



Office  
des transports  
du Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

# Guide sur les renseignements à fournir pour les enquêtes de l'OTC menées de sa propre initiative sur les services de transport ferroviaire de marchandises

Office des transports du Canada

Canada 

# Table des matières

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Introduction .....</b>                           | <b>3</b> |
| <b>2. Objectif visé par les EPI.....</b>               | <b>3</b> |
| <b>3. Avant une EPI .....</b>                          | <b>5</b> |
| Déterminer si une enquête doit être menée ou non ..... | 5        |
| Annoncer l'enquête.....                                | 6        |
| <b>4. Pendant une EPI .....</b>                        | <b>7</b> |
| <b>5. Nous sommes ici pour vous aider.....</b>         | <b>9</b> |

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : [otc-cta.gc.ca](http://otc-cta.gc.ca).

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2021

No de catalogue TT4-66/2021F-PDF

ISBN 978-0-660-39833-4

[Des formats substituts](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

# 1. Introduction

Le présent guide s'adresse aux expéditeurs ferroviaires et aux autres intervenants du secteur ferroviaire. Il explique les renseignements que vous devriez fournir si l'Office des transports du Canada a entamé une enquête de sa propre initiative (EPI) concernant des problèmes possibles liés au service ferroviaire, ou si vous croyez que l'Office devrait procéder à une telle enquête. En particulier, le guide porte sur ce qui suit :

- l'objectif visé par les EPI;
- les renseignements que l'OTC doit obtenir afin d'ouvrir une EPI;
- les types d'information que vous pourriez fournir;
- la principale question de l'EPI que vos renseignements aideront à résoudre.

Dans le cadre d'une EPI, les conclusions de l'OTC doivent être fondées sur une évaluation impartiale de l'information recueillie. C'est pourquoi vous devriez envisager de soumettre des renseignements détaillés sur les problèmes possibles visés par l'enquête, à défaut de quoi il pourrait être impossible pour l'OTC de tirer des conclusions claires.

## 2. Objectif visé par les EPI

L'OTC mène une EPI dans le but d'examiner des problèmes possibles liés au service ferroviaire. Si l'enquête révèle l'existence de tels problèmes, l'OTC peut ordonner aux compagnies de chemin de fer concernées d'y remédier. Cette façon de faire protège donc les droits des expéditeurs en ce qui concerne les services et contribue au fonctionnement efficace du réseau ferroviaire.

L'OTC règle également des différends grâce à la médiation et à l'arbitrage si l'organisme reçoit des plaintes liées au service ferroviaire. Cependant, il existe des différences entre le processus de règlement des plaintes et les EPI :

- **Plaintes** : Dans le cas du processus de règlement des plaintes, un expéditeur ou une autre personne qui estime qu'une compagnie de chemin de fer ne respecte ses obligations en matière de service peut présenter une demande d'aide à l'OTC. Des moyens informels et formels sont utilisés pour régler de tels différends. La méthode informelle (médiation) dépend de la volonté des deux parties de parvenir à une entente pour résoudre la question. La méthode formelle (arbitrage) s'apparente à celle d'un tribunal; l'OTC rend une décision exécutoire en fonction des éléments de preuve et des arguments présentés par les deux parties. Dans tous les cas, la solution s'applique généralement au différend en cause seulement.
- **Enquêtes** : Personne ne présente une demande pour une EPI. Si des renseignements suffisants laissent croire qu'il pourrait y avoir un problème, l'OTC peut décider d'enquêter après avoir reçu l'aval du ministre des Transports. Les EPI sont appropriées lorsqu'on se penche sur des problèmes possibles liés au service qui sont répandus ou systémiques. Une solution pourrait s'appliquer à plusieurs expéditeurs ou même à plusieurs compagnies de chemin de fer.

L'OTC, qui existe sous une forme ou une autre depuis plus d'une centaine d'années, règle depuis longtemps les différends liés au service ferroviaire. Ce n'est qu'en 2018 qu'il s'est vu confier le pouvoir de mener des EPI.

Pour obtenir plus de renseignements au sujet des différends, veuillez consulter le [Guide sur les services de transport ferroviaire de marchandises et les prix applicables](#). Ce guide explique les droits des expéditeurs en ce qui concerne les services de transport ferroviaire de marchandises au Canada et précise comment l'OTC règle les plaintes individuelles ayant trait au service. Il comprend également une brève section sur les enquêtes, qui porte sur les EPI.

## 3. Avant une EPI

### Déterminer si une enquête doit être menée ou non

Comme nous l'avons mentionné, l'OTC décide de mener ou non une EPI à la lumière des renseignements laissant entendre qu'il pourrait y avoir un problème. Tout problème occasionnant des lacunes au chapitre des services peut être visé. Cependant, l'OTC est plus susceptible d'entamer une EPI si les renseignements semblent indiquer des manquements possibles qui :

- pourraient avoir une portée assez importante (par exemple, ils concernent plusieurs expéditeurs et/ou durent depuis longtemps);
- pourraient avoir des répercussions sur l'économie à l'échelle régionale ou nationale.

Dans le contexte de sa surveillance constante du réseau ferroviaire, l'OTC pourrait cerner un problème. Cela dit, les expéditeurs et d'autres utilisateurs du réseau ferroviaire représentent une principale source d'information. Vous détenez les documents indiquant le type de service que vous recevez. Sans vos renseignements, l'OTC pourrait ne pas avoir une raison suffisante pour justifier le déclenchement d'une EPI.

Le processus visant à examiner vos renseignements est moins formel avant qu'une enquête soit bel et bien amorcée. Avant d'ouvrir une EPI, l'OTC cherche à recueillir des renseignements, à les évaluer et à en discuter. Il tente de déterminer si le niveau de service comporte vraisemblablement des lacunes et, si c'est le cas, à quel point ils sont graves ou répandus.

Préalablement à une EPI, nous pourrions vous demander, ainsi qu'à d'autres utilisateurs du service ferroviaire, des renseignements détaillés. Nous consulterons également les compagnies de chemin de fer concernées pour obtenir leur perspective sur la situation et sur les causes possibles du problème. Il est possible de régler certains problèmes sans devoir nécessairement mener une EPI.

Si les renseignements justifient la tenue d'une EPI et que les problèmes n'ont pas été réglés, l'OTC en informe le ministre des Transports. Si ce dernier convient que la situation devrait faire l'objet d'une enquête, une EPI peut être entamée.

## Annoncer l'enquête

L'OTC déclenche une EPI en l'annonçant et en fournissant des renseignements, par exemple en indiquant les étapes que devrait suivre l'enquête. Ces étapes pourraient comprendre la collecte de documents écrits et de données, ainsi que la tenue d'entrevues en personne ou d'audiences par comparution. L'OTC demandera à au moins l'un de ses [membres](#) de diriger l'EPI. Les membres sont des décideurs de l'OTC qui détiennent des pouvoirs semblables à ceux des juges.

### Un processus équitable et impartial

Le déclenchement d'une EPI ne signifie pas que les compagnies de chemin de fer concernées n'ont pas satisfait à leurs obligations en matière de service. L'EPI est un processus équitable et impartial qui détermine si tel est le cas. Le processus vise à recueillir et à évaluer plus de renseignements qu'à l'étape préalable à l'enquête et à entendre la perspective d'un plus grand nombre de personnes. Dans le contexte d'une EPI, les expéditeurs, les compagnies de chemin de fer et toute autre personne détenant des renseignements pertinents auront l'occasion de fournir des éléments de preuve.

L'OTC examinera de manière impartiale tous les éléments de preuve et les arguments avant de présenter des conclusions et de possiblement imposer une ordonnance.

## 4. Pendant une EPI

Après le déclenchement d'une EPI, tous les intervenants concernés devraient être prêts à fournir des renseignements pertinents, notamment les données qu'ils possèdent. Pour ce qui est des expéditeurs, ces renseignements comprennent notamment les données qui, selon eux, contribueraient à prouver qu'il y a un manquement systémique ou grave dans le service de transport ferroviaire de marchandises. Encore une fois, sans renseignements détaillés, il pourrait être impossible de tirer une conclusion claire de l'enquête.

Les éléments de preuve que vous fournirez devraient porter précisément sur les problèmes qui sont visés par l'enquête de l'OTC. Par exemple :

- si l'EPI se penche sur les cycles de rotation des wagons qui sont possiblement longs, pensez à soumettre vos données concernant, entre autres, les temps moyens de rotation des wagons entre les points pertinents du réseau et le temps moyen de rotation des wagons au fil du temps;
- si l'EPI examine le nombre potentiellement insuffisant de wagons, les données sur le nombre de wagons que vous avez demandés et reçus seraient alors importantes.

### **Contrats confidentiels**

Lorsqu'un expéditeur et une compagnie de chemin de fer ont conclu un contrat confidentiel énonçant le niveau de service que doit obligatoirement offrir la compagnie de chemin de fer, l'OTC doit respecter les modalités de cette entente lorsqu'il rend une décision. Dans une EPI, cela peut vouloir dire que la formation de membres affectés à l'EPI n'examinera pas certains problèmes soulevés par l'expéditeur. La formation de membres pourrait ne pas être en mesure d'utiliser certains renseignements fournis par l'expéditeur à titre d'éléments de preuve indiquant un manquement ou visant à imposer des mesures correctives.

Dans le passé, des renseignements indiquant un problème possible lié au service ont été soumis par des expéditeurs, des gares et d'autres intervenants touchés par le problème. Des registres d'appels, des courriels et des notes de réunions issues de discussions avec les compagnies de chemin de fer sont des exemples de documents fournis, qui sont devenus des éléments de preuve dans le contexte d'une EPI. Ils ont servi à démontrer certains faits, entre autres :

- le nombre de wagons commandés auprès de la compagnie de chemin de fer, et le nombre reçu;
- le nombre de wagons chargés et prêts à être pris en charge par la compagnie de chemin de fer, et le nombre de wagons que celle-ci a pris en charge;
- l'heure d'arrivée de la compagnie de chemin de fer à la voie d'évitement de l'expéditeur ou de la gare, l'heure de départ, et le nombre d'heures entre les deux (heures sur place);
- la capacité disponible dans les gares (capacité de déchargement quotidien et nombre moyen de wagons déchargés quotidiennement en comparaison avec le nombre moyen de wagons destinés à la gare et en attente);
- des précisions au sujet des embargos touchant les expéditeurs et/ou les gares.

Ce ne sont que des exemples. Le type de renseignements qui est utile dépend des problèmes particuliers faisant l'objet de l'enquête. Cependant, les expéditeurs, les gares et les autres utilisateurs de services de transport ferroviaire, ainsi que les compagnies de chemin de fer, sont évidemment une source essentielle de renseignements pendant la tenue d'une EPI.



## La question déterminante

L'OTC se sert d'éléments de preuve pour répondre à la question suivante : **la compagnie de chemin de fer fournit-elle le niveau de service le plus élevé qu'elle peut raisonnablement offrir dans les circonstances?** L'OTC examinera ainsi de près les éléments de preuve que vous fournirez et ce qu'ils indiquent au sujet des circonstances concernant le problème lié au service, notamment :

- les besoins opérationnels et les restrictions des expéditeurs et des compagnies de chemin de fer concernées;
- les besoins et les demandes des expéditeurs en matière de service et si les demandes étaient raisonnables;
- le trafic et le volume ou les autres engagements des expéditeurs à cet égard;
- les obligations légales de chacune des compagnies de chemin de fer (y compris envers les compagnies de chemin de fer transportant des passagers);
- les plans de contingence de chacune des compagnies de chemin de fer pour traiter des problèmes liés au service, le cas échéant.

En vertu de la loi, l'OTC est tenu de se pencher sur **la question ci-dessus**. S'il y répond par l'affirmative, la compagnie de chemin de fer satisfait à ses obligations en matière de service. Si la réponse est non, il y a un manquement, et l'OTC peut ordonner à la compagnie de chemin de fer d'y remédier.

## 5. Nous sommes ici pour vous aider

Chaque fois qu'une EPI est ouverte, nous publions des renseignements à ce sujet sur notre site Web. Pour toutes autres questions au sujet des EPI, vous pouvez communiquer avec notre ligne d'assistance téléphonique sur le transport ferroviaire en composant le [1-877-850-7148](tel:1-877-850-7148).