



DÉCISION

EN L'AFFAIRE CONCERNANT une demande d'Autocars Acadien SEC visant l'approbation de modifier les itinéraires et les horaires de son service régulier de liaisons interurbaines à l'intérieur de la province du Nouveau-Brunswick.

16 juillet 2010

EN L'AFFAIRE CONCERNANT une demande d'Autocars Acadien SEC visant l'approbation de modifier les itinéraires et les horaires de son service régulier de liaisons interurbaines à l'intérieur de la province du Nouveau-Brunswick.

Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick :

M. Raymond Gorman, c.r., président
M. Cyril Johnston, vice-président
M^{me} Constance Morrison, membre
M. Yvon Normandeau, membre

M^{me} Lorraine R. Légère, secrétaire de la Commission

M^{me} Ellen Desmond, agente d'audience
M. Doug Goss, directeur, affaires réglementaires et finances
M. David Keenan, conseiller

Demandeur :

Autocars Acadien SEC

Procureur :

M. John Stringer, c.r.
McInnes Cooper

M. Sylvain Langis, président et chef des opérations
Acadian Bus Group

M^{me} Manon Piché, v.-p. marketing, ventes, communications
Acadian Bus Group.

M^{me} Nancy MacRae, directrice de la comptabilité
Acadian / Orléans Express, Maritimes

Intervenants :

M. Justin Sweeney, NBCC St. Andrews Campus

M. Lui Greco, conseiller du premier ministre sur la condition des
personnes handicapées

M^{me} Christyne Allain, conseillère du premier ministre sur la
condition des personnes handicapées

M. Ian Stewart, St. Stephen Development Board Inc.

M^{me} Ella Henry, association étudiante de l'Université St. Thomas

M. John Ferguson, Ville de St. Stephen

Parties désireuses d'observer :

M^{me} Tammy Paradis, ministère des Transports du N.-B.

DÉCISION

INTRODUCTION

Ce dossier concerne la demande déposée par Autocars Acadien SEC (la demandeuse ou Acadien) en date du 6 novembre 2009 visant l'approbation de modifier les trajets et horaires de son service régulier de liaisons interurbaines à l'intérieur de la province du Nouveau-Brunswick. L'audience formelle visant la demande a débuté à Fredericton, Nouveau-Brunswick le 17 mars 2010 et s'est clôturée le 18 mars 2010. En outre, la Commission a tenu des séances publiques dans les collectivités les plus affectées par les changements projetés. Ces séances ont été tenues durant trois soirées consécutives à Miramichi, Nouveau-Brunswick (15 mars 2010), St. Stephen, Nouveau-Brunswick (16 mars 2010) et Fredericton (17 mars 2010).

Avant l'audience, la demandeuse a déposé des documents financiers, y compris des bilans, des états des résultats et autres informations financières. La demandeuse a, en outre, fourni des tableaux de ventilation pour chaque circuit du réseau d'Acadien montrant les circuits et les horaires existants accompagnés des changements projetés. En outre, la demandeuse a fourni une présentation PowerPoint donnant une description détaillée sur l'achalandage, les résultats d'une enquête auprès des consommateurs, la stratégie de « corridor » projetée ainsi que les données financières et d'achalandage en appui de l'abandon de certains trajets. À la requête de la demandeuse, des portions de l'information financière ont été déclarées confidentielles et une version éditée de cette information a été préparée en vue de l'audience publique. L'information a été éditée en conformité avec la décision de la Commission à propos du dépôt de renseignements confidentiels dans la décision tarifaire d'Acadien du 13 juin 2008.

Six groupes/organismes se sont inscrits à titre d'intervenants et étaient présents à l'audience. En outre, la Commission a entendu les observations de douze individus durant les sessions publiques à Fredericton, Miramichi et St. Stephen. La Commission a également reçu cinquante mémoires et avis d'opposition de parties intéressées et de membres du public.

LÉGISLATION

L'autorité de la Commission relative à cette question vient de la *Loi sur les transports routiers* (la Loi). L'article 22 de la Loi se lit comme suit :

22 *Chaque transporteur routier sera présumé un service d'utilité publique en vertu de la partie 3 de la Loi sur la Commission de l'énergie et des services publics.*

L'article 22 de la Loi confère à la Commission une large autorité sur les activités des transporteurs routiers titulaires de permis. L'article 8 de la Loi confère une autorité spécifique concernant l'objet de la présente demande. Il se lit comme suit :

8 *Sous réserve de l'article 9, aucun transporteur routier titulaire d'un permis ne doit abandonner ou interrompre un service d'autobus publics prévu dans son permis sans une ordonnance de la Commission qui n'est accordée qu'après une audition faisant suite à l'avis que la Commission ordonne, le cas échéant, au transporteur routier de lui donner.*

Bien que la Loi accorde à la Commission la responsabilité de déterminer les enjeux relatifs à l'abandon d'un service d'autocars, elle fournit relativement peu d'orientations quant à la façon dont ces enjeux devraient être déterminés. L'article 4(9) de la Loi fait état des facteurs à prendre en considération dans l'octroi d'un permis et stipule que la Commission :

4(9) *...doit accorder la demande sauf lorsqu'il a été démontré sur la balance des probabilités que l'accord d'un permis serait donné au détriment des intérêts des usagers des services de transport public, du développement provincial économique et social, ou encore au détriment du commerce intraprovincial, interprovincial ou international.*

L'article 4.2(1) fournit un contexte utile à propos de cette décision. L'article établit l'autorité permanente de la Commission d'établir des niveaux de service minimums. L'article se lit comme suit :

4.2(1) *Sur demande d'un transporteur routier titulaire d'un permis, ou de sa propre initiative et après publication des temps et lieu de l'audition de la demande de la manière indiquée par la Commission, celle-ci peut après l'audition désigner les exigences de service minimum concernant tout point ou points ou régions géographiques à l'intérieur de la province.*

LA DEMANDEUSE

Autocars Acadien SEC est la société filiale néo-brunswickoise d'Acadian Bus Group. Acadian Bus Group est elle-même une filiale à cent pour cent du Groupe Orléans Express inc. de Montréal et elle exerce ses activités en tant que réseau d'autocars interurbains intégré au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard. Le service de lignes d'autobus en Nouvelle-Écosse est assuré par Acadian Intercity Coaches LP, la filiale néo-écossaise d'Acadian Bus Group. Acadian Bus Group assure l'uniformité des tarifs et un horaire standard d'autocars tant au Nouveau-Brunswick qu'en Nouvelle-Écosse. Tous les autocars d'Acadien sont munis de plaques d'immatriculation leur permettant d'être exploités tant au Nouveau-Brunswick qu'en Nouvelle-Écosse. La principale différence entre les deux sociétés filiales est qu'Acadian Intercity Coaches LP exerce ses activités presque exclusivement en Nouvelle-Écosse, ne prolongeant vers l'ouest que son trajet vers Moncton. Par contraste, Acadian Coach Lines LP assure le service non seulement au Nouveau-Brunswick, mais dessert un réseau de trajets se prolongeant dans l'état du Maine, dans l'Île-du-Prince-Édouard et dans la province de Québec.

LES CHANGEMENTS PROJETÉS

Acadien a projeté de modifier ses trajets et ses horaires en augmentant la fréquence de service le long des trajets « corridors » les plus achalandés (auxquelles on se réfère en tant que « routes clés » afin d'augmenter l'achalandage et de rendre ses opérations dans les Maritimes financièrement rentables. Toutefois, en concomitance avec l'augmentation de la fréquence du service le long de ces trajets « corridors » (Moncton – Fredericton, Fredericton – St.John, Saint John – Moncton et Moncton – Halifax), Acadien a projeté de réduire la fréquence de service le long de deux trajets (Rivière-du-Loup, QC – Fredericton et Moncton – Charlottetown, Î.-P.-É.) et d'éliminer le service le long de deux autres trajets (Fredericton – Miramichi et Saint John – Bangor, ME).

Trajets corridors

Les chiffres combinés de l'achalandage du service de lignes d'Acadian Coach Lines et d'Acadian Intercity Coaches ont chuté de 17 p. 100 en 2009 ; de 410 847 trajets en 2008 à 341 036 trajets en 2009. La diminution de l'achalandage a été légèrement supérieure au Nouveau-Brunswick

(18,8 p. 100) par rapport à la Nouvelle-Écosse (15,1 p. 100). Cette diminution a eu un impact direct sur les revenus combinés du service de lignes d'Acadian Bus Group, qui a connu une baisse de 13,2 p. 100, soit de 12 452 000 \$ à 10 815 000 \$. Pour les sociétés affiliées, les recettes du trafic ont décliné de 14 p. 100 pour Autocars Acadien alors qu'Acadian Intercity Coaches a connu une chute de 12,4 p. 100. En termes de dépenses, les totaux des kilomètres de service de lignes ont été effectivement inchangés pour 2008 et 2009 malgré la baisse de l'achalandage. Globalement, Acadian Bus Group a vu ses dépenses en carburant baisser de 792 000 \$ (de 2 479 000 \$ en 2008 à 1 687 000 \$ en 2009), tandis que ses dépenses en dehors du carburant ont augmenté de 224 000 \$.

Dans un effort pour augmenter l'achalandage et améliorer la rentabilité de ses opérations dans les Maritimes, la demandeuse a proposé de redéfinir son réseau d'autocars autour de quatre trajets « corridors » ; trois au Nouveau-Brunswick et un, principalement, en Nouvelle-Écosse. En vertu de la proposition, les trajets « corridors » disposeraient de plus de ressources, en termes de conducteurs et d'autocars, afin d'augmenter la fréquence de service et de réduire le temps de déplacement entre les principales villes du Nouveau-Brunswick (Fredericton, Moncton et Saint John) et Halifax. En rendant les voyages par autocar plus fiables et plus pratiques pour les passagers, la demandeuse croit qu'elle pourra augmenter son achalandage et rendre son exploitation rentable.

En vertu de la proposition « corridor », le service sur le trajet Moncton – St. John et le trajet Moncton – Fredericton serait augmenté à quatre trajets aller-retour par jour par rapport à trois présentement. Pour le trajet Fredericton – Saint John, la proposition « corridor » augmenterait le service aller-retour entre les deux villes de deux à quatre trajets. En outre, la demandeuse a projeté d'augmenter le service aller-retour entre Halifax et Moncton de trois trajets par jour à cinq trajets par jour. Dans le but de réduire le temps de déplacement entre les villes du « corridor », la demandeuse projette de convertir le service « local » actuel sur les trajets « corridors » en service Express (sans arrêts) et Semi-Express (arrêts limités). Chaque trajet « corridor » continuera d'avoir un trajet « local » spécifique (dans les deux directions) qui s'arrêtera à chaque jour dans les collectivités actuellement desservies.

Étant donné que la stratégie de « corridor » projetée requiert une réaffectation des ressources, la demandeuse a proposé de réduire ou d'éliminer le service sur plusieurs autres trajets afin d'assurer la disponibilité des autocars et des conducteurs pour desservir les trajets « corridors ». Dans sa

présentation à la Commission, Acadien a proposé de redéployer quatre autocars de ses trajets néo-brunswickois actuels afin d'appuyer la stratégie « corridor ». Les trajets affectés seraient :

1. **Trajet 1 : Saint John – Bangor, ME** – L'élimination de tout service vers Charlotte et le Maine (trajets 11 et 16) libérerait deux autocars pour le déploiement.
2. **Trajet 2 : Fredericton – Rivière-du-Loup, QC** – La suppression des trajets 23 et 27 (direction nord) et des trajets 20 et 26 (direction sud) libérerait un autocar pour le redéploiement.
3. **Trajet 3 : Fredericton – Miramichi** – L'élimination du service direct entre ces collectivités (trajets 30 et 33) libérerait un autocar pour le redéploiement.

Durant son témoignage devant la Commission, Manon Piché, v.-p. marketing, ventes et communications pour Acadian Bus Group, a insisté sur le fait que, pour mettre en place l'horaire redéfini, y compris la stratégie « corridor », les 39 autocars de la flotte d'Acadien seraient requis.

Trajet 1 : Moncton – Bangor, ME

Acadien assure présentement le service entre Moncton et Bangor, ME à chaque jour ; un départ à 14 h 00 de Moncton (arrivant à Bangor à 18 h 10 HNE) et un trajet de retour partant de Bangor à 11 h 45 (HNE) le jour suivant (arrivant à Moncton à 20 h 05). Avant 2006, Acadian assurait le service entre Saint John et Bangor trois jours par semaine. En 2005, la demandeuse a déposé une demande pour transformer ce service en service quotidien pour une question d'efficacité opérationnelle et afin d'améliorer ses liaisons avec Greyhound Lines aux États-Unis. Le service quotidien entre Saint John et Bangor a été approuvé en janvier 2006, bien que dans sa justification la demandeuse ait signalé que la liaison avec Greyhound Lines (à Bangor) n'est plus efficace pour les passagers à cause de changements d'horaires aux États-Unis.

Acadian a projeté de retirer le segment Saint John – Bangor du trajet 1, un trajet simple de 266 km. Dans sa justification, Acadien a déclaré que l'achalandage pour le trajet 11 (Moncton – Bangor), y compris tous les segments, avait diminué de 23 p. 100 entre 2008 et 2009, (de janvier à novembre inclusivement) alors que l'achalandage du trajet 16 (Bangor – Moncton), y compris tous les segments, avait diminué de 12 p. 100 durant la même période. Acadien a segmenté davantage ses données d'achalandage pour 2009 en indiquant que des 24,6 passagers (en moyenne) sur le trajet

11 chaque jour, seulement 14,4 passagers empruntaient le segment Saint John – Bangor et parmi ceux-ci, 7,4 passagers descendaient de l'autocar à St. Stephen ou avant. En conséquence, en se basant sur cette justification, seulement sept passagers empruntaient le segment St. Stephen – Bangor sur une base quotidienne.

En ce qui concerne le trajet 16 (Bangor ME – Moncton), la justification d'Acadien indiquait que, des 22,5 passagers empruntant ce trajet sur une base quotidienne, seulement la moitié (12,5 passagers) utilisait le segment à l'ouest de Saint John, 6,9 de ces trajets étant uniquement pour les passagers voyageant entre St. Stephen et Saint John. En conséquence, compte tenu de cette justification, seulement 5,6 passagers (en moyenne) utilisaient le segment entre Bangor et St. Stephen. Dans sa justification, Acadien a signalé qu'en se basant sur ses volumes de passagers 2009, elle réalisait des revenus annuels de 155 153 \$ sur le segment Saint John – Bangor alors qu'elle encourait des dépenses de 517 580 \$, générant une perte de 362 427 \$ sur ce trajet.

En réponse à la question NBEUB IR n° 5, Acadien a fourni une analyse des niveaux de passagers requis pour que son segment Saint John – Bangor puisse être exploité sur son seuil de rentabilité. Selon l'analyse, les niveaux de passagers auraient besoin de plus que doubler à une moyenne de 39 passagers par trajet (dans les deux directions) afin d'atteindre un point où les revenus et les coûts seraient raisonnablement équilibrés.

Trois des six intervenants inscrits (NBCC St. Andrews Campus, St. Stephen Development Board Inc. et la ville de St. Stephen) se sont opposés à la proposition de la demandeuse visant à éliminer le service d'autocars à l'ouest de Saint John. En outre, la majorité des mémoires reçus sur ce sujet s'opposaient à l'élimination du service régulier d'autocars entre Saint John et le comté de Charlotte. Plusieurs correspondants ont fait remarquer que l'autocar d'Acadian Lines, bien qu'il ne soit pas idéal, demeure un lien de transport nécessaire pour les résidents du comté de Charlotte qui ont besoin de services de santé à Saint John et pour les étudiants voyageant entre les établissements postsecondaires de Saint Andrew et St. Stephen et d'autres parties de la province. La Commission constate également que plusieurs participants, y compris M. Jeff Holmes de Saint Andrews (dont la compagnie, HMS Transportation, a assuré un service de ligne cinq jours par semaine entre Saint John et le comté de Charlotte de septembre 2007 à octobre 2008), ont fait valoir qu'à long terme, tout service de ligne fiable entre Saint John et le comté de Charlotte s'avérerait impossible sans quelque forme de subside gouvernemental. Néanmoins, aussi bien à l'audience publique de Fredericton qu'à la session publique de St. Stephen, aucune partie n'a fait valoir la nécessité de

maintenir le service jusqu'à Bangor. Le principal objectif des participants était de maintenir le service entre St. Stephen et Saint John.

Tel qu'on l'a fait remarquer précédemment, desservir le trajet 1 requiert l'utilisation de deux autocars. En outre, Acadien supporte actuellement le coût d'hébergement d'un conducteur pour la nuit à Bangor. En supprimant le service à l'ouest de Saint John (le trajet entre Moncton et Saint John deviendrait une partie du service « corridor »), Acadien propose l'élimination d'un trajet fonctionnant à perte tout en libérant deux autocars pour un déploiement plus rentable ailleurs. Toutefois, durant son contre-interrogatoire, M^{me} Piché a témoigné qu'un service modifié exclusif au Nouveau-Brunswick sur le trajet 1, entre Saint John et St. Stephen, ne requerrait le déploiement que d'un seul autocar, que ce service soit offert sur une base quotidienne ou plusieurs jours par semaine.

La Commission prend note d'un autre problème concernant les changements projetés au trajet 1. (En réponse aux questions de NBCC St. Andrews et de la Commission (NBCC STA IR n° 3h, NBEUB IR n° 15), Acadien a fait état de ses revenus de service de messagerie pour le trajet 1. En 2009, Acadien a réalisé 25 671 \$ de ventes nettes le long de ce trajet, dont la totalité moins 400 \$ a été générée au Canada. La Commission constate que, bien que ce revenu n'ait pas été inclus dans les projections de profit/pertes pour le trajet 1 (réponse à la question NBEUB IR n° 5), cela ne représente pas un revenu qui serait perdu si le trajet était modifié tel que projeté.

Trajet 2 : Fredericton – Rivière-du-Loup, QC

Le trajet 2 s'effectue présentement entre Halifax et Rivière-du-Loup, QC, où les passagers peuvent faire la liaison avec le réseau d'autocars du Groupe Orléans pour voyager à travers le Québec ou vers d'autres destinations à l'ouest. Il y a trois trajets (dans les deux directions) par jour le long de ce circuit. La demandeuse projette d'augmenter le nombre de trajets sur le segment Halifax – Moncton, et sur le segment Moncton – Fredericton, dans le cadre de cette stratégie « corridor ».

Sur le segment Fredericton – Rivière-du-Loup, la demandeuse projette d'éliminer le trajet 23 (l'autocar du soir entre Fredericton et Edmundston) et le trajet 27 (le trajet du matin entre Edmundston et Rivière-du-Loup). Elle projette, en outre, que l'heure de départ pour le trajet 21 (service « local » entre Fredericton et Rivière-du-Loup) soit déplacée de l'après-midi vers le matin. Il y aurait des ajustements horaires mineurs pour le trajet 25, le trajet semi-express du soir entre

Fredericton et Rivière-du-Loup. Pour le segment Rivière-du-Loup – Fredericton, la demandeuse projette d'éliminer le trajet 20 (l'autocar du matin entre Edmundston et Fredericton) et le trajet 26 (le trajet du soir entre Rivière-du-Loup et Edmundston). Le trajet 22 (le semi-express matinal) et le trajet 24 (le service « local » d'après-midi) demeureraient essentiellement inchangés.

Aucun des intervenants à l'audience formelle n'a abordé les changements projetés pour le segment Fredericton – Rivière-du-Loup. La Commission avait effectivement reçu des mémoires de résidents et d'entreprises du comté de Madawaska exprimant des inquiétudes à propos de changements projetés.

Tel qu'on l'a fait remarquer précédemment, les changements projetés sur le segment Fredericton – Rivière-du-Loup du trajet 2 libéreraient, s'ils étaient approuvés, un autocar pour être redéployé vers le service « corridor » projeté.

Trajet 3 : Fredericton – Miramichi

Le trajet 3 assure présentement le service entre Saint John et Campbellton, via Fredericton et Miramichi. En vertu des changements projetés, le segment Saint John – Fredericton deviendrait partie intégrante du service « corridor », faisant passer le nombre de trajets à quatre (allers-retours) par jour. Il est également projeté que le segment d'un trajet par jour Campbellton – Miramichi soit retenu en partie intégrante au trajet 4 (Moncton – Campbellton). Concernant le segment central, Acadien assure actuellement un aller-retour quotidien entre Fredericton et Miramichi ; un départ à 11 h 30 de Fredericton et un voyage de retour à 14 h 15 de Miramichi. Un trajet simple sur ce trajet représente 171 km. Acadien a proposé d'éliminer le service sur ce segment. Si c'est approuvé, les passagers voyageant entre Fredericton et Miramichi seraient requis de faire une liaison par Moncton.

Dans sa justification, Acadien a démontré que l'achalandage pour le trajet 30 avait périclité de 20 p. 100 entre 2008 et 2009 ; d'une moyenne de 13,9 passagers par voyage en 2008, il est passé à 11,1 passagers par voyage en 2009 (de janvier à fin novembre). Durant la même période, l'achalandage sur le trajet 33 (Miramichi – Fredericton) a diminué de 24 p. 100, passant de 16,4 passagers par voyage à 12,4 passagers par voyage. Dans sa justification, Acadien a déclaré qu'en se basant sur son volume de passagers 2009, elle réalisait des revenus de 154 824 \$ sur le segment Fredericton – Miramichi tout en encourageant des coûts de 331 269 \$, générant une perte de 176 445 \$ le long de ce trajet.

En réponse à une demande de renseignements de la Commission (NBEUB IR n° 5), Acadien a présenté une analyse des niveaux de passagers requis pour que son trajet Fredericton – Miramichi fonctionne à son seuil de rentabilité. Selon l'analyse, les niveaux de passagers auraient besoin de plus que doubler à une moyenne de 25 passagers par trajet (dans les deux directions) afin d'atteindre un point où les revenus et les coûts seraient raisonnablement équilibrés.

Plusieurs intervenants à l'audience publique et plusieurs participants aux sessions publiques se sont opposés à l'élimination du service direct entre Fredericton et Miramichi. En outre, la Commission a reçu plus d'une douzaine de mémoires s'opposant au changement projeté. Dans la réponse à la question NBEUB IR n° 15, la demandeuse a déclaré des revenus nets de service de messagerie (2009) sur le segment Fredericton – Miramichi de 4 570 \$.

Tel qu'on l'a fait remarquer précédemment, les changements projetés sur le segment Fredericton – Rivière-du-Loup du trajet 3 libéreraient, s'ils étaient approuvés, un autocar pour être redéployé vers le service « corridor » projeté.

À la suite de la clôture de l'audience publique, la demandeuse a indiqué qu'elle allait réviser les liaisons projetées entre Fredericton et Miramichi (via Moncton) afin de réduire le temps d'attente des passagers faisant la liaison par Moncton.

Trajet 4 : Moncton – Campbellton

Acadien assure actuellement le service aller-retour une fois par jour entre Moncton et Campbellton, effectuant un arrêt à Miramichi. Le segment Miramichi – Campbellton est commun au trajet 3 et au trajet 4 et est desservi au moyen d'un minibus de 29 passagers dans les deux directions.

À Campbellton, les passagers peuvent faire la liaison avec le réseau du Groupe Orléans pour la péninsule de Gaspé. Un autocar de dimensions régulières de 51 passagers dessert le segment Miramichi – Moncton. Aucun changement n'est projeté à l'horaire ou aux collectivités desservies par ce trajet.

Trajet 5 : Moncton – Charlottetown, Î.-P.-É.

Acadien assure le service aller-retour deux fois par jour entre Moncton et Charlottetown, Î.-P.-É., avec un trajet supplémentaire (dans les deux directions) les vendredis et dimanches soirs. Actuellement, les autocars du matin entre Moncton et Charlottetown (dans les deux directions) assurent le service « local » vers Sackville, N.-B. et Amherst, N.-É. Les autocars de l'après-midi sont des semi-express et n'arrêtent pas dans ces collectivités. Dans le cadre de son réseau redéfini, la demandeuse projette d'éliminer les trajets des vendredis et dimanches soirs, tout en changeant les trajets du matin en semi-express et en convertissant les trajets d'après-midi en service « local ». Des rajustements mineurs seraient effectués aux heures de départ et d'arrivée. Les changements projetés feraient passer le service direct entre Sackville N.-B. et Charlottetown Î.-P.-É. de service du matin à service de l'après-midi.

Aucun intervenant à l'audience publique ni participant aux sessions publiques ne s'est opposé aux changements projetés au trajet 5. En outre, la Commission n'a reçu aucun mémoire à propos des changements projetés pour le trajet 5.

ANALYSE

Les changements projetés par Acadien fourniraient un service amélioré à certains clients, en particulier ceux qui voyagent entre Moncton, Fredericton et Saint John. Par contre, les clients de Miramichi ne pourraient se rendre directement à Fredericton et vice versa. La région de la province la plus sérieusement affectée serait le comté de Charlotte qui perdrait tout service.

Bien que l'achalandage ait chuté, les autobus publics demeurent une part importante de la vie de bien des gens. Les étudiants prennent souvent l'autocar et durant l'audience, la Commission a entendu comment les changements projetés auraient un impact négatif sur les étudiants qui étudient dans le comté de Charlotte et ceux de la région de Miramichi qui étudient à Fredericton. Les personnes âgées, les personnes handicapées et les immigrants récents seraient affectés négativement par ces changements. Les changements projetés se feraient assurément au détriment de certains usagers des services de transport public, en particulier dans les régions de Miramichi et du comté de Charlotte.

La Commission doit également prendre en considération l'impact des changements projetés sur Acadien et les transports en commun dans leur ensemble. Acadien perd de l'argent à la grandeur du Nouveau-Brunswick depuis bon nombre d'années et a fait valoir qu'elle subit présentement des pertes d'exploitation sur tous ses trajets néo-brunswickois. Il faut signaler que cette information est cohérente avec l'information réglementaire déposée par Acadien auprès de cette commission au cours des années précédentes.

Les pertes financières d'Acadien sont une considération pertinente pour la Commission. Si Acadien continue de perdre de l'argent au Nouveau-Brunswick sans quelque possibilité de rentabilité, il est à douter que la société continuera d'opérer ici à long terme. En tant que société privée, Acadien a l'obligation de fournir un rendement du capital investi à ses propriétaires. En tant que société privée exploitée dans un environnement réglementé, la Commission a l'obligation de donner à Acadien la possibilité d'obtenir ce rendement.

En outre, la Commission doit prendre en considération que la structure réglementaire de l'industrie du transport routier s'est historiquement appuyée sur les trajets rentables pour subventionner les trajets qui perdaient de l'argent. Avec le droit d'opérer sur un trajet populaire et rentable venait l'obligation de desservir des régions plus éloignées qui pouvaient être moins rentables ou qui, en fait, perdaient de l'argent. Alors que par les années passées la Commission a pu refuser une proposition d'abandon de service pour les routes qui perdaient de l'argent en raison du fait qu'elles devraient être subventionnées par les routes rentables ; dans un environnement où un transporteur routier perd de l'argent sur tous les trajets, ce modèle de subvention croisée n'est plus disponible pour la Commission.

Cela dit, en tant qu'autorité de réglementation, la Commission doit s'assurer que tout transporteur routier demandant une approbation de retirer un service de ligne a fait des efforts raisonnables afin de réduire ses coûts et de retrouver sa rentabilité avant d'accorder cette approbation. La Commission a abordé cette question dans une demande de renseignements (NBEUB IR n°4) à la demandeuse :

4. Question

Acadien a connu une baisse du « total de passagers par mois » au début de 2009. Qu'est-ce qu'Acadien a fait au début de 2009 pour s'attaquer à cette baisse?

La demandeuse a répondu qu'elle n'avait pris aucune mesure pour s'attaquer à cette baisse du nombre de passagers au début de 2009, avec des raisons, mais elle a ajouté en partie :

Qu'est-ce que nous aurions pu faire d'un point de vue opérationnel si nous n'avions pas fonctionné au sein d'un environnement réglementé?

- *Réduire la fréquence dans certains corridors – éliminer certaines heures de départ.*
- *Réduire la fréquence hebdomadaire – réduire le nombre de jours par semaine au lieu d'offrir un service quotidien.*
- *L'autocar ne partirait pas sans un nombre minimum de passagers.*

La Commission constate que dans sa présentation, la demandeuse a proposé d'augmenter le facteur de charge sur certains trajets (trajets 2 et 5) en éliminant des heures de départ. La demandeuse n'a, toutefois, pas projeté de réduire la fréquence du service en adoptant un horaire hebdomadaire partiel (pas même une mesure conservatoire) sur les trajets 1 et 3 afin d'augmenter le facteur de charge sur ces trajets. Cette approche serait, selon l'opinion de la Commission, un pas raisonnable vers la réduction des pertes et la rentabilisation de ces trajets. Cette question sera débattue plus en détail ci-après.

Trajets corridors

La proposition d'Acadien d'augmenter le nombre et la fréquence des trajets entre les villes « corridors » (Fredericton, Halifax, Moncton et Saint John) reflète un fort engagement de la demandeuse à l'égard des déplacements interurbains par autocar dans les Maritimes. La Commission reconnaît les efforts de la demandeuse pour améliorer l'achalandage malgré une tendance à la baisse à long terme depuis nombre d'années. La Commission reconnaît, en outre, que la mise en place de la stratégie « corridor » exigera que la demandeuse redéploie certains autocars d'autres trajets.

Trajet 1 : Moncton – Bangor, ME

L'avenir du trajet 1 est l'enjeu le plus important devant la Commission au cours de la présente instance. Bien que la demandeuse ait présenté un argument irréfutable à l'effet que le trajet entier

fonctionne avec une perte importante, l'abandon du trajet 1 signifierait la fin du service régulier d'autocars dans le sud-ouest du Nouveau-Brunswick. En contraste, l'abandon projeté du service direct entre Fredericton et Miramichi n'empêcherait pas les déplacements entre ces collectivités, les passagers pouvant toujours voyager par une liaison passant par Moncton. De plus, la demandeuse a seulement proposé d'abandonner le service sur des segments de trajet à l'ouest de Saint John.

Pour le segment entre Moncton et Saint John, la demandeuse projette que ce tronçon fasse partie du service « corridor », en augmentant le nombre de trajets quotidiens entre ces collectivités. La Commission trouve raisonnable et positive cette approche pour améliorer sa rentabilité.

Pour le segment entre St. Stephen, N.-B. et Bangor, ME, la Commission constate qu'il s'agit d'un segment coûteux à exploiter pour la demandeuse car il requiert un deuxième autocar et des frais d'hébergement pour permettre à un conducteur de passer la nuit à Bangor. La demandeuse a, en outre, démontré que l'achalandage sur ce segment est insuffisant pour recouvrer ses frais et que l'achalandage aurait besoin d'être multiplié plusieurs fois pour que le service de ligne atteigne son seuil de rentabilité. De plus, tel qu'on l'a fait remarquer précédemment, la Commission n'a entendu aucun argument spécifique pour maintenir le service de ligne entre St. Stephen et Bangor, qu'il soit quotidien ou sur horaire réduit. La Commission convient que les pertes financières de la demandeuse sur ce segment sont importantes et ne pourraient être corrigées par des rajustements d'horaire ou d'autres étapes provisoires.

Concernant le segment central du trajet 1, entre Saint John et St. Stephen, la proposition de la demandeuse visant l'abandon du service a été contestée par des intervenants, des participants à la session publique de St. Stephen et par ceux et celles qui ont présenté des mémoires abordant le service de liaisons interurbaines dans le comté de Charlotte. Toutefois, en arrivant à une décision à propos de la demande, la Commission se doit d'équilibrer les intérêts et les besoins des passagers et de leurs collectivités avec la santé financière du transporteur routier. Durant cette affaire, la demandeuse a persuadé la Commission que le trajet 1, tel qu'il est constitué présentement, n'est pas et ne sera pas financièrement rentable. Sans changements, le trajet 1 continuerait à générer plusieurs centaines de milliers de dollars de pertes pour Acadien chaque année. Cela dit, l'intérêt public ne serait pas servi si la Commission devait endosser la fin du service régulier d'autocars vers le comté de Charlotte sans prendre en considération des solutions alternatives.

Dans sa justification devant la Commission, la demandeuse a maintenu que les coûts fixes élevés liés au fait d'avoir certains autocars dédiés à certains trajets (en particulier, le « coût du parc d'autocars » annuel moyen de 48 758 \$ par autocar) rend les trajets Saint John – Bangor et Fredericton – Miramichi non rentables. Comme elle l'a fait remarquer dans sa réponse à la question NBEUB IR n° 5, même en réduisant le nombre de jours de service sur un trajet, afin d'augmenter le facteur de charge (le nombre moyen de passagers sur chaque autocar) et en réduisant les frais d'exploitation pour chaque trajet, les coûts annuels par trajet demeureraient élevés en raison du (des) coût(s) fixe(s) des autocars dédiés à ce trajet (48 758 \$ dans le cas de Fredericton – Miramichi, 97 516 \$ dans le cas de Saint John – Bangor). Durant l'audience publique, la question de réduire ces coûts fixes en dédiant un seul autocar à des trajets multiples, sur des horaires réduits, a été soulevée par le président :

Q.237 - Je veux effectivement vous demander de clarifier pour moi, toutefois, une réponse à une série de questions qui vous ont été posées par M^{me} Desmond au sujet des coûts fixes d'un autocar. Et la discussion portait sur le coût fixe d'un autocar de St. Stephen à Saint John par rapport à, disons, de Bangor à Saint John. Et si je me rappelle cette discussion, si vous allez seulement de St. Stephen à Saint John, vous n'auriez besoin que d'un seul autocar, et non deux, est-ce exact?

M^{me} PICHÉ : Oui.

Q.238 - Et le coût d'un autocar, je pense que vous l'avez mis à 48 760 \$. Ce sont essentiellement les coûts d'amortissement pour dédier un autocar à ce trajet. est-ce...

M^{me} PICHÉ : Pas pour chaque trajet. En d'autres mots, nous prenons tous les baux et les coûts de notre bilan et nous les divisons par le nombre d'autocars que nous avons dans notre parc. De sorte que le coût moyen par autocar est de 48 000 \$.

Q.239 - Alors, si vous opérerez un autocar entre St. Stephen et Saint John deux jours par semaine ou si vous l'utilisiez sept jours par semaine, vous auriez toujours un coût fixe de 48 760 \$?

M^{me} PICHÉ : Oui.

Q.240 - Et vous avez fait cette même analyse pour Miramichi. Et je crois qu'une des analyses que vous avez faite sur le trajet Miramichi était un trajet de vendredi à dimanche. Et je pense

que les chiffres indiquaient une perte d'un peu plus de 65 000 \$. Et je pense que dans votre justification d'aujourd'hui vous avez parlé comme si votre trajet... et je ne pense pas que vous étiez sûre si votre scénario était un trajet de deux jours ou trois jours de St. Stephen. Mais la perte était d'environ 62 000 \$. En fait, là où je veux en venir vraiment avec cette question, c'est que si votre trajet s'effectuait à différents jours, est-ce qu'on ne devrait pas affecter qu'un seul autocar à ces deux trajets? Et on parlerait alors de la moitié de 48 000 \$? En d'autres mots, on parlerait de 24 000 \$ pour chacun de ces scénarios, on aurait donc... si vous utilisiez un tel scénario entre les deux, une économie globale de coût d'environ 48 000 \$? En d'autres mots, ce sont des propositions autonomes. Mais si vous...

M^{me} PICHÉ : Mmmm.

Q.241 - -- [si vous] aviez seulement deux jours par semaine pour chaque trajet, et qu'il s'agissait de jours différents, seriez-vous capable, disons, d'affecter la moitié du coût d'un autocar à l'un d'eux et l'autre moitié du coût à l'autre?

M^{me} PICHÉ : Nous serions obligés de faire du parcours à vide entre Saint John et Fredericton. Parce que nous parlons d'un trajet St. Stephen-Saint John et ensuite d'un autre trajet Fredericton-Miramichi. Alors, nous devrions prendre en considération le parcours à vide. Mais il s'agit d'un scénario qui aurait besoin d'être analysé plus en profondeur.

Q.242 - Non. Je comprends qu'il y aurait d'autres coûts. Mais essentiellement, ce coût fixe de 48 000 \$, si vous affectiez de quelque façon un autocar entre deux trajets différents, pas le même jour, alors, le coût fixe pourrait en quelque sorte être partagé entre les deux?

M^{me} PICHÉ : On pourrait le faire.

Avant ce questionnement durant l'audience publique, on n'avait pas demandé à la demandeuse de considérer l'impact que le fait de dédier un autocar unique à des trajets multiples, à des jours différents, aurait sur les coûts et sa rentabilité au Nouveau-Brunswick. Et partant, la demandeuse n'a fourni aucune analyse formelle de cette solution de rechange. En réponse à la question NBEUB IR n^o 5, Acadien déclare qu'aux niveaux actuels d'achalandage elle subit une perte annuelle d'exploitation combinée de plus de 530 000 \$ pour fournir le service un fois par jour entre Saint John et Bangor, et entre Fredericton et Miramichi. Toutefois, en utilisant le modèle de coût présenté par la demandeuse, la Commission a déterminé que le fait de desservir ces mêmes trajets durant des jours différents (trois jours par semaine) avec un seul autocar réduirait, même

aux niveaux d'achalandage actuels, cette perte par plus de 80 p. 100 ; à moins de 100 000 \$, à l'exclusion du parcours à vide. Ce sont, possiblement, des économies de coûts substantielles pour la demandeuse sur deux de ses trajets les plus coûteux. En outre, en maintenant au moins un service partiel sur ces trajets, la demandeuse éviterait d'avoir à se priver d'environ 30 000 \$ de revenus « complémentaires » qu'elle reçoit présentement de son service de messagerie le long de ces corridors.

La Commission estime que l'intérêt public requiert que la demandeuse prenne des mesures raisonnables pour réduire ses pertes le long du trajet 1 avant qu'elle n'entreprenne d'interrompre le service, perturbant ainsi les passagers et les collectivités qu'elle dessert dans le comté de Charlotte. Avant 2006, Acadien assurait le service entre Saint John et Bangor trois jours par semaine. La Commission arrive à la conclusion que la demandeuse pourrait réaliser des économies substantielles le long du trajet 1 si elle condensait le trajet du segment Saint John – St. Stephen seulement, et si elle réduisait son service quotidien à un minimum de trois jours semaine. Les coûts fixes sur ce trajet révisé seraient réduits en déployant l'autocar sur un deuxième trajet pour les jours où on n'aurait pas besoin de celui-ci sur le trajet Saint John – St. Stephen. La Commission constate que ce service réduit générerait quand même une perte si la demandeuse ne faisait que maintenir les niveaux moyens d'achalandage entre Saint John et St. Stephen (7,4 passagers par trajet en direction ouest, 6,9 passagers par trajet en direction est). Toutefois, dans sa justification, la demandeuse a indiqué que les niveaux d'achalandage étaient plus élevés certains jours de la semaine que d'autres. Étant donné que chaque passager additionnel au-dessus de la moyenne quotidienne actuelle représente un pas vers la rentabilité, la Commission est confiante qu'un horaire adéquatement préparé, contenant pas moins de trois trajets par semaine, offre à la demandeuse la meilleure possibilité d'éliminer ses pertes et de commencer à générer des profits au Nouveau-Brunswick.

Trajet 2 : Fredericton – Rivière-du-Loup, QC

La demandeuse proposait de rendre deux segments du trajet 2 (Fredericton – Moncton et Moncton – Halifax) partie intégrante de son réseau « corridor » avec plus de trajets et un service plus rapide entre les collectivités. À l'instar du trajet 1, la Commission trouve que cette proposition constitue une approche raisonnable et positive pour améliorer la rentabilité de ses trajets au Nouveau-Brunswick.

Concernant les changements projetés au service de lignes d'Acadien entre Fredericton et Rivière-du-Loup, la Commission constate que ces changements n'ont reçu aucune opposition de la part des participants à l'audience publique à Fredericton, ni à la session publique dans les collectivités autour de la province. La Commission a toutefois effectivement reçu plusieurs mémoires, principalement concernés par la perte de l'autocar matinal entre Edmundston et Rivière-du-Loup ; ce qui rend le voyage potentiellement moins attrayant pour les passagers voyageant passé Rivière-du-Loup vers Québec, Montréal et d'autres destinations à l'ouest. La Commission constate que l'horaire révisé présenté par la demandeuse comporte un autocar de jour quittant Fredericton à 10 h 00 et arrivant à Rivière-du-Loup à 16 h 30 tous les jours. La Commission trouve ce changement d'horaire raisonnable.

Trajet 3 : Fredericton – Miramichi

La demandeuse a projeté d'éliminer le service quotidien aller-retour direct entre Fredericton et Miramichi. Tel qu'on l'a fait remarquer précédemment, si la Commission approuvait ce changement, les passagers seraient toujours en mesure de transiter entre Fredericton et Miramichi, en passant par Moncton, mais le service vers les collectivités de Renous, Blackville, Doaktown, Boiestown et Nashwaak Village prendrait fin.

Tel qu'on l'a fait remarquer précédemment, dans le modèle de prévision des coûts présenté à la Commission (en réponse à la question NBEUB IR n° 5), la demandeuse a indiqué qu'en 2009 elle avait subi une perte d'exploitation de 176 445 \$ sur ce trajet. Toutefois, à l'instar du trajet 1, les coûts fixes élevés pour avoir un autocar dédié à ce trajet sont un facteur contribuant à sa non-rentabilité. En outre, utilisant le modèle de coûts de la demandeuse, la Commission a déterminé qu'un autocar unique desservant le segment Fredericton – Miramichi sur un horaire alternatif avec un service vers le comté de Charlotte révisé (comté de Charlotte – St. Stephen) réduirait, même aux niveaux moyens actuels d'achalandage, cette perte combinée sur les deux trajets de plus de 530 000 \$ à moins de 100 000 \$, à l'exclusion du parcours à vide.

À l'instar du trajet 1, la Commission estime que l'intérêt public exige que la demandeuse prenne des mesures raisonnables afin de réduire ses pertes le long du segment Fredericton – Miramichi du trajet 3 avant d'abandonner ce service. La Commission n'est pas prête, à ce moment-ci, à approuver l'abandon du service sur ce segment du trajet 3 jusqu'à ce que la demandeuse ait

démontré qu'elle a fait des efforts raisonnables afin de réduire ses pertes et rendre le trajet rentable au sein de l'ensemble du service de lignes englobant le Nouveau-Brunswick. La Commission arrive à la conclusion que la demandeuse pourrait réaliser les économies substantielles le long de ce segment de trajet en réduisant son service quotidien à trois jours semaine et en déployant l'autocar sur un horaire alternatif pour le service révisé du comté de Charlotte. En conséquence, la Commission enjoint la demandeuse de préparer un horaire révisé pour le segment de trajet Fredericton – Miramichi basé sur un service aller-retour minimum de trois jours semaine.

Trajet 4 : Moncton – Campbellton

Tel que mentionné précédemment, aucun changement n'a été projeté pour ce trajet.

Trajet 5 : Moncton – Charlottetown, Î.-P.-É.

Tel que mentionné précédemment, la Commission n'a reçu aucune correspondance ni argumentation s'opposant aux changements projetés pour le trajet 5. En outre, la Commission constate que les changements d'horaire, s'ils sont mis en application, n'affecteront que les passagers néo-brunswickois voyageant entre Sackville, N.-B. et plusieurs collectivités de l'Île-du-Prince-Édouard. De plus, trois trajets quotidiens (aller-retour) sur le trajet Halifax – Moncton continueront d'effectuer un arrêt à Sackville, N.-B., élevant le nombre total d'autocars arrêtant dans la collectivité (dans chaque direction) à quatre par jour.

DÉCISION

La Commission a eu l'avantage d'avoir un bon nombre de participants bien informés tant aux portions formelles qu'informelles du processus d'audience. Les préjudices que subirait certains usagers des services de transport en commun si les abandons projetés étaient autorisés ont été clairement exprimés. En même temps, Acadien a présenté une justification persuasive de ses défis financiers. Bien que certains participants aient suggéré des choses qu'Acadien pourrait faire pour

améliorer l'achalandage, personne n'a suggéré que les trajets dont l'abandon était projeté pourraient être effectués sans perte à moins d'être subventionnés.

Sur la question des subventions, plusieurs parties ont demandé avec instance à la Commission de maintenir le statu quo et de recommander que le gouvernement provincial subventionne le système d'autocars interurbain. Il n'y a eu aucune justification à l'audience à l'effet que de telles subventions allaient venir et la Commission doit prendre sa décision au sujet de la demande en se basant sur les éléments probants qui lui sont présentés. Cette décision ne peut être reportée en attente d'un changement possible des politiques gouvernementales.

La Commission a conclu que la demande d'Acadien devait être accordée, en partie, sous réserve des conditions décrites ci-après. La Commission arrive à la conclusion que le réseau « corridor » projeté d'Acadien est dans les meilleurs intérêts des transports en commun au Nouveau-Brunswick et accepte qu'Acadien soit autorisée à mettre en place le réseau qui, selon elle a la meilleure chance de créer un réseau à la fois rentable et viable. En conséquence, la Commission approuve les changements ci-après au réseau d'Acadien pour le Nouveau-Brunswick.

Trajets corridors

La Commission approuve la proposition d'Acadien d'augmenter le nombre et la fréquence des trajets entre les quatre villes « corridors » de son réseau (Fredericton, Halifax, Moncton et Saint John).

Trajet 1 : Moncton – Bangor, ME

La Commission approuve la proposition de la demandeuse visant à faire en sorte que le segment de trajet entre Moncton et Saint John fasse partie intégrante de son nouveau service « corridor ».

En outre, la Commission approuve l'abandon complet du service sur le segment de trajet entre St. Stephen et Bangor, ME.

Pour ce qui est du segment de trajet entre Saint John et St. Stephen, la Commission enjoint la demandeuse de réviser son horaire projeté de façon à intégrer un service aller-retour d'au

minimum trois jours semaine entre ces collectivités : Pennfield, St. George et Saint Andrews. La demandeuse est, en outre, enjointe de tenir un registre du compte quotidien de passagers sur ce trajet, dans chaque direction, à compter de la date où le nouvel horaire entrera en vigueur. La demandeuse fournira à la Commission le compte des passagers pour le trajet révisé six mois après que le nouvel horaire sera entré en vigueur ; et à six mois d'intervalle après cela, jusqu'à nouvel ordre.

Trajet 2 : Fredericton – Rivière-du-Loup, QC

La Commission approuve les changements à ces segments du trajet 2 désignés pour faire partie intégrante du service « corridor » (Fredericton – Moncton et Moncton – Halifax).

La Commission approuve également la réduction de service projetée pour le segment de trajet entre Fredericton et Rivière-du-Loup, QC.

Trajet 3 : Fredericton – Miramichi

La Commission approuve la proposition de la demandeuse visant à faire en sorte que le segment de trajet entre Saint John et Fredericton devienne partie intégrante de son nouveau service « corridor ».

La Commission approuve la proposition de la demandeuse visant l'abandon du service sur le segment de trajet entre Miramichi et Campbellton, en faisant remarquer que ce service sera toujours offert en partie intégrante du trajet 4.

La Commission n'approuve pas l'abandon du service aller-retour direct entre Fredericton et Miramichi à ce moment-ci. Au lieu de cela, la Commission enjoint la demandeuse de réviser son horaire projeté de façon à y intégrer un service aller-retour de trois jours semaine au minimum entre les deux collectivités ; avec des arrêts à Renous, Blackville, Doaktown, Boiestown et Nashwaak Village. La demandeuse est, en outre, enjointe de tenir un registre du compte quotidien de passagers sur ce trajet révisé, dans chaque direction, à compter de la date où le nouvel horaire entrera en vigueur. La demandeuse fournira à la Commission le compte des passagers pour le trajet révisé six mois après que le nouvel horaire sera entré en vigueur ; et à

six mois d'intervalle après cela, jusqu'à nouvel ordre. La demandeuse est, en outre, enjointe de tenir un registre du « parcours à vide » impliqué dans le déplacement des autocars entre Fredericton et Saint John afin d'accommoder l'horaire de jours alternatifs.

Trajet 4 : Moncton – Campbellton

La Commission approuve l'horaire actuel tel que déposé.

Trajet 5 : Moncton – Charlottetown, Î.-P.-É.

La Commission approuve la réduction projetée de service et les changements à l'horaire entre Moncton et Charlottetown.

CONCLUSION

Dans sa justification pour la présente instance, la demandeuse a également fait remarquer que des rajustements subséquents à l'horaire projeté pourraient être faits avant la date de mise en place (le ou après le 1^{er} octobre 2010). La demandeuse est enjointe de déposer son horaire final auprès de la Commission, en y intégrant les changements approuvés qui précèdent, pas plus tard que trente jours avant la date de mise en application.

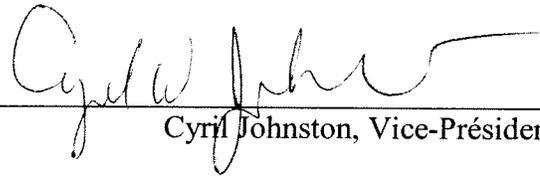
La Commission approuve qu'Acadien mette en place ses trajets et ses horaires projetés pour ses trajets du Nouveau-Brunswick, sous réserve des changements indiqués plus haut, à compter du, ou après le, 1^{er} octobre.

Fait à Saint John, Nouveau-Brunswick, ce

16^e jour de juillet 2010.



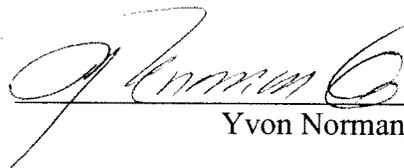
Raymond Gorman, c.r., Président



Cyril Johnston, Vice-Président



Constance Morrison, Membre



Yvon Normandeau, Membre