



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

## L'OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA



Maintenir un réseau de transport efficace et accessible pour tous

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

Disponible dans plusieurs formats

Canada

### L'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada est un tribunal administratif indépendant du gouvernement du Canada ayant les attributions d'une cour.

Il exerce les responsabilités suivantes :

- traiter et régler des différends relativement à divers aspects des transports;
- améliorer l'accès aux services de transport;
- rendre des décisions dans les transports aérien, ferroviaire et maritime en tant qu'organisme de réglementation économique.

L'Office appuie l'objectif d'un réseau de transport canadien compétitif, efficace et accessible, qui répond aux besoins des fournisseurs et des usagers des services de transport.

### Notre rôle en tant qu'organisme de réglementation économique

L'Office délivre des approbations et des décisions dans les secteurs des transports ferroviaire, aérien et maritime, notamment en ce qui concerne :

- les permis et les licences des transporteurs aériens et ferroviaires;
- la négociation et l'administration des dispositions des accords aériens internationaux;
- l'établissement des plafonds de recettes des chemins de fer pour le transport du grain de l'Ouest;
- l'approbation de la construction des lignes ferroviaires;
- la vérification des systèmes d'exploitation et de comptabilité des compagnies de chemin de fer;
- la protection des intérêts des exploitants de navires canadiens.

### Le règlement des différends

L'une des tâches principales dont s'acquitte l'Office est de recevoir des plaintes sur un éventail de questions de transport, notamment les voyages par avion, les services de transport ferroviaire et le transport maritime. On attend des parties qu'elles soumettent d'abord leurs préoccupations à l'attention de l'exploitant du service. Si une approche directe est inefficace, le plaignant peut communiquer avec l'Office en vue d'examiner d'autres possibilités pour régler le différend. Étant une organisation vouée au dialogue et à l'éducation, l'Office favorise les solutions volontaires et coopératives, lorsque cela est possible.

Par exemple, les employés de l'Office sont souvent en mesure de régler un différend rapidement et sans frais grâce à la **facilitation**, en travaillant de concert avec les plaignants et les exploitants de réseaux des transports.

### Améliorer l'accès aux services de transport

L'Office est habilité à éliminer du réseau des transports de compétence fédérale (aérien, ferroviaire, traversiers ou services d'autobus interprovinciaux) les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. L'Office élimine les obstacles abusifs de deux façons : au cas par cas en traitant les plaintes de manière individuelle, et de façon systémique en élaborant des codes de pratiques, des normes et des règlements ayant trait à l'accessibilité. Les personnes ayant eu des difficultés lors d'un

L'Office offre également des services de **médiation** comme solution de rechange aux processus formels, qui exigent davantage de ressources. Avec l'aide d'un médiateur de l'Office, les parties prennent ensemble des décisions sur la façon d'aborder les questions en litige pour qu'elles puissent négocier une transaction mutuellement avantageuse. La médiation est une méthode souple, rapide et peu coûteuse qui permet de dégager des solutions.

Pour ce qui est de certaines questions ferroviaires entre entreprises, l'Office peut aussi offrir, à la demande de toutes les parties concernées, des services **d'arbitrage**.

En sa qualité de tribunal quasi-judiciaire, l'Office a les attributions d'une cour et peut ainsi rendre des décisions et des décrets par le biais d'un **processus judiciaire formel**. Les parties présentent leurs arguments, à la suite de quoi les membres de l'Office, qui exercent un pouvoir de décision, examinent le dossier et présentent aux parties leur analyse et les motifs sur lesquels repose leur décision.

voyage en raison d'une déficience peuvent porter plainte à l'Office.

Comme dans d'autres différends touchant les transports, l'Office a recours à ses services de facilitation et de médiation et à ses processus décisionnels formels pour régler les différends que soulève la question d'accessibilité et tenter d'alléger les préoccupations à cet égard.

L'Office des transports du Canada se fera un plaisir de répondre à vos questions, à vos demandes de renseignements et à vos commentaires.

**Téléphone** : 1-888-222-2592

**ATS** : 1-800-669-5575

**Télécopieur** : 819-997-6727

**Courriel** : [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)

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

