

Office  
des transports  
du Canada



Canadian  
Transportation  
Agency

# La Direction des plaintes ferroviaires

Canada



## INTRODUCTION

---

Dans la plupart des contextes commerciaux, les expéditeurs et les transporteurs négocient eux-mêmes les tarifs marchandises et les niveaux de services. Lorsque les négociations échouent, plusieurs solutions s'offrent à l'expéditeur. Le règlement des différends entre les expéditeurs et les transporteurs ferroviaires est au nombre des responsabilités de l'Office des transports du Canada.

La Direction des plaintes ferroviaires règle les plaintes portant sur les tarifs et les services ferroviaires. Elle mène aussi des enquêtes qui peuvent aider les expéditeurs dans l'obtention d'un service ferroviaire ou le recours à des chemins de fer qui se livrent concurrence.

## NOTRE TRAVAIL

---

La Direction des plaintes ferroviaires enquête sur des plaintes qui concernent les questions suivantes :

- l'interconnexion,
- les prix de ligne concurrentiels,
- les prix pour lignes uniques,
- les prix communs,
- les droits de circulation,
- l'usage commun des voies,
- le niveau de services.

Chacune de ces questions fait l'objet de brèves précisions dans le présent document.

Les déterminations rendues par l'Office sur des questions de prix et de conditions de service doivent être commercialement équitables et raisonnables vis-à-vis des parties.

Lorsqu'un expéditeur formule une plainte quant aux prix et services ferroviaires, l'Office peut acquiescer à tout ou partie de sa demande, pourvu que l'Office soit convaincu que le plaignant subirait autrement un préjudice commercial important\*.

La *Loi sur les transports au Canada* permet également aux expéditeurs et aux transporteurs de recourir à l'arbitrage pour régler des différends de nature commerciale et privée. La Direction des plaintes ferroviaires est responsable de l'administration de ce processus d'arbitrage\*\*.

## **INTERCONNEXION**

---

Un expéditeur qui n'a accès qu'à un chemin de fer à l'origine ou à la destination d'un trajet peut effectuer une interconnexion avec ses wagons d'un réseau à un autre et ce, selon les prix prescrits, pourvu que la voie de service de l'expéditeur se trouve à l'intérieur d'un rayon de 30 kilomètres du lieu de correspondance. Certaines dispositions prévoient également que l'Office peut étendre la zone d'interconnexion au-delà de la limite de 30 kilomètres.

## **PRIX DE LIGNE CONCURRENTIELS**

---

Un expéditeur dont les installations sont situées au-delà de la limite d'interconnexion de 30 kilomètres peut demander à l'Office d'établir un prix de ligne concurrentiel applicable au transport, sur la ligne qui le dessert, depuis ses installations jusqu'au lieu de correspondance où une autre compagnie ferroviaire assurera l'acheminement des marchandises. Dans un premier temps, des arrangements doivent être pris avec le transporteur de liaison. Le prix de ligne concurrentiel serait établi par l'Office en fonction des prix d'interconnexion applicables et de l'information sur les recettes du transporteur lors du transport de cargaisons pareilles ou semblables sur une distance comparable.

## **PRIX POUR LIGNES UNIQUES**

---

Un expéditeur qui désire acheminer des marchandises sur un parcours qui n'emprunte qu'une seule ligne peut demander à une compagnie ferroviaire d'établir un prix pour le transport en question. En cas de refus de la part de la compagnie de chemin de fer, l'Office peut ordonner à cette dernière de publier un tarif.

## **PRIX COMMUNS**

---

Un expéditeur pourrait avoir à acheminer des marchandises sur un parcours continu au Canada mais dont les tronçons sont exploités par au moins deux compagnies de chemin de fer. Dans ces cas, l'expéditeur peut demander à celles-ci de s'entendre sur un tarif commun applicable à l'entier parcours et

sur la répartition de ce prix dans le tarif. Si les compagnies ne peuvent conclure une entente en ce sens, l'Office peut enjoindre aux compagnies de conclure un accord, sans quoi c'est lui qui tranchera.

## **DROITS DE CIRCULATION ET USAGE COMMUN DES VOIES**

---

Une compagnie de chemin de fer peut demander à l'Office le droit de faire circuler ses trains sur les voies d'une autre compagnie de fer réglementée par le fédéral dans les cas où aucune entente négociée n'est en vigueur.

## **NIVEAU DE SERVICES**

---

Une compagnie de chemin de fer doit fournir des installations convenables pour le trafic marchandises. Un expéditeur peut déposer une plainte auprès de l'Office s'il est d'avis qu'une compagnie ferroviaire n'offre pas ledit service. Si l'Office détermine que le transporteur ne s'acquitte pas de ses obligations en matière de services, il peut enjoindre à la compagnie de s'acquitter de toute obligation selon les modalités de forme et de temps qu'il juge indiquées.

Si l'Office détermine que le service ferroviaire sur un *embranchement titulaire du transport du grain* est inadéquat, l'Office peut, au lieu d'ordonner une amélioration dudit service, ordonner à la compagnie de chemin de fer d'accorder des droits de circulation à une autre compagnie ferroviaire ou encore de placer cette ligne sur la liste des lignes dont elle entend cesser l'exploitation. Dans un cas où l'Office imposerait la dernière de ces solutions, un chemin de fer d'intérêt local ou les pouvoirs publics auront ensuite l'occasion de faire l'acquisition de ladite ligne en vue de la poursuite de son exploitation.

## **ARBITRAGE\*\***

---

L'Office encourage les expéditeurs et les transporteurs à régler leurs différends portant sur les tarifs et les services ferroviaires à l'amiable, si possible. En cas d'impasse entre un expéditeur et un transporteur, l'expéditeur peut soumettre la question à l'arbitrage pour régler le différend. Le processus

d'arbitrage permet aux parties de choisir un arbitre à même une liste fournie par l'Office. L'arbitre fera ensuite un choix quant aux offres définitives de l'expéditeur ou du transporteur. Le processus assure la confidentialité, la souplesse des procédures et l'application de la décision de l'arbitre à titre de décision de l'Office. Il importe de préciser que l'arbitrage n'est pas une instance de l'Office et n'est donc pas assujéti à la règle du préjudice commercial important\*.

*\*Pour de plus amples renseignements à ce sujet, prière de consulter le dépliant Préjudice commercial important, publié par l'Office des transports du Canada.*

*\*\*Pour de plus amples renseignements à ce sujet, prière de consulter le dépliant Arbitrage, publié par l'Office des transports du Canada.*



---

Pour de plus amples renseignements,  
communiquer avec l'Office à l'adresse suivante :

Direction générale des transports  
ferroviaire et maritime  
Office des transports du Canada  
15, rue Eddy  
Gatineau (Québec) K1A 0N9

Renseignements généraux : (819) 953-2236  
(région de la capitale nationale) ou  
1 888 222-2592 (ailleurs au Canada)  
ATS : 1 800 669-9705 ou (819) 953-9705  
Télécopieur : (819) 953-5564  
Courriel : foa.arbitrage@cta-otc.x400.gc.ca

Questions portant sur des questions ferroviaires  
précises – Gestionnaire, Plaintes ferroviaires :  
(819) 997-1081

Les formulaires et publications sont disponibles sur  
le site Internet de l'Office. Le site offre également  
d'autres renseignements sur l'Office et ses respon-  
sabilités, ses décisions et ses arrêtés. L'adresse  
du site est la suivante : <http://www.otc.gc.ca>.