

OFFICE DES
TRANSPORTS
DU CANADA



CANADIAN
TRANSPORTATION
AGENCY

rapport annuel 2002



Également disponible sur divers supports

Canada

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada, 2003
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0-662-67081-7
Numéro de catalogue : TW1-1/2002

Ce rapport ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur le site Internet : www.otc.gc.ca.

Pour obtenir plus d'information sur l'Office des transports du Canada, veuillez composer le (819) 997-0344 ou, sans frais, le 1-888-222-2582; ATS 1-800-669-5575.

Veillez adresser toute correspondance à :

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

L'Office désire remercier les organisations suivantes qui ont fourni des photographies :
Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, Autorité aéroportuaire de Winnipeg et
l'Administration de Pilotage du Pacifique Canada





Mai 2003

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

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 42 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel de l'Office des transports du Canada pour l'année 2002 de même que l'évaluation faite par l'Office de l'effet de la Loi et toutes les difficultés que nous avons observées dans son administration.

Les rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, couvrant la période de janvier à décembre 2002, et qui ont été déposés séparément à la Chambre des communes, font aussi partie du Rapport annuel 2002 de l'Office. Pour des raisons de commodité, certaines parties de ces rapports y sont expressément citées.

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

A handwritten signature in cursive script that reads "Marian L. Robson".

Marian L. Robson
Présidente

Énoncé de mission

La mission de l'Office des transports du Canada est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de maintenir un réseau de transport efficace et accessible à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

Mandat

L'Office a pour mandat d'administrer les dispositions réglementaires économiques des diverses lois du Parlement touchant tous les modes de transport de compétence fédérale. L'Office s'acquitte entre autres des responsabilités suivantes :

- délivrance de permis/de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires;
- traitement des différends entre expéditeurs et transporteurs au sujet des tarifs ferroviaires, des services et d'autres questions, de même que des plaintes des voyageurs au sujet des tarifs aériens;
- élimination des obstacles abusifs auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience qui empruntent les réseaux aérien, ferroviaire et maritime;
- autorisation des projets de construction de chemins de fer;
- administration du revenu admissible maximal des transporteurs ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest;
- protection des intérêts des exploitants canadiens de navires avant d'autoriser l'importation de navires étrangers en eaux canadiennes;
- participation aux négociations internationales bilatérales et administration des accords

bilatéraux à titre d'autorité aéronautique canadienne.

Valeurs

L'Office s'engage à respecter les valeurs fondamentales suivantes qui constituent notre code de conduite, lequel nous permettra de nous acquitter de notre mission :

- Services de qualité : Nous croyons à la prestation de services de 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 le public.
- 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.

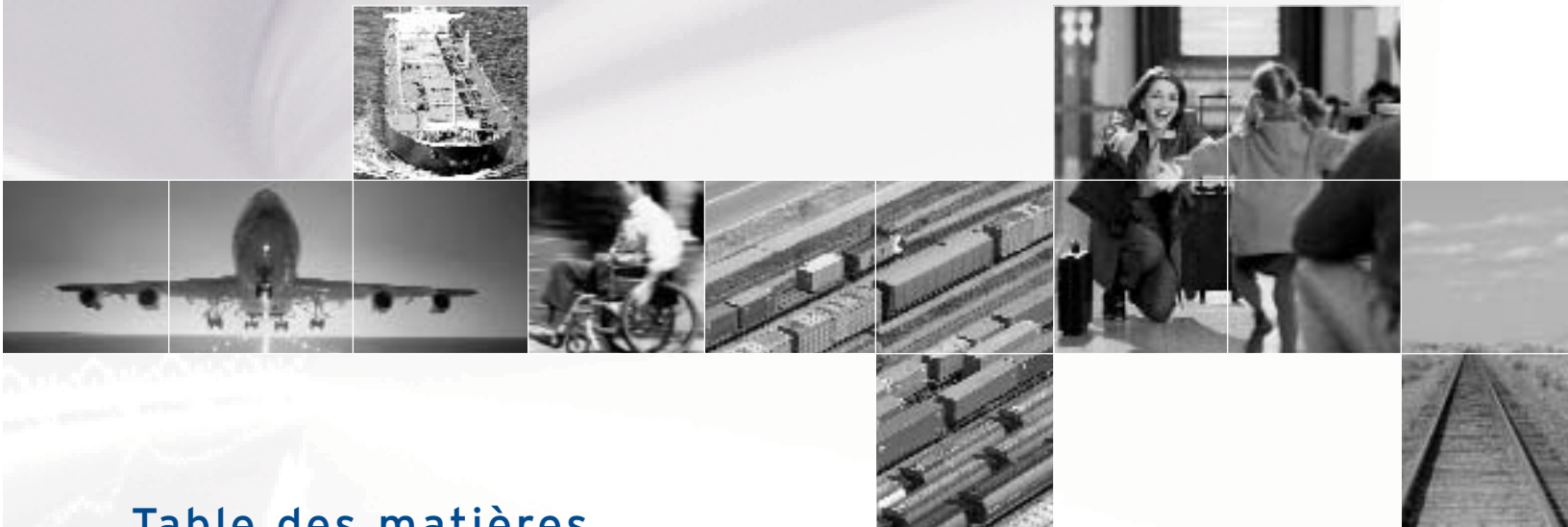


Table des matières

Message de la présidente	p. 1
Sommaire	p. 3
Transport aérien	p. 7
Transport ferroviaire	p. 25
Transport maritime	p. 41
Transport accessibles	p. 47
Évaluation de l'effet de la Loi	p. 61
L'équipe de l'Office	p. 65

Message de la présidente

Alors que nous amorçons la revue de nos activités de l'année 2002, l'Office des transports du Canada est sur le point d'achever un siècle de prestation de services à la population canadienne.

Tout a commencé en 1903 alors que le Parlement adoptait l'*Acte des chemins de fer* et, avec sa promulgation l'année suivante, créait la première Commission des chemins de fer. À la suite d'une série de fusions et d'évolutions, la compétence de l'Office s'est étendue des questions relatives aux chemins de fer d'abord, puis aux modes de transport aérien et maritime, avec la responsabilité d'en éliminer tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. L'évolution de l'Office a coïncidé avec les progrès technologiques, l'évolution des besoins de l'économie et les autres rapports changeants de l'industrie des transports du Canada.

Pendant mes plus de 30 années de travail dans les transports, j'ai été témoin et actrice de ces changements. En 1996, je suis devenue présidente de l'Office des transports du Canada. Depuis, mes collègues et moi avons observé, comme membres du tribunal, une industrie qui sert les Canadiennes et Canadiens en dépit des réalités économiques changeantes dont les restructurations, les fusions, les acquisitions, l'augmentation des services dans certains secteurs, les coupures dans d'autres, la concurrence mondiale et l'évolution des demandes des consommateurs. La tendance de la politique du gouvernement du Canada pendant cette période était de laisser une plus grande latitude aux forces du marché et de réduire la réglementation.

En ces temps troublés, l'Office des transports du Canada est profondément engagé dans

son rôle d'organisme de réglementation et de délivrance de permis aux transporteurs relevant de la compétence du fédéral, et dans son mandat d'informer les Canadiennes et Canadiens de nos responsabilités et de nos décisions.

Le règlement des différends, activité qui n'est jamais facile, est au cœur de notre mandat. Si la plainte d'une partie – un voyageur, un expéditeur ou une municipalité – contre un transporteur de compétence fédérale n'a pas été réglée, la question peut nous être soumise en une audition équitable. À l'Office, notre trousse contient toutes sortes d'outils pour faciliter le règlement des différends.

La voie conventionnelle est une démarche officielle par laquelle la plainte est logée et les membres de l'Office, dans une cour de justice, décident de la question après avoir entendu l'échange de plaidoiries et les avis de son personnel. En 2000, nous avons cependant commencé à recourir à la médiation dans le cadre d'un projet pilote. Je suis ravie de dire que l'année dernière, parmi tous les différends qui ont fait l'objet de médiation – la plupart ayant trait aux chemins de fer et au transport accessible – huit ont été réglés par cette voie.

Un autre projet pilote lancé en 2002 a trait aux audiences modifiées. Lorsque les membres de l'Office n'ont pas assez d'information ou que celle-ci est contradictoire, ils vont à la source de la plainte et écoutent les parties en litige dans une audition orale. Cette audition modifiée va au cœur du problème et permet de prendre rapidement une décision.

En 2000, le Parlement donnait à l'Office un autre outil innovateur de règlement des différends : le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le Bureau et le personnel de l'Office offrent aux Canadiennes et Canadiens

un nouveau moyen musclé de régler les plaintes des consommateurs à l'égard de l'industrie du transport aérien. Le 1^{er} octobre, nous avons accueilli M^{me} Liette Lacroix Kenniff à titre de nouvelle commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Elle remplace M. Bruce Hood qui a occupé ce poste pendant deux ans. De plus, le 16 décembre, l'Office accueillait M. Beaton Tulk à titre de nouveau membre.

On ne peut parler des réalisations de l'année et passer sous silence l'équipe de l'Office, ses membres et son personnel qui ont travaillé ensemble pour beaucoup accomplir. Je suis heureuse de souligner que les résultats du récent Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de l'Office, publiés en décembre 2002, ont révélé que 89 pour cent de nos employés pensent que l'Office est un bon endroit de travail et que 93 pour cent sont satisfaits des conditions de travail. Naturellement, il y a des zones grises et nous y travaillons. Mais nous sommes certains de disposer d'une équipe travailleuse et dévouée, motivée et enthousiaste, le fondement solide qui permet à notre organisation d'entreprendre son deuxième siècle d'activités.

En vue de préparer ce passage, la direction de l'Office a passé une grande partie de l'année 2002 à discuter avec les autorités de Transports Canada des modifications possibles de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office se réjouit des mesures législatives prises par le ministre des Transports en matière de réglementation et réagira aux directives du Parlement, comme il l'a toujours fait, en défendant les intérêts des Canadiennes et Canadiens.

Marian L. Robson



Sommaire

En 2002, l'Office des transports du Canada a conclu sa sixième année complète en tant que tribunal administratif quasi judiciaire indépendant et organisme de réglementation des transports de compétence fédérale.

L'Office fait la promotion de pratiques efficaces et équitables dans les transports aérien, maritime et ferroviaire. Son mandat comprend, entre autres choses, la délivrance de permis et de licences aux transporteurs aériens et ferroviaires; l'approbation de la construction des lignes ferroviaires; la protection des intérêts des exploitants de navires canadiens lors du traitement des demandes visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes; et le règlement des plaintes et des différends relatifs aux transports aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. L'Office travaille également à éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience.

La communication avec les Canadiennes et les Canadiens est une des priorités de l'Office dans la réalisation d'un réseau de transport efficace et accessible. Les programmes de l'Office visent à informer et à consulter les fournisseurs et les utilisateurs des services de transport. Au moyen de documents imprimés, de son site Internet et de sa participation à des événements publics, l'Office offre de l'information sur ses services ainsi que sur les droits et obligations tant des exploitants des services de transport que de leurs usagers.

Comme l'exige le paragraphe 42(1) de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office soumet chaque année au Parlement un rapport sur ses activités dans chaque secteur qu'englobe son

mandat : transports aérien, ferroviaire, maritime et accessible.

Pendant l'année 2002, l'Office a émis un total de 494 arrêtés, 704 décisions, 60 accords, 1 367 permis, 46 décisions finales rendues par lettres, 2 671 ordonnances et 488 décisions provisoires uniques. De ceux-ci, 5 134 avaient trait au transport aérien, 277 au transport ferroviaire, 175 au transport maritime et 244 au transport accessible.

Le présent rapport annuel résume les activités de l'Office sous quatre chapitres : transports aérien, ferroviaire et maritime, et transport accessible. Chaque chapitre donne un aperçu non seulement du travail réglementaire et administratif lié à chaque secteur, mais aussi des décisions et des initiatives importantes prises par l'Office. La liste des décisions de l'Office qui ont fait l'objet d'un appel est présentée à la fin de chaque chapitre.

Voici certains faits saillants du chapitre sur le transport aérien :

- Les membres de l'Office ont traité une plainte de rage de l'air impliquant un passager indiscipliné et un affréteur dans le cadre d'une audience modifiée. Le transporteur aérien avait refusé de donner passage de retour à un passager qui avait fumé dans les toilettes lors de l'allée.
- L'Office a ordonné à un organisateur de voyages du Québec de cesser de vendre des vols vers des destinations à l'étranger après que celui-ci n'a pu fournir le nom d'un transporteur aérien autorisé à effectuer les vols.
- Les modifications proposées au *Règlement sur les transports aériens* ont été envoyées au ministère de la Justice aux fins d'examen. Ces modifications visent à prendre en compte la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers entrée en

vigueur le 4 avril 2000 ainsi que la Politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo, adoptée le 29 mai 1998.

- L'Office a fixé à 120 jours la période limite au cours de laquelle Air Canada pouvait exiger une taxe supplémentaire des passagers des vols internationaux. L'Office a exprimé son inquiétude sur la prolifération au cours des dernières années de ces taxes supplémentaires dans l'industrie de l'aviation.
- M^{me} Liette Lacroix Kenniff a été nommée commissaire aux plaintes relatives au transport aérien le 1^{er} octobre 2002 en remplacement de Bruce Hood.
- En décembre, la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien intervenait pour aider les voyageurs laissés à leur compte après qu'une agence de voyages de Toronto a vendu plus de 700 billets d'avion sans remettre le paiement aux lignes aériennes concernées.
- L'Office a embauché un consultant indépendant pour effectuer une étude des prix pratiqués sur les routes intérieures dans l'Ouest du Canada. Il a lancé un appel d'offres pour les services d'un consultant qui fera une étude similaire dans la région de l'Atlantique.

Les faits saillants du chapitre sur le transport ferroviaire comportent :

- La décision de l'Office sur la demande de la Ferroequus Railway Company de droits de circulation sur les lignes de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada entre Camrose (Alberta) et le port de Prince Rupert (Colombie-Britannique).
- La décision de l'Office sur deux plaintes présentées par la Naber Seed & Grain, un expéditeur de cultures spécialisées, alléguant que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada n'avait pas rempli ses obligations de transporteur public pendant la campagne agricole 2000-2001.

- L'examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* qui comportait des consultations officielles auprès des compagnies ferroviaires, des expéditeurs et des organismes gouvernementaux afin d'obtenir des commentaires sur le projet de modification.
- D'autres consultations ont eu lieu sur des sujets tels l'établissement du revenu généré par le transport du grain de l'Ouest, le taux et les frais d'entretien des travaux ferroviaires aux passages à niveau et le processus de médiation de l'Office.
- L'Office a révisé sa liste d'arbitres auxquels on fera appel lors des séances d'arbitrage.
- L'Office a conclu ses consultations en vue de la mise au point d'un nouveau Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers, anciennement connu sous le nom de Directives de l'annexe « A ».
- Le ministre des Transports et la Province de l'Ontario ont convenu que l'Office peut, s'il y a lieu, appliquer les lois fédérales sur les franchissements routiers de compétence provinciale.
- Le programme de médiation.

Les faits saillants du chapitre sur le transport maritime sont :

- Dans le cadre d'un programme de mise à jour des directives sur le traitement des demandes de licences de cabotage, un comité de quatre membres de l'Office a effectué une consultation dans six grandes villes du pays. Il a entendu 67 parties concernées et reçu 15 mémoires.
- L'Office a publié la Liste de la flotte marchande du Canada sur son site Internet.
- Une audience orale a été tenue à Québec afin d'entendre les parties à un différend relatif à une demande de licence de cabotage.

- L'Office a effectué un sondage sur la qualité de ses services et la satisfaction de ses clients en matière de cabotage.
- Après une audience publique de trois jours à Montréal, l'Office a décidé que l'augmentation de tarif proposée par l'Administration de pilotage des Laurentides était préjudiciable à l'intérêt public. Il a recommandé une plus faible augmentation du tarif.
- L'Office a recommandé la médiation entre l'Administration de pilotage des Grands Lacs et la Fédération maritime du Canada sur une augmentation de tarif proposée. Les deux parties ont négocié avec succès et ont conclu entre elles une entente sur une proposition de tarif.
- À la fin de l'année, l'Office a suggéré la médiation entre l'Administration de pilotage de l'Atlantique et la Fédération maritime du Canada pour régler une augmentation de tarif.
- Le projet de loi C-14, une loi modifiant les règles en matière de dépôt en vertu de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* et d'autres lois, a été adopté le 30 janvier. L'Office a publié de nouvelles directives en matière de dépôt.
- Après avoir reçu 10 plaintes relatives aux allergies, l'Office a examiné la question d'ordre juridictionnel de savoir si une allergie constitue une déficience au sens de la partie V de la Loi et a décidé que de telles plaintes doivent être considérées au cas par cas.
- L'Office a reçu des plaintes relatives à la politique et aux procédures d'Air Canada sur l'utilisation d'oxygène thérapeutique et a commencé à étudier la question d'ordre juridictionnel de savoir si l'usage d'oxygène thérapeutique peut constituer une déficience au sens de la Loi.
- L'Office a continué à faire enquête sur une plainte du Conseil des Canadiens avec déficiences relative au niveau d'accessibilité des voitures *Renaissance* de VIA Rail.
- L'Office a fait enquête sur six plaintes relatives au prix des billets d'avion pour les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire en raison de leur déficience.
- L'Office a rendu une décision sur la plainte contre VIA Rail relative au niveau d'assistance prêté à un groupe de passagers en fauteuils roulants en décembre 1993. La plainte de Jean Lemonde avait d'abord été déposée auprès de l'Office national des transports, mais avait ensuite fait l'objet d'un appel devant la Cour d'appel fédérale.

Faits saillants du chapitre sur le transport accessible :

- L'Office a rendu une décision sur la plainte de Linda McKay-Panos contre Air Canada, dans laquelle il conclut que M^{me} McKay-Panos n'est pas une personne déficiente au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi). M^{me} McKay-Panos a interjeté appel de cette décision à la Cour fédérale.
- Dans une autre décision relative à l'obésité, l'Office a décidé que le plaignant avait une déficience au sens de la Loi, mais qu'il n'avait pas été confronté à un obstacle abusif à ses possibilités de déplacement.
- L'Office a étendu son projet pilote de médiation au transport accessible.
- L'Office a analysé les commentaires des parties intéressées sur les modifications de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* qui permettraient de l'appliquer aux appareils comptant 20 à 29 sièges.
- L'Office a tenu des consultations publiques sur les lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des aéronefs ayant une capacité de 19 sièges ou moins.

- Les sondages de contrôle de l'Office sur les trois codes de pratiques, pour les transports aérien et ferroviaire et les traversiers, en étaient à des étapes différentes après leur entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2002.
- Les agents de l'Office ont commencé à vérifier l'exactitude des renseignements fournis par les transporteurs dans les sondages de contrôle des trois codes de pratiques.
- L'Office a tenu des consultations publiques relativement à un nouveau code de pratiques visant l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (Code de communication). L'Office a élaboré un guide expliquant ce code.
- L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement utilisés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens.
- L'Office a participé à l'examen de la Norme d'aménagement pour accès facile (B651) de l'Association canadienne de normalisation (CSA) et a contribué à l'élaboration de l'ébauche de la norme proposée d'aménagement pour accès facile des appareils distributeurs qui a été soumise à la CSA.
- Transports Canada a lancé son Portail du transport accessible qui offre de l'information sur les services de transport accessible partout au Canada. L'Office a participé à ce projet.
- L'Office a publié une liste de contrôle afin d'aider les agences de voyages et l'industrie des services de transport à prendre des dispositions de voyages pour les voyageurs ayant une déficience.

Le chapitre sur l'Évaluation de l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* précise les problèmes que l'Office a identifiés dans l'administration de la Loi en 2002.

Le chapitre intitulé « Équipe de l'Office » présente les membres, le personnel et le Comité consultatif sur l'accessibilité, lequel agit à titre d'organisme consultatif sur les questions d'accessibilité. Cette section contient également une description du fonctionnement de l'Office en décrivant le rôle de chacune de ses directions.

Ce chapitre décrit également :

- Le processus officiel de traitement des plaintes.
- L'audience modifiée, une expérience conçue par l'Office en vue de permettre l'audition des plaintes dans un cadre informel.
- La médiation, un projet pilote applicable aux transports ferroviaire, maritime et accessible.
- La fonction moderne de contrôleur, soit un programme de modernisation des pratiques de gestion du gouvernement.
- Le Programme des langues officielles.
- Les résultats de l'Office dans le cadre du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux.
- Gouvernement en direct, une initiative du gouvernement en vue d'améliorer les communications avec les Canadiennes et Canadiens au moyen des technologies de pointe.

Enfin, énumérés à la fin de ce chapitre, sont les lois et les règlements que l'Office des transports du Canada administre.

AÉRIEN



L'Office délivre des licences et des permis d'affrètement aux transporteurs aériens canadiens et étrangers en plus d'en appliquer les exigences prescrites. Il participe à la négociation d'accords internationaux en matière de transport aérien, voit à leur mise en œuvre et administre les tarifs aériens internationaux. L'Office aide aussi à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en s'assurant que les prix, les taux, les frais et les conditions de transport proposés sont raisonnables et respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords bilatéraux pertinents. Il traite les plaintes relatives aux prix du transport aérien sur les routes intérieures non concurrentielles. Par l'entremise de son Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, il traite également les plaintes des consommateurs à ce sujet.

TRANSPORT AÉRIEN

En 2002, les grands transporteurs aériens du monde entier ont dû faire face à des pertes financières considérables et à l'insolvabilité pendant que l'industrie du transport aérien en difficulté composait avec la chute de la demande et l'augmentation des frais d'exploitation, conséquences du 11 septembre 2001.

Au Canada, l'industrie du transport aérien s'en est mieux tirée. WestJet a poursuivi son expansion et Air Canada, pendant qu'elle se débattait avec des pertes financières, lançait sa filiale, Zip Air,

un transporteur qui offre des tarifs réduits associés à un service à bord minimal dans l'Ouest du Canada.

L'Office a constaté une augmentation des activités de délivrance des licences de transporteur aérien et des demandes de permis d'affrètement par rapport à l'année précédente, dont une partie s'est produite au début de 2002 alors que les transporteurs comblaient les lacunes du service aérien provoquées par la faillite de Canada 3000 en novembre 2001.

Plusieurs nouveaux transporteurs aériens ont vu le jour en 2002, dont certains exploitent des appareils comptant 90 sièges ou plus. L'Office a délivré des licences aux transporteurs Air North Yukon, Jestsgo, Zip d'Air Canada, Zoom Airlines et HMY Airlines, et a rétabli la licence de CanJet Airlines. L'Office a délivré un total de 159 nouvelles licences en 2002, par rapport aux 147 de 2001.

TARIFS

Tout transporteur aérien du Canada est tenu de publier un tarif qui contient les prix, les taux, les frais et les conditions de transport de ses services, et de le fournir au public sur demande. Les transporteurs aériens qui exploitent des services internationaux à destination ou en provenance du Canada doivent déposer leur tarif à l'Office. Les deux exceptions à cette règle sont les transporteurs aériens qui exploitent des activités entre le Canada et les États-Unis et entre le Canada et l'Allemagne. Ces derniers ne sont tenus de déposer à l'Office que les conditions générales du transport.

RAGE DE L'AIR

En 2002, l'Office a rendu une décision dans cinq cas de rage de l'air. Ces cas avaient été provoqués par divers conflits sur la façon qu'ont les transporteurs aériens de transiger avec les passagers ayant une conduite indisciplinée pendant un vol.

Les transporteurs aériens ont le droit d'imposer des sanctions aux passagers ayant une conduite indisciplinée. Toutefois, pour protéger les passagers contre les mesures arbitraires, le tarif du transporteur doit énoncer clairement les sanctions auxquelles s'exposent les passagers jugés turbulents. Il peut s'agir d'un refus de transport à bord des appareils du transporteur pour une période déterminée, voire le bannissement à vie.

Dans un cas, un transporteur aérien canadien, Skyservice, refusait de prendre un passager à bord du vol de retour parce que ce dernier avait fumé dans les toilettes deux semaines plus tôt pendant le vol Toronto - Port of Spain, Trinidad.

Après cet incident du 14 mars 2001, l'équipage de Skyservice a recommandé qu'une lettre d'avertissement soit envoyée au passager avant le vol de retour, mais le responsable de la sécurité du transporteur avait plutôt décidé qu'une lettre refusant tout transport futur par Skyservice était justifiée.

Le passager a déposé une plainte auprès du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien qui l'a fait suivre à l'Office. Les membres de l'Office ont établi que l'information des deux parties était contradictoire et insuffisante. Ils ont donc décidé de tenir une audience modifiée à Toronto, lieu d'où provenait la plainte.

L'audience modifiée, soit une audition verbale simplifiée pendant laquelle les membres posent des questions aux parties en litige dans un cadre informel, a été tenue à Toronto le 25 juillet 2002. (La procédure d'audience modifiée est décrite à la page 70.)

Le 31 octobre 2002, l'Office décidait qu'il n'y avait aucune preuve que le passager constituait un danger pour la sécurité de l'appareil lors du vol de retour. L'Office a aussi décidé que le tarif de Skyservice n'énonçait pas clairement la politique du transporteur en matière de refus de transporter un passager. L'Office a ordonné à Skyservice de modifier son tarif pour y énoncer clairement sa politique et de rembourser au passager le prix du vol de retour ainsi que les dépenses qu'il avait encourues après avoir été abandonné à Trinidad pendant trois jours.

Dans une autre décision relative à un refus d'embarquement, l'Office a confirmé le droit d'un transporteur de payer le même montant en dédommagement sans égard au prix original du billet. L'Office a décidé que le prix payé par le passager n'a aucun rapport avec le fardeau ou l'inconvénient occasionné au passager qui se voit refuser l'embarquement.

En vertu des modifications apportées à la *Loi sur les transports au Canada* le 5 juillet 2000, l'Office peut exiger qu'un transporteur dédommage tout passager qui encourt des frais à cause du défaut du transporteur de respecter les dispositions fixées par son tarif.

L'Office examine également les tarifs internationaux afin de s'assurer qu'ils respectent la loi canadienne et les accords bilatéraux pertinents. En 2002, l'Office a traité 7 032 demandes spéciales de tarif. Il a également traité 23 plaintes de transporteurs relatives aux pratiques en matière de prix des autres transporteurs. Dans la plupart des cas, le personnel de l'Office règle le point en question de façon informelle. Dans 10 cas, l'Office a dû délivrer des arrêtés formels.

L'Office a reçu 71 plaintes de consommateurs en 2002 relativement aux prix pratiqués sur des routes internationales et transfrontalières. Dans 30 autres cas, le personnel de l'Office a répondu aux demandes des passagers avant qu'elles deviennent des plaintes. En 2002, l'Office a pris 13 décisions importantes relatives aux plaintes de consommateurs, y compris les cinq cas de rage de l'air mentionnés plus haut.

En 2002, l'Office a reçu 14 623 dépôts de tarif des transporteurs aériens se proposant de modifier ou d'ajouter des prix, des taux ou des conditions de voyage à leur tarif international. Quarante-vingt-quinze pour cent des dépôts ont été faits électroniquement. Le dépôt électronique des

tarifs, qui constitue une partie de la contribution de l'Office à l'initiative de Gouvernement en direct, accélère le processus d'approbation et permet une plus grande flexibilité aux transporteurs aériens. En 2003, le personnel de l'Office participera à la révision du *Règlement relatif au système informatisé de réservation* entreprise par Transports Canada.

AFFRÈTEMENTS INTERNATIONAUX

Pendant les premiers mois de 2002, le personnel de l'Office a reçu de nombreuses demandes du public relatives à un organisateur de voyages du Québec connu sous le nom de Canada Air Charter. Ce dernier faisait la publicité de vols affrétés internationaux (la plupart vers les Caraïbes et l'Amérique centrale et du Sud). Les requérants voulaient savoir si cette société avait une licence et la réponse était non.

En avril 2002, l'Office a reçu une demande d'Electra Airlines, un transporteur aérien installé à Athènes en Grèce, qui voulait une licence pour effectuer des vols vers des destinations pour lesquelles Canada Air Charter faisait la publicité. L'Office a rejeté la demande parce qu'Electra Airlines n'était pas détenteur de la licence prescrite pour le transport aérien international à la demande.

Préoccupé par cette situation, l'Office a écrit à Canada Air Charter lui demandant de fournir l'information sur le transporteur aérien avec lequel elle faisait affaire. Insatisfait de la réponse qu'il a reçue, l'Office, en un geste sans précédent, a délivré le 7 mai 2002 une ordonnance de cesser et de s'abstenir enjoignant à Canada Air Charter de cesser de vendre les services de vols affrétés au public.

En juin, un transporteur aérien britannique a demandé à l'Office une licence d'exploitation des

vols pour lesquels Canada Air Charter faisait la publicité. La demande a été refusée, car l'Office n'autorise que dans des circonstances exceptionnelles un exploitant étranger de vols affrétés à offrir du transport aérien entre le Canada et un pays autre que le sien. Lorsque l'Office prend de telles décisions, il doit tenir compte tant des intérêts des voyageurs canadiens qui ont accès à ce service que ceux des transporteurs aériens canadiens qui offrent peut-être déjà un service semblable.

Le 5 juillet cependant, l'organisateur de voyages a remis son permis provincial à l'Office de la protection du consommateur du Québec, qui a immédiatement nommé un administrateur devant se charger des consommateurs qui avaient acheté des forfaits de Canada Air Charter. Par la suite, l'Office a refusé toute demande de licence qui avait été déposée au nom de l'organisateur de voyages. À la fin de 2002, le cas était toujours entre les mains des autorités du Québec. Le personnel de l'Office sait que quelque 6 000 cas individuels auront fait l'objet d'un examen par l'administrateur provincial désigné.

Pendant l'année 2002, l'Office a examiné un total de 64 demandes de transporteurs aériens étrangers visant l'exploitation de vols affrétés du Canada vers des pays autres que les leurs. De ces demandes, 29 ont été refusées après que l'Office a établi que la capacité offerte par les transporteurs canadiens offrant des vols réguliers et affrétés était suffisante. L'Office a examiné toutes les demandes à la lumière de l'alinéa 22(b) du *Règlement sur les transports aériens* qui prévoit que la délivrance d'un permis d'affrètement doit être conforme aux politiques canadiennes en matière de transport national et international. En particulier, l'Office a considéré les demandes dans le contexte de la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers annoncée par le ministre des Transports le 4 avril 2000. La ligne directrice 9 de cette politique énonce que les intérêts des voyageurs canadiens qui ont accès à de tels services doivent s'harmoniser avec les intérêts des transporteurs canadiens concernés.

Tout détenteur d'une licence internationale service à la demande (affrètement) doit obtenir un permis-programme de l'Office ou une autorisation afin

Permis d'affrètement délivrés	2001	2002
Vols affrétés de passagers non revendables (y compris les vols affrétés sans participation)	341	453
Vols affrétés de marchandises non revendables (y compris les vols affrétés sans participation - cargo-bétail et vols affrétés transfrontaliers de marchandises)	237	163
Vols de passagers revendables (y compris les vols affrétés à but commun, combinaison de vols affrétés avec réservation anticipée et pour voyage à forfait, voyages à forfait, vols avec réservation anticipée et vols affrétés transfrontaliers de passagers)	768	878
Statistiques additionnelles		
Exemptions consenties au règlement sur l'affrètement	706	1 008
Modifications apportées aux programmes d'affrètement approuvés	296	285

d'exploiter des vols du Canada vers un pays étranger, ce qui garantit la conformité avec le *Règlement sur les transports aériens*. Pour certains genres de vols affrétés, le transporteur doit obtenir des garanties financières afin de protéger les paiements anticipés qu'ont effectués les consommateurs.

Il arrive que l'Office reçoit des demandes de transporteurs en dehors des heures ouvrables. Comme tout vol doit être autorisé avant son départ, l'Office offre un service téléphonique d'urgence. En 2002, l'Office a traité 423 situations d'urgence de ce genre, dont 197 exigeaient une autorisation des membres de l'Office.

L'Office modifie le *Règlement sur les transports aériens* afin de tenir compte de la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers, entrée en vigueur le 4 avril 2000, et de la Politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo, adoptée le 29 mai 1998. L'Office amorçait des consultations sur ces modifications en décembre 2000. En 2002, les modifications ajustées étaient communiquées au ministère de la Justice aux fins d'examen. En 2003, elles seront publiées dans la Partie I de la Gazette du Canada aux fins de commentaires. D'ici à ce que les modifications entrent en vigueur, l'Office continue d'exempter les transporteurs aériens des dispositions du règlement existant qui vont à l'encontre de ces politiques. En 2002, l'Office a consenti 19 telles exemptions générales.

Les modifications proposées réduisent le nombre de types de vols affrétés internationaux de dix à quatre : vol affrété de passagers revendable, vol affrété de passagers non revendable, vol affrété tout-cargo et vol affrété en provenance d'un pays étranger. Les dispositions relatives aux vols affrétés transfrontaliers sont incorporées à celles relatives aux vols affrétés internationaux de façon à ce que les mêmes règles s'appliquent aux deux.

Les modifications permettraient aussi aux transporteurs étrangers d'offrir un service d'affrètement aux mêmes conditions que les transporteurs canadiens, pourvu que les pays de ces transporteurs étrangers assurent une réciprocité à l'égard des transporteurs canadiens.

Les objectifs de la Politique sur les vols affrétés internationaux pour le transport de passagers visent à accroître le choix des voyageurs canadiens sur les marchés internationaux; à éviter les contraintes indues découlant de la réglementation économique; à appuyer l'expansion de l'industrie canadienne des services à la demande; et à préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers ainsi que l'intégrité des accords bilatéraux du Canada en matière de services aériens internationaux réguliers.

La Politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo offre à l'expéditeur plus de choix du fait que plus d'un client du service peut affréter un appareil. En outre, les transitaires et les groupeurs de fret peuvent affréter un appareil auprès d'un transporteur qui détient une licence pour ensuite revendre de l'espace à l'expéditeur. La politique permet aussi à l'Office de consentir une autorisation spéciale aux transporteurs aériens étrangers pour les vols affrétés de marchandises sans participation provenant d'un point situé au Canada ou à l'étranger à destination ou au départ d'un pays tiers, ce que la politique désigne sous le nom de vol affrété tout-cargo « de cinquième liberté ». (Les libertés sont expliquées à la page 20.)

Pendant l'année 2002, l'Office a approuvé 92 demandes de vols affrétés tout-cargo de cinquième liberté d'un point situé au Canada et 184 demandes semblables d'un point situé à l'étranger.

SUPLÉMENTS

Le 7 juin 2002, l'Office imposait une limite de 120 jours au supplément carburant que demandait Air Canada de tous les passagers des vols internationaux. Air Canada, qui devait faire face à l'escalade des frais de carburant, cherchait à obtenir un supplément illimité pour les billets vendus le 10 juin 2002 ou après cette date.

Dans sa décision, l'Office soulignait qu'il y avait eu prolifération de suppléments dans l'industrie aérienne au cours des dernières années. L'Office exprimait son inquiétude de ce que le recours accru aux suppléments limite la capacité des consommateurs de comparer le prix des vols publiés puisque ce prix ne reflète pas habituellement le prix véritable que le consommateur devra payer au moment de l'achat. L'Office suggérait donc que les transporteurs aériens incorporent ces suppléments au prix.

Si on a recours aux suppléments, ils doivent cependant constituer une mesure temporaire en réaction à une augmentation imprévue et inévitable des frais. La question des suppléments faisait aussi l'objet des recommandations faites par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien en 2002.

COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Liette Lacroix Kenniff est entrée en fonction à titre de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien le 1^{er} octobre 2002 en remplacement de Bruce Hood. Le commissaire examine et tente de régler les plaintes relatives au transport aérien qui ne sont pas réglées par le transporteur à la satisfaction du consommateur alors qu'il n'existe aucun autre recours. Le commissaire fait rapport au Parlement deux fois par année sur le nombre et le genre de plaintes reçues. Les rapports font également état du traitement que ces plaintes

VIGNETTE

La commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu plusieurs plaintes sur les conditions non hygiéniques des toilettes à bord d'un appareil d'Air Transat. Elle a donc fait part du problème à Santé Canada qui a effectué une inspection sur place de l'appareil du transporteur. Santé Canada a établi que la capacité du réservoir d'eaux usées de l'Airbus 310 du transporteur était insuffisante pour le nombre de passagers à bord. Air Transat a accepté d'augmenter la capacité dudit réservoir, ce qui devrait faire en sorte de maintenir les toilettes en fonction en tout temps pendant les vols.

ont reçu, des transporteurs concernés, et aussi des problèmes systémiques cernés.

En 2002, le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a préparé et déposé deux rapports pour les périodes du 1^{er} juillet au 31 décembre 2001, et du 1^{er} janvier au 30 juin 2002. M^{me} Lacroix Kenniff recommandait, entre autres choses, que les transporteurs aériens révèlent le prix véritable des billets, y compris les taxes, les suppléments et les frais supplémentaires, et qu'ils évitent de faire de la publicité trompeuse comme indiquer le prix de l'aller alors qu'on ne peut acheter qu'un billet aller-retour. La commissaire recommandait aussi que les transporteurs aériens dédommagent les passagers qui sont déclassés du service intégral au service sans superflu.

En novembre 2002, la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien intervenait pour aider les passagers laissés pour compte du fait qu'une agence de voyages de Toronto avait probablement vendu plus de 700 billets sans remettre le paiement aux transporteurs concernés. La commissaire avait demandé à ces derniers

d'accepter les billets vendus par l'agence de voyages, mais seules la British Airways et la BWIA-West Indies Airways ont accepté. À la fin de l'année, le problème avec les autres transporteurs aériens n'était toujours pas résolu.

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu 1 764 plaintes écrites en 2002. La plupart ont été traitées par le processus informel de règlement des plaintes du commissaire. Huit d'entre elles ont été renvoyées à l'Office afin que ses membres les traitent par son processus officiel.

TYPES DE PLAINTES

Niveau I : client insatisfait qui se plaint directement au commissaire sans écrire d'abord au transporteur.

Niveau II : client insatisfait qui se plaint au commissaire après que le transporteur a négligé de répondre à sa plainte ou si le client est insatisfait de sa réponse.

SUJETS DES PLAINTES REÇUES EN 2002

Sujet	janvier à juin	juillet à décembre	total	%
Qualité du service	611	327	938	33,3
Horaire	346	165	511	18,1
Billet	208	223	431	15,3
Bagage	207	147	354	12,5
Refus d'embarquement	101	45	146	5,2
Réservations	77	50	127	4,5
Programme pour grands voyageurs	77	45	122	4,3
Sécurité	45	27	72	2,6
Prix	29	28	57	2,0
Suppléments	14	8	22	0,8
Passager indiscipliné	12	9	21	0,7
Fret	5	9	14	0,5
Mineur non accompagné	1	3	4	0,1
Allergies	1	1	2	0,1
Total	1 734	1 087	2 821	100 %

Le nombre total de sujets de plaintes est supérieur au nombre de plaintes parce que toute plainte comporte habituellement plusieurs sujets. Une plainte, par exemple, peut porter sur la qualité du service, la perte de bagages et des problèmes d'horaire.

Les données peuvent aussi différer de celles des rapports semestriels du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Ceci résulte de la nature dynamique de la banque de données sur les plaintes, qui les collationne selon leur situation ponctuelle au moment du rapport et selon le changement occasionnel du sujet de la plainte.

PLAINTES REÇUES EN 2002 PAR NIVEAU

janvier à juin					juillet à décembre				
Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total	Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total
janvier	147	66	34	247	juillet	47	39	14	100
février	110	51	19	180	août	59	46	21	126
mars	86	59	18	163	septembre	53	40	13	106
avril	90	45	42	177	octobre	48	52	18	118
mai	70	68	28	166	novembre	48	80	36	164
juin	58	31	11	100	décembre	49	48	20	117
Total	561	320	152	1 033	Total	304	305	122	731

	Niveau I	Niveau II	Autre	Total
Grand total	865	625	274	1 764

« Autre » renvoie à une plainte dirigée à une autre instance, par exemple, Transports Canada ou Industrie Canada.

PLAINTES RÉGLÉES EN 2002 PAR NIVEAU

janvier à juin					juillet à décembre				
Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total	Mois	Niveau I	Niveau II	Autre	Total
janvier	107	51	26	184	juillet	140	61	12	213
février	89	56	24	169	août	97	31	21	149
mars	104	66	47	217	septembre	88	41	16	145
avril	78	56	26	160	octobre	74	45	13	132
mai	126	46	50	222	novembre	52	77	22	151
juin	123	50	10	183	décembre	60	96	17	173
Total	627	325	183	1 135	Total	511	351	101	963

	Niveau I	Niveau II	Autre	Total
Grand total	1 138	676	284	2 098

Les rapports du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et l'information connexe sont affichés sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca). La commissaire préparera deux rapports semestriels en 2003. L'Office, pour sa part, continuera de parfaire le processus de traitement des plaintes afin de le rendre plus efficace.

LICENCES DE SERVICES AÉRIENS

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens qui transportent passagers et fret au Canada. Il délivre aussi aux demandeurs canadiens et étrangers, des licences d'exploitation de services aériens internationaux réguliers et à la demande (nolisés), à destination et en provenance du Canada. L'Office a traité 1 286 demandes de licences en 2002, une augmentation par rapport aux 1 182 de 2001. Cette activité comportait des demandes de nouvelles licences, des suspensions, des annulations et des rétablissements.

Tout demandeur de licence doit détenir une assurance responsabilité suffisante et un document d'aviation canadien délivré par Transports Canada. De plus, le demandeur qui veut exploiter des services aériens publics à titre de transporteur canadien doit prouver qu'il est propriété canadienne et sous contrôle canadien. Tout demandeur canadien qui se propose d'avoir recours à des aéronefs moyens ou gros doit remplir certaines conditions financières. Les services aériens proposés par le demandeur ne peuvent pas être vendus ou offerts pour la vente au Canada avant que la licence ne soit délivrée, conformément à l'article 59 de la *Loi sur les transports au Canada*.

PROPRIÉTÉ ET CONTRÔLE CANADIENS

En 2002, l'Office a effectué 76 examens pour vérifier si les demandeurs canadiens qui se proposaient d'exploiter ou qui exploitaient déjà des services aériens intérieurs ou internationaux se conformaient aux exigences en matière de propriété canadienne prescrites par la Loi. Douze examens comportaient une enquête approfondie à cause de la complexité de la structure du capital social des transporteurs ou parce que ces derniers avaient des actionnaires minoritaires non canadiens ou des associés susceptibles de contrôler le demandeur. L'Office a refusé quatre demandeurs parce qu'ils étaient incapables de prouver qu'ils étaient canadiens.

SANTÉ FINANCIÈRE

Tout demandeur canadien qui veut offrir des services intérieurs ou internationaux à bord d'aéronefs de plus de 39 sièges doit répondre à certaines exigences financières énoncées dans la *Loi sur les transports au Canada* et dans le *Règlement sur les transports aériens*. Le demandeur doit prouver qu'il dispose d'assez de liquidités pour couvrir les frais de lancement, les frais d'exploitation et les frais généraux pour 90 jours. Cette exigence est conçue pour garantir que le demandeur est en santé financière et qu'il a une chance raisonnable de succès ce qui, à son tour, minimise les interruptions de service et protège les consommateurs.

Le repli de l'industrie aérienne au Canada, marqué par la faillite de Canada 3000 en novembre 2001, semble avoir offert des occasions à de nouveaux arrivés sur le marché. Le nombre de demandes de licence exigeant l'examen de la santé financière a augmenté. Au total, l'Office a réalisé sept examens de santé financière en 2002, dont trois concernaient des licenciés existants.

TRANSPORTEURS AÉRIENS SELON LA NATIONALITÉ

	Détenteurs d'une licence de l'Office à compter du 31 décembre 2001	Détenteurs d'une licence de l'Office à compter du 31 décembre 2002
Canadiens	878	854
Américains	745	730
Autres	108	107

LICENCES DÉTENUES SELON LA NATIONALITÉ

Services	Canadiens					Américains	Autres	Total
	Type d'appareil							
	Petit	Moyen	Gros	Tout-cargo	Total			
Intérieur	833	19	13	31	896	–	–	896
International à la demande	400	17	12	23	452	719	86	1 257
International régulier	14	26	74	4	118	50	59	227
Total au 31 décembre 2002*	1 247	62	99	58	1 466	769	145	2 380

*Aux fins de comparaison, le total au 31 décembre 2001 était de 2 440.

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 aussi suspendre ou annuler une licence à la demande du détenteur (les transporteurs aériens exploitant des activités saisonnières à destination des chalets de chasse et de pêche font souvent de telles demandes).

DÉLIVRANCE DE LICENCES AÉRIENNES

	Résultats en 2001	Résultats en 2002
Types de demandes :		
Nouvelles licences	147	159
Licences modifiées	143	125
Suspensions	206	249
Annulations	74	80
Rétablissement	74	88
Exemptions/décisions	154	178
Autres	2	5
Mesures prises par l'Office :		
Suspensions	211	207
Annulations	110	135
Rétablissement	61	60
Total	1 182	1 286

Des 159 nouvelles licences délivrées en 2002, 16 l'ont été aux six demandeurs canadiens suivants pour l'exploitation d'un service aérien au moyen de gros aéronefs (capacité de 90 passagers et plus).

Licenciés	Type de services
Air North Charter & Training Ltd. exploitée sous la raison sociale d'Air North Yukon's Airline	<ul style="list-style-type: none"> • Service intérieur • Service international à la demande* • Service international régulier entre des points au Canada et aux États- Unis
Jetsgo Corporation exploitée sous la raison sociale de Jetsgo	<ul style="list-style-type: none"> • Service intérieur • Service international à la demande* • Service international régulier entre des points au Canada et aux États- Unis
HMY Airways Inc.	<ul style="list-style-type: none"> • Service international à la demande*
Zip Air Inc. exploitée sous la raison sociale de Zip	<ul style="list-style-type: none"> • Service intérieur
Zoom Airlines Incorporated	<ul style="list-style-type: none"> • Service intérieur • Service international à la demande* • Service international régulier entre des points au Canada et aux États- Unis
Air Transat A.T. Inc. exploitée sous la raison sociale d'Air Transat	<ul style="list-style-type: none"> • Service international régulier entre le Canada et l'Italie • Service international régulier entre le Canada et les Pays-Bas • Service international régulier entre le Canada et le Portugal • Service international régulier entre le Canada et l'Irlande • Service international régulier entre le Canada et la Belgique

*Les licences de service international à la demande délivrées à des demandeurs canadiens autorisent le transport de trafic affrété entre le Canada et un autre pays étranger.

L'IMP Group, exploité sous la raison sociale de CanJet Airlines, ne paraît pas dans le tableau ci-dessus parce que les licences qu'il détenait de l'Office avaient été suspendues à sa demande le 7 décembre 1998. L'IMP a demandé le rétablissement de ses licences avec de gros aéronefs le 7 mai 2002. Il a avisé l'Office qu'il avait changé son ancien nom de Air Atlantic en CanJet Airlines. L'Office a rétabli la licence pour le service intérieur, gros aéronefs, et la licence pour service international à la demande, gros aéronefs, le 19 juin 2002, et la licence pour service international régulier, gros aéronefs, le 4 novembre 2002.

L'Office a également consenti 14 exemptions de l'article 59 de la Loi, c'est-à-dire l'interdiction de vendre des services avant de détenir une licence. Afin de protéger les voyageurs contre les transporteurs qui ne détiennent pas une licence, l'Office a ordonné que tout argent reçu devait être placé en fiducie par le transporteur et qu'avant que toute réservation soit faite, tous les passagers devaient être avisés que le service aérien était assujéti à l'approbation du gouvernement. De même, toute publicité faite au nom du transporteur devait contenir cette information. Le transporteur éventuel était également tenu de

prendre des dispositions avec un transporteur licencié pour le transport de tous les passagers, sans frais supplémentaires pour eux, au cas où la licence ne serait pas délivrée à temps pour les dates retenues.

Le paragraphe 79(2) de la Loi énonce que l'Office peut, pendant une période ne dépassant pas 12 mois après l'incident, refuser de délivrer à tout transporteur qui contrevient à l'article 59 une licence de service aérien. L'Office a ainsi refusé de délivrer une licence à Electra Airlines avant le 31 octobre 2002 après avoir établi que cette dernière avait contrevenu à l'article 59 de la Loi, le 10 mai 2002. À ce jour, Electra Airlines n'a pas refait une demande de licence.

CESSATION OU RÉDUCTION DES SERVICES AÉRIENS INTÉRIEURS

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 offrant un service à ce point, voire aucun;
- un transporteur se propose de réduire la fréquence du service aérien à moins d'un vol par semaine de sorte qu'aucun ou un seul transporteur ne desservirait ce point au moins une fois par semaine; ou

- la cessation d'un service régulier sans escale à l'année longue entre deux points du Canada réduirait sensiblement la capacité de cette route.

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, à moins que le service aérien n'ait été exploité depuis moins d'un an. Dans ce dernier cas, la période de l'avis est de 30 jours. Tout transporteur aérien peut demander à l'Office de réduire la période de l'avis. La *Loi sur les transports au Canada* exige que tout transporteur qui désire cesser ou réduire un service doit offrir aux autorités élues du gouvernement municipal ou local 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 d'avis pertinent, 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 pertinents de cesser ou de réduire un service aérien.

En 2002, l'Office a reçu des avis de cessation ou de réduction de service des transporteurs suivants :

Transporteur	Points et dates de cessation ou de réduction proposée
WestJet	Cessation du service aérien régulier sans escale à l'année longue entre Winnipeg et Thompson (Manitoba). Entrée en vigueur le 3 novembre 2002.
Jazz Air	Cessation des services aériens intérieurs desservant Yarmouth (N.-É.) et St. Leonard (N.-B.). Entrée en vigueur le 4 janvier 2003.
Air Canada	Retrait de son code de vol de tous les vols autorisés par sa licence desservant High Level, Rainbow Lake et Peace River (Alberta); le service aérien sera désormais fourni par Central Mountain Air sous son propre code de vol. Entrée en vigueur le 4 janvier 2003.
Jazz Air	Cessation du service vers Stephenville et de son service aérien régulier sans escale à l'année longue entre St. John's/Deer Lake, Deer Lake/Goose Bay, St. John's/Goose Bay et Deer Lake/Wabush (T.-N.-L.). Entrée en vigueur le 8 janvier 2003.

L'Office a étudié neuf questions relatives aux exigences de l'article 64 de la Loi en matière d'avis pour cessation ou réduction des services aériens. Dans cinq cas de plaintes, l'Office a décidé que l'article 64 ne s'appliquait pas. Ces cas ont été rejetés ou renvoyés au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Dans un autre cas, le détenteur d'une licence demandait s'il était tenu de donner avis, auquel cas il demandait la réduction de la période d'avis. L'Office a établi qu'aucun avis n'était nécessaire.

L'Office a reçu trois demandes d'exemption de l'avis ou de réduction de la période d'avis. Dans ces cas, l'Office a ordonné qu'un avis quelconque soit donné.

Pour ce qui est des avis de cessation ou de réduction du service offert par les transporteurs (comme l'illustre le tableau ci-dessus), l'Office n'a reçu aucune plainte en 2002 concernant un transporteur qui aurait omis de respecter ses obligations.

ACCORDS

Les accords bilatéraux de transport aérien et les autres dispositions prises entre gouvernements constituent le fondement juridique et réglementaire de l'exploitation des services aériens internationaux. Ces accords établissent les droits de trafic pour les transporteurs de chaque pays ainsi que le processus réglementaire d'application des lois dans les services aériens.

De concert avec les autorités de Transports Canada et du ministère des Affaires extérieures et du Commerce international, et sous la direction du négociateur en chef des accords aériens du Canada, le personnel de l'Office participe à la négociation des accords de transport aérien. Les négociations comportent la discussion des villes qui peuvent être desservies, de la capacité qui peut être offerte et des règlements relatifs

aux prix. Le personnel de l'Office apporte son expertise à la préparation des documents des accords proposés, à la mise en œuvre des accords aériens, à la réglementation des services aériens y compris les questions relatives aux affrètements et aux accords des transporteurs commerciaux, comme le partage de codes. L'Office fournit aussi de l'information sur les activités de réglementation des autres pays à partir de l'information fournie par des sources auprès des autorités aéronautiques étrangères. Une fois un accord mis en place, l'Office, à titre d'autorité aéronautique désignée pour le Canada, est responsable de l'administration de ses dispositions relatives à la délivrance des licences et à la réglementation économique.

Le Canada est actuellement signataire de 73 ententes ou accords aériens bilatéraux. En 2002, le personnel de l'Office a participé à 11 négociations avec neuf pays et territoires soit par sa présence lors de réunions officielles avec les délégations d'Italie, de Russie, de Corée du Sud, de la République tchèque, de la Suisse et de Hong Kong, soit par correspondance avec Israël, la Nouvelle-Zélande et le Luxembourg. Le Canada a obtenu que les transporteurs aériens canadiens aient un meilleur accès à la Suisse, l'Italie, la République tchèque et la Nouvelle-Zélande en échange d'un meilleur accès au marché canadien pour les transporteurs de ces pays. Dans la plupart des cas, les accords comportent l'incorporation ou l'extension des droits de partage de codes, l'accès à plus de villes, l'élargissement des droits relatifs à la capacité assurée et les prix. Le Canada a également renouvelé et étendu des dispositions temporaires en vue de fournir des services entre le Canada et Israël.

Depuis les événements du 11 septembre 2001, l'industrie du transport aérien international a dû faire face à une baisse de la demande et à l'augmentation des prix liés à l'assurance, à la

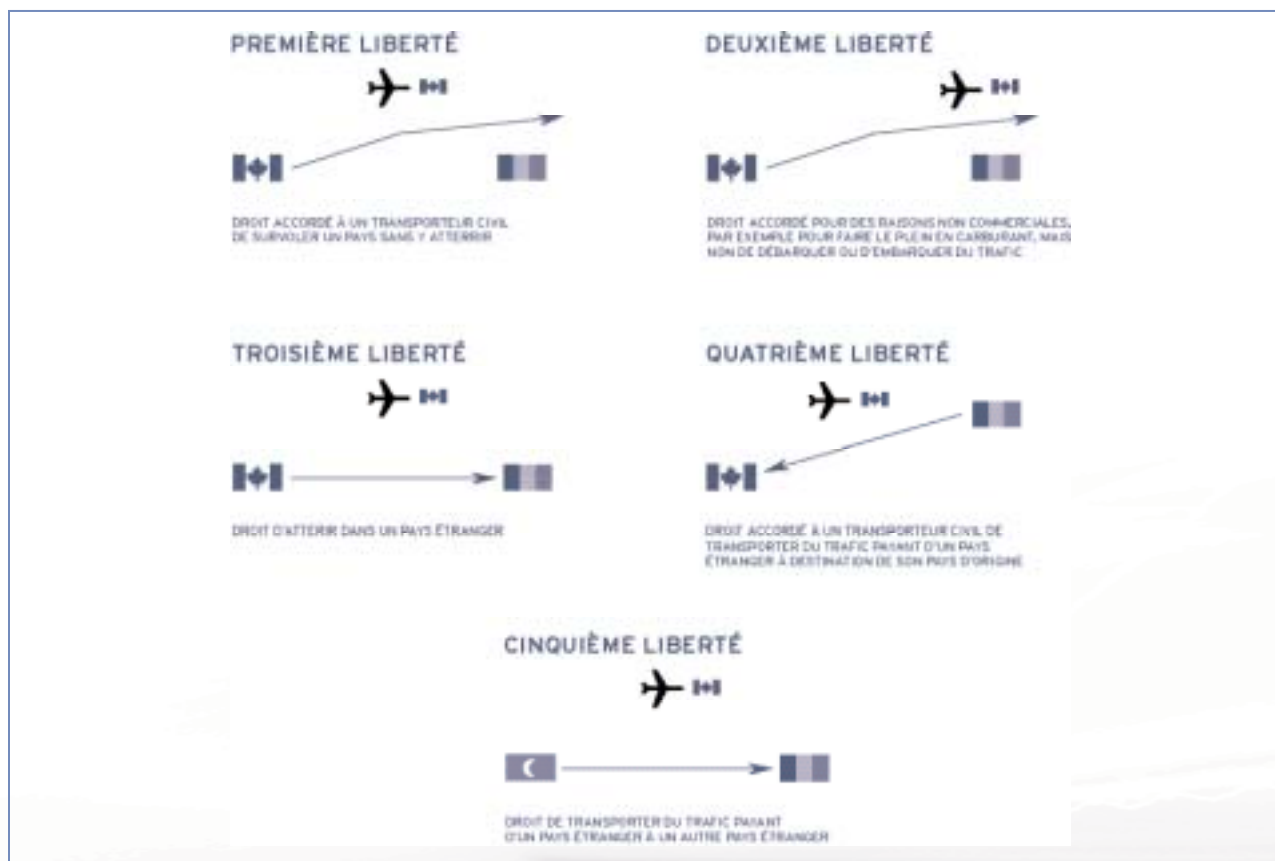
sécurité et au carburant. Cette augmentation des frais d'exploitation des services aériens internationaux a entraîné le recours plus fréquent par les transporteurs au partage des codes afin d'étendre ou de maintenir leurs réseaux de services internationaux. Par exemple, Air Canada et Mexicana ont élargi leur partage de codes en vue de permettre à Mexicana de vendre des vols en son nom entre Toronto et Rome, Madrid et Francfort, sur des vols d'Air Canada, contre une partie du service entre Mexico et l'Europe.

En 2002, l'Office a traité 98 demandes relatives aux ententes et aux accords aériens bilatéraux, ainsi qu'aux dispositions prises entre les transporteurs aériens, dont 69 avaient trait au partage des codes ou à la location d'aéronefs avec équipage.

L'Office peut accepter une demande d'attribution bilatérale supplémentaire, sur une base temporaire, quand les droits d'exploitation des services proposés ne sont pas prévus par une disposition ou un accord bilatéral. L'Office consulte les intérêts canadiens, les transporteurs et les aéroports en particulier, sur ces questions. L'attribution bilatérale supplémentaire est consentie temporairement. En 2002, l'Office a traité 17 demandes de services aériens bilatéraux supplémentaires comportant des droits comme le partage des codes, l'offre de services en vertu de la cinquième liberté et la desserte des villes qui ne sont pas prévues par un accord ou une entente. (Les libertés sont expliquées ci-après.)

En 2002, l'Office a délivré une licence (valable jusqu'en avril 2003) à Cargolux Airlines International, un transporteur aérien du Luxembourg,

LES CINQ LIBERTÉS



pour exploiter deux vols internationaux tout-cargo réguliers par semaine entre Calgary et le Luxembourg, sur la route Luxembourg - Prestwick - Seattle - Calgary - Prestwick. En outre, le transporteur est autorisé à transporter le trafic local entre Seattle et Calgary et entre Calgary et Prestwick, c'est-à-dire d'exercer des droits de trafic de cinquième liberté sur cette route.

L'Office a également délivré une attribution bilatérale supplémentaire permettant à Korean Air (en collaboration avec Air Canada) de continuer à exploiter les vols tout-cargo via Anchorage, en Alaska, et d'exercer des droits de trafic de cinquième liberté entre Anchorage et Toronto.

En vertu d'une attribution bilatérale supplémentaire, Air Canada a exploité des services réguliers sur la route Toronto - Shannon - Dublin - Toronto pendant l'été, et Martinair Holland a exploité des services internationaux réguliers supplémentaires à destination et en provenance de Calgary et d'Edmonton d'avril à octobre 2002.

Le personnel de l'Office a aussi participé à divers forums de l'Organisation de l'aviation civile internationale, comme les sessions de la Division de la facilitation, et aux comités canadiens traitant de questions aériennes comme le Comité national de la facilitation.

En 2002, l'Office a commencé à restructurer sa banque de données interne sur les relations et les accords bilatéraux afin d'améliorer ses fonctions de recherche et de faciliter l'accès étendu. Ce travail se poursuivra en 2003.

FRAIS DE NAV CANADA

L'Office est le tribunal d'appel pour les frais de NAV Canada. Le 2 octobre 2002, NAV Canada déposait auprès de l'Office une annonce des redevances révisées pour les services de navigation aérienne en vertu de l'article 36 de la *Loi sur la*

VIGNETTE

Lorsqu'un passager se rendant au Costa Rica a cueilli son billet à l'aéroport international Pearson à Toronto, le prix était de 300 \$ supérieur à ce qu'affichait le site Internet Grupo TACA. L'écart tenait à ce que le site Internet donnait le prix en dollars américains. La Grupo TACA a refusé de rembourser la différence, alléguant que le passager avait le choix de ne pas acheter le billet quand il a découvert le prix réel du billet. Le passager quant à lui avait compris que la Grupo TACA lui rembourserait cette différence à son arrivée au Costa Rica. Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est intervenu et la Grupo TACA a accepté de remettre un chèque au montant de 200 \$ US à l'ordre du passager. Le transporteur a également apporté des modifications à son site Internet afin d'éviter d'autres malentendus.

commercialisation des services de navigation aérienne civile, L.C. (1996), ch. 20. L'avis proposait, entre autres choses, une augmentation de trois pour cent des frais de service à la clientèle à compter du 1^{er} janvier 2003. Les utilisateurs avaient jusqu'au 2 décembre 2002 pour s'opposer à la proposition. Le 13 décembre 2002, NAV Canada a déposé une annonce des frais de service révisés conformément à l'article 37 de la Loi précitée, qui reflétait la même augmentation de trois pour cent. Il y avait une période d'appel de 30 jours. À la fin de l'année, aucun appel n'avait été reçu.

ÉTABLISSEMENT DES PRIX DES TRANSPORTEURS AÉRIENS INTÉRIEURS

Pendant l'année 2002, l'Office a achevé une enquête sur des plaintes relatives aux prix pratiqués sur sept routes non concurrentielles à l'intérieur du Canada. Dans tous les cas, l'Office a conclu que les prix n'étaient pas déraisonnables

quand on les compare aux prix offerts par le transporteur sur d'autres services intérieurs concurrentiels. Une huitième plainte a été retirée.

Le 4 juillet 2002, le gouverneur en conseil a prolongé au 5 juillet 2004 la période pendant laquelle l'Office peut prendre une décision sur un prix déraisonnable sur les routes non concurrentielles au Canada en vertu de la Loi.

L'Office a continué en 2002 à surveiller les prix offerts par les transporteurs sur les routes non concurrentielles au Canada afin d'établir s'ils se comparent aux prix offerts sur des routes semblables concurrentielles.

L'Office a fait appel à un groupe indépendant de spécialistes de l'aviation, InterVISTAS Consulting, afin d'effectuer une étude sur l'établissement des prix. On a choisi les routes aériennes dans l'Ouest du Canada comme centre de cette analyse parce que la forte concurrence entre Air Canada et WestJet sur plusieurs de ces routes rend possible la comparaison des prix.

Le rapport d'InterVISTAS a conclu que les prix toujours disponibles d'Air Canada sur les routes étudiées sont demeurés relativement stables dans le temps. Le rapport soulevait des questions sur les prix des cinq routes suivantes : Kamloops – Vancouver; Kamloops – Whitehorse; Castlegar – Vancouver; Cranbrook – Vancouver; et Kamloops – Saskatoon. En 2003, l'Office fera enquête sur les prix de ces cinq routes et, s'il y a lieu, prendra les mesures qui s'imposeront. Le sommaire du rapport d'InterVISTAS est affiché sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca).

À la fin de 2002, l'Office a lancé un appel d'offres pour qu'un consultant entreprenne une étude

VIGNETTE

Plusieurs Canadiens et Canadiennes ont annulé leurs plans de voyages après les événements du 11 septembre 2001. À la suite de plaintes, Air Canada a émis des bons d'échange valables pendant 12 mois et, après que le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a communiqué avec le transporteur, ce dernier a accepté d'en étendre la durée à 24 mois à partir de la date de leur émission, pourvu que les prix modifiés et que toute différence de prix soient payés. Une famille qui avait acheté cinq billets non remboursables avait annulé son vol sur Air Canada et rendu à l'agent de voyages ses billets contre remboursement des taxes. Quand la famille a demandé un dédommagement à Air Canada, le transporteur a refusé alléguant que les taxes ont été remboursées lorsque les billets ont été rendus à l'agence. Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien est intervenu et Air Canada a accepté de donner à la famille cinq bons d'échange de voyage valables pour un an à partir de la date de leur émission. Ces bons d'échange avaient une valeur de 1 260,50 \$, soit le prix hors taxes des cinq billets.

semblable dans la région de l'Atlantique où le marché a été très actif. De nouveaux transporteurs, comme CanJet et Jetsgo, sont entrés en scène, d'anciens transporteurs ont pris de l'expansion et d'autres, comme Jazz Air, ont abandonné plusieurs marchés. En 2003, l'Office publiera les résultats de l'étude des prix dans l'Est du Canada et, si les ressources le permettent, entreprendra une autre étude d'une région canadienne.

APPLICATION DE LA LOI

L'Office encourage le respect volontaire de la *Loi sur les transports au Canada*, du *Règlement sur les transports aériens* et du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Le personnel des bureaux de l'Office de Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver effectue des inspections périodiques et exécute un programme d'enquêtes ciblées. En 2002, le personnel de l'Office a effectué 240 inspections sur place de transporteurs aériens canadiens et de 32 exploitants d'aérogares passagers. L'Office a également effectué 23 enquêtes sur des transporteurs ou des particuliers soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada et a détecté de nombreuses infractions.

L'Office peut appliquer la Loi par l'imposition de sanctions administratives pécuniaires. Les autres options incluent les réprimandes officielles, les ordres de cesser et de s'abstenir, la suspension de licences, l'annulation de licences ou les poursuites.

Le programme de sanctions administratives pécuniaires est une option aux sanctions administratives et aux poursuites. Un avertissement officiel est habituellement la première étape, qui donne au transporteur la chance de prendre des mesures correctives, mais toute nouvelle violation d'une même disposition de la loi ou d'un règlement sera passible d'une sanction pécuniaire (de 5 000 \$ à 25 000 \$).

En 2002, l'Office a émis trois avertissements, dont aucun n'a fait l'objet d'un appel, et un procès-verbal de violation. Soixante-neuf avertissements ont été émis à la suite des inspections périodiques de transporteurs. Quatorze avertissements

informels ont également été émis à la suite d'inspections périodiques des installations.

Au printemps 2001, un procès-verbal de violation a été émis à un transporteur des États-Unis alléguant qu'il avait effectué quatre vols sans détenir une licence délivrée par l'Office. La sanction prévue était de 20 000 \$. La sanction n'a pas été payée en deçà de la période prévue et la cause a été référée au Tribunal de l'aviation civile (TAC).

Une audition adjugée par le vice-président du TAC a été tenue le 17 janvier 2002. Le 2 février 2002, le TAC a conclu que le transporteur avait violé la *Loi sur les transports au Canada* tel que l'alléguait l'accusation. La sanction de 5 000 \$ sous quatre chefs d'accusation a été maintenue pour un montant total de 20 000 \$.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

L'Office a eu 324 contacts avec les médias en 2002 sur des questions relatives au transport aérien, par rapport aux 271 de 2001. Neuf communiqués et trois documents de renseignements ont été publiés sur des questions importantes de transport aérien sur lesquelles l'Office s'est penché en 2002.

Le centre d'appels du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a reçu 10 542 appels en 2002. Le personnel a participé à cinq salons professionnels sur les voyages aériens et la commissaire a personnellement fait des consultations auprès de groupes et d'associations représentant les consommateurs, les agents de voyages et les transporteurs aériens.

Une version révisée de *Prenez l'air averti*, un livret de 50 pages qui donne des conseils aux voyageurs aériens, a été publiée en septembre 2002. Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien en a distribué 30 000 exemplaires en 2002 par l'entremise du centre d'appels et des salons professionnels. Le livret est également disponible sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca).

L'information sur le Bureau du commissaire et sur ses activités est affichée sur le site Internet de l'Office. On peut aussi communiquer sans frais avec le Bureau au 1-888-222-2592, ou ATS (appareil télécopieur pour les malentendants) au 1-800-669-5575, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, heure de l'Est.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

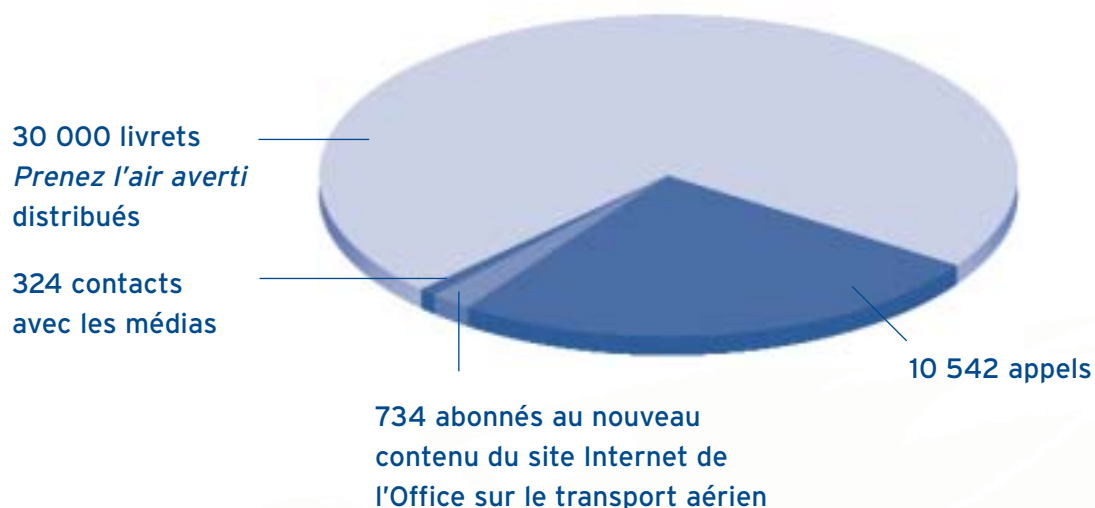
COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS ABANDONNÉS EN 2002

AIR CANADA C. DAN MOTISCA ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier n° 01-A-14 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision de l'Office n° 99-P-A-2001 en date du 7 mars 2001, relative à une plainte de M. Dan Motisca concernant les prix offerts par Air Canada sur la route Vancouver – Prince Rupert.

Le dossier de requête en autorisation d'appel n'a pas été déposé auprès du Tribunal avant le 31 janvier 2002, conformément à l'ordonnance de la Cour fédérale en date du 28 mai 2001. La Cour a terminé la preuve.



FERROVIAIRE



Le mandat de l'Office en matière de transport ferroviaire porte, entre autres choses, sur la délivrance des permis et l'approbation de nouveaux chemins de fer; le règlement des différends qui surviennent entre les compagnies de chemin de fer et les expéditeurs ou les autres parties relativement aux tarifs et au niveau de service; l'administration du programme des recettes maximales des compagnies ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest; la cessation éventuelle de l'exploitation des services; et l'aliénation des actifs d'une ligne de chemin de fer.

TRANSPORT FERROVIAIRE

En 2002, l'Office a rendu des décisions dans deux cas relatifs aux droits de circulation (le droit d'une ligne de chemin de fer d'emprunter les voies d'une autre ligne). Celles-ci revêtent une importance non seulement pour l'industrie du transport du grain, mais pour tous les expéditeurs qui ont recours aux services ferroviaires canadiens.

Dans une de ces décisions, l'Office a rejeté une demande de la Ferroequus Railway Company Limited qui voulait obtenir le droit de faire circuler ses chargements de grain sur les voies de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) entre Camrose (Alberta) et Prince Rupert (Colombie-Britannique). Le principe directeur de l'Office pour le rejet de cette demande est qu'un droit de circulation prévu par la loi n'est qu'une « mesure d'exception » qui exige qu'on

fasse la preuve d'abus ou d'inefficacité du marché avant d'accepter une demande en vertu de l'article 138 de la *Loi sur les transports au Canada*. Dans ce cas, l'Office a aussi tenu compte pour la première fois de l'intérêt public énoncé à l'article 138 de la Loi.

De même, lors de l'examen d'une plainte déposée par la Naber Grain & Seed relativement au niveau de service, l'Office a étudié la demande de l'expéditeur voulant que la Hudson Bay Railway Company puisse utiliser une partie des voies du CN pour faire circuler ses trains. La demande était faite à titre de mesure réparatrice pour les cas où le CN avait manqué à ces obligations en matière de niveau de service. L'Office a rejeté la demande de Naber, déclarant qu'il y avait à ce moment-là d'autres moyens de corriger le service insatisfaisant, autres que d'accorder des droits de circulation.

DROITS DE CIRCULATION

La Ferroequus a déposé sa demande de droits de circulation en octobre 2001, en vue de faire circuler ses convois de transport du grain sur les voies du CN à partir des lieux de correspondance du Canadien Pacifique (CP) à Lloydminster (Saskatchewan) et à Camrose (Alberta), jusqu'à Prince Rupert (Colombie-Britannique).

La Ferroequus soutenait que parce que son exploitation proposée recevrait le trafic provenant des voies du CP, cette demande se conformait à la décision de l'Office de 2001 sur la portée des dispositions relatives aux droits de circulation en vertu de l'article 138 de la Loi. L'Office avait conclu plus tôt que cette disposition ne lui permet pas de consentir un droit de circulation à une compagnie de chemins de fer qui veut obtenir le droit d'offrir ses services sur les voies de la compagnie de chemins de fer hôte.

Le CN et le CP ont soulevé de nombreuses questions de procédure relativement à la demande de la Ferroequus, dont l'utilisation des infrastructures du CP aux deux points d'échange de Lloydminster et Camrose, et l'offre de services de transport du grain de la Commission canadienne du blé (CCB) par exemple, sur les voies du CP. Le CP a demandé et s'est vu accorder la qualité d'intervenant dans cette affaire.

À la suite d'une audience pendant laquelle la Ferroequus a présenté sa proposition à l'Office, au CN et au CP, l'Office a déterminé qu'il ne pouvait étudier la demande telle qu'elle était présentée parce que la Ferroequus incluait l'utilisation des voies du CP aux deux points d'échange sans nommer le CP comme partie à la demande. L'Office a rejeté les arguments du CN et du CP relatifs à l'offre de services.

La Ferroequus a donc déposé une demande modifiée, éliminant toute référence à Lloydminster et aux infrastructures du CP à Camrose. L'Office a accepté la demande modifiée. Le CN et le CP ont interjeté appel auprès de la Cour d'appel fédérale de la décision de l'Office relative à l'offre de services et à l'acceptation de la demande modifiée. Les deux demandes ont été rejetées le 16 mai 2002.

Étant donné les conséquences sur l'industrie du transport du grain et la nature sans précédent de la demande pour tous les expéditeurs, l'Office a décidé de la tenue d'une audience publique. Celle-ci, présidée par cinq membres de l'Office, a eu lieu à Winnipeg (Manitoba), du 29 avril au 8 mai. Ce cas constituait une première parce que l'Office tenait compte des dispositions de l'article 138 de la Loi relatives à l'intérêt public. L'Office a aussi tenu compte des mémoires de plus de 20 organisations d'expéditeurs.

Le 10 septembre 2002, dans une décision majoritaire, l'Office a rejeté la demande en raison de l'absence de preuves convaincantes de quelque intérêt public que ce soit qui justifierait d'imposer les droits de circulation. L'Office a conclu que la Ferroequus n'avait pas prouvé l'existence de quelque problème que ce soit de tarif ou de service dans les marchés concernés, pas plus que le fait de consentir ces droits de circulation éliminerait ou atténuerait le défaut de concurrence adéquate et efficace. L'Office a conclu que l'acceptation de la demande de la Ferroequus aurait un effet négatif sur plusieurs participants du réseau de transport et de manutention du grain.

Un des membres, bien que d'accord avec la majorité, a conclu qu'il existe d'autres mesures correctives pour les problèmes de tarif et de service, comme l'interconnexion réglementée,

l'arbitrage ou le dépôt d'une plainte relative au niveau de service. Le membre a constaté qu'il faudrait qu'il y ait un problème grave, systémique et continu du marché pour accorder des droits de circulation à titre de mesure corrective.

Un autre membre, d'une opinion dissidente, appuyait l'acceptation de la demande de la Ferroequus à certaines conditions. Le membre a constaté que les avantages financiers pour les producteurs de céréales de la CCB générés par l'augmentation de la concurrence sur la ligne vers Prince Rupert compenseraient largement les inconvénients dont pourraient souffrir les producteurs non affiliés à la CCB. Le membre concluait que la demande servait l'intérêt public.

En octobre, la Ferroequus déposait une requête d'autorisation d'interjeter appel de la décision de l'Office auprès de la Cour d'appel fédérale. Cette dernière a accordé la demande le 6 décembre 2002. Le CN a aussi fait à l'Office une demande d'allocation des dépens encourus à cause de la demande de la Ferroequus du 25 octobre 2001. L'Office rendra sa décision sur cette question en 2003.

NIVEAU DE SERVICE

Le 11 juin 2002, l'Office a rendu une décision relativement à deux plaintes déposées par la Naber Seed & Grain, un expéditeur de cultures spéciales, alléguant que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) n'avait pas rempli ses obligations de transporteur public au cours de la campagne agricole de 2000-2001. L'Office a tenu une audience du 28 janvier au 6 février 2002 à Saskatoon (Saskatchewan).

L'Office a déterminé que le CN n'avait pas assuré un niveau de service raisonnable en limitant l'allocation des wagons-trémies pour le transport

de produits des cultures spéciales depuis les installations de Naber, à Melfort et Star City (Saskatchewan) et Kathryn (Alberta), à destination des ports de Vancouver et Prince Rupert (Colombie-Britannique), pendant les 20 semaines allant de novembre 2000 à avril 2001.

L'Office a souligné que la livraison des wagons à Naber était limitée et que le manque de wagons dont cette dernière a souffert était parfois grave, ce qui a eu des effets négatifs sur son exploitation. L'Office a conclu que le réseau de manutention et de transport du grain du CN n'est pas en mesure de répondre aux besoins des expéditeurs de cultures spéciales. L'Office a aussi souligné qu'il s'agissait là de la troisième plainte de Naber et que le niveau du service reçu pendant la période visée par la plainte ne répondait toujours pas aux besoins de transport de Naber. Aussi l'Office a-t-il examiné la possibilité de trouver une mesure corrective efficace en vue de réduire la probabilité d'un autre manquement aux obligations du CN en matière de niveau de service.

Une des mesures que préconisait Naber était l'octroi à la Hudson Bay Railway Company du droit de faire circuler ses trains sur une partie de la ligne du CN afin d'offrir un service à ses installations de Melfort et de Star City. L'Office a rejeté cette demande de droits de circulation en raison de ce qu'il y avait d'autres moyens disponibles et a ordonné 11 mesures opérationnelles distinctes en matière de demande de wagons, d'allocation, de placement et autres.

En novembre, la Novell Polymers Inc. déposait une plainte sur le niveau du service offert par le CN. Novell prétendait que le CN avait manqué à ses obligations de transporteur public en refusant d'adapter ses wagons-trémies pour le transport de matières plastiques brutes. L'Office examinera cette question en 2003.

INTERCONNEXION

Conformément au paragraphe 128(1) de la Loi, l'Office a établi le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, qui fixe les taux associés à l'interconnexion du trafic ferroviaire. La Loi permet aux expéditeurs de transférer leur trafic à la voie ferrée d'un autre transporteur ferroviaire, aux tarifs établis de la règlement, si le point d'origine ou de destination se trouve dans un rayon de 30 km du lieu de correspondance.

Pour établir les frais d'interconnexion, l'Office tient compte des coûts variables moyens de tous les mouvements du trafic assujettis à ce taux. D'une année à l'autre, l'Office passe en revue les activités d'interconnexion du CN et du CP en vue de déterminer si des changements aux taux d'interconnexion s'imposent.

Conformément au paragraphe 128(5) de la Loi, l'Office examine le règlement au besoin et à intervalles réguliers de cinq ans.

En août 2002, l'Office a entrepris un processus de consultation en vue de réviser le règlement. Il sollicitait les commentaires des parties intéressées sur l'application du règlement et les propositions de modification. L'Office demandait aussi des commentaires sur sa propre proposition de modification des prix d'interconnexion qui comportait une réduction générale de la structure des prix d'interconnexion afin de tenir compte de la baisse des coûts estimés pour chaque catégorie du trafic d'interconnexion.

L'Office a reçu 22 mémoires sur le projet de modification des prix, surtout des compagnies de chemins de fer, des expéditeurs et des gouvernements provinciaux. Ces mémoires soulevaient aussi plusieurs sujets, notamment la nécessité de réglementer l'interconnexion,

le niveau de contribution aux frais fixes incorporés aux prix d'interconnexion, la définition des zones de distance d'interconnexion et la taille des rames nécessaire pour réduire le prix d'interconnexion par wagon.

L'Office examinera tous les mémoires en vue de l'élaboration du règlement modifié. Les modifications seront publiées dans la Partie I de la *Gazette du Canada* en 2003.

L'Office a reçu en 2002 deux demandes d'interconnexion. Une des demandes, déposée par l'administrateur de la Canadian American Railroad Company, prévoyait l'obtention d'une ordonnance d'interconnexion entre la Canadian American Railroad Company et le CN au point où la New Brunswick Southern Railway Co. et le CN se joignent dans le port de Saint-Jean (Nouveau-Brunswick).

La Bangor & Aroostook System, dans sa réponse, demandait qu'en remplacement de l'ordonnance d'interconnexion, la demande soit étendue afin d'y inclure une demande de droits de circulation sur les lignes du CN au port de Saint-Jean et le traitement d'une plainte relative au niveau de service du CN, soit son refus d'accorder à la Canadian American Railroad Company l'accès au terminal de potasse sur la ligne du CN au port de Saint-Jean. Le CN s'est opposé à la requête, demandant qu'elle soit rejetée. La demande et l'objection du CN seront examinées en 2003.

La deuxième demande, déposée par le CN, visait l'obtention d'une ordonnance d'interconnexion entre le CN et la Montréal, Maine & Atlantic Railway à Sainte-Rosalie (Québec). De plus, l'Office devait déterminer si la jonction de Sainte-Rosalie constitue ou non un lieu de correspondance au sens de l'article 127 de la Loi. L'Office rendra sa décision sur cette question en 2003.

ARBITRAGE

L'arbitrage prévu à la partie IV de la Loi offre un moyen de régler les conflits entre expéditeurs et transporteurs par le recours à un arbitre indépendant ou à un comité de trois arbitres qui choisira l'offre finale sans modification de l'expéditeur ou du transporteur. À moins que les parties ne s'entendent sur un délai différent, l'arbitrage doit être achevé dans les 60 jours, ou 30 jours dans les conflits portant sur des tarifs de fret inférieurs à 750 000 \$.

Aux termes de ce processus confidentiel, les parties choisissent leurs arbitres et jouissent de la flexibilité qu'offre cette procédure. De plus, la décision de l'arbitre est assimilée à une décision de l'Office.

Pendant l'année 2002, l'Office a reçu un avis de deux expéditeurs de leur intention de soumettre leur différend à l'arbitrage. Dans les deux cas, les expéditeurs ont plus tard avisé l'Office que la question avait été réglée sans recours à l'arbitrage.

L'article 169 de la Loi stipule que l'Office doit mettre à jour périodiquement sa liste d'arbitres. Le projet de loi C-34 a modifié cet article en 2000 afin d'y inclure que l'Office doit faire une déclaration du domaine d'expertise de chaque arbitre et de la façon dont chacun peut aider à la conduite de l'arbitrage.

En octobre, l'Office a mis sa liste à jour. La liste modifiée de 37 arbitres sera diffusée en 2003 aux établissements fédéraux et provinciaux d'arbitrage, aux compagnies de chemin de fer actives au Canada, aux principaux groupes d'expéditeurs et aux cabinets d'avocats qui ont participé aux procédures d'arbitrage antérieures. La liste sera disponible sur le site Internet de l'Office.

AUTRES PLAINTES RELATIVES AUX TARIFS OU AUX SERVICES

En juillet, l'Office a rendu une décision relativement à une demande faite par l'Association canadienne de transport industriel (ACTI) qui voulait obtenir de l'Office une déclaration à l'effet que le tarif n° CN 9000 de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et le tarif n° CPRS 6666 du Canadien Pacifique n'étaient pas autorisés par la Loi. Ces tarifs incorporent les frais supplémentaires que les compagnies de chemin de fer imposent aux expéditeurs, entre autres, pour les services comme le retour tardif des wagons, le changement de destination et le supplément carburant.

Le CN et le CP ont déposé une motion préliminaire questionnant la compétence de l'Office pour l'examen de la demande et le statut du demandeur pour la déposer, et qu'advenant son acceptation, que la demande soit scindée en deux.

L'Office a souligné que l'ACTI demandait une déclaration établissant que les tarifs visés n'ont pas « force de loi ». Selon l'Office, cela signifiait que si ces tarifs étaient contradictoires de quelle que façon que ce soit à la Loi ou s'ils enfreignaient la Loi, ils n'auraient pas de fondement juridique. En outre, la position de la demanderesse était que si les compagnies de chemin de fer n'étaient pas tenues de faire quelque chose en vertu de la loi, alors elles ne pouvaient le faire.

L'Office a reconnu qu'historiquement, il a le pouvoir nécessaire d'examiner une loi d'application générale. La *Loi sur les chemins de fer* et la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* sont des lois visant précisément cette industrie. Toutefois, la politique de la *Loi sur les transports au Canada* veut que l'industrie ferroviaire canadienne soit déréglementée, laissant le soin aux compagnies de chemin de fer d'effectuer

leurs activités comme bon leur semble, bien qu'elles soient assujetties à un nombre limité d'exceptions.

L'Office a déterminé qu'il n'a pas l'autorité réglementaire pour faire la déclaration qu'exigeait l'ACTI. Il a donc rejeté la demande. En résumé, les tarifs sont maintenant des questions commerciales qui doivent être réglées entre une compagnie ferroviaire et ses clients, tout en ayant accès à l'arbitrage et aux tribunaux pour régler des différends à l'étape précontractuelle ou postcontractuelle, respectivement.

De plus, l'Office a déterminé que si des expéditeurs redoutent des comportements anticoncurrentiels ou des conséquences dans ce cadre, concernant par exemple l'abus d'un pouvoir de marché dominant, ils peuvent porter le cas à l'attention du commissaire de la concurrence.

L'Office a accordé au CN et au CP leur motion de rejet de la demande.

CERTIFICATS D'APTITUDE

L'Office délivre un certificat d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité législative du Parlement détient une assurance responsabilité suffisante. L'Office assure 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 2002, l'Office a délivré de nouveaux certificats à la Montréal, Maine & Atlantic Railway Ltd., et à la Montréal, Maine & Atlantic Canada Co., qui ont pris la relève de la Canadian American Railroad Company et de la Bangor and Aroostook Railroad Company (et sa filiale à part entière, la Van Buren Bridge

Company), et à d'autres compagnies de chemin de fer provinciales et américaines.

L'Office a aussi délivré un nouveau certificat d'aptitude à la Acadian Railway Trains L.P. pour son exploitation de trains touristiques alors qu'il décidait que deux autres exploitants de trains touristiques ne répondaient pas aux exigences du certificat.

COMPAGNIES DE CHEMIN DE FER CANADIENNES DE COMPÉTENCE FÉDÉRALE AU 31 DÉCEMBRE 2002

3986250 Canada Inc.

Acadian Railway Trains L.P.

Algoma Central Railway Inc.

Arnaud Railway Company

Bangor and Aroostook Railroad Company
(Van Buren Bridge Company)

Burlington Northern and Santa Fe Railway
Company, (The Burlington Northern [Manitoba]
Ltd. and Burlington Northern
and Santa Fe Manitoba, Inc.)

Canadian American Railroad Company

Compagnie des chemins de fer nationaux
du Canada

Canadien Pacifique Limitée

Capital Railway

Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc.

CSX Transportation Inc. (Lake Erie and
Detroit River Railway Company Limited)

Eastern Maine Railway Company

Essex Terminal Railway Company

Ferroequus Railway Company Limited

suite à la page 31

Goderich-Exeter Railway Company Limited
Hudson Bay Railway Company
International Bridge and Terminal Company
The Kelowna Pacific Railway Ltd.
Maine Central Railroad Company and
Springfield Terminal Railway Company
Minnesota, Dakota & Western Railway
Company
Montréal, Maine & Atlantic Railway, Ltd.
Montréal, Maine & Atlantic Canada Co.
National Railroad Passenger Corporation
(Amtrak)
Nipissing Central Railway Company
Norfolk Southern Railway Company
Okanagan Valley Railway Company
Ottawa Central Railway Inc.
Pacific and Arctic Railway and Navigation
Company/British Columbia Yukon Railway
Company/British Yukon Railway Company
Limited, faisant affaire ou se proposant de
faire affaire sous la raison sociale de White
Pass & Yukon Route
Québec North Shore & Labrador Railway
Company
RaiLink Canada Ltd.
St. Lawrence & Atlantic Railroad (Québec) Inc.
Sault Ste. Marie Bridge Company
Toronto Terminals Railway Company Limited
Union Pacific Railroad Company
VIA Rail Canada Inc.
Wabush Lake Railway Company, Limited

Deux autres certificats d'aptitude ont été modifiés, un pour le CP afin de tenir compte d'une nouvelle structure d'entreprise, et l'autre pour le Chemin de fer de la Matapédia et du Golfe Inc., afin de tenir compte de la fusion avec sa filiale, le Chemin de fer Baie des Chaleurs Inc.

Dans le cas de l'ancienne Devco Railway (dont le certificat avait été annulé), l'Office a délivré un nouveau certificat à la 510845 N.B. Inc. qui, à son tour, a été annulé pour être remplacé par un nouveau certificat délivré à la Sydney Coal Railway (changée ensuite en 3986250 Canada Inc.), qui a fait l'acquisition de cette exploitation.

L'Office a annulé le certificat de la Waterloo-St. Jacobs Railway Company Ltd. À la fin de 2002, il étudiait la demande de certificat de la Prairie Alliance for the Future Inc.

En 2002, l'Agence métropolitaine de transport abandonnait son appel à la Cour d'appel fédérale de la décision de l'Office de lui refuser un certificat pour son service ferroviaire de banlieue à Montréal.

En 2003, l'Office continuera de traiter des questions d'ordre juridictionnel dans les demandes de nouveaux certificats ou de modification de certificats à mesure que l'industrie ferroviaire se restructure. Plus particulièrement, l'Office observera avec intérêt la B.C. Rail et l'Ontario Northland Railway qui réfléchissent à leur avenir.

CONSTRUCTION DES LIGNES DE CHEMIN DE FER

Sous réserve de quelques exclusions, l'Office doit approuver l'emplacement de tout nouveau chemin de fer projeté, y compris les lignes principales, les embranchements, les voies d'évitement, les lignes secondaires, les cours de triage et les autres voies auxiliaires. 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 2002, l'Office a rendu cinq décisions à l'issue d'examen environnementaux préalables. Il a autorisé les projets, après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atténuerait tout effet négatif important sur l'environnement.

L'Office a reçu une description de projet du CP d'un tunnel proposé à Windsor (Ontario), qui aux dires de CP, avec la construction d'une route, améliorerait la circulation ferroviaire et routière entre le Canada et les États-Unis.

L'Office a aussi vérifié la conformité environnementale de projets de construction de lignes de chemin de fer déjà approuvés à Edmonton et Prentiss (Alberta), et a poursuivi l'examen du projet de relocalisation d'une partie de la subdivision Coutts du CP près de Milk River (Alberta).

En réponse à certaines demandes, l'Office a aussi fourni de l'information aux parties intéressées sur la proposition d'une gare intermodale du CN près de Milton (Ontario), et d'un lien ferroviaire avec l'aéroport Pearson de Toronto.

QUESTIONS D'INFRASTRUCTURES

L'Office règle des différends sur les emprises de chemin de fer, les voies, les installations afférentes, les dispositifs de protection et les autres équipements nécessaires à l'exploitation d'un chemin de fer. En 2002, l'Office a rendu des décisions dans sept différends sur les franchissements routiers des chemins de fer, trois différends sur des franchissements par desserte

et cinq se rapportant à des passages à niveau privés. L'appel auprès de la Cour d'appel fédérale d'une décision antérieure de l'Office relative à un passage à niveau privé sera entendu en 2003.

L'Office a aussi reçu 61 ententes de parties qui avaient mené leurs propres négociations relatives aux passages à niveau, et a rendu deux décisions dans des dossiers de répartition des coûts entre les chemins de fer et d'autres parties relativement aux dispositifs de protection des voies ferrées, par exemple la signalisation aux passages à niveau et le clôturage d'emprises. La compétence de l'Office dans la répartition des coûts de construction d'une clôture longeant une emprise située près de Montréal a été contestée devant la Cour d'appel fédérale. Cette cause sera entendue en 2003.

L'Office a achevé ses consultations auprès des compagnies de chemin de fer, des associations municipales et de Transports Canada afin d'actualiser le Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchissements routiers (auparavant les Directives de l'annexe A). Le guide révisé, qui sera publié en 2003, constituera pour les parties concernées un outil utile pour régler leurs différends sur les franchissements routiers.

L'Office a également effectué un examen complet de cinq décisions ou arrêtés antérieurs concernant principalement des franchissements routiers, à l'égard desquels les faits ou les circonstances pertinentes avaient changé. Dans la plupart des cas, la responsabilité légale des routes et des franchissements routiers était passée des gouvernements provinciaux à des administrations municipales.

Enfin, le ministre des Transports et la Province de l'Ontario ont convenu que les lois fédérales régissant les franchissements de chemins de fer

s'appliquent aux chemins de fer de compétence provinciale, et que c'est à l'Office que revient l'application de ces lois. L'Office a tenu des discussions préliminaires avec d'autres provinces en vue d'établir des ententes semblables.

REVENUS DES COMPAGNIES FERROVIAIRES ET PLAFONDS DES RECETTES POUR LE TRANSPORT DU GRAIN DE L'OUEST

En vertu des articles 150 et 151 de la Loi sur les transports au Canada, l'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel tirés 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. S'il constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie devra rembourser l'excédent et toute pénalité réglementaire à la Western Grain Research Foundation.

Le 17 décembre 2002, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain ne dépassaient pas leurs plafonds de recettes pour la campagne agricole de 2001-2002. Les recettes du CN se sont élevées à 280,2 millions \$, soit 13,5 millions \$ de moins que son revenu admissible maximal fixé à 293,7 millions \$ pour le transport du grain. Le CP a enregistré des recettes de 277,9 millions \$, ce qui représente 8,7 millions \$ de moins que le revenu admissible maximal, qui était de 288,6 millions \$.

À la suite de la publication d'une décision de l'Office en 2001 sur ce qui constitue un revenu provenant du transport du grain aux fins de déterminer le revenu admissible maximal, l'Office a rendu une décision sur les nouvelles

règles applicables aux frais de stationnement du CP (qui affectent le revenu provenant du transport du grain), soit les pénalités que le CP a imposées aux expéditeurs pour activités inefficaces à la fin de l'année 2001. L'Office a conclu qu'il n'est pas raisonnable de qualifier de frais de stationnement une partie de la somme gagnée par le CP par suite de l'application de ces nouvelles règles. Par conséquent, une partie de ce montant devait être comprise dans le calcul du plafond. Un membre en dissidence a avancé que la politique révisée du CP n'avait trait qu'aux frais de stationnement et que, par conséquent, la totalité de la somme gagnée par suite de l'application de ces nouvelles règles devrait être exclue du calcul du revenu admissible maximal. Le CP a interjeté appel de cette décision relative aux frais de stationnement à la Cour d'appel fédérale et la cause sera entendue en 2003.

QUESTIONS DE TRANSPORT DU GRAIN

En 2002, le personnel de l'Office a aidé Transports Canada à évaluer les modifications possibles de la Loi concernant le programme d'établissement des revenus maximaux. Il a obtenu de l'information sur les modifications du libellé du processus administratif que doit respecter l'Office afin de bien saisir tout changement aux coûts que devraient déboursier les compagnies de chemin de fer à la suite de la vente, de la location ou de l'aliénation possible du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada.

L'Office a aussi collaboré avec des ministères du gouvernement canadien afin de répondre à l'enquête du U.S. Department of Commerce relative à la demande de la North Dakota Wheat Commission d'imposer un droit compensatoire sur les exportations canadiennes de blé vers les États-Unis. L'Office a fourni des renseignements sur le régime de plafond de recettes des compagnies de chemin de fer, sur le parc de

wagons-trémies du gouvernement du Canada et sur les paiements relatifs à la cessation d'exploitation d'une ligne de chemin de fer.

L'Office a également prêté assistance à des ministères du gouvernement en réponse à la pétition déposée par le U.S. Trade Representative auprès de l'Organisation mondiale du commerce, en vertu de l'article XXII de l'Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce conclu en 1994 relativement aux exportations de blé de la Commission canadienne du blé et au traitement qu'accorde le Canada aux importations.

COÛT DU CAPITAL

Au début de 2002, l'Office a approuvé des taux distincts de coût du capital pour le CN et le CP. Les taux approuvés chaque année par l'Office servent à calculer l'indice des prix composite afférent au volume, lequel doit servir spécifiquement au calcul des revenus admissibles maximaux des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest, des coûts et des taux d'interconnexion et autres.

Les taux de coût du capital pour le CN et le CP, qui serviront au calcul des revenus admissibles maximaux des chemins de fer provenant du transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole 2001-2002, sont de 11,37 p. 100 et de 10,95 p. 100 respectivement. Le coût du capital est le rendement que les investisseurs attendent des fonds qu'ils fournissent pour des investissements. La *Loi sur les transports au Canada* et les règlements applicables reconnaissent que ce coût fait partie des frais d'exploitation d'un chemin de fer. Le coût du capital comprend les coûts du financement de l'achat de biens immobilisés – à savoir, l'intérêt de la dette et le rendement des capitaux propres. Le coût de la dette correspond à l'intérêt versé sur les obligations correspondantes. Pour calculer le

coût du capital-actions, ou le rendement auquel les investisseurs s'attendent, on doit analyser des modèles financiers et évaluer les risques.

RÉGLEMENTATION DES FRAIS FERROVIAIRES

À chaque année, l'Office recueille des données financières et d'exploitation et examine les coûts des compagnies de chemin de fer afin d'établir un modèle qui permette d'adjudger les différends relatifs aux services et aux frais ferroviaires, d'établir les tarifs d'interconnexion et d'accomplir d'autres activités réglementaires.

Le CN et le CP soumettent chaque année leurs frais ferroviaires à l'Office ainsi que des données financières et d'exploitation connexes. En 2002, l'Office a révisé les frais ferroviaires des compagnies de chemin de fer pour 2001. Il a aussi fourni à Transports Canada une analyse de l'établissement des coûts et effectué pour lui des recherches pendant son examen de la *Loi sur les transports au Canada*.

INDICES HISTORIQUES DES PRIX

L'Office établit chaque année des indices de prix afin de déterminer le niveau de changement dans les prix des intrants ferroviaires, comme la main-d'œuvre, le carburant et le matériel.

Un indice séparé est établi pour le CN et le CP. Ces indices servent à fixer le plafond des recettes que peuvent générer le CN et le CP pour le transport du grain de l'Ouest, ainsi que pour établir les coûts réglementaires. On s'en sert aussi pour estimer les coûts d'exploitation de voies ferrées.

TRANSFERT ET CESSATION D'EXPLOITATION

Les compagnies de chemin de fer peuvent rationaliser leur réseau ferroviaire sans approbation réglementaire préalable, si elles suivent le processus prescrit par la division V, partie III de la Loi. Toutefois, il arrive qu'on demande à l'Office de déterminer si une compagnie de chemin de fer se conforme au processus de transfert et de cessation d'exploitation. Dans certains cas, les compagnies peuvent cesser d'exploiter des voies secondaires auxiliaires comme les voies

d'évitement, les embranchements et les voies de triage sans devoir suivre le processus prescrit. Par conséquent, il arrive qu'on demande à l'Office de déterminer si un tronçon de voie est assujéti au processus prescrit.

En 2002, l'Office a conclu que la voie entre les points miliars 1,9 et 6,6 de l'embranchement de Stevensville, l'ancienne subdivision Fort Erie du CP, constituait un « embranchement » et était donc exemptée du processus de cessation d'exploitation prescrit.

LES 387,87 MILLES DE LIGNES FERROVIAIRES SUIVANTES ONT CESSÉ D'ÊTRE EXPLOITÉS EN 2002 :

Subdivision	Point milliaire	de	vers	milles	km	prov.	date
CN							
Embranchement Massena (Subdiv. Rouses Pte./ embranchement St-Remi)	72,5	0	6,1	6,1	9,8	QC	17 août 2002
P.M. Embranchement Hagersville/TH&B		62,63	63,7	1,07	1,7	ON	1 ^{er} août 2002
P.M. Embranchement Hagersville/Burford		2,1	3,7	1,6	2,6	ON	1 ^{er} août 2002
Embranchement Joliette/ Longue Pointe	127,7	0,65	3,36	2,71	4,3	QC	8 septembre 2002
Cudworth		38,38	84,55	46,17	73,87	SK	31 juillet 2002
CPR							
Embranchement Stevensville		1,9	6,6	4,7	7,5	ON	29 avril 2002
Lomond		0,0	97,0	97,0	155,2	AB	20 juin 2002
CN/CPR							
Subdiv. Welland (CN CASO)		33,96	37,96	4,0	6,4	ON	30 septembre 2002
Subdiv. Welland (CN CASO)		37,9	48,7	10,8	17,3	ON	26 février 2002
Subdiv. Welland (CN CASO)		11	33,9	22,9	36,6	ON	26 février 2002
Waterford (CN CASO)		0,0	45,4	45,4	72,6	ON	26 février 2002

De plus, l'Office est au fait d'un transfert de ligne de chemin de fer à des entités fédérales ou provinciales totalisant 5,5 kilomètres de voie.

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 cesse d'être exploitée. Les parties sont libres de négocier un prix de vente acceptable. Toutefois, 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 n'excédant pas sa valeur nette de récupération. Un pouvoir public qui fait l'acquisition d'une ligne aux termes d'une telle offre peut s'en servir à n'importe quelle fin.

Si un gouvernement accepte l'offre d'une compagnie ferroviaire de transférer une ligne, les parties disposent de 90 jours suivant l'acceptation de l'offre pour s'entendre sur la valeur nette de récupération de la ligne. Faute d'accord, l'Office peut, sur demande d'une des parties, en déterminer la valeur nette. L'Office n'a reçu aucune demande de détermination de la valeur nette d'une ligne pour les lignes de compétence fédérale en 2002.

Toutefois, au début novembre, la Nova Scotia Utility and Review Board acceptait une demande de la Cape Breton and Central Nova Scotia Railway de cesser l'exploitation et d'abandonner un tronçon de voie de la subdivision Sydney, conformément à la Railways Act, 1993 de la Nouvelle-Écosse.

La Nouvelle-Écosse a demandé à l'Office de déterminer la valeur nette de récupération de cette ligne. Celui-ci achèvera son rapport pour la Nouvelle-Écosse en 2003.

La municipalité rurale de Bayne n° 371 a interjeté appel à la Cour d'appel fédérale relativement à une décision de l'Office du 30 juin 2000 portant sur l'impact des règlements municipaux de remise en état sur la valeur nette de récupération des terrains et d'autres actifs ou intérêts de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada dans la subdivision Cudworth dans la province de Saskatchewan. Le 2 mai 2002, le demandeur a déposé un avis d'abandon auprès de la Cour d'appel fédérale.

ACTIVITÉS DE MÉDIATION

Le programme de médiation a suscité l'intérêt d'un groupe croissant et varié de parties en 2002. Les demandes de services de médiation provenaient de municipalités, d'expéditeurs, de producteurs, de ministères provinciaux, de chemins de fer exploitant des lignes principales et secondaires et des services de banlieue, d'armateurs et de particuliers.

Comme par le passé, l'Office a reçu des demandes de médiation sur des questions relatives aux agressions sonores des cours de triage, aux franchissements, au clôturage et aux tarifs. Il a aussi reçu des demandes de médiation sur des questions de trains de banlieue et d'infrastructures ferroviaires, et une demande de médiation dans un différend entre deux transporteurs, une première pour ce programme.

Treize demandes de médiation ont été faites en 2002. Dans deux cas, une entente a été

réalisée, dans un cas, non, et deux autres cas n'ont pu être traités parce que la deuxième partie a refusé la médiation. Les autres huit cas seront traités en 2003.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

En 2002, l'Office a maintenu son engagement au chapitre des communications visant à informer et consulter l'industrie ferroviaire, ses usagers et ceux qui y interviennent par des méthodes variées et étendues.

Deux audiences importantes de 2002 ont été ouvertes au public : l'une à Winnipeg (Manitoba) sur la demande de la Ferroequus visant l'obtention de droits de circulation, et l'autre à Saskatoon (Saskatchewan) sur la demande de la Naber Seed & Grain concernant deux plaintes contre le CN. L'Office a tenu une réunion technique à l'intention des médias le 10 septembre 2002 à Winnipeg (Manitoba) sur la décision de la Ferroequus.

Des consultations formelles ont été entreprises en 2002 auprès des compagnies de chemin de fer, des expéditeurs, des gouvernements provinciaux, des ministères fédéraux, des municipalités et d'autres parties intéressées au sujet du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, de la détermination des recettes provenant du transport du grain de l'Ouest, des taux et frais d'entretien des installations ferroviaires aux franchissements routiers et ferroviaires, et du processus de médiation de l'Office. Ce dernier a aussi effectué un sondage sur son processus de consultation sur le transport du grain de l'Ouest et tous les répondants ont indiqué qu'ils étaient assez satisfaits du processus.

Des présentations officielles ont été faites aux délégations de compagnies de chemin de fer de la Chine ainsi qu'à la direction de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada. L'Office a organisé son forum annuel pour les membres de l'Association des chemins de fer du Canada qui voulaient rencontrer les représentants de l'Office et de nombreux ministères fédéraux. Il a participé à six salons municipaux en Alberta, en Saskatchewan, en Ontario et au Québec, avec des présentations axées sur ses services et son mandat. Cinq nouvelles brochures relatives aux questions d'infrastructures ferroviaires ont été publiées et diffusées sur le site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca), qui a aussi été modifié et amélioré afin d'en faciliter l'accès.

L'Office a eu en 2002 de multiples contacts avec les médias sur des questions ferroviaires. Six communiqués et cinq documents de renseignements ont été fournis sur des questions ferroviaires d'importance que l'Office a traitées durant l'année. Toujours en 2002, l'Office a distribué quelque 5 000 brochures sur l'infrastructure ferroviaire et avait 283 abonnés au nouveau contenu de son site Internet sur les questions ferroviaires.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS DÉCIDÉS EN 2002

COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA C. FERROEQUUS RAILWAY COMPANY ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier n° 02-A-9 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision n° LET-R-86-2002 de l'Office du 21 mars 2002,

concernant une demande de la Ferroequus Railway Company en vertu des articles 93 et 138 de la *Loi sur les transports au Canada* et concernant les motions déposées par le Canadien Pacifique et la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada, en demandant le rejet.

Le 16 mai 2002, la Cour d'appel fédérale a rejeté la requête en autorisation d'appel.

COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA C. FERROEQUUS RAILWAY COMPANY ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier n° 02-A-10 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision n° LET-R-101-2002 de l'Office du 5 avril 2002, concernant une demande de la Ferroequus Railway en vertu des articles 93 et 138 de la *Loi sur les transports au Canada* et concernant les motions déposées par le CP et le CN, en demandant le rejet.

Le 16 mai 2002, la Cour d'appel fédérale a rejeté la requête en autorisation d'appel.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS ABANDONNÉS EN 2002

AGENCE MÉTROPOLITAINE DE TRANSPORT ET METROPOLITAN RAILWAYS INC. C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA ET AL.

Dossier n° A-508-01 de la Cour

Appel de la décision de l'Office n° 273-2001 du 24 mai 2001, concernant une demande déposée par l'Agence métropolitaine de transport et Metropolitan Railways Inc. en vertu de l'article 91 de la *Loi sur les transports au Canada* visant

l'obtention d'un certificat d'aptitude pour exploiter un service de train de banlieue sur les emprises du CN et de la St. Lawrence & Hudson Railway Company Limited dans la région métropolitaine de Montréal, dans la province de Québec.

Le requérant a déposé un avis d'abandon le 28 novembre 2002.

MUNICIPALITÉ RURALE DE BAYNE N° 371 ET AL C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA, LA COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA ET LE CANADIEN PACIFIQUE

Dossier n° A-743-00 de la Cour

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

Le requérant a déposé un avis d'abandon le 2 mai 2002.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS EN INSTANCE EN 2002

RÉAL FAFARD ET JACQUES BORDUAS C. COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA, VILLE DE ST-BASILE-LE-GRAND ET TRANSPORTS CANADA

Dossier n° A-374-01 de la Cour

Appel de la décision n° 18-R-2001 de l'Office en date du 12 janvier 2001, concernant une demande présentée par Réal Fafard et Jacques Borduas conformément à l'article 103 de la *Loi sur les*

transports au Canada, en vue de construire et d'entretenir un passage à niveau privé en travers de l'emprise de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada au point milliaire 58,84 de la subdivision St-Hyacinthe, dans la ville de Saint-Basile-le-Grand, dans la province de Québec.

VILLE DE MONTRÉAL C. LA COMPAGNIE DE CHEMIN DE FER CANADIEN PACIFIQUE

Dossier n° A-608-01 de la Cour

Demande de contrôle judiciaire de la décision n° 499-R-2001 de l'Office en date du 21 septembre 2001 relative à une demande de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique, déposée en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et visant la répartition des coûts de construction et d'entretien futur d'une clôture le long de la voie ferrée à la hauteur du point milliaire 9,4 de la subdivision Lachute et du parc Zotique-Racicot, secteur Bordeaux de la ville de Montréal, dans la province de Québec.

COMPAGNIE DE CHEMIN DE FER CANADIEN PACIFIQUE C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier n° A-193-02 de la Cour

Appel de la décision n° 664-R-2001 de l'Office en date du 21 décembre 2001 dans laquelle ce dernier statuait qu'il était habilité à examiner le caractère raisonnable du programme de droits de surestarie d'une compagnie de chemin de fer de compétence fédérale.

FERROEQUUS RAILWAY COMPANY C. LA COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Dossier n° 02-A-26 de la Cour

Requête en autorisation d'appel de la décision n° 505-R-2002 en date du 10 septembre 2002 concernant la demande déposée à l'Office par Ferreoquus visant l'obtention de droits de circulation sur les lignes précisées du CN entre Camrose (Alberta) et Prince Rupert (Colombie-Britannique), et pour un arrêté modifiant le certificat d'aptitude de Ferreoquus conformément aux droits de circulation demandés.

PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL - DÉCISIONS RENDUES EN 2002

COMPAGNIE DES CHEMINS DE FER NATIONAUX DU CANADA C. L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Pétition au gouverneur en conseil relative à la décision n° 593-R-1998 de l'Office ayant trait à une demande de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada en vertu de l'article 16 de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* visant la détermination par l'Office des transports du Canada de la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement où se croisent le chemin secondaire 663 et la subdivision Watrous (point milliaire 179,49), dans la municipalité rurale de Corman Park n° 344, dans la province de la Saskatchewan.

Le 14 juin 2001, le gouverneur en conseil a annulé la décision n° 593-R-1998 et a demandé à l'Office de réexaminer sa décision sur la répartition des frais d'installation d'un système d'avertissement automatique au franchissement selon la détermination qu'un tel système est nécessaire pour des raisons de sécurité.

PÉTITIONS AU GOUVERNEUR EN CONSEIL - CAS EN INSTANCE EN 2002

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 relativement à une plainte déposée contre la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada sur le niveau de service offert au village de Stenen, en Saskatchewan.

MARITIME



L'Office exerce son mandat maritime en vertu de la *Loi maritime du Canada*, de la *Loi sur le cabotage*, de la *Loi sur le pilotage* et de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes*. Lors du traitement de toute demande visant l'utilisation de navires étrangers au Canada, l'Office fait des recommandations à l'Agence des douanes et du revenu du Canada sur la disponibilité de navires canadiens pour exécuter l'activité proposée. L'Office exerce aussi son autorité, souvent en réponse à une plainte, en vue de déterminer si des prix, des tarifs et des droits établis par les autorités portuaires canadiennes, la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent, la Société des ponts fédéraux Limitée et les administrations de pilotage sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public.

TRANSPORT MARITIME

L'Office a pour objectif de protéger les intérêts des exploitants et des expéditeurs maritimes et, en même temps, de s'assurer que les activités commerciales dans les eaux canadiennes sont exécutées équitablement et efficacement.

Dans le but d'accroître la communication avec l'industrie maritime, un comité de quatre membres et d'employés de l'Office ont tenu en 2002 des consultations dans tout le pays concernant la mise à jour des directives sur le traitement des demandes de licences de cabotage.

L'Office a aussi affiché la Liste de la flotte marchande canadienne sur son site Internet (www.otc.gc.ca). La liste fournit de l'information sur tous les navires immatriculés au Canada qui sont utilisés en eaux canadiennes, selon le type et la zone de service, et constitue un outil précieux pour les utilisateurs et les exploitants de l'industrie.

À la suite d'une plainte, l'Office a rendu une décision relative à un tarif proposé par l'Administration de pilotage des Laurentides. L'Office a décidé que l'administration de pilotage devrait réduire l'augmentation qu'elle proposait, ce qu'elle a fait.

LOI SUR LE CABOTAGE

La *Loi sur le cabotage* énonce que le transport des marchandises ou des passagers et toute autre activité commerciale en eaux canadiennes, y compris dans la région de la plate-forme continentale, sont réservés aux navires canadiens immatriculés, sauf dans les cas où aucun navire adéquat n'est disponible.

Une licence de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes, ne peut être délivrée, à moins que l'Office n'ait déterminé qu'aucun navire canadien convenable n'est disponible pour fournir le service. Si l'activité proposée comporte le transport de passagers, l'Office doit également déterminer s'il existe un service maritime identique ou semblable faisant appel à un ou plusieurs navires canadiens.

Le 25 juin 2002, l'Office approuvait la préparation par son personnel de la mise à jour des lignes directrices sur le traitement des demandes de licences de cabotage. L'Office a ensuite effectué une série de consultations orales et écrites au sein de l'industrie afin de recueillir de l'information et des commentaires. Un comité de quatre membres a été nommé pour effectuer les consultations avec l'aide du personnel. En octobre et novembre, les membres et le personnel rencontraient 67 groupes de personnes et organisations intéressés à St. John's, Halifax, Montréal, Québec, Toronto et Vancouver. Quinze mémoires faisaient état des modifications souhaitées par l'industrie relativement aux procédures de l'Office dans le cadre de la *Loi sur le cabotage*.

Le comité a entendu les représentants des intérêts canadiens comme les armateurs et les exploitants de navires et les associations et syndicats maritimes, de même que les représentants d'intérêts étrangers comme les importateurs de navires étrangers, les courtiers et les associations. Des

représentants de divers ministères des gouvernements fédéral et provinciaux ont aussi assisté aux réunions.

En général, les parties concernées s'entendaient sur ce que la période d'avis actuelle de 10 jours ne répond pas toujours aux besoins des utilisateurs et que diverses périodes de préavis devraient s'appliquer aux différents types d'activités. Les exploitants de navires canadiens préfèrent en général une période de temps plus longue, alors que les importateurs de navires étrangers et certains expéditeurs préfèrent une période d'avis plus courte.

Les intérêts canadiens et étrangers s'entendent sur ce que l'Office a besoin de plus d'information de la part des demandeurs et des répondants afin de lui permettre de prendre une décision sur la demande.

On s'entend aussi sur la nécessité d'une plus grande flexibilité dans le traitement des cas plus urgents provoqués par des circonstances imprévues ou des occasions commerciales. Une autre question soulevée concerne les demandes des navires-citernes qui devraient aussi être assujetties à une période de préavis qui soit mieux adaptée au marché au comptant des produits pétroliers.

Après consultation, le résumé des points soulevés a été expédié à tous les participants aux fins d'examen. Le résumé est aussi disponible sur le site Internet de l'Office.

En 2003, après avoir analysé les commentaires, l'Office préparera une nouvelle ébauche des lignes directrices proposées. On demandera encore les commentaires des intervenants de l'industrie avant que l'Office donne son approbation finale aux lignes directrices.

Pendant ce temps en 2002, l'Office a reçu 82 demandes de licences de cabotage et en

a approuvé 71 pour l'exploitation de navires étrangers en eaux canadiennes.

Pour la première fois, l'Office décidait d'organiser une audience orale pour une demande de licence de cabotage. Ce cas concernait une demande, faite au nom de la Lydon Dredging and Construction Company Ltd., visant l'utilisation d'une drague américaine pour faire le dragage d'entretien du chenal Grande Entrée aux îles de la Madeleine (Québec), pour la Société canadienne de sel. Des exploitants canadiens avaient manifesté leur opposition, indiquant qu'ils pouvaient effectuer l'activité.

Le 9 août 2002, après une audience tenue à Québec entre le 5 et le 7 du même mois, l'Office déterminait qu'un navire canadien convenable était disponible pour une partie de la période concernée. L'Office a permis l'utilisation temporaire de la drague étrangère, seulement pour la période pendant laquelle aucun navire canadien n'était disponible.

En 2002, l'Office a aussi effectué un sondage sur la qualité de ses services en matière de cabotage et sur le degré de satisfaction des clients. À partir de ce sondage, l'Office veut mettre en œuvre un projet de demande en direct de licences de cabotage. On ne peut cependant achever ce projet avant que la question de la signature numérique des documents officiels ne soit réglée.

La Liste de la flotte marchande du Canada, soit la compilation des navires canadiens immatriculés que contient la banque de données sur le cabotage de l'Office, a été publiée en 2002 sur le site Internet de l'Office. Une lettre a été envoyée à tous les demandeurs, armateurs et exploitants de navires canadiens immatriculés, à toutes les associations maritimes et aux ministères du gouvernement afin de les en aviser. L'Office a demandé que chaque exploitant vérifie les renseignements qui le concernent et avise l'Office

de tout changement nécessaire. En 2003, les banques de données de l'Office seront mise à jour pour tenir compte de ces changements.

LOI SUR LE PILOTAGE

En vertu de 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 les voies d'eau canadiennes. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont chargées des services de pilotage dans leur région respective et de fixer les droits connexes.

Toute modification ou augmentation proposée au tarif doit être publiée dans la Partie I de la *Gazette du Canada*. Toute objection aux modifications du tarif peut être soumise à l'Office. Sur réception d'une telle demande, l'Office doit faire une enquête sur le tarif proposé et émettre, dans les 120 jours, une décision.

Le 6 juillet 2002, l'Administration de pilotage des Laurentides publiait un avis d'augmentation proposée de 3,95 p. 100 des frais de pilotage qui devait entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2003. Des objections au tarif proposé ont été soumises par la Chambre de commerce maritime, l'Association des armateurs canadiens et la Fédération maritime du Canada. Pour sa part, la Corporation des pilotes du Bas Saint-Laurent intervenait en faveur du tarif proposé. L'Office a mené une enquête qui comportait l'audition des plaidoiries pendant trois jours à Montréal entre le 4 et le 6 novembre 2002. Le 29 novembre, l'Office a émis une décision dont l'énoncé des motifs devait suivre. Il recommandait une augmentation de tarif de 2,5 p. 100 et jugeait celle de 3,95 p. 100 préjudiciable à l'intérêt public.

L'Administration de pilotage des Grands Lacs (APGL) publiait le 19 octobre 2002 des augmentations de tarif proposées dans la Partie I de la *Gazette du Canada*. Les modifications

touchaient trois secteurs : le District international n° 1 (augmentation de 6,3 p. 100), une partie du District international n° 2 (28 p. 100) et une augmentation de 16 p. 100 des frais d'entrée et de sortie du bassin dans le lac Ontario. D'autres frais administratifs étaient également proposés. À la suite de la publication de cette proposition, la Fédération maritime du Canada (FMC) a communiqué avec l'Office concernant une objection. L'Office a suggéré que la FMC considère la médiation plutôt qu'une objection qui mènerait à une enquête. L'Office a aussi communiqué avec l'APGL pour lui suggérer le recours à la médiation avec la FMC. Les deux parties se sont ensuite rencontrées pour négocier avec succès un accord sur le tarif. L'APGL publiera en 2003 ce tarif avec les taux négociés. Voilà un exemple du travail de l'Office qui vise à réunir les parties en vue de négocier une entente sans recourir au processus d'enquête de l'Office, souvent long et formel.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique publiait un avis d'augmentation de tarif le 26 octobre 2002. Les augmentations proposées variaient selon la zone de pilotage obligatoire. La Fédération maritime du Canada s'est opposée au tarif proposé et l'Office a communiqué avec les deux parties afin de leur suggérer la médiation. Les parties ont fait une demande officielle de médiation en décembre 2002. Des réunions de médiation ont été prévues pour le début de 2003. L'enquête de l'Office sur le tarif a été suspendue dans l'attente des résultats de la médiation.

L'Administration de pilotage du Pacifique a publié une proposition de modification de son tarif dans la *Gazette du Canada* le 23 mars 2002. Aucune objection n'a été soumise.

LOI MARITIME DU CANADA

La *Loi maritime du Canada* régit l'administration portuaire indépendante de 20 ports canadiens importants à travers le pays, la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et d'autres installations portuaires publiques administrées par le gouvernement du Canada.

Les administrations portuaires gèrent les activités portuaires relatives au commerce maritime, à la navigation, au transport des passagers et des marchandises, à la manutention et à l'entreposage des marchandises, ainsi qu'à d'autres activités nécessaires à l'appui de l'exploitation d'un port. Les administrations portuaires gèrent aussi la propriété fédérale où le port est installé.

L'administration portuaire établit les tarifs pour l'utilisation des installations portuaires et les divers services de transport. On peut soumettre ses objections relativement à un tarif portuaire auprès de l'Office.

À la fin de 1999 et au début de 2000, deux plaintes ont été soumises à l'Office relativement à des paiements de location à l'Administration portuaire de Halifax et à l'Administration portuaire de Vancouver. Ces plaintes ont soulevé la question de la compétence de l'Office et de savoir si les paiements de location constituaient des tarifs fixés par l'administration portuaire. En décembre 2002, la Cour fédérale a décidé que les paiements de location étaient faits conformément à un contrat confidentiel et, donc, ne relevaient pas de la compétence de l'Office. Aucune plainte relative aux tarifs portuaires n'a été soumise en 2002.

La Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent est redevable de la gestion de la voie maritime et fixe les tarifs d'utilisation de sa propriété et de ses services. Tout tarif de droits doit être déposé à l'Office et toute plainte

afférente peut être soumise à l'Office. Aucune plainte n'a été soumise en 2002.

La Société des ponts fédéraux Limitée gère de nombreux ponts qui traversent la voie maritime. La Corporation du Pont international de la Voie maritime, Ltée et les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Incorporée, toutes deux filiales de La Société des ponts fédéraux Limitée, fixent les tarifs pour couvrir les frais d'exploitation, d'entretien et de fonctionnement des ponts. Toute plainte relative au tarif fixé par une société des ponts peut être soumise à l'Office. Aucune plainte n'a été soumise en 2002.

En mai 2002, le ministre des Transports annonçait la nomination d'un comité de quatre personnes pour effectuer des consultations auprès des exploitants et des expéditeurs et formuler des recommandations dans le cadre de l'examen quinquennal de la *Loi maritime du Canada*. Le 14 novembre, l'Office rencontrait le comité afin d'expliquer son mandat maritime et sa participation antérieure à l'examen ministériel du pilotage. Le rapport du comité sera déposé en 2003.

LOI DÉROGATOIRE SUR LES CONFÉRENCES MARITIMES

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

Le projet de loi C-14 modifiant la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* (LDCM) et d'autres lois a été adopté le 30 janvier 2002. Il élimine l'obligation pour les conférences maritimes de déposer leurs tarifs auprès de l'Office. Celles-ci doivent plutôt mettre ces tarifs à la disposition du public sur l'Internet. L'Office a publié de nouvelles directives en matière de rapports le

10 janvier 2002 après consultation de l'industrie maritime. En vertu de la LDCM, toute plainte peut être soumise à l'Office par une personne si elle croit qu'une entente de la conférence ou une mesure prise par une ligne qui en fait partie réduit la concurrence et entraîne une augmentation déraisonnable des prix ou une réduction de service. Aucune plainte n'a été soumise en 2002.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

L'Office maintient des contacts étroits avec l'industrie maritime au moyen de consultations, en assistant aux conférences et aux réunions maritimes ainsi qu'en participant aux ateliers maritimes.

En plus des consultations sur le traitement des demandes de licences de cabotage, l'Office a maintenu des contacts verbaux et écrits avec l'industrie maritime concernant l'affichage de la liste de la flotte marchande sur le site Internet de l'Office.

En plus des consultations susmentionnées qui ont été tenues à travers le pays sur la mise à jour des lignes directrices sur le traitement des demandes de licences de cabotage, l'Office a aussi consulté les parties intéressées à la suite de l'entrée en vigueur, le 30 janvier 2002, des nouvelles dispositions de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes* en matière de dépôt.

L'Office assiste aux réunions de liaison port-gouvernement organisées par l'Association of Canadian Port Authorities et aux réunions semestrielles du Conseil consultatif maritime canadien.

L'Office a aussi des contacts 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 et les quatre administrations de pilotage.

L'Office a eu de nombreux contacts avec les membres des médias en 2002 sur des questions maritimes, surtout sur le cabotage. Toujours en 2002, l'Office comptait 197 abonnés au nouveau contenu de son site Internet sur les questions maritimes.

CAS DEVANT LES TRIBUNAUX

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS ABANDONNÉS EN 2002

TYCOM (U.S.) INC. C. SECUNDA MARINE SERVICES LIMITED ET ATLANTIC TOWING LIMITED

Dossier n° A-314-01 de la Cour

Révision judiciaire de la décision de l'Office n° 184-W-2001 datée du 12 avril 2001 qui établissait que, conformément au paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, il y avait des navires canadiens convenables et disponibles pour fournir les services proposés ou exécuter les activités décrites dans la demande de licence de cabotage de la TyCom.

Le 1^{er} octobre 2002, le requérant a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

TYCOM (U.S.) INC. C. SECUNDA MARINE SERVICES LIMITED ET ATLANTIC TOWING LIMITED

Dossier n° A-267-01 de la Cour

Appel de la décision de l'Office n° 184-W-2001 datée du 12 avril 2001 qui établissait que, conformément au paragraphe 8(1) de la *Loi sur le cabotage*, il y avait des navires canadiens convenables et disponibles pour fournir les services proposés ou exécuter les activités

décrites dans la demande de licence de cabotage de la TyCom.

Le 1^{er} octobre 2002, le requérant a déposé un avis de désistement auprès de la Cour d'appel fédérale.

COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS EN INSTANCE EN 2002

WESTSHORE TERMINALS LIMITED C. L'ADMINISTRATION PORTUAIRE DE VANCOUVER

Dossier n° A-625-00 de la Cour

Appel de la décision de l'Office n° 487-W-2000 datée du 20 juillet 2000 dans l'affaire relative à la demande de la Westshore Terminals Limited, en vertu de l'article 52 de la *Loi maritime du Canada*, que l'Office détermine s'il y a eu discrimination injuste dans le tarif fixé par l'Administration portuaire de Vancouver en vertu du paragraphe 49(1) de la *Loi maritime du Canada*.

COUR FÉDÉRALE - SECTION DE PREMIÈRE INSTANCE - CAS EN INSTANCE EN 2002

WESTSHORE TERMINALS LTD. C. PROCUREUR GÉNÉRAL DU CANADA ET AL.

Dossier n° T-1103-00 de la Cour

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



ACCESSIBLES

En vertu de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office doit veiller à l'élimination des obstacles abusifs qui limitent les possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience qui utilisent les services et les installations de transport assujettis à la compétence du gouvernement fédéral. À cette fin, l'Office édicte des règlements, élabore des codes de pratiques, communique de façon proactive avec l'industrie et la communauté des personnes ayant une déficience et règle chaque plainte individuellement en matière d'accessibilité en prenant au besoin des mesures correctives.

TRANSPORT ACCESSIBLES

Le processus de règlement des plaintes relatives à l'accessibilité est devenu plus complexe au cours des dernières années à mesure que l'Office traite une gamme de plus en plus large de demandes en matière d'accessibilité. En 2002, l'Office a traité six plaintes provenant de personnes obèses, 10 de personnes ayant des allergies et 23 de personnes qui avaient besoin d'oxygène thérapeutique.

En vertu de la Loi, toute personne qui perçoit qu'un obstacle abusif gêne les déplacements des personnes ayant une déficience dans le réseau de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire et maritime) peut porter plainte auprès de l'Office aux fins d'une audition juste.

Dans l'examen d'une plainte en vertu du paragraphe 172(1) de la Loi, l'Office a recours à un processus en trois étapes, soit il détermine si :

- la personne a une déficience au sens de la Loi;
- un obstacle gênait les déplacements de cette personne;
- cet obstacle était abusif.

PERSONNES OBÈSES

Le premier cas soulève la question de savoir si l'obésité constitue une déficience au sens de la Loi. Il s'agit d'une plainte de Linda McKay-Panos contre Air Canada relative à l'assignation des sièges et à la politique du transporteur qui exige le prix d'un siège additionnel pour les passagers obèses qui en ont besoin.

Dans ce cas, l'Office a d'abord réglé la question d'ordre juridictionnel de savoir si l'obésité est une déficience au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office a tenu une audience publique à Calgary et publié une décision le 12 décembre 2001.

Dans sa décision d'ordre juridictionnel de 2001, l'Office a examiné les preuves présentées relativement aux concepts « d'invalidité », de « limitation d'activité » et d'« obstruction à la participation » qu'utilise le modèle de l'Organisation mondiale de la santé, connu sous le nom de Classification internationale du fonctionnement, des handicaps et de la santé (CIH). L'Office a conclu que l'obésité proprement dite n'est pas une déficience, mais qu'il y a sans doute dans la population des personnes obèses qui ont une déficience au sens de la partie V de la Loi, laquelle peut être attribuée à leur obésité. L'Office a donc décidé de continuer d'examiner les plaintes en fonction de chaque cas.

En 2002, l'Office est retourné à l'examen de la plainte du cas McKay-Panos et le 23 octobre 2002, émettait une décision qui rejetait la demande contre Air Canada.

La décision à la majorité des voix trouvait que bien que M^{me} McKay-Panos ait des problèmes de santé, d'invalidité ou des désavantages liés à l'obésité, elle n'a pas de déficience au sens de la partie V de la Loi. L'Office énonçait que bien que la CIH ait été un outil utile pour prendre la décision d'ordre juridictionnel en 2001, elle ne pouvait être le facteur déterminant dans l'évaluation de la déficience d'une personne au sens de la partie V de la Loi.

L'Office a souligné que la plus grande partie de la preuve produite par la demanderesse relative à la limitation d'activité liée au siège de l'aéronef avait été jugée, par la majorité des membres, sans pertinence pour déterminer si elle souffrait

ou non d'une déficience au sens de la Loi. Il a aussi souligné qu'elle n'avait détecté aucune limitation d'activité liée à l'accès au système de transport puisqu'elle peut avoir un accès physique aux aéroports, enregistrer ses bagages, se présenter aux points de vérification de sécurité des aéroports et se rendre à la porte d'embarquement comme la majorité des Canadiennes et Canadiens. L'Office a jugé que le fait de ne pouvoir s'installer confortablement dans son siège ne constitue pas une preuve suffisante de l'existence d'une déficience parce que plusieurs personnes vivent le même inconfort dans leur siège.

Un des trois membres de la formation s'est désolidarisé et a conclu que la demanderesse avait une déficience au sens de la Loi. À son avis, le recours à un modèle comme la CIH aux fins de l'analyse d'une déficience est nécessaire pour évaluer si un état physique qui n'est pas une déficience évidente, comme l'obésité, constitue ou non une déficience au sens de la Loi.

En outre, ce membre a souligné le fait que la CIH avait été acceptée par l'Office dans sa décision d'ordre juridictionnel de 2001 et avait été soutenue par les parties comme cadre d'analyse approprié pour déterminer l'existence d'une déficience. Enfin, ce membre déclarait que l'accessibilité des réseaux de transport de compétence fédérale s'entendait comme l'accessibilité à chaque étape du cycle du transport, que le siège qu'on occupe constitue le cœur même de l'expérience qu'on en fait dans un voyage par avion, que son accès est essentiel pour toute personne qui voyage par avion et qu'il constitue le cadre essentiel pour déterminer s'il y a ou non « limitation d'activité » et « obstacle à la participation ».

Le 22 novembre 2002, M^{me} McKay-Panos interjetait appel de la décision de 2002 de l'Office à la Cour d'appel fédérale. Cette requête est présentement en instance.

AUTRES CAS D'OBÉSITÉ

Après avoir rendu la décision McKay-Panos, l'Office a examiné une plainte déposée par une autre personne obèse contre Air Canada relativement à l'espace assis.

Le 17 décembre 2002, l'Office rendait une décision par laquelle la majorité avait déterminé qu'à la lumière de la preuve produite par le demandeur relative à son état physique, cette personne est une personne ayant une déficience au sens des dispositions en matière d'accessibilité de la Loi. L'Office a souligné que, bien que la position d'Air Canada reconnaisse que le demandeur a une déficience, celle-ci est limitée à la mobilité réduite liée à ses deux affections physiques, soit son arthrose et l'œdème de ses jambes.

La majorité a aussi trouvé que, bien que le demandeur ait éprouvé de l'inconfort dans le siège qui lui a d'abord été assigné, le fait qu'Air Canada ait répondu à ses besoins en lui donnant sans frais un siège disponible en classe affaire, le demandeur n'a pas rencontré d'obstacle à sa mobilité.

Un troisième membre partageait l'avis de la majorité que le demandeur a une déficience au sens de la Loi. Le membre a souligné que la plainte tenait à l'incapacité du demandeur d'utiliser le siège qui lui avait été assigné à bord de l'aéronef à cause de son obésité, et non à l'état physique du demandeur tel que le reconnaissait Air Canada. Par conséquent, le membre décidait que, dans ce cas, on devait déterminer que l'obésité du demandeur constitue une déficience au sens de la Loi.

S'en remettant à la CIH, le membre trouvait que le demandeur est une personne obèse ayant une déficience au sens de la partie V de la Loi. Il n'était pas d'accord non plus avec la majorité sur la conclusion relative à l'obstacle. Il trouvait que le plaignant avait rencontré trois obstacles : le siège assigné, le traitement qu'il a reçu du

VIGNETTE

L'Office a reçu une plainte relative aux déclarations faites par un agent de service de VIA Rail au sujet du droit des personnes à l'autodétermination et à la nécessité de voyager avec un accompagnateur. L'Office a trouvé que les déclarations de l'agent de service constituaient un obstacle abusif aux déplacements du voyageur. VIA a été sommé de souligner cet incident dans son programme de formation afin de s'assurer qu'un tel incident ne se reproduise pas. VIA devait aussi fournir un exemplaire imprimé de la décision de l'Office à l'employé impliqué dans cet incident.

personnel d'Air Canada et la politique d'Air Canada de charger le prix d'un billet et demi pour un siège qui répondrait aux besoins du demandeur.

L'Office a décidé d'ajourner le traitement de la plupart des plaintes relatives à l'obésité jusqu'à la conclusion de l'appel interjeté par M^{me} McKay-Panos.

PERSONNES AYANT DES ALLERGIES

En 2002, l'Office a reçu 10 demandes de personnes ayant des allergies. À la suite de la prétention d'Air Canada qu'une allergie proprement dite n'est pas une déficience, l'Office décidait d'examiner la question d'ordre juridictionnel de savoir si une allergie est ou non une déficience au sens de la partie V de la Loi.

Dans l'examen de cette question préliminaire d'ordre juridictionnel, l'Office décidait de s'en remettre aux concepts du modèle de la CIH de l'Organisation mondiale de la santé utilisé dans la décision d'ordre juridictionnel du 12 décembre 2001 pour savoir si oui ou non l'obésité est une déficience.

Dans une décision rendue le 10 mai 2002, l'Office en arrivait à la conclusion qu'une allergie proprement dite n'est pas une déficience au sens de

la partie V de la Loi, mais qu'il peut y avoir des personnes qui, à cause de leurs allergies, ont une déficience au sens de ladite partie. Par conséquent, l'Office décidait de continuer à examiner les plaintes relatives aux allergies en fonction de chaque cas.

Comme l'analyse que l'Office doit faire de la définition de déficience dans ces cas est semblable à celle utilisée dans les demandes relatives à l'obésité, et étant donné que cette analyse est présentement devant la Cour d'appel fédérale, l'Office a ajourné les demandes relatives aux allergies jusqu'à l'obtention des résultats de cet appel.

PERSONNES AYANT BESOIN D'OXYGÈNE THÉRAPEUTIQUE

En 2002, l'Office a reçu 23 plaintes relatives à la politique et aux procédures d'Air Canada en matière d'utilisation d'oxygène thérapeutique.

En 2002, Air Canada soulevait la question d'ordre juridictionnel de savoir si une personne ayant besoin d'oxygène thérapeutique est une personne ayant une déficience au sens de la partie V de la Loi. Pour y répondre, l'Office demandait, en septembre 2002, les commentaires d'Air Canada sur l'avis de l'Office que, sans égard au fait que le besoin d'oxygène thérapeutique de la personne est continu ou périodique, le fait qu'elle en ait besoin pour voyager par avion est suffisant pour permettre à l'Office de déterminer que cette personne a une déficience au sens de la partie V de la Loi.

Air Canada a répondu qu'elle n'admettait ni n'acceptait que cette personne ait une déficience et citait la décision de l'Office dans le cas McKay-Panos comme fondement à la proposition que l'Office ne devrait pas considérer l'obstacle dans l'évaluation de la déficience d'une personne. Air Canada répondait en outre que l'Office doit fournir les raisons pour lesquelles il reconnaît qu'une personne ayant besoin

d'oxygène thérapeutique à bord d'un aéronef est une personne ayant une déficience.

L'Office poursuivra son enquête en 2003.

VOITURES À PASSAGERS *RENAISSANCE* DE VIA RAIL

En 2002, l'Office a poursuivi son enquête relativement à une demande du Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) sur le niveau d'accessibilité des voitures à passagers connues sous le nom de *Renaissance* et qui ont été achetées par VIA Rail en 2000. Le CCD prétend que plusieurs caractéristiques de ces voitures à passagers constituent des obstacles abusifs qui gênent les déplacements des personnes ayant une déficience.

Pendant l'année, le CCD et VIA ont soumis beaucoup de renseignements supplémentaires relatifs à l'accessibilité des voitures *Renaissance* et présenté leurs plaidoiries finales lors d'une audience d'une journée à Toronto le 8 avril 2002. À la suite du dépôt de ces renseignements supplémentaires, l'Office a effectué une inspection des voitures et, le 10 décembre, a adopté et publié son rapport d'inspection final sur les voitures à passagers *Renaissance*.

L'Office poursuit son enquête et une décision devrait être rendue en 2003.

FRAIS POUR UN SIÈGE SUPPLÉMENTAIRE

En 2002, l'Office a reçu six plaintes relatives aux frais de transport aérien des personnes ayant une déficience qui ont besoin d'un siège supplémentaire pour elles-mêmes ou pour leur accompagnateur en raison de leur déficience.

Cinq plaintes ont trait à l'industrie du transport aérien intérieur et une à l'industrie du transport aérien international. Des cinq plaintes intérieures, quatre ont été déposées contre Air Canada (et, dans un cas, Air Canada Regional Inc.) et ont trait

aux prix pratiqués pour l'espace supplémentaire nécessaire pour répondre aux besoins d'une personne, y compris d'une personne sur une civière et son aide-soignant.

La cinquième plainte a été déposée par le CCD, en son nom et au nom de deux personnes, contre Air Canada, Tango, Jazz et WestJet relativement aux prix pratiqués pour l'espace supplémentaire nécessaire; contre l'Agence des douanes et du revenu du Canada relativement à la perception de frais de sûreté pour les voyageurs; et contre l'administration aéroportuaire de Gander et l'Association du transport aérien du Canada relativement à la perception des frais d'amélioration aéroportuaire à l'aéroport de Gander.

Les demandeurs prétendent que les personnes ayant une déficience qui ont besoin d'espace supplémentaire en raison de leur déficience devraient payer leur siège sur un vol au même prix que les autres passagers et que, dans la mesure où d'autres frais ou droits sont perçus de façon à ce qu'elles doivent les payer en fonction des sièges qu'elles occupent, cela constitue un obstacle abusif à leurs déplacements.

L'examen de ces plaintes se poursuivra en 2003.

LEMONDE C. VIA RAIL CANADA

L'Office a rendu une décision le 28 août 2002 à la suite d'une nouvelle audition d'une plainte qui avait été déposée par Jean Lemonde auprès de l'Office national des transports (ONT) en 1994.

La plainte avait trait au niveau d'assistance que VIA Rail avait prêtée à un groupe de passagers en fauteuil roulant en décembre 1993. L'ONT décidait le 28 novembre 1995 qu'une partie du tarif de VIA Rail constituait un obstacle abusif aux déplacements des personnes ayant une déficience, dans la mesure où le fardeau de fournir une aide à l'embarquement et au débarquement des personnes en fauteuil roulant était confié à un accompagnateur.

QU'EST-CE QU'UN OBSTACLE ABUSIF?

Les mots « obstacle » et « abusif » ne sont pas définis par la *Loi sur les transports au Canada* pour permettre à l'Office d'exercer son jugement dans l'élimination des obstacles abusifs qui se présentent dans le système des transports de compétence fédérale.

Les mots « obstacle » et « abusif » se prêtent à toutes sortes d'interprétations. « Obstacle » désigne habituellement une chose qui gêne le progrès ou la réalisation, alors que le mot « abusif » signifie le plus souvent « qui excède ou va à l'encontre de ce qui convient ou est excessif ».

Il y a une distinction à faire entre un *obstacle* et un *obstacle abusif*. Bien que l'Office puisse déterminer qu'une caractéristique ou une situation relative au transport constitue un obstacle pour certaines personnes ayant une déficience, il doit aussi établir si cet obstacle est abusif ou pas. Cela comporte d'équilibrer les intérêts des personnes ayant une déficience et ceux du fournisseur du service de transport.

Ce n'est qu'une fois l'obstacle déclaré abusif qu'un fournisseur de service de transport est tenu de prendre les mesures correctives pour l'éliminer. L'Office dispose de larges pouvoirs pour imposer des mesures comme celle d'acquiescer de l'équipement, de modifier ou d'élaborer une politique ou une procédure ou de former son personnel ou de modifier son programme de formation. En outre, si une personne ayant une déficience a dû encourir des frais à cause d'un obstacle abusif, l'Office peut également ordonner que le fournisseur de service rembourse ces frais.

VIA a interjeté appel de cette décision de l'ONT à la Cour d'appel fédérale. L'appel a été entendu le 25 septembre 2000 et une décision était émise le 10 octobre 2000 qui annulait la décision de

l'ONT pour défaut d'avoir fourni les raisons valables à l'appui de sa décision. La question fut renvoyée à une formation de membres constituée différemment pour mener une nouvelle enquête.

L'Office a examiné les dispositions du tarif de VIA qui exigent, dans les cas où un passager ayant recours à des aides à la mobilité voyage avec un accompagnateur, que ce dernier soit en mesure de prêter assistance au passager pour l'embarquement et le débarquement. En outre, l'Office a examiné les politiques et les procédures connexes de VIA.

Dans sa décision du 28 août 2002, l'Office a conclu que :

- Dans les gares équipées de plates-formes surélevées ou d'appareils de levage pour fauteuil roulant, cette politique constitue un obstacle abusif sauf dans le cas de personnes en fauteuil roulant qui voyagent en groupe.
- Dans les gares sans plates-formes surélevées ou appareils de levage pour fauteuil roulant, cette politique constitue un obstacle, mais jugé raisonnable et ne constituant donc pas un obstacle abusif.
- Le tarif, la politique ou les documents de VIA constituent un obstacle abusif dans la mesure où ils fournissent des renseignements confus ou incohérents.

L'Office a exigé de VIA qu'il :

- Révise son tarif pour préciser qu'aucun accompagnateur n'est nécessaire pour les passagers en fauteuil roulant qui embarquent ou débarquent d'un train dans les 49 gares équipées de plates-formes surélevées ou d'appareils de levage pour fauteuil roulant.
- Précise le rôle de l'accompagnateur et celui du personnel de VIA quant à l'assistance requise, y compris le dialogue, pour l'embarquement et le débarquement des personnes ayant une déficience dans les autres gares.

VIGNETTE

Une personne souffrant d'une grave déficience visuelle et qui utilise une canne blanche a déposé une plainte contre United Airlines Inc. pour défaut de lui avoir fourni un fauteuil roulant à l'aéroport international de Vancouver. Au moment de la réservation, la personne a avisé son agent de voyages de sa déficience et de ce qu'elle avait besoin d'assistance pour se déplacer d'une porte à l'autre de l'aéroport. L'agent de voyages a demandé que deux fauteuils roulants soient fournis entre les portes de l'aéroport. La personne a voyagé de Grand Island, Nebraska, à Vancouver et Victoria (Colombie-Britannique), en passant par Denver au Colorado. Le vol de Denver a été retardé et est arrivé à Vancouver avec quatre heures et demie de retard. Aucune assistance n'a été fournie par United pour se rendre à la porte du vol de correspondance pour Victoria. La passagère a manqué le vol et a dû en prendre un autre plus tard, ce qui a eu pour conséquence de la forcer à déboursier 35 \$ en frais de taxi. United a remboursé les 35 \$. L'Office a déterminé que le fait que la United n'ait pas fourni l'assistance d'un fauteuil roulant constituait un obstacle abusif aux déplacements de la passagère. United a été sommée de réviser les procédures de ses employés afin de s'assurer que les services aux personnes ayant une déficience leur soient fournis même en cas de retard d'un vol et d'aviser les employés de l'aéroport de Vancouver de l'importance de fournir des services aux personnes ayant une déficience.

- Précise quand et où sera fourni un autre mode de transport accessible.
- Révise la documentation et les politiques mises à la disposition du public pour les uniformiser en fonction de son tarif modifié.

VIA a été intimé de soumettre tous ces documents à l'Office aux fins d'examen en 2003.

PLAINTES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ QUI ONT ÉTÉ RÉGLÉES EN 2002

Pendant l'année 2002, 51 nouvelles plaintes ont été déposées auprès de l'Office. L'Office a rendu 36¹ décisions, réglant ainsi 24 cas. Treize décisions de suivi ont été rendues à la suite d'une vérification que les arrêtés ordonnant la prise de mesures correctives avaient été mis en œuvre. Deux autres décisions ont été rendues faisant suite à la révision de décisions antérieures de l'Office et une décision a été rendue sur une question d'ordre juridictionnel pour déterminer si une allergie est une déficience au sens de la Loi.

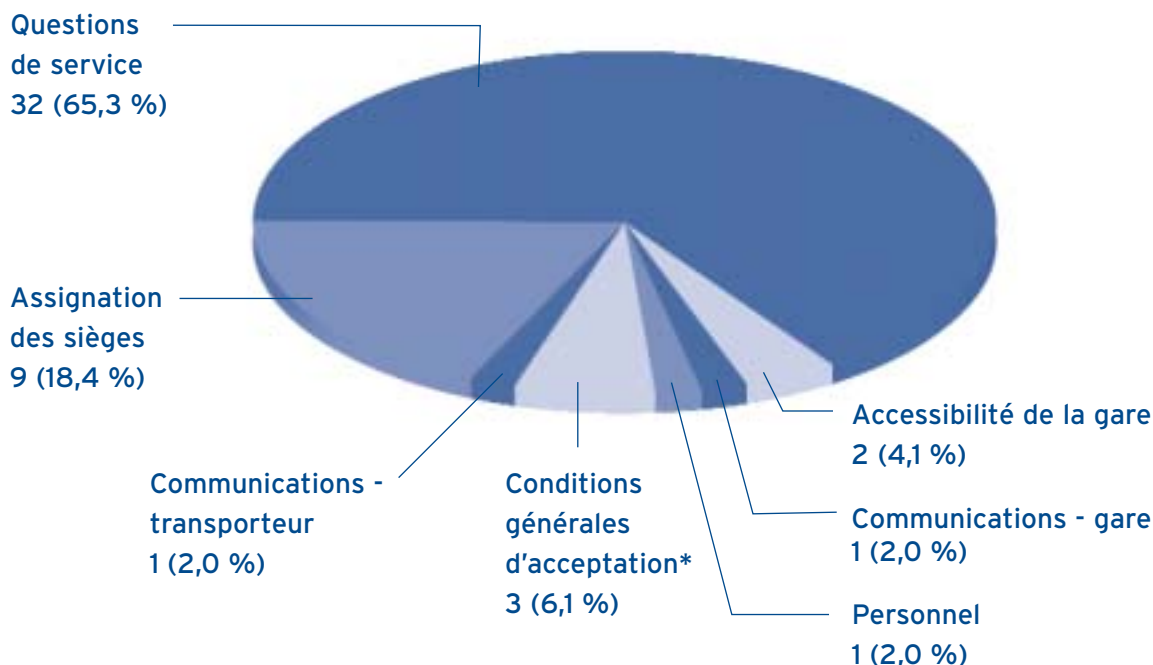
De plus, l'Office a émis 57 décisions procédurales et autres décisions interlocutoires à l'étude par l'Office. Quatorze cas ont été retirés, dont cinq

après médiation. L'Office a également agi comme facilitateur dans quatre cas et réglé la question avant le voyage, évitant ainsi des plaintes possibles.

MÉDIATION : UNE OPTION POUR LE RÈGLEMENT DES PLAINTES

Pendant l'année 2002, l'Office a étendu son projet pilote de médiation aux transports accessibles. Six cas ont fait l'objet d'une médiation dont cinq ont fini par une entente négociée et le sixième, par une entente partiellement négociée. On trouvera une explication du processus de médiation à la page 69. L'Office continuera en 2003 d'encourager la médiation comme moyen de régler les conflits.

PLAINTES RELATIVES À L'ACCESSIBILITÉ QUI ONT ÉTÉ RÉGLÉES EN 2002²



*Les conditions générales d'acceptation couvrent la politique sur les réservations et l'acceptation des aides à la mobilité.

1. Dans certains cas, une décision peut régler plusieurs cas.
2. Le nombre total de sujets de plainte est supérieur au nombre de plaintes parce qu'une plainte peut comporter plus d'un sujet, par exemple, elle peut contenir une question d'assignation des sièges, de qualité du service et de difficultés avec le personnel.

GUIDE POUR PLAINTES SUR L'ACCESSIBILITÉ

En 2003, l'Office mettra à jour son guide pour plaintes sur l'accessibilité afin de s'assurer que les demandeurs fournissent l'information complète. Cela devrait réduire le temps de traitement des plaintes. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office sera aussi consulté sur les modifications proposées au guide.

TRAVAIL RÉGLEMENTAIRE

Le traitement des plaintes n'est pas le seul moyen que l'Office utilise pour éliminer les obstacles abusifs aux déplacements des personnes ayant une déficience. L'Office consulte régulièrement son Comité consultatif sur l'accessibilité. Ce comité est composé de représentants de la communauté des personnes ayant une déficience, de l'industrie du transport et d'autres parties intéressées.

L'Office applique deux règlements au sujet des personnes ayant une déficience : la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (Conditions de transport des personnes ayant une déficience), édicté le 1^{er} janvier 1994 et le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*, édicté le 26 janvier 1995.

En 2001, l'Office a préparé des modifications à la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* afin d'en élargir l'application aux aéronefs de 20 à 29 sièges passagers, plutôt qu'aux seuls aéronefs de 30 sièges et plus. Les modifications proposées ont été distribuées à plus de 4 000 parties intéressées, y compris aux exploitants d'aéronefs, aux fins d'examen.

En 2002, l'Office a analysé les commentaires qu'il a reçus en vue de la préparation du texte final des modifications proposées.

VIGNETTE

Lorsqu'un voyageur ayant une déficience et utilisant un fauteuil triporteur s'est enregistré à l'aéroport de Toronto, le personnel d'Air France a d'abord refusé d'embarquer son fauteuil triporteur. Après vérification du système de réservation du transporteur, le fauteuil triporteur a été accepté, mais le personnel d'Air France a refusé d'en débrancher l'accumulateur. Un compagnon du voyageur a enlevé l'accumulateur et l'a placé dans une boîte à placer dans l'aéronef. L'Office a trouvé que le refus initial du personnel d'Air France d'embarquer le triporteur et son refus d'en débrancher l'accumulateur constituaient des obstacles abusifs. Air France a été sommée de publier un bulletin de renseignements au personnel d'embarquement sur l'importance de vérifier le système de réservation du transporteur pour y voir les besoins d'une personne ayant une déficience. On l'a sommée en outre de mettre en œuvre une politique et un programme de formation sur la manipulation des aides à la mobilité à l'intention de ses agents d'embarquement dans les aéroports canadiens ainsi que de modifier son tarif afin d'y inclure que le transporteur est responsable du montage et du démontage des aides à la mobilité.

En 2002, l'Office a tenu une consultation publique sur les lignes directrices pour répondre aux besoins des passagers ayant une déficience à bord des aéronefs ayant une capacité de 19 sièges ou moins. En 2003, l'Office poursuivra son travail sur ces lignes directrices.

Les agents de l'Office visitent les fournisseurs de services de transport et les exploitants d'aéroports du Canada afin de vérifier les dossiers de formation et ainsi faire le suivi de l'application du *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une*

déficience. À ce jour, la visite des agents a été bien accueillie. Dans quelques cas, l'Office a fourni au transporteur de l'information et des conseils afin de l'aider à apporter plus rapidement des améliorations à l'accessibilité de ses installations. Le contact personnel contribue à convaincre l'industrie de l'importance de la sensibilisation et de la vigilance dans l'amélioration des services offerts aux clients ayant une déficience.

CODES DE PRATIQUES

Bien que l'Office ait le pouvoir de prendre des règlements afin d'éliminer les obstacles abusifs du réseau des transports de compétence fédérale, il élabore plutôt des codes de pratiques conformément à la politique du gouvernement du Canada qui favorise les démarches volontaires plutôt que l'adoption de règlements.

L'Office a élaboré trois codes de pratiques pour le réseau des transports du Canada afin d'en améliorer l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience :

- Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (le code aérien)
- Accessibilité des voitures de chemin de fer et conditions de transport ferroviaire des personnes ayant une déficience (le code ferroviaire)
- Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience (le code relatif aux traversiers)

Ces codes ont été adoptés et leurs dispositions sont entrées en vigueur à des dates différentes. À compter du 1^{er} janvier 2002, les trois codes de pratiques étaient en vigueur.

CODE DE COMMUNICATION

En 2002, l'Office a tenu des consultations publiques intensives sur le quatrième code de pratiques, Élimination des entraves à la communication auxquelles sont confrontés les voyageurs ayant

VIGNETTE

Une personne utilisant un fauteuil roulant motorisé a voyagé à bord d'un aéronef d'Air Canada de Winnipeg à Ottawa. Le vol a été retardé et est arrivé à Ottawa à environ une heure du matin. Le voyageur a demandé un taxi accessible pour se rendre à l'hôtel. Le bureau des services terrestres de l'aéroport était fermé et il n'y avait aucune affiche ou information sur les services de transport terrestre. Aucun taxi accessible n'était disponible et le service municipal Para Transpo ne répondait pas aux appels téléphoniques. Le service de navette hôtelière ne disposait d'aucun autobus accessible. Faute d'option, la personne a pris un taxi ordinaire, plaçant son fauteuil roulant dans le coffre. L'Office a décidé que l'absence de service terrestre accessible constituait un obstacle abusif aux déplacements du voyageur. L'Office a sommé l'Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa de faire rapport de ses plans pour prévenir la répétition d'un tel incident, y compris de la faisabilité de maintenir ouvert le bureau des services terrestres jusqu'après le dernier vol de la journée. L'aéroport devait aussi faire rapport des plans de circonstance qui auront été élaborés pour le transport accessible quand les taxis sont hors service pour entretien ou réparation.

une déficience (le code de communication). Ce code établit les critères pour améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services de transport par aéronef, par train et par traversier, ainsi que la communication avec ces personnes dans les gares.

Au printemps 2002, une ébauche du Code de communication était diffusée à 77 transporteurs aériens, 45 aéroports, 5 transporteurs ferroviaires et 5 exploitants de traversiers de compétence fédérale, de même qu'aux 3 000 parties inté-

ressées dont les noms figurent dans la banque de données de l'Office. Les répondants ont soulevé de nombreux points à examiner. L'Office a décidé d'étendre le processus de consultation afin de traiter de ces points et de s'assurer que le Code de communication soit pleinement appliqué.

L'Office élabore un guide visant à aider les fournisseurs de services de transport à mettre en place le nouveau Code de communication et à conseiller les autres transporteurs qui ne sont pas de compétence fédérale. Le guide offre des renseignements sur les changements recommandés à l'affichage, aux annonces publiques, aux sites Internet, aux kiosques automatisés, aux téléphones publics, aux écrans de renseignements et aux autres outils de communication. Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office sera consulté sur ce guide au début de 2003 et le guide sera diffusé avec le nouveau Code de communication.

SURVEILLANCE DES CODES DE PRATIQUES

Les codes de pratiques prévoient que l'Office effectue une surveillance périodique de leur application. En 2001 et 2002, l'Office a effectué des sondages sur l'accessibilité afin d'évaluer les progrès de la mise en œuvre des dispositions des codes (transport par avion, par train et par traversier). Ces sondages ont permis de recueillir de l'information sur les installations qui étaient accessibles au moment de la publication de chaque code (données repères) et sur celles existant au moment de leur entrée en vigueur (données de mise en place). Tous les transporteurs ont accepté de participer pleinement aux sondages.

En 2002, les agents de l'Office ont aussi commencé à vérifier l'information soumise par les transporteurs dans le sondage de vérification des trois codes de pratiques. Les transporteurs ont fait rapport par écrit des mesures prises afin de se conformer aux exigences du code. Cet auto-rapport est ensuite

vérifié par des comparaisons faites sur place entre le document et les installations.

SURVEILLANCE DU CODE FERROVIAIRE

Le code ferroviaire a été publié en février 1998 et est entré en vigueur le 1^{er} avril 2001. À l'automne 2001, un questionnaire de surveillance a été distribué à tous les transporteurs ferroviaires qui doivent l'appliquer afin de recueillir des données repères et de mise en place.

Dans le premier sondage de surveillance de l'industrie ferroviaire, le degré de conformité de plus des deux tiers des critères d'accessibilité était moyen, élevé ou complet, alors que pour l'autre tiers, il était faible, voire non existant.

Les critères du code ferroviaire dont le niveau de conformité était élevé sont ceux touchant l'affichage, l'éclairage, les escaliers, les planchers, les mains courantes et les barres d'appui. Ceux dont le niveau de conformité était le plus faible avaient trait aux voitures-lits accessibles en fauteuil roulant, aux accoudoirs mobiles et à l'identification des boutons d'appel dans les toilettes accessibles.

Entre la publication du code ferroviaire en 1998 et son entrée en vigueur en 2001, le niveau d'application est demeuré stable. Des améliorations avaient été apportées à l'égard de 13 p. 100 des critères. Par ailleurs, on avait constaté une détérioration par rapport à seulement 4 p. 100 des critères.

En 2001 et 2002, l'Office a révisé tous les questionnaires des sondages déposés par les transporteurs ferroviaires, en a analysé les résultats et a préparé son premier rapport de surveillance de l'application du code ferroviaire, lequel sera diffusé en 2003.

SURVEILLANCE DU CODE AUX TRAVERSISERS

Le code visant les traversiers a été publié en juin 1999 et est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2002. Un questionnaire de surveillance était distribué à tous les exploitants de traversiers à qui le code s'applique à l'hiver 2002 afin de recueillir les données repères et de mise en place.

Le sondage de 2002 auprès des exploitants de traversiers révèle qu'ils se conformaient pleinement à plus de la moitié des critères du code, était élevée à l'égard de 28 p. 100 des critères, moyenne dans 9 p. 100 des cas et faible ou non conforme relativement à 3 p. 100 seulement des critères. Entre 1999 et 2002, on constatait une amélioration de la conformité par rapport à 43 p. 100 des critères et une détérioration dans 18 p. 100 des cas.

Les critères pour lesquels on a constaté la plus grande amélioration sont l'affichage, l'éclairage, les escaliers, les mains courantes et les fauteuils roulant fournis par les exploitants. Les critères dont l'application était la plus faible touchaient les cartes supplémentaires de consignes passagers, l'identification des sièges accessibles dans le salon des passagers et le marquage tactile des boutons d'appel et des thermostats dans les cabines.

Pendant l'année 2002, l'Office a révisé tous les questionnaires du sondage déposés par les exploitants de traversiers, en a analysé les données et a préparé en fin d'année son premier rapport de surveillance de l'application du code pour traversiers. Ce rapport sera publié en 2003.

SURVEILLANCE DU CODE AÉRIEN

Le code aérien a été publié en janvier 1997. La plupart de ses dispositions sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 1999. Les dispositions

relatives aux toilettes sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2002.

L'Office a effectué un sondage afin de recueillir les données repères en 1997 et les données de mise en place en 1999. Pendant l'hiver 2002, un questionnaire de surveillance était distribué à nouveau à tous les transporteurs aériens assujettis au code afin de recueillir les données de suivi.

Pour le sondage 2002 sur l'application du code aérien, la conformité à 36 p. 100 des critères était pleine, élevée pour 40 p. 100, moyenne pour 13 p. 100 et faible pour 9 p. 100 des critères.

Les critères du code aérien pour lesquels la conformité était élevée sont l'affichage, l'éclairage, les mains courantes, les planchers et les cartes supplémentaires de consignes passagers. Les critères dont la conformité était faible étaient les indicateurs et les affiches tactiles des rangées.

Pendant l'année 2002, l'Office a révisé tous les questionnaires du sondage déposés par les transporteurs aériens et en a analysé les données. À la fin de l'année, l'Office préparait le troisième rapport sur la surveillance de l'application du code aérien qui sera publié en 2003.

RÉSULTATS D'ENSEMBLE

Les résultats des sondages menés en 2002 auprès de l'industrie sont encourageants. Le niveau d'application de la plupart des critères est total ou élevé dans les trois modes de transport et seulement quelques-uns sont peu ou pas appliqués. Ces résultats révèlent les effets positifs des codes de pratiques de l'Office et de la surveillance de leur application sur l'industrie des transports, mais aussi que les transporteurs veulent améliorer le niveau d'accessibilité de leur parc.

En général, les critères dont le niveau d'application est faible ont trait au contraste de couleur et à l'identification tactile des équipements et

accessoires, comme les affiches et les marqueurs de tous les boutons d'appel. Dans l'ensemble, les transporteurs ferroviaires ont apporté des améliorations à l'identification des toilettes accessibles, et au marquage tactile de leurs accessoires et des hublots de secours.

En 2003, l'Office présentera les résultats du sondage sur les trois codes de pratiques à son Comité consultatif sur l'accessibilité et en fera parvenir un exemplaire à tous les transporteurs qui y ont participé.

On encourage les fournisseurs de services de transport à maintenir leur engagement à rendre accessible l'ensemble de leur parc. Ils devraient évaluer eux-mêmes régulièrement leurs installations par rapport aux exigences des codes qui les concernent en gardant à l'esprit que tout nouvel équipement doit se conformer aux critères d'accessibilité des codes ou les dépasser.

L'Office continuera de faire des sondages périodiques afin de mesurer les progrès réalisés en matière d'accessibilité et d'en rendre compte.

DISPOSITIFS D'EMBARQUEMENT

L'Office a poursuivi sa collaboration avec le Centre de développement des transports de Transports Canada à un projet de recherche sur les dispositifs d'embarquement utilisés par les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens canadiens. En septembre 2002, l'Office préparait l'ébauche du rapport sur l'accessibilité des allées et des sièges des petits aéronefs. Le rapport évaluait les différents dispositifs d'embarquement selon les critères élaborés par les personnes ayant une mobilité restreinte. À la fin de l'année, l'Office était à réviser l'ébauche du rapport. Le rapport final sera publié en 2003. Ce rapport aidera à déterminer si des normes sont nécessaires pour la fourniture de dispositifs d'embarquement au Canada.

LA NORME D'AMÉNAGEMENT POUR ACCÈS FACILE ET LA NORME POUR APPAREILS DISTRIBUTEURS DE LA CSA

En 2002, l'Office a participé à l'examen de la norme pour accès facile (B651) de la CSA. La CSA a créé un nouveau sous-comité technique, dont l'Office est membre actif, en vue d'harmoniser la norme d'aménagement pour accès facile à la norme pour accès facile de l'Organisation internationale de normalisation.

L'Office, Transports Canada et la Commission canadienne des droits de la personne ont embauché un consultant afin d'amorcer le travail sur la norme pour les appareils distributeurs. Un comité de travail a été créé qui a élaboré une ébauche de travail ensuite soumise à l'examen de la CSA. La CSA a ensuite formé un sous-comité technique, dont l'Office est membre, en vue d'élaborer une norme pour les appareils distributeurs. En 2003, le sous-comité poursuivra son travail.

PORTAIL DU TRANSPORT ACCESSIBLE

En 2002, l'Office a poursuivi sa collaboration avec Transports Canada dans l'élaboration d'un site Internet sur le transport accessible. À l'automne 2002, Transports Canada inaugurerait son Portail du transport accessible (www.accesvoyage.gc.ca) qui offre de l'information sur les services de transport accessible à travers le Canada. Le site a pour but de rendre l'accès aux voyages facile et agréable pour les personnes ayant des déficiences, pour les personnes âgées et pour les autres voyageurs ayant des besoins particuliers.

FORMATION DU PERSONNEL

Les membres et le personnel de l'Office restent au fait de l'information de pointe en matière d'accessibilité au Canada. En 2002, l'Office a continué de maintenir un haut niveau de formation de son personnel au moyen d'un programme de sensibilisation envers les personnes ayant

VIGNETTE

L'Office a reçu une plainte relative aux difficultés éprouvées par une personne ayant une déficience pour obtenir le siège qu'elle avait choisi à l'avance sur un vol d'Air Transat. Bien que l'Office ait trouvé que la personne avait rencontré un obstacle, il a décidé qu'il n'était pas abusif puisque le transporteur avait suivi sa politique. Cependant, bien que les renseignements au dossier de réservation eût été inexacts, le plaignant avait néanmoins obtenu son siège. Malgré cette conclusion, l'Office déclarait dans sa décision :

« Premièrement, il est clair que les différentes configurations des aéronefs Boeing 757 d'Air Transat peuvent être difficiles à comprendre, surtout lorsque des passagers ont demandé des sièges près cloison. L'Office encourage Air Transat à enquêter sur la possibilité de raffiner son système informatique afin d'y ajouter les configurations de chacun de ses aéronefs, pour permettre aux agents de faire correspondre l'aménagement approprié à l'aéronef utilisé pour un vol en particulier. »

« Deuxièmement, l'Office reconnaît qu'une confirmation écrite est importante pour les personnes ayant une déficience, car elle leur procure un sentiment de sécurité. L'Office est donc d'avis qu'il n'est pas déraisonnable qu'une confirmation du siège assigné soit envoyée aux passagers ayant une déficience. De ce fait, l'Office suggère à Air Transat de modifier ses politiques afin d'y ajouter une disposition selon laquelle une confirmation écrite du siège choisi à l'avance doit être envoyée lorsqu'une personne ayant une déficience le demande. »

une déficience offert au Centre de réadaptation d'Ottawa par des personnes ayant une déficience. Pour la première fois, les agents de l'Office de partout au Canada ont participé à ce programme.

COMMUNIQUER AVEC LES CANADIENS ET LES CANADIENNES

L'Office encourage les personnes ayant une déficience de tout le Canada à faire la promotion active de ses activités de voyage accessible. Il sollicite les commentaires et suggestions lors des réunions communautaires, des forums de discussion et des événements de sensibilisation où il offre aussi des conseils aux voyageurs ayant une déficience. L'Office diffuse l'ébauche des règlements et des codes de pratiques proposés sur papier, en braille, sur cassette audio et dans des fichiers électroniques aux près de 3 000 parties intéressées inscrites dans sa banque de données.

De nombreux Canadiens et Canadiennes ont recours aux services d'agents de voyages pour prendre leurs arrangements et l'Office fait la promotion des transports accessibles auprès de ces agents et des organisateurs de voyages.

Pendant l'année 2002, l'Office a participé à 12 salons de l'industrie dans plusieurs villes canadiennes.

L'Office a préparé une liste de contrôle en vue d'aider les agences de voyages et le personnel de réservation des services de transport lorsqu'ils prennent des dispositions pour leurs clients ayant une déficience.

L'Office a organisé 11 séminaires sur les voyages pour tous les voyageurs ayant une déficience intéressés lors d'événements commandités par des groupes comme le Centre de réadaptation d'Ottawa. Au cours de l'année 2002, l'Office a continué de faire la promotion de la norme de service uniforme auprès des Canadiens et

Canadiennes ayant une déficience qui voyagent à l'étranger. Le travail de l'Office a souligné le travail avant-gardiste du Canada sur la scène internationale en favorisant l'accès des personnes ayant une déficience aux réseaux de transport. En 2002, l'Office a rencontré les délégations de pays comme la France, la Belgique et le Mexique qui nous visitaient pour obtenir des renseignements sur la démarche canadienne en matière de transport accessible.

L'Office a participé aux célébrations canadiennes marquant le 10^e anniversaire de la Journée internationale des personnes handicapées des Nations Unies, le 3 décembre 2002. Cette manifestation annuelle a pour but d'accroître la sensibilisation aux problèmes et aux tendances de la déficience et à leur compréhension, et à stimuler les mesures pratiques prises à tous les niveaux par, avec et pour les personnes ayant une déficience.

Un des faits saillants de ces célébrations fut le lancement du premier rapport du gouvernement du Canada sur l'invalidité intitulé *Vers l'intégration des personnes handicapées*. L'Office a travaillé à ce rapport avec Développement des ressources

humaines Canada et y a contribué par de nombreux documents.

ACTIVITÉS D'INFORMATION SUR LE TRANSPORT ACCESSIBLE

Chaque jour, l'Office offre des conseils sur le transport accessible au public et à l'industrie en réponse aux demandes de renseignements faites par téléphone, par Internet et par écrit, et aux invitations à participer à des conférences et salons.

CAS PORTÉS DEVANT LES TRIBUNAUX

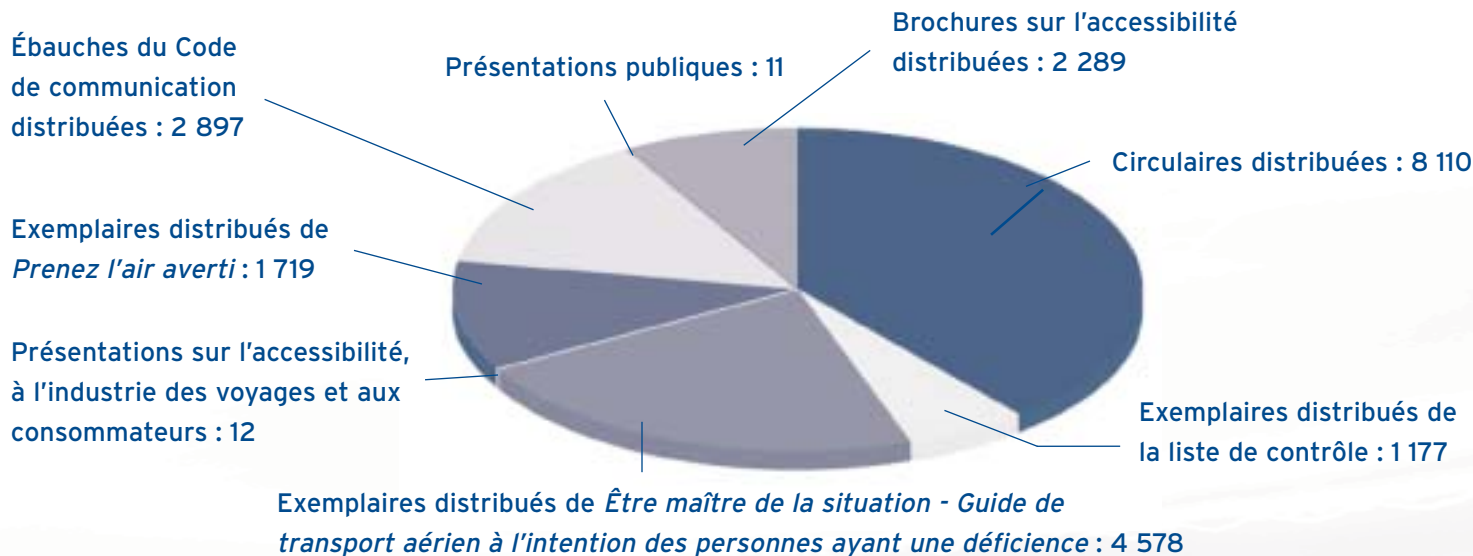
COUR D'APPEL FÉDÉRALE - CAS EN INSTANCE EN 2002

LINDA MCKAY-PANOS C. AIR CANADA ET L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

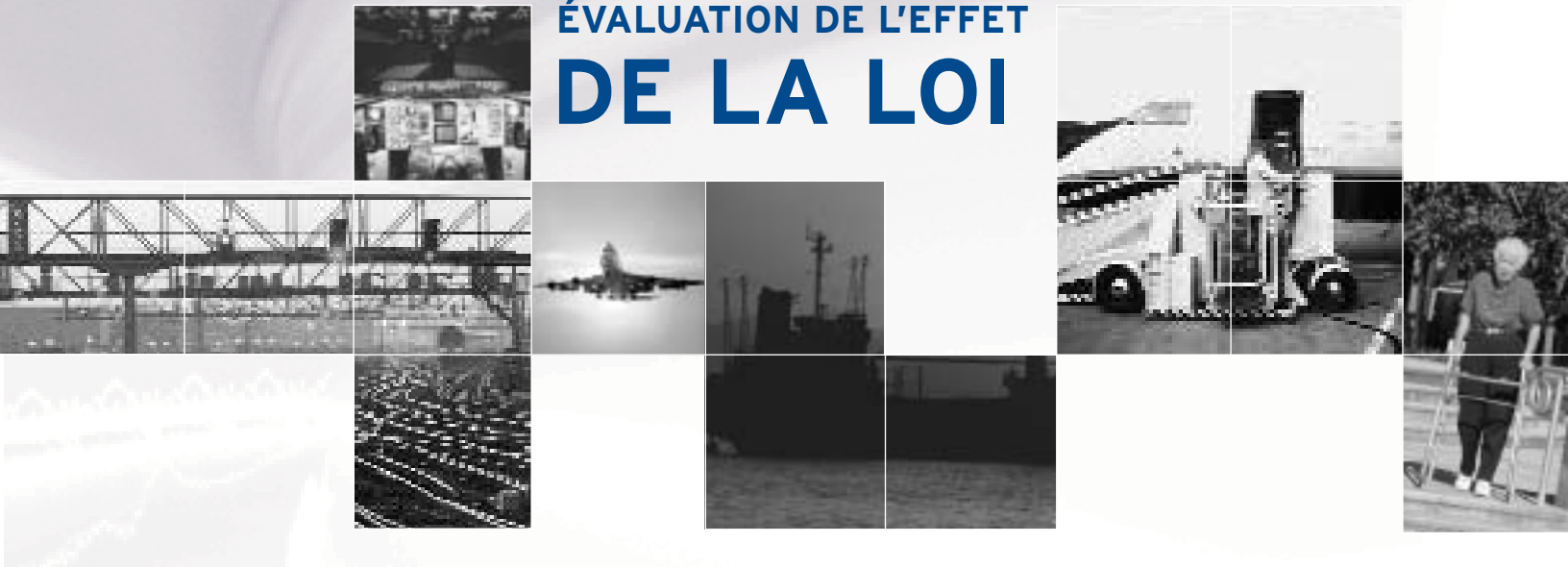
Dossier n° 02-A-32 de la Cour

Demande d'interjeter appel de la décision n° 567-AT-A-2002 rendue le 23 octobre 2002, qui a conclu que M^{me} McKay-Panos, une personne obèse, n'avait pas de déficience au sens de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*.

LES CHIFFRES POUR 2002



ÉVALUATION DE L'EFFET DE LA LOI



Il incombe à l'Office des transports du Canada de préparer une évaluation annuelle de l'effet de la *Loi sur les transports au Canada*. En 2002, le personnel de l'Office a consulté Transports Canada sur les modifications proposées à la Loi. Une nouvelle loi sera introduite en 2003. Voici le résumé des préoccupations qui ont été soulevées en 2002 :

TRANSPORT AÉRIEN

En 2002, certaines ambiguïtés du libellé de l'article 66 relatif aux prix ou taux excessifs ont multiplié les interprétations de cet article de la Loi. Il serait utile tant pour l'industrie que pour l'Office, de préciser l'esprit de la Loi. L'Office suggère de préciser le terme « points » et quel type de données doit servir à analyser les prix et les taux.

L'article 64 de la Loi a aussi soulevé des questions en 2002. L'exigence que le transporteur aérien avise les collectivités touchées qu'il se propose de réduire la fréquence ou d'éliminer les services aériens à un point situé au Canada s'applique à tous les services aériens intérieurs, sans égard à la nature du service. Par exemple, les exploitants saisonniers ou de pourvoiries, ainsi que certains exploitants de services à la demande qui offrent temporairement un service à un point, sont

assujettis à l'exigence en matière d'avis. Bien que l'Office puisse exempter les transporteurs aériens de cette disposition, il serait préférable d'exclure certaines catégories de service, comme les services saisonniers ou temporaires, de l'exigence en matière d'avis.

TRANSPORT FERROVIAIRE

On a observé peu de nouvelles questions en 2002. Les préoccupations antérieures relatives aux dispositions en matière de transport du grain de l'Ouest, au processus d'arbitrage et au processus de transfert et de cessation des activités ont été résolues par l'adoption du projet de loi C-34.

Les préoccupations qui suivent, soulevées en 2002, ont été mentionnées dans les rapports antérieurs et on s'attend à ce que plusieurs d'entre elles soient examinées lors de la révision législative de la Loi.

CERTIFICATS D'APTITUDE

La Loi renferme peu de directives ou de restrictions sur la structure d'une organisation qui permettent de déterminer si une organisation est ou non du ressort du fédéral. De plus, elle ne prévoit pas l'examen des cas où un transporteur d'une ligne principale transfère la propriété d'un chemin de fer à un transporteur d'une ligne ferroviaire d'intérêt local. En conséquence, il n'y a aucun moyen de déterminer si :

- un nouveau chemin de fer d'intérêt local relève de la compétence appropriée,
- les expéditeurs et les consommateurs bénéficient de tous les droits qui en découlent,
- une assurance-responsabilité adéquate protège les expéditeurs et les consommateurs,
- des programmes de sécurité ferroviaire et d'enquêtes d'accidents sont en place.

CONSTRUCTION DES LIGNES DE CHEMIN DE FER

La construction d'une ligne de chemin de fer à l'intérieur de l'emprise d'une ligne existante ou, s'il s'agit d'une ligne de chemin de fer d'au plus trois kilomètres de long, à 100 mètres ou moins de l'axe d'une telle ligne n'est pas subordonnée à l'autorisation de l'Office. De grands projets de chemin de fer (tels les terminaux intermodaux) peuvent ainsi être exemptés d'une évaluation environnementale lorsqu'ils sont construits à l'intérieur de ces limites.

L'Office est habilité à déterminer si l'emplacement d'une nouvelle voie ferrée est convenable, mais il ne peut se prononcer sur le bien-fondé

de la nouvelle ligne. Ainsi, en vertu de la Loi, il n'a pas le pouvoir d'examiner des solutions de rechange à la construction d'une voie, par exemple l'interconnexion ou l'octroi de droits de circulation.

ARBITRAGE

Lorsque l'instance en arbitrage est en cours, l'Office peut être appelé à établir sa compétence et trancher les questions procédurales, et ce afin de déterminer si le différend peut effectivement être soumis ou non à cette procédure. Advenant que le différend n'y soit pas admissible, les parties risquent d'encourir des frais de procédure inutiles.

TRANSFERT ET CESSATION DE L'EXPLOITATION DE LIGNES DE CHEMIN DE FER

L'Office a constaté les enjeux ci-après en ce qui a trait à l'application des dispositions de la section V, partie III, de la Loi :

- l'absence de l'exigence de donner avis d'un transfert prochain, lequel avis permettrait aux parties de se préparer aux effets des changements dans les activités ferroviaires;
- la possibilité que s'éteignent les droits des expéditeurs et des gouvernements lorsqu'un chemin de fer échappe à la compétence fédérale;
- l'absence de l'exigence de fournir une preuve de transfert afin d'assurer que les lignes ferroviaires transférées sans annonce préalable continuent d'être exploitées;
- les courts délais impartis aux gouvernements pour décider de faire ou non l'acquisition d'une ligne dont le transfert est proposé;

- l'exigence imposée aux gouvernements d'accepter l'offre de transfert d'une ligne de chemin de fer avant de pouvoir demander à l'Office de statuer sur la valeur nette de récupération [paragr. 145(5) uniquement];
- l'absence d'exigences de négocier entre les compagnies de chemin de fer et les gouvernements au sujet de la valeur nette de récupération d'une ligne et d'autres aspects d'un transfert (art. 145 uniquement);
- l'absence de certitudes quant à la cessation des obligations d'une compagnie de chemin de fer en vertu de la Loi, lorsqu'une compagnie de chemin de fer et un gouvernement continuent de négocier les détails du transfert d'une ligne de chemin de fer longtemps après avoir conclu le transfert même.

De plus, comme il n'existe aucune disposition en matière de surveillance réglementaire des ententes de transfert, il pourrait être difficile pour les parties :

- de s'assurer qu'un transfert a été effectué dans le but de maintenir les activités et d'établir la compétence à laquelle devrait être assujéti un nouveau chemin de fer d'intérêt local;
- dans le cas d'un bail, de déterminer si les conditions du bail constituent un transfert valide en vertu de la Loi ou de savoir qui – le locataire ou le locateur – est l'autorité véritable de l'exploitation de cette ligne;
- de déterminer les conséquences réglementaires de la résiliation d'un bail par l'une ou l'autre partie, y compris l'indemnisation à payer en cas de cessation d'exploitation d'une ligne nécessaire au transport du grain;

- de déterminer la compétence dont relèvera une ligne à l'avenir et toute autre conséquence de l'expiration d'un bail.

Les autres enjeux sont :

- La Loi ne traite pas des droits et obligations d'une compagnie de chemin de fer ou du gouvernement, advenant que l'une des parties ne soit pas en mesure de respecter les dispositions de l'accord sur le transfert d'une ligne.
- L'avantage qu'il y a pour un gouvernement ou un groupe communautaire qui souhaite acheter une ligne dont l'exploitation cessera prochainement, de mettre fin immédiatement à la période de 12 mois pendant laquelle le transporteur est tenu de faire figurer la ligne ferroviaire dans son plan triennal, peut être éliminé par le désavantage qu'il y a à réduire la période de 12 mois pour les parties qui pourraient avoir besoin de temps supplémentaire pour évaluer les options qui s'offrent à elles.
- Une municipalité qui négocie la valeur nette de récupération d'une ligne devant être abandonnée ne jouira peut-être pas des mêmes avantages que celle qui négocie la reprise de l'exploitation d'une ligne, car l'Office n'a pas le pouvoir qu'il détient en vertu de l'article 145 (qu'il détient en vertu de dispositions similaires dans l'article 143) de soustraire de cette valeur le coût de remplacement de la partie d'infrastructure qu'il croit avoir été retirée par la compagnie de chemin de fer pour réduire le trafic sur la ligne.

- Certains se sont demandé pourquoi l'indemnisation de 10 000 \$ – versée par le CN et le CP pour chaque mille de voie ferrée nécessaire au transport du grain abandonnée après le 1^{er} avril 2000 – ne s'appliquerait pas aussi aux lignes semblables abandonnées avant le 1^{er} avril 2000; de plus, ne faudrait-il pas amorcer le processus de compensation pour les lignes tributaires du transport du grain qui n'ont pas encore été abandonnées, mais qui ne sont plus utilisées depuis un certain temps?

BRUIT, VIBRATION ET POLLUTION

La Cour d'appel fédérale a décidé qu'en vertu de la loi existante un seul mécanisme de règlement des différends – les tribunaux civils – s'offre aux parties susceptibles d'être touchées par le bruit, la vibration et la pollution causés par des activités ferroviaires quotidiennes. L'Office s'attend à ce que cette question soit examinée lors du processus d'examen législatif en cours.

L'ÉQUIPE



La *Loi sur les transports au Canada* habilite l'Office à mettre en œuvre la politique des transports du gouvernement fédéral. Le principe sur lequel est fondé le travail de l'Office est que tous les usagers et les fournisseurs de services de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire et maritime) doivent être traités équitablement. Si les seules forces du marché ne génèrent pas des taux et des services équitables et raisonnables pour les utilisateurs, les transporteurs, les expéditeurs commerciaux et les voyageurs, l'Office a pour mission de s'assurer qu'ils sont protégés conformément aux dispositions de la Loi.

En plus de son rôle d'organisme de réglementation économique et d'autorité en matière d'aéronautique, l'Office s'emploie à faciliter le transport accessible. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office a les attributions d'une cour supérieure lui permettant de régler les différends et de prendre des décisions sur un grand nombre de questions économiques concernant les modes de transport de compétence fédérale. Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l'Office traite les questions et les plaintes d'ordre général relatives au transport aérien.

QUI NOUS SOMMES

L'Office exerce ses pouvoirs par le truchement d'au plus sept membres à temps plein nommés par le gouverneur en conseil ainsi que d'au plus trois membres à temps partiel nommés par le ministre des Transports. L'Office compte actuellement sept membres permanents –

y compris la présidente et première dirigeante et le vice-président – et trois membres temporaires – y compris la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Un effectif d'environ 270 employés et employées aide les membres dans le processus de prise de décisions et leur fournit un soutien fonctionnel.



MEMBRES

(rangée supérieure - de gauche à droite)

Marian L. Robson, présidente et première dirigeante

Née à Saskatoon (Saskatchewan)
Résidence : Vancouver (Colombie-Britannique)
Ancien membre d'une administration portuaire, cadre d'un chemin de fer et membre de l'Office national des transports
Nomination : le 1^{er} juillet 1996

Gilles Dufault, vice-président

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

Keith Penner, membre

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

Guy Delisle, membre

Né à Alma (Québec)
Résidence : Calgary (Alberta)
Avocat et ancien conseiller juridique principal et membre temporaire de l'Office national de l'énergie
Nomination : le 8 janvier 2002

Liette Lacroix Kenniff, Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et membre

Née à Montréal (Québec)
Résidence : Montréal (Québec)
Ancienne gestionnaire générale de l'Organisation internationale de gestionnaires de service en vol, de même que gestionnaire de l'Association du transport aérien international et d'Air Canada.
Nomination : le 1^{er} octobre 2002

(rangée inférieure - de gauche à droite)

Mary-Jane Bennett, membre

Née à Saint-Boniface (Manitoba)
Résidence : Winnipeg (Manitoba)
Avocate et membre actif de plusieurs conseils et comités
Nomination : le 19 janvier 1998

Richard Cashin, membre

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

George Proud, membre

Né à Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
Résidence : Ottawa (Ontario)
Ancien député de Hillsborough à la Chambre des communes et ancien député de l'Assemblée législative de l'Île-du-Prince-Édouard
Nomination : le 8 janvier 2001

Beaton Tulk, membre

Né à Ladle Cove (Terre-Neuve et Labrador)
Résidence : St. John's (Terre-Neuve et Labrador)
Ancien vice-premier ministre et premier ministre de Terre-Neuve et Labrador, de même que ministre de l'Industrie, du Commerce et du Développement rural
Nomination : le 16 décembre 2002

Michael A. Sutton, membre

Né à Salisbury en Angleterre
Résidence : Toronto (Ontario)
Ancien président de la Commission d'organisation de la Ville de Toronto et cadre d'une entreprise de télécommunications
Nomination : le 22 décembre 1997



CE QUE NOUS FAISONS

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

La **Direction générale du transport aérien et des transports accessibles** traite les demandes de licences et de permis d'affrètement provenant de transporteurs aériens canadiens et étrangers, et veille au respect des conditions afférentes. Elle aide à la négociation et à la mise en œuvre d'accords aériens internationaux, administre les tarifs aériens internationaux et traite les appels en matière de redevances d'utilisation de NAV Canada. Le Direction générale apporte également un soutien au Bureau de la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, créé en 2000, qui traite les plaintes des consommateurs relatives au transport aérien.

La Direction générale vise à rendre tous les modes de transport de compétence fédérale accessibles aux personnes ayant une déficience et s'occupe de leurs plaintes relatives aux transports aérien, ferroviaire et maritime. Ce mandat est réalisé de deux façons : en aidant l'Office à régler les plaintes des particuliers, au cas par cas; et en adoptant une démarche systémique, soit en aidant l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des normes relatives au niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale.

La **Direction générale des transports ferroviaire et maritime** traite les plaintes liées à ces deux modes de transport, ainsi que les différends qui surviennent entre les compagnies ferroviaires et d'autres parties au sujet des infrastructures ferroviaires. Elle délivre les certificats d'aptitude pour les projets d'exploitation ou de construction de voies ferrées et fournit aux membres des conseils et des recommandations techniques en matière de taux d'interconnexion ferroviaire. Elle vérifie aussi, au besoin, les systèmes comptables et statistiques des compagnies ferroviaires, afin d'aider l'Office dans l'établissement du revenu admissible maximal des transporteurs ferroviaires pour l'acheminement du grain de l'Ouest, et l'élaboration des normes et règlements pour l'établissement des coûts.

La Direction générale protège aussi les intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'elle traite les demandes visant l'utilisation de navires étrangers au Canada, tout en faisant des recommandations à l'Agence des douanes et du revenu du Canada relativement à la disponibilité ou non de navires canadiens convenables.

L'Office a le pouvoir de déterminer, souvent à la suite d'une plainte, si les tarifs, les droits et les frais de pilotage et portuaires sont injustes, déraisonnables, discriminatoires ou préjudiciables à l'intérêt public.

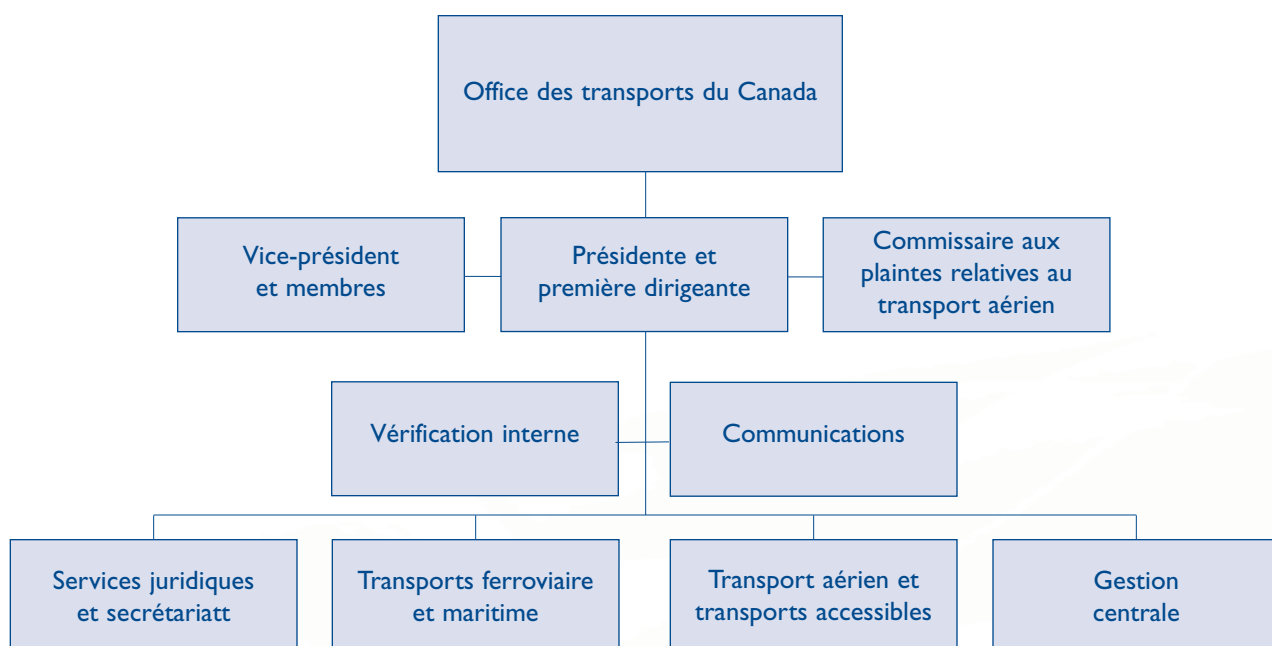
La **Direction générale des services juridiques et du secrétariat** fournit des avis juridiques et des conseils relativement à tous les dossiers dont est saisi l'Office et veille au respect des règles d'équité et de justice naturelle lors du processus menant à une décision ou à un arrêté.

La Direction générale fournit également des avis juridiques et des conseils dans les cas d'application de la loi et des plaintes qui sont portées à l'attention de la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Elle représente aussi l'Office devant les tribunaux, y compris la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada, lorsque les décisions de l'Office font l'objet d'un appel. Le personnel de la Direction générale aide à l'organisation des réunions et des audiences de l'Office. 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. La Direction générale joue également un rôle important dans l'élaboration et l'application des procédures et des règlements de l'Office.

Le Bureau du vérificateur interne et la Direction des communications relèvent du **Bureau de la présidente**. Le vérificateur interne est responsable de fournir des évaluations objectives sur la conception et l'administration des pratiques

de gestion, des systèmes de contrôle et de l'information, conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.

La Direction des communications est un partenaire proactif et veille à ce que les Canadiens et Canadiennes intéressés au transport comprennent leurs droits, leurs obligations et le rôle de l'Office en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*. La Direction publie des brochures et des rapports, s'adonne à des activités de promotion, émet des communiqués, répond aux demandes de renseignements et gère un site Internet. Elle coordonne la participation à des événements et à des salons avec les membres et le personnel pour rencontrer les Canadiens et Canadiennes en personne afin de répondre à leurs questions directement. De plus, elle planifie et évalue les activités de communication de l'Office. Puisque l'Office s'adresse à plusieurs groupes ayant différents besoins, la Direction fournit ces renseignements sous plusieurs formes, entre autres sur papier, sur support électronique, en braille et sur cassettes audio.



La **Direction générale de la gestion centrale** appuie l'Office en lui assurant l'ensemble des services organisationnels, tels que services de gestion en matière de ressources humaines, de planification, de finances, d'informatique, de bibliothèque et d'archives.

COMITÉ CONSULTATIF SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office et les participants au groupe de travail aident l'Office à élaborer des règlements, des codes de pratiques et des directives sur l'accessibilité destinés à l'industrie. En plus de rencontrer annuellement le Comité, l'Office consulte celui-ci régulièrement sur tous ses projets de règlements. Des représentants de la collectivité des personnes ayant une déficience et de l'industrie des transports, ainsi que d'autres parties intéressées, siègent à ce comité.

REPRÉSENTANTS DE LA COMMUNAUTÉ DES PERSONNES AYANT UNE DÉFICIENCE

Association canadienne pour l'intégration communautaire – J. Mahaffy

Association des Sourds du Canada – K. R. Nichols

Association canadienne des centres de vie autonome – T. Walters et V. Miele

Conseil canadien des aveugles – J. Rempel

L'Association des malentendants canadiens – C. Cantlie

Société canadienne de l'ouïe – L. McIntyre

L'Institut national canadien pour les aveugles – C. Moore et J. McDonald

Société Nationale Canadienne des Sourds-Aveugles – P. Leclair

Association canadienne des paraplégiques – S. Little

La Corporation Canadienne des Retraités Intéressés – B. Black

Confédération des organismes provinciaux de personnes handicapées au Québec (COPHAN) – C. Serradori

Conseil des Canadiens avec déficiences – P. Danforth

Centre québécois de la déficience auditive – M. Bergevin

Utilisateurs de chiens-guides du Canada – J. Main

Institut Nazareth et Louis-Braille – P. Ferland

Kéroul – G. Déry

Troubles d'Apprentissage - Association canadienne – J. Devoe

National Federation of the Blind: Advocates for Equality – M. Cummings

Seniors' Voice – W. Coates

REPRÉSENTANTS DE L'INDUSTRIE DES TRANSPORTS

Air Canada – B. Racine

Association québécoise des transporteurs aériens inc. – B. Jenner

Association du transport aérien du Canada – W. Everson

L'Association des chemins de fer du Canada – G. Gauthier

Conseil des aéroports du Canada – N. Raynor

Marine Atlantique – W. Harbin

VIA Rail Canada Inc. – J. Lemire et K. Coffen

AUTRES PARTIES INTÉRESSÉES

La Commission canadienne des droits de la personne – H. Goldberg

Gouvernement de l'Alberta – S. Wong

Développement des ressources humaines Canada – M. Regnaud

Transports Canada

Normes relatives à la sécurité des cabines – F. Wokes

Centre de développement des transports – B. Jamieson-Smith

Transports accessibles – B. Nelson

Normes réglementaires – N. Vachon

COMMENT S'Y PREND-ON

LE PROCESSUS OFFICIEL DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Dès qu'une plainte est déposée à l'Office, un processus pour en assurer le traitement rapide, efficace et équitable est activé. Un comité composé d'au moins deux membres examine chaque plainte. Une fois que le comité a reçu les plaidoiries de toutes les parties concernées, il peut demander au personnel de l'Office d'analyser toute question ayant trait au dossier afin de pouvoir examiner l'affaire d'un point de vue juridique, économique, opérationnel et environnemental, selon le cas, avant de rendre une décision.

Après avoir reçu une plainte, l'Office, conformément à ses règles générales de procédure, s'assure que chaque partie intéressée a l'occasion de soumettre ses commentaires. En général, l'Office examine la plainte, invite la partie contre laquelle la plainte a été déposée à répondre à la plainte dans un délai de 30 jours, et donne ensuite

au plaignant dix jours pour répliquer aux observations de l'autre partie.

Les membres examinent toutes les preuves déposées à l'Office ainsi que les lois, les règlements et les principes juridiques applicables au cas. L'Office traite chaque plainte dans les plus brefs délais. Après la réception d'une demande ou d'une plainte complète, le processus de prise de décisions doit être terminé dans les 120 jours à moins que les parties ne s'entendent sur une prolongation. Bien que la plupart des cas soient réglés en fonction de la preuve au dossier, les membres peuvent également tenir des audiences formelles, normalement dans les cas plus complexes.

AUDIENCE MODIFIÉE

L'audience modifiée est une démarche expérimentale que l'Office a élaborée afin de faciliter le règlement des différends lorsque la question ne peut être réglée par une étude de dossier, mais qu'une audience formelle n'est pas justifiée. Bien que les processus soient semblables, l'audience modifiée est plus simple en ce qu'elle se fait autour d'une table de conférence. Les membres interrogent directement les témoins, et les ressources de l'Office nécessaires pour assister les membres sont réduites au minimum. Ce processus modifié permet le règlement en temps voulu, moins coûteux et moins formel des différends tout en conservant les avantages inhérents à l'audience formelle.

Trois plaintes ont fait l'objet d'une audience modifiée en 2002. Un cas, décidé le 31 octobre 2002, concernait le refus d'un transporteur aérien d'accueillir à son bord un passager indiscipliné. Deux autres cas concernaient des plaintes d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience et avaient trait à la réservation des sièges. Un des cas a été décidé le 21 décembre 2002 et l'autre est en instance.



MÉDIATION

L'Office offre des services complets de médiation pour les plaintes relatives aux transports ferroviaire, maritime et accessible. La commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et son personnel négocient aussi les plaintes de façon informelle dans le but de trouver une solution raisonnable aux différends.

L'Office offre ce service afin de permettre aux parties de régler leurs différends par l'entremise d'un processus simple, efficace, rapide, flexible et coopératif, plutôt que conflictuel. La médiation améliore la communication entre les parties – en particulier celles qui ont une relation suivie – et peut donc contribuer à créer un équilibre entre des parties de force inégale. Le médiateur et les parties aux différends travaillent ensemble à trouver une solution étroitement adaptée à la situation. Ainsi, il en résulte une meilleure compréhension entre les parties et des ententes très satisfaisantes et profondément engagées.

INTERJECTION D'UN APPEL D'UNE DÉCISION DE L'OFFICE

Les parties à une procédure qui ne sont pas d'accord avec une décision ou un arrêté ont le droit d'en appeler. Toute décision ou tout arrêté peut faire l'objet d'un appel à la Cour d'appel fédérale pour une question d'ordre juridique ou juridictionnel, dans les 30 jours de la décision ou de l'arrêté. Par ailleurs, ils peuvent en tout temps faire l'objet d'un appel au gouverneur en conseil. En outre, toute décision ou tout arrêté peut être révisé par l'Office lorsque les faits ou les circonstances qui le concernent ont changé.

FONCTION DE CONTRÔLEUR MODERNE

En 2002, l'Office a poursuivi sa mise en place des initiatives du gouvernement du Canada décrites dans *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, le rapport du Conseil du Trésor soumis au Parlement en mars 2000.

La fonction de contrôleur moderne est une priorité du gouvernement du Canada qui vise à moderniser les pratiques de gestion pour le XXI^e siècle. La fonction de contrôleur moderne met l'accent sur l'intégration de l'information financière et de la mesure du rendement, sur une intendance rigoureuse des ressources, sur la gestion des risques et sur la transparence des résultats. Cette démarche a pour but de permettre des choix mieux adaptés qui auront pour conséquences un meilleur service et une meilleure politique publique.

La fonction de contrôleur moderne est également une priorité de l'Office. En 2002, il a évalué sa situation, cerné les secteurs à améliorer et préparé un train de mesures afin de concrétiser des améliorations. Les prochaines étapes prévues en 2003 sont d'améliorer l'allocation des ressources internes afin d'en optimiser et d'en uniformiser l'usage; d'élaborer de meilleures mesures du rendement et de meilleurs rapports tant à l'Office qu'à l'intention du Parlement et du public; et d'élaborer un cadre qui intègre le concept de gestion des risques dans l'ensemble de l'Office. L'exécution des programmes et l'offre des services aux Canadiens et Canadiennes s'amélioreront à mesure que l'Office poursuit la mise en place de ce plan.

LANGUES OFFICIELLES

En novembre, l'Office lançait une initiative de langue de travail : un défi à l'excellence en vue de créer au sein de chaque unité un climat favorable à l'usage des deux langues officielles. Le Comité des langues officielles de l'Office a créé le mot d'ordre : *TOP niveau en langues officielles*, où le « T » signifie *Tolérance*, le « O » *Ouverture* et le « P » *Patience*. Le personnel a contribué à la création d'un lexique bilingue de mots, d'expressions et de locutions relatives aux activités de l'Office.

SONDAGE AUPRÈS DES FONCTIONNAIRES FÉDÉRAUX

En décembre 2002, le gouvernement du Canada publiait les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Il s'agissait de la deuxième fois que la Fonction publique du Canada cherchait à obtenir l'opinion de tous ses employés et employées sur une vaste gamme de questions relatives au milieu de travail. Ce sondage a fourni un outil visant à obtenir les commentaires des employés et employées sur l'efficacité de l'organisation, sur leur bien-être et sur le climat général des divers milieux de travail.

Les résultats de l'Office pour 2002 étaient très positifs dans plusieurs secteurs : 89 p. 100 des employés et employées pensent que l'Office est un bon endroit où travailler et 95 p. 100 ont son succès à cœur; 93 p. 100 sont satisfaits de leurs modalités de travail; 90 p. 100 se sentent libres de se servir de la langue officielle de leur choix pour communiquer avec leur supérieur hiérarchique immédiat.

Ces résultats sont encourageants et dépassent de loin la moyenne de la fonction publique. Comme tous les employés et employées de la fonction publique, ceux de l'Office ont souligné plusieurs défis qu'ils doivent relever. À la fin de 2002

et au début de 2003, il y a eu des discussions visant à obtenir les commentaires du personnel sur la façon d'améliorer le milieu de travail, discussions qui seront suivies par la préparation de plans d'action afin de régler les points soulevés dans le sondage.

GOUVERNEMENT EN DIRECT

Une autre grande priorité du gouvernement du Canada et de l'Office est de communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes de la façon la plus facile et accessible que possible. En plus de mettre en œuvre la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada, il s'agit d'avoir recours à la technologie de l'information pour offrir des services intégrés axés sur les citoyens et citoyennes en tout temps, en tout lieu et dans la langue officielle de leur choix.

L'Office a ajusté ses pratiques de communication en 2002 afin de répondre aux exigences de la nouvelle Politique de communication du gouvernement du Canada qui maintiendra la confiance des Canadiens et Canadiennes dans l'intégrité et l'impartialité de la fonction publique du Canada.

En 2002, l'Office a continué d'apporter des améliorations à son site Internet afin de l'axer sur les clients et de le conformer aux normes d'uniformisation des sites Internet du gouvernement du Canada. Ces normes comprennent les normes et lignes directrices sur l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience qui utilisent des lecteurs d'écran, des dispositifs à commande vocale et autres.

En 2003 et au cours des années à venir, l'Office poursuivra sa mise en œuvre des changements dans le but de s'assurer que sa démarche est axée sur le client et que l'accès à toute l'information du site Internet de l'Office (www.otc.gc.ca) est

équitable. L'Office prendra également plusieurs initiatives en matière de consultation des clients et clientes sur l'offre de services, de formulaires électroniques améliorés pour les plaintes et les requêtes, et d'établissement des rapports d'avancement.

LOIS ET RÈGLEMENTS

L'Office des transports du Canada est responsable de l'application des lois et des 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 sur l'accès à l'information L.R.C. (1985), ch. A-1

Loi maritime du Canada L.C. (1998), ch. 10

Loi canadienne sur l'évaluation environnementale L.C. (1992), ch. 37

Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile L.C. (1996), ch. 20

Loi sur le cabotage L.C. (1992), ch. 31

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

Loi sur la gestion des finances publiques L.R.C. (1985), ch. F-11

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

Loi sur la protection des renseignements personnels L.R.C. (1985), ch. P-21

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

Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes L.R.C. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)

L'OFFICE ASSUME L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS, DES RÈGLES ET DES AUTRES TEXTES RÉGLEMENTAIRES SUIVANTS :

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

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

Règles générales de l'Office national des transports (DORS/88-23)

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

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

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

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

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

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

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes Règlement sur les textes désignés (DORS/99-244)

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

L'OFFICE PARTAGE LA RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DES RÈGLEMENTS SUIVANTS :

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

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

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

L'OFFICE A PROPOSÉ, APRÈS AVOIR CONSULTÉ TRANSPORTS CANADA, L'ABROGATION DES RÈGLEMENTS SUR L'INGÉNIEURIE SUIVANTS :

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 l'usage en commun de poteaux - Ordonnance générale E-12 (C.R.C., ch. 1185)

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