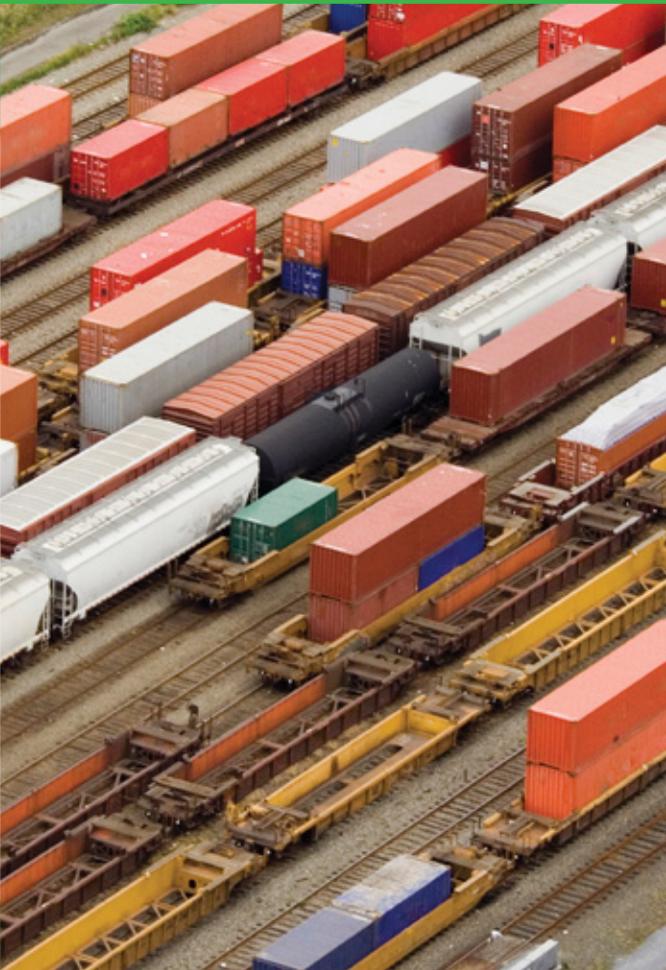




Plaintes concernant le bruit et les vibrations ferroviaires



Trouvons ensemble des solutions

Êtes-vous incommodé(e) par le bruit ou les vibrations ferroviaires?

À mesure que les collectivités et les chemins de fer se développent et se rapprochent les uns des autres, une planification soignée et des communications soutenues sont essentielles pour trouver un équilibre entre les besoins des chemins de fer et les préoccupations des collectivités.

Il arrive cependant qu'il y ait des différends à propos du bruit et des vibrations liés à la construction ou à l'exploitation des chemins de fer.

L'Office des transports du Canada est un tribunal fédéral indépendant qui peut aider les individus, les municipalités, les chemins de fer et autres parties à régler ces types de différends.

L'Office a élaboré des *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*. Les lignes directrices expliquent le processus à suivre et comprennent un formulaire de plainte. Ces documents sont disponibles à l'adresse : www.otc.gc.ca/fra/plaintes-rail.

Comment procéder?

Avant de faire une plainte :

1 Consultez votre administration municipale au sujet du problème de bruit et de vibrations ferroviaires.

Votre administration municipale peut disposer d'information et d'expertise qui pourraient vous aider à régler votre plainte et elle peut souhaiter participer à la discussion avec la compagnie de chemin de fer.

2 Communiquez directement avec la compagnie de chemin de fer.

Si ce n'est pas déjà fait, assurez-vous que la compagnie de chemin de fer connaît le problème. Vous devez, ainsi que les autres parties en cause, étudier les options et évaluer les solutions dans le but de résoudre le problème avant de le porter à l'attention de l'Office.

3 Déterminez si le chemin de fer relève de la compétence de l'Office.

Une liste des compagnies de chemin de fer de compétence fédérale (www.otc.gc.ca/fra/rail-federal) et des administrations de transport de banlieue (www.otc.gc.ca/fra/transport-urbain) est disponible sur le site Web de l'Office. Si la compagnie ou l'administration ne se trouve pas sur la liste, elle relève probablement de la compétence de votre province ou territoire.



Quels types de plaintes l'Office peut-il régler?

➤ L'Office **peut** aider à régler les plaintes concernant le bruit ou les vibrations qui résultent de la construction et de l'exploitation de chemins de fer de compétence fédérale ainsi que les plaintes touchant les sociétés de transport publiques, y compris les administrations de transport de banlieue.

Il peut s'agir du bruit occasionné par le passage de trains, du fonctionnement au ralenti des locomotives ou de la manœuvre des wagons.

➤ L'Office **ne peut pas** aider à régler les plaintes concernant les compagnies de chemin de fer de compétence provinciale.

➤ De même, le sifflement des trains aux passages à niveau est une question de sécurité qui relève de la responsabilité de Transports Canada.



L'approche collaborative

La collaboration vous permet, de même qu'à la compagnie de chemin de fer, de contribuer au règlement d'un problème.

Si les deux parties fournissent leur apport, la solution est plus susceptible d'être valable à long terme. Elle pourra également être mise en œuvre de façon plus efficace et efficiente qu'une décision formelle de l'Office.

Il existe plusieurs mesures informelles et de collaboration, telles que **la facilitation et la médiation**.

Dans la facilitation et la médiation, un tiers impartial aide les parties à centrer leurs discussions et à trouver une solution qui leur est mutuellement bénéfique. Bien qu'on vous encourage à avoir d'abord recours à des services locaux de facilitation et de médiation, vous souhaiteriez peut-être discuter de vos options avec le personnel de l'Office.

Les parties doivent avoir essayé et épuisé toutes les mesures de collaboration avant que l'Office puisse enquêter sur une plainte. L'Office prévoit que ces mesures seront réalisées dans un délai de 60 jours à compter de la date de réception de la plainte écrite par le chemin de fer.

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez *Médiation de votre conflit* à www.otc.gc.ca/fra/documents-mediation.

Le processus de plainte formel

Si vous ne pouvez pas régler le problème au moyen de la collaboration, ou si l'une des parties n'a pas coopéré, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Office pour demander une décision en vertu du processus d'arbitrage formel.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus formel, ou pour avoir des détails sur la manière dont l'Office déterminera si le bruit ou les vibrations causés par un chemin de fer sont raisonnables, voyez le www.otc.gc.ca/fra/plaintes-rail.



Communiquez avec nous

Si vous envisagez de déposer une plainte, veuillez lire les *Lignes directrices sur la résolution des plaintes relatives au bruit et aux vibrations ferroviaires*.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou pour demander un exemplaire des lignes directrices et du formulaire de plainte :

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

Téléphone : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Télécopieur : 819-997-6727
Courriel : info@otc-cta.gc.ca

