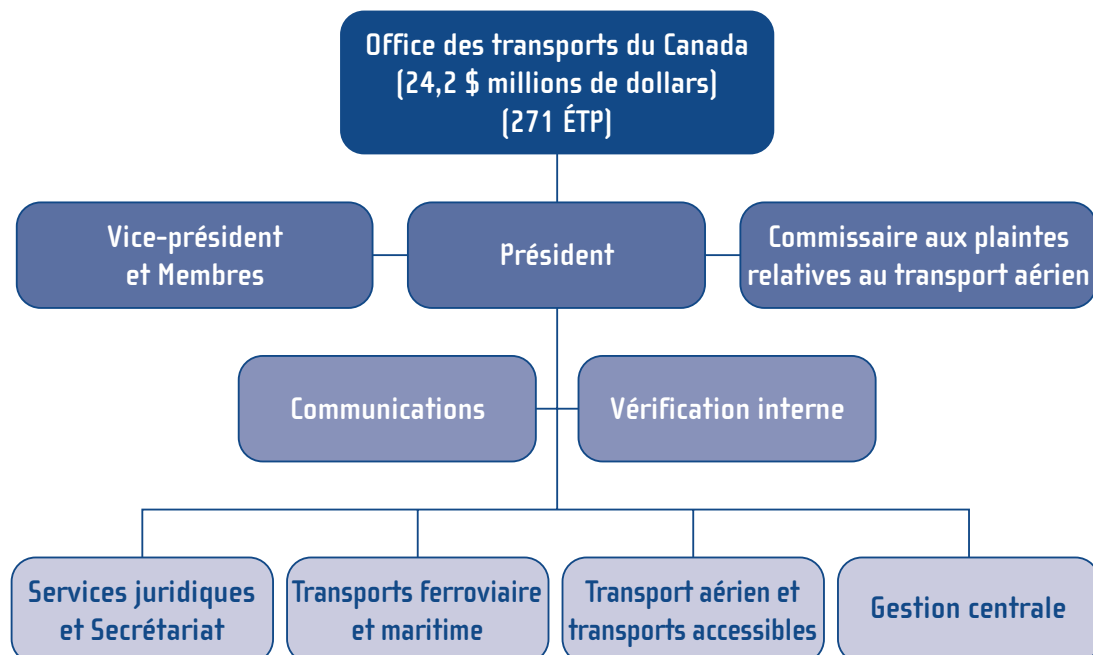
La Direction générale des transports ferroviaire et maritime traite les plaintes au sujet des taux et des services dans les industries ferroviaire et maritime, ainsi que les différends entre les compagnies ferroviaires et d'autres parties concernant l'infrastructure ferroviaire. En outre, elle délivre les certificats d'aptitude pour les projets de construction et d'exploitation de voies ferrées; elle aide l'Office à déterminer les taux d'interconnexion réglementés et les plafonds de revenu des compagnies ferroviaires pour le transport du grain; elle aide à l'élaboration des normes et règlements pour l'établissement des coûts; et elle vérifie au besoin les systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires.

La Direction générale des services juridiques et du secrétariat émet les décisions et arrêtés de l'Office. Elle fournit des conseils juridiques à l'Office et le représente devant les tribunaux. Elle aide aussi à organiser les réunions et les audiences de l'Office, ainsi qu'à élaborer et à appliquer les procédures et les règlements de l'Office.

La Direction générale de la gestion centrale fournit des services de gestion en matière de ressources humaines, de planification, de finances, d'informatique, de bibliothèque et d'archives.

Le personnel du Bureau du président fournit des services courants de soutien aux membres et au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le Bureau comprend la Direction des communications qui a pour but de s'assurer que les Canadiens sont informés de leurs droits et obligations ainsi que du rôle de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements fédéraux.

L'Office compte quelque 271 personnes. Ses bureaux sont à Hull, au Québec.



Mission

L'Office a pour mission 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.

Valeurs

L'Office s'engage à respecter les valeurs fondamentales suivantes qui constituent son code de conduite dans la réalisation de sa mission :

- Services de qualité : un engagement à assurer des services de qualité. L'Office s'efforce de fournir le plus haut niveau d'expertise. Ses décisions découlent d'un processus intègre, transparent et juste à l'égard de tous.
- Communication ouverte : un engagement envers la communication de l'information en temps opportun. L'Office encourage l'échange libre d'idées et préconise des rapports ouverts et constructifs avec le public.
- Respect des autres : un engagement à traiter chacun équitablement. L'Office préconise un environnement de travail collégial et valorisant et favorise l'épanouissement des personnes.
- Perfectionnement personnel : un engagement à promouvoir l'apprentissage continu. L'Office encourage la créativité et l'innovation. Il favorise la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité du travail.

Présidente
Ottawa (Ontario)
Ancien membre
d'une administration portuaire,
cadre d'un chemin de
fer et membre de l'Office
national des transports
Nomination : 1^{er} juillet 1996



Marian L. Robson



Gilles Dufault

Vice-président
Montréal (Québec)
Ancien cadre supérieur de
Via Rail et conseiller en gestion
Nomination : 19 janvier 1998
en tant que membre et août
2000 à titre de vice-président

Membre
St. John's (Terre-Neuve)
Avocat et ancien président et
fondateur de la Newfoundland
Fishermen's Union
Nomination : 1^{er} juillet 1996



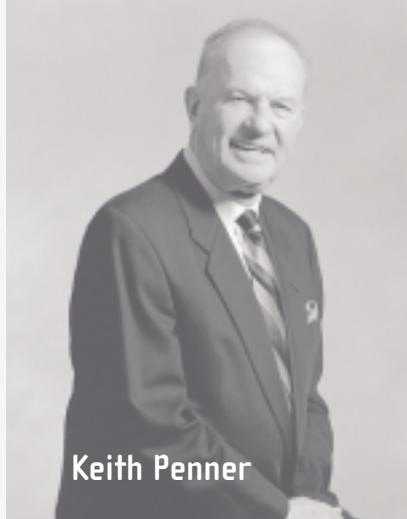
Richard Cashin



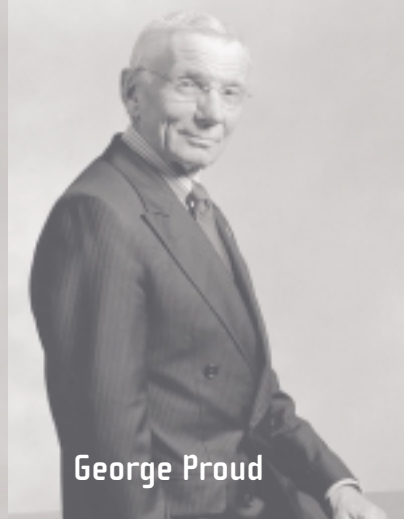
Mary-Jane Bennett

Membre
Winnipeg (Manitoba)
Avocate et membre actif de
plusieurs conseils et comités
Nomination : 19 janvier 1998

Membre
Ottawa (Ontario)
Ancien député du Nord de
l'Ontario à la Chambre
des communes et membre de
l'Office national des transports
Nomination : 1^{er} juillet 1996



Keith Penner



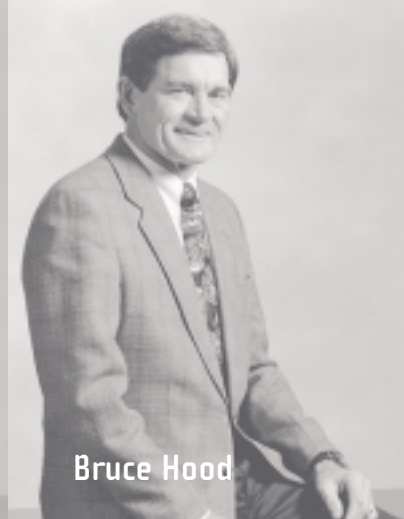
George Proud

Membre
Ottawa (Ontario)
Ancien député de Hillsborough
à la Chambre des communes et
ancien député de l'Assemblée
législative de l'Î.-P.-É.
Nomination : 8 janvier 2001

Membre
Willowdale (Ontario)
Ancien président de
la Commission d'organisation
de la Ville de Toronto et cadre
d'une entreprise de
télécommunications
Nomination : 22 décembre 1997



Michael A. Sutton



Bruce Hood

Membre et commissaire
aux plaintes relatives
au transport aérien
Ville de Erin (Ontario)
Ancien arbitre de la Ligue
nationale de hockey et
propriétaire et exploitant
d'une agence de voyage
Nomination : 1^{er} août 2000

Chapitre 5

Causes portées devant la Cour

Cour d'appel fédérale Décisions rendues

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

Cour d'appel fédérale

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, relatifs à une demande de M. Jean Lemonde, déposée 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*.

La Cour d'appel fédérale a accordé l'autorisation d'interjeter appel le 10 octobre 2000. Elle a ordonné l'annulation de la décision de l'Office national des transports ayant trait à la section 13-D du tarif voyageurs spécial local et commun n° 1 de VIA et que la question soit soumise à nouveau à une formation différente de l'Office pour qu'elle mène une nouvelle enquête sur le tarif.

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

Cour d'appel fédérale

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 relativement 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, notamment 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*.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 26 septembre 2000.

***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***

Cour d'appel fédérale

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, relatifs au niveau de bruit provenant des activités de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans sa gare de triage à Oakville (Ontario).

La cause a été entendue concurremment avec les dossiers n^{os} A-729-99 et A-741-99 de la Cour. L'autorisation d'interjeter appel a été accordée le 7 décembre 2000. La Cour d'appel a statué que l'Office n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives au bruit, aux émanations et aux vibrations résultant d'activités ferroviaires dûment autorisées.

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

Cour d'appel fédérale

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 ouvrages liés au viaduc de la rue Saint-Jacques, dans la ville de Saint-Pierre et la ville de Montréal-Ouest.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 18 décembre 2000.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Randy et Sue Taylor

Cour d'appel fédérale

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, relatifs à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des vapeurs diesels 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, situé près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario).

La cause a été entendue concurremment avec les dossiers n^{os} A-537-99 et A-741-99 de la Cour. L'autorisation d'interjeter appel a été accordée le 7 décembre 2000. La Cour d'appel a statué que l'Office n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives au bruit, aux émanations et aux vibrations résultant d'activités ferroviaires dûment autorisées.

Norfolk Southern Railway Company c. Randy et Sue Taylor

Cour d'appel fédérale

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, relatifs à une plainte déposée par Randy et Sue Taylor au sujet du bruit, des vibrations et des vapeurs diesels 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, situé près de la rue Hiawatha, à St. Thomas (Ontario).

La cause a été entendue concurremment avec les dossiers n°s A-537-99 et A-729-99 de la Cour. L'autorisation d'interjeter appel a été accordée le 7 décembre 2000. La Cour a statué que l'Office n'est pas habilité à traiter les plaintes relatives au bruit, aux émanations et aux vibrations résultant d'activités ferroviaires dûment autorisées.

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada c. le Conseil canadien des relations du travail*

Cour d'appel fédérale

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 opposé à un particulier aux notes personnelles prises par les membres du Conseil lors d'une audience.

La Cour d'appel fédérale a rejeté l'appel le 9 mai 2000.

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

Administration portuaire de Halifax c. Halterm Limited

Cour d'appel fédérale

Dossier n° 00-A-8 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision n° 73-W-2000 de l'Office en date du 4 février 2000 relative à une demande déposée par Halterm Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office détermine que l'Administration portuaire de Halifax avait enfreint l'article 50 de la loi précitée et exigeant que celle-ci se conforme à l'article 49 de ladite loi. La décision portait également sur une requête préliminaire déposée par l'Administration portuaire de Halifax relativement à la compétence de l'Office à traiter la demande de Halterm Limited déposée en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada*.

La Cour d'appel fédérale a rejeté la demande le 19 avril 2000.

Dossiers abandonnés

Algoma Central Railway Inc. c. l'Office des transports du Canada et Steve Robinson

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-271-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision n° 233-R-2000 et de l'arrêté n° 2000-R-102 de l'Office, tous deux en date du 31 mars 2000, relatifs à une plainte déposée par Steve Robinson de Sault Ste. Marie en vertu de l'article 95 de la *Loi sur les transports au Canada* relativement au bruit émanant de la voie 594 de l'Algoma Central Railway.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Cour d'appel fédérale le 12 juillet 2000.

Cas en instance

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

Cour d'appel fédérale

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 Moffat en vertu de la Partie IV de la *Loi sur les transports au Canada*.

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Gordon Moffat, le Gouvernement de Terre-Neuve et du Labrador, Oceanex 1997 Inc., l'Atlantic Provinces Trucking Association, la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, l'Alliance of Shippers and Manufacturers Newfoundland

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-613-99 de la Cour

Appel de la décision n° 300-R-1999 de l'Office datée du 2 juin 1999 relative à une objection formulée par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada à une demande de M. Gordon Moffat déposée en vertu de la Partie IV de la *Loi sur les transports au Canada*.

Algoma Central Railway Inc. c. l'Office des transports du Canada et Steve Robinson

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-517-00 de la Cour

Appel de la décision n° 233-R-2000 et de l'arrêté n° 2000-R-102 de l'Office, tous deux en date du 31 mars 2000, relatifs à une plainte déposée par Steve Robinson de Sault Ste. Marie en vertu de l'article 95 de la *Loi sur les transports au Canada* relativement au bruit émanant de la voie 594 de l'Algoma Central Railway.

Municipalité rurale de Bayne n° 371 et autres c. l'Office des transports du Canada, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Cour d'appel fédérale

Dossier n° 00-A-35 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision n° 445-R-2000 de l'Office en date du 30 juin 2000 relative à l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur la subdivision Cudworth dans la province de Saskatchewan.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-625-00 de la Cour

Appel de la décision n° 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de ladite loi comportent une distinction injustifiée.

Westshore Terminals Limited c. l'Administration portuaire de Vancouver

Cour d'appel fédérale

Dossier n° A-505-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la décision n° 487-W-2000 de l'Office en date du 20 juillet 2000 relative à une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office conclue que les droits fixés par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de ladite loi comportent une distinction injustifiée.

**Cour fédérale —
Section de première
instance**

Dossiers abandonnés

Halterm Limited c. le ministre des Transports, l'Administration portuaire de Vancouver et l'Administration portuaire de Halifax

Cour fédérale — Section de première instance

Dossier n° T-1085-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire de la recommandation du ministre des Transports au gouverneur en conseil relative au décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000 annulant la décision n° 73-W-2000 de l'Office des transports du Canada en date du 4 février 2000 et sa décision n° LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

Un avis de désistement a été déposé auprès de la Section de première instance de la Cour fédérale le 28 septembre 2000.

Cas en instance

Westshore Terminals Limited c. Le procureur général du Canada et autres

Cour fédérale — Section de première instance

Dossier n° T-1103-00 de la Cour

Demande de révision judiciaire du décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000 par lequel le gouverneur en conseil annulait deux décisions de l'Office des transports du Canada, soit les décisions n°s 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

La compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique c. West Coast Express Limited et David Roberts

Cour fédérale — Section de première instance

Dossier n° T-1997-00 de la Cour

Demande de contrôle judiciaire aux termes du paragraphe 18.1(3) de la *Loi sur la Cour fédérale* en vue d'interdire ou d'empêcher l'intimé David Roberts, un arbitre nommé en vertu de l'article 162 de la *Loi sur les transports au Canada*, d'arbitrer un différend entre la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et West Coast Express Limited, lequel dossier fut renvoyé par l'Office des transports du Canada le 27 octobre 2000.

Pétitions au gouverneur en conseil Décisions rendues

Administration portuaire de Vancouver c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative aux décisions n°s 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000, toutes deux rendues par l'Office. Dans la décision n° 73-W-2000, l'Office conclut qu'il est habilité à traiter une demande déposée par Halterm Limited en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada* voulant que l'Office détermine que l'Administration portuaire de Halifax avait enfreint l'article 50 de la loi précitée. Dans la décision n° LET-W-98-2000, l'Office conclut qu'il est habilité à traiter une demande déposée par Westshore Terminals Limited en vertu de l'article 52 de ladite loi et de l'article 26 de la *Loi sur les transports au Canada* voulant que l'Office détermine que l'Administration portuaire de Vancouver avait enfreint les articles 49 et 50 de la *Loi maritime du Canada*.

Par voie du décret en conseil C.P. 2000-889 en date du 9 juin 2000, son excellence le gouverneur général en conseil a annulé les décisions n°s 73-W-2000 en date du 4 février 2000 et LET-W-98-2000 en date du 7 avril 2000.

Georgina Sasvari c. l'Office des transports du Canada

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 266-AT-A-1999 de l'Office rendue relativement à une plainte déposée par M^{me} Georgina Sasvari par suite du refus opposé par Air Transat de transporter son chien d'assistance à l'intérieur de la cabine passagers à bord d'un vol entre Toronto (Ontario) et St. Maarten aux Antilles néerlandaises.

Par voie du décret en conseil C.P. 2000-1321 en date du 23 août 2000, son excellence le gouverneur général en conseil a refusé de modifier ou d'annuler la décision n° 266-AT-A-1999 en date du 25 mai 1999.

Cas en instance

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

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 593-R-1998 de l'Office ayant trait 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* visant 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.

Chapitre 6

Autres renseignements

LE PRÉSENT CHAPITRE CONTIENT DES STATISTIQUES SUR CERTAINES ACTIVITÉS de l'Office ainsi que la liste des lois et règlements qu'il doit appliquer, de ses codes de pratiques et des compagnies ferroviaires canadiennes auxquelles il a délivré un certificat d'aptitude.

Statistiques

Transporteurs aériens, selon la nationalité

	Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 1999	Transporteurs détenant une licence de l'Office au 31 décembre 2000	Transporteurs détenant une licence de l'Office national des transports*, non encore remplacée au 31 décembre 2000
Canadien	878	884	—
États-Unis	769	763	1
Autres pays	108	108	1

* L'Office national des transports est l'organisme qui a précédé l'Office des transports du Canada.

Licences détenues, selon la nationalité

Service	Canada					États-Unis	Autres pays	
	Petit	Moyen	Gros	Tout cargo	Total		pays	Total
Intérieur	860	22	13	33	928	—	—	—
International à la demande	427	20	11	25	483	756	85	—
International régulier	13	28	74	5	120	49	59	—
Total au 31 décembre 2000*	1 300	70	98	63	1 531	805	144	2 480

* À titre de comparaison, le total était de 2 469 au 31 décembre 1999.

Délivrance de licences aériennes

		Résultats en 1999	Résultats en 2000
Types de demandes	Nouvelles licences	165	189
	Modifications	168	170
	Suspensions	189	178
	Annulations	72	92
	Rétablissement	69	53
	Exemptions/décisions*	50	112
	Autres	—	3
Mesures prises par l'Office de sa propre initiative	Suspensions	117	128
	Révocations	93	91
	Rétablissement	60	27
Total		983	1 043

* La hausse du nombre de demandes de cette nature est surtout attribuable à l'exigence de donner un avis en vertu de l'article 64 de la Loi.

Statistiques annuelles, Division des affrètements, 1999 et 2000

Délivrance de permis de vols affrétés	1999	2000
Services passagers sans droit de revente (comprend les vols affrétés sans participation et les services passagers transfrontaliers sans droit de revente)	237	253
Services marchandises sans droit de revente (comprend les vols affrétés de marchandises ou de bétail sans participation et les vols transfrontaliers de marchandises)	333	331
Services passagers avec droit de revente comprenant :		
• vols affrétés à but commun		
• combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et de vols affrétés pour voyages à forfait		
• vols affrétés pour voyages à forfait		
• vols affrétés avec réservation anticipée	1 159	1 101
Autres statistiques		
Exemptions des dispositions du <i>Règlements visant les vols affrétés</i>	1 123	928
Modifications à des programmes de vols affrétés approuvés	436	390

Statistiques sur l'information en matière de transport accessible, 2000

L'Office donne quotidiennement des conseils pratiques sur les transports accessibles, tant au public qu'à l'industrie, en réponse aux demandes transmises par téléphone, par Internet et par correspondance ou aux invitations à participer à des conférences ou à des foires commerciales. Ci-dessous figurent les chiffres concernant l'année 2000.

Exemplaires du <i>Guide de transport aérien</i> distribués	8 717
Brochures sur l'accessibilité distribuées	6 595
Bulletins distribués	17 481
Demandes de renseignements généraux et demandes sur l'accessibilité reçues sur la ligne 1-800	3 086
Présentations publiques	17
Expositions (accessibilité)	10
Messages publicitaires	19

Tous les transporteurs, nombre et types de plaintes

Durant la période visée par le rapport, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu des plaintes concernant au total 3 515 sujets relevant de 16 catégories différentes. Le nombre de sujets de plaintes est supérieur au nombre de plaintes, puisque bon nombre de consommateurs avaient plusieurs motifs de plaintes. Par exemple, un plaignant mentionnait dans sa lettre neuf motifs de plaintes qui ont tous dû être traités séparément.

Sujets de plaintes : du 5 juillet 2000 au 31 décembre 2000

TRANSPORTEURS CANADIENS	Allergies	Bagages	Cargaison	Frais	Interdiction d'embarquer	Tarifs	Programme pour grands voyageurs	Qualité du service	Réservation	Sécurité	Horaire	Fumage	Billets	Raison inconnue	Mineurs non accompagnés	Comportement turbulent	Total des sujets	Total des plaintes
Air Canada	4	243	19	11	54	127	95	1 016	77	32	409		106	4	8	6	2 211	769
Air Inuit		1	2			2		1									6	2
Air Labrador									1								1	1
Air Montréal								1		1			1				3	1
Air Transat		21	3	1	6	1		92	5	25	42		7				203	69
Aviation Skyservice		4			3			18	1	2	10			1	1		40	11
Calm Air		2				1		1			1						5	3
Lignes aériennes Canada 3000		13	1	6	8			72	3	11	29		8			1	152	53
Central Mountain Air					1			1									2	1
First Air		1				2		1									4	3
Interprovincial Airlines		1						4			1						6	2
Royal Airlines		3		2	2	1		49	4	9	22		4		1	3	100	30
WestJet Airlines				1		1		1			1					2	6	2
30,000 Island Air													1				1	1
Affiliés d'Air Canada																		
Air B.C.		2			1			4			2						9	3
Air Nova		6			2			11	1		10						30	10
Air Ontario		3						16		1	7						27	7
Canadien International		42	2		13	9	24	159	12	3	77		10	2	1	2	356	128
Canadien Régional		2			2	1		10	1	1	9						26	10
Total	4	344	27	21	92	145	119	1 457	105	85	620		137	7	11	14	3 188	1 106

TRANSPORTEURS ÉTRANGERS	Allergies	Bagages	Cargaison	Frais	Interdiction d'embarquer	Tarifs	Programme pour grands voyageurs	Qualité du service	Réservation	Sécurité	Horaire	Fumage	Billets	Raison inconnue	Mineurs non accompagnés	Comportement turbulent	Total des sujets	Total des plaintes
Aeroflot (Russian International Airlines)					1			2									3	1
Air Afrique		2															2	2
Air China		1															1	1
Air France		3	1	1	2			8			2						17	6
Air Pacific						1											1	1
Alaska Airlines		1															1	1
Alitalia		7			2			9		1	3		2				24	9
American Airlines		7			3			11	1		21		2				45	16
British Airways		1		1	1	2		8	1				1				15	6
British Midland Airways		2						4									6	2
BWIA International Airways													3				3	2
Ceske Aerolinie (Czech Airlines)		1						2									3	1
China Southern Airlines								2			1						3	1
Compagnie Nationale de Transports Aériens Royal Air Maroc		2						1			1						4	3
Continental Airlines		1						2		1	2		1				7	1
Corsair		1											1				2	2
Cubana de Aviacion					2	1		3			1	2					9	4
Delta Air Lines								4			2		1				7	1
Finnair		2						4									6	2
Iberia Air Lines of Spain													1				1	1
Japan Airlines										1							1	1
KLM Royal Dutch Airlines		2		1	2	1		6	1		1		1				15	7
Korean Air Lines				1					1				3				5	2
LACSA		12			2			17									31	11
Lufthansa German Airlines		5					1	10	1	2	2		1				22	9
Mesa Airlines											1						1	1
Mexicana Airlines								4		1	2						7	1
Nom du transporteur non précisé		2		2	2	2	2	8		5	1		2	4			30	22
Northwest Airlines		2									2		1				5	3
Olympic Airways		1						3	1		2		1				8	4
Pakistan International Airlines								6	1	2	1		1				11	3
Royal Jordanian Airlines					1								1				2	1
Sabena Belgian World Airlines								1									1	1
TACA Airlines		5						2					1				8	4
Thai Airways								1		1					1		3	1
United Air Lines		2						3		1	1						7	3
USAir					1			4			3		2				10	5
Total	0	62	1	6	19	7	3	125	7	15	49	2	26	4	1	0	327	142
Grand Total	4	406	28	27	111	152	122	1 582	112	100	669	2	163	11	12	14	3 515	1 248

Plaintes concernant le transport ferroviaire :

Comparaison des demandes relatives au règlement des différends et à l'accès concurrentiel

Loi de 1987 sur les transports nationaux du 1^{er} janvier 1988 au 30 juin 1996

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	6*	5	—	1
Agrandissement des limites d'interconnexion	10	3	—	7
Taux d'interconnexion	7	7	—	—
Niveau de service	19	13	—	6
Processus d'arbitrage	9	2	—	7
Intérêt public**	12	9	—	3
Droits de circulation***	4	—	—	2

Loi sur les transports au Canada du 1^{er} juillet 1996 au 31 décembre 2000

Dispositions	Nombre de demandes	Décisions rendues	En instance	Retirées ou résolues
Prix de ligne concurrentiels	—	—	—	—
Agrandissement des limites d'interconnexion	—	—	—	—
Taux d'interconnexion	—	—	—	—
Niveau de service	21	15	2	4
Processus d'arbitrage	14	6	0	8
Intérêt public**	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Droits de circulation	—	—	—	—

* 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*.

*** Deux demandes ont été rejetées parce qu'elles concernaient des chemins de fer de compétence provinciale.

Lois et règlements

L'Office est le principal responsable 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 :

Loi canadienne sur l'évaluation

environnementale L.C. (1992), ch. 37

*Loi d'urgence sur les approvisionnements
d'énergie*

L.R.C. (1985), ch. E-9

*Loi dérogatoire de 1987 sur les
conférences maritimes*

L.R.C. (1985), ch. 17, 1987 (3^e suppl.)

Loi maritime du Canada

L.C. (1998), ch. 10

Loi sur l'accès à l'information

L.R.C. (1985), ch. A-1

*Loi sur la commercialisation des services
de navigation aérienne civile*

L.C. (1996), ch. 20

Loi sur la gestion des finances publiques

L.R.C. (1985), ch. F-11

*Loi sur la protection des renseignements
personnels*

L.R.C. (1985), ch. P-21

Loi sur la sécurité ferroviaire

L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e suppl.)

Loi sur le cabotage

L.C. (1992), ch. 31

*Loi sur le déplacement des lignes de
chemin de fer et les croisements de*

chemin de fer

L.R.C. (1985), ch. R-4

Loi sur le pilotage

L.R.C. (1985), ch. P-14

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 l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

*Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une
déficience*

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

Règlement sur les transports aériens

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*

L'Office a proposé, après avoir consulté Transports Canada, l'abrogation des règlements sur l'ingénierie suivants :

Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi (Ordonnance générale E-1)

Règlement sur l'usage en commun de poteaux (Ordonnance générale E-12)

Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone (Ordonnance générale E-18)

Règlement sur le passage de conduits sous les chemins de fer (Ordonnance générale E-10)

Règlement sur les croisements de fils et leur proximité (Ordonnance générale E-11)

Règlement sur les étagements de voies des chemins de fer (Ordonnance générale E-5)

Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique (Ordonnance générale E-4)

Codes de pratiques

L'Office élabore des règlements et des codes de pratiques en prenant en considération tant les besoins des personnes ayant une déficience d'avoir accès à des services de transport que la capacité de l'industrie de fournir des services accessibles. Jusqu'à présent, l'Office a mis au point les codes suivants :

Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience : ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport maritime servant aux personnes ayant une déficience.

Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience : ce code concerne l'accessibilité matérielle de l'équipement de transport aérien servant aux personnes ayant une déficience.

Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience : ce code concerne la façon dont les chemins de fer offrent des services et fournissent de l'équipement de transport ferroviaire aux personnes ayant une déficience.

Compagnies de chemin de fer canadiennes de compétence fédérale, au 31 décembre 2000

L'Office a délivré des certificats d'aptitude aux compagnies suivantes :

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company

Burlington Northern and Santa Fe Railway Company

Canadian American Railroad Company

Cape Breton Development Corporation (faisant affaires sous le nom de Devco Railway)

Capital Railway

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

Chemin de fer Ottawa Central Inc.

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Compagnie de chemins de fer nationaux du Canada
Chemin de fer Q.N.S. & L.
CSX Transportation Inc.
Eastern Maine Railway Company
Essex Terminal Railway Company
Ferroequus Railway Company Ltd.
Goderich-Exeter Railway Company Ltd.
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company
Kelowna Pacific Railway Company
Maine Central Railroad Company and Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway Company
National Railroad Passenger Corporation (Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk and Western Railway Company
Okanagan Valley Railway Company
Pacific and Arctic Railway and Navigation Company/British Columbia Yukon
Railway Company/British Yukon Railway Company Limited (faisant affaires ou
se proposant de faire affaires sous le nom de White Pass & Yukon Route)
RaiLink Canada Ltd.
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Quebec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company
Toronto Terminals Railway Company Ltd.
Union Pacific Railroad Company
VIA Rail Canada Inc.
Wabush Lake Railway Company Ltd.
Waterloo-St. Jacobs Railway Company Ltd.

Annexe

Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité et participants aux groupes de travail

LE COMITÉ CONSULTATIF DE L'OFFICE SUR L'ACCESSIBILITÉ ET LES PARTICIPANTS aux groupes de travail aident l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des directives sur l'accessibilité destinés à l'industrie. En plus de rencontrer annuellement le comité, l'Office consulte celui-ci régulièrement sur tous ses projets de règlements.

Comité consultatif de l'Office sur l'accessibilité

Des représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent à ce comité.

Représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience

Association canadienne pour l'intégration communautaire — C. Laurin-Bowie

Association des sourds du Canada — K. R. Nichols

Association canadienne des centres de vie autonome — H. Cullihall

Conseil canadien des aveugles — J. Rempel

L'Association des malentendants canadiens — C. Cantlie

Société canadienne de l'ouïe — K. Armour

L'Institut national canadien pour les aveugles — F. Cutler et J. McDonald

Canadian National Society of the Deaf/Blind — Penny Leclair

Association canadienne des paraplégiques — E. Boyd

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) — R. Desjardins

Conseil des Canadiens avec déficiences — P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive — Y. Mantha

Utilisateurs de chiens-guides du Canada — V. Collicott et D. Yale

Institut Nazareth et Louis-Braille — P. Ferland

Kéroul — G. Déry

Troubles d'Apprentissage - Association Canadienne — B. McBride

National Federation of the Blind: Advocates for Equality — R. Marion

La Voix - Le Réseau canadien des aînés — W. Coates

Représentants de l'industrie des transports

Air Canada — E. Arcand

Association du transport aérien du Canada — W. Everson

Conseil des aéroports du Canada — N. Raynor

Marine Atlantique — B. Harbidge

Via Rail Canada Inc. — K. Coffen

Autres parties intéressées

La 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 à la sécurité des cabines — J. Hardcastle

Centre de développement des transports — B. Smith

Transports accessibles — B. Brown

Intégration de la politique et Direction de la politique ministérielle — G. Blanchard

Normes réglementaires — M. Khouzam