

Office  
des transports  
du Canada



Canadian  
Transportation  
Agency

## Rapport annuel 2006

[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)



Disponible sur divers supports

Canada

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2007

Imprimé et relié au Canada

ISBN 978-0-662-49805-6

Numéro de catalogue : TT1-2006

Disponible sur divers supports.

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](http://www.otc.gc.ca).

On peut également obtenir des renseignements sur l'Office des transports du Canada en composant sans frais le 1-888-222-2582 ou 1-800-669-5575 (ATS).

Toute correspondance doit être adressée à :

Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9

Mai 2007

L'honorable Lawrence Cannon, C.P., député  
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités  
Tour C - 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 2006 en vertu de l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*. Celui-ci comprend également l'évaluation de l'effet de la loi précitée et des difficultés rencontrées dans son application.

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



Geoffrey C. Hare  
Président et premier dirigeant



# Table des matières

1. Message du président	1
2. Sommaire exécutif	3
3. À propos de l'Office	5
4. Transports accessibles	13
5. Transport aérien	28
Plaintes sur le transport aérien	28
6. Transport ferroviaire	50
7. Transport maritime	60
8. Évaluation de la Loi	64
9. Annexes :	68
A. Lois et règlements	68
B. Comité consultatif sur l'accessibilité	70
C. Liste des lignes de chemin de fer fédérales	72



# Message du président

J'ai le plaisir de présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada qui fait état des activités de l'Office et des services offerts aux Canadiens en 2006. On y présente également l'évaluation que l'Office a faite de l'administration de la *Loi sur les transports au Canada* dans le contexte d'une industrie en constante évolution.

L'Office a comme mandat d'administrer les lois qui régissent les aspects économiques des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. Entre autres responsabilités, il agit en tant qu'autorité en matière de règlement des différends relatifs aux plaintes sur les taux et les services; il facilite l'accessibilité aux services de transport; il délivre des licences aux transporteurs aériens et des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires; il approuve la construction de lignes de chemin de fer; il administre le régime des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest; il protège les intérêts des exploitants de navires canadiens; et, en qualité d'autorité aéronautique du Canada, il administre les accords bilatéraux internationaux.

Les activités de l'Office dépendent en grande partie du contexte dans lequel il évolue. L'industrie des transports continue d'être un des secteurs les plus dynamiques de l'économie dont les activités ont des incidences considérables tant sur les particuliers que sur les entreprises partout au Canada ainsi que sur les économies nationale, régionales et provinciales. Au cours des dernières années, nous avons assisté à un regain d'intérêt à démontrer aux Canadiens l'importance des services gouvernementaux. C'est dans cette perspective que l'Office a poursuivi ses efforts dans l'exécution de son mandat en tant qu'organisme de réglementation économique agissant de façon réceptive, efficace, juste et transparente.

Plus le réseau de transport national évolue et prend de l'expansion, plus les questions sur lesquelles l'Office doit se prononcer dans l'accomplissement de son mandat deviennent complexes. Les différends liés à ce réseau étaient toujours au quotidien de l'Office en 2006, par exemple ceux qui sont survenus entre les expéditeurs et les chemins de fer; entre les voyageurs et les transporteurs aériens; et entre les personnes ayant une déficience et les transporteurs dont les activités sont de compétence fédérale. L'Office reçoit des milliers de demandes chaque année. Tantôt simples, tantôt complexes, chacune d'elles revêt une importance particulière pour les principaux intéressés.

En 2006, l'Office a statué sur 3 457 cas : 717 décisions, 677 arrêtés, 1 715 permis, 60 lettres-décisions et 288 décisions interlocutoires. Parmi ces décisions, 2 921 avaient

trait au transport aérien, 249 au transport ferroviaire, 125 au transport maritime et 162 à l'accessibilité des services de transport.

La médiation — qui se veut un recours de règlement extrajudiciaire et une solution de rechange au processus formel de l'Office — a connu un impressionnant taux de réussite et de satisfaction des clients. Elle aura permis à des parties d'en arriver à une entente de façon plus expéditive et moins onéreuse.

L'Office a également élaboré le cinquième d'une série de codes de pratiques volontaires en consultation avec la communauté des personnes ayant une déficience, l'industrie des transports, et le gouvernement. Son lancement aura lieu en 2007. Ce code vise à appuyer l'objectif d'éliminer les obstacles qui gênent les déplacements des personnes ayant une déficience dans les gares aériennes, ferroviaires et maritimes, et ainsi d'améliorer leur capacité de voyager de façon autonome.

Bien que beaucoup de progrès aient été réalisés au cours de la dernière année, l'industrie des transports et les utilisateurs devront relever encore plusieurs défis. L'Office sera encore appelé à régler les plaintes des consommateurs et à se pencher sur des questions comme la délivrance de licences aux transporteurs, la protection des consommateurs et l'accessibilité aux services voyageurs, pour ne nommer que celles-ci. Au cours des années à venir, l'Office sera en mesure de relever ces défis grâce, en grande partie, à la force de son effectif.

Je profite de l'occasion pour reconnaître et souligner le travail et le dévouement de Marian L. Robson qui, en juin 2006, a quitté la présidence de l'Office après dix années de service, ainsi que de Gilles Dufault, notre vice-président, qui a assuré la présidence par intérim au cours du dernier semestre de l'année.

C'est pour moi un privilège et un honneur d'agir en qualité de président de l'Office et je me réjouis à la perspective de pouvoir poursuivre les efforts en vue de maintenir un réseau de transport au Canada qui est à la fois efficace et accessible.



Geoffrey C. Hare  
Président et premier dirigeant



# Sommaire exécutif

En vertu de sa loi habilitante, la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office des transports du Canada (l'Office) est responsable d'appliquer les lois qui régissent la réglementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.

Au cours de la dernière année civile, l'Office a rendu quelque 3 457 jugements : 717 décisions, 677 arrêtés, 1 715 permis, 60 lettres décisions et 288 décisions interlocutoires. Les questions sur le transport aérien étaient le point de mire de 2 921 jugements; le secteur de l'accessibilité en représentait 162 autres. Les activités de l'Office liées au transport ferroviaire et au transport maritime représentaient 249 et 125 jugements, respectivement.

En plus d'exercer ses pouvoirs décisionnels, les efforts de l'Office pour rendre le système de transport du Canada efficient et accessible incluaient diverses activités, notamment la consultation et l'information des usagers de services de transport, des fournisseurs de ces services et d'autres intervenants sur leurs droits et leurs obligations.

Les principaux chapitres de ce rapport annuel résument le travail de l'Office dans ses quatre domaines de responsabilité clés : les transports aérien, ferroviaire, maritime et accessibles. Le rapport donne également un instantané des activités de l'Office en plus de son évaluation de la *Loi sur les transports au Canada*.

En tant qu'introduction à l'organisation, le chapitre **À propos de l'Office** donne un aperçu sur la façon dont l'Office s'acquitte de son travail. Les lecteurs trouveront de l'information sur le processus décisionnel, la médiation et le règlement des différends en général, ainsi que sur d'autres initiatives organisationnelles.

Parmi les éléments nouveaux et importants de 2006 dont on discute sous la rubrique **Transports accessibles**, notons l'avis d'Air Canada à l'Office qu'à la suite du processus d'arbitrage des plaintes, le transporteur améliorerait son système de réservation pour donner aux personnes ayant une déficience un plus grand nombre d'options pour la réservation de leurs voyages en ligne. Au cours de l'année, l'Office a également tenu une audience pour examiner les tarifs et les frais exigés des personnes ayant besoin d'un siège supplémentaire (pour elles-mêmes ou leurs aides-soignants) à cause de leur déficience. L'Office a également poursuivi son travail dans des cas importants concernant des questions telles que les allergies comme déficiences.

Dans le domaine du **Transport ferroviaire**, l'Office a déterminé que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et le Chemin de fer Canadien Pacifique (CP)

ont dépassé leurs plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest. Qui plus est, l'Office a prêté assistance à Transports Canada en vue d'évaluer les incidences éventuelles du transfert du parc gouvernemental de 12 400 wagons-trémies sur le régime d'établissement des recettes maximales. En mai 2006, le ministre des Transports a annoncé que le gouvernement du Canada resterait propriétaire du parc de wagons-trémies, plutôt que de transférer les voitures à une coalition d'agriculteurs. Au cours des dernières années, l'Office avait aidé à évaluer l'incidence potentielle de la disposition de la flotte de 12 400 voitures du gouvernement sur le régime du plafond de recettes. Finalement, l'organisation a approuvé trois projets de construction ferroviaire et a poursuivi son évaluation de nombreux autres projets liés au transport ferroviaire proposés un peu partout au pays.

Les statistiques compilées dans le cadre du travail de l'Office sur les questions touchant le **transport aérien** témoignent d'une faible augmentation du nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête par rapport à l'année précédente. Ce nombre de plaintes correspond essentiellement aux parts de marché respectives des transporteurs canadiens et étrangers ainsi qu'à l'augmentation du nombre de Canadiens voyageant par avion. Les principaux jugements relatifs à des questions spécifiques de tarifs comprenaient des décisions sur deux plaintes relatives aux heures d'enregistrement obligatoires dans les aéroports, sur les responsabilités des transporteurs aériens liées au transport d'animaux, et sur les suppléments des compagnies aériennes pour le transport et la manutention d'armes à feu.

Après une audience d'une semaine à Nanaimo, en Colombie-Britannique, en mai 2006, l'Office a rendu une décision importante sur le **transport maritime** quant aux droits par passager fixés par l'administration portuaire de la ville. Il a conclu que les différents frais imposés par le port aux exploitants d'hydravions et aux traversiers étaient injustement discriminatoires. Plus tard dans l'année, la Cour d'appel fédérale a accordé à l'Administration portuaire de Nanaimo l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office. Toujours dans le secteur maritime, une décision de l'Office de 2005 qui rejetait une partie de l'augmentation des frais proposée par l'Administration de pilotage des Laurentides a été annulée par le gouverneur en conseil en juin de 2006. À l'automne, l'Office a rendu un jugement en faveur d'une augmentation des frais de l'Administration de pilotage des Grands Lacs. Un mois plus tard, l'Association des armateurs canadiens a déposé une demande auprès de la Cour d'appel fédérale pour une autorisation d'en appeler de la décision de l'Office.

Finalement, le chapitre sur l'**évaluation de la Loi** fait le point sur les observations aux chapitres de l'Office de l'administration et de l'application de la *Loi sur les transports au Canada*.

# À propos de l'Office

## Membres



**Geoffrey C. Hare,**  
*président et premier dirigeant*

Ancien haut fonctionnaire du gouvernement de l'Ontario et premier sous-ministre du Renouveau de l'infrastructure publique de cette province.

Nommé le 12 février 2007



**Guy Delisle,**  
*membre*

Avocat et ancien conseiller juridique principal et membre temporaire de l'Office national de l'énergie

Nommé le 8 janvier 2002



**Gilles Dufault,**  
*vice-président; président par intérim de juin 2006 à décembre 2006*

Ancien cadre supérieur de VIA Rail et conseiller en stratégie d'entreprise

Nommé le 19 janvier 1998 en tant que membre et en août 2000 à titre de vice-président; renommé le 19 janvier 2001; renommé le 19 janvier 2006



**Baljinder S. Gill,**  
*membre*

Ancien membre de la Commission des transports routiers de l'Ontario et ancien chef des services techniques et de soutien à la planification des installations maritimes de Transports Canada

Nommé le 26 avril 2004



**Marian L. Robson,**  
*présidente et première dirigeante*

Ancien cadre supérieur d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports

Nommée le 1<sup>er</sup> juillet 1996; renommée le 1<sup>er</sup> juillet 2001; fin du mandat en juin 2006



**George Proud,**  
*membre*

Ancien député de Hillsborough à la Chambre des communes et ancien député à l'Assemblée législative de l'Île-du-Prince-Édouard

Nommé le 8 janvier 2001; renommé le 8 janvier 2002



**Mary-Jane Bennett,**  
*membre*

Avocate et membre actif de nombreux conseils et comités

Nommée le 19 janvier 1998; renommée le 19 janvier 2001; renommée le 17 mai 2004



**Beaton Tulk,**  
*membre*

Ancien vice-premier ministre et premier ministre de Terre-Neuve-et-Labrador, ministre de l'Industrie, du Commerce et du Développement rural

Nommé le 16 décembre 2002

## Notre mandat

L'Office a comme mandat d'appliquer les dispositions réglementaires de nature économique ayant une incidence sur les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale se trouvant dans différentes lois du Parlement.

## Notre mission

La mission de l'Office des transports du Canada consiste à appliquer les lois sur le transport et les politiques du gouvernement du Canada pour aider à parvenir à un système de transport efficace et accessible à l'aide d'éducation, des consultations et d'une réglementation essentielle.

## Nos valeurs

L'Office s'engage à respecter quatre valeurs centrales qui constituent son code de conduite lui permettant de s'acquitter de sa mission :

- Services de qualité : Nous croyons à la prestation de services de grande qualité. Nous nous efforçons de fournir le plus haut niveau d'expertise. Nos décisions découlent d'un processus intègre, transparent et juste à l'égard de tous.
- Communication ouverte : Nous croyons à la communication de l'information en temps opportun. Nous encourageons l'échange libre d'idées et préconisons des rapports ouverts et constructifs avec nos intervenants.
- Respect des autres : Nous croyons au traitement équitable de chacun. Nous préconisons un environnement de travail collégial et valorisant qui favorise l'épanouissement des personnes.
- Perfectionnement personnel : Nous nous engageons à promouvoir l'apprentissage continu. Nous encourageons la créativité et l'innovation. Nous favorisons la formation en vue de maintenir et d'accroître le niveau d'expertise et la qualité de notre travail.

## Notre travail

En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office est habilité par la *Loi sur les transports au Canada* à prendre des décisions sur une panoplie de questions ayant trait aux modes de transport (aérien, ferroviaire et maritime) régis par le gouvernement fédéral. Son processus décisionnel est régi par les *Règles générales de l'Office des transports du Canada*, fixant les règles de l'équité, qui assurent que toutes les parties à une demande ou à une plainte sont traitées de manière juste et équitable. La majeure partie des activités et de la charge de travail de l'Office découle des demandes des usagers et des exploitants du système de transport fédéral. Les décisions du tribunal sont rendues par les membres de l'Office qui sont nommés par le gouverneur en conseil. Ces

membres incluent le président, qui agit également à titre de premier dirigeant de l'organisation.

L'Office assure également que ses membres et son personnel maintiennent un haut niveau d'expertise dans le domaine du transport et se tiennent au courant de l'évolution constante de l'industrie et de ses intervenants.

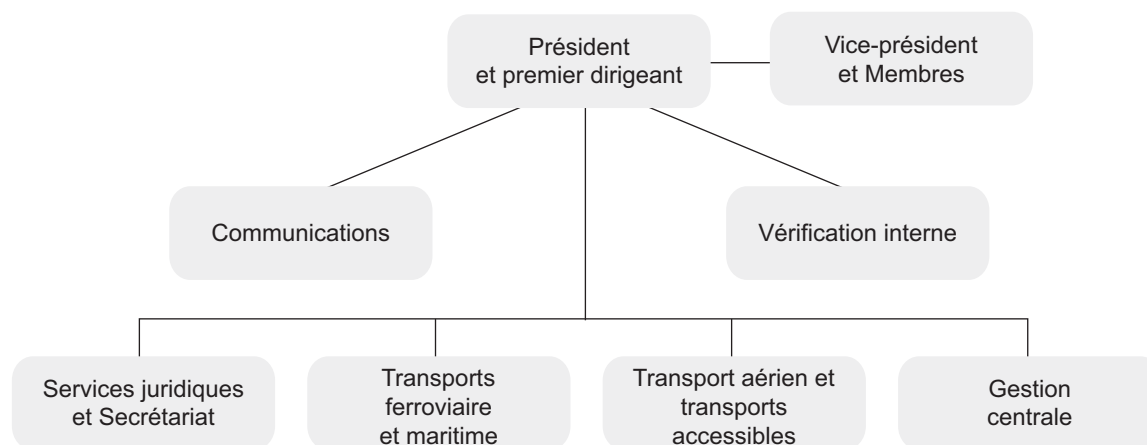
Lorsque cela est possible, l'Office peut offrir la médiation comme solution de rechange à son processus d'arbitrage officiel, ce qui permet aux parties de résoudre leurs difficultés de manière plus expéditive et moins coûteuse que le processus traditionnel de l'Office.

En plus du processus décisionnel officiel de décision et de la médiation offerts par l'Office, l'organisation règle également de nombreux enjeux ayant une incidence sur les transports aérien, ferroviaire, maritime et accessibles au moyen d'une facilitation non officielle par le personnel de l'Office, souvent avant qu'une plainte officielle ne soit déposée.

Comme en témoigne la panoplie d'options qu'il offre aux intervenants, l'Office s'améliore constamment dans la façon dont il tente de régler les différends efficacement et à moindre coût.

## Structure organisationnelle

Un effectif d'environ 267 employés aide jusqu'à sept membres de l'Office à temps plein et leur fournit un soutien opérationnel. Outre les directions générales qui appuient les principaux secteurs d'activités ayant trait aux transports aérien, accessibles, ferroviaire et maritime, la structure organisationnelle de l'Office comprend également la Direction générale des services juridiques et du secrétariat, la Direction générale de la gestion centrale et le Bureau du président auquel se greffent les Services de vérification interne et la Direction des communications.



## Transport aérien

L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers qui offrent des services publics, et participe à l'application des exigences afférentes. Il aide à la négociation, à la mise en œuvre et à l'administration d'accords aériens internationaux, en plus d'être responsable de l'administration des tarifs internationaux.

L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en veillant à ce que les prix, les taux, les frais et les conditions de transport proposés respectent les lois et les règlements canadiens, c'est-à-dire qu'ils doivent être raisonnables et non pas injustement discriminatoires, et qu'ils soient conformes aux accords aériens bilatéraux qui s'appliquent.

Au chapitre de la protection des consommateurs, l'Office s'occupe également des plaintes relatives au transport aérien, lesquelles sont normalement réglées par voie d'un processus informel. D'autres par ailleurs peuvent être soumises au processus quasi-judiciaire formel lorsque le plaignant est insatisfait de l'issue du processus informel et que la plainte a trait à un manquement possible de la part du transporteur du fait qu'il n'aurait pas correctement appliqué les conditions de transport publiées, ou lorsque le plaignant est d'avis que le tarif du transporteur n'est pas raisonnable.

## Transports accessibles

En vertu de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a pour mandat d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports fédéral, y compris les transports aérien, ferroviaire, maritime, de même que le transport par autobus et autocar interprovincial.

L'Office tente d'éliminer les obstacles abusifs en édictant des règlements, en élaborant des codes de pratiques, en communiquant avec l'industrie des transports et la communauté des personnes ayant une déficience, en réglant les plaintes individuelles relatives à l'accessibilité et en ordonnant, s'il y a lieu, la prise de mesures correctives.

## Transport ferroviaire

Le mandat actuel de l'Office en matière de transport ferroviaire va de la délivrance des licences et de l'approbation des nouvelles initiatives au règlement des différends sur les tarifs et les services entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs ou d'autres parties. Son mandat englobe également la réglementation des taux d'interconnexion; l'administration du régime des revenus admissibles maximaux des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest; et la supervision de la cessation d'exploitation et la cession des actifs d'une ligne de chemin de fer.



## Transport maritime

L'Office des transports du Canada exerce son mandat en matière de transport maritime en vertu de la *Loi sur le cabotage*, de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le pilotage* et de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*. Lorsqu'il traite une demande visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes, l'Office présente des recommandations au ministre du Revenu national sur la disponibilité de navires canadiens en mesure d'exécuter l'activité proposée. L'Office a aussi l'autorité, en réponse à une plainte, de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par une administration portuaire fédérale, la Corporation de Gestion de la Voie Maritime du Saint-Laurent, la Société des ponts fédéraux ou une administration de pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public. Enfin, l'Office administre la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* et étudie les plaintes relatives aux augmentations déraisonnables des frais de transport ou aux réductions déraisonnables de service.

Outre les deux directions générales centrales précitées qui s'occupent des activités quotidiennes mentionnées ci-dessus, l'Office compte également sur d'autres composantes afin d'exécuter son mandat.

La **Direction des services juridiques** offre des avis juridiques et des conseils en ce qui concerne l'application des lois qu'englobe le mandat de l'Office et sur toute autre question d'intérêt. Elle représente également l'Office devant les tribunaux lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel.

Le **Secrétariat** a le devoir, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de garder un registre des règles, arrêtés, décisions et règlements de l'Office. Il joue également un rôle important dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office.

Le **Vérificateur interne** est chargé de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques de gestion, des systèmes de contrôle et de l'information.

Les activités de la **Direction des communications** sont exécutées de différentes façons pour assurer que les Canadiens comprennent leurs droits et leurs obligations ainsi que le mandat de l'Office.

Le personnel de la **Direction générale de la gestion centrale** appuie le fonctionnement global de l'Office en fournissant des services généraux liés aux ressources humaines, à la planification stratégique, aux finances, à l'administration, ainsi qu'à la gestion et aux technologies de l'information.

# L'Office comme partie intégrante du gouvernement du Canada

## Résultats stratégiques

Au cours de 2006, l'Office a travaillé vers l'atteinte des trois priorités déterminées par l'organisation : le règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale; l'élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience; la protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants.

Les priorités et les activités de l'Office sont harmonisées directement avec le vaste objectif du gouvernement du Canada consistant à assurer un marché équitable et sécurisé. Elles contribuent également à améliorer la qualité de vie en général au Canada, puisqu'un système de transport efficient et accessible bénéficie à tous les Canadiens.

## Partenaires clés

L'Office est l'un des nombreux intervenants engagés dans les transports au Canada et il maintient des liens étroits avec ses divers partenaires gouvernementaux, y compris Transports Canada, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence des services frontaliers du Canada et la Commission canadienne des droits de la personne.

## Amélioration des services

Fournir des services de qualité supérieure aux Canadiens est l'une des valeurs primordiales de l'Office dans l'accomplissement de sa mission. L'Office vise à fournir le plus haut niveau d'expertise et à rendre des décisions de la façon la plus impartiale, transparente et équitable. Bien que l'Office ait une capacité limitée de conduire des enquêtes générales de façon continue, il cherche à obtenir, périodiquement et de façon formelle et informelle, les commentaires des expéditeurs, des producteurs, des transporteurs et des consommateurs. De plus, tous les participants au processus de médiation de l'Office sont encouragés à fournir des commentaires sur le processus. Ces commentaires sont une source importante afin d'identifier les sphères prioritaires pour apporter des améliorations.

## Réforme de la gestion des ressources humaines

Avec la mise en application de la nouvelle *Loi sur la modernisation de la fonction publique* et un régime de dotation plus adaptable, l'Office se concentre sur l'améliora-



tion de sa stratégie intégrée de planification des ressources humaines. Les défis démographiques auxquels font face les organismes de la fonction publique tels que l'Office nécessiteront des efforts continus pour s'assurer que l'organisation conserve l'expertise interne et la capacité de s'acquitter efficacement du mandat de l'Office. La mise en œuvre des réformes de la dotation de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* donne à l'Office les moyens de faciliter la création de bassins de candidats qualifiés pour répondre aux questions vitales de la succession à tous les niveaux.

## Communiquer avec les Canadiens

Une des priorités clés du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens de la façon la plus facile et accessible possible. En plus de mettre en œuvre la Politique de communication du gouvernement du Canada, l'Office a recours aux technologies de l'information pour offrir des services intégrés et axés sur les citoyens, lesquels services doivent être accessibles en tout temps, partout et dans la langue officielle de leur choix.

De plus, l'Office offre un service d'abonnement qui permet d'informer les abonnés lorsqu'il y a de nouvelles décisions et de nouveaux arrêtés, des ajouts au contenu du site, des communiqués de presse et de nouvelles publications. En 2006, 1 460 personnes étaient inscrites à ce service.

## Règlement des différends et processus décisionnel

Les membres de l'Office demeurent ouverts afin que les décisions soient réceptives et responsables. La pondération des intérêts des parties se fait de manière équitable et transparente, et elle comporte l'examen attentif de tous les renseignements présentés aux membres.

### Processus officiel de traitement des plaintes

Lorsque l'Office reçoit une demande ou une plainte, une formation d'au moins deux membres y est assignée. Selon ses règles générales, l'Office doit s'assurer que chaque partie au dossier ait la possibilité de déposer ses mémoires. Le personnel de l'Office fournit les services de recherche ou d'analyse nécessaires aux membres, qui peuvent ensuite examiner l'affaire, puis rendre une décision. Le processus doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés au moyen de la preuve au dossier et de mémoires écrits, les membres peuvent également tenir des audiences publiques dans les cas plus complexes.

## Audience modifiée

L'Office a conçu les audiences modifiées afin de pouvoir régler les différends qui soulèvent des questions qui ne pourraient pas autrement être réglées par une simple étude de dossier et pour lesquelles la tenue d'une audience publique ne serait pas justifiée. Par exemple, on pourrait y recourir pour établir des faits contestés ou complexes. L'audience modifiée est plus simple que l'audience formelle, car seules les parties au dossier et leurs témoins y prennent part. Elle se déroule normalement autour d'une table de conférence. Les membres peuvent interroger les témoins directement et ont recours uniquement aux ressources de l'Office qui sont nécessaires. Ainsi, l'audience modifiée est plus expéditive, moins coûteuse et moins formelle que l'audience publique.

## Médiation : règlement extrajudiciaire des différends

La médiation est une démarche confidentielle, volontaire et officieuse permettant aux parties au litige de trouver des solutions créatives que n'offrirait peut-être pas le processus de règlement officiel. En fin d'année, le Parlement était saisi d'un projet de loi qui viendrait enchâsser le processus de médiation de l'Office et ainsi favoriser un plus grand recours à ce mécanisme de règlement extrajudiciaire des plaintes.

## Contestation d'une décision de l'Office

Si les parties à une procédure ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté, elles peuvent :

- déposer une demande de révision auprès de l'Office si, depuis la date de la décision ou de l'arrêté, les faits afférents ont changé ou il y a eu une évolution des circonstances de l'affaire;
- déposer une requête en autorisation d'appeler devant la Cour d'appel fédérale pour une question de droit ou de compétence; dans ce dernier cas, le délai est d'un mois suivant la décision ou l'arrêté;
- en tout temps déposer une pétition au gouverneur en conseil.

# Transports accessibles

Le règlement d'un conflit relatif aux transports accessibles peut être lourd de conséquences. Il peut donner lieu à la modification des politiques et des procédures d'un fournisseur de services de transport au profit des voyageurs futurs et constituer un message aux autres fournisseurs de l'industrie du transport sur ce que l'Office considère comme des obstacles abusifs à la mobilité des personnes ayant une déficience.

Afin d'assurer un réseau de transport fédéral accessible à tous les Canadiens, l'Office travaille à régler les conflits et les préoccupations relatifs à l'accessibilité de trois façons : la facilitation, la médiation et l'arbitrage des plaintes.

## Facilitation

Tout voyageur ayant une déficience peut avoir des préoccupations liées à l'accessibilité dès l'étape de planification d'un voyage ou des la réservations. En 2006, le personnel de l'Office a travaillé diligemment afin de sensibiliser les transporteurs aux préoccupations des voyageurs et de suggérer des moyens de les régler. En réponse à des demandes de renseignements, le personnel de l'Office a facilité le règlement de problèmes de voyage en prenant des mesures préventives pour éviter les situations qui pourraient faire obstacle aux déplacements des personnes ayant une déficience et les corriger avant qu'une plainte officielle soit logée. Dans certains cas, les consultations avec les fournisseurs de services de transport et le personnel de l'Office ont fait en sorte que des personnes ayant une déficience ont pu résoudre les problèmes avec les fournisseurs de services et retirer leur plainte devant l'Office.

## Médiation

L'Office a poursuivi son programme de médiation comme moyen de régler les conflits relatifs à l'accessibilité des transports avec simplicité, efficacité, rapidité et collaboration. Les médiateurs et les parties travaillent ensemble pour résoudre des problèmes conjointement et trouver des solutions adaptées aux particularités de chaque situation.

Quatre cas étaient déjà en médiation au début de l'année; quatre autres demandes ont été faites au cours de l'année. Ces huit cas ont été réglés en 2006.

Les huit cas visaient deux transporteurs aériens importants et portaient, entre autres choses, sur des questions d'assistance avec fauteuil roulant, de sièges et d'aide à bord des avions, des aides à la mobilité endommagées, et du manque d'aide lors de

l'embarquement et du débarquement. L'Office a déjà par le passé eu recours à la médiation pour régler des différends liés aux transports accessibles avec le plus important transporteur ferroviaire de passagers du pays, des autorités aéroportuaires canadiennes, plusieurs transporteurs aériens importants et de simples citoyens. Des questions ont été soumises à la médiation relativement aux personnes ayant un trouble de mobilité, une déficience visuelle, auditive ou intellectuelle.

→ **FACILITATION AVEC TRANSPORTS CANADA ET AIR TRANSAT**

L'Office a reçu un appel d'une femme concernant son fils de 11 ans qui a la paralysie cérébrale, un état qui rend impossible l'utilisation d'une ceinture de sécurité standard. Air Transat lui avait apparemment indiqué que la seule façon dont son fils pouvait voyager était d'être attaché solidement à un siège avec un harnais certifié. La femme a trouvé ce qu'elle pensait être un dispositif convenable et, après les

premières discussions avec le fabricant, a demandé au personnel de l'Office s'il serait acceptable. L'Office a communiqué avec l'Équipe de la Sécurité des cabines de Transports Canada, qui a confirmé l'absence de tout essai et de certification pour un tel dispositif. Des dispositions ont été prises avec Transports Canada pour offrir d'aider la femme à présenter une demande d'exemption de l'exigence actuelle afin de voyager.

## Arbitrage des plaintes

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, une plainte peut être logée auprès de l'Office lorsqu'on considère qu'il y a eu obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience au sein du réseau des transports fédéral.

En vertu du paragraphe 172(1) de la Loi, l'Office considère les plaintes au moyen d'un processus en trois étapes pour déterminer :

- si la personne a une déficience aux termes de la Loi;
- s'il y a eu obstacle aux possibilités de déplacement de la personne;
- si cet obstacle était abusif (c'est-à-dire injustifié, en tenant compte des intérêts des personnes ayant une déficience et de ceux des fournisseurs de services de transport).

Si l'Office conclut qu'il y a eu obstacle abusif aux possibilités de déplacement d'une personne ayant une déficience, il peut ordonner la prise de mesures correctives. L'Office dispose de larges pouvoirs pour imposer des mesures, notamment l'achat d'équipement ou la modification de celui-ci, la modification ou l'élaboration d'une politique ou d'une

procédure, la formation du personnel et l'amélioration du programme de formation. Si une personne ayant une déficience a engagé des dépenses en raison directe de l'obstacle abusif, l'Office peut également ordonner au fournisseur du service de transport de les lui rembourser.

## Statistiques sur les plaintes

Au cours de 2006, l'Office a reçu 46 demandes relatives à l'accessibilité. Il a rendu 42 décisions, dont certaines traitaient de demandes reçues avant le 1<sup>er</sup> janvier 2006, et d'autres, de demandes reçues en 2006. Sur ces décisions, 21 ont réglé de nouvelles demandes et 20 ont déterminé si les mesures correctives ordonnées par l'Office dans les décisions antérieures avaient été prises. Une décision a été prise quant à une demande d'examen d'une décision de l'Office. De plus, 128 décisions procédurales et autres décisions interlocutoires ont été émises concernant des questions toujours à l'étude. Une de ces décisions établissait des conclusions provisoires et exigeait que le répondant donne suite à une demande de justification. Huit demandes ont été retirées, 10 ont été réglées à cause d'une absence de réaction des demandeurs, 21 ont été réglées à la suite du règlement d'un différend de manière non officielle par la facilitation et huit ont été réglées avec succès par la médiation. L'Office a également facilité l'allègement de diverses préoccupations que pourraient avoir des personnes ayant une déficience avant d'entreprendre un voyage.

## Système de réservation en ligne d'Air Canada

À la suite de l'émission d'une demande de justification en 2005, Air Canada a apporté des modifications à son système de réservation en ligne RES III existant pour le rendre plus convivial pour les personnes ayant une déficience.

Les personnes ayant une déficience devraient idéalement être en mesure de faire leurs réservations en ligne sans devoir appeler un agent de réservation d'Air Canada pour confirmer les services. Cependant, l'Office était satisfait qu'à cause de contraintes techniques, la compagnie ne pourrait pas immédiatement apporter des modifications additionnelles à son système de réservation actuel sans compromettre sa fiabilité pour tous les utilisateurs. Étant donné l'intention d'Air Canada de créer un nouveau système de réservation (RES IV), aucune autre mesure corrective au système RES III n'a été ordonnée, au-delà de l'ajout :

- de coordonnées pour les personnes ayant une déficience au Canada ou à l'étranger qui doivent communiquer avec un agent de réservation pour effectuer leur réservation en ligne;
- d'une notification que les personnes qui voyagent en fauteuil roulant électrique ont besoin d'une assistance avec leur fauteuil roulant dans l'aéronef et dont les besoins ne sont pas satisfaits par les options de sélection pour des services liés à une défi-

ciens sur le site Web d'Air Canada doivent communiquer avec la compagnie aérienne pour discuter des services requis;

- de descriptions plus claires des services exacts fournis par chacun des trois types d'assistance liée à un fauteuil roulant.

### → **DES RÉSULTATS POSITIFS GRÂCE À LA FACILITATION**

Dans plusieurs cas, des demandeurs satisfaits que les problèmes soulevés avaient été dûment étudiés et résolus par la compagnie aérienne ont retiré leurs plaintes devant l'Office.

Dans un premier cas, des membres du personnel de Northwest Airlines ont transporté une personne paraplégique, pour monter les escaliers de l'aéronef et les descendre, à l'aéroport d'Ottawa, plutôt que d'utiliser un élévateur pour fauteuils roulants pour la transporter. Dans sa réponse, Northwest Airlines a non seulement indiqué que son personnel de piste de l'aéroport d'Ottawa recevrait une formation d'appoint sur l'utilisation appropriée des élévateurs pour fauteuils roulants, mais a également confirmé qu'un ou plusieurs de ses agents d'Ottawa recevraient une

formation de spécialistes en accessibilité.

Dans un autre cas, à l'aéroport Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal, Air Transat a fourni de l'aide à une personne qui avait de la difficulté à marcher à cause d'une neuropathie diabétique. L'utilisation d'une voiturette motorisée au lieu d'un fauteuil roulant plus convenable a fait en sorte que cette personne a eu de la difficulté à monter dans la voiturette motorisée et a dû parcourir une certaine distance à la marche dans l'aéroport. Air Transat a ultérieurement émis un bulletin sur l'expérience du demandeur à tout le personnel d'aérogare, en indiquant que les passagers ayant une déficience doivent pouvoir choisir entre un fauteuil roulant ou une voiturette motorisée.

Parmi les nombreux facteurs étudiés par l'Office, on retrouve les présentations d'Air Canada sur les courts délais d'attente pour les demandes au centre d'appel des personnes ayant une déficience qui doivent confirmer leurs réservations en ligne ou en discuter, et le fait que les frais habituels de 25 \$ pour les réservations faites par un agent de réservation seraient exemptés pour les personnes ayant une déficience qui appellent pour confirmer des services réservés en ligne.

L'Office a également recommandé un changement stratégique qui exigerait que les agents communiquent avec des personnes qui ont une déficience et qui réservent en ligne pour s'assurer que leurs besoins sont satisfaits. De plus, l'Office a demandé avec insistance que la compagnie aérienne demeure consciente des questions liées à l'ac-



cessibilité lorsqu'elle planifie son nouveau système RES IV, et il a recommandé des consultations avec des personnes ayant une déficience afin de comprendre pleinement leurs besoins.

## Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.

En mai 2006, la Cour suprême du Canada a entendu un appel du Conseil des Canadiens avec déficiences d'une décision de la Cour d'appel fédérale statuant en faveur de VIA Rail sur la constatation de l'Office sur l'accessibilité des nouvelles voitures Renaissance du transporteur. Dans le cadre du processus d'appel, un conseiller juridique de l'Office a comparu devant la Cour suprême du Canada. De plus, l'Office a mis en suspens quatre autres cas mettant en cause VIA Rail et qui portaient sur des questions similaires liées à l'équipement ferroviaire jusqu'à ce que la Cour suprême rende sa décision. À la fin de l'année civile, la Cour suprême n'avait pas encore rendu sa décision dans cette affaire.

## Audience sur les tarifs et les frais additionnels

En 2006, l'Office a poursuivi son enquête sur une demande déposée par le Conseil des Canadiens avec déficiences, feu Eric Norman, et Joanne Neubauer. La demande porte sur les tarifs pour les trajets intérieurs et les autres frais pour les personnes avec déficiences qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou pour leurs aides-soignants. Les autres parties dans l'affaire sont Air Canada, Air Canada Jazz, WestJet, l'administration de l'aéroport international de Gander et l'Association du transport aérien du Canada.

La seconde étape d'une audience sur la question a été tenue à Toronto, en novembre; les conclusions finales ont été entendues à Ottawa, le 12 décembre 2006. La première étape de l'audience avait eu lieu en 2005.

À l'aide des preuves recueillies à l'audience de la part des demandeurs, des répondants et des témoins experts, l'Office doit maintenant déterminer si ces tarifs et frais représentent des obstacles abusifs et dans l'affirmative, quelles mesures correctives doivent être ordonnées. Une décision relative à cette demande devrait être rendue en 2007.

D'autres dossiers de l'Office qui soulèvent des questions semblables et qui visent Air Canada sont en suspens dans l'attente de la conclusion de cette demande. De plus, l'Office a ajourné une autre affaire semblable mettant en cause un transporteur aérien étranger jusqu'à ce que les dossiers canadiens soient réglés.

## Obésité

Le 13 janvier 2006, la Cour d'appel fédérale du Canada a autorisé un appel interjeté par Linda McKay-Panos d'une décision de l'Office concernant l'obésité considérée comme une déficience aux fins de la Partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. M<sup>me</sup> McKay-Panos avait présenté une demande auprès de l'Office contre Air Canada concernant le siège qui lui avait été fourni et la politique du transporteur sur les frais facturés aux passagers pour un siège supplémentaire nécessaire à cause de leur obésité. L'Office a rejeté sa plainte en octobre 2002. Dans sa décision, la Cour d'appel fédérale a annulé cette décision et a conclu que M<sup>me</sup> McKay-Panos était en fait une personne avec déficience, et il a à nouveau adressé l'affaire à l'Office pour qu'il détermine si elle a rencontré un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement.

Étant donné les similitudes entre la question touchant l'obésité et la demande sur les tarifs et frais additionnels, l'Office a suspendu la demande McKay-Panos et les deux autres demandes contre Air Canada relatives à l'obésité, et ce, jusqu'à ce qu'une décision soit rendue relativement au dossier sur les tarifs et frais additionnels. M<sup>me</sup> McKay-Panos a obtenu le droit d'intervenir dans cette affaire.

## Allergies

À la suite de la décision rendue par la Cour d'appel fédérale en 2006 relativement à l'appel de M<sup>me</sup> McKay-Panos, l'Office a repris son travail d'enquête sur seize dossiers liés aux allergies, lesquels avaient été suspendus jusqu'à l'issue de cet appel.

L'Office avait déjà déterminé qu'une allergie en soi n'est pas une déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Toutefois, il a également constaté qu'il pourrait y avoir des personnes qui ont une déficience aux fins de l'application de la partie V de la Loi pouvant être attribuée à leurs allergies, mais que ces décisions devraient être prises au cas par cas.

En 2006, l'Office a classé huit dossiers ayant trait à des allergies du fait qu'il n'avait pas obtenu de réponses des plaignants relativement aux demandes de renseignements sur leurs allergies; un autre dossier a été classé à la demande du plaignant. Trois demandeurs ont retiré leurs plaintes à la suite de l'abandon de la politique globale d'Air Canada consistant à permettre des animaux dans les cabines d'aéronef. De plus, l'Office a rejeté une demande parce que la preuve fournie ne suffisait pas à démontrer que la personne avait une déficience aux fins de la partie V de la Loi.

Après avoir reçu deux nouvelles demandes en 2006, l'Office a poursuivi son enquête sur cinq demandes liées aux allergies contre Air Canada. Une sixième demande reçue en 2006 contre Swiss International Air Lines est toujours suspendue jusqu'à ce que l'Office termine son travail d'enquête et rende des décisions sur les affaires canadiennes connexes.



## Audience prévue sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique

L'Office prévoit tenir une audience à l'automne 2007 pour recueillir de plus amples renseignements sur la question de l'oxygène thérapeutique à bord d'un aéronef à la suite de 25 plaintes déposées contre Air Canada et d'une contre WestJet.

Dans une décision de décembre 2005, l'Office a constaté que les éléments suivants constituent des obstacles aux possibilités de déplacement des personnes avec déficiences qui ont besoin d'oxygène à bord des vols d'Air Canada :

- le défaut de fournir de l'oxygène thérapeutique avant l'embarquement, pendant les correspondances ou les escales et à l'arrivée à destination; et le défaut d'assurer la disponibilité des réservoirs d'oxygène portatifs à utiliser dans les toilettes à bord;
- les politiques et les procédures qui prévoient :
  - 1) que les personnes fassent d'avance une demande auprès des transporteurs aériens de service d'oxygène thérapeutique, y compris de service d'oxygène portatif de bord;
  - 2) qu'un formulaire portant sur l'état de santé des personnes désirant voyager soit rempli par le médecin des personnes qui utilisent de l'oxygène, y compris les coûts afférents et le niveau d'information personnelle qu'il divulgue;
  - 3) que des frais soient facturés pour la fourniture d'oxygène;
  - 4) que le réservoir d'oxygène soit placé sous le siège devant le passager, ce qui réduit l'espace dont la personne dispose entre les rangées de sièges;
  - 5) qu'un humidificateur ne soit pas fourni sur demande à bord de tous les vols du transporteur;
- le niveau de service que fournit Air Canada et, plus précisément, la fiabilité de ce service.

L'Office a également statué, dans la plainte contre WestJet, que son refus de transporter les personnes ayant une déficience qui utilisent de l'oxygène thérapeutique dans le cadre des vols internationaux et transfrontaliers de WestJet constitue un obstacle à leurs possibilités de déplacement.

La prochaine étape du processus consiste à déterminer si les obstacles sont « abusifs » en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, et dans l'affirmative, quelles mesures correctives peuvent être appropriées pour les régler. L'audience prévue en 2007 aidera l'Office dans ce processus.

## Travail de réglementation

Deux ensembles de dispositions réglementaires sous les auspices de l'Office régissent l'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience : la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* concernant les conditions de transport des personnes ayant une déficience et *Le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

L'Office s'efforce d'informer les transporteurs et les exploitants de gares de la nécessité de maintenir un niveau uniforme de services de base aux voyageurs ayant une déficience. Il surveille les sites Web des fournisseurs de services afin de s'assurer qu'ils respectent les normes de l'Office et, dans le cas des transporteurs aériens, qu'il n'y ait pas d'écart entre les tarifs et les conditions affichés sur Internet. Bien que les tarifs intérieurs n'aient plus à être présentés à l'Office, il les demande et les examine régulièrement pour s'assurer qu'ils font état des engagements en matière de services à l'égard des clients ayant une déficience.

En 2006, l'Office a terminé son travail sur la modernisation des dispositions liées aux déficiences contenues dans les tarifs des transporteurs au moyen de son tarif type intérieur, lequel doit servir de modèle aux fournisseurs de services. L'Office a élaboré ce tarif, dont la teneur reflète en grande partie les exigences du *Règlement sur les transports aériens* concernant les conditions du transport des personnes ayant une déficience. Les dispositions des *Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs* récemment publiées ont également été incluses dans le tarif type. Ce modèle fournit une formulation type habituellement contenue dans les tarifs des grands transporteurs aux petits transporteurs qui n'ont pas élaboré leurs propres tarifs. Ce matériel d'orientation devrait être publié en 2007 pour l'usage des fournisseurs de services. De plus, les lignes directrices sur les petits aéronefs de l'Office, qui complètent le matériel déjà fourni aux importants fournisseurs de services aux passagers, seront envoyées aux nouveaux transporteurs exploitant un aéronef ayant 29 sièges ou moins.

## Promotion d'une formation efficace et de la sensibilisation

*Le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* exige que les transporteurs et les exploitants d'aérogares des industries aérienne, ferroviaire et maritime s'assurent que leurs employés et les sous-traitants reçoivent une formation adéquate pour aider les voyageurs ayant une déficience. En 2006, le personnel de l'Office a travaillé avec les transporteurs aériens à cet égard et a procédé à des vérifications régulières afin d'assurer que l'on répondait aux besoins en formation dans le contexte dans lequel se trouvait l'industrie du transport aérien de passagers au Canada. Afin de déterminer quels transporteurs et quelles installations le personnel de l'Office visiterait, ce dernier a tenu compte, entre autres facteurs, des questions soulevées par les communautés des personnes ayant une déficience et les nouveaux venus dans le marché.

Le personnel de l'Office a étudié des programmes de formation en fonction de la réglementation, y compris l'exigence d'assurer la formation des nouveaux employés dans un délai de 60 jours. En 2006, on a examiné notamment les programmes de Labrador Airways, de l'aéroport de Kelowna, de l'aéroport de London et de l'aéroport de Winnipeg. Les résultats de ces examens ont fait l'objet de discussions avec les fournisseurs de services et des changements ont été recommandés, s'il y avait lieu. En outre, le personnel de l'Office a poursuivi son travail avec Transports Canada pour aider à élaborer une nouvelle trousse de formation à l'intention des fournisseurs des services de transport appelée « Moi, j'embarque! ».

De plus, et en partie en prévision des Jeux d'hiver du Canada 2007 à Whitehorse, le personnel a rencontré des responsables des installations suivantes afin de promouvoir l'importance d'une formation efficace : l'aéroport de Yellowknife, l'aéroport Mike Zubko d'Inuvik, l'aéroport international de Whitehorse, l'aéroport international de Vancouver, l'aéroport international d'Edmonton, l'aéroport de Norman Wells et l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal.

## Nouveau code sur l'accessibilité des gares de passagers

En 2006, l'Office a poursuivi son travail sur l'élaboration du nouveau *Code de pratiques sur l'accessibilité des gares de passagers* (code d'accessibilité des gares) dans le cadre de ses efforts pour rendre le réseau de transport fédéral plus accessible aux personnes ayant une déficience. Le code d'accessibilité des gares, ainsi qu'un guide d'accompagnement pour aider les fournisseurs de services de transport dans la mise en oeuvre des nouvelles dispositions, seront lancés à la 11<sup>e</sup> Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED), à Montréal, en juin 2007.

Le code d'accessibilité des gares et le guide ont été élaborés par suite d'une série de consultations avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office (voir l'annexe B), des personnes et des organisations ayant un intérêt démontré dans le transport accessible, le Conseil des aéroports du Canada, les représentants de l'accessibilité des aéroports du Réseau national d'aéroports et des fournisseurs de services de transport. Des modifications au code ont été apportées pour régler certaines préoccupations soulevées à l'étape de consultation.

Le code sur l'accessibilité des gares fait partie d'une série de codes de pratiques qui prennent en considération la politique du gouvernement du Canada de poursuivre des démarches volontaires plutôt que de recourir à la réglementation. Les quatre autres codes de l'Office sont les suivants :

- *Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience* (code aérien);

- *Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience (code ferroviaire);*
- *Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience (code maritime);*
- *Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (code de communication).*

## Surveillance des codes de pratiques

L'Office utilise différentes méthodes pour évaluer le niveau de conformité de l'industrie à ses codes de pratiques, y compris des sondages et des rapports écrits de transporteurs et d'exploitants d'aéroports sur les mesures afin de respecter les dispositions du code. Cette déclaration volontaire est vérifiée au moyen de visites sur place des enquêteurs de l'Office. Ces visites donnent également aux fournisseurs de services de transport l'occasion d'échanger de l'information et d'obtenir des conseils de l'Office afin d'améliorer le niveau d'accessibilité de manière plus efficiente.

En 2006, le personnel de l'Office a continué de surveiller spécifiquement le code de communication qui a été présenté en 2004. Le personnel a rencontré des fournisseurs de services de transport pour discuter de sa mise en oeuvre et il a fourni une clarification sur des questions connexes. Le rapport de ce suivi sera rendu public en 2007.

Étant donné le nombre de codes de pratiques et le nombre accru des intervenants, une étude des autres formes de méthodes de surveillance afin d'améliorer l'efficacité et d'améliorer les niveaux de conformité a été réalisée en 2006. Cette étude se poursuivra en 2007.

## Sensibilisation et vérification de l'accessibilité des aéroports

Les activités de sensibilisation poursuivies par l'Office en 2006 ont engagé des fournisseurs de services dans des discussions sur les services de voyage pour les personnes ayant une déficience, en plus d'accroître la sensibilisation à l'égard des règlements, des codes de pratiques, des décisions rendues par l'Office et des avis envoyés à l'industrie du transport. Air North, First Air et Porter Airlines font partie des premiers transporteurs aériens qui ont pris part aux consultations.

En reconnaissant l'importance d'avoir des services de transport uniformes, accessibles et fiables pour les personnes ayant une déficience d'un océan à l'autre... à l'autre, l'Office a effectué un vaste travail dans le Grand Nord canadien au cours de l'année. Par exemple, une présentation a été faite à une conférence à l'aéroport de Yellowknife sur l'assurance de la qualité et les services sécuritaires dans une économie dynamique des T.N.-O. Il s'agissait d'une occasion d'informer les gestionnaires et le personnel des aéro-

ports à l'échelle des Territoires du Nord-Ouest sur l'importance de fournir des services de transport accessibles.

Le personnel de l'Office a également rencontré des clients lors des réunions organisées par le NWT Council of Persons with Disabilities. À la suite d'une présentation sur le travail de l'Office dans le domaine des transports accessibles, des organisations de la région de Yellowknife ont partagé leurs préoccupations en ce qui a trait aux déplacements dans le Nord, vers le Nord et en provenance du Nord.

À Whitehorse, un regroupement local portant le nom des Challenge Community Vocational Alternatives (CCVA) a organisé une séance portes ouvertes de quatre heures au cours de laquelle le personnel de l'Office a donné un aperçu de son mandat en matière d'accessibilité et il a traité de différentes questions d'intérêt liées au transport avec les intervenants. Les personnes ayant une déficience et des représentants des CCVA, la Yukon Association for Community Living et le Yukon Council on Disability ont informé le personnel de l'Office de leurs préoccupations concernant les services aux adultes non accompagnés, l'entretien du fauteuil Washington et d'autres fauteuils d'embarquement, les pratiques de contrôle de la sécurité, le service d'autocar interurbain accessible et les besoins de financement de la part du gouvernement fédéral pour les équipements nécessaires aux transports accessibles. L'un des enjeux les plus importants pour la région est le besoin de dispositifs de transfert de bas niveau pour l'embarquement à bord d'un aéronef par les utilisateurs de fauteuil roulant étant donné que l'entrée dans l'aéronef et la sortie de celui-ci ont principalement lieu au niveau du sol, à même l'aire de trafic ou de la piste de l'aéroport.

Au cours de ses vérifications de l'accessibilité des aéroports, le personnel de l'Office a remarqué de nombreuses adaptations novatrices pour les voyages aériens accessibles dans le Nord, notamment les rampes extérieures avec des surfaces de plancher en treillis pour minimiser l'accumulation de neige et de glace, et l'expérience de First Air avec des fauteuils roulants adaptés dotés de skis.

## Bulletins de renseignements

En 2006, l'Office a émis des bulletins aux intervenants soumis au code de communication. Par exemple, il a émis un bulletin aux exploitants d'aérogares et aux transporteurs aériens qui comprenait de l'information sur les corrections au code de communication, une mise à jour de la norme de conception accessible des appareils interactifs de libre service de l'Association canadienne de normalisation, un récent exposé de principes américain qui demande des normes d'accessibilité plus rigoureuses pour les systèmes de kiosques libre-service, une mise à jour du code d'accessibilité des gares et du guide à venir, et plusieurs autres points susceptibles d'intéresser les exploitants de gares.

## Sécurité du transport aérien

L'Office a également continué à réagir à l'importance croissante accordée aux mesures de sécurité pour les passagers aériens afin de s'assurer que les personnes ayant une déficience sont en mesure de passer par les nouveaux systèmes de sécurité, en toute dignité. Le travail s'est poursuivi avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) pour promouvoir l'accessibilité dans les nouveaux programmes de contrôle de la sécurité. En vertu d'un protocole d'entente de 2004 signé par l'Office et l'ACSTA, les deux organisations ont continué de surveiller les activités de formation sur la sensibilité des agents de sécurité conformément au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*.

En janvier 2006, le personnel de l'Office a participé à un atelier de trois jours de l'ACSTA qui s'est tenu à Ottawa sur le thème « Réservation à destination : l'avenir du contrôle ». L'atelier a traité de sujets comme des processus, des politiques et des procédures de sécurité accrues. Les membres du personnel de l'Office ont activement pris part à des discussions sur l'inclusion des éléments de l'accessibilité et de la convivialité dans les nouvelles technologies.

À la suite de l'annonce des restrictions relatives aux liquides, aux gels et aux aérosols dans les bagages à main en août 2006, l'Office a reçu plusieurs appels de personnes ayant une déficience qui exprimaient leurs préoccupations sur la façon dont ces mesures auraient une influence sur le transport des aides à la mobilité. Le personnel de l'Office a entrepris des consultations avec l'ACSTA afin de discuter de ses plans pour élaborer et intégrer des indications et des conseils particuliers pour les voyageurs ayant une déficience sur son site Internet. Aujourd'hui, l'ACSTA a révisé le matériel se trouvant sur son site Web qui traite de ces préoccupations.

### → PROCESSUS DE CONTRÔLE DE SÉCURITÉ DES PASSAGERS

Avant d'entreprendre un voyage aérien, l'équipe canadienne de hockey en fauteuil roulant électrique a fait part de ses préoccupations au sujet du processus de contrôle de sécurité des passagers et du temps requis pour

procéder au contrôle puisque 10 des 15 membres de l'équipe étaient en fauteuil roulant. L'Office a signalé les préoccupations à l'ACSTA et a ensuite été informé que le processus de contrôle s'était bien déroulé et que le groupe était très heureux de l'aide qu'il avait reçue lors de l'enregistrement et du contrôle.



## Collaboration avec l'Association canadienne de normalisation

L'Office a établi une relation de travail avec l'Association canadienne de normalisation (CSA), qui se concentre sur les comités techniques chargés de normes précises. Actuellement, l'Office travaille en collaboration avec la CSA sur la Conception d'un environnement accessible (B651) et la Conception adaptée aux besoins des aînés (B659). La norme B651 traite des exigences techniques qui rendent les immeubles et d'autres installations accessibles et sécuritaires pour les personnes ayant une déficience physique, sensorielle ou cognitive. Pour sa part, la norme B659 fait actuellement l'objet d'une étude en préparation pour une nouvelle édition. Cette norme fournit un cadre de conception et d'évaluation pour des produits, des services et des environnements qui répondent aux besoins d'une population vieillissante, tout en tenant compte d'autres facteurs importants tels que l'utilité, la commercialité et la valeur économique pour le producteur et l'utilisateur. L'Office poursuivra son travail coopératif avec la CSA en 2007.

## Communiquer avec les Canadiens

En 2006, l'Office a continué de concentrer ses efforts sur l'amélioration des communications entre les personnes ayant une déficience, les agents de voyages, les voyageurs et les transporteurs afin de s'assurer que les services nécessaires sont précisés au moment de la réservation et communiqués au transporteur.

L'Office reçoit les demandes de renseignements quotidiennes du grand public au sujet des transports accessibles, sur des sujets qui vont de l'inscription en tant que personne ayant une déficience à la disponibilité du transport terrestre accessible, en passant par les dommages en vol aux fauteuils roulants et la certification des animaux d'assistance.

De plus, l'Office a continué d'être un participant actif dans les efforts visant à organiser la 11e Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED) dont Transports Canada sera l'hôte à Montréal en 2007. L'Office jouera un rôle clé dans la présentation des réalisations du Canada dans le domaine des transports accessibles aux autres professionnels des transports et aux clients de partout dans le monde.

L'Office a contribué au rapport annuel du gouvernement du Canada sur les progrès qui ont été réalisés sur les questions liées aux déficiences, intitulé *Vers l'intégration des personnes handicapées 2006*. Le rapport donne une brève description du travail de l'Office et le décrit comme une organisation chef de file dans l'enlèvement des entraves au déplacement des personnes ayant une déficience.

L'organisation a également été présente lors d'événements importants tels que la foire commerciale People in Motion qui s'est déroulée à Toronto, en juin 2006. Le personnel de l'Office a répondu aux demandes du grand public lors de l'événement et il a eu

l'occasion d'accroître la sensibilisation au mandat de l'organisation et aux questions d'accessibilité.

Finalement, les Canadiens ont continué d'être informés au sujet des questions liées à l'accessibilité et des décisions de l'Office en 2006 par le truchement du site Web de l'organisation, de la distribution de près de 12 000 exemplaires de divers bulletins, rapports et brochures, ainsi que des communiqués et de la couverture médiatique.

## Cas devant les tribunaux

### *Cour suprême du Canada : cas réglé en 2006*

#### **Meenu Sikand c. VIA Rail Canada Inc. et l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° 31397

Requête en autorisation d'appel du jugement de la Cour d'appel fédérale du 6 février 2006 concernant la politique de distribution des repas de VIA Rail. La requête en autorisation d'appel a été rejetée avec dépens par la Cour suprême du Canada le 3 août 2006.

### *Cour suprême du Canada : cas en instance en 2006*

#### **Conseil des Canadiens avec déficiences c. VIA Rail Canada Inc.**

Dossier du tribunal n° 30909

Appel du jugement de la Cour d'appel fédérale du 2 mars 2005 relatif à l'appel des décisions de l'Office nos 175-AT-R-2003 et 620-AT-R-2003 par lesquelles l'Office a conclu que certains aspects des voitures passagers Renaissance de VIA Rail posent des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience et ordonné la prise de mesures correctives. Entendu par la Cour suprême du Canada le 19 mai 2006. Jugement en délibéré.

### *Cour d'appel fédérale : cas réglés en 2006*

#### **Linda McKay-Panos c. Air Canada et l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° A-100-03

Appel de la décision n° 567-AT-A-2002 de l'Office en date du 23 octobre 2002 qui établissait que M<sup>me</sup> McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience aux fins de l'application de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Par un jugement du 13 janvier 2006, la Cour d'appel fédérale a autorisé l'appel, a annulé la décision de l'Office



et a renvoyé l'affaire à l'Office afin qu'il puisse déterminer si l'appelante, en tant que personne ayant une déficience, a rencontré un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement.

**VIA Rail Canada Inc. c. Meenu Sikand et l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° A-277-05

Appel de la décision n° 115-AT-R-2005 de l'Office en date du 3 mars 2005/ordonnance T-582-05 de la Cour d'appel fédérale concernant la question consistant à déterminer si la politique de distribution des repas de VIA Rail constituait un obstacle abusif aux possibilités de déplacement du répondant. Par un jugement du 6 février 2006, la Cour d'appel fédérale a accueilli l'appel et a annulé la décision de l'Office en ce qui a trait à la politique de distribution des repas de VIA Rail.

# Transport aérien

## Plaintes sur le transport aérien

Les transporteurs aériens qui exploitent des services aériens publics à l'intérieur, à destination ou en provenance du Canada sont tenus de publier un tarif dans lequel sont établies leurs conditions de transport ainsi que tous les prix, taux et frais.

Le Programme des plaintes sur le transport aérien est un processus non officiel qui tente de régler les plaintes des voyageurs au sujet des transporteurs aériens conformément à leurs tarifs, aux lois canadiennes et aux conventions internationales. Si, à la fin du processus non officiel, un plaignant estime que le transporteur n'a pas respecté ses obligations juridiques ou que le tarif du transporteur n'est pas clair ou raisonnable, cette personne peut avoir recours au processus officiel de traitement des plaintes de l'Office. Lorsque les plaintes portent sur des questions relevant de la compétence d'autres organismes gouvernementaux tels que Transports Canada ou l'Agence des services transfrontaliers du Canada, elles sont acheminées à l'organisme en question qui se charge de répondre directement au plaignant.

En 2006, le Programme des plaintes sur le transport aérien s'est occupé des questions en suspens dont il avait été saisi au cours des années antérieures et a reçu 1 079 nouvelles plaintes visant des transporteurs aériens canadiens et étrangers. Parmi ces nouvelles demandes, l'Office en a renvoyé 549 directement aux transporteurs aériens aux fins de règlement, car les voyageurs mécontents ne leur avaient pas donné l'occasion d'examiner leurs doléances. Ces plaignants ont été informés que si le transporteur ne répondait pas à leur plainte dans un délai raisonnable ou s'ils étaient toujours insatisfaits de la réponse du transporteur, ils pourraient demander à l'Office d'enquêter davantage. Au cours de l'année, 445 plaintes ont été réglées directement entre les voyageurs et les transporteurs aériens.

L'Office a enquêté sur 683 plaintes reçues de voyageurs qui, après avoir tenté de régler leur plainte avec le transporteur aérien, sont demeurés insatisfaits et se sont retournés vers l'Office pour obtenir son aide.

### → SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

En 2006, le personnel de l'Office a réglé un nombre presque record de plaintes sur lesquelles il s'était penché (800 comparativement à 679 en 2005). Dans 74,3 pour 100 de ces cas, soit

594 dossiers, les plaignants ont mentionné qu'ils étaient totalement ou partiellement satisfaits des résultats obtenus dans leur intérêt, ce qui se compare très favorablement au taux de satisfaction de 62,1 pour 100 obtenu en 2005.

## Enquêtes menées à l'égard de transporteurs aériens canadiens

Le nombre total d'enquêtes visant des transporteurs aériens canadiens a été ramené de 501 en 2005 à 476 en 2006, soit une baisse de 5 pour 100. Au cours de l'année, des enquêtes ont été menées au sujet d'environ 20 transporteurs canadiens différents, qui vont de grandes compagnies telles qu'Air Canada et WestJet aux plus petites telles qu'Air Satellite et Calm Air.

*N.B. : Les statistiques de tous ces tableaux peuvent varier légèrement par rapport à la période antérieure en raison de la nature dynamique de la banque de données qui fait le suivi des plaintes selon leur état actuel.*

**TABLEAU 1 : ENQUÊTES SUR DES PLAINTES CONTRE DES TRANSPORTEURS AÉRIENS CANADIENS**

	2005	2006
Air Canada (incluant Jazz)	345	372
Skyservice	27	28
Air Transat	38	26
WestJet	22	18
Zoom	9	12
CanJet	2	9
Sunwing <sup>1</sup>	--	5
Autres <sup>2, 3</sup>	58	6
<b>Total</b>	<b>501</b>	<b>476</b>

N.B. : Les plaintes contre plusieurs transporteurs sont comptées pour chaque transporteur visé.

<sup>1</sup> Sunwing est un nouveau transporteur.

<sup>2</sup> Comprend les entreprises dont les totaux sont trop minimes pour mériter qu'elles soient identifiées séparément.

<sup>3</sup> Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est identifié.

Le nombre de plaintes contre Air Canada a augmenté légèrement en 2006 : 372 enquêtes ont été menées comparativement à 345 en 2005. Par contre, le nombre de plaintes contre Air Transat et WestJet a diminué comparativement à 2005. Pour Air Transat, le nombre de plaintes a chuté de 38 en 2005 à 26 en 2006, tandis que les chiffres comparables pour WestJet étaient de 22 plaintes en 2005 et de 18 en 2006. Skyservice est demeuré environ au même niveau, avec 27 plaintes en 2005 par rapport à 28 en 2006.

L'Office a mené plus d'enquêtes contre CanJet en 2006, soit neuf par rapport à deux en 2005. Sunwing, un nouveau transporteur dans le marché canadien, a fait l'objet de 5 enquêtes au cours de l'année. Le nombre de plaintes contre Zoom a augmenté légèrement en 2006, en atteignant 12 par rapport à 9 en 2005.

## Enquêtes menées à l'égard de transporteurs aériens étrangers

En 2006, l'Office a mené des enquêtes relativement à quelque 60 transporteurs aériens étrangers différents de plus de 25 pays, allant des États-Unis, de la Russie, du Royaume-Uni et de la France au Koweït et à Singapour. Le nombre total d'enquêtes concernant les transporteurs aériens étrangers a augmenté de 35,3 pour 100, en passant de 153 en 2005 à 207 en 2006.

Les transporteurs européens ont fait collectivement l'objet de plus d'enquêtes que ceux de toute autre région géographique à l'extérieur du Canada :

- Il y a eu 21 enquêtes menées contre British Airways, une hausse de 110 pour 100 par rapport aux 10 enquêtes menées contre cette compagnie l'an dernier.
- Air France et Alitalia ont été les transporteurs aériens étrangers qui ont fait l'objet du plus grand nombre d'enquêtes en 2006 avec 30 et 31 respectivement, comparativement à seulement 6 pour les deux transporteurs en 2005.
- Il y a eu 9 plaintes contre KLM des Pays-Bas, légèrement en hausse par rapport à 7 plaintes en 2005.
- Six plaintes portaient sur Lufthansa, comparativement à 3 en 2005.

Au niveau des pays, et c'est sans surprise étant donné leur part du marché transfrontalier, il y a eu plus d'enquêtes menées relativement aux transporteurs aériens américains (33) que ceux de tout autre pays. Cependant, aucun transporteur américain n'a fait l'objet d'autant de plaintes que les trois principaux transporteurs européens.

- United Airlines a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, avec 10 plaintes, en hausse par rapport à 5 plaintes en 2005.
- Huit plaintes ont été déposées contre American Airlines, une légère hausse par rapport à 7 plaintes en 2005.
- US Airways a été le troisième transporteur avec 6 plaintes, comparativement à 7 plaintes dans l'année précédente.
- Cinq enquêtes ont été menées contre America West, soit le même nombre qu'en 2005.

Quant aux transporteurs aériens des autres régions du globe, il y a eu 7 enquêtes à l'égard de Royal Air Maroc, en hausse par rapport à 4 l'année précédente, suivie de BWIA avec 5 plaintes comparativement à 11 l'année précédente.

**TABLEAU 2 : PLAINTES CONTRE LES TRANSPORTEURS AÉRIENS ÉTRANGERS**

	2005	2006
Air France	6	30
Alitalia	6	31
British Airways	10	21
KLM	7	9
United Airlines	5	10
American Airlines	7	8
Royal Air Maroc	4	7
Lufthansa	3	6
BWIA	11	5
Cubana	7	2
Delta	3	4
US Airways	7	6
America West	5	5
Cathay Pacific	4	2
Autres <sup>1</sup>	68	61
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>207</b>

Note : Les plaintes contre plusieurs transporteurs sont comptées pour chaque transporteur visé.

<sup>1</sup> Ne comprend pas de statistiques lorsque aucun transporteur particulier n'est identifié.

### → **UNE PÉNALITÉ D'ANNULATION POUR DES BILLETS ÉMIS INCORRECTEMENT?**

Un père achète des billets à son épouse et à sa fille pour un voyage aller-retour de Calgary à destination de Bangkok, en Thaïlande, sur Japan Airlines (JAL) pour un coût total de 3 340 \$. Toutefois, les billets sont émis pour un voyage à Manille, aux Philippines, au lieu de Bangkok. L'erreur est rapidement portée à l'attention de l'agent de voyage, qui émet de nouveaux billets à destination de Bangkok en vue d'un voyage sur

United Airlines pour un coût de 3 345,90 \$. Cependant, lorsque la demande de remboursement des premiers billets émis incorrectement a été traitée, JAL a retenu 1 420 \$ comme pénalité d'annulation. Tous les efforts pour obtenir un plein remboursement ont été vains. L'homme s'est adressé à l'Office pour obtenir son aide. Le personnel a réussi à convaincre le transporteur qu'une pénalité était inappropriée dans ces circonstances, et JAL a finalement remboursé les 1 420 \$.

## Catégories des plaintes reçues en 2006

Chaque plainte que reçoit le Programme des plaintes sur le transport aérien ne porte pas nécessairement et uniquement que sur un seul sujet. Plusieurs sujets peuvent être soulevés. À cet égard, le Programme des plaintes sur le transport aérien a reçu des plaintes sur 2 899 sujets en 2006, par rapport à 3 475 en 2005 (une diminution de 16,6 pour 100). Les quatre principales catégories de plainte des voyageurs sont la qualité du service, la perturbation des vols, les bagages et la billetterie. Les sujets de plainte sur la qualité du service, qui comptent pour 38,2 pour 100 du nombre total des sujets, sont passés de 1 529 en 2005 à 1 107 en 2006, soit une diminution de 27,6 pour 100. Pendant cette même période, les plaintes sur les perturbations de vol, qui comptent pour 16,5 pour 100 du nombre total, sont passées de 597 à 478, soit une baisse de 20 pour 100. De même, les plaintes relatives aux bagages, qui comptent pour 15,4 pour 100 des sujets de plainte, ont été ramenées de 536 à 446, soit une diminution de 16,8 pour 100. Les sujets relatifs à la billetterie, qui comptent pour 8,3 pour 100 du nombre total des sujets de plainte, sont pour leur part passés de 230 à 242, soit une hausse de 5,2 pour 100.

Le tableau suivant illustre, par catégories, le nombre total de sujets soulevés dans les dossiers dont le Programme des plaintes sur le transport aérien a été saisi.

**TABLEAU 3 : CATÉGORIES DE PLAINTES —  
TOUS LES TRANSPORTEURS AÉRIENS**

	2005	2006
Qualité du service	1 529	1 107
Perturbations de vol	597	478
Bagages	536	446
Billetterie	230	242
Réservations	134	180
Refus de transport	79	108
Sécurité	116	108
Refus d'embarquement	92	94
Programme pour grands voyageurs	77	64
Autres	85	72
<b>Total</b>	<b>3 475</b>	<b>2 899</b>

**TABLEAU 4 : CATÉGORIES DE PLAINTES —  
PRINCIPAUX TRANSPORTEURS AÉRIENS CANADIENS (2006)**

	Air Canada (incl. Jazz)	Air Transat	Skyservice	WestJet	Autres <sup>1</sup>
Qualité du service	654	41	67	23	54
Perturbations de vol	259	14	22	19	33
Bagages	239	14	15	9	17
Billetterie	127	12	5	5	18
Réservations	86	2	8	3	12
Sécurité	63	5	17	7	6
Refus d'embarquement	63	1	0	0	3
Refus de transport	48	6	6	1	6
Programme pour grands voyageurs	60	0	0	0	2
Autres	50	2	3	3	7
<b>Totaux</b>	<b>1 649</b>	<b>97</b>	<b>149</b>	<b>70</b>	<b>158</b>

<sup>1</sup> Comprend Zoom, CanJet et Sunwing.

→ **UN REMBOURSEMENT POUR  
SAC PERDU QUI S'EST FAIT  
ATTENDRE**

À son arrivée au Guyana, un voyageur en provenance de Toronto découvre que l'un de ses deux sacs enregistrés est manquant. Il remplit immédiatement un formulaire de réclamation pour bagages et un rapport de perte matérielle à l'intention de son transporteur, BWIA West Indies Airways. Huit semaines plus tard, le voyageur reçoit une lettre de BWIA, dans laquelle elle mentionne

qu'elle avait annulé sa réclamation parce que, conformément à ses dossiers, le sac lui avait été retourné. Après trois mois au cours desquels le voyageur a tenté de convaincre le transporteur qu'il n'avait jamais reçu son sac, il a demandé l'aide de l'Office. Par suite de l'intervention de l'Office, BWIA a ultimement réglé la réclamation en émettant un chèque de 1 074 \$ au voyageur, qui était très heureux de ce résultat.



## Tarifs

Les transporteurs aériens qui exploitent des services aériens intérieurs destinés au public sont tenus de publier un tarif énonçant leurs conditions de transport et tous leurs prix, taux et frais. Généralement, les transporteurs aériens fournissant des services internationaux à destination et en provenance du Canada doivent publier et déposer leurs tarifs auprès de l'Office. Toutefois, les transporteurs fournissant des services aériens internationaux aux termes des dispositions des accords bilatéraux du Canada avec les États-Unis, le Royaume-Uni et l'Allemagne n'ont pas à présenter de prix et de taux, bien qu'ils doivent toujours déposer leurs conditions de transport générales. Sur demande, l'Office peut également exempter les compagnies de charters de l'obligation de présenter leurs tarifs d'affrètement internationaux.

Le personnel de l'Office étudie les tarifs des transporteurs aériens internationaux et les modifications pour s'assurer qu'ils sont conformes aux lois canadiennes et aux accords bilatéraux applicables. En 2006, l'Office a reçu 23 333 dépôts de tarifs des transporteurs aériens qui proposent de modifier ou d'ajouter des tarifs, des taux, ou les conditions des voyages à leurs tarifs internationaux conformément au délai de préavis prescrit. De plus, l'Office a reçu 8 872 demandes spéciales de modification de tarif hors du délai de préavis prescrit. Quatre-vingt-dix-huit pour cent des dépôts de tarifs ont été faits et traités par voie électronique.

Le tarif qui constitue le contrat de transport entre le passager et le transporteur doit être suivi à la lettre et bien qu'il puisse exister un léger écart entre le libellé des lois en vigueur relatif aux services intérieurs et internationaux, le tarif du transporteur doit de façon générale être juste et non pas injustement discriminatoire. L'Office reçoit les plaintes et mène des enquêtes lorsque des personnes ou d'autres transporteurs croient qu'un transporteur n'a pas appliqué son tarif ou s'ils sont d'avis que les dispositions de celui-ci sont déraisonnables ou injustement discriminatoires.

À cet égard, l'Office a mené à terme 70 enquêtes en 2006 dont 20 résultaient d'allégations que les transporteurs n'avaient pas respecté leurs tarifs respectifs et 50 que les tarifs étaient injustes ou déraisonnables. Le personnel de l'Office a également réussi à régler 25 différends entre des transporteurs portant essentiellement sur le caractère raisonnable des prix. Vingt-deux demandes de tarif ont été renvoyées aux membres de l'Office pour la prise d'une décision officielle.

## L'importance des heures d'enregistrement pour les voyageurs et les transporteurs aériens

Dans deux décisions rendues en 2006, l'Office a souligné l'importance pour les voyageurs d'arriver à temps à l'aéroport pour leur vol et pour les transporteurs aériens d'énoncer clairement les délais d'enregistrement mentionnés dans leurs tarifs.

Le 31 janvier, l'Office a rendu une décision en ce qui a trait au refus d'Air Canada de transporter les deux fils d'un homme sur un vol de Montréal à Edmonton. L'Office a constaté que le tarif du transporteur stipulait uniquement qu'il était « recommandé » que les passagers se présentent pour l'enregistrement 60 minutes avant le départ, et que les passagers se présentent à la porte d'embarquement au moins 25 minutes avant le départ prévu du vol. Étant donné qu'une « recommandation » n'est pas une exigence, le transporteur n'avait pas le droit d'annuler les réservations de ces passagers dans les circonstances de ce cas, à moins qu'ils ne se présentent pas à la porte d'embarquement au moins 25 minutes avant le départ du vol. Par conséquent, l'Office a ordonné à Air Canada de payer un montant de 1 482,92 \$ au plaignant, soit la valeur des autres billets qu'il avait achetés auprès d'un autre transporteur pour retourner ses fils à Edmonton.

Dans une deuxième décision rendue le 28 septembre, l'Office a constaté que le tarif de Skyservice était muet en ce qui a trait aux délais d'enregistrement obligatoires. Par conséquent, le transporteur avait, par son refus d'enregistrer et de transporter des passagers qui sont arrivés prétendument en retard au comptoir d'enregistrement, appliqué des conditions de transport qui n'étaient pas énoncées dans son tarif. À la suite de son analyse du cas, l'Office a ordonné à Skyservice de verser un total de près de 3 000 \$ pour son refus de transporter les quatre personnes de Cancun, au Mexique, à Vancouver, en Colombie-Britannique.

## Responsabilité du transport d'animaux

Le 1<sup>er</sup> juin, l'Office a statué sur la question du décès d'un chien pendant son transport par Air Canada de Smithers, en Colombie-Britannique, à Winnipeg via Vancouver. Dans sa décision, l'Office a mentionné que les exclusions de responsabilité du transport d'animaux ne sont pas déraisonnables étant donné la fragilité inhérente des créatures vivantes et les difficultés occasionnelles associées au transport d'animaux dans la soute d'un aéronef. Toutefois, l'Office a mentionné qu'un transporteur aérien doit fournir un avis adéquat de son exclusion de responsabilité pour le transport d'animaux, particulièrement lorsqu'il renonce à toute responsabilité, pour permettre aux personnes de faire des choix éclairés concernant le transport d'animaux.

Dans sa décision, l'Office a exigé qu'Air Canada révise son tarif pour mentionner les moyens par lesquels il fournit un tel avis aux passagers. Cet avis doit bien refléter les limites de responsabilité d'Air Canada et être énoncé en termes clairs et non ambigus.

## Application de la loi

Pour veiller à la conformité avec les lois canadiennes, le personnel de l'Office chargé de l'application de la loi effectue des inspections périodiques auprès des détenteurs canadiens d'une licence d'exploitation et des exploitants d'une gare de voyageurs qui relèvent de sa compétence. Le personnel chargé de l'application de la loi vérifie également des

allégations selon lesquelles des sociétés et des particuliers contreviennent à la *Loi sur les transports au Canada* et à ses règlements connexes. Les sanctions en cas de non-conformité varient de l'imposition d'une sanction administrative pécuniaire, de la prise d'un arrêté de cessation et de désistement, d'une réprimande officielle, de l'annulation voire de la suspension d'une licence, à une poursuite criminelle.

Une sanction administrative pécuniaire est la sanction de choix dans la plupart des cas. Sauf dans le cas de transporteurs qui exploitent des vols sans licence, assurance ou document d'aviation pertinent, le Programme de sanctions administratives pécuniaires prévoit un avertissement officiel dans le cas d'une première violation, donnant aux transporteurs et aux exploitants d'aérogares la possibilité de prendre des mesures correctives. Toute violation subséquente d'une même disposition de la Loi ou d'un règlement peut donner lieu à l'imposition d'une sanction pécuniaire pouvant aller jusqu'à 5 000 \$ dans le cas d'une personne physique et à 25 000 \$ dans le cas d'une personne morale.

En 2006, l'Office a effectué 265 inspections sur place de transporteurs canadiens et 24 inspections d'aérogares de voyageurs. Le personnel chargé de l'application de la loi a également effectué 26 enquêtes sur des transporteurs ou des particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada. Par suite de ces enquêtes, il a relevé 15 infractions. Deux avertissements officiels ont été émis, dont un fait actuellement l'objet d'un appel, et dix avis d'infraction à des transporteurs aériens qui exploitaient des services publics sans détenir de licence ou de document canadien d'aviation valides pour le service en question. Parmi les 40 avertissements non officiels pour des violations mineures, 35 ont été servis à des transporteurs aériens et 5 à des exploitants de gares de voyageurs.

## Frais et suppléments

### Suppléments carburant

Reconnaissant les défis que posent les fluctuations des prix du carburant, l'Office a approuvé une série de suppléments carburant exigés par les transporteurs aériens en 2006. Cependant, étant conscient de l'incidence des suppléments sur les voyageurs, l'Office continuera de surveiller les suppléments des transporteurs aériens, en ce qui a trait aux prix du carburant aviation en 2007.

### Supplément relatif aux armes à feu

En juin 2006, Air Canada a commencé à exiger 50 \$ par arme à feu pour le transport des armes à feu des passagers. L'Office a reçu plusieurs plaintes contre ce nouveau supplément et les conditions d'Air Canada régissant la manutention des armes à feu. Peu après, l'Office a suspendu l'application des frais lors des vols transfrontaliers et

internationaux dans l'attente d'une décision sur l'affaire. Toutefois, l'Office n'avait pas la compétence pour suspendre de façon analogue les frais sur les vols intérieurs.

Dans une décision rendue le 3 novembre 2006, l'Office a rejeté les plaintes, étant d'avis que le transport des armes à feu nécessite des procédures de manutention additionnelles et spéciales. De plus, ces procédures sont présumées être raisonnables étant donné qu'elles découlent des prescriptions d'une loi, à savoir la *Loi sur les armes à feu* et le *Règlement canadien sur la sûreté aérienne*. De plus, l'Office a déterminé que les conditions d'Air Canada n'étaient pas discriminatoires puisque les frais s'appliquaient de la même manière à tous les passagers qui transportent des armes à feu.

En prenant sa décision, l'Office a également indiqué que, bien qu'un équilibre doive être trouvé entre les droits des passagers ainsi que les obligations statutaires, commerciales et opérationnelles, les transporteurs aériens doivent, en général, avoir la souplesse requise pour établir leurs conditions de transport et établir un prix convenable pour leurs services, sous réserve des contraintes législatives ou réglementaires.

## Établissement des prix

Sur réception d'une plainte, l'Office peut amorcer une enquête et ordonner certaines mesures de réparation à un transporteur aérien s'il établit que :

- les prix de transport de passagers ou les taux de transport de marchandises publiés ou offerts sur les routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada sont déraisonnables;
- la gamme de prix ou de taux offert sur ces routes est inadéquate.

En 2006, l'Office a reçu une plainte concernant les prix d'Air Canada pour un voyage entre St. John's et Gander, à Terre-Neuve-et-Labrador. L'Office s'attend à terminer son enquête sur cette plainte et à rendre sa décision en 2007.

## Licences

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens pour le transport de passagers et de marchandises à l'intérieur du Canada. Il délivre également des licences à des demandeurs canadiens et étrangers qui exploitent des services internationaux réguliers et à la demande (vols affrétés) à partir et à destination du Canada. En 2006, l'Office a traité 1 355 demandes de licence, ce qui comprend les demandes de nouvelles licences, de suspension, d'annulation et de rétablissement.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. Le demandeur qui veut exploiter des services aériens commerciaux à titre de transporteur canadien doit prou-

ver qu'il est de propriété canadienne et sous contrôle canadien. En outre, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs moyens ou gros pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières.

**TABLEAU 5 : TRANSPORTEURS AÉRIENS SELON LA NATIONALITÉ**

	Détenteurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2005	Détenteurs d'une licence de l'Office au 31 décembre 2006
Canadiens	814	772
Américains	691	678
Autres	128	130
Total	1 633	1 580

**TABLEAU 6 : LICENCES DÉTENUES SELON LA NATIONALITÉ**

Services	Canadiens					États-Unis	Autres	Total
	Type d'appareil							
	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	Total			
Intérieur	750	19	14	32	815			815
International à la demande	335	18	14	24	391	668	102	1 161
International régulier	14	31	103	66	214	48	73	335
Total au 31 décembre 2006 <sup>1</sup>								2 311

<sup>1</sup> Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2005 était de 2 324.

Si l'Office détermine qu'un détenteur de licence n'est plus en mesure d'en respecter les exigences, la licence sera suspendue ou annulée. L'Office peut également suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur. Par exemple, les transporteurs

aériens exploitant des activités saisonnières à destination de chalets de chasse ou de pêche font souvent de telles demandes.

**TABLEAU 7 : DÉLIVRANCE DE LICENCES AÉRIENNES**

	Résultats en 2005	Résultats en 2006
Types de demandes :		
Nouvelles licences	200	224
Licences modifiées	98	86
Suspensions	202	213
Annulations	67	64
Rétablissement	36	51
Exemptions/décisions	193	204
Autres	4	2
<b>Total</b>	<b>800</b>	<b>844</b>

**TABLEAU 8 : INITIATIVES DE L'OFFICE EN MATIÈRE DE LICENCES**

	prises en 2005	prises en 2006
Suspensions	315	281
Annulations	125	128
Rétablissement	122	102
<b>Total</b>	<b>562</b>	<b>511</b>

Des 224 demandes de nouvelles licences reçues en 2006, 11 ont été refusées, 31 ont été retirées et 182 ont donné lieu à la délivrance d'une licence. Parmi ces 182 demandes, 14 ont été délivrées aux 7 demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation de services aériens assurés à l'aide de moyens ou de gros aéronefs (ayant une capacité d'au moins 40 passagers) :

- Air Canada : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et l'Algérie (gros aéronefs);
- Air Transat : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et l'Espagne (gros aéronefs);



- Harmony Airways : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et l'Australie ainsi que le Canada et Fidji (gros aéronefs);
- Porter Airlines : licences autorisant l'exploitation d'un service intérieur, d'un service international à la demande et d'un service international régulier entre le Canada et les États-Unis (moyens aéronefs);
- Skyservice : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et le Portugal, le Canada et l'Italie, et le Canada et l'Irlande (gros aéronefs);
- Sunwing Airlines : licences autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et la République dominicaine, le Canada et la Jamaïque, et le Canada et les États-Unis (gros aéronefs);
- WestJet : licence autorisant l'exploitation d'un service international régulier entre le Canada et les Bahamas (gros aéronefs)

L'Office a également consenti 24 exemptions à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*, qui interdit la vente de services sans la détention d'une licence.

## Propriété et contrôle canadiens

En 2006, l'Office a mené 79 vérifications auprès de demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter des services aériens intérieurs ou internationaux ou de titulaires de licences qui exploitaient déjà de tels services, et ce, afin de s'assurer qu'ils satisfaisaient aux exigences relatives à la propriété canadienne. Pour être considéré de propriété et de contrôle canadiens, un transporteur aérien doit être constitué au Canada, au moins 75 pour 100 de ses actions assorties d'un droit de vote doivent être détenues et contrôlées par des Canadiens et il doit être contrôlé de fait par des Canadiens.

Sept examens ont exigé une enquête approfondie en raison de la complexité de la structure du capital social du transporteur ou de la présence d'actionnaires minoritaires ou d'associés non canadiens susceptibles de contrôler le demandeur. L'Office a refusé deux demandeurs parce qu'ils n'étaient pas Canadiens.

Un des examens entrepris par l'Office comportait l'examen de la restructuration globale proposée du plus important transporteur régional au Canada, la Société en commandite Jazz Air, représentée par son commandité, Commandité Jazz Air, exerçant son activité sous le nom d'Air Canada Jazz. L'Office a rendu une décision concluant qu'il était satisfait qu'Air Canada Jazz soit canadienne à la suite de la restructuration proposée qui comportait une première émission publique du fonds de revenu Jazz Air, une fiducie ouverte non constituée en société établie en vertu des lois de la province d'Ontario. Le produit de la première émission publique a servi à acquérir indirectement un intérêt dans le transporteur aérien régional, avec ACE Aviation Holdings, qui continue de détenir une participation majoritaire dans Air Canada Jazz.



## Santé financière

Les demandeurs canadiens souhaitant offrir des services de transport intérieur ou international au moyen d'aéronefs de plus de 39 sièges doivent respecter certaines exigences financières conformément à la *Loi sur les transports au Canada* et au *Règlement sur les transports aériens*. Les demandeurs doivent prouver qu'ils ont assez de liquidités pour pouvoir faire face, pendant une période de 90 jours, à tous les coûts de lancement du service et à tous les frais d'exploitation et frais généraux. Ces exigences visent à garantir que le demandeur est financièrement solide et qu'il a des chances raisonnables de réussir, ce qui minimise les interruptions du service et protège les consommateurs. En 2006, l'Office a effectué quatre examens de la santé financière.

## Affrètements

Un service pour vols affrétés 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 du Canada vers un pays étranger. En ce qui a trait aux vols affrétés revendables, qui comporte le transport de passagers en provenance du Canada, l'Office veille également à la protection des paiements anticipés. Ceci s'effectue au moyen de lettres de crédit ou d'un accord de garantie selon lesquels tous les paiements anticipés versés par les voyageurs et les affréteurs doivent être remboursés immédiatement en cas de non-exploitation des vols par le transporteur.

Il arrive parfois qu'on demande à un transporteur d'effectuer un vol dans un court délai. Puisque l'Office doit autoriser un tel vol avant son exploitation, il offre un service téléphonique d'urgence 24 heures sur 24 pour les demandes faites en dehors des heures normales de bureau. En 2006, l'Office a traité 354 demandes d'exploitation par l'entremise de ce service, dont 118 ont exigé l'autorisation des membres de l'Office.

### → TOUJOURS LÀ!

Les transporteurs dépendaient beaucoup du service 24 heures sur 24 de l'Office pour assurer le retour sécuritaire des citoyens canadiens lors de la crise survenue au Liban en juillet 2006. En collaboration avec

Transports Canada, ce service a permis à l'Office d'accorder sur court préavis les autorisations et les exemptions requises pour que les transporteurs puissent exploiter des vols au nom du gouvernement du Canada.

**TABLEAU 9 : PERMIS D’AFFRÈTÈMENT DÉLIVRÉS  
(VOLS EN PROVENANCE DU CANADA ET DE L’ÉTRANGER)**

	2005	2006
Vols affrétés de passagers non revendables sans participation	146	186
Vols affrétés de marchandises non revendables sans participation	301	289
Vols de passagers revendables	1 478	1 237
Total	1 925	1 712
Autres statistiques		
Exemptions consenties au règlement sur l’affrètement	1 222	962
Modifications aux permis d’affrètement	680	482

**TABLEAU 10 : AVIS DE VOL D’AFFRÈTÈMENT**

	2005	2006
Affrètements transfrontaliers :		
Vols en provenance du Canada (vols de passagers non revendables)	611 <sup>1</sup>	553
Vols en provenance du Canada (marchandises)	173	85
Vols en provenance des États-Unis (passagers)	432	522
Vols en provenance des États-Unis (marchandises)	548	356
Vols en provenance de l’étranger (passagers)	161	138
Vols en provenance de l’étranger (marchandises)	6	5
Total	1 931	1 659

<sup>1</sup> Après redressement pour inclure les avis de vol *post facto* reçus après la publication du Rapport annuel 2005.

## Accords aériens bilatéraux

Les services aériens internationaux exploités sur une base régulière sont généralement assujettis à des accords aériens bilatéraux et à d'autres ententes conclus entre les pays. Ceux-ci servent de fondements juridiques permettant aux gouvernements de réglementer de tels services et d'établir entre eux les droits de trafic de chaque pays. Bien que ces accords couvrent généralement les services aériens réguliers, certains renferment des dispositions applicables aux vols à la demande (vols affrétés).

L'équipe du gouvernement du Canada formée de représentants de l'Office et de Transports Canada, avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international en tête, participe à la négociation d'accords sur le transport aérien avec d'autres pays. Ces négociations peuvent porter sur les villes qui peuvent être desservies, la capacité qui peut être offerte, les règles d'établissement des prix, ainsi que les clauses opérationnelles, liées à l'expédition des affaires et administratives. Dès qu'un accord prend effet, l'Office doit assurer l'administration des dispositions concernant les permis d'exploitation commerciale et des règlements sous sa compétence.

En 2006, l'Office a été chargé d'appliquer 76 accords et arrangements aériens. Le personnel de l'Office a également participé aux négociations avec 12 pays. Cela inclut des négociations réussies pour bonifier les liaisons et d'autres droits avec le Royaume-Uni, le Brésil et le Portugal. Pour la toute première fois, des accords ont été établis avec l'Algérie, la Croatie et la Serbie. Des négociations fructueuses ont également été tenues avec Singapour et Israël.

Le Canada a négocié un accord « ciel ouvert » avec le Royaume-Uni, qui permet aux transporteurs de chaque pays de desservir non seulement l'autre pays avec des vols illimités, mais également d'exercer des droits de cinquième liberté en transportant des passagers et des marchandises entre l'autre pays et des pays tiers. Le nouvel accord enlève également les restrictions sur l'établissement des prix pour les services des pays tiers, ce qui permet aux transporteurs aériens de mieux répondre à la demande du marché. L'accord devrait entraîner une augmentation des services aériens à l'avantage des transporteurs aériens, des voyageurs, des expéditeurs, des intérêts liés au commerce et au tourisme.

Des négociations avec le Brésil ont entraîné un accroissement des droits de trafic qui, en plus de confirmer la capacité des transporteurs aériens canadiens et brésiliens à s'acquitter du trafic de la sixième liberté, fournissent de nouveaux droits de trafic de la cinquième liberté et une capacité additionnelle pour les services tout-cargo.

**TABLEAU 11 : LES SIX LIBERTÉS DE L'AIR<sup>1</sup>**

<p><b>Première liberté</b> Le droit de survoler le territoire de l'autre partie, sans y atterrir.</p>	<p><b>Quatrième liberté</b> Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) de l'autre pays à destination du pays d'origine du transporteur aérien.</p>
<p><b>Deuxième liberté</b> Le droit d'atterrir dans l'autre pays pour des raisons d'ordre technique ou non commerciales, par exemple pour faire le plein de carburant ou l'entretien.</p>	<p><b>Cinquième liberté</b> Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) entre l'autre pays et un pays tiers, dans le contexte d'un service en provenance ou à destination du pays d'origine du transporteur aérien.</p>
<p><b>Troisième liberté</b> Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) depuis le pays d'origine du transporteur aérien à l'autre pays.</p>	<p><b>Sixième liberté</b> Le droit de transporter du trafic (passagers ou marchandises) entre l'autre pays et un pays tiers en passant par le pays d'origine du transporteur aérien.</p>

<sup>1</sup> Les droits de trafic (communément appelés « libertés de l'air ») que se concèdent mutuellement les gouvernements constituent la pierre angulaire de ces accords.

Le Canada a établi un nouvel accord sur le transport aérien avec le Portugal, qui permet une expansion substantielle des services aériens entre les deux pays. Les transporteurs aériens désignés de chaque pays ont maintenant accès à toutes les destinations de l'autre pays sans contraintes sur la fréquence des services offerts. Les transporteurs aériens profitent également d'une plus grande souplesse en ce qui a trait aux prix qu'ils exigent pour leurs services dans les marchés internationaux. Cet accord permet aux transporteurs aériens de mieux répondre aux besoins des voyageurs et des expéditeurs dans le marché Canada-Portugal, et il aide le Canada à établir des liens commerciaux plus solides avec le Portugal et l'Europe dans l'ensemble.

Les premiers accords sur le transport aérien du Canada avec l'Algérie, la Croatie et la Serbie permettent de nouveaux services aériens directs qui devraient profiter aux passagers, aux expéditeurs, aux transporteurs aériens et aux aéroports. Aux termes de ces nouveaux accords, les transporteurs aériens désignés seront en mesure d'exploiter des services au moyen de leurs propres appareils et de fournir des services de partage de code avec d'autres transporteurs aériens. Ces accords incluent également des régimes d'établissement des prix souples ainsi que de solides dispositions sur la sécurité.

Les transporteurs aériens ont élargi leur offre par le partage de codes de vol, par lequel un transporteur aérien vend sous son propre nom des vols exploités par d'autres transporteurs. Dans d'autres cas, les transporteurs aériens ont demandé à l'Office l'autorisation de louer des aéronefs avec équipage auprès d'autres transporteurs aériens.

En plus d'approuver les accords de commercialisation, l'Office peut également offrir des occasions concurrentielles en accordant la permission d'exploiter des vols supplémentaires et en considérant des autorisations extrabilatérales temporaires d'exploiter des services qui ne sont pas prévus par les accords ou des arrangements aériens bilatéraux.

En 2006, l'Office a rendu public des décisions et des arrêtés portant sur 141 demandes relatives aux accords et arrangements aériens bilatéraux, dont 87 concernaient le partage de codes de vol ou la location d'aéronefs avec équipage. Du nombre total des demandes traitées, 54 concernaient des demandes d'autorités extrabilatérales comportant le partage de codes de vol, l'offre de services de cinquième liberté, une capacité accrue et l'offre de services aériens vers des villes particulières.

## Cessation ou réduction des services

En vertu de l'article 64 de la *Loi sur les transports au Canada*, tout transporteur aérien doit aviser de son intention de cesser ou de réduire ses services intérieurs quand :

- cette cessation aurait pour effet qu'il y aurait au plus un transporteur aérien offrant un service à ce point, voire aucun;
- un transporteur aérien se propose de réduire la fréquence du service aérien à moins d'un vol par semaine de sorte qu'aucun ou un seul transporteur aérien ne desservirait ce point au moins une fois par semaine; ou
- la cessation d'un service aérien régulier sans escale toute l'année entre deux points du Canada réduirait la capacité totale relative au transport de passagers de cette route de 50 pour 100 ou plus.

Le transporteur aérien doit donner un avis de 120 jours à l'Office, au ministre des Transports, au ministre responsable des transports dans la province ou le territoire concerné ainsi qu'aux collectivités touchées, sauf si le service aérien n'a été en exploitation que depuis moins d'un an, auquel cas la période de l'avis est de 30 jours. Un transporteur peut demander à l'Office de réduire la période de l'avis. De plus, la *Loi sur les transports au Canada* exige que tout transporteur aérien qui désire cesser d'exploiter un service ou en réduire la fréquence doit offrir aux élus des administrations municipales ou locales des collectivités touchées l'occasion de le rencontrer et de discuter avec lui des effets possibles de cette mesure.

Si, après avoir reçu une plainte écrite, l'Office établit que le transporteur licencié n'a pas donné l'avis prescrit, il peut ordonner le rétablissement du service aérien pendant une période allant jusqu'à 60 jours. On ne peut empêcher le détenteur d'une licence qui a donné tous les avis prévus de cesser ou de réduire un service aérien.

En 2006, l'Office a traité de quatre affaires concernant les dispositions relatives à la publication d'un avis :

- Provincial Airlines a fourni un avis de son intention de cesser les services entre St. John's, Gander, Deer Lake et Stephenville, à Terre-Neuve, et Halifax, en Nouvelle-Écosse, à partir du 19 mars 2006;
- CanJet s'est vu accorder une réduction de la période de préavis en ce qui a trait à la cessation proposée de son service aérien régulier sans escale durant toute l'année entre St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador, et Moncton, au Nouveau-Brunswick, à compter du 10 septembre 2006;
- L'Office a étudié une demande d'Air Canada, pour le compte d'elle-même et d'Air Canada Jazz, en ce qui a trait à une décision relative à la suspension de ses opérations à l'aéroport du centre-ville de Toronto. Dans sa décision, l'Office a constaté que le service aérien régulier sans escale Toronto-Ottawa durant toute l'année offert par Air Canada n'a pas cessé puisque Air Canada a continué d'offrir un service aérien régulier de l'aéroport international Lester B. Pearson de Toronto;
- L'Office a également étudié une demande faite par Air Canada Jazz pour une exemption de l'article 64 de la Loi en ce qui a trait au transfert de toutes ses opérations à Jazz Air LP. Dans sa décision, l'Office a constaté que l'article 64 ne s'appliquait pas puisqu'il n'y aurait aucune interruption de service.

L'Office a reçu deux plaintes relatives à l'interruption de services. Étant donné que l'article 64 de la Loi ne s'appliquait pas, tous les plaignants ont reçu une lettre de l'Office expliquant les dispositions relatives à l'avis de cessation de services.

## Redevances de NAV CANADA

L'Office agit en tant que tribunal d'appel en ce qui concerne les redevances de service, nouvelles ou révisées, proposées par NAV CANADA, une corporation sans capital-actions privée qui offre des services de navigation aérienne à l'échelle du pays.

On peut interjeter appel pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- un ou plusieurs principes de perception n'a ou n'ont pas été respecté(s) lors de l'établissement de la redevance;
- les exigences relatives à l'avis ou à la publicité n'ont pas été respectées;



- la nouvelle redevance ou la redevance modifiée dont fait état l'annonce diffère de celle que l'on propose dans l'avis;
- en se fondant sur des prévisions raisonnables et prudentes, les recettes annuelles totales qui seront générées selon la redevance annoncée sont supérieures au total des recettes annuelles qui seraient générées selon la redevance dont fait état l'avis.

Le 18 avril 2006, NAV CANADA a déposé auprès de l'Office une annonce de redevances révisées. Les usagers, les groupes d'usagers et les organisations représentantes des usagers des services de navigation aérienne du Canada avaient ensuite 30 jours pour déposer un appel auprès de l'Office. Le 16 mai, la Canadian Owners and Pilots Association et la Helicopter Association of Canada ont déposé des appels en vertu de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*. Les appels portaient sur de nouveaux frais quotidiens de 10 \$ qui auraient été appliqués aux aéronefs pesant trois tonnes ou moins qui utilisent l'un des sept principaux aéroports internationaux au Canada.

L'Office a rejeté les appels en affirmant, entre autres, que la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile* n'interdit pas à NAV CANADA de facturer les nouveaux frais quotidiens en plus des frais annuels actuels. De plus, il n'y avait aucune preuve dans les appels qui indiquait que NAV CANADA n'avait pas observé les principes de facturation, ni de preuve justifiant le point de vue selon lequel les nouveaux frais quotidiens représentaient une « double facturation ».

## Communiquer avec les canadiens

De temps à autre, les représentants et le personnel de l'Office sont invités à faire des présentations à divers groupes concernant le rôle et le mandat de l'Office. Au nombre des plus importantes en 2006, mentionnons une présentation générale au comité local chargé du transport aérien dans la région de Québec, et des présentations sur le rôle de l'Office au chapitre de l'application de la loi lors de séminaires organisés par Transports Canada, à Calgary, et par l'Agence des services frontaliers du Canada, à Halifax.

Des représentants de l'Office ont également participé à de grands événements et à d'importantes conférences en matière de transport aérien afin de rencontrer des intervenants clés et d'échanger avec eux, notamment lors des manifestations suivantes :

- un important salon de chasse et de pêche et de services de pourvoirie à Montréal;
- l'assemblée annuelle du Conseil aéronautique manitobain, à Winnipeg;
- l'assemblée annuelle de l'Association québécoise des transporteurs aériens, qui s'est tenue à Québec;
- la conférence du BC Aviation Council, à Richmond, en Colombie-Britannique;



- l'assemblée générale annuelle et la conférence de l'Association du transport aérien du Canada, à Victoria;
- la conférence des Experts en aviation arctique, à Winnipeg;
- la Global Outlook Conference organisée conjointement par l'Organisation de l'aviation civile internationale et le Conseil international des aéroports;
- l'International Air Cargo Forum and Exposition, à Calgary;
- l'International Air Transport Association Conference, à Vancouver;
- le All Canada Show, à Minneapolis, au Minnesota.

En plus de ces activités de sensibilisation, l'Office a été très actif en répondant aux demandes du public, en répondant à plus de 7 600 appels sur sa ligne téléphonique sans frais et en distribuant presque 30 000 copies de *Prenez l'air averti*, une brochure contenant d'innombrables tuyaux pour les voyageurs aériens et qui est distribuée au grand public et aux agents de voyages. La diffusion de cette dernière brochure a d'ailleurs connu une augmentation de 87,2 pour 100 par rapport aux chiffres de 2005. L'Office a également eu 258 contacts avec les médias d'information et diffusé six communiqués concernant le transport aérien durant l'année.

## Cas devant les tribunaux

### *Cour d'appel fédérale : cas en suspens en 2006*

#### **Lufthansa German Airlines c. l'Office des transports du Canada et Mohammed Omar Satari**

Dossier n° A-658-05 de la Cour

Appel de la décision de l'Office n° 388-C-A-2005 du 22 juin 2005 au sujet d'une plainte déposée par Mohammed Omar Satari concernant le refus par Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (Lufthansa German Airlines) de rembourser le prix de certains billets d'avion entre des points du Canada et des points à l'extérieur du Canada. La cause doit être entendue par la Cour d'appel fédérale, à Toronto, le 30 janvier 2007.

# Transport ferroviaire

## Certificats d'aptitude

En vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, toutes les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale détiennent un certificat d'aptitude délivré par l'Office qui leur permet d'exploiter leur entreprise. L'Office délivre ce certificat lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité du gouvernement du Canada détient une assurance responsabilité suffisante. Il assure ensuite le suivi de la conformité et peut aussi modifier un certificat valide pour tenir compte des changements survenus dans les activités ferroviaires, ou encore le suspendre ou l'annuler.

En 2006, des modifications ont été apportées aux certificats d'aptitude détenus par plusieurs compagnies ferroviaires :

- Le certificat de The Burlington Northern and Santa Fe Railway Company et de ses filiales Burlington Northern (Manitoba) Ltd. et Burlington Northern and Santa Fe Manitoba, Inc. a été modifié pour tenir compte d'un changement de nom à BNSF Railway Company et fournir une description plus détaillée des activités actuelles de la compagnie.
- Le certificat d'aptitude de RaiLink Canada Ltd. a été modifié pour tenir compte de la vente de ses exploitations dans le Nord de l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest.
- Le certificat de CSX Transportation Inc. a été modifié en fonction d'un changement à ses activités en Ontario et au Québec.
- Le certificat de La Ville d'Ottawa exerçant son activité sous le nom de Capital Railway a été modifié pour mettre en évidence un changement de propriété des voies ferrées, ainsi que pour inclure la construction proposée d'un réseau de train léger nord-sud de l'Université d'Ottawa au centre-ville de Barrhaven.

Pour une liste des compagnies ferroviaires canadiennes de compétence fédérale, consultez l'annexe C.

## Construction de lignes de chemin de fer

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les épis, les voies de cour de triage et les autres voies auxiliaires. Il peut

également être appelé à approuver la construction de franchissements ferroviaires, y compris des ponts et des passages inférieurs. Dans chaque cas, l'Office doit d'abord effectuer une évaluation des incidences environnementales du projet en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*.

En 2006, l'Office a été à la tête des comités d'examen interministériels pour la relocalisation proposée par le Canadien Pacifique (CP) d'une partie de la subdivision Montana près de Milk River, en Alberta, un nouvel embranchement desservant une usine Toyota près de Woodstock, en Ontario, un projet de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) pour la construction d'un nouvel embranchement pour desservir le port d'Oshawa, en Ontario, ainsi que le projet de système de train léger sur rail d'Ottawa de Capital Railway. Deux décisions ont été rendues en 2006 en matière d'évaluation approuvant les projets à Milk River et de Capital Railway à Ottawa, étant donné que les demandeurs avaient pris les mesures jugées convenables pour atténuer toute incidence négative importante sur l'environnement.

L'Office participe également à l'évaluation environnementale du projet du lien ferroviaire à l'aéroport Pearson de Toronto et le prolongement de l'autoroute 10 près de Sherbrooke, au Québec. Le suivi s'est poursuivi relativement aux effets environnementaux potentiels de la voie de contournement de Calgary, de l'élargissement à quatre voies de la route 69 entre Parry Sound et Sudbury, en Ontario, du corridor de transport dans la partie ouest de la municipalité de Bracebridge, en Ontario, et de plusieurs expansions du réseau de trains de banlieue GO Transit dans le grand Toronto.

Outre ces autorisations relatives aux évaluations environnementales, l'Office a également rendu trois décisions en vertu de l'article 98 de la Loi autorisant la construction de deux parties du projet de Capital Railway à Ottawa et celui de relocalisation de la ligne du CP à Milk River.

## Questions d'infrastructures

La *Loi sur les transports au Canada* autorise les lignes de chemin de fer fédérales, les administrations routières, les sociétés de services publics et les propriétaires fonciers privés à négocier des ententes relatives aux travaux, aux opérations ou aux services ferroviaires. En 2006, l'Office a traité 120 de ces ententes déposées par des parties qui ont mené leurs propres négociations relativement aux franchissements ferroviaires. Ces ententes sont devenues des arrêtés de l'Office.

Lorsque aucune entente ne peut être conclue, une partie peut présenter une demande à l'Office pour qu'il l'aide à obtenir un règlement juste et équitable. En ce qui a trait à ces cas, l'Office a conclu des décisions relatives à deux passages à niveau publics, à deux franchissements par desserte et à trois passages à niveau privés.

L'Office a effectué neuf études d'arrêtés ou de décisions existantes, principalement en ce qui a trait aux franchissements routiers, lorsque des faits ou des circonstances pertinents avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des traversées routières avait été transférée d'un palier de gouvernement à un autre.

En 2006, l'Office et la province de Colombie-Britannique ont négocié avec succès une entente qui autorise l'Office à appliquer les lois sur les passages à niveau fédéraux aux lignes de chemin de fer provinciales de la Colombie-Britannique. Cette entente fait suite à une entente semblable conclue en 2002 entre le ministère des Transports et la province d'Ontario qui applique les lois sur les passages à niveau fédéraux aux lignes de chemin de fer de compétence provinciale en Ontario.

## Frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements

Dans le cadre de ses responsabilités relatives au règlement des différends entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et d'autres parties intéressées, telles que les entreprises de services publics, les administrations routières et les propriétaires fonciers, l'Office élabore des lignes directrices fournissant une évaluation par un tiers des frais ferroviaires et établissant pour l'ensemble du pays une tarification uniforme pour les travaux effectués par les compagnies de chemin de fer.

Le *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements* a d'abord été publié le 1<sup>er</sup> janvier 2004, et mis à jour le 1<sup>er</sup> juillet 2005; il est destiné aux chemins de fer de catégorie I assujettis à la réglementation fédérale qui peuvent s'en servir pour établir la facturation relative aux travaux de construction ou d'entretien effectués aux franchissements routiers, aux systèmes d'avertissement de passage à niveau, ou à tous les autres travaux ayant trait aux franchissements et au sujet desquels les parties se sont entendues ou qui sont autorisés par un arrêté de l'Office. En 2006, l'Office a entamé une étude approfondie des taux de location d'équipement ferroviaire se trouvant dans l'Annexe E du guide. Cette étude a duré toute l'année et doit être terminée en 2007.

## Transferts et cessation d'exploitation

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leurs lignes sans approbation réglementaire préalable si elles suivent le processus prescrit par la section V, partie III de la Loi. L'Office peut être appelé à déterminer si une compagnie de chemin de fer a ou non suivi ce processus. Selon le paragraphe 140(1) de la Loi, le processus relatif à la cessation de l'exploitation ne s'applique pas à une voie de cour de triage, une voie d'évitement ou un épi, ni à une autre voie auxiliaire d'une ligne de chemin de fer. Par conséquent, on peut également demander à l'Office de déterminer si un tronçon de voie est assujetti au processus prescrit ou non.

En 2006, l'Office n'a pas reçu ou traité de demande de décisions sur les lignes de chemin de fer.

L'Office a toutefois reçu deux avis de cessation d'exploitation pour les lignes ferroviaires suivantes :

- pour la subdivision CASO de l'Ontario (possédée conjointement par le CN et le CP) entre le point milliaire 117,49 (près de St. Thomas) et le point milliaire 168,68 (près de Fargo); et
- pour la subdivision Kimberly du CP, en Colombie-Britannique, entre le point milliaire 0,1 (près de North Star) et le point milliaire 16,0 (près de Kimberly).

Quant aux transferts de ligne ferroviaire, l'Office a été informé par le CN que le 31 janvier 2006, il a acquis de CSX une ligne de chemin de fer de 12 milles entre Chatham Station et Blenheim Station, en Ontario.

Le CP a également mentionné qu'il avait transféré, en vue d'une utilisation continue, la subdivision Victoria sur l'île de Vancouver (points milliaires 0,0 à 68,1 et 95,2 à 139,7) à la Southern Railway of British Columbia (anciennement connue sous le nom d'Esquimalt and Nanaimo Railway). Le CP a également transféré ses intérêts dans la subdivision Willingdon (points milliaires 2,0 à 132,0) à la province d'Alberta en vertu de l'article 145 de la Loi.

## Détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne

L'article 143 de la Loi exige que les compagnies ferroviaires offrent publiquement une ligne de chemin de fer aux fins de la poursuite de son exploitation, avant que celle-ci ne cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Cependant, toute partie prenante au transfert d'une ligne peut demander à l'Office d'en déterminer la valeur nette de récupération aux fins de la poursuite de son exploitation. La partie demanderesse doit rembourser à l'Office des frais de traitement de la demande. 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 ou régionales pour un prix ne dépassant pas sa valeur nette de récupération. La compagnie de chemin de fer ou le pouvoir public peut en référer à l'Office pour calculer la valeur nette de récupération, et ce sans frais. Le pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne peut s'en servir à n'importe quelle fin. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne en 2006.

## Accord sur le temps de transit

Le rôle de l'Office en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale a été élargi avec l'acquisition, en 2004, de BC Rail par le CN. La vente de BC Rail, la troisième compagnie de chemins de fer en importance au Canada avec ses 2 300 kilomètres de voies, a augmenté la taille du réseau ferroviaire fédéral et donné à l'Office une nouvelle responsabilité de surveillance.

En réponse aux inquiétudes des expéditeurs, le Tribunal de la concurrence a fixé pour exigence que l'Office surveille le temps de transit du CN pour la livraison des wagons sur les voies de l'ancienne BC Rail du Nord de la Colombie-Britannique aux points d'interconnexion de Vancouver. Le suivi doit être fait lorsque les expéditeurs ont recours uniquement au CN pour livrer leurs marchandises et lorsque leurs charges sont transférées aux lignes concurrentes. L'Office doit effectuer des analyses comparatives des temps de transit du CN et des temps de référence de BC Rail depuis cinq zones du Nord de la Colombie-Britannique à la région de Vancouver. Des rapports de suivi réguliers doivent être remis au CN, aux transporteurs de liaison à Vancouver et au Bureau de la concurrence. En 2006, l'Office a publié quatre rapports, soit de son troisième à son sixième, qui portaient sur les périodes du 1<sup>er</sup> juillet 2005 au 30 septembre 2006.

## Interconnexion

Selon le paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office peut, par règlement, fixer les modalités de l'interconnexion du trafic ferroviaire. En vertu de la Loi, tout intéressé peut demander l'interconnexion du trafic d'un transporteur local, au tarif prévu par le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, à la ligne d'une compagnie ferroviaire qui lui est raccordée si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance. De plus, le paragraphe 128(5) de la Loi prévoit que l'Office doit réviser le règlement à intervalles de cinq ans ou à intervalles plus rapprochés si les circonstances le justifient.

En 2006, l'Office a examiné les changements des coûts d'interconnexion pour les lignes de chemins de fer et déterminé qu'aucun changement n'était nécessaire aux taux actuels. Conformément au paragraphe 128(5) de la Loi, l'Office mènera un examen législatif de ce règlement en 2007.

## Établissement réglementaire des coûts ferroviaires

L'Office recourt à un modèle d'établissement des coûts ferroviaires pour calculer les coûts d'exploitation du CN et du CP. Ce modèle repose sur les données afférentes fournies par les compagnies de chemin de fer que l'Office examine et approuve. Il est utilisé à diverses fins, telles que pour régler les différends relatifs service et aux taux ferroviaires, établir les prix d'interconnexion aux termes du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, déterminer les frais généraux servant au calcul des coûts de



construction et d'entretien des dispositifs de protection aux franchissements, et prévoir les incidences d'éventuels changements à la politique des transports ainsi qu'à d'autres activités de réglementation.

Lors du processus de calcul des taux d'interconnexion, l'Office rend visite aux cours de triage pour vérifier les activités d'interconnexion. Afin d'assurer que les taux d'interconnexion sont comparables partout au Canada, l'Office a visité, en 2006, trois cours en Colombie-Britannique (CN et CP à Coquitlam et CN à Thornton), une en Alberta (Clover Bar de CN), et trois au Manitoba (Symington de CN, Winnipeg de CP et Paddington de CN et CP).

## Indices des prix antérieurs

L'Office établit des indices pour mesurer les changements au chapitre des coûts de main-d'œuvre, du carburant et des matériaux du CN et du CP. L'Office utilise ces taux pour calculer les revenus maximaux pour le transport du grain de l'Ouest par le CN et le CP. Les indices sont mis à jour annuellement et servent à établir les coûts ferroviaires lorsque les données relatives à plus d'une année sont utilisées.

## Plafonds des recettes pour le transport du grain de l'Ouest

En vertu des articles 150 et 151 de la Loi, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de recettes) et le revenu réel tiré par les compagnies ferroviaires régies (actuellement le CN et le CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet.

Le 29 décembre 2006, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain de l'Ouest avaient dépassé leurs revenus admissibles maximaux respectifs au cours de la campagne agricole 2005-2006. Les recettes du CN pour le transport du grain se sont élevées à 398 438 496 \$, soit 2 700 949 \$ de plus que son revenu maximal fixé à 395 737 547 \$, alors que celles du CP, de 396 537 502 \$, étaient supérieures de 1 495 535 \$ à son plafond de 395 041 967 \$.

L'année 2005-2006 est la sixième année au cours de laquelle l'Office rend des décisions relatives au plafond des recettes et c'est la première fois où les deux compagnies de chemin de fer dépassent le revenu maximal admissible dans la même année. Comme le stipule la Loi, les compagnies doivent payer les montants excédentaires en plus de pénalités à la Western Grain Research Foundation, qui mène des recherches dans le secteur.

En avril 2006, l'Office a annoncé une hausse de 6,6 pour 100, par rapport à l'année précédente, de l'indice des prix composite afférent au volume pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole 2006-2007. L'indice tient compte du taux d'in-



flation des coûts d'exploitation que doivent supporter le CN et le CP au chapitre de la main-d'œuvre, du carburant, du matériel et des capitaux. Il est utilisé avec d'autres intrants (volume et longueur du trajet) afin de calculer le plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest. La hausse de 6,6 pour 100 comprenait un ajustement de 1,2 pour 100 pour tenir compte de l'augmentation des coûts de location des wagons-trémies qui découle de la location d'environ 3 500 wagons-trémies de la Commission canadienne du blé par le CN et le CP.

## Coût du capital

Au début de 2006, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux annuels servent à calculer l'indice des prix composite afférent au volume, lequel sert au calcul du plafond des recettes des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest. L'Office établit également des taux du coût du capital à d'autres fins, y compris l'établissement des coûts et des prix des services d'interconnexion.

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul de leur plafond de recettes pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2006-2007, sont de 8,06 pour 100 et de 8,09 pour 100 respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils investissent dans l'entreprise. La Loi et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'une ligne de chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat d'immobilisations, à savoir l'intérêt sur 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 analyse divers modèles financiers, les risques et certains autres liens de nature technique.

Pour déterminer les taux du coût du capital applicables, l'Office examine plusieurs modèles axés sur le marché dont le modèle d'équilibre des actifs financiers (MEAF) et la méthode de la valeur actualisée nette (VAN) pour en arriver au coût des actions ordinaires. En ce qui a trait aux éléments du MEAF, l'Office continuera d'évaluer les cotes d'obligation à court et à long terme en janvier et fera le suivi de ces taux afin de déterminer s'ils sont raisonnables aux fins du calcul des taux hors risque. Pour en arriver aux valeurs bêta, l'Office examinera sur une période de cinq ans (si possible) les données mensuelles ou hebdomadaires provenant de l'indice composite de la bourse Standard & Poors/Toronto. De plus, il continuera d'évaluer la prime de risque du marché régulièrement, et ce, sur une période de temps suffisamment longue pour lui permettre de tenir compte de plusieurs cycles économiques, des périodes de haut et de bas rendement, des périodes de volatilité et de stabilité, ainsi que des incidences des facteurs inhabituels et des changements importants sur la scène internationale. L'Office continuera d'évaluer les données propres au Canada lors du calcul du coût des actions ordinaires.

## Questions de transport du grain

Au cours de 2006 et avant, le personnel de l'Office a prêté assistance à Transports Canada pour évaluer l'effet potentiel du transfert du parc de 12 400 wagons du gouvernement sur le plafond des recettes pour le transport du grain. Le 4 mai 2006, le ministre des Transports a annoncé que le parc ne serait pas cédé.

## Niveau de service

En 2006, Columbia Recycle Ltd. de la Colombie-Britannique a déposé une plainte sur le niveau de service contre le CP concernant le piètre service ferroviaire qu'il estime avoir reçu. De plus, Calgary Metal (1985) Ltd. de l'Alberta a demandé que l'Office ordonne au CN de s'acquitter de ses obligations en matière de service pour la réception, le transport et la livraison de ferraille, de son installation jusqu'à destination.

Pendant le traitement de ces deux plaintes, les demandeurs et les défendeurs ont accepté de tenter de résoudre leurs problèmes au moyen du processus non officiel de médiation de l'Office, et leurs plaintes officielles ont été mises en attente.

En septembre 2005, la Ville de Lévis, au Québec, a déposé une plainte sur le niveau de service contre le CN relativement à un défaut présumé du CN de fournir des installations convenables à sa gare de triage Joffre dans l'arrondissement Charny, ce qui cause de ce fait des problèmes de bruit dans les environs. L'Office a rendu une décision dans cette affaire en 2006, déterminant qu'en fonction d'un jugement de 2000 de la Cour d'appel fédérale, l'Office n'avait pas la compétence pour entendre les plaintes relatives au bruit. De plus, l'Office a retenu que la Ville de Lévis n'avait aucun lien direct avec le CN et qu'elle n'était pas partie prenante du contrat régissant le trafic qui faisait l'objet de la plainte et il a donc rejeté la demande.

## Médiation et transport ferroviaire

En 2006, les services de médiation de l'Office ont aidé ses clients à régler diverses questions d'infrastructure ferroviaire et de niveau de service (dont certaines sont toujours en cours alors que d'autres ont été réglées), notamment sur la prestation de services commerciaux entre les expéditeurs et les transporteurs, l'entretien des passages à niveau, la répartition des coûts des sauts-de-mouton, les dommages à la propriété, les problèmes de bruit, la construction de valves hors sol et d'autres questions liées à la sécurité.

Les parties qui ont choisi la médiation pour régler leurs différends dans le secteur ferroviaire comprenaient des lignes de chemin de fer de petite et grande envergure, de compétence fédérale et provinciale, plusieurs villes et municipalités, des compagnies privées, plusieurs producteurs agricoles et des particuliers.

Avec les 12 cas en cours au début de l'année et les 14 nouvelles demandes reçues pendant l'année, l'Office a traité un total de 26 cas de médiation concernant les différends ferroviaires en 2006. Six de ces cas ont été réglés par la médiation, et un autre a été réglé en partie grâce à ce processus. Dans cinq cas, il n'y a pu y avoir de médiation, puisque l'une des parties a refusé d'y participer et deux demandes de médiation ont été retirées. Sur les 12 cas en instance à la fin de l'année, huit étaient en cours et quatre avaient été réglés, quoique les conditions de règlement n'avaient pas encore été satisfaites.

De plus, les efforts continus du personnel de l'Office en vue de promouvoir la médiation comme solution de rechange au processus habituel de l'Office permettront vraisemblablement d'augmenter le nombre de différends renvoyés à la médiation au cours des années à venir.

L'Office améliore la façon dont il fait le suivi de ses activités. Une récente analyse des médiations du secteur ferroviaire menées au cours des cinq dernières années démontre que le taux de réussite des cas où les deux parties acceptent la médiation est supérieur à 90 pour 100. Vingt-neuf cas portés en médiation sur 31 ont été réglés à la satisfaction des deux parties. De plus, plus de 90 pour 100 des clients de la médiation sondés ont déclaré qu'ils étaient « pleinement satisfaits » du processus de médiation.

## Arbitrage

Lorsque les expéditeurs et les transporteurs ne peuvent eux-mêmes régler leurs différends, ils peuvent en saisir l'Office au moyen d'une demande d'arbitrage. Il s'agit d'un processus confidentiel auquel participe un arbitre ou une formation de trois arbitres. Avant de soumettre un différend à ce processus, l'Office s'assure que la demande de l'expéditeur est complète et qu'il a avisé le transporteur de son intention de s'en remettre à l'arbitrage. L'Office peut également aider les parties à choisir un arbitre et peut assurer un soutien administratif, juridique et technique à l'arbitre, sur demande.

En 2006, l'Office a renvoyé cinq cas à un arbitre aux fins de règlement. Puisque les demandes d'arbitrage sont confidentielles, aucun détail sur les demandeurs ou les transporteurs ne peut être divulgué, sauf si les parties y consentent.

## Communiquer avec les Canadiens

En 2006, l'Office a mené des activités de communication axées sur le secteur ferroviaire, ses usagers ainsi que les Canadiens susceptibles d'être touchés par les opérations ferroviaires.

Le personnel de l'Office a assisté aux événements suivants : le World Congress on Railway Research, la Conférence annuelle de l'Association canadienne de transport industriel et quatre foires commerciales municipales en Ontario, au Québec et au Manitoba. Du côté de l'industrie, des réunions se sont tenues, entre autres, avec la Prince Rupert Grain Ltd. et la Consolidated Thompson-Landmark Goldmines Ltd.

En mai 2006, l'Office a également présenté une séance d'une demi-journée lors de la conférence annuelle du Groupe de recherches sur les transports au Canada, qui se tenait à Québec.

## Cas devant les tribunaux

### *Cour d'appel fédérale : cas abandonné en 2006*

#### **Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada c. Luscar Ltd.**

Dossier du tribunal n° A-219-06

Demande d'examen judiciaire du renvoi fait par l'Office des transports du Canada à un arbitre, le 26 avril 2006, de l'affaire présentée par Luscar Ltd. à l'Office pour un arbitrage en vertu du paragraphe 162(1) de la Loi le 11 avril 2006. Le 19 juin 2006, le demandeur a déposé son avis de désistement auprès de la Cour.

### *Cour d'appel fédérale : cas en instance en 2006*

#### **Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée c. l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° A-160-06

Appel de la décision de l'Office n° 755-R-2005 en date du 30 décembre 2005 qui énonce la détermination par l'Office des recettes du Chemin de fer Canadien Pacifique Limitée pour le transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2004-2005. Les parties attendent l'établissement d'une date d'audience par la Cour d'appel fédérale.

### *Pétitions au gouverneur en conseil : cas en instance en 2006*

#### **Village de Stenen c. l'Office des transports du Canada**

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 103-R-2000 de l'Office rendue le 15 février 2000, dans laquelle l'Office rejetait la plainte déposée par le maire de Stenen, en Saskatchewan, contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada parce que cette dernière avait enlevé une voie d'évitement.

# Transport maritime

## *Loi sur le cabotage*

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu national délivrera un permis pour qu'un navire étranger puisse mener des activités dans les eaux canadiennes, sous réserve du respect de certaines conditions et si l'Office a déterminé qu'aucun navire canadien ou non dédouané n'est à la fois adapté et disponible pour offrir le service décrit dans la demande. Si l'activité comprend le transport de passagers, l'Office doit également déterminer si un autre exploitant de navires canadiens est en mesure d'offrir un service maritime adéquat comparable ou identique.

Cette loi protège les intérêts des propriétaires et des exploitants de navires immatriculés au Canada, tout en permettant l'accès de navires spécialisés disponibles dans la flotte internationale lorsqu'il n'y a aucune autre option au pays.

En 2006, l'Office a reporté trois demandes et a reçu 108 nouvelles demandes d'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes. Parmi celles-ci, 95 ont été approuvées, deux ont été rejetées et dix ont été retirées; quatre demandes étaient toujours en suspens à la fin de l'année.

Les *Lignes directrices de l'Office des transports du Canada relatives au traitement des demandes de licence de cabotage* se trouvent sur le site Web de l'Office. Elles renferment de l'information sur la façon de présenter les demandes relatives au cabotage et le moyen par lequel les exploitants et les propriétaires de navires canadiens peuvent déposer des avis d'opposition. Les lignes directrices fournissent également des renseignements sur les exigences relatives aux délais et l'importance de fournir des renseignements pertinents pour étayer une position. En outre, on y aborde les éléments dont l'Office tiendra compte, s'il y a lieu, comme le caractère adéquat et la disponibilité de navires ou de services maritimes identiques ou comparables.

## *Loi sur le pilotage*

Selon la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires doivent avoir à leur bord un pilote canadien qualifié pour entrer et sortir des grands ports canadiens et pour naviguer sur certaines voies d'eaux canadiennes désignées. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées de fournir les services de pilotage dans leurs régions respectives et de fixer les tarifs de ces services. Toute proposition de modification ou d'augmentation du tarif doit être publiée dans la *Gazette du Canada*, partie I.

Tout avis d'opposition à une telle proposition doit être déposé à l'Office dans les 30 jours suivant la date de publication. L'Office doit par la suite faire enquête sur le tarif en question et après avoir examiné les facteurs opérationnels, financiers et commerciaux, déterminer si la proposition est dans l'intérêt public.

En 2006, des décisions ont été rendues relativement à deux projets de tarif de droits de pilotage qui avaient fait l'objet d'opposition et d'enquêtes de l'Office. Un troisième cas était toujours en cours à la fin de l'année.

L'Administration de pilotage des Laurentides a publié un projet de tarif le 5 novembre 2005. Des avis d'opposition à cette proposition de tarif avaient été déposées par la Fédération maritime du Canada et conjointement par l'Association des armateurs canadiens et la Chambre de commerce maritime. Le 31 mars 2006, l'Office a rendu sa décision avec la recommandation que le tarif entre en vigueur, car il n'était pas contraire à l'intérêt public. Les motifs de la décision ont été émis le 6 avril 2006.

L'Association des armateurs canadiens a déposé auprès de l'Office un avis d'opposition relativement à la proposition de tarif de l'Administration de pilotage des Grands Lacs en date du 20 mai 2006. Le 13 octobre 2006, l'Office a rendu sa décision recommandant que les augmentations proposées soient adoptées, puisqu'elles n'étaient pas préjudiciables à l'intérêt public. Le 13 novembre 2006, l'Association des armateurs canadiens a déposé une demande auprès de la Cour d'appel fédérale pour l'autorisation d'appeler de la décision de l'Office rendue le 13 octobre 2006. La conclusion de la demande d'autorisation d'appel était inconnue à la fin de l'année.

Le 6 novembre 2006, des avis d'opposition à une proposition de tarif de l'Administration de pilotage des Laurentides publiée le 7 octobre 2006 ont été déposées par la Fédération maritime du Canada et l'Association des armateurs canadiens. En fin d'année, l'Office menait son enquête en vue d'une décision qui sera rendue en 2007.

Dans des cas connexes, l'Administration de pilotage du Pacifique a publié une proposition de tarif le 29 juillet 2006, et l'Administration de pilotage de l'Atlantique en a publié une le 7 octobre 2006. Aucun avis d'opposition objection n'a été déposé en ce qui a trait à ces propositions de tarif.

Finalement, le 15 juin 2006, le gouverneur en conseil a annulé une décision de l'Office relative à une proposition de l'Administration de pilotage des Laurentides de 2005. Le gouverneur en conseil rejetait la conclusion de l'Office que les droits proposés portaient atteinte à l'intérêt public. Dans sa décision du 14 octobre 2005 (les motifs ont été rendus le 30 novembre suivant), l'Office avait rejeté les augmentations tarifaires qui devaient s'appliquer à la circonscription 1 (de Montréal à Québec) et qui découlent d'une sentence arbitrale précédente rendue en faveur de la corporation des pilotes de cette circonscription.



## *Loi maritime du Canada*

Conformément à la *Loi maritime du Canada*, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux droits fixés par les administrations portuaires qui gèrent les opérations aux principaux ports au pays. De même, en vertu de cette loi, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux péages fixés par la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux Limitée.

Le 30 juin 2006, l'Office a statué que le barème de droits par passager fixé par l'Administration portuaire de Nanaimo pour les exploitants d'hydravions, les exploitants de traversiers rapides et BC Ferries était injustement discriminatoire. Les plaintes avaient été déposées par des usagers des services d'hydravion et par les exploitants d'hydravion du 11 octobre 2005 au 3 janvier 2006. Le 24 octobre 2006, la Cour d'appel fédérale a accordé à l'Administration portuaire de Nanaimo l'autorisation d'en appeler de la décision de l'Office. En fin d'année, la conclusion de l'appel n'était pas connue.

Il n'y a eu aucune plainte concernant les droits de péage sur la Voie maritime du Saint-Laurent ou la Société des ponts fédéraux en 2006.

## *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*

En vertu de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* (LDCM), les conférences maritimes ou les cartels de lignes de navigation sont exemptés des dispositions de la *Loi sur la concurrence*. Les conférences ont l'autorisation d'établir des tarifs et des conditions de transport communs, à condition qu'elles observent les dispositions de la LDCM et qu'elles déposent auprès de l'Office certains documents, tels que les accords intraconférence, les contrats d'exclusivité limitée et les avis d'augmentation de taux et d'application ou d'augmentation de surprimes. En vertu de la LDCM, une personne peut soumettre une plainte à l'Office si elle croit qu'un accord intraconférence ou une mesure prise par une ligne qui fait partie d'une conférence réduit la concurrence et entraîne une augmentation excessive des prix ou une réduction de service.

Aucune plainte n'a été déposée à cet égard en 2006.

## Communiquer avec les Canadiens

L'Office maintient des rapports étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations et de présentations en vue d'expliquer son mandat au chapitre du transport maritime. Il assiste également à des conférences, à des réunions et à des ateliers de l'industrie. L'Office assiste régulièrement aux réunions organisées par l'Association des administrations portuaires canadiennes et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien.



L'Office entretient également des rapports réguliers avec la Fédération maritime du Canada, l'Association des armateurs canadiens, la Chambre de commerce maritime, la Chamber of Shipping of British Columbia, l'Association des armateurs du Saint-Laurent, les quatre administrations de pilotage et les organismes représentant les pilotes.

## Cas devant les tribunaux

### *Cour d'appel fédérale : cas rejetés en 2006*

#### **Global Marine Systems Ltd. c. Atlantic Towing Ltd.**

Dossier du tribunal n° 06-A-34

Demande de prolongation du délai pour signifier et déposer une demande d'autorisation d'en appeler de la décision n° 244-W-2006 de l'Office en date du 26 avril 2006 qui a rejeté la demande de licence du demandeur pour l'exploitation du navire « Cable Innovator » dans les eaux canadiennes en vertu de la *Loi sur le cabotage*, L.C. 1992, ch. 31. Le 13 juillet 2006, la Cour d'appel fédérale a rejeté la demande du demandeur. Le 21 juillet 2006, le demandeur a déposé une demande en révision de la décision rendue par la Cour d'appel fédérale le 13 juillet 2006. La demande de nouvel examen du demandeur a été rejetée avec dépens le 28 août 2006.

### *Cour d'appel fédérale : cas en instance en 2006*

#### **L'Administration portuaire de Nanaimo c. l'Office des transports du Canada et al.**

Dossier du tribunal n° A-465-06

Appel de la décision n° 370-W-2006 de l'Office en date du 30 juin 2006 par laquelle l'Office a ordonné que l'Administration portuaire de Nanaimo remplace son tarif des droits par passager courants et qu'en élaborant un nouveau tarif, l'appelant ne considère pas que certains paiements effectués aux termes des contrats de location équivalent aux droits en vertu de l'article 49 de la *Loi maritime du Canada*, L.C. 1998, ch. 10. Le 11 octobre 2006, la Cour d'appel fédérale a accordé l'autorisation d'appel. Le processus d'appel est en cours.

#### **L'Association des armateurs canadiens c. l'Administration de pilotage des Grands Lacs et l'Office des transports du Canada**

Dossier du tribunal n° 06-A-51

Demande d'autorisation d'en appeler de la décision n° 555-W-2006 de l'Office en date du 13 octobre 2006 en ce qui a trait au tarif proposé des droits de pilotage publiés par l'Administration de pilotage des Grands Lacs le 20 mai 2006 et avis d'objection déposé par l'Association des armateurs canadiens. Une décision concernant la demande d'autorisation d'appel n'a pas encore été prise par la Cour d'appel fédérale.

# Évaluation de la Loi

Il incombe à l'Office des transports du Canada de présenter une évaluation annuelle de la *Loi sur les transports au Canada* en vertu du paragraphe 42(2) de la Loi.

Depuis la promulgation de la Loi en 1996, l'Office a signalé plusieurs défis dans son administration. On les résume dans la présente partie. L'Office a déjà fait état de certains d'entre eux dans ses rapports annuels antérieurs. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le rapport annuel de 2005.

## TRANSPORT FERROVIAIRE

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Mesure(s) corrective(e) proposée(s)
Arbitrage	article 161	Les taux et les conditions assujettis à l'arbitrage peuvent ne pas représenter tous les coûts ferroviaires connexes des expéditeurs et toutes les conditions; les expéditeurs sont préoccupés par les coûts rajoutés à la suite des décisions d'arbitrage qui augmentent les dépenses liées au transport des marchandises.	S'occuper des questions relatives à la gamme des taux et des conditions assujettis à l'arbitrage et aux coûts connexes.

<p>Certificats d'aptitude</p>	<p>articles 91 à 94</p>	<p>La Loi ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère une ligne à un transporteur d'intérêt local.</p>	<p>Veiller à ce qu'un nouveau chemin de fer d'intérêt local relève de la compétence appropriée; que les droits des expéditeurs et des consommateurs soient protégés; qu'une assurance responsabilité adéquate ait été souscrite; et que des programmes de sécurité ferroviaire et d'enquêtes d'accidents soient en place.</p>
<p>Construction de lignes de chemin de fer</p>	<p>article 98</p>	<p>Il n'est pas du ressort de l'Office de déterminer s'il existe des solutions de rechange à la construction d'une voie, par exemple l'interconnexion ou l'octroi de droits de circulation.</p>	<p>Habiliter l'Office à déterminer s'il existe un besoin réel de nouvelles voies et peser les solutions disponibles.</p>
<p>Transfert et cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer</p>	<p>articles 140 à 146.1</p>	<p>Diverses questions liées à l'absence d'exigences de donner un préavis et participation de l'Office au transfert et à la cessation d'exploitation de lignes</p>	<p>Exiger un préavis plus long au ministre, à l'Office et aux gouvernements touchés; modifier les dispositions relatives à la valeur nette de récupération afin de permettre à l'Office de tenir compte de plus de facteurs, tels que l'enlèvement de l'infrastructure afin de réduire le trafic sur la ligne.</p>

Dommages résultant de la construction ou des activités des chemins de fer	paragraphe 95(2)	Disposition sur les dommages minimaux causés par les chemins de fer, mais aucun mécanisme pour la tenue d'enquêtes par un organisme de réglementation à la suite de plaintes sur le bruit, les vibrations ou la pollution.	Donner à l'Office plus de responsabilités afin d'élaborer des lignes directrices relativement aux plaintes et le pouvoir d'ordonner aux chemins de fer de modifier leurs activités pour régler les problèmes.
---	------------------	--	---

## TRANSPORT AÉRIEN

Sujet	Dispositions actuelles	Défis opérationnels	Mesure(s) corrective(s) proposée(e)
Prix des vols intérieurs	paragraphe 66	Le libellé a suscité des difficultés à l'Office pour obtenir l'information pertinente nécessaire aux décisions relatives aux allégations de prix déraisonnables sur des routes non concurrentielles. En outre, il a restreint indûment sa capacité de tenir compte de certains facteurs pour tirer des conclusions lors de ses enquêtes sur les prix.	Habiliter l'Office à pouvoir considérer toute information qu'il juge pertinente afin de faire une évaluation complète d'une plainte et contraindre un transporteur à produire toute information; le Parlement est actuellement saisi d'un projet de loi qui modifierait la Loi en ce sens.

Divulgence de l'information sur les tarifs	section 67	Les transporteurs aériens doivent mettre un exemplaire de leur tarif à la disposition du public dans leurs bureaux.	Le Parlement est actuellement saisi d'un projet de loi qui modifierait la Loi en vue d'exiger les transporteurs aériens titulaires d'une licence publient les conditions de transport sur leurs sites Internet.
--	------------	---	---

# Annexe A — Lois et règlements

L'Office des transports du Canada administre les lois et les règlements ci-après.

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 dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* L.R.C. (1985), ch. 17 (3<sup>e</sup> suppl.)

*Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie* L.R.C. (1985), ch. E-9

*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<sup>e</sup> 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 l'emploi dans la fonction publique* L.R.C. (1985), ch. P-33

*Loi sur le pilotage* L.R.C. (1985), ch. P-14

*Loi sur les langues officielles* L.R.C. (1985), ch. 31 (4<sup>e</sup> suppl.)

*Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* L.R.C. (1985), ch. P-35

L'Office assume l'entière responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements, des règles et des autres textes réglementaires suivants :

*Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes*

*Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (DORS/94-42)

*Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)*

*Règlement sur l'assurance-responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)*

*Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)*

*Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)*

*Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)*

*Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)*

*Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)*

*Règles générales de l'Office des transports du Canada (DORS/2005-35)*

L'Office partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des règlements suivants :

*Règlement sur la Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée (DORS/98-569)*

*Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568)*

*Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain (DORS/96-334)*

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

*Règlement régissant les détails des cartes, plans, profils, dessins, devis et livres de renvoi, Ordonnance générale E-1 (DORS/80-482)*

*Règlement sur la hauteur des fils des lignes de télégraphe et de téléphone, Ordonnance générale E-18 (C.R.C., ch. 1182)*

*Règlement sur les croisements des fils et leur proximité, Ordonnance générale E-11 (C.R.C., ch. 1195)*

*Règlement sur les étagements des voies des chemins de fer, Ordonnance générale E-5 (C.R.C., ch. 1191)*

*Règlement sur les passages à niveau au croisement d'un chemin de fer et d'une voie publique, Ordonnance générale E-4 (DORS/80-748)*

*Règlement sur l'usage en commun des poteaux, Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)*



# Annexe B — Comité consultatif sur l'accessibilité

Pour obtenir des conseils en matière d'accessibilité, l'Office consulte son Comité consultatif sur l'accessibilité, lequel est formé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports ainsi que d'autres parties intéressées. (Pour plus d'information à ce sujet, veuillez consulter le chapitre intitulé À propos de l'Office.)

Le Comité consultatif sur l'accessibilité et le Groupe de travail aident l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices à l'intention de l'industrie en matière d'accessibilité. L'Office consulte le Comité régulièrement pour tous ses projets de réglementation.

## Représentants de la communauté des personnes ayant une déficience

Alliance for Equality of Blind Canadians

Aquarelle Travel Agency

Association canadienne des centres de vie autonome

Association canadienne des paraplégiques

Association canadienne pour l'intégration communautaire

Association des Sourds du Canada

Centre québécois de la déficience auditive

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

Conseil canadien des aveugles

Conseil des Canadiens avec déficiences

Institut Nazareth et Louis-Braille

Kéroul

La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés

L'Association des malentendants canadiens

L'Institut national pour les aveugles

Seniors' Voice

Société canadienne de l'ouïe

Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles  
Utilisateurs de chiens-guides du Canada

## Représentants de l'industrie des transports

Air Canada

Air Canada Jazz

Administration aéroportuaire de Charlottetown

Administration aéroportuaire de Winnipeg

Administration aéroportuaire du Grand Toronto

Association des chemins de fer du Canada

Association du transport aérien du Canada

Association québécoise des transporteurs aériens inc.

Conseil des aéroports du Canada

Marine Atlantique

VIA Rail Canada Inc.

WestJet

## Autres parties intéressées

Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

Association canadienne de normalisation

Commission canadienne des droits de la personne

Ressources humaines et Développement social Canada, Bureau de la condition des personnes handicapées

Gouvernement de l'Alberta

## Transports Canada

Centre de développement des transports

Normes de la sécurité des cabines

Programmes d'accessibilité

Réglementation nationale

# Annexe C — Compagnies de chemin de fer de compétence fédérale au Canada au 31 décembre 2006

Algoma Central Railway Inc.

BNSF Railway Company

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

Chemin de Fer Montréal, Maine & Atlantique et la Montréal, Maine & Atlantique Canada Cie.

Chemin de fer Ottawa Central Inc.

Chemin de fer Q.N.S. & L.

Chemin de fer St-Laurent & Atlantique (Québec) Inc.

Compagnie de chemin de fer Arnaud

Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique

Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada

CSX Transportation Inc.

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited (suspendu)

Goderich-Exeter Railway Company Limited

Hudson Bay Railway Company

International Bridge and Terminal Company, The

Kelowna Pacific Railway Company

Kettle Falls International 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 Southern Railway Company

Okanagan Valley Railway Company

Pacific and Arctic Railway and Navigation Company / British Columbia Yukon Railway Company / British Yukon Railway Company Limited, exerçant ses activités ou proposant d'exercer ses activités sous le nom de White Pass & Yukon Route

RaiLink Canada Ltd.

Sault Ste. Marie Bridge Company

Sydney Coal Railway Inc.

Toronto Terminals Railway Company Limited, The

Transport Ferroviaire Tshiuetin

Union Pacific Railroad Company

VIA Rail Canada Inc.

Ville d'Ottawa exerçant ses activités sous le nom de Capital Railway

Wabush Lake Railway Company, Limited