

**Commission des transports routiers
de l'Ontario
Rapport annuel 2021/22**



Table des matières

La Commission	4
Message du Président.....	5
Organigramme	7
Activités de dissolution de la CTRO	8
Mesures de performance	9
Information financière.....	10
Demandes 2021/22	12
Demandes reçues par region 2021/22	12
Audiences jugées	13
Résumés de décisions rendues – 2021/22	14

À: L'honorable Caroline Mulroney
Ministre des Transports

Conformément à l'article 33 de la Loi sur la Commission des transports routiers de l'Ontario j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel des activités de la Commission des transports routiers de l'Ontario pour 2021/22.

Respectueusement,

Original signé par

David Bradley
Président

La Commission

La Commission a été constituée en vertu et en conformité avec les dispositions de la Loi sur la Commission des transports routiers de l'Ontario, L.R.O. 1990, c. O.19. Elle assume les fonctions d'un tribunal administratif quasi-judiciaire. En vertu de la Loi sur les véhicules de transport en commun, L.R.O. 1990, c. P.54 et de la Loi de 1987 sur les transports routiers, L.R. (1985), c. 29 (3e suppl.), la Commission contrôle l'entrée et maintient le développement ordonné de l'industrie du transport rémunéré de passagers sur le territoire de l'Ontario.

Membre de la Commission

David Bradley, Président

Message du Président

Dans mon premier rapport annuel en tant que président de la Commission des transports routiers de l'Ontario (CTRO), j'aimerais profiter de l'occasion pour souligner le travail de mon prédécesseur, Gilles Morin, qui a siégé à la Commission pendant 21 ans, d'abord à titre de vice-président de 1999 à 2016, puis à titre de président de 2016 à 2020. Son dévouement envers la CTRO et envers la population ontarienne est tout simplement remarquable.

La CTRO est un organisme quasi judiciaire indépendant du gouvernement de l'Ontario qui relève de la ministre des Transports. Elle administre des lois provinciales et fédérales – la *Loi sur la Commission des transports routiers de l'Ontario*, la *Loi sur les véhicules de transport en commun* et la *Loi sur les transports routiers* (Canada). En vertu de ces lois, le mandat de la CTRO est d'octroyer des permis et d'appliquer le système de réglementation économique régissant le transport rémunéré de passagers par véhicule de transport en commun sur le territoire de l'Ontario, ainsi qu'à destination ou en provenance de l'Ontario. La CTRO a pour activités le contrôle de l'entrée sur le marché, l'octroi et l'administration de permis, et l'application de la loi et de sanctions.

Deux événements se sont répercutés sur la CTRO au cours de l'exercice 2020-2021 : la pandémie mondiale de COVID-19 et les mesures adoptées par le gouvernement de l'Ontario pour déréglementer l'industrie du transport interurbain par autobus.

La pandémie de COVID-19 s'est traduite par des baisses inédites du nombre de passagers, la fermeture de frontières et des difficultés financières pour les exploitants d'autobus. Le 6 octobre 2020, le projet de loi 213, *Loi de 2020 pour mieux servir la population et faciliter les affaires*, a été déposé à l'Assemblée législative de l'Ontario. Ce projet de loi comportait notamment des dispositions visant à abroger la *Loi sur les véhicules de transport en commun* et la *Loi sur la Commission des transports routiers de l'Ontario*, ce qui entraînerait la dissolution de la CTRO, dans un effort plus large visant à déréglementer le secteur du transport interurbain par autobus afin de permettre aux exploitants de remédier aux lacunes de service et de répondre aux besoins locaux. Le projet de loi a été adopté par l'Assemblée législative le 8 décembre 2020 et entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2021. Entre-temps, l'actuel système d'octroi de permis de transport interurbain par autobus demeure en vigueur.

Les deux événements susmentionnés ont touché les activités de la CTRO. Par exemple, le nombre de demandes reçues en 2020-2021 n'a été que de 20, comparativement à 116 lors de l'exercice précédent, soit une baisse de près de 83 pour cent.

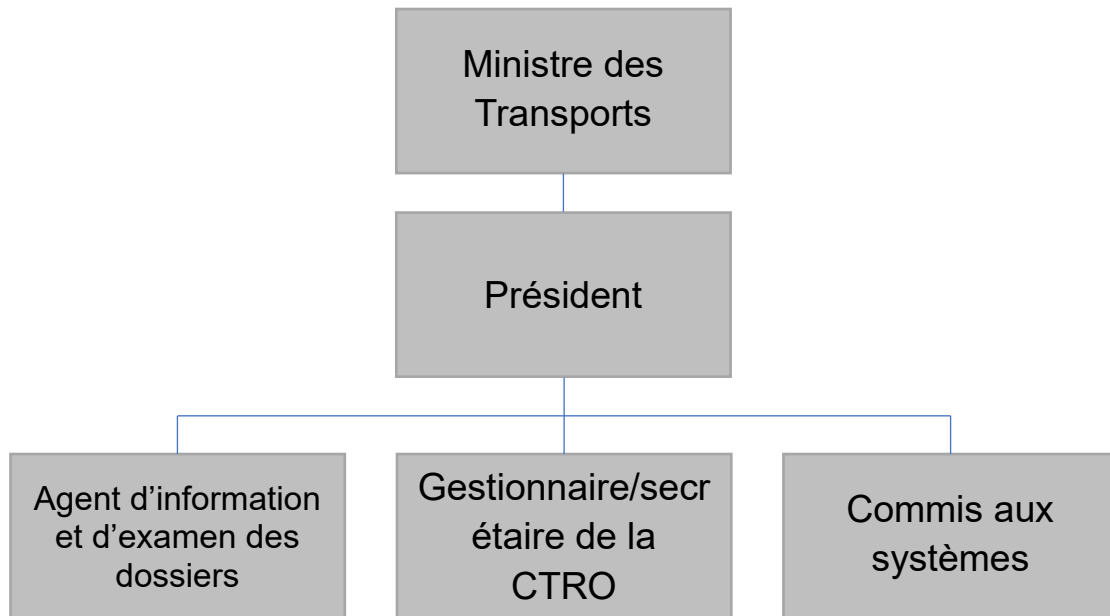
L'industrie du transport interurbain par autobus et par limousine joue un rôle vital en Ontario en fournissant des services de transport public à la population. Avant l'entrée en vigueur de la déréglementation du secteur du transport interurbain par autobus, la CTRO s'emploie, dans le cadre de son mandat et conformément à son plan d'activités, à offrir un service rapide, efficace et réactif aux parties prenantes et à s'assurer que le public voyageur est bien servi.

Le personnel de la CTRO encourage les parties opposantes à trouver un compromis mutuellement acceptable afin d'éviter la tenue d'une audience publique, qui peut être écrite ou orale. Ces dernières années, ce processus a permis de réduire de façon significative le nombre d'audiences orales, lesquelles sont plus chères et chronophages que les audiences écrites. Les décisions sont rendues rapidement, habituellement dans les deux semaines, soit la cible que s'est fixée la CTRO.

En conclusion, j'aimerais remercier les employés de la CTRO, peu nombreux mais dévoués, qui ont continué de fournir un excellent service au cours d'une année particulièrement difficile pour tout le monde.

David Bradley
Président

Organigramme



Activités de dissolution de la CTRO

Après 65 années d'existence, la CTRO mettra fin à ses activités le 1^{er} juillet 2021. L'organisme comptait parmi ses activités courantes la réponse aux demandes de renseignements du public, l'examen des demandes de permis, le jugement lors d'audiences et la délivrance de permis. À partir de janvier 2021, la CTRO a travaillé en collaboration avec le ministère des Transports dans le cadre de la dissolution de la Commission afin de continuer à respecter son obligation de rendre compte tout en remplissant son mandat.

Les principales activités de réduction progressive des opérations ont été effectuées :

Gestion de dossiers

Les dossiers de la CTRO à conserver seront expédiés au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs ou aux Archives publiques de l'Ontario.

Locaux et ameublement

Les locaux et l'ameublement de la CTRO sont gérés par le ministère des Transports, qui les réutilisera à d'autres fins ou s'en défera.

Site Web

Le site Web de la CTRO a été mis à jour de façon à présenter des renseignements sur la déréglementation du secteur du transport intermunicipal par autobus et la dissolution de la Commission. Le ministère des Transports mettra hors service le site Web de l'organisme peu après sa dissolution.

Administration financière

Le personnel de la CTRO s'est assuré que les comptes d'entreprise étaient réglés et clos avant la date de dissolution du 1^{er} juillet 2021.

Mesures de performance

Résultat	Mesures de performance	Réussites
Service au client efficace relativement aux demandes et requêtes.	Longueur de temps pour prendre les décisions après la clôture de l'audience écrite ou publique.	À ce jour, toutes les décisions ont été rendues à l'intérieur des 14 jours de la date de la clôture de l'audience.
Fournir un service de la plus haute qualité ; réponse efficace aux plaintes du public.	Longueur de temps pour répondre de façon appropriée aux plaintes du public relativement à la qualité du service reçu.	Aucune plainte n'a été recue du public.
Fournir un service de la plus haute qualité ; réponse efficace et opportune aux demandes de renseignements du public.	Longueur de temps pour répondre aux demandes de renseignements du public. ⁷⁶	Toutes les demandes de renseignements ont reçu une réponse dans les 2 jours.

Information financière

	2021/2022 ²	2020/2021
Revenus/Recouvrements¹		
Frais de dépôt des demandes	300 \$	11 585 \$
Demandes de permis spéciaux	0	0
Frais d'audiences recouvrés	1 000	500
Échange Américain	<u>0</u>	<u>102</u>
Total	<u>1 300 \$</u>	<u>12 187 \$</u>
Dépenses		
Salaires et avantages sociaux	56 540 \$ ³	229 536 \$ ⁴
Voyages et communications	606	3 311
Services ⁵	8 048	36 911
Équipement et fournitures	<u>0</u>	<u>3 450</u>
Total	<u>65 194 \$</u>	<u>273 208 \$</u>
Coût net d'exploitation de la CTRO	63 894 \$	261 021 \$

1. Les revenus et les recouvrements sont déposés directement au Fonds consolidé du revenu.
2. L'exercice 2021-2022 couvre la période allant du 1^{er} avril au 30 juin 2021, et la CTRO a été dissoute le 1^{er} juillet 2021.
3. En raison des calendriers de traitement de la paie et des factures, la paie finale sera traitée en juillet 2021, et cela pourrait avoir une incidence sur les dépenses finales. Les répercussions globales sur les chiffres indiqués ci-dessus devraient être minimales.
4. Compte tenu de la transformation organisationnelle au sein du ministère des Transports au cours de l'exercice 2021-2021, les salaires et les avantages sociaux du personnel de la CTRO ont été temporairement comptabilisés dans divers services du

ministère et s'élèvent à 229 536 \$.

5. La rémunération du président est déclarée dans la catégorie Services. En 2021-2022, la rémunération du président était de 7968 \$.

Demandes 2021/22

Demandes de permis spéciaux

Juridiction d'origine du demandeur	Total
U.S.A.	0
Autres Provinces	0
Total	0

Demandes reçues

Type/Categorie	PV	PVS	PVX	TOTAL
Permanent	0	0	0	0
Temporaire	0	0	1	1
Transfert	0	0	0	0
Type/Categorie	0	0	1	1

Légende:

PV: Demandes de permis de transport (entreprise intra-provinciale)

PVS: Demandes de permis de transport (scolaire seulement) (entreprise intra-provinciale)

PVX: Demandes de permis en vertu de la Partie I de la loi sur les transports routiers (entreprise intra-provinciale)

Demandes reçues par region 2021/22

Extérieur de l'Ontario - 1

Québec 1

Frontières régionales de l'Ontario - 0

Audiences jugées

Type d'audience	Total
Ecrite	1
Orale	0
Total	1

Résumés de décisions rendues – 2021/22

Vous trouverez ci-dessous un résumé des demandes de permis d'exploitation pour lesquelles la CTRO a rendu des décisions en 2021/22.

N° de dossier : 47459-B

Demanderesse : Gallexy Tours Limited (Gallexy), Toronto (Ontario)

Demande : Permis d'exploitation pour le transport extra-provincial sur horaire de passagers entre Toronto (Ontario) et New York (New York) via la Gardiner Expressway, la Queen Elizabeth Way, l'autoroute 420 et les autoroutes américaines 62, I-190, I-90, I-490, I-81, I-380, I-80, I-280, I-95 et 495 depuis ou vers la frontière américano-ontarienne du pont international Rainbow.

Opposantes : Adirondack Transit Lines, Inc. (ATLI); Greyhound Canada Transportation ULC (GCTU); Greyhound Lines Inc. (GLI)

Preuve de la demanderesse :

En activité depuis 2011, Gallexy exploite un service d'autobus nolisés et de visites en autobus en Ontario, ailleurs au Canada et aux États-Unis. Son objectif est d'offrir un service de transport de qualité supérieure qui soit sécuritaire, fiable et abordable au moyen de ses autocars entièrement accessibles de 56 sièges équipés de prises électriques, de réseau Wi-Fi et de places raisonnablement spacieuses.

L'entreprise reprendra le service une fois les restrictions de voyage levées à la frontière canado-américaine. Son horaire comportera alors un aller-retour par jour, six jours par semaine, avec plusieurs arrêts intermédiaires en chemin.

Elle exploitera le service en vertu d'une entente avec FlixBus Inc. (FlixBus), qui prévoit que Gallexy exploitera le service sous la marque FlixBus. Gallexy sera propriétaire de tous les autobus, qui seront conduits et entretenus par ses employés. FlixBus sera responsable de la vente de billets (par l'intermédiaire de son application pour téléphone intelligent), du contrôle de la circulation, de la planification des itinéraires, du marketing, etc. Gallexy prévoit un chiffre d'affaires de 2 295 000 \$ et un bénéfice net au cours de sa première année d'exploitation.

Ce service sera à la disposition des personnes et des collectivités actuellement négligées par les transporteurs existants : personnes qui n'utilisent pas le transport en autobus, qui ne possèdent pas de voitures, qui ne vivent pas près des principaux centres de transport, qui sont des voyageurs soucieux de l'environnement, qui sont des touristes en provenance d'Europe ou qui trouvent les autobus interurbains existants trop rares ou peu pratiques. Quinze (15) formulaires ont été déposés pour appuyer la demande de Gallexy.

L'absence de concurrence sur le marché des autobus interurbains fait présentement grimper le prix des billets. À l'heure actuelle, deux entreprises seulement offrent un service

similaire à celui proposé par Gallexy. On peut donc soutenir que le besoin de concurrence n'est pas comblé. Même avant la COVID-19, les transporteurs déjà en place ne proposaient pas un service adéquat pour répondre aux besoins de la clientèle. Ils n'ont pas investi suffisamment dans le marketing et n'ont pas réussi à améliorer l'expérience des passagers et à offrir des horaires plus pratiques.

Le service proposé par Gallexy donnera une nouvelle image au secteur des autobus, ce qui aidera les entreprises existantes à poursuivre leurs activités.

Preuves des opposantes :

ATLI : A le pouvoir de fournir des trajets à horaire régulier sous forme de service direct dans le cadre d'une entente avec GCTU et GLI. GCTU/GLI exploitent sept départs quotidiens dans chaque direction en hiver et dix en été, et ce, en tout temps. Parmi ces trajets quotidiens dans les deux directions, deux ont une correspondance avec ATLI, et les autres avec GLI. En raison de la COVID-19, ATLI et GCTU ont temporairement suspendu tous les services internationaux jusqu'à ce que les frontières rouvrent.

L'octroi du permis à Gallexy aurait d'importantes répercussions économiques sur les activités d'ATLI. Le permis que Gallexy souhaite obtenir détournera presque certainement une partie des clients existants du service direct de ATLI/GCTU. ATLI calcule que tous les transporteurs existants connaîtront une perte de recettes annuelle d'au moins 2 199 600 \$ CA la première année, et que les pertes de clientèle d'ATLI/GCTU représenteront environ 1 924 650 \$ CA. ATLI prévoit que pendant un certain temps après la reprise des activités le long du corridor, le service Toronto-New York fonctionnera à perte, et les difficultés seront encore plus grandes si un autre concurrent vient s'ajouter.

Le corridor est actuellement desservi par le service direct de ATLI/GCTU et par le service Megabus de Coach Canada / Coach USA, qui comptent un départ par jour dans les deux directions. L'octroi du permis à la demanderesse ajouterait un seul départ dans chaque direction six jours par semaine. Aucune amélioration visible ne serait apportée à l'offre de services déjà en place, et l'ajout d'un autre service concurrent entraînera éventuellement la nécessité de réduire les horaires existants et aura une incidence négative sur les services actuellement offerts au public voyageur. La répartition des responsabilités entre FlixBus et Gallexy donne lieu à d'importantes préoccupations au chapitre de la sécurité.

La demande ne satisfait pas aux critères de nécessité et d'utilité publique. Il n'existe pas de réel besoin public d'accorder un permis à un autre transporteur dans le corridor.

Les opposantes sont prêtes, disposées et aptes à fournir le service lors de la réouverture de la frontière et à répondre aux hausses de la demande publique. Les quinze (15) déclarations de soutien à la demande ne révèlent pas un grand enthousiasme.

GCTU/GLI : Sont des sociétés affiliées qui détiennent les permis d'exploitation requis et peuvent fournir le service visé par la demande. Elles exploitent des départs quotidiens directs dans chaque direction en hiver et dix en été, et ce, en tout temps. GCTU et GLI combinent leurs parcs, leurs conducteurs et leurs services pour fournir un service direct

entre Toronto et New York. En raison de la COVID-19, les opposantes ont temporairement suspendu tous les services internationaux jusqu'à ce que la frontière canado-américaine rouvre et que la demande de voyages reprenne.

L'octroi du permis à Gallexy aurait d'importantes répercussions économiques sur les activités de GCTU/GLI et de leur partenaire ATLI. Selon leurs calculs, une perte de recettes de 1 539 720 \$ pourrait en découler pour la première année d'exploitation (la perte de chiffre d'affaires pour tous les transporteurs existants s'élèverait à 1 759 680 \$). Les conséquences économiques de la pandémie de COVID-19 ont été catastrophiques. En effet, les recettes ont été entièrement éliminées ou radicalement réduites, mais les coûts fixes et certains coûts variables sont demeurés.

Avant que le public voyageur ne reprenne ses habitudes et sa fréquence de déplacement d'avant la pandémie, une longue période sera nécessaire pour rebâtir la confiance du public envers les voyages en autobus. Les coûts que les opposantes devront déboursier pour traverser cette période excéderont de beaucoup les recettes. Ce n'est pas le moment de délivrer de nouveaux permis pour offrir un service concurrent qui n'apportera aucun avantage au public.

La demande doit être refusée puisqu'elle ne satisfait pas aux critères minimaux liés à l'octroi de permis. Gallexy n'est pas en mesure de dire quand elle commencera à exercer ses activités. De plus, Coach Canada offre un service identique dans ce corridor consistant en un départ par jour dans les deux directions, de sorte que trois transporteurs indépendants sont déjà en concurrence dans le corridor. Aucune amélioration notable ne serait apportée au service public si la demande était acceptée. Le service actuellement offert au public en serait plutôt négativement touché.

La demande ne satisfait pas aux critères légaux de nécessité et d'utilité publique. Les opposantes sont prêtes, disposées et aptes à fournir le service.

Le soutien public est faible. La majorité des quinze personnes ayant présenté des formulaires de soutien public ne sont pas au courant du service actuel ou n'ont pas formulé de plaintes à l'endroit des services déjà fournis.

Réponse de la demanderesse aux arguments des opposantes

Gallexy a la compétence, la volonté et la capacité nécessaires pour faire du service proposé un succès. La demande détaillée écrite de Gallexy ainsi que les dix années pendant lesquelles elle a fourni un service de transport sécuritaire parlent d'eux-mêmes. Le fait qu'un grand nombre des membres du public ayant appuyé la demande de Gallexy n'ont pas fait appel aux services des opposantes dans le passé doit être considéré comme un atout qui montre l'incapacité des opposantes à atteindre de nouveaux clients potentiels.

FlixBus a participé de près à la rédaction de la demande, et Gallexy continuera de travailler en étroite collaboration avec FlixBus. Toutefois, en tant qu'exploitante, Gallexy est celle qui possédera et exploitera les autobus.

Les opposantes mènent leurs affaires de manière réactionnaire et n'ont aucun plan pour tirer profit de l'importante croissance de la population, faire croître le secteur du transport

en autobus ou acquérir de nouveaux clients. Elles ne tiennent pas compte de la croissance du marché qui découlerait du nouveau service de Gallexy à l'extérieur de leur segment de clientèle.

L'affirmation des opposantes selon laquelle la nécessité et l'utilité publique sont présentement satisfaites n'est tout simplement pas crédible dans un contexte où le plus gros exploitant d'autobus du pays n'offre aucun service à l'échelle nationale.

Gallexy a une cote de sécurité Acceptable du ministère des Transports de l'Ontario, tandis que GCTU/GLI détiennent plutôt une cote Acceptable – sans vérification.

Décision

La Commission tient compte des facteurs suivants pour déterminer si la demande répond aux critères légaux de nécessité et d'utilité publique :

- **Viabilité du service proposé et capacité de la demanderesse à fournir le service :** Gallexy exerce des activités depuis 2011. Le service proposé sera exploité dans le cadre d'une entente avec FlixBus. FlixBus sera responsable de la vente de billets, du contrôle de la circulation, de la planification des itinéraires, etc. Selon les preuves présentées, la CTRO est d'avis que Gallexy est prête, disposée et apte à fournir les services visés par la demande.
- **Répercussions sur les transporteurs existants si la demande est acceptée :** L'arrivée d'un autre exploitant pour fournir le service ajouterait aux conséquences économiques vécues par ATLI et GCTU/GLI. Selon les preuves présentées, la CTRO est d'avis que ATLI et GCTU/GLI seront négativement touchés sur le plan économique si la demande est acceptée.
- **Besoins en transport du public :** L'appui du public au dossier envers la demande indiquait que les membres du public n'étaient pas tous au fait que d'autres exploitants fournissent actuellement le service visé par la demande et ne démontrait pas que le service existant n'était pas adéquat. Selon les preuves présentées, la CTRO est d'avis que la demande publique pour le service proposé est insuffisante pour satisfaire aux critères légaux de nécessité et d'utilité publique.

Après avoir examiné toutes les preuves, la CTRO est d'avis que la demande ne répond pas aux critères légaux de nécessité et d'utilité publique. La demande est donc refusée.