



Office des transports du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le Rapport sur les plans et les priorités fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/31-2002

ISBN 0-660-62099-5



Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Rapport de rendement

Pour la
période ayant pris fin
le 31 mars 2002

L'hon. David M. Collenette, C.P., député
Ministre des Transports

Canada

Table des matières

Partie 1	Message du président	1
	Sommaire	3
Partie 2	Contexte : L'Office et son environnement	5
	2.1 Qui nous sommes	5
	2.2 Mandat et mission	5
	2.3 Priorités stratégiques	6
	2.4 Facteurs socioéconomiques	7
	2.5 Gérer les risques	7
	2.6 Secteur d'activité, organisation et composition du programme	8
Partie 3	Rendement	9
	3.1 Résultat stratégique	9
	3.2 Sommaire des résultats stratégiques	9
	3.3 Ressources utilisées	10
	3.4 Résultats obtenus	10
	3.4.1 Décisions judicieuses dans les délais prescrits	10
	3.4.2 Réglementation efficace et essentielle	12
	3.4.3 Protection des consommateurs et des transporteurs	13
	3.4.4 Mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends	16
	3.4.5 Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	17
	3.4.6 Administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest	19
	3.4.7 Conseils au gouvernement	20
	3.5 Rapports sur les autres thèmes gouvernementaux et questions de gestion	21
	3.5.1 Développement durable dans les opérations gouvernementales	21
	3.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur	21
	3.5.3 Gouvernement en direct	21
	3.5.4 Gestion des ressources humaines	21
ANNEXE 1	Rendement financier	23
ANNEXE 2	Renseignements supplémentaires	25
	A. Rapports annuels de l'Office	25
	B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires	25
	C. Lois et règlements appliqués	26

Partie 1 Message du président

Dans un pays de la taille du Canada, les transports ont toujours constitué un élément essentiel d'une croissance soutenue et de la prospérité. La politique du gouvernement canadien en matière de transport vise à assurer que le secteur soit accessible, concurrentiel et réglementé uniquement s'il y a lieu. Les lois ont été conçues de façon à encourager les transporteurs à faire ce en quoi ils excellent : transporter les passagers et les marchandises de manière fiable, sûre et efficace. Dans ce contexte, les voyageurs méritent un traitement équitable, les transporteurs et les expéditeurs méritent une réglementation impartiale, et les Canadiens ont le droit de compter sur un réseau de transport efficace.

Ces préoccupations relèvent de la responsabilité de l'Office des transports du Canada, un organisme de réglementation indépendant et un tribunal quasi judiciaire chargé de prendre des décisions sur une grande diversité de questions touchant les transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada. Qu'il s'agisse de faciliter le déplacement des personnes ayant une déficience, d'assurer des tarifs raisonnables pour le transport du grain de l'Ouest, de résoudre les différends et les plaintes, de délivrer des licences aux transporteurs, de communiquer de l'information aux agents de voyages ou de vérifier la conformité avec les lois fédérales, l'Office veille constamment à ce que l'industrie canadienne des transports soit exploitée à l'avantage de tous.

Même si l'industrie des transports évolue et s'adapte sans cesse, les événements de 2001-2002 ont créé de nouveaux défis importants. L'Office s'est efforcé de faire preuve de souplesse, de sensibilité, d'ouverture et d'efficacité dans l'accomplissement de son mandat. Au cours de cette période, l'Office a rendu des décisions dans plusieurs cas qui auront des répercussions profondes sur le réseau canadien de transport.

Les décisions et la réglementation joueront toujours un rôle important, mais l'Office estime qu'il est préférable de résoudre les problèmes avant qu'ils n'atteignent le stade d'un différend formel et n'influent sur le fonctionnement efficace du réseau. À cet égard, l'Office a continué d'offrir ses services de médiation qui permettent aux parties impliquées de résoudre leurs différends. Le personnel de l'Office appuie aussi le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, qui constitue une autre façon de régler les plaintes. Les services de l'Office ont été améliorés en rendant l'information et les processus de traitement des plaintes disponibles en direct. L'Office poursuit également son rôle d'éducation et de consultation auprès des utilisateurs et des fournisseurs de services de transport au Canada. Grâce à une collaboration plus étroite avec ces intervenants, l'Office peut administrer plus efficacement la *Loi sur les transports au Canada*.

Le ministre des Transports doit rendre publiques des propositions visant à modifier la législation des transports au cours de l'exercice 2002-2003. En conséquence, le mandat et les activités futurs de l'Office pourraient être modifiés. L'Office continuera de s'adapter à l'industrie des transports et, je crois, de contribuer au maintien d'un réseau de transport sain et accessible.

Marian L. Robson

Sommaire

Résultats stratégiques

Contribuer à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et des autres utilisateurs.

Qui se manifeste par	Moyen	Réalisation signalée dans
Décisions judiciaires dans les délais prescrits	<ul style="list-style-type: none">processus quasi judiciaire	<ul style="list-style-type: none">Voir Partie 3.4.1
Réglementation efficace et essentielle	<ul style="list-style-type: none">consultations avec les parties intéressées	<ul style="list-style-type: none">Voir Partie 3.4.2
Protection des consommateurs et des transporteurs	<ul style="list-style-type: none">Commissaire aux plaintes relatives au transport aérienprogramme d'enquête sur les plaintes au sujet de l'établissement des prix intérieurssystème de délivrance des licences aux transporteurs aériensaccords aériens internationauxtarifs aériens internationauxcertificats d'aptitude délivrés aux chemins de ferprogramme de conformité aux règlements	<ul style="list-style-type: none">Voir Partie 3.4.3
Mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends	<ul style="list-style-type: none">projet pilote de médiation	<ul style="list-style-type: none">Voir Partie 3.4.4
Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	<ul style="list-style-type: none">enquêtes sur les plaintessurveillance des activitésélaboration de codes de pratiqueséducation du public	<ul style="list-style-type: none">Voir Partie 3.4.5
Administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest	<ul style="list-style-type: none">établissement des procédures d'analyse statistique et des coûts de l'Office	<ul style="list-style-type: none">Voir Partie 3.4.6
Conseils au gouvernement	<ul style="list-style-type: none">examen annuel du fonctionnement de la Loiprésentation au comité responsable de l'examen de la Loi	<ul style="list-style-type: none">Voir Partie 3.4.7

Partie 2 Contexte : L'Office et son environnement

2.1 Qui nous sommes

L'Office des transports du Canada est responsable de la réglementation économique des activités de transport aérien, ferroviaire et maritime au Canada. En outre, l'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire chargé de prendre des décisions relativement à ces modes de transport. En veillant à l'application de la législation et des politiques du gouvernement du Canada en matière de transport, l'Office contribue à la mise en place, pour le bien de tous les Canadiens, d'un réseau de transport fédéral efficient et accessible.

2.2 Mandat et mission

L'Office exécute toutes les fonctions qui lui sont conférées par la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi) et d'autres lois connexes (voir les Parties C - 1 et C - 2 de l'Annexe 2). L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens et ferroviaires et est habilité à régler les différends qui surviennent en matière de taux et de services. En outre, il traite les plaintes et publie des codes de pratiques ou prend des règlements, s'il y a lieu. L'Office a aussi le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. En plus, l'Office veille à mettre en œuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement dans la Loi et agit à titre d'autorité canadienne en matière d'aéronautique sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens. L'Office possède également tous les pouvoirs, droits et privilèges d'une cour supérieure, rendant des décisions et des arrêtés sur des questions qui relèvent de sa compétence.

L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. Il travaille en étroite collaboration avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties intéressées aux transports de compétence fédérale à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits en vertu de la Loi. Lorsque possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégénèrent et nuisent au bon fonctionnement du réseau des transports. Il mène des consultations sur les questions importantes touchant l'industrie du transport. Ouvert et attentif aux parties concernées, il s'efforce de rendre des décisions et des arrêtés éclairés et responsables.

Par ses activités, l'Office aide le gouvernement du Canada à atteindre ses objectifs économiques et contribue à améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens qui voyagent, en particulier les voyageurs ayant une déficience.

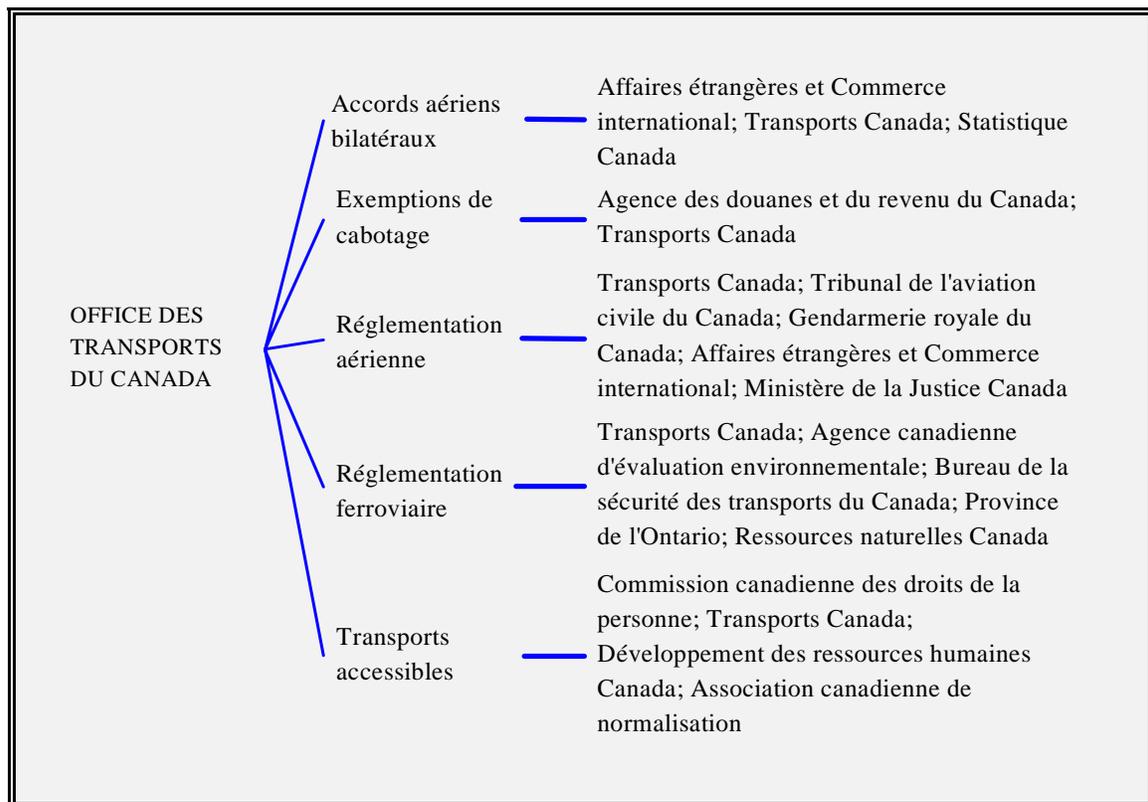
Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de rendre les systèmes de transport efficaces et accessibles à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

2.3 Priorités stratégiques

À mesure que l'industrie des transports a évolué pour atteindre l'environnement déréglementé que nous connaissons aujourd'hui, l'orientation du gouvernement du Canada s'est écartée de la « réglementation automatique » en faveur de la « réglementation nécessaire ». Dans la mesure du possible, les lois du marché devraient s'exercer librement, un principe que l'Office reconnaît dans l'exécution du mandat qu'on lui a confié.

Au cours des années à venir, l'Office poursuivra son rôle en qualité de tribunal administratif et d'organisme de réglementation économique des transports. Parallèlement, à titre de complément à ses activités d'organisme quasi judiciaire, il continuera de rechercher de nouveaux moyens de régler les différends. Il communiquera ouvertement et informellement avec les parties en cause et, lorsque possible, les aidera à résoudre leurs différends à l'aide de facilitation et de médiation avant qu'ils nécessitent une décision de l'Office ou une réglementation. De plus, il continuera d'informer l'industrie et les consommateurs de leurs obligations et de leurs droits en vertu de la Loi. À cette fin, il entretient des liens étroits avec divers partenaires coexécutants.

Partenaires de l'Office



2.4 Facteurs socioéconomiques

Depuis 1996, date de l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada*, l'industrie des transports de compétence fédérale – aérien, ferroviaire et maritime – a évolué en réponse à l'intention énoncée du gouvernement voulant que les forces du marché dictent davantage la structure et la compétitivité. Depuis, l'industrie a connu des fusions, des alliances, l'arrivée de nouveaux transporteurs sur le marché et le départ de certains autres, de même qu'une rationalisation des services et de l'infrastructure. Le Parlement a réagi en modifiant la Loi en 2000 dans le but d'accorder à l'Office de nouvelles responsabilités en matière de transports aérien et ferroviaire. Ces modifications législatives ont donné lieu à la création du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, lequel est chargé de régler les plaintes sur la qualité des services qu'offrent les transporteurs aériens. En outre, elles ont attribué à l'Office un nouveau rôle au chapitre du transport du grain de l'Ouest. Pour en savoir plus à ce sujet, voir les Parties 3.4.3 et 3.4.6 respectivement.

De juillet 2000 à juin 2001, un comité créé par le ministre des Transports a procédé à l'examen complet de la Loi, tel que requis par la législation. Le comité a publié ses conclusions en juin 2001 dans un rapport intitulé *Vision fondée sur l'équilibre*. Le ministre examine actuellement les priorités gouvernementales en matière de transport qui découleront des travaux du Comité d'examen de même que sur des propositions présentées dans le document intitulé *Création d'un schéma d'orientation des transports pour la prochaine décennie et au-delà : Définition des défis*. En conséquence, l'Office prévoit des changements législatifs qui pourraient modifier son rôle et ses responsabilités.

Les événements tragiques du 11 septembre ont eu un impact considérable sur l'industrie des transports. Bien qu'ils aient eu peu d'incidence sur les activités courantes de l'Office, ces événements auront une influence sur les futures politiques sur les transports en Amérique du Nord et ailleurs.

2.5 Gérer les risques

Dans le cadre de l'accomplissement de son mandat et de son processus décisionnel, l'Office applique des règles et des procédures judiciaires rigoureuses. Ce processus tient compte des risques juridiques et financiers, et du risque que sa crédibilité soit mise en doute en ce qui concerne l'émission des décisions. L'Office envisage l'adoption d'un processus de gestion des risques mieux structuré et holistique qu'il serait possible d'appliquer de façon cohérente dans toutes ses activités et fonctions. Il s'agit d'une des mesures qui font partie de l'initiative d'excellence en gestion de l'Office (voir Modernisation de la fonction de contrôleur à la Partie 3.5.2) et qui pourraient comporter, par exemple, une formation en gestion des risques à l'intention du personnel.

2.6 Secteur d'activité, organisation et composition du programme

L'Office a un seul secteur d'activité, soit le programme de l'Office des transports du Canada, et il compte quatre sous-secteurs : Membres et soutien de la réglementation, Transports ferroviaire et maritime, Transport aérien et transports accessibles et Gestion centrale.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire d'un président, d'un vice-président et d'un nombre maximal de cinq membres à temps plein et de trois membres temporaires. Ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil. À la fin de l'année, l'Office avait neuf membres : le président, le vice-président, cinq membres à temps plein et deux membres temporaires, dont l'un était le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. L'Office comprend deux directions générales responsables du programme, soit celles des Transports ferroviaire et maritime et celle du Transport aérien et des transports accessibles. Il comprend également une Direction générale des services juridiques et du secrétariat et une Direction générale de la gestion centrale qui appuient le programme dans son ensemble.

L'administration centrale de l'Office est située dans la Région de la capitale nationale. Toutefois, l'Office compte également un certain nombre de bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton et Vancouver qui s'occupent des fonctions de l'application de la Loi relatives au transport aérien et aux transports accessibles.

On trouvera plus d'information au sujet de l'Office sur son site Internet (www.cta-otc.gc.ca).

Partie 3 Rendement

Le présent Rapport sur le rendement rend compte des activités de l'Office des transports du Canada au Parlement et à tous les citoyens canadiens. Il présente un profil représentatif des initiatives de l'Office et des incidences possibles de ces initiatives sur les Canadiens. Il fait également le point quant à l'état de la situation par rapport aux engagements de l'Office pris dans le cadre du *Rapport sur les plans et priorités 2001-2002*. Il est possible de consulter ce document sur le site Internet du Conseil du Trésor (www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20012002/rCTA_f.pdf).

3.1 Résultat stratégique

Contribuer à la mise en place d'un réseau de transport national à la fois efficient et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs, des voyageurs et des autres utilisateurs.

3.2 Sommaire des résultats stratégiques

Office des transports du Canada	
Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :	Indicateurs de rendement
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible pour tous les modes de transport de compétence fédérale	<ul style="list-style-type: none">• décisions judiciaires dans les délais prescrits• réglementation efficace et essentielle• protection des consommateurs et des transporteurs• mécanismes de règlement extrajudiciaire des différends• meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience• administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest• conseils au gouvernement

3.3 Ressources utilisées

Office des transports du Canada	
Dépenses prévues	24 271 \$
Autorisations	26 696 \$
Dépenses réelles	25 767 \$
Utilisation réelle des ETP	274

3.4 Résultats obtenus

Faire preuve d'impartialité est le principe absolu du règlement équitable des différends. Cela est toutefois rarement facile, étant donné la nécessité pour l'Office de tenir compte du public canadien dans ses processus. Lorsqu'il communique avec les parties pour les informer de leurs droits et obligations en vertu de la Loi, ou pour les consulter au sujet de modifications à la réglementation qui auront des incidences sur l'industrie du transport, l'Office fait en sorte de fournir la même information à tous les intéressés et de conduire ou d'appliquer toutes ses activités de façon impartiale et générale.

3.4.1 Décisions judiciaires dans les délais prescrits

En tant que tribunal administratif, l'activité principale de l'Office en 2001-2002 a consisté à rendre des décisions sur des questions relevant de sa compétence. Le processus décisionnel de l'Office est régi par des règles d'équité qui font en sorte que toutes les parties à une plainte ou à une demande sont traitées de manière juste et équitable. Il est possible d'obtenir plus de renseignements relativement à ce processus sur le site Web de l'Office (www.cta-otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html).

La Loi prévoit que l'Office doit rendre ses décisions dans un délai de 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Au cours de l'exercice 2001-2002, l'Office a rendu 1 268 décisions et arrêtés officiels. Toutes les décisions formelles et les arrêtés sont affichés sur son site Internet (www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/index_f.html).

Afin de répondre aux besoins de l'industrie des transports, l'Office rend plusieurs de ses décisions beaucoup plus rapidement. L'Office et son personnel déploient tous les efforts pour fournir à leurs clients un service de qualité en temps opportun. Par exemple, en raison de la nature des activités aériennes, l'Office traite rapidement plusieurs demandes de permis d'affrètement, souvent dans les heures qui suivent la réception de la demande. Il peut être nécessaire d'obtenir des autorisations en dehors des heures normales de bureau et l'Office offre un service téléphonique tous les jours, 24 heures sur

24, pour faire face aux situations d'urgence. En moyenne, l'Office rend ses décisions environ 56 jours suivant la réception de la demande ou de la plainte.

L'Office est d'avis qu'en rendant des décisions en temps opportun et en réglant les différends avec rapidité relativement aux questions touchant les transports, il aide à la réalisation d'un réseau de transport efficient et accessible au Canada. Le délai législatif de 120 jours est approprié dans la plupart des cas et, comme on l'indique ci-dessus, les décisions sont souvent rendues plus rapidement. Toutefois, le respect de ce délai législatif peut s'avérer problématique lorsque les demandes sont incomplètes, ou qu'elles soulèvent des questions d'ordre juridique procédurales ou préliminaires, ou des problèmes systémiques. L'Office a demandé que la Loi soit modifiée pour lui permettre de prolonger, de sa propre initiative, la limite de 120 jours dans les cas qui, autrement, causeraient un préjudice à l'une ou l'autre des parties.

Dans le cas d'une plainte sur l'accessibilité déposée par le Conseil des Canadiens avec déficiences contre VIA Rail Canada Inc. (voir la partie 3.4.5), une décision finale ne pouvait être rendue dans le délai législatif. VIA a déposé une demande d'autorisation d'interjeter appel devant la Cour d'appel fédérale alléguant que l'Office n'avait plus compétence pour traiter cette question. La Cour a rejeté sa demande et, à la fin de l'année financière, l'Office poursuivait son enquête dans cette affaire.

L'an dernier, par exemple, l'Office a été dans l'impossibilité de rendre toutes ses décisions dans le délai législatif en raison de la complexité des questions d'accessibilité soulevées. Afin de faire face à cette situation, l'Office a

informé les parties concernées de la situation et il a affecté des ressources humaines et financières supplémentaires pour être en mesure de rendre des décisions plus rapidement. En conséquence, l'Office a pu rendre huit décisions sur l'accessibilité au cours du dernier trimestre de 2001-2002, comparativement à un total de 10 durant les trois premiers trimestres de l'exercice. L'Office prévoit résoudre la situation au cours de 2002-2003 et être en mesure de rendre ses décisions sur le transport accessible dans le délai législatif.

Une autre mesure de rendement servant à faire le suivi des décisions de l'Office est le nombre de décisions portées en appel devant la Cour d'appel fédérale et renversées. Pendant la période visée par ce rapport, neuf décisions de l'Office ont été portées à l'attention de la Cour. Un appel a été rejeté, deux ont été interrompus par le demandeur et six autres sont toujours devant la Cour. Aucune décision n'a été renversée.

Malgré le peu de décisions de l'Office habituellement portées en appel et renversées, l'Office a toujours pris très au sérieux, et continuera de le faire, les raisons de ces appels et leurs résultats. À la suite d'une décision rendue en 2000 par la Cour d'appel fédérale, l'Office a revu la structure de ses décisions sur l'accessibilité afin de fournir une meilleure information quant au fondement sur lequel se base l'Office pour rendre ses décisions. Ainsi, les parties reçoivent maintenant des décisions plus faciles à comprendre et qui expliquent plus clairement les raisons des décisions de l'Office.

3.4.2 Réglementation efficace et essentielle

L'Office assume l'entière responsabilité de dix règlements (voir la Partie C - 3 de l'Annexe 2) qui s'appliquent aux différents secteurs de l'industrie des transports. Pour plus de renseignements concernant ces règlements, consulter le site Web de l'Office (www.cta-otc.gc.ca/legislation/regs_f.html).

Le gouvernement du Canada s'est engagé à multiplier les options pour les voyageurs canadiens sur les marchés internationaux et à éviter toute contrainte économique inutile en matière de réglementation à l'exploitation efficace de services affrétés internationaux. En conséquence, l'Office a continué de préparer des modifications au *Règlement sur les transports aériens* (RTA). En 2001-2002, l'Office a tenu des consultations à grande échelle avec les intervenants, les transporteurs aériens, les assureurs, les courtiers et les associations.

Par conséquent, certaines des principales modifications viseraient à :

- s'assurer que le public connaît l'identité de l'exploitant de l'aéronef pour les services intérieurs;
- éliminer les contraintes aux vols d'affrètement pour le transport de passagers (comme les exigences relatives à la réservation à l'avance, le séjour minimal et l'interdiction de voyage aller seulement), puisqu'ils ne répondent plus aux besoins des voyageurs;
- réduire le fardeau réglementaire et les coûts administratifs des transporteurs tout en réglementant suffisamment en vue d'atteindre les objectifs en matière de politique gouvernementale et de protection des consommateurs;
- réduire le nombre de types d'affrètement de dix à quatre (les affrètements transfrontaliers et les affrètements internationaux seront exploités selon des règles semblables);
- ne plus exiger que toute la capacité de l'aéronef soit affrétée par un seul affréteur;
- simplifier les dispositions tarifaires et le certificat d'assurance prescrit.

Ces modifications proposées sont essentielles afin de rendre le RTA conforme à la Politique gouvernementale canadienne sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers de même qu'avec la Politique sur les services aériens nolisés internationaux tout-cargo.

Les dispositions du RTA, qui garantissent que les transporteurs protègent les paiements anticipés des affréteurs de manière à pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non-exécution, étaient en vigueur lorsque Lignes Aériennes Canada 3000 Limitée a mis fin à son exploitation en novembre 2001. Elles ont aidé à accroître la protection mise en place par les provinces.

En 2001-2002, l'Office a rédigé des modifications à la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* — *Conditions de transport des personnes*. La réglementation

actuelle établit la nature et l'étendue des services qui doivent être fournis aux personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent dans un aéronef comptant 30 sièges passagers ou plus. Les modifications proposées étendront la couverture afin d'inclure les aéronefs comptant de 20 à 29 sièges passagers, améliorant ainsi les services offerts aux personnes ayant une déficience sur les petits aéronefs commerciaux.

3.4.3 Protection des consommateurs et des transporteurs

En juillet 2000, une modification à la *Loi sur les transports au Canada* a créé le **Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien**. Le commissaire résout les plaintes des

consommateurs concernant la qualité des services fournis par les transporteurs aériens qui exploitent des liaisons en provenance et à l'intérieur du

Les agents bilingues du centre d'appels sans frais (1-888-222-2592) ont reçu plus de 12 900 appels des consommateurs en 2001-2002.

Canada. Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par le transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs.

En 2001-2002, le commissaire a reçu 2 529 plaintes écrites. De ce nombre, en plus des 1 123 plaintes dont le dossier n'avait pas été fermé à la fin de l'exercice précédent, 2 595 plaintes ont été réglées alors que 1 057 ont été reportées. Au nombre des cas réglés, 680 ont nécessité l'intervention directe du commissaire et de son personnel pour enquêter et faciliter les négociations entre les transporteurs et les plaignants. Interrogés au sujet de la résolution de leur plainte, 61 pour cent des consommateurs ont répondu qu'ils étaient entièrement ou partiellement satisfaits (contre 77 pour cent en 2000-2001). Cette diminution du degré de satisfaction peut être attribuée à divers facteurs. En partie, en réponse à l'examen plus minutieux des résultats des plaintes par le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, la plupart des transporteurs ont mis en place des mécanismes améliorés de règlement des plaintes afin de donner gain de cause à un plus grand nombre de plaignants sans l'intervention directe du commissaire. Ainsi, le Bureau du commissaire n'est saisi que des dossiers les plus complexes. Certains d'entre eux ne peuvent pas toujours être réglés, car les plaignants ont des attentes beaucoup plus élevées que ce que les transporteurs sont disposés à offrir en guise de réparation. Plusieurs plaignants ont reconnu qu'ils ne seraient probablement pas arrivés à un terrain d'entente avec le transporteur sans l'aide du commissaire.

L'Office doit aussi faire face à une demande beaucoup plus importante que prévu pour son service de règlement des plaintes. L'Office a donc revu ses processus et réaffecté des ressources d'autres services. Cependant, l'Office ne peut pas continuer de

procéder à la réaffectation de ressources sans nuire sérieusement aux autres exigences du mandat que lui confère la Loi. Dans le but de relever ce défi, des ressources supplémentaires seront fournies à l'Office au cours de l'exercice 2002-2003.

Des renseignements concernant le Bureau du commissaire aux plaintes, le processus de traitement des plaintes, les publications et liens utiles, l'industrie des voyages par avion, ainsi que le numéro de téléphone, le numéro de télécopieur et l'adresse des représentants du service à la clientèle des différents transporteurs sont disponibles sur le site Internet de l'Office (www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/menu_f.html). Les rapports semestriels du commissaire, qui comprennent des recommandations visant à traiter des problèmes systémiques identifiés, sont également disponibles sur le site Web de l'Office.

Le Canadian Standard Travel Agent Registry a porté plainte à l'Office à l'effet que plusieurs transporteurs imposaient des surtaxes aux tarifs aériens. Dans sa décision (n° 242-A-2001), l'Office a fait part de sa préoccupation, indiquant : « les transporteurs aériens doivent s'assurer que les consommateurs sont clairement avisés de tous les prix qui se rattachent au transport aérien et que, dans la mesure du possible, les transporteurs doivent tout faire pour incorporer les diverses redevances dans les

L'Office déploie tous les efforts pour résoudre les plaintes de façon informelle, mais n'y arrive pas toujours. Lorsqu'une plainte relève du mandat quasi judiciaire de l'Office, elle est renvoyée à un comité de membres de l'Office chargé de prendre des décisions formelles. Par exemple, pour certaines plaintes, le comité devait déterminer si le transporteur avait appliqué son tarif comme il se doit.

À titre d'**autorité canadienne chargée de délivrer des licences de services aériens offerts au public**, l'Office :

- délivre des licences pour les services aériens intérieurs et internationaux;
- vérifie que les nouveaux transporteurs désirant exploiter de gros aéronefs et des aéronefs de taille moyenne répondent aux exigences financières avant de commencer leur exploitation;
- veille à ce que seuls des Canadiens offrent des services intérieurs ou exercent des droits de trafic accordés au Canada dans le cadre d'accords bilatéraux;
- vérifie que les transporteurs protègent les paiements anticipés des affréteurs afin de pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non-exécution;
- vérifie que les transporteurs ont respecté les modalités de transport énoncées dans leurs tarifs; et
- s'assure que les transporteurs aériens fournissent un avis lorsqu'ils abandonnent ou, dans certains cas, diminuent un service, pour informer les autres exploitants qu'une occasion commerciale existe et laisser à la communauté suffisamment de temps pour trouver des transporteurs de remplacement.

Les licences pour les services aériens offerts au public sont accordées lorsque l'Office est convaincu que le demandeur est titulaire d'un document d'aviation canadien indiquant sa capacité à assurer des services en toute sécurité, qu'il a souscrit l'assurance prescrite, qu'il n'a pas contrevenu aux interdictions concernant la vente d'un service aérien et, au besoin, qu'il a satisfait à certaines exigences financières. Le chapitre 6 du rapport annuel de l'Office, disponible sur son site Web (www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2001/6_f.html?600), fournit des statistiques détaillées sur les activités de délivrance de licences et d'affrètement.

Dans l'**industrie ferroviaire**, l'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu que la compagnie qui propose de construire ou d'exploiter une ligne de chemin de fer a souscrit une assurance responsabilité suffisante pour protéger les intérêts des expéditeurs et du public. Là où la concurrence pourrait être inadéquate, les expéditeurs sont protégés davantage grâce aux dispositions de la Loi qui leur assurent un accès à d'autres chemins de fer, un niveau de service approprié ou des taux raisonnables. Ces dispositions sont administrées par l'Office, lequel peut régler à la fois les différends formels et informels entre les transporteurs et les expéditeurs.

La Loi habilite l'Office à accorder des droits de circulation, qui permettent un accès réglementé par une compagnie ferroviaire aux lignes d'une autre compagnie. Dans plusieurs cas, les expéditeurs voient cette mesure comme un moyen d'accroître la concurrence. En 2001-2002, l'Office a rendu des décisions sur deux demandes relativement à ces droits qui ont permis d'apporter des précisions sur les circonstances dans lesquelles de tels droits peuvent être accordés. L'Office a conclu que la loi actuelle ne l'autorise pas à consentir à une compagnie ferroviaire des droits de circulation sur les lignes d'une autre compagnie dans le but exprès d'y offrir des services de transport. En conséquence, les deux demandes ont été rejetées par l'Office. À la fin de l'année, l'Office étudiait deux nouvelles demandes de droits de circulation.

L'Office règle des différends en matière d'infrastructure survenant entre les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale et les parties entretenant des rapports avec elles. Il peut s'agir de municipalités, d'administrations routières, d'entreprises de services publics, de propriétaires de terrains privés et de citoyens qui veulent s'assurer de leurs droits sur leur propriété, et de l'attribution équitable des coûts. Les parties évitent ainsi des instances judiciaires longues et coûteuses.

En ce qui concerne la **construction de chemins de fer**, l'Office doit en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. Le préambule de cette loi stipule que « l'évaluation environnementale constitue un outil efficace pour la prise en compte des facteurs environnementaux dans les processus de planification et de décision, de façon à promouvoir un développement durable. » En 2001-2002, l'Office a rendu sept décisions à l'issue d'examen environnementaux préliminaires. Dans chaque cas, il a permis que les projets aillent de l'avant dès qu'il était évident que le demandeur se conformerait aux

mesures appropriées visant à atténuer tout dommage environnemental important. À la fin de l'exercice, l'Office examinait un projet visant à relocaliser une partie de la ligne de chemin de fer du Canadien Pacifique près de Milk River, en Alberta, à la suite de la proposition du gouvernement de l'Alberta d'élargir à quatre voies l'autoroute 4.

L'Office a créé et préside un comité d'examen interministériel afin de le conseiller quant à l'évaluation de l'analyse environnementale du projet. Les autres membres de ce comité sont : Transports Canada, Environnement Canada, et Pêches et Océans Canada. Des consultations publiques sur ce projet se poursuivront en 2002-2003.

Du côté **maritime**, l'Office mène des enquêtes sur les droits qu'exigent les administrations de pilotage afin de déterminer s'ils sont dans l'intérêt public. À la suite d'une audience publique menée en 2000-2001, l'Office a conclu que la majoration tarifaire proposée par l'Administration de pilotage du Pacifique n'était pas préjudiciable à l'intérêt public.

Selon la *Loi sur le cabotage*, le ministre du Revenu ne peut délivrer un permis de cabotage autorisant un navire étranger à se livrer à des activités commerciales dans les eaux canadiennes, à moins que l'Office n'ait déterminé qu'aucun navire canadien convenable n'est disponible pour fournir le service. En 2001-2002, l'Office a reçu 101 demandes de cabotage visant l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes. Il en a approuvé 82.

3.4.4 Mécanisme de règlement extrajudiciaire des différends

L'Office estime que dans certains cas, la médiation constitue un meilleur moyen de régler les différends que les méthodes traditionnelles, car elle est souvent plus simple et plus rapide. La médiation aide également à améliorer la communication entre les parties, surtout celles qui entretiendront par la suite des rapports continus. Outre ces avantages, les parties sont habituellement profondément engagées à l'égard d'une entente conclue par voie de la médiation, étant donné qu'elles participent conjointement à la mise au point d'une solution répondant à leurs besoins particuliers.

L'Office a prolongé pour une autre année son projet pilote de médiation qui a commencé en juin 2000 à la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. Ce projet pilote a été conçu pour offrir aux parties une autre option de règlement des différends. En outre, il se greffe au processus d'audience traditionnel de l'Office. Des 10 demandes de médiation qui ont été adressées à l'Office en 2001-2002, trois cas sont passés à la médiation. Deux de ces cas se sont soldés par une entente entre les parties et, dans l'autre cas, les parties n'ont pas conclu d'entente. Dans quatre cas, le répondant n'acceptait pas volontairement de prendre part à la médiation; trois autres cas étaient en cours à la fin de l'année. Deux cas ont été réglés grâce à la facilitation du personnel de l'Office sans avoir recours au processus de médiation officiel. Bien que, selon les observations de l'Office, l'industrie des transports ait d'abord été lente à accepter une

méthode non traditionnelle pour résoudre les différends, les parties qui ont eu recours au processus de médiation de l'Office l'ont jugé utile, étant disposées à y faire appel de nouveau au besoin. En 2002-2003, l'Office évaluera les avantages d'offrir un service de médiation permanent pour résoudre les différends.

En 2001-2002, l'Office a envisagé d'appliquer la médiation à d'autres sphères d'activités, notamment les transports accessibles. Afin d'élaborer un processus de médiation adapté aux besoins des personnes ayant une déficience, l'Office a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité, ainsi que divers tribunaux et organismes au Canada et aux États-Unis qui offrent des services de médiation de nature comparable ou à l'intention d'une clientèle similaire. À la lumière des renseignements recueillis, l'Office a élaboré une structure de médiation conçue spécifiquement pour le secteur des transports accessibles.

3.4.5 Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience

L'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience constitue toujours une partie importante des responsabilités de l'Office. Celui-ci élimine les obstacles abusifs de deux façons : de façon systémique en élaborant des codes de pratiques et des règlements, et au cas par cas en réglant des plaintes individuelles.

Le président d'un grand avionneur écrit dans une lettre à la présidente de l'Office : « le code de pratiques est un document précieux qui incitera encore davantage nos ingénieurs concepteurs à trouver des moyens de répondre aux besoins des passagers ayant une déficience. »

Les **codes de pratiques** offrent à l'Office l'avantage de pouvoir être mis en application beaucoup plus rapidement que les règlements. L'Office a élaboré et mis en application trois codes de pratiques concernant les réseaux de transport public réglementé par le gouvernement du Canada (par aéronef, par train et par traversier). Les codes de l'Office ont été élaborés en consultation avec les associations de personnes ayant une

déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services. Bien que des groupes représentant l'industrie appuient l'utilisation des codes de pratiques au lieu de règlements, le succès de ces codes demeure tributaire de leur bonne volonté à s'y conformer.

L'Office surveille, mesure et évalue la conformité de l'industrie avec les règlements et les codes de pratiques pertinents visant les personnes ayant une déficience. Les activités de surveillance comprennent : réalisation de sondages, examen des registres de formation des fournisseurs de services de transport, inspections sur place et enquêtes sur les plaintes. En 2001-2002, l'Office a envoyé des questionnaires de contrôle aux transporteurs aériens et ferroviaires et aux exploitants de traversiers visés par ces codes. Le taux de réponse était de 100 pour cent. Ces questionnaires permettront à l'Office de définir dans quelle mesure les transporteurs et les exploitants se sont conformés aux codes en vigueur. Un rapport sera préparé pour chaque mode en 2002-2003.

L'Office prépare un quatrième code de pratiques visant à éliminer les obstacles à la communication pour les voyageurs ayant une déficience. Ce nouveau code constitue un ensemble complexe de critères qui s'appliqueront aux fournisseurs de services aériens, ferroviaires et de traversiers ainsi qu'aux gares. Il permettra d'améliorer la communication de l'information à l'intention des voyageurs ayant une déficience. Au cours de l'année 2001-2002, le projet de code de pratiques a fait l'objet d'un examen par le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office et par un groupe de travail composé de représentants d'organisations de personnes ayant une déficience sensorielle. Des consultations publiques sur le nouveau code et sa mise en œuvre auront lieu en 2002-2003. Même si le nouveau code sera axé sur les besoins d'information des voyageurs ayant une déficience, il devrait être utile à tous les voyageurs.

Après avoir distribué l'aide-mémoire, l'Office a reçu des appels de plusieurs agents de voyages souhaitant obtenir des renseignements supplémentaires. La rétroaction a été très positive; de nombreux agents ont remercié l'Office d'avoir créé un outil aussi utile.

Dans le cadre de son travail, l'Office a réalisé qu'il peut y avoir parfois des difficultés, principalement lorsque les préparatifs de voyage sont faits par une tierce partie. Devant cette situation, et afin d'améliorer les voyages par avion pour les personnes ayant une déficience, l'Office a mis au point un **aide-mémoire pour les réservations** visant à aider les agents de voyage et les autres fournisseurs de

services à procéder à des préparatifs de voyage pour leurs clients. Le document énumère une liste de service que les transporteurs aériens devraient fournir, notamment les suivants : aider les passagers à se rendre au port d'embarquement, leur fournir un siège qui réponde à leurs besoins précis et embarquer gratuitement dans les aéronefs les aides à la mobilité. Il a été distribué à toutes les agences de voyage au Canada et offert aux transporteurs aériens exploitant des services au Canada. La rétroaction a été très positive. Les consommateurs trouveront aussi l'aide-mémoire utile pour communiquer leurs besoins aux agents de voyages ou au personnel des réservations. Cet aide-mémoire est disponible sur le site Web de l'Office (www.cta.gc.ca/access/reservation/index_f.html). On peut aussi en obtenir un exemplaire en téléphonant au numéro 1-800-883-1813.

Les passagers ayant une déficience qui considèrent avoir été confrontés à un obstacle abusif peuvent solliciter l'aide de l'Office. Ce dernier fera enquête sur la plainte déposée pour déterminer s'il existe un obstacle et, le cas échéant, si l'obstacle est abusif. L'Office a reçu, l'an dernier, 71 plaintes de voyageurs ayant une déficience. Parmi les 47 plaintes qui ont été classées au cours de l'année, 18 ont donné lieu à une décision de l'Office. Dix dossiers ont été classés lorsque Royal Aviation Inc. et Lignes Aériennes Canada 3000 Limitée ont mis fin à leurs activités, 12 ont été retirés, et les autres ont été rejetés ou renvoyés au commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. On trouvera des exemples de ces plaintes dans le rapport annuel 2001 de l'Office disponible sur son site Web (http://www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2001/cover_f.html).

L'enquête et les décisions qui en résultent peuvent entraîner des incidences bien au-delà de la résolution d'un cas en particulier. Elles peuvent modifier les politiques et procédures d'un transporteur de façon à profiter aux voyageurs. Elles peuvent aussi servir à faire la lumière sur ce que l'Office perçoit comme un obstacle abusif.

L'Office a rendu une décision en réponse à une demande d'une personne obèse concernant l'attribution de son siège et la politique du transporteur d'exiger l'équivalent d'un tarif et demi aux passagers qui demandent deux sièges en raison de leur taille. À la suite d'une évaluation approfondie et d'une audition orale, l'Office en est venu à la conclusion que l'obésité en soi ne constitue pas une déficience en vertu de la Loi. Néanmoins, l'Office a reconnu qu'il peut y avoir des personnes obèses qui ont une déficience qui peut être attribuable à leur obésité. L'Office décidera par conséquent, au cas par cas, si les demandeurs sont en fait des personnes ayant une déficience en vertu de la Loi. Le cas échéant, l'Office examinera les demandes au mérite. À la fin de l'exercice, trois plaintes relativement à cette question devaient faire l'objet d'un examen par l'Office.

En 2001-2002, l'Office a aussi entendu des arguments concernant une plainte formulée par le Conseil des Canadiens avec déficiences au sujet du degré d'accessibilité des nouveaux wagons de modèle Renaissance que VIA Rail a achetés. Si l'Office détermine que les aménagements des wagons qui seront mis en service possèdent des caractéristiques qui présentent des obstacles abusifs, il peut exiger que des modifications soient apportées à l'aménagement et à la construction des wagons. À la fin de l'année, l'Office poursuivait toujours son enquête dans cette affaire.

3.4.6 Administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest

L'Office doit déterminer le revenu admissible maximal (ou plafond de revenu) et le revenu réel tiré par le Canadien National (CN) et le Canadien Pacifique (CP) pour le transport du grain de l'Ouest au cours de chaque campagne agricole, à compter de celle de 2000-2001. Il doit calculer ces montants au plus tard le 31 décembre suivant la fin de la campagne qui s'est terminée le 31 juillet. S'il constate que le revenu d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie devra rembourser l'excédent et payer toute pénalité réglementaire. Cela permet un régime plus souple d'établissement des tarifs ferroviaires pour le transport du grain de l'Ouest tout en protégeant les expéditeurs de grain et les agriculteurs contre une augmentation excessive des tarifs ferroviaires.

L'Office consulte les parties concernées de l'industrie du transport et de la manutention du grain, y compris les représentants des producteurs, des organisations d'expéditeurs, des chemins de fer, des compagnies cérésières et des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux. De plus, il vérifie les renseignements détaillés que renferment les documents que soumettent les compagnies de chemin de fer. Avant de rendre une décision, l'Office tient compte des commentaires obtenus lors des consultations, de l'analyse et de l'examen de toute l'information, ainsi que des constatations découlant des vérifications.

Dans sa décision n° 669-R-2001, par exemple, l'Office a conclu que les recettes du CN et du CP pour le transport du grain de l'Ouest ne dépassaient pas les plafonds établis pour la campagne agricole de 2000-2001. Pour ce faire, l'Office a examiné, évalué et vérifié à fond les présentations détaillées des compagnies de chemin de fer relativement au transport du grain et à l'information concernant les recettes. Une copie de cette décision est disponible sur le site Web de l'Office (www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2001/R/669-R-2001_f.html).

3.4.7 Conseils au gouvernement

Examen de la Loi

L'Office présente, dans son rapport annuel au Parlement, une évaluation de l'application de la Loi ainsi que de toute difficulté qu'il a rencontrée dans son application. Cette évaluation est fondée sur l'expérience de l'Office à l'égard de la Loi et sur les commentaires des fournisseurs et des utilisateurs des services de transport. Certaines des questions soulevées dans son rapport de 2001 traitent du transfert et de la cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer; de la construction des lignes de chemin de fer; du processus d'indemnisation par suite de la cessation des activités sur les embranchements tributaires du transport du grain; des exigences d'avis d'abandon; et de la réduction des services aériens.

Une description plus complète de ces difficultés figure au chapitre 2 du rapport annuel 2001 de l'Office, disponible sur son site Web (www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2001/2_f.html).

Présentation au Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada*

En juin 2001, le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* a publié un rapport intitulé *Vision fondée sur l'équilibre*. Le comité avait la mission de déterminer si la Loi (et d'autres textes législatifs) favorise le développement d'un système de transport efficace, souple et abordable pour les Canadiens et de recommander éventuellement des modifications à la Loi. L'Office a participé à cet examen par son évaluation de la Loi dans chacun de ses rapports annuels depuis 1996 et par des rencontres avec le Comité d'examen pour discuter des difficultés qu'a connues l'Office dans le cadre de l'administration de la Loi. L'Office a remis d'autres documents et fourni de l'expertise au Comité d'examen relativement à différentes questions.

Au cours de l'année, le personnel de l'Office a rencontré les représentants de Transports Canada qui examinaient les recommandations du rapport *Vision fondée sur l'équilibre*, ainsi que les propositions dans le document du ministre des Transports intitulé *Création d'un schéma d'orientation des transports pour la prochaine décennie et au-delà : Définition des défis*.

3.5 Rapports sur les autres thèmes gouvernementaux et questions de gestion

3.5.1 Développement durable dans les opérations gouvernementales

Bien que l'Office n'ait pas de politique officielle en matière de développement durable, des activités pertinentes à ce sujet figurent dans ses procédures. Il a mis en place des mesures d'approvisionnement écologique, remis au personnel des bacs de recyclage, et a fait don de son matériel électronique et logiciels excédentaires au programme Ordinateurs pour les écoles, administré par Industrie Canada.

3.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur

Au cours du dernier exercice, l'Office a pris des mesures pour moderniser ses pratiques de gestion dans le cadre du rapport de la Présidente du Conseil du Trésor *Des résultats pour les Canadiens et Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. À cette fin, l'Office a créé un Bureau de gestion de projet en 2001-2002 en réponse à l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur. L'Office a évalué ses capacités actuelles en termes des principes définis dans l'outil d'évaluation de la modernisation de la fonction de contrôleur du Conseil du Trésor. En 2002-2003, l'Office élaborera et mettra en œuvre un plan d'action. Il prendra des mesures appropriées dans les secteurs qui nécessitent des améliorations.

3.5.3 Gouvernement en direct

L'initiative Gouvernement en direct est une autre des principales composantes du programme des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes. Le site Web de l'Office permet un accès rapide et facile à de l'information relative à l'Office, à ses décisions et à ses activités. En 2001-2002, l'Office a mis en place un service d'abonnement électronique qui prévient les abonnés lorsqu'un nouveau contenu est affiché sur le site Web de l'Office et lorsqu'il publie des avis généraux. Les Canadiens qui désirent porter plainte contre un transporteur aérien peuvent maintenant le faire en direct sur le site Web de l'Office. L'Office a aussi collaboré avec Transports Canada et d'autres ministères à la création d'un portail sur le transport accessible qui permet d'avoir accès à de l'information complète sur les services de transport accessible à l'intention des aînés et des personnes ayant une déficience.

3.5.4 Gestion des ressources humaines

Comme dans d'autres ministères et organismes, un grand nombre de travailleurs du savoir prendront leur retraite au cours des cinq à sept prochaines années. En vue de bien se préparer à ces départs, l'Office a entrepris l'élaboration d'un plan de relève quinquennal visant à identifier les vulnérabilités de même que les mesures spécifiques à prendre.

ANNEXE 1 : Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 80 p. 100 des dépenses de l'Office sont liées aux frais touchant le personnel. L'Office n'a aucun grand projet d'immobilisations. Les autres dépenses d'exploitation sont liées aux diverses activités de l'Office et vont des coûts liés à la tenue d'audiences publiques à la garantie que les employés de l'Office ont les outils électroniques adéquats pour accomplir leur travail.

Tableaux financiers récapitulatifs

L'Office a un seul secteur d'activités — le programme de l'Office des transports du Canada.

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)				
		2001-2002		
Crédit		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Office des transports du Canada				
30	Dépenses de fonctionnement	21 232	23 526	22 604
(S)	Contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés	3 035	3 163	3 163
(S)	Subventions et contributions	4	4	0
(S)	Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne	0	3	0
Total		24 271	26 696	25 767

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Office des transports du Canada	2001-2002		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
ETP	271	271	274
(en milliers de dollars)			
Fonctionnement *	23 501	25 926	24 985
Capital	766	766	782
Subventions et contributions	4	4	0
Total des dépenses nettes	24 271	26 696	25 767
Coût des services offerts par d'autres ministères	3 002	3 098	3 076
Coût net du programme	27 273	29 794	28 843

* Comprend les contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés.

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

(en milliers de dollars)	2001-2002				
	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Total des dépenses nettes	22 275	23 611	24 271	26 696	25 767
Dépenses en capital	705	1 281	766	766	782

ANNEXE 2 : Renseignements supplémentaires

A. Rapports annuels de l'Office

Rapport annuel 1997 (pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 1997)

Rapport annuel 1998 (pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 1998)

Rapport annuel 1999 (pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 1999)

Rapport annuel 2000 (pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2000)

Rapport annuel 2001 (pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2001)

Disponibles sur Internet : www.cta-otc.gc.ca

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada Site Web : www.cta-otc.gc.ca
Ottawa (Ontario), Canada K1A 0N9

Secteur	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Soutien de la réglementation	Marie-Paule Scott, c.r.	Avocat général et Secrétaire	(819) 953-6698 marie-paule.scott@cta-otc.gc.ca
Transport aérien et transports accessibles	Gavin Currie	Directeur général	(819) 953-5074 gavin.currie@cta-otc.gc.ca
Transports ferroviaire et maritime	Seymour Isenberg	Directeur général	(819) 953-4657 seymour.isenberg@cta-otc.gc.ca
Gestion centrale	Joan MacDonald	Directeur général	(819) 997-6764 joan.macdonald@cta-otc.gc.ca
Planification	Carole Girard	Directeur	(819) 953-2829 carole.girard@cta-otc.gc.ca
Communications	Craig Lee	Directeur	(819) 953-7666 craig.lee@cta-otc.gc.ca

C. Lois et règlements appliqués

C - 1 L'Office a première compétence au chapitre de l'application de la loi suivante :

<i>Loi sur les transports au Canada</i>	<i>L.C. 1996, ch. 10</i>
---	--------------------------

C - 2 L'Office partage les responsabilités de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i>	<i>L.C. (1992), ch. 37</i>
<i>Loi d'exécution du budget de 1995</i>	<i>L.C. (1995), ch. 17</i>
<i>Loi d'exécution du budget de 1996</i>	<i>L.C. (1996), ch. 18</i>
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. E-9</i>
<i>Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)</i>
<i>Loi maritime du Canada</i>	<i>L.C. (1998), ch. 10</i>
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. A-1</i>
<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i>	<i>L.C. (1996), ch. 20</i>
<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. F-11</i>
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. P-21</i>
<i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e suppl.)</i>
<i>Loi sur le cabotage</i>	<i>L.C. (1992), ch. 31</i>
<i>Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. R-4</i>
<i>Loi sur le pilotage</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. P-14</i>

C - 3 L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

Classification uniforme des comptes et documents ferroviaires connexes

Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer

Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire

Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises

Règlement sur le calcul des frais ferroviaires

Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers

Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)

Règlement sur les transports aériens

Règles générales de l'Office national des transports

C - 4 L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée

Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.

Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain