



Office des transports du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant le 31 mars 2003

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

- **Partie 1: Message du président**

- [Sommaire](#)
- [Résultat stratégique](#)

- **Partie 2: Contexte - L'Office et son environnement**

- [2.1 Qui nous sommes](#)
- [2.2 Mandat et mission](#)
- [2.3 Facteurs socioéconomiques](#)
- [2.4 Secteur d'activité, organisation et composition du programme](#)

- **Partie 3: Rendement**

- [3.1 Résultat stratégique et dépenses de l'Office](#)
- [3.2 Partenaires clés](#)
- [3.3 Cibles principales et résultats généraux](#)
 - [3.3.1 Rendre des décisions éclairées dans les délais prescrits](#)
 - [3.3.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien](#)
 - [3.3.3 Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience](#)
 - [3.3.4 Aider à résoudre des différends par la médiation](#)
 - [3.3.5 Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer](#)
- [3.4 Liens avec les programmes, les ressources et les résultats](#)
- [3.5 Pratiques de gestion](#)

- [3.5.1 Développement durable dans les opérations gouvernementales](#)
- [3.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur](#)
- [3.5.3 Gestion des ressources humaines](#)
- [3.5.4 Gouvernement du Canada en direct](#)
- [3.5.5 Audiences orales modifiées](#)

- **[Annexe 1: Rendement financier](#)**
 - [Aperçu du rendement financier](#)
 - [Tableaux financiers récapitulatifs](#)
 - [Tableau 1: Sommaire des crédits approuvés](#)
 - [Tableau 2: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles](#)
 - [Tableau 3: Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles](#)

- **[Annexe 2: Renseignements supplémentaires](#)**
 - [A. Rapports annuels de l'Office](#)
 - [B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires](#)
 - [C. Lois et règlements appliqués](#)
 - [C.1 L'Office a première compétence au chapitre de l'application de la loi suivante](#)
 - [C.2 L'Office partage les responsabilités de l'application des lois suivantes devant le Parlement](#)
 - [C.3 L'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants](#)
 - [C.4 L'Office partage la responsabilité des règlements suivants](#)

Partie 1: Message du président

Les transports ont toujours été vitaux à l'expansion du Canada et à la mise en place d'un système efficace pour assurer les déplacements des personnes et des marchandises de façon fiable, sécuritaire et efficiente. Il s'agit d'un élément essentiel au développement et à la prospérité du Canada. À cet égard, l'Office des transports du Canada et les organismes qui l'ont précédé ont joué pendant presque cent ans un rôle important au chapitre de la réglementation des transports.

Tout a commencé en 1903 avec la promulgation par le Parlement de la *Loi sur les chemins de fer* et, l'année suivante, la création de la première Commission des chemins de fer. Au fil du temps et à la suite d'une série de fusions et de l'évolution, la compétence de l'Office s'est élargie pour englober non seulement les questions de transport ferroviaire, mais également celles ayant trait aux transports aérien et maritime. S'ajoute à celles-ci l'élimination des obstacles abusifs auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience dans le réseau de transport fédéral. L'évolution de l'Office a coïncidé avec des progrès technologiques, diverses demandes de l'économie et la dynamique changeante de l'industrie des transports au Canada. La démarche gouvernementale a également évolué considérablement et la politique actuelle en matière de transport préconise un environnement accessible et concurrentiel qui n'est réglementé qu'au besoin.

Reconnaissant la nécessité de laisser libre cours aux forces du marché, l'Office n'intervient que lorsque des services justes et raisonnables ne sont pas offerts. En tranchant sur tout un éventail de sujets qui affectent les transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada, et ce de façon équitable, opportune et transparente, l'Office contribue au maintien d'un système de transport efficace et accessible qui répond aux besoins des expéditeurs, des transporteurs et des voyageurs.

L'Office voit également un avantage à tenter de résoudre les problèmes avant qu'ils deviennent des différends formels et qu'ils nuisent au bon fonctionnement du réseau de transport. En 2002-2003, l'Office a poursuivi des consultations étroites avec les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport au Canada. La sensibilisation et les consultations peuvent porter fruits, car les intervenants connaissent alors mieux leurs droits et obligations respectifs. L'Office a également élargi la portée de son projet pilote de médiation et a introduit les audiences orales modifiées comme option informelle et expéditive pour régler les litiges.

En février 2003, le ministre des Transports annonçait la parution d'un document intitulé *Droit devant - Une vision pour les transports au Canada*. Il proposait du même coup la modification de la *Loi sur les transports au Canada* qui entraînera des changements sur les activités de l'Office.

Le rôle de l'Office au sein du réseau de transport canadien continuera sans doute à évoluer, et je crois qu'en restant flexibles, réceptifs, ouverts et efficaces à l'aube de notre deuxième centenaire de prestation de services, nous pourrons continuer à apporter une contribution importante pour s'assurer que l'industrie des transports soit exploitée au profit de tous les Canadiens.

Marian L. Robson

Sommaire

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.

Grâce à ses activités, l'Office aide à maintenir un système de transports ferroviaire, aérien et maritime qui est à la fois efficace et accessible et constitue un élément essentiel à la prospérité économique du Canada et qui contribue à améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens.

Résultats clés	Activités	Réalisation signalée dans
Résolution efficace des questions de compétence fédérale relatives au transport	<ul style="list-style-type: none"> ■ processus quasi judiciaire - décisions réfléchies dans des délais législatifs ■ règlement extrajudiciaire des différends - projet pilote de médiation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partie 3.3.1 ■ Partie 3.3.4
Protection des consommateurs et des transporteurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ■ programme d'enquête sur les plaintes au sujet de l'établissement des prix intérieurs ■ système de délivrance des licences aux transporteurs aériens ■ accords aériens internationaux ■ tarifs aériens internationaux ■ certificats d'aptitude délivrés aux chemins de fer ■ dispositions sur l'accès concurrentiel ■ approbation de la construction de chemins de fer ■ programme de conformité aux règlements ■ activités de pilotage et de cabotage 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partie 3.3.2
Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	<ul style="list-style-type: none"> ■ élaboration de codes de pratiques ■ surveillance des activités ■ éducation du public ■ enquêtes sur les plaintes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partie 3.3.3
Évaluation indépendante et juste des recettes générées par le mouvement ferroviaire du grain de l'Ouest	<ul style="list-style-type: none"> ■ administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partie 3.3.5

Ressources utilisées: 27 978 \$ et 278 équivalents temps plein

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 assurer, pour le bien de tous les Canadiens, un réseau de transport fédéral qui soit efficace 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 oeuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement dans la *Loi sur les transports au Canada* et agit aussi à titre d'autorité canadienne désignée en matière d'aéronautique sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens internationaux. L'Office possède également tous les pouvoirs, droits et privilèges d'une cour supérieure, et peut rendre 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 et avec ceux qu'ils touchent directement. 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 des plus exhaustives possible 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 également à améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens parce qu'un système de transport efficace et accessible bénéficie à tous.

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 - l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

2.3 Facteurs socioéconomiques

Dans un pays de la taille du Canada, les transports sont essentiels pour assurer son développement et sa prospérité continus. Les progrès technologiques, les demandes changeantes de l'économie et d'autres considérations ont donné lieu à d'importants changements dans l'industrie des transports du Canada. 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. L'organisation et les procédures actuelles de l'Office tiennent compte des tendances canadiennes et internationales en matière de politiques sur les transports; des efforts soutenus du gouvernement en vue de revoir son rôle et la façon dont il assure des services; et du contexte global dans lequel l'Office et ses clients évoluent.

Puisque les décisions de l'Office peuvent avoir des incidences sur la capacité des transporteurs canadiens et de leurs clients de livrer une concurrence internationale, l'Office doit être sensible à leur environnement. La plupart des Canadiens s'entendent à dire que nos expéditeurs requièrent des services de transport économiques afin d'être en mesure de livrer une concurrence à l'échelle internationale. Par ailleurs, il importe de créer pour les transporteurs un environnement dans lequel ils peuvent se livrer concurrence et prendre de l'expansion, tant au pays qu'à l'étranger.

Les restructurations, les fusions, les acquisitions, l'expansion des services dans certains secteurs et les compressions dans d'autres, la concurrence mondiale, les réalités d'une économie fluctuante et les demandes des utilisateurs ont eu des incidences profondes sur l'industrie au cours des dernières années. L'industrie du transport aérien a surtout été touchée. En effet, les lignes aériennes partout dans le monde ont accusé des pertes financières en 2002-2003 et subi les conséquences d'une plus faible demande et des coûts plus élevés à la suite des événements tragiques du 11 septembre 2001. Au Canada, cette situation fut accentuée en raison du Syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS). Air Canada a dû recourir à la protection de la loi sur la faillite, alors que les activités de certains transporteurs comme WestJet prenaient de l'ampleur et que d'autres entraient sur le marché.

Dans une telle conjoncture, les forces du marché fléchissent ou peuvent fléchir et avoir un effet négatif sur l'efficacité du système de transport et, en bout de ligne, la qualité de vie des Canadiens. Les voyageurs doivent pouvoir s'attendre à un traitement équitable; les transporteurs et les expéditeurs doivent pouvoir s'attendre à une réglementation impartiale; et les Canadiens ont le droit de s'attendre au maintien d'un réseau de transport efficace. La législation en matière de transport permet à l'Office d'intervenir et de prendre les mesures appropriées. L'accomplissement de ses responsabilités dans un environnement dynamique et en constante évolution constitue un défi. L'Office consulte régulièrement les principaux intéressés afin de s'assurer qu'il soit bien placé pour prendre les décisions qui s'imposent. Une des activités fondamentales de l'Office consiste à régler les différends. La nature et le nombre de conflits ne sont pas toujours les mêmes et cette situation se répercute sur la charge de travail. On discute plus loin dans le présent rapport de la façon dont l'Office relève ce défi.

Bien que les progrès ont été soutenus en vue de rendre le système de transport canadien accessible aux personnes ayant une déficience, les activités à ce chapitre continueront à revêtir une importance pour l'industrie et l'Office. La croissance du nombre d'aînés au Canada est parmi les plus rapides au monde.

D'ici 2021, les personnes âgées constitueront 19 p. 100 de la population canadienne (Source: Statistiques Canada). Avec ce vieillissement de la population, le marché des voyageurs à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle ou auditive s'accroîtra.

En février 2003, le ministre des Transports lançait le document intitulé *Droit devant - Une vision pour les transports au Canada*. Ce document offre une vision, un cadre d'action et des principes pour le futur du système de transport canadien. On y préconise toujours un système surtout axé sur le marché tout en reconnaissant la nécessité d'apporter certaines améliorations pour assurer la protection des consommateurs et des expéditeurs. Comme première étape en vue de respecter les engagements dont fait état le document, le ministre a proposé des modifications à la *Loi sur les transports au Canada*. Si celles-ci sont adoptées, l'Office se verra attribuer des responsabilités additionnelles, notamment au chapitre de la protection des voyageurs aériens, des réseaux de transport urbain et des questions de bruit résultant des activités ferroviaires.

2.4 Secteur d'activité, organisation et composition du programme

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 dix membres: le président, le vice-président, cinq membres à temps plein et trois 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 appuie 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.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 2002-2003*. Il est possible de consulter ce document sur le site Internet du Conseil du Trésor www.tbs-sct.gc.ca/tb/estimate/20022003/rCTA_f.pdf.

L'Office a entrepris en 2002-2003 de faire un meilleur rapprochement entre les résultats de ses activités

et leurs incidences sur les Canadiens. Le travail à cet égard se poursuivra au cours de l'exercice 2003-2004, surtout en ce qui a trait aux mesures de rendement. Bien qu'il faille attendre quelques années pour réunir les données sur le rendement, nous prévoyons pouvoir mieux dépeindre les incidences et les résultats des activités de l'Office dans le Rapport de rendement de 2003-2004.

3.1 Résultat stratégique et dépenses de l'Office

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.

Le programme de l'Office des transports du Canada constitue son seul secteur d'activités axé sur l'atteinte d'un résultat stratégique. On présente ci-après les ressources servant à l'atteinte de ce résultat au cours de l'exercice 2002-2003:

	(en milliers de \$)
Dépenses prévues	24 813
Autorisations totales	28 869
Dépenses réelles	27 978
Utilisation réelle des équivalents temps plein	278

3.2 Partenaires clés

Étant un joueur parmi tant d'autres dans le domaine des transports, l'Office entretient des liens étroits avec divers partenaires coexécutants.

- Accords aériens bilatéraux
 - Ministère des Affaires étrangères et Commerce international
 - Transports Canada
 - Statistique Canada
- Exemptions de cabotage
 - Agence des douanes et du revenu du Canada
 - Transports Canada
- Réglementation aérienne
 - Transports Canada
 - Tribunal de l'aviation civile du Canada
 - Gendarmerie royale du Canada
 - Ministère des Affaires étrangères et Commerce international

- Ministère de la Justice du Canada
- Réglementation ferroviaire
 - Transports Canada
 - Agence canadienne d'évaluation environnementale
 - Bureau de la sécurité des transports du Canada
 - Province de l'Ontario
 - Ressources naturelles Canada
- Transports accessibles
 - Commission canadienne des droits de la personne
 - Transports Canada
 - Développement des ressources humaines Canada
 - Association canadienne de normalisation

3.3 Cibles principales et résultats généraux

Pour atteindre son résultat stratégique, l'Office a établi et suivi cinq priorités stratégiques en 2002-2003:

- rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits
- protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien
- améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience
- aider à résoudre des différends par la médiation
- poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer.

3.3.1 Rendre des décisions éclairées dans les délais prescrits

L'activité principale de l'Office en 2002-2003 a consisté à rendre des décisions sur des questions relevant de sa compétence. En traitant et en réglant les questions relatives aux transports de façon équitable, efficace et opportune, l'Office a contribué à assurer un système de transport efficace et accessible.

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.

Au cours de l'exercice 2002-2003, l'Office a émis 1 431 permis d'affrètement et rendu 740 décisions

formelles et 621 arrêtés. Le système de contrôle des dossiers de l'Office permet de gérer la charge de travail. Toutes les décisions formelles et les arrêtés sont affichés sur son site Internet www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/index_f.html. Au cours de la dernière année, cinq décisions de l'Office ont fait l'objet d'un appel devant la Cour d'appel fédérale. Parmi celles-ci, deux ont été abandonnées et trois sont en instance. Parmi les six dossiers supplémentaires devant la Cour l'année dernière, deux demandes ont été rejetées, trois ont été abandonnées et une est en instance.

La *Loi sur les transports au Canada* prévoit que l'Office doit rendre une décision dans un délai de 120 jours, après la réception d'une demande remplie ou d'une plainte, à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Afin de répondre aux besoins de l'industrie des transports, l'Office rend la plupart de ses décisions beaucoup plus rapidement. Par exemple, l'Office traite rapidement plusieurs demandes de permis d'affrètement, souvent dans les heures qui suivent la réception de la demande et offre un service téléphonique tous les jours, 24 heures sur 24, pour faire face aux situations d'urgence en dehors des heures normales de bureau. Pareillement, plusieurs demandes urgentes de licences de cabotage sont traitées dans un délai de quelques jours.

Pour les dossiers autres que ceux ayant trait aux permis d'affrètement, l'Office a rendu ses décisions en moyenne environ 98 jours suivant réception de la demande ou de la plainte en 2002-2003.

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. Le délai pose toujours un problème, surtout en ce qui a trait aux plaintes d'accessibilité.

La prise de décisions relatives aux plaintes sur l'accessibilité est devenue plus complexe au cours des dernières années du fait que l'Office doit traiter un éventail plus large de demandes telles que celles déposées par des personnes obèses, ayant des allergies ou ayant besoin d'oxygène thérapeutique. De tels cas soulèvent généralement des questions de compétence et de nature à établir des précédents. Dans certains cas, le fournisseur de service mettra en doute le problème de santé dont fait état une plainte, à savoir s'il s'agit ou non d'une déficience.

Ces dossiers complexes pouvant faire jurisprudence supposent la tenue de plaidoiries exhaustives entre les parties et mènent inmanquablement à la prolongation du délai législatif afin de permettre à l'Office d'obtenir l'information dont il a besoin pour rendre une décision éclairée et juste à l'égard des points soulevés. (Une telle plainte a trait au niveau d'accessibilité des voitures *Renaissance* dont VIA Rail a fait l'acquisition. On présente plus de détails à ce sujet à la partie 3.3.3.)

De tels cas requièrent beaucoup de temps et grèvent les ressources. De plus, l'Office a constaté une augmentation significative du nombre de plaintes d'accessibilité au cours des dernières années. Ces facteurs font en sorte qu'il est difficile pour l'Office de rendre des décisions relativement aux plaintes d'accessibilité dans le délai législatif de 120 jours.

Afin d'alléger la situation, l'Office continuera de réaffecter des ressources au programme d'accessibilité.

Il a également élargi son projet pilote de médiation afin d'y inclure les plaintes d'accessibilité (voir la partie 3.3.4 pour une description détaillée des activités à ce chapitre). De plus, le personnel de l'Office continue à recourir à la facilitation en vue de régler des questions avant le voyage, évitant ainsi des problèmes pouvant mener au dépôt d'une plainte formelle auprès de l'Office.

Les efforts susmentionnés devraient permettre à l'Office de réduire le temps requis pour prendre des décisions à l'égard des plaintes d'accessibilité en 2003-2004.

3.3.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien

Bien que la politique gouvernementale en matière de transport favorise la concurrence et les forces du marché, elle reconnaît également que certaines mesures s'imposent pour protéger les consommateurs, les expéditeurs ainsi que les transporteurs canadiens. Entre autres activités, l'Office:

- prête assistance aux voyageurs aériens pour régler les plaintes en suspens déposées auprès des lignes aériennes,
- délivre des licences aux transporteurs aériens et des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires après s'être assuré que toutes les exigences visant la protection des Canadiens ont été satisfaites,
- participe également aux négociations d'accords bilatéraux en matière de transport aérien et à leur mise en oeuvre,
- évalue les incidences environnementales des projets de construction ferroviaire,
- protège les intérêts des exploitants de navires canadiens lorsqu'il est question d'autoriser l'utilisation de navires étrangers en eaux canadiennes.

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 examine et tente de résoudre les plaintes écrites relatives au transport aérien lorsque le plaignant n'a pas obtenu satisfaction du transporteur et qu'il n'y a aucune autre solution. Le commissaire dépose un rapport semestriel au Parlement sur le nombre et le type de plaintes reçues, la façon dont elles ont été traitées et quels transporteurs étaient visés. Le rapport fait également état des problèmes systémiques. Les rapports du commissaire sont disponibles sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca.

Dans son rapport couvrant le semestre ayant pris fin le 31 décembre 2002, le commissaire tient compte des temps difficiles que vivent les transporteurs, dont certains combattent pour leur survie. Ainsi, plusieurs transporteurs hésitent à accorder une compensation financière aux clients qui auraient subi un mauvais traitement. Bien que le nombre de plaintes ait diminué depuis le point culminant de la période trouble survenue en 2000 et 2001 dans l'industrie aérienne, l'insatisfaction des consommateurs à l'égard des solutions proposées par les transporteurs aériens est à la hausse. En conséquence, le Bureau du commissaire reçoit des plaintes plus complexes qui requièrent la tenue de négociations plus longues.

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 Bureau du commissaire est intervenu concernant une demande d'indemnisation relative à la perte de valises qu'un voyageur a déposé contre Air Canada. Suite à cette intervention, Air Canada a non seulement doublé l'indemnité versée au plaignant, mais a aussi accepté de modifier sa méthode d'établissement des montants qu'il accorde en dédommagement pour la perte de bagages lors de voyages internationaux. Ces montants seront en effet établis selon le poids maximal permis par valise étant donné que le transporteur ne garde pas un registre du poids des bagages enregistrés. Cette intervention profitera également aux Canadiens qui voyageront à l'avenir.

Parmi les 1 902 plaintes sur le transport aérien qui ont été réglées, 677 ont nécessité l'intervention directe du commissaire et de son personnel qui ont fait enquête sur les plaintes, établi leur validité et négocié un règlement entre les transporteurs et les plaignants, s'il y avait lieu. Interrogés à savoir s'ils étaient satisfaits de la résolution de leur plainte, 63 pour cent des plaignants ont répondu qu'ils étaient entièrement ou partiellement satisfaits des efforts déployés par le commissaire et son personnel (par rapport à 61 pour cent en 2001-2002).

L'Office a rendu des décisions à l'égard de cinq plaintes de personnes accusées d'avoir eu un comportement perturbateur. L'Office conclut que, bien que les transporteurs puissent imposer des sanctions à ces passagers, il importe de protéger les passagers contre la prise de mesures arbitraires. Ainsi, les tarifs des transporteurs doivent énoncer clairement leurs politiques sur les sanctions qui pourront être imposées aux passagers turbulents.

Des renseignements concernant le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, 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.

Au cours de 2002-2003, l'Office a mené des enquêtes relativement à huit **plaintes sur les prix pratiqués par les transporteurs aériens** sur des routes au Canada où il y a une concurrence limitée, voire aucune. Dans sept de ces cas, l'Office a conclu que les prix n'étaient pas déraisonnables lorsqu'on les comparait aux prix qu'offraient les transporteurs à l'égard d'un service intérieur similaire sur des routes concurrentielles. Une des plaintes a été retirée.

Du même coup, l'Office a assuré le suivi des prix proposés par les transporteurs aériens sur les routes non concurrentielles au Canada pour les comparer avec les prix pratiqués sur les routes concurrentielles similaires. Une étude indépendante, disponible sur le site Web de l'Office http://www.cta-otc.gc.ca/air-aerien/pricing/index_f.html, a été effectuée dans laquelle on concluait que les prix sur les routes examinées étaient demeurés relativement stables au fil des années. L'étude a toutefois soulevé des questions sur les prix offerts sur cinq routes de l'Ouest canadien. L'Office analysera plus en détail les prix sur ces routes lorsqu'Air Canada ne sera plus sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec*

les créanciers et les compagnies.

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;
- délivre des permis autorisant l'exploitation des vols affrétés internationaux;
- veille à ce que les entreprises qui souhaitent exploiter des services aériens en tant qu'entreprises canadiennes soient effectivement détenues et contrôlées par des Canadiens;
- 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;
- 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;
- veille à ce que les licenciés canadiens et étrangers déposent une attestation selon laquelle ils répondent aux exigences relatives au maintien de chaque licence qu'ils détiennent, y compris les exigences en matière d'assurance responsabilité;
- vérifie que les transporteurs ont respecté les modalités de transport énoncées dans leurs tarifs;
- vérifie que les transporteurs protègent les paiements anticipés des affréteurs afin de pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non-exécution des vols affrétés internationaux en provenance du Canada.

Au cours de 2002-2003, l'Office a délivré 157 nouvelles licences et conclu que 111 entreprises pouvaient être autorisées à exploiter des services aériens du fait qu'elles sont détenues et contrôlées par des Canadiens. Au cours de la même période, il s'est assuré que huit transporteurs canadiens rencontraient les exigences financières avant de s'adonner à leurs activités et que 1 379 licenciés avaient déposé leurs déclarations. En outre, il a effectué 1 063 vérifications afin d'assurer la protection des paiements anticipés qui avaient été versés relativement à des vols affrétés internationaux pour le transport de passagers.

Les permis d'affrètement sont accordés aux transporteurs canadiens qui assurent le transport de passagers et de marchandises du Canada à l'étranger. Par ailleurs, les transporteurs étrangers se les voient accorder pour le transport du même genre de trafic entre le Canada et leur pays d'origine. En 2002-2003, l'Office a émis 1 367 permis d'affrètement. L'Office traite également des demandes de transporteurs étrangers désirant assurer le transport de passagers et de marchandises entre le Canada et un pays autre que leur pays d'origine. Lorsqu'il examine de telles demandes, l'Office pèse les intérêts des voyageurs et des expéditeurs canadiens et ceux des transporteurs canadiens pouvant être touchés. En 2002-2003, 320 demandes de ce genre ont été reçues parmi lesquelles 28 ont été rejetées.

L'Office joue également un rôle important en vue de protéger les paiements anticipés versés relativement aux vols affrétés internationaux qui doivent être exploités en provenance du Canada pour le transport de passagers. Toute demande de permis d'affrètement doit être accompagnée d'une lettre de crédit ou d'un accord de garantie émis par une institution financière canadienne qui exige le remboursement immédiat de tous les paiements anticipés versés à un voyageur ou à un affréteur en cas de non-exécution des vols. Le voyageur ou l'affréteur doit utiliser les remboursements pour prendre d'autres arrangements de transport pour les passagers.

En tant qu'autorité aéronautique du Canada, l'Office prend une part active **aux négociations d'accords bilatéraux en matière de transport aérien** avec le Ministère des affaires étrangères et Commerce international et Transports Canada. L'Office doit veiller à la mise en oeuvre en temps opportun et à l'administration de tels accords ou ententes auxquels le Canada est signataire. Ceci peut comprendre la délivrance de licences internationales pour les services réguliers et l'assistance aux transporteurs aériens en vue de profiter pleinement des avantages que procurent les droits de trafic aérien. Il peut, par exemple, autoriser le partage des codes. Le succès des négociations et de la mise en oeuvre d'accords ou d'ententes en matière de transport aérien contribue au maintien de services aériens efficaces, concurrentiels et économiques pour les expéditeurs et les voyageurs. Ainsi, les transporteurs aériens canadiens jouissent de conditions justes et raisonnables leur permettant de livrer une concurrence à l'échelle internationale.

Le chapitre du rapport annuel 2002 de l'Office intitulé « Transport aérien » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca, 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. Lorsque le niveau de concurrence risque d'être inadéquat, les expéditeurs jouissent de la protection que leur assurent les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada*, selon lesquelles ils peuvent avoir accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service convenable et à des prix 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.

L'article 138 de la Loi autorise l'Office à accorder des **droits de circulation** selon lesquels une compagnie de chemin de fer peut accéder aux lignes d'une autre compagnie.

Dans une décision antérieure créant un précédent (décision n° 505-R-2002) et pouvant avoir des répercussions sur l'industrie du transport du grain et tous les expéditeurs, disponible sur le site Web de l'Office à http://www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2002/R/505-R-2002_f.html, l'Office a rejeté une demande de Ferroequus Railway Company Limited qui tentait d'obtenir le droit d'exploiter des trains pour transporter du grain sur les lignes de la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada.

À l'appui du rejet, l'Office concluait qu'aucune preuve convaincante n'avait été donnée selon laquelle un

besoin manifeste d'intérêt public justifiait le fait d'accorder des droits de circulation. Ferroequus n'avait pas démontré l'existence d'un problème tarifaire ou de service dans les marchés visés, pas plus qu'elle n'avait établi que le fait d'accorder des droits de circulation éliminerait ou allégerait tout manque de concurrence adéquate et efficace. L'Office a conclu que s'il approuvait la demande de Ferroequus, les répercussions seraient négatives sur plusieurs intervenants du réseau de transport et de manutention du grain. En octobre 2002, Ferroequus a déposé une demande en vue d'en appeler de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale, laquelle a approuvé la demande le 6 décembre suivant.

L'Office a également réglé 31 différends survenus entre des chemins de fer et des municipalités, des administrations routières, des entreprises de services publics, des propriétaires fonciers et des particuliers relativement aux droits de propriété et à l'accès, à la répartition des coûts et à d'autres sujets. En s'en remettant à l'Office, les parties peuvent éviter les instances qui peuvent s'éterniser et s'avérer coûteuses.

En ce qui concerne la **construction de chemins de fer**, l'Office doit évaluer l'incidence sur l'environnement de toutes propositions, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2002-2003, l'Office a rendu six décisions à l'issue d'examen environnementaux préalables, en vue de s'assurer qu'on ait tenu compte des facteurs environnementaux dans le processus de planification et de décision, de façon à promouvoir un développement durable, tel que cette loi l'exige. 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 que l'Office avait approuvées et visant à atténuer tout dommage environnemental important.

Afin d'accroître son rôle au chapitre de la protection de l'environnement et de veiller à ce que toutes les incidences des projets proposés de construction ferroviaire sur l'environnement canadien soient évaluées, l'Office a adopté de nouvelles procédures.

Par exemple, un comité interministériel d'évaluation a été créé, auquel siègent Transports Canada, Environnement Canada, Pêches et Océans Canada, Santé Canada ainsi que d'autres administrations fédérales et deux ministères provinciaux. Son rôle consiste à évaluer les effets environnementaux d'un projet de la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique visant la construction d'un nouveau tunnel ferroviaire international à Windsor (Ontario) et la conversion d'un tunnel existant en voie de camionnage. Ce comité est présidé par l'Office et fait appel à un outil novateur de consultation en ligne conçu pour coordonner, harmoniser et améliorer les processus d'évaluation environnementale et assurer l'accès aux parties touchées et aux Canadiens en général qui ont la protection de l'environnement à coeur. L'Office fait le suivi de nombreux autres projets partout au pays afin d'évaluer leurs effets potentiels sur l'environnement.

Le chapitre du rapport annuel 2002 de l'Office intitulé « Transport ferroviaire » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca, et la section « Ferroviaire » de son site Web fournit plus de détails sur les activités du domaine ferroviaire.

Dans le secteur **maritime**, l'Office s'engage à protéger les intérêts des exploitants de navires et des

expéditeurs canadiens et, du même coup, à assurer la poursuite des activités commerciales de façon juste et efficace en eaux canadiennes.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, un pilote canadien qualifié doit être à bord de la plupart des navires pour naviguer dans les principaux ports canadiens et dans les cours d'eau canadiens. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont responsables des services de pilotage dans leurs régions respectives et établissent les droits connexes. En 2002-2003, l'Office a mené une enquête et entendu des arguments concernant une augmentation des tarifs proposée par l'Administration de pilotage des Laurentides à laquelle s'opposaient des armateurs et des expéditeurs. L'Office a conclu que l'augmentation proposée des tarifs était contraire à l'intérêt public et a recommandé une réduction considérable de celle-ci. Les administrations des Grands Lacs et de l'Atlantique avaient également proposé des augmentations, mais les parties touchées s'y étaient opposées. On a donc proposé de trancher par voie de la médiation par l'Office et les parties ont accepté. Cependant, dans les deux cas les parties se sont réunies et ont elles-mêmes réglé leurs différends.

Aux termes de la *Loi sur le cabotage*, le transport de marchandises ou de passagers et toute autre activité en eaux canadiennes, comprenant le plateau continental, sont réservés aux navires immatriculés au Canada, sauf lorsqu'aucun navire canadien adapté n'est disponible pour être affecté à l'activité. Avant qu'une **licence de cabotage** soit délivrée pour l'importation d'un navire étranger en eaux canadiennes pour des activités commerciales, l'Office doit déterminer qu'il n'y a aucun navire canadien adapté pour être affecté à l'activité proposée. Si l'activité comporte le transport de passagers, il doit également établir qu'aucun service adapté et identique ou similaire n'est offert par un exploitant d'un ou de plusieurs navires canadiens. En 2002-2003, l'Office a reçu 92 demandes de licences de cabotage et en a approuvé 76.

Afin de poursuivre ses efforts en vue d'accroître la communication avec l'industrie maritime et dans le cadre de ses plans convenus d'améliorer ses procédures, l'Office a tenu des consultations dans l'ensemble du pays sur son projet de lignes directrices relatives au traitement des demandes de licences de cabotage. L'Office analysera les commentaires et modifiera les lignes directrices provisoires avant de les appliquer en 2003-2004.

Le chapitre du rapport annuel 2002 de l'Office intitulé « Transport maritime » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca, et la section « Maritime » de son site Web fournit plus de détails sur les activités en ce domaine.

3.3.3 Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience

En améliorant l'accès au réseau fédéral des transports pour les personnes ayant une déficience grâce au règlement des plaintes, à l'élaboration et à la mise en oeuvre de codes de pratiques et de règlements essentiels et à la communication, tous les voyageurs canadiens peuvent en profiter.

La *Loi sur les transports au Canada* confère à l'Office les attributions lui permettant d'éliminer les

obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience, dans un premier temps de façon systémique en élaborant des règlements et des codes de pratiques et, dans un deuxième temps au cas par cas, en réglant chaque plainte individuelle.

L'Office a poursuivi son travail visant la modification de la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* relative aux conditions de transport des personnes ayant une déficience afin qu'elles s'appliquent non seulement aux aéronefs ayant 30 sièges passagers ou plus, mais également aux aéronefs ayant entre 20 et 29 sièges passagers. On a analysé les commentaires reçus à la suite de la distribution du projet de modification à plus de 4 000 parties intéressées, y compris des exploitants d'aéronefs. De plus, des consultations ont eu lieu sur l'élaboration de lignes directrices relatives aux aéronefs ayant au plus 19 sièges passagers. Dès que le règlement aura été modifié et que les lignes directrices auront été diffusées, les services destinés aux personnes ayant une déficience devraient être améliorés à bord des petits aéronefs commerciaux.

Tout en respectant la politique du gouvernement du Canada visant l'adoption d'une démarche volontaire comme solution de rechange viable, l'Office a élaboré et mis en application trois **codes de pratiques** concernant les réseaux de transport public (par aéronef, par train et par traversier). Les codes, disponibles sur le site Web http://www.cta-otc.gc.ca/access/codes/index_f.html, 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.

L'Office surveille, mesure et évalue la conformité de l'industrie avec ces codes de pratiques. Puisque les dispositions des trois codes étaient toutes en vigueur pour la première fois en 2002-2003, les activités de l'Office à ce chapitre étaient très intensives l'année dernière.

Les questionnaires de suivi -- envoyés à tous les transporteurs aériens et ferroviaires ainsi qu'aux exploitants de traversiers visés par les codes -- ont été analysés. Les sondages renferment des questions sur les caractéristiques importantes, par exemple les toilettes accessibles, les fauteuils roulants de bord et l'espace pour accueillir un animal aidant aux sièges passagers. De plus, les données recueillies sur les caractéristiques d'accessibilité qui existaient au moment de la diffusion de chaque code (données repères) ont été comparées avec celles sur les caractéristiques en place à la date de prise d'effet des codes (données de mise en oeuvre). Le taux de réponse relatif aux trois sondages était de 100 pour cent.

Même si différentes caractéristiques d'accessibilité existaient au moment de la diffusion des codes, les résultats du sondage démontrent que les transporteurs aériens et ferroviaires, ainsi que les exploitants de traversiers continuent à se conformer entièrement à plusieurs des dispositions des codes. De plus, ils ont apporté d'autres améliorations. Par exemple, l'indication des toilettes accessibles aux personnes ayant une déficience (code ferroviaire) a augmenté de 3 à 36 pour cent. Le sondage de suivi du code maritime a démontré des améliorations importantes de l'utilisation des couleurs contrastantes dans les escaliers et les couloirs et une augmentation de 40 à 100 pour cent pour ce qui est des critères relatifs aux mains courantes de chaque côté des escaliers.

L'Office se réjouit d'annoncer que les résultats de ces sondages de suivi auprès de l'industrie sont

encourageants. Le sondage des transporteurs ferroviaires démontre que le taux global de conformité pour ce qui est de la plupart des dispositions d'accessibilité pour les voitures passagers de chemin de fer était stable entre 1998 et 2001 et que pour plus du deux tiers des critères, le taux de conformité était moyen, élevé ou total. Le sondage auprès des exploitants de traversiers a révélé qu'ils se conformaient à plus de la moitié des critères d'accessibilité. Par ailleurs, le taux était élevé pour ce qui est de 25 pour cent des critères. La conformité avec les codes de l'Office fait en sorte que les personnes ayant une déficience ont un meilleur accès au réseau fédéral des transports. De plus, elles ont l'assurance de pouvoir jouir d'un niveau de service fiable et uniforme partout au Canada.

L'Office fait rapport de ces résultats de sondages afin de fournir des renseignements fiables au public et de responsabiliser l'industrie face à ses engagements en vue d'améliorer l'accessibilité du réseau fédéral des transports en se conformant volontairement aux codes. En 2002-2003, l'Office a diffusé des copies des rapports de suivi des codes ferroviaire et maritime. Le rapport sur le code aérien sera complété et distribué en 2003-2004.

L'Office a poursuivi son travail d'élaboration d'un quatrième code de pratiques sur l'élimination des obstacles à la communication avec les voyageurs ayant une déficience (code de communication). Ce nouveau code comprend des critères visant l'amélioration de la communication et de l'accès à l'information destinée à ces personnes. Il s'appliquera aux fournisseurs de services de transport et aux exploitants de gares, des modes aérien, ferroviaire et maritime. Bien que ce code mettra l'accent sur les besoins en information des personnes ayant une déficience, tous les voyageurs devraient en tirer parti.

En 2002-2003, l'Office a complété de vastes consultations publiques sur le code de communication. Bien qu'il ait prévu le publier en 2002-2003, l'Office a décidé de prolonger les consultations en raison des nombreuses préoccupations qu'ont soulevées les participants et pour s'assurer que le code soit adopté à part entière.

L'Office travaille également à l'élaboration d'un guide pour aider les fournisseurs de services de transport à mettre en oeuvre le nouveau code de communication. Cet outil de référence offrira des conseils aux autres transporteurs qui ne sont pas visés par le code. On y offrira de l'information sur les changements proposés à la signalisation, aux annonces publiques, aux sites Web, aux guichets automatisés, aux téléphones publics, aux écrans présentant de l'information et aux autres outils de communication. Des consultations ont eu lieu avec le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office en 2002-2003. Le guide sera diffusé concurremment avec le nouveau code de communication.

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, 54 nouvelles plaintes de voyageurs ayant une déficience. Parmi les 62 plaintes qui ont été classées au cours de l'année, incluant certains cas non réglés de la fin de l'année dernière, 41 ont donné lieu à une décision de l'Office, 12 ont été retirées, cinq ont été réglées par voie de la médiation, trois ont été classées en raison du fait que les plaidoiries étaient incomplètes, et un a été renvoyée à une autre unité de l'Office. De plus, six dossiers ont été reportés.

On trouvera des exemples de ces plaintes dans le rapport annuel 2002 de l'Office disponible sur son site Web <http://www.otc.gc.ca>.

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.

En 2002-2003, le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) et VIA Rail ont déposé de nombreux mémoires relativement à la plainte de CCD au sujet du niveau d'accessibilité des voitures Renaissance de ce dernier. L'Office a rendu une décision sur la plainte du CCD en mars 2003, dans laquelle il fait état de 14 obstacles préliminaires dans les voitures en question, lesquels, si l'Office conclut qu'ils sont abusifs, devront être rectifiés par VIA. Avant que l'Office prenne une décision finale à ce sujet, VIA s'est vu accorder un délai pour répondre à plusieurs questions sur la faisabilité financière et structurale de régler les problèmes d'accessibilité à bord des voitures Renaissance. L'Office prévoit rendre une décision définitive sur l'accessibilité des voitures Renaissance de VIA en 2003-2004.

Comme on l'a mentionné précédemment, à la lumière de la complexité actuelle des dossiers d'accessibilité et de l'augmentation du nombre de cas, en 2002-2003, l'Office a tenté de diverses façons de les régler. Il a élargi son projet pilote de médiation pour englober les transports accessibles. Six cas d'accessibilité ont fait l'objet de médiation, dont cinq ont porté fruits; l'autre a été réglé en partie. Le personnel de l'Office a également allégé les préoccupations de quatre personnes relativement à l'accessibilité grâce à la facilitation avant même qu'elles voyagent. Ainsi, on a pu éviter le dépôt de plaintes formelles auprès de l'Office.

En 2002-2003, l'Office a poursuivi activement la promotion des transports accessibles lors de conférences et de salons professionnels. L'Office était présent avec un kiosque à 12 salons de l'industrie du tourisme et a offert 11 séminaires sur les voyages aux voyageurs ayant une déficience ayant manifesté un intérêt. Tout au long de l'année, l'Office a fait la promotion de normes de services standard pour les Canadiens ayant une déficience qui voyagent à l'étranger.

Grâce aux efforts de l'Office en vue de favoriser l'accès aux systèmes de transport pour les personnes ayant une déficience, le Canada fait bonne figure sur la scène internationale en tant que chef de file en la matière. En 2002-2003, l'Office a rencontré des délégations étrangères et participé aux célébrations entourant le 10^e anniversaire de la Journée internationale des personnes ayant une déficience organisée par les Nations Unies permettant ainsi d'accroître la sensibilisation et la compréhension des questions et des tendances à ce sujet. De plus, on a pu mobiliser l'appui pour la prise de mesures pratiques à tous les niveaux par, avec et pour les personnes ayant une déficience.

Le chapitre du rapport annuel 2002 de l'Office intitulé « Transports accessibles » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca, et la section « Transports accessibles » de son site Web fournit plus de détails sur les activités en ce domaine.

3.3.4 Aider à résoudre des différends par la médiation

L'Office offre toujours des services complets de médiation relativement aux différends portant sur les services ferroviaires et maritimes et il a élargi son projet pilote pour y inclure les plaintes sur l'accessibilité des transports. Le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et son personnel assurent également la médiation informelle des plaintes.

L'Office s'engage à promouvoir la médiation comme étant un service expéditif, efficace et flexible, faisant appel à la collaboration plutôt qu'à la confrontation. La médiation améliore la communication entre les parties, surtout entre celles qui entretiennent des rapports réguliers. Elle peut également permettre de trouver un terrain d'entente pour les parties qui ne sont peut-être pas sur un même pied d'égalité. Le médiateur et les parties au litige collaborent pour trouver des solutions sur mesure. Il en résulte une meilleure compréhension entre les parties et des ententes plus satisfaisantes et ayant un taux de conformité élevé.

91 % des parties qui ont eu recours à la médiation de l'Office l'ont trouvé utile, indiquant qu'elles revivraient l'expérience, la cas échéant.

En 2002-2003, 20 demandes de médiation ont été reçues et un dossier était en cours de traitement au début de la période.

- Neuf dossiers ont fait l'objet de médiation, dont huit ont donné lieu à un règlement; l'autre a été réglé en partie.
- 84 % (cinq sur six) des plaintes d'accessibilité ont été réglées par la médiation et 16 % (une sur six) ont été réglées en partie.
- Les trois plaintes relatives au transport ferroviaire qui ont fait l'objet de médiation ont été réglées en définitive.
- Trois dossiers ont été réglés avant même la tenue de la médiation.
- Deux dossiers n'ont pas été traités, car une des parties s'opposait à la médiation.
- Sept dossiers étaient en instance à la fin de 2002-2003.

Dans son Rapport de 2002-2003 sur les plans et les priorités et le Rapport de rendement de 2001-2002, l'Office s'engageait à évaluer le bien-fondé d'offrir un service permanent de médiation pour régler les différends. Compte tenu du nombre limité de séances de médiation qui ont eu lieu et des coûts d'une évaluation, celle-ci a été reportée jusqu'en 2003. Un cadre d'évaluation complet a été élaboré à cette fin. Si toutefois on modifiait la *Loi sur les transport au Canada*, comme le prévoit le projet de loi C-26, pour ajouter la médiation dans le mandat de l'Office, l'objectif de l'évaluation sera d'abord et avant tout d'examiner le déroulement de la médiation.

3.3.5 Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer

Chaque année, 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 la campagne agricole qui prend fin le 31 juillet. Si le revenu réel d'une compagnie ferroviaire excède son revenu admissible maximal, la compagnie devra rembourser l'excédent et payer toute pénalité prescrite dans le règlement. Le Programme des revenus maximaux permet un régime 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.

Dans sa décision n° 670-R-2002, 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 2001-2002. Une copie de cette décision est disponible sur le site Web de l'Office http://www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2002/R/670-R-2002_f.html.

La démarche d'établissement des recettes maximales comporte deux volets. Dans un premier temps, il faut établir l'indice des prix composite afférent au volume (facteur d'inflation) servant au calcul des augmentations ou réductions des plafonds pour la campagne agricole suivante. Ceci doit être fait au plus tard le 30 avril. Dans un deuxième temps, il faut calculer les revenus réels des chemins de fer et leurs plafonds des recettes après la campagne agricole. Ceci doit être fait au plus tard le 31 décembre.

Avant d'établir l'indice des prix composite afférent au volume, 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 céréalières et des gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux. En outre, l'Office 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 son Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003, l'Office indique qu'il fera le suivi de son rendement à l'égard de l'exécution du programme des revenus maximaux en obtenant les vues des diverses organisations qui y prennent part. Plus spécifiquement, l'Office a sondé les expéditeurs, les producteurs et les transporteurs pour connaître leur évaluation du niveau d'efficacité et leur satisfaction générale des processus de l'Office en ce qui a trait à la détermination annuelle de l'indice des prix composite afférent au volume.

Parmi ceux qui ont été interrogés, 62 % ont répondu. Tous les répondants ont indiqué être satisfaits des processus de l'Office et de la façon dont la séance de consultation s'est déroulée. En fait, presque deux tiers des répondants se sont dits *très* satisfaits.

Ce sondage initial et ses résultats serviront de point de repère pour suivre les changements d'opinion des participants au sujet des mécanismes de l'Office lors de l'établissement annuel de l'indice des prix composite afférent au volume. L'Office prévoit mener de tels sondages périodiquement afin de pouvoir évaluer le rendement de son personnel et assurer que toutes les parties visées prennent part au processus et que les résultats constituent pour les intervenants du réseau de transport et de manutention du grain un

régime juste et équilibré d'établissement des plafonds des recettes.

3.4 Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

Comme on l'indique précédemment, l'Office travaille actuellement à rapprocher ses programmes et les résultats afin de mieux démontrer l'apport au résultat stratégique. Ce travail suppose en partie l'établissement des coûts des divers programmes. Entre-temps, nous offrons la ventilation des coûts par secteur de programme.

Programme de l'Office: 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.

Ressources utilisées: 27 978 \$ et 278 équivalents temps plein

Programmes	Dépenses (en milliers de dollars)	Résolution efficace des questions de compétence fédérale relatives au transport	Protection des consommateurs et des transporteurs	Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	Évaluation indépendante et juste de recettes générées par le mouvement ferroviaire du grain l'Ouest
Transport aérien	7 336	X	X		
Transport ferroviaire	4 874	X	X		X
Transports accessibles	1 618			X	
Transport maritime	791	X	X		
Membres, Soutien juridique et de la réglementation	6 384	X	X	X	X
Services corporatifs et technologie de l'information*	6 975	X	X	X	X

* Appui à l'ensemble du programme et des activités

3.5 Pratiques 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

L'Office a élaboré un plan d'action d'Excellence en gestion qui prévoit le cadre d'orientation et la production de rapports à l'appui des efforts de l'Office pour améliorer ses pratiques de gestion. Compte tenu de la charge de travail et des ressources limitées, l'Office est limité dans sa capacité de prendre des initiatives majeures de changement. Par conséquent, il a établi ses priorités après mûre réflexion sur les résultats de l'évaluation de sa capacité à l'égard de la fonction de contrôleur moderne.

Des sept éléments clés de la fonction de contrôleur moderne, l'Office met l'accent sur le leadership stratégique, la gestion du risque, l'information intégrée sur le rendement et la gérance rigoureuse. Une des priorités de l'Office était de renforcer sa planification opérationnelle et l'affectation de ses ressources, après une remise en question, afin d'assurer que les secteurs à haut risque recevraient les ressources financières adéquates. Ainsi, il en a résulté à l'interne une réaffectation des ressources qui permettra à l'Office de régler les questions dans les secteurs tels que les transports accessibles.

L'Office a entamé l'élaboration d'un profil de risque conjointement avec le partenariat établi avec le Comité des griefs des Forces canadiennes, le Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses et le Secrétariat de l'ALENA, Section canadienne. Ce partenariat travaille à l'élaboration d'un cadre de gestion du risque et d'une stratégie de mise en oeuvre pour les petits organismes. L'Office a également entrepris l'élaboration d'une chaîne de résultats et d'un système intégré de mesure du rendement, se fondant sur les outils et les expériences de son partenaire dans cette démarche, la Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie.

3.5.3 Gestion des ressources humaines

Les résultats du récent sondage des fonctionnaires fédéraux relatifs à l'Office étaient très positifs indiquant que 89 % des employés sont d'avis que l'Office est un lieu où il fait bon travailler et que 93 % sont satisfaits des arrangements de travail. Certaines préoccupations soulevées, sur lesquelles l'Office se penche, incluent le partage de l'information avec la haute direction, l'appui au développement professionnel et l'utilisation de la langue officielle de son choix. L'Office est déterminé à continuer à améliorer l'environnement de travail de ses employés qui sont sa force première.

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, lequel a été approuvé par la haute direction et transmis au personnel et aux syndicats. Le plan est axé surtout sur le maintien du leadership, la capacité

de gestion, l'expertise du personnel et les compétences.

3.5.4 Gouvernement du Canada 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. L'Office a 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.

En 2002-2003, 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. L'Office a également introduit l'utilisation d'un outil novateur de consultation en ligne pour les évaluations interministérielles en matière d'environnement. Ainsi, le personnel de l'Office est à la tête d'un groupe de travail virtuel formé de 18 ministères fédéraux et provinciaux. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de réunir 20 personnes et il en résulte des économies considérables au chapitre des déplacements et du temps requis pour procéder à une évaluation. Le promoteur en tire donc profit.

3.5.5 Audiences orales modifiées

L'Office a entrepris un projet pilote d'audience orale modifiée qui s'ajoute à celui relatif à la médiation. Il s'agit d'une nouvelle approche depuis 2000. Lors de l'étude d'un dossier, les membres peuvent conclure qu'il est incomplet ou que l'information est contradictoire. L'audience orale modifiée permet aux membres d'entendre les parties dans un contexte moins formel que celui d'une audience publique formelle. L'audience modifiée permet d'entrer rapidement dans le vif du sujet.

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 aux coûts pour s'assurer 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)				
		2002-2003		
Crédit		Dépenses totales prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles totales
	Office des transports du Canada			
30	Dépenses de fonctionnement	21 614	25 018	24 128
(S)	Contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés	3 199	3 850	3 850
(S)	Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne	0	1	0
	Total	24 813	28 869	27 978

Tableau 2: Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

		2002-2003		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Équivalents temps plein				278
(en milliers de dollars)				
Fonctionnement *		23 391	27 447	27 037
Capital		1 422	1 422	941
Total des dépenses nettes		24 813	28 869	27 978
Coût des services offerts par d'autres ministères		3 168	3 619	3 619
Coût net du programme		27 981	32 488	31 597

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

Raison de la variance

L'écart entre les dépenses prévues et réelles s'explique par les augmentations des coûts liés au personnel (compensation découlant des conventions collectives et mandat relatif au traitement des plaintes relatives au transport aérien).

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

en (milliers de dollars)					
			2002-2003		
	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Total des dépenses nettes	23 611	25 767	24 813	28 869	27 978
Dépenses en capital	1 281	782	1 422	1 422	941

Annexe 2: Renseignements supplémentaires

A. Rapports annuels de l'Office

Les rapports annuels de 1997 à 2002 (pour la période couvrant l'année civile) sont disponibles sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca.

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale:

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

Site Web: www.otc.gc.ca

Secteur	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Soutien de la réglementation	Claude Jacques	Avocat général et Secrétaire int.	(819) 997-9323 claud.jacques@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:

Loi sur les transports au Canada L.C. 1996, ch. 10

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

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

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*
- Ces lois et règlements sont disponibles sous la section « Législation » du site Web de l'Office à www.otc.gc.ca.

Date de modification : 2003-09-05

Canada