



RMR 2003 - 2004

Office des transports du Canada

L'honorable Jean-C. Lapierre, c.p., député
Ministre des Transports

[Partie 1 Message de la présidente](#)

[Partie 2 Déclaration de la direction](#)

[Partie 3 Résumé du rendement de l'Office](#)

- [3.1 Progrès et rendement par rapport aux engagements](#)
- [3.2 Recommandations des comités parlementaires](#)

[Partie 4 Contexte](#)

- [4.1 Qui nous sommes](#)
- [4.2 Mandat et mission](#)
- [4.3 Facteurs socioéconomiques](#)
- [4.4 Secteur d'activité, organisation et composition du programme](#)

[Partie 5 Analyse du rendement](#)

- [5.1 Résultat stratégique et dépenses de l'Office](#)
- [5.2 Partenaires clés](#)
- [5.3 Cibles principales et résultats généraux](#)
 - [5.3.1 Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et par les autres processus informels](#)
 - [5.3.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien](#)
 - [5.3.3 Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience](#)
 - [5.3.4 Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer](#)

- [5.4 Liens avec les programmes, les ressources et les résultats](#)
- [5.5 Pratiques de gestion](#)
 - [5.5.1 Développement durable dans les opérations gouvernementales](#)
 - [5.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur](#)
 - [5.5.3 Gestion des ressources humaines](#)
 - [5.5.4 Gouvernement du Canada en direct](#)

[Annexe 1 : Rendement financier](#)

[Annexe 2 : Renseignements supplémentaires](#)

- [A. Rapports annuels de l'Office](#)
- [B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires](#)
- [C. Lois et règlements appliqués](#)
- [D. Enchaînement des résultats de l'Office des transports du Canada](#)

Partie 1 Message de la présidente

Tout en suivant la production du présent rapport de rendement de l'Office des transports du Canada en 2003-2004, je songeais à la transformation qui s'était effectuée à l'Office au fil des années afin de lui permettre de répondre aux besoins changeants des Canadiens; aux diverses façons dont le Parlement y a donné suite; et à quel point l'Office était devenu un organisme moderne.

En tant qu'organisme de réglementation dont les origines remontent à février 1904, l'Office a encore sa raison d'être. En effet, à l'heure actuelle il fonctionne bien et de façon autonome en tant que tribunal quasi judiciaire, veillant au maintien d'un réseau de transport efficace et accessible à tous les Canadiens. Tout comme les transports ont joué un rôle important dans l'histoire du Canada, les activités de l'Office revêtent autant d'importance en vue de favoriser le progrès économique et le bien-être collectif du Canada.

Aujourd'hui, la compétence de l'Office englobe les questions touchant les modes aérien, ferroviaire et maritime. L'Office a également la responsabilité d'éliminer les obstacles injustifiés auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience dans l'ensemble du réseau des transports relevant de la compétence du Parlement du Canada. L'Office administre des lois et de règlements, élabore des codes de pratiques volontaires et exécute des programmes d'éducation, de prise de contact et de sensibilisation. En outre, il offre aux Canadiens l'option de recourir à un processus de règlement des différends.

Du même coup, l'Office tente d'équilibrer les intérêts de tous les intervenants de l'industrie des transports

au Canada, qu'il s'agisse d'expéditeurs de denrées périssables, de voyageurs ayant une déficience, de municipalités ou de transporteurs pour qui la réduction des coûts et l'efficacité constituent une priorité. L'Office remplit les fonctions que le Parlement lui attribue, et ce au moyen d'outils et de techniques de gouvernance moderne et démocratique. Entre autres choses :

- il offre des choix aux citoyens, telle la médiation, dans presque tous ses programmes lorsque cette option semble sensée pour ceux qui souhaitent recourir à une démarche plus expéditive et moins coûteuse;
- il écoute, apprend, consulte et revoit sa façon de faire;
- il informe les clients et collabore avec eux, ayant recours à la réglementation uniquement lorsque nécessaire;
- il collabore avec ses partenaires et d'autres intéressés, si nécessaire ou lorsqu'il lui semble indiqué de le faire; l'Office est reconnu comme étant un point de rencontre et un centre d'expertise pour ceux qui sont en quête de connaissances en matière d'économie des transports;
- il utilise l'Internet pour faire connaître en ligne aux Canadiens leurs droits et leurs responsabilités et leur permettre également de faire part de leurs doléances lorsqu'ils se sentent lésés; qui plus est, les outils de communication qu'il utilise sont entièrement accessibles aux personnes ayant une déficience;
- il demeure inébranlablement autonome dans sa prise de décisions – ne pouvant parfois plaire à toutes les parties – et tente en tout temps d'être juste et équitable dans l'interprétation des diverses politiques et lois du gouvernement canadien.

Pour souligner le centenaire de l'Office en 2004, nous avons fait rédiger une rétrospective des organismes qui ont précédé l'Office et du contexte dans lequel les transports ont évolué au fil des années. Cet ouvrage s'adresse au grand public canadien, au personnel de l'Office, aux étudiants en administration publique, à tous ceux au pays que l'industrie des transports intéresse, et aux générations futures.

J'en recommande la lecture à tous les Canadiens. Intitulée *100 ans au coeur des transports*, la publication est affichée sur notre site Internet à www.cta-otc.gc.ca/about-nous/centennial/rpt/cover_f.html. Il est intéressant de constater le flux et le reflux qu'ont entraînés les activités de réglementation, de déréglementation, de reréglementation, etc. des divers gouvernements. Aussi l'influence que certaines personnes et des personnalités ont eue tout au long de l'histoire parfois turbulente de la réglementation des transports au Canada devient-elle très apparente.

L'événement le plus notable survenu dans l'industrie des transports pendant la période visée par le présent rapport fut l'annonce, le 1^{er} avril 2003, qu'Air Canada s'était placée sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. Par suite d'une ordonnance de sursis de la Cour supérieure de l'Ontario, toutes les instances contre le transporteur et ses filiales ont été suspendues.

Par conséquent, l'Office n'a pu traiter les plaintes ou poursuivre ses enquêtes visant Air Canada pendant le reste de l'année.

L'Office a néanmoins fait des progrès à d'autres égards, et ce avec détermination et succès. Aussi a-t-il fait des contributions majeures au cours du dernier exercice financier. Il s'est également penché sur ses propres pratiques de gestion en vue d'améliorer l'efficacité dans l'exécution des programmes. Il a fait des progrès au chapitre de la mise en œuvre de la fonction de contrôleur moderne, y compris d'un plan d'action en matière d'excellence en gestion, lequel prévoit la redistribution des ressources là où elles sont plus en demande, la mise en place d'un cadre de mesure du rendement ainsi qu'une stratégie visant un meilleur établissement des rapports, tant au sein de l'Office qu'au Parlement et au grand public canadien. L'Office a également créé un environnement préconisant la gestion du risque, ce qui contribue à une meilleure prise de décisions internes.

J'espère que l'information que renferme le présent rapport au sujet de ces initiatives et d'autres vous permettra d'évaluer notre rendement.

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante

Partie 2 Déclaration de la direction

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2003-2004 de l'Office des transports du Canada.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation de rapport et aux exigences de déclaration énoncées dans le Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement de 2003-2004. À ma connaissance, les renseignements donnent un portrait global, juste et transparent du rendement de l'organisation au cours de l'exercice 2003-2004.

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante
27 août 2004

Partie 3 Résumé du rendement de l'Office

3.1 Progrès et rendement par rapport aux engagements

Résultat stratégique

Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau
--

de transport national rentable et accessible.

(Veuillez prendre note que le libellé du résultat stratégique de l'Office a été légèrement modifié en 2003-2004 afin de l'adapter aux lignes directrices élaborées par le Conseil du Trésor et dans le cadre de l'élaboration de notre plan de mesure du rendement.)

Grâce à ses actions et aux résultats qui en découlent, l'Office aide à maintenir un système de transports ferroviaire, aérien et maritime qui est à la fois rentable 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.

Priorités	Résultats clés	Activités	Réalisation
Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels.	Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.	■ processus quasi judiciaire - décisions réfléchies dans des délais législatifs ■ règlement extrajudiciaire des différends - médiation	Résultat atteint (Section 5.3.1)
Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien.	Les intérêts économiques et autres des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.	■ commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ■ programme d'enquête sur les plaintes au sujet 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	Résultat atteint (Section 5.3.2)

		cabotage ■ voie d'appel pour les redevances de navigation aérienne	
Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience.	Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.	■ élaboration de codes de pratiques ■ surveillance des activités ■ éducation du public ■ enquêtes sur les plaintes	Résultat atteint (Section 5.3.3)
Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer.	Évaluation indépendante et juste des recettes générées par le transport ferroviaire du grain de l'Ouest	■ administration de la réglementation des plafonds de recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer	Résultat atteint (Section 5.3.4)

**Ressources utilisées : 27 367 (en milliers de dollars)
et 282 équivalents temps plein**

3.2 Recommandations des comités parlementaires

Le 8 octobre 2003, l'Office a pris connaissance des préoccupations du Comité mixte permanent sur l'examen de la réglementation concernant le *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*. L'Office a informé le Comité que ces inquiétudes seront prises en considération lors de l'examen du *Règlement sur les transports aériens*. Pendant l'exercice 2003-2004, aucune autre recommandation n'a été faite par un comité parlementaire ou le vérificateur général.

Partie 4 Contexte

4.1 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, le maintien d'un réseau de transport fédéral qui est à la fois efficient et accessible.

4.2 Mandat et mission

L'Office exécute toutes les fonctions qui lui sont conférées par la *Loi sur les transports au Canada* 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 il 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 aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. En plus, l'Office veille à mettre en œuvre la politique des transports adoptées par le Parlement et enchâssée dans la *Loi sur les transports au Canada*. Il 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 et leurs devoirs 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 à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

4.3 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 d'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada*, l'industrie des transports de compétence fédérale – modes aérien, ferroviaire et maritime – a évolué en partie en réponse à l'intention énoncée du gouvernement de laisser les forces du marché dicter davantage la structure et la compétitivité au sein de cette industrie. 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 été particulièrement touchée. En effet, les lignes aériennes partout dans le monde ont accusé des pertes financières.

Notamment, le 1^{er} avril 2003, on accordait à Air Canada, le plus gros transporteur aérien canadien, et à certaines de ses sociétés affiliées (Jazz Air Inc. et Zip Air Inc.), la protection contre ses créanciers conformément à la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies. La Cour supérieure de justice de l'Ontario a émis une ordonnance de suspension qui soustrayait effectivement Air Canada et ses sociétés affiliées à la surveillance réglementaire et législative jusqu'à ce que la société se restructure et se dégage de la protection de la Cour. À moins qu'Air Canada ou la société affiliée concernée ne décide d'y participer, l'Office ne peut engager aucune activité relative aux plaintes ou aux enquêtes qui la concerne tant que l'ordonnance de suspension demeure en vigueur.

En novembre 2003, la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) annonçait qu'elle faisait l'acquisition des actions en circulation de la BC Rail Ltd. avec le droit de circuler sur la plateforme de la BC Rail en vertu d'un bail à long terme avec le gouvernement de la Colombie-Britannique. La transaction doit être approuvée par le Bureau de la concurrence. Le CN indiquait également qu'il ferait une demande à l'Office pour obtenir un certificat d'aptitude pour l'exploitation de la BC Rail. Si elle est approuvée, cela ajouterait environ 2 300 kilomètres au réseau ferroviaire fédéral et placerait de nombreux expéditeurs, municipalités, propriétaires et usagers ferroviaires sous l'égide des lois fédérales sur le transport, y compris la *Loi sur les transports au Canada*.

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. Le fait de s'acquitter 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 mesures 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'ânés au Canada est parmi les plus rapides au monde. D'ici 2021, les personnes âgées constitueront 19 p. 100 de la population canadienne (source : Statistique Canada). Avec ce vieillissement de la population, le marché des voyageurs à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle ou auditive s'accroîtra.

Comme l'exige la *Loi sur les transports au Canada*, un comité d'examen de cinq membres a été nommé en juin 2000 afin d'examiner l'application de cette loi et de toute autre loi relative à la réglementation économique de tout mode de transport sous l'autorité législative du Parlement. Le projet de loi C-26, déposé devant le Parlement en février 2003, est issu de la considération du rapport du comité, soumis au Parlement en juillet 2001, et des consultations intensives auprès d'un vaste éventail de personnes intéressées à cette industrie ainsi que des gouvernements provinciaux et territoriaux. On y propose des modifications à la *Loi sur les transports au Canada*. La nouvelle *Loi sur les aéroports du Canada* a également été déposée devant le Parlement en 2003. Ces deux projets de loi n'ont pu obtenir la sanction royale devant le Parlement avant sa prorogation le 12 novembre 2003. Au moment de l'élaboration du présent document, le sort de ces projets de loi n'est pas clair.

4.4 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, dont l'un est le commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil. 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 des bureaux régionaux à Moncton, Montréal, Mississauga, Winnipeg, Edmonton et Vancouver qui s'occupent de l'application des dispositions 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. Des renseignements plus spécifiques sur la structure de l'Office, sa mission, ses valeurs et sur sa façon de fonctionner se trouve sur le site www.otc-cta.gc.ca/about-nous/index_f.html.

Partie 5 Analyse du 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 dessine un profil représentatif des initiatives de l'Office et des incidences possibles de celles-ci 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 2003-2004*. Il est possible de consulter ce document sur le site Internet du Conseil du Trésor à www.tbs-

sct.gc.ca/est-pre/20032004/CTA-OTC/CTA-OTCr34_f.asp.

5.1 Résultat stratégique et dépenses de l'Office

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 2003-2004.

	(en milliers de dollars)
Dépenses prévues	26 734
Autorisations totales	28 710
Dépenses réelles	27 367
Utilisation réelle des équivalents temps plein	282

Résultat stratégique	
Notre résultat stratégique : Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible. Description : Grâce aux activités, l'Office contribue à garantir un réseau de transport ferroviaire, aérien et maritime qui est à la fois accessible et viable, élément essentiel de la prospérité économique du Canada. Il contribue également à accroître la qualité de vie de tous les Canadiens. Nous avons un programme clé : Le Programme de l'Office des transports du Canada.	
2003-2004	
Dépenses prévues :	26,7 millions de dollars
Autorisations totales reçues :	28,7 millions de dollars
Dépenses réelles :	27,4 millions de dollars
Utilisation réelle des équivalents temps plein :	282
Résultats intermédiaires	
Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.	

Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.

Les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.

Plans et priorités

Plans et priorités clés de 2003-2004 :

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

5.2 Partenaires clés

Étant un joueur parmi tant d'autres dans le domaine des transports, l'Office entretient des liens étroits avec divers partenaires coexécutants (voir le site Web de l'Office pour obtenir plus de détails sur la nature de ces relations au www.cta-otc.gc.ca/about-nous/partners_f.html).

- Accords aériens bilatéraux
 - Transports Canada
 - Ministère du Commerce international
 - Statistique Canada
- Exemptions de cabotage
 - Transports Canada
 - Agence des services frontaliers du Canada
- Réglementation aérienne
 - Transports Canada
 - Tribunal d'appel des transports du Canada
 - Gendarmerie royale du Canada
 - Ministère du 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
- Transports accessibles
 - Transports Canada
 - Commission canadienne des droits de la personne
 - Ministère du Développement social
 - Association canadienne de normalisation

5.3 Cibles principales et résultats généraux

Pour atteindre son résultat stratégique, l'Office a établi et suivi quatre priorités stratégiques en 2003-2004. À l'instar d'autres organismes gouvernementaux qui sont responsables d'appliquer des lois, l'Office remplit son mandat à cet égard avec certaines contraintes, car ses priorités et les mesures qu'il peut prendre sont subordonnées en grande partie à ces lois.

Priorités stratégiques	Résultats clés	Degré de réalisation
Rendre des décisions éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et par les autres processus informels.	Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.	Résultat atteint Section 5.3.1
Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien.	Les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.	Résultat atteint Section 5.3.2
Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience.	Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.	Résultat atteint Section 5.3.3
Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds des recettes pour le mouvement du grain de l'Ouest par chemin de fer.	Évaluation indépendante et juste des recettes générées par le transport ferroviaire du grain de l'Ouest.	Résultat atteint Section 5.3.4

5.3.1 Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et

aider à résoudre des différends par la médiation et par les autres processus informels

L'activité principale de l'Office en 2003-2004 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 de prise de décisions de l'Office est régi par des règles d'équité qui garantissent que toutes les parties à une plainte ou à une demande sont traitées équitablement. On peut obtenir plus de détails sur ce processus sur le site Web de l'Office à www.cta-otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html.

Pendant l'exercice 2003-2004, l'Office a rendu un total de 2 850 décisions (2 839 en 2002-2003), soit 1 505 permis d'affrètement, 719 décisions formelles, 567 arrêtés, 59 décisions finales rendues par lettres et 293 décisions provisoires. Tous les arrêtés et les décisions formels sont présentés sur le site Web de l'Office à l'adresse www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/index_f.html. Les décisions clés émises en 2003 sont décrites dans le rapport annuel de l'Office et peuvent être consultées à www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

Le nombre de décisions et d'arrêtés que l'Office a pris et qui ont été portés en appel devant la Cour fédérale ou le gouverneur en conseil sans pour autant être rejetés constitue une mesure de la justesse des décisions de l'Office. En 2003-2004, sept décisions et arrêtés de l'Office ont fait l'objet d'un appel devant la Cour d'appel fédérale. Parmi ceux-ci, deux ont été abandonnés, un a été renversé et quatre sont toujours en instance. La Cour d'appel fédérale a également rendu trois jugements relativement à des appels qui avaient été interjetés avant le présent exercice : deux ont été rejetés, l'autre a été admis. Finalement, un autre appel qui avait été interjeté au cours de l'année précédente est toujours en suspens.

L'appel susmentionné qui a été reçu par la Cour d'appel fédérale en juin 2003 a pu servir de référence dans l'interprétation d'un article précis de la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office a par la suite revu une décision antérieure qui portait sur l'article en question et conclu que la bonne décision avait été prise.

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 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, en 2003-2004 l'Office a rendu ses décisions en moyenne environ 100 jours suivant réception de la demande ou de la plainte (98 jours en 2002-2003).

Convaincu que le règlement volontaire des différends est au cœur de ses processus, l'Office offre depuis 2000 **la médiation comme solution de rechange à son processus officiel de règlement des plaintes**. Le recours à la médiation continue à s'accroître. Le nombre de nouvelles demandes reçues en 2003-2004 (29) est presque cinq fois supérieur à celui de 2000-2001 (six). On comprend de mieux en mieux cette option au sein du réseau fédéral des transports. De plus en plus de parties peuvent profiter des avantages d'une décision négociée et évitent les frais liés au processus de décision plus formel. La médiation favorise la communication entre les parties, surtout entre les parties qui entretiennent des rapports réguliers. Elle permet aussi de maintenir un équilibre entre les parties de force inégale. Le médiateur et les parties en litige travaillent ensemble pour trouver une solution faite sur mesure. Elle permet une meilleure compréhension entre les parties et il en résulte des ententes qui suscitent une satisfaction et un engagement supérieurs.

En 2003-2004, la médiation a été appliquée à un éventail de plus en plus large de questions relatives aux transports accessibles et aux litiges commerciaux entre transporteurs et expéditeurs. C'est dire que plus la connaissance de la médiation s'élargit, plus on y recourt dans une plus grande diversité de cas.

Pendant cette période, dans le secteur ferroviaire, une grande municipalité, un service public provincial, deux ministères provinciaux ainsi que diverses entreprises et transporteurs privés ont pu régler des différends sur des questions allant de l'infrastructure et du bruit à des problèmes de service et de tarif. Les questions d'accessibilité qui ont été réglées par la médiation touchaient surtout les besoins de personnes ayant des problèmes de mobilité dans leurs déplacements par avion et par train. Elles comportaient la disponibilité prévue de fauteuils roulants et de sièges, les dommages à un fauteuil roulant, le niveau d'assistance, le prix du passage d'un accompagnateur et l'accessibilité des wagons. Les groupes de revendication pour l'accessibilité et un nombre croissant de transporteurs continuent d'avoir une attitude positive à l'égard de la médiation des plaintes relatives à l'accessibilité.

Pendant l'exercice 2003-2004, il y a eu 29 demandes de médiation (20 en 2002-2003) et sept cas en cours qui ont été reportés de l'exercice précédent :

- Dix cas sont allés en médiation (neuf en 2002-2003) dont neuf ont été résolus par un arrangement négocié.
- Quatre-vingt-trois (83) pour cent (cinq sur six) des plaintes relatives à l'accessibilité qui ont fait l'objet d'une médiation ont été résolues par un arrangement négocié.
- Les quatre plaintes ferroviaires ayant fait l'objet d'une médiation ont donné lieu à un plein arrangement négocié.
- Trois cas ont été réglés avant même la tenue de la médiation.
- Onze cas n'ont pas été poursuivis parce que l'une des parties a refusé la médiation.
- Quatre demandes de médiation ont été soit retirées, soit refusées par l'Office pour défaut de compétence.

Dans son *Rapport sur les plans et les priorités 2002-2003* et son *Rapport sur le rendement 2001-2002*,

L'Office a entrepris d'évaluer les avantages de la création d'un service permanent de médiation. Comme le mentionnait notre rapport 2002-2003, à cause du petit nombre de cas qui avait fait l'objet de médiation et des coûts associés à un tel service, cette évaluation a été remise à la fin de 2003. Puisque l'Office prévoyait que les modifications à la *Loi sur les transports au Canada*, telles que proposées par le projet de loi C-26, incorporeraient la médiation à son mandat, l'évaluation a surtout porté sur la façon de procéder. Elle était fondée sur un cadre préétabli et portait sur les aspects formatifs du programme de médiation, y compris sur les questions de développement, d'exécution et de conception du système. À la fin de l'exercice 2003-2004, l'évaluation en était à l'étape finale de l'ébauche.

Quatre-vingt-onze pour cent des parties qui ont eu recours au processus de médiation de l'Office en 2003-2004 l'ont trouvé profitable, indiquant qu'elles y auraient recours à l'avenir, le cas échéant. Ce chiffre se rapproche de celui de 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. Cependant, compte tenu de la spécificité de plusieurs cas sur lesquels se penche l'Office, **les parties consentent souvent à la prolongation du délai législatif**, surtout lorsque les demandes sont incomplètes, qu'il manque d'information, ou que des questions préliminaires d'ordre juridique ou procédural sont soulevées. Les dossiers très complexes donnent lieu au dépôt de plaidoiries volumineuses de la part des parties, ce qui suppose toujours la nécessité de prolonger le délai législatif afin de permettre à l'Office de recueillir l'information dont il a besoin pour rendre une décision éclairée et juste. De telles prolongations sont prévues dans la *Loi sur les transports au Canada*.

En 2003-2004, l'Office a relevé un nouveau défi de taille relativement au respect du délai de 120 jours. En effet, depuis le 1^{er} avril 2003, l'Office était dans l'impossibilité de traiter des plaintes contre Air Canada du fait que ce transporteur s'était placé sous le régime de la protection contre les créanciers et continuait à l'être à la fin de 2003-2004.

Le défi que pose le fait de rendre des décisions dans un délai de 120 jours a été d'autant plus grand au chapitre des transports accessibles, car l'Office doit traiter des demandes portant sur un éventail plus large de sujets, dont plusieurs servent de jurisprudence ou soulèvent habituellement des questions complexes de compétence. Bien que de nombreux plaignants aient exprimé leur satisfaction quant à la façon qu'ont l'Office et son personnel de traiter leurs plaintes, d'autres ont fait part de leur frustration parce que leurs plaintes n'avaient pu être traitées dans le délai prescrit. La situation d'Air Canada a accentué davantage le défi. À la fin de l'exercice, il y avait 118 cas d'accessibilité déposés à l'Office, dont 88 impliquant Air Canada. Le traitement de 91 de ces cas a été suspendu pour diverses raisons (incluant tous les cas impliquant Air Canada), comme le fait d'attendre le résultat d'un appel concernant une décision de l'Office. On peut obtenir plus d'information sur les catégories de cas dont le traitement a été suspendu dans le rapport annuel 2003 de l'Office sur son site Web à l'adresse www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

Pour relever ce défi en 2004-2005, en particulier lorsque l'ordonnance de suspension contre Air Canada sera levée, l'Office continuera à faire la promotion, auprès d'Air Canada et des plaignants, du recours à

la médiation plutôt qu'au processus formel et plus long de traitement des plaintes, et :

- dans les cas où le plaignant désire maintenir sa plainte malgré le délai de traitement, travailler avec Air Canada afin d'obtenir le plus rapidement possible l'information et la documentation nécessaires pour compléter les procédures; et
- dans les cas où les procédures sont achevées, rendre une décision le plus rapidement possible, et affecter ou réaffecter les ressources au traitement des plaintes afin de traiter les demandes accumulées.

Les conditions que pourraient imposer les tribunaux relativement à l'homologation des arrangements pourraient influencer sur la capacité de l'Office à mettre en œuvre ces mesures, le limitant ainsi dans le traitement des plaintes déposées avant le 1^{er} avril 2003 (date à laquelle la compagnie s'est placée sous la protection des tribunaux).

L'Office procède également à l'examen approfondi des toutes ses procédures afin de déterminer s'il y a lieu de les simplifier davantage pour traiter les dossiers de façon plus efficace et efficiente.

5.3.2 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 et les exploitants d'aéronefs. Entre autres activités, l'Office :

- prête assistance aux voyageurs aériens pour régler les plaintes en suspens déposées auprès des lignes aériennes;
- fait enquête sur les plaintes relatives aux prix pratiqués par les transporteurs aériens sur les routes canadiennes;
- délivre des licences aux transporteurs aériens après s'être assuré que toutes les exigences visant la protection des Canadiens ont été satisfaites;
- participe aux négociations d'accords bilatéraux en matière de transport aérien et à leur mise en œuvre;
- reçoit les appels concernant les redevances de navigation imposées par NAV CANADA;
- délivre des certificats d'aptitude ferroviaire après s'être assuré qu'une assurance responsabilité civile suffisante a été souscrite;
- évalue les incidences environnementales des projets de construction ferroviaire;
- délivre des licences de cabotage aux navires étrangers après avoir déterminé qu'aucun navire canadien n'est disponible, protégeant ainsi les intérêts des exploitants maritimes canadiens.

En juillet 2000, par suite d'une modification à la *Loi sur les transports au Canada*, le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé. 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 qui ont été identifiés. Les rapports du commissaire sont disponibles sur le site Web de l'Office à www.cta-otc.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/index_f.html.

Dans son rapport couvrant la période de juillet à décembre 2003, le commissaire a souligné les difficultés financières que connaissait Air Canada et qui ont eu pour résultat de la placer sous la protection contre ses créanciers en vertu de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*. Le commissaire a souligné que cette situation juridique avait réduit sa capacité de régler les plaintes contre Air Canada et qu'on attendait que la société ait été restructurée pour renouer des relations normales avec elle.

Le commissaire a aussi noté que plus de plaintes avaient été reçues contre SkyService, Air Transat et JetsGo, félicitant du même coup WestJet contre qui peu de plaintes avaient été reçues. Bien que le nombre de plaintes reçues ait diminué depuis qu'Air Canada est sous la protection contre ses créanciers (1 036 en 2003-2004 par rapport à 1 564 en 2002-2003), le nombre d'enjeux par plainte reçue n'a cessé de croître.

Parmi les 1 119 plaintes sur le transport aérien qui ont été réglées (1 902 en 2002-2003), 563 (677 en 2002-2003) 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, 65 pour cent des plaignants ont répondu qu'ils étaient entièrement ou partiellement satisfaits des efforts déployés par le commissaire et son personnel (63 pour cent en 2002-2003).

Le commissaire a traité une plainte d'une famille de Montréal qu'on a refusée à bord d'un vol d'Air Transat à destination de l'Algérie avec escale à Marseille. Avant de faire les réservations, le Consulat français avait assuré la famille qu'elle n'avait pas besoin de visa pour transiter par la France, mais le transporteur prétendait que les ressortissants algériens avaient besoin d'un visa pour entrer en France. Malgré tous les efforts pour régler cette situation, la famille n'a jamais pu se rendre à destination et le transporteur refusait de rembourser le prix des billets inutilisés, affirmant qu'ils étaient non remboursables.

À la suite de l'intervention du commissaire, non seulement Air Transat a-t-il accepté de rembourser le prix des billets inutilisés, mais il a aussi offert des bons de transport d'une valeur de 1 500 \$ valables pendant un an. Comme le suggérait le commissaire, Air Transat a aussi établi de nouvelles procédures permettant aux passagers de transiter dans un pays étranger en passant d'un transporteur à l'autre sans exiger de visa, service déjà offert par les gros transporteurs membres de l'Association du transport aérien international (IATA).

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.

Pendant l'exercice 2003-2004, l'Office a mené à terme des **enquêtes** sur trois **plaintes relatives aux prix pratiqués par des transporteurs aériens** sur des routes intérieures du Canada. Dans les trois cas, aucune irrégularité n'a été identifiée. Pendant l'année, une étude indépendante a été menée sur les prix exigés sur les liaisons dans l'Est du Canada. Cette étude a soulevé des questions sur les prix qu'Air Canada pratique sur huit liaisons aériennes intérieures où il y a peu de concurrence, voire aucune. En 2002-2003, une étude semblable a été effectuée sur les prix pratiqués dans l'Ouest canadien. Cette étude a soulevé des questions sur les prix pratiqués sur cinq liaisons. L'Office n'a cependant pas pu achever les enquêtes sur ces questions. À la fin de 2003-2004, 17 cas (dont quatre plaintes sur les prix) étaient en suspens en attendant qu'Air Canada soit libérée de la protection contre ses créanciers.

La capacité de l'Office de poursuivre ces enquêtes dépendra de deux facteurs : d'abord, les conditions de la levée imposée par le tribunal pourraient limiter sa capacité de traiter les plaintes déposées avant le 1^{er} avril 2003 (moment auquel la société a été mise sous protection contre ses créanciers); ensuite, la capacité de l'Office d'agir de sa propre initiative sur les questions de prix prend fin le 4 juillet 2004, date à laquelle la clause d'habilitation de la loi expire.

Puisque 13 enquêtes ne sont fondées sur aucune plainte et que le pouvoir de l'Office de faire enquête de sa propre initiative sera caduc avant la reprise du régime réglementaire de surveillance d'Air Canada, l'Office pourrait ne pas être en mesure de poursuivre ses enquêtes sur ces cas. On prévoit achever les quatre autres enquêtes le plus tôt possible si l'Office conserve son pouvoir de le faire.

Au moment de l'élaboration du présent rapport, ni la date de reprise des relations commerciales normales d'Air Canada, ni les conditions de la levée de sa protection ne sont certaines.

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;
- s'assure que les transporteurs aériens fournissent un avis lorsqu'ils abandonnent ou, dans certains cas, diminuent la fréquence d'un service, et ce afin d'informer les autres exploitants qu'une occasion commerciale existe et de laisser à la communauté suffisamment de temps pour trouver des transporteurs de remplacement;
- vérifie que les transporteurs ont respecté les conditions de transport énoncées dans leurs tarifs.

L'Office délivre des licences aux transporteurs aériens canadiens pour le transport des passagers et du fret à l'intérieur du Canada. Il délivre également des licences à des demandeurs canadiens et étrangers

qui exploitent des services réguliers et d'affrètement (vols nolisés) à partir et à destination du Canada. Tout demandeur de licence doit avoir souscrit une assurance responsabilité suffisante et détenir un document d'aviation canadien émis par Transports Canada. Quiconque propose d'exploiter un service aérien commercial à titre de transporteur canadien doit faire la preuve qu'il est la propriété d'intérêts canadiens et qu'il est contrôlé par ceux-ci. En outre, tout demandeur canadien qui se propose d'utiliser des aéronefs de taille moyenne ou grande pour le transport de passagers doit satisfaire à certaines exigences financières. Pour conserver leur licence, les détenteurs canadiens et étrangers doivent soumettre des déclarations attestant qu'ils répondent toujours aux exigences nécessaires à l'émission de leur licence.

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. Dans le cas des vols nolisés internationaux de passagers en provenance du Canada, l'Office s'assure également que tout paiement anticipé est protégé au moyen d'une lettre de crédit ou d'un accord de garantie qui exige le prompt remboursement de toute avance reçue des organisateurs de voyages ou des affréteurs dans le cas où le transporteur aérien ne serait pas en mesure d'assurer le vol. 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.

Des statistiques détaillées sur les activités de délivrance de licences et de permis d'affrètement sont présentées dans le rapport annuel 2003 de l'Office (voir le chapitre intitulé « Transport aérien ») disponible sur son site Web à l'adresse www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

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 du Commerce international. L'Office doit veiller à la mise en œuvre 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 œuvre 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.

L'Office **revoit également les appels** interjetés par des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs ou des représentants d'organisations d'utilisateurs relatifs aux nouvelles **redevances ou aux redevances révisées que pratique NAV CANADA pour les services de navigation aérienne**. Les appels peuvent être déposés uniquement s'il est établi que NAV CANADA ne respecte pas les exigences relatives à l'avis législatif, aux annonces ou aux principes de facturation, lesquelles exigences sont prescrites dans la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*. Au cours de 2003-2004,

L'Office a été saisi d'un appel d'Air Canada dans lequel elle s'opposait aux redevances révisées de NAV CANADA. L'Office a rejeté l'appel et, dans la décision n° 650-NC-A-2003, concluait que les frais révisés ne généreraient pas de recettes excédant les obligations financières. La décision est affichée sur le site Web de l'Office à www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2003/A/NC/650-NC-A-2003_f.html.

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. Pendant la période 2003-2004, trois certificats ont été modifiés et un autre a été annulé.

Les dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* administrée par l'Office protègent les expéditeurs et assurent qu'ils ont accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service approprié ou à des taux raisonnables. Les expéditeurs sont également protégés par un processus d'arbitrage administré par l'Office. En 2003-2004, ce processus a été amélioré par l'introduction à l'Office d'un ensemble de **règles d'éthique applicables aux arbitres éventuellement nommés** et des **règles de procédures pour la conduite de l'arbitrage**. De plus, l'Office aide l'industrie au moyen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*. D'ailleurs, l'Office y propose une modification en vue de réduire à l'avenir les tarifs d'interconnexion.

Les expéditeurs du grain de l'Ouest sont protégés du fait que l'Office fixe le revenu maximal que le Canadien National (CN) et le Canadien Pacifique (CP) peuvent recevoir du transport du grain de l'Ouest. En outre, il décide si ces lignes de chemin de fer ont excédé ou non ce montant. Voir la section 5.3.4 pour une analyse plus approfondie à ce sujet.

En 2003-2004, l'Office a aidé :

- le gouvernement du Canada lors d'une enquête du Department of Commerce des États-Unis sur une demande de droits compensateurs sur des exportations de blé canadien aux États-Unis;
- le gouvernement du Canada lors d'une enquête de l'Organisation mondiale du commerce sur l'exportation de blé par la Commission canadienne du blé;
- les provinces de la Nouvelle-Écosse et du Manitoba par l'élaboration de rapports de l'Office qui déterminaient la valeur nette de récupération de chemins de fer provinciaux dont on mettait fin à l'exploitation dans ces provinces.

L'Office a également réglé sept différends formels et informels 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. L'Office a également aidé les parties par l'élaboration d'un *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements* qui établit une structure nationale des tarifs pour les travaux effectués par les lignes de chemin de fer sur les franchissements et des projets semblables. En s'en remettant à l'Office, les parties peuvent éviter des procédures juridiques qui peuvent s'éterniser et s'avérer coûteuses.

Lorsque l'Office reçoit une demande relative à un **projet de construction, il doit s'assurer qu'elle tient compte des facteurs environnementaux** conformément à la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*, tant dans la planification que dans le processus de prise de décisions, de façon à favoriser le développement durable. En 2003-2004, l'Office a donné le feu vert à un tel projet après s'être assuré qu'il ne comporterait aucun effet environnemental nuisible. On continue à surveiller de nombreux autres projets à travers le pays pour ce qui est de leurs effets sur l'environnement. L'outil innovateur de consultation en ligne de l'Office, qui regroupe plusieurs ministères, continue d'être utile à la coordination, l'harmonisation et l'amélioration des processus d'évaluation environnementale.

Le chapitre du rapport annuel 2003 de l'Office intitulé « Transport ferroviaire » disponible sur son site Web www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html, et la section « Ferroviaire » de son site Web fournissent 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.

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 lorsque 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 et disponible 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 2003-2004, l'Office a reçu 122 demandes de licences de cabotage (92 en 2002-2003) et en a approuvées 108 (76 en 2002-2003).

Après une année de consultations intensives auprès de l'industrie maritime et les groupes d'intérêt, l'Office a émis un ensemble de lignes directrices pour les demandes de licence de cabotage. Ces lignes directrices comportent une description du processus, les responsabilités de toutes les parties dans le processus et les facteurs que l'Office considère dans son analyse de la demande. Elles protégeront davantage les intérêts des exploitants maritimes et des expéditeurs, et amélioreront l'efficacité générale du processus de l'Office.

À la suite d'une modification de la *Loi maritime du Canada*, l'Office peut maintenant faire enquête sur les objections aux droits portuaires imposés par les autorités portuaires qui gèrent les activités de 20 ports importants au pays. En 2003-2004, l'Office a reçu une première objection. Plusieurs exploitants de bateaux d'excursion prétendaient que les frais de service d'entretien du port exigés par le Port de Toronto étaient inéquitables, trop élevés et leur causaient un préjudice indu. L'Office a décidé que les frais exigés par le port ne comportaient aucune discrimination contre ces exploitants.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, la plupart des bateaux qui entrent ou sortent des grands ports canadiens ou qui traversent les voies d'eau canadiennes doivent recourir aux services d'un pilote

maritime canadien. Celui-ci est qualifié pour aider à la navigation à bord des bateaux. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentienne, Grands Lacs et Pacifique) sont responsables des services de pilotage dans leur région respective et fixent le tarif de ces services. Les administrations des Grands Lacs et du Pacifique ont publié des modifications tarifaires en vue de les augmenter en 2003-2004. Aucune objection n'a été déposée.

Le chapitre du rapport annuel 2003 de l'Office intitulé « Transport maritime » disponible sur son site Web www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html, et la section « Maritime » de son site Web fournissent plus de détails sur les activités dans ce domaine.

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

Tous les voyageurs canadiens peuvent profiter de l'accès amélioré au réseau fédéral des transports pour les personnes ayant une déficience qui s'effectue grâce au règlement des plaintes, à l'élaboration et à la mise en œuvre de codes de pratiques et de règlements essentiels, et à la communication.

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'approche systémique

En 2003-2004, un rapport intitulé *Boarding Small Regional Aircraft* (Embarquement à bord des petits aéronefs), qu'on peut consulter sur le site Web de Transports Canada à l'adresse www.tc.gc.ca/cdt/sommaire/14000/14077e.htm, a été publié dans le cadre d'un projet conjoint de recherche réalisé avec le Centre de développement des transports de Transports Canada. Cette étude porte sur les équipements d'embarquement qu'utilisent les autorités aéroportuaires et les transporteurs aériens. Elle examine l'accessibilité des avions passagers de 19 à 60 places en usage au Canada, quant aux types et à la disponibilité des équipements d'embarquement dans les aéroports canadiens, à leur utilisation, leur coût et leurs caractéristiques fonctionnelles. Elle porte sur la compatibilité des équipements des aéroports avec les petits avions passagers et sur leur performance et leur efficacité pour les passagers en fauteuil roulant.

Les conclusions de ce rapport ont été évaluées en fonction des modifications proposées par l'Office à la Partie VII du *Règlement sur les transports aériens* (qui énonce les conditions de transport des personnes ayant une déficience) afin de les étendre aux services intérieurs exploités au moyen d'avions de 20 à 29 passagers. Le rapport ayant établi que de tels services sont présentement très peu nombreux (c.-à-d., un type d'avion), l'Office a considéré la possibilité de publier des lignes directrices sur l'accessibilité des petits aéronefs commerciaux plutôt que de modifier la Partie VII du Règlement. Des lignes directrices ont donc été ébauchées sur l'exploitation des services intérieurs utilisant des aéronefs ayant jusqu'à 29 places afin d'entreprendre une consultation auprès de personnes ayant une déficience. En 2004-2005,

L'Office consultera le Comité consultatif sur l'accessibilité concernant l'ébauche de ces lignes directrices. Par la suite, l'Office étudiera les avantages qu'il y aurait à modifier le Règlement existant afin d'en étendre l'application à l'utilisation de ce type d'aéronef.

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 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. En 2002-2003, les trois codes étaient tous en vigueur pour la première fois et les questionnaires de suivi ont été envoyés à tous les transporteurs aériens et ferroviaires ainsi qu'aux exploitants de traversiers visés par les codes. 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 œuvre). Le taux de réponse relatif aux trois sondages était de 100 pour cent. Les résultats des sondages sur les codes concernant le transport ferroviaire et les traversiers ont été exposés dans le rapport de l'an dernier.

Les résultats des sondages sur le code aérien ont été analysés et publiés en 2003-2004. L'Office est fier de dire que les résultats sont encourageants. Même si différentes caractéristiques d'accessibilité existaient au moment de la diffusion du code, les résultats du sondage démontrent que les transporteurs aériens continuent à se conformer entièrement à plusieurs des dispositions du code. De plus, ils ont apporté d'autres améliorations.

Les critères du code de pratiques sont groupés en 13 catégories, dont l'affichage, l'éclairage, les mains courantes, la communication des annonces, les indicateurs tactiles de rangée et les toilettes. Les deux catégories dans lesquelles les améliorations les plus remarquables ont été réalisées depuis la publication du code de pratiques en 1997 sont les mains courantes des escaliers d'embarquement intégrés, qui ont gagné 49 points pour atteindre 88 pour cent de conformité, et la communication des annonces qui a gagné 47 points pour atteindre la pleine conformité. De plus, le taux de conformité relatif aux indicateurs tactiles de rangées a doublé depuis la publication du code. La conformité à tous les critères du code est passée de 63 pour cent en 1997 à 82 pour cent en 2002.

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 appliquant les normes d'accessibilité établies par les codes volontaires.

En 2003-2004, l'Office a complété l'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 mette l'accent sur les besoins en information des personnes ayant une déficience, tous les voyageurs devraient en tirer parti.

L'Office a complété de vastes consultations publiques sur le code de communication en 2002-2003. Bien qu'il ait prévu le publier à cette époque, 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 était prêt à publier le nouveau code en 2003-2004, mais a décidé d'en remettre la publication à cause de la situation précaire de l'industrie aérienne et dans l'espoir que la situation financière d'Air Canada se redresse avant la publication. L'Office a également élaboré un manuel pour aider les fournisseurs de services de transport à mettre en œuvre le nouveau code de communication. Le code et le manuel seront publiés dans le cadre de la semaine nationale des transports en juin 2004.

L'approche au cas par cas

Les passagers ayant une déficience qui considèrent avoir été confrontés à un obstacle abusif peuvent solliciter l'aide de l'Office. Dans les cas où les parties ne désirent pas régler la plainte en recourant aux services de médiation de l'Office, celui-ci 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, 45 nouvelles plaintes de voyageurs ayant une déficience (54 en 2002-2003). Parmi les 31 plaintes qui ont été classées au cours de l'année, incluant certains cas non réglés de la fin de l'année dernière, 13 ont donné lieu à une décision de l'Office, cinq ont été réglées par voie de la médiation, une a été classée en raison du fait que les plaidoiries étaient incomplètes et 12 ont été retirées. De ces 12 plaintes, deux ont été retirées à la suite de l'intervention des employés l'Office, ce qui a permis au transporteur de remédier aux problèmes rencontrés par les plaignants. L'Office est également intervenu en qualité de facilitateur dans sept cas. Ainsi, les problèmes ont pu être réglés avant que soient effectués les voyages, évitant ainsi d'éventuelles plaintes. De plus, l'Office a fait le suivi auprès des transporteurs pour s'assurer qu'ils avaient pris les mesures correctives nécessaires par suite des décisions de l'Office.

Le 29 octobre 2003, l'Office ordonnait à VIA Rail d'éliminer 14 obstacles abusifs qui gênaient les déplacements des personnes ayant une déficience à bord de certains wagons de sa nouvelle flotte de 139 wagons passagers Renaissance achetés en 2000. Cette ordonnance faisait suite à une plainte, déposée le 4 décembre 2000 par le Conseil des Canadiens avec déficiences, soulevant 46 points à propos des wagons Renaissance, surtout en rapport avec l'accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant.

VIA a interjeté appel auprès de la Cour fédérale du Canada qui a accepté sa demande de suspension de la décision de l'Office.

Bien que plusieurs plaignants se soient dits satisfaits de la façon dont l'Office et son personnel avaient traité leurs plaintes, le fait de rendre des décisions en matière d'accessibilité dans le délai de 120 jours prescrit par la *Loi sur les transports au Canada* représente toujours un défi, lequel a été accentué du fait que les plaintes d'accessibilité déposées contre Air Canada n'ont pu être traitées en 2003-2004. Voir la section 5.3.1 pour connaître les détails de ce défi et la façon dont l'Office entend le relever.

Le cas de VIA Rail a été le plus important que l'Office a traité en 2003-2004. On peut obtenir plus d'information et d'autres exemples de plaintes dans le rapport annuel 2003 de l'Office sur son site Web à l'adresse www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

Les enquêtes et les décisions qui en résultent peuvent avoir des incidences bien au-delà de la résolution d'un cas en particulier. Elles peuvent entraîner la modification des politiques et des 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.

À la suite d'une plainte qui avait été déposée contre British Airways, l'Office avait conclu que le temps qui s'était écoulé avant que le transporteur puisse prêter assistance avec un fauteuil roulant dans un aéroport, ainsi que le fait que le personnel du transporteur n'avait pas fourni cette aide afin de permettre au passager de se rendre à l'aire publique générale, avaient constitué des obstacles abusifs. Aussi l'Office avait-il enjoint au transporteur de modifier ses politiques, y compris les conditions générales relatives aux vols à destination et en provenance du Canada, et de les communiquer à son personnel afin de les informer du fait qu'il devait prêter assistance aux personnes ayant une déficience dans les aéroports canadiens.

Sensibilisation et reconnaissance

L'Office dispose d'un excellent programme d'éducation publique et de sensibilisation, lequel a été conçu pour éviter que ne surviennent les problèmes. Au cours de 2003-2004, dans une lettre signée par la présidente de l'Office et adressée à toutes les agences de voyages et les lignes aériennes au pays, l'Office soulignait l'importance d'une communication efficace entre les voyageurs, les agents de voyages et leurs clients qui ont une déficience, et ce afin de s'assurer que les transporteurs fournissent les services appropriés.

L'Office a aussi continué à promouvoir le transport accessible et l'uniformité des normes de service pour les Canadiens ayant une déficience qui voyagent à l'étranger dans le cadre de conférences et de salons professionnels. L'Office a travaillé étroitement avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) à faire la promotion de l'accessibilité dans le cadre des nouveaux programmes de contrôle de sécurité.

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 octobre 2003, le programme d'accessibilité de l'Office **était cité comme pratique d'excellence** dans un rapport de la Coopération économique de la zone Asie-Pacifique (APEC). Le rapport, intitulé *Les pratiques d'excellence en matière d'accessibilité au tourisme pour les voyageurs à*

capacité physique restreinte, a été publié par le Groupe de travail sur le tourisme de l'APEC à la suite d'une étude réalisée en 2000. D'après le rapport, « pratiques d'excellence en matière d'accessibilité au tourisme » s'entend des pratiques applicables, transférables et adaptables, soit celles qui ont eu du succès et des effets concrets sur l'amélioration des expériences touristiques du public.

Le chapitre du rapport annuel 2003 de l'Office intitulé « Transports accessibles » disponible sur son site Web www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html, et la section « Transports accessibles » de son site Web, fournissent plus de détails sur les activités dans ce domaine.

5.3.4 Poursuivre son rôle administratif en matière de réglementation des plafonds de 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 doit rembourser l'excédent et payer toute pénalité prescrite dans le règlement. Le Programme des revenus maximaux se veut 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 des augmentations excessives de tarifs ferroviaires.

Dans sa décision n° 713-R-2003, 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 2002-2003. Cette décision est affichée sur le site Web de l'Office www.cta-otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2003/R/713-R-2003_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 2003-2004, 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. Un tel sondage a été mené en 2002-2003 et sera répété périodiquement. En 2002-2003, 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. 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.

5.4 Liens avec les programmes, les ressources et les résultats

Comme on l'indique précédemment, l'Office travaille actuellement à rapprocher ses programmes de ses résultats afin de mieux démontrer l'apport au résultat stratégique. Ce travail suppose un meilleur établissement des coûts des diverses activités de concert avec l'architecture des activités de programmes, la structure de gestion des ressources et des résultats et le système d'information sur les dépenses. Entre-temps, nous offrons la ventilation des coûts par secteur de programme.

Programme de l'Office : **Fournir un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible.**

Ressources utilisées : **27 367 (en milliers de dollars)**
282 équivalents temps plein

Programmes	Dépenses (en milliers de dollars) 2003- 2004	Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont régées de façon juste, efficiente et efficace.	Les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés	Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.	Évaluation indépendante et juste des recettes générées par le transport ferroviaire du grain de l'Ouest
Transport aérien	6 974	X	X		
Transport ferroviaire	4 523	X	X		X
Transports	1 692			X	

accessibles					
Transport maritime	814	X	X		
Membres, Soutien juridique et de la réglementation	6 090	X	X	X	X
Services généraux et de technologie de l'information*	7 274	X	X	X	X
Total	27 367				

* Fournissent un appui à l'ensemble du programme et des activités. Inclut les coûts liés à l'aménagement d'un bureau satellite.

5.5 Pratiques de gestion

5.5.1 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 de logiciels excédentaires au programme « Ordinateurs pour les écoles », administré par Industrie Canada.

5.5.2 Modernisation de la fonction de contrôleur

Comme l'indique son Rapport sur les plans et les priorités 2003-2004, l'Office a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action concernant l'excellence en gestion. L'accent a été mis sur l'élaboration d'un cadre de mesure du rendement qui permettra à l'Office de cueillir et d'analyser systématiquement les données et de faire rapport du rendement de ses programmes et activités. Ces outils de gestion sont en place, y compris une chaîne de résultats (voir la section D de l'annexe 2) qui décrit brièvement les résultats que l'Office entend réaliser et les extrants que les activités de l'Office produisent.

Compte tenu de la disponibilité limitée de ressources, le Rapport ministériel sur le rendement pour 2004-2005 soulignera certaines améliorations, les plus importantes seront réalisées au cours des exercices 2005-2006 et les suivants. Ce modèle de mesure du rendement a été élaboré en collaboration avec la Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie et l'Agence canadienne sur l'évaluation environnementale. Il a été partagé avec la collectivité des petits organismes lors d'un atelier spécial sur la mesure du rendement à l'intention des petits organismes, à l'hiver 2004, auquel participaient aussi des représentants du Secrétariat du Conseil du Trésor et du Bureau du vérificateur général.

Une des priorités de l'Office était de renforcer sa planification opérationnelle et l'affectation de ses

ressources, après une remise en question des demandes de fonds, afin d'assurer que les secteurs à haut risque recevraient les ressources financières adéquates. Ainsi, il en a résulté une réaffectation des ressources qui permettra à l'Office de régler les questions dans les secteurs tels que les transports accessibles.

L'Office a poursuivi son travail de mise en œuvre d'un cadre de gestion intégrée du risque de concert avec ses partenaires du Comité des griefs des Forces canadiennes, du Conseil de contrôle des renseignements relatifs aux matières dangereuses et du Secrétariat de l'ALENA, section canadienne. Ce partenariat a produit non seulement un cadre de gestion du risque et un profil de risque propre à chaque organisation, mais aussi un cadre et un profil génériques utilisables par d'autres petits organismes fédéraux comme point de départ pour les leurs.

Les documents sur la mesure du rendement et la gestion du risque sont disponibles sur le site Web de la Collectivité des petits organismes à l'adresse www.cso-cpo.gc.ca/mm-mm/products_documents_f.html

5.5.3 Gestion des ressources humaines

L'Office a poursuivi la mise en œuvre des démarches stratégiques décrites dans son plan de relève afin de parer aux effets prévus sur l'effectif par suite de l'évolution démographique. Le plan de relève de l'Office a été signalé comme pratique d'excellence pour un petit organisme dans une publication du Centre canadien de gestion (maintenant réorganisé au sein de l'École de la fonction publique du Canada) intitulée *Le renouveau des organisations : gérer les transitions des effectifs*. Cette publication applaudit l'innovation dont l'Office a fait preuve dans ses plans des ressources humaines en vue de favoriser la mobilité et de trouver des moyens de financer un programme global de planification de la relève dans un petit organisme dont les ressources sont limitées.

Afin de tenir compte de la tendance visant la mise en place de cadres de responsabilisation et de surveillance, l'Office en a élaboré un relative à la dotation, lequel est fondé sur les principes de la gestion du risque qui a également été bien accueilli par la Commission de la fonction publique comme mesure innovatrice. L'Office a l'intention de surveiller et d'évaluer le rendement de son programme de dotation par rapport au nouveau cadre, en particulier parce qu'il a délégué aux gestionnaires les pleins pouvoirs de dotation après leur avoir offert une formation intensive. L'Office considère ces initiatives clés comme un moyen de fournir des outils de mesure de la responsabilité aux gestionnaires relativement aux décisions ayant trait à la dotation, et ce avant l'application de la réforme en matière de dotation prévue par la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*.

5.5.4 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 l'information sur 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 son site Web 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 2003-2004, l'Office a ajouté un nouveau formulaire en direct pour les Canadiens qui désirent déposer une plainte relativement à l'accessibilité des réseaux canadiens de transport de passagers par chemin de fer, avion et traversiers, lesquels relèvent de la compétence du gouvernement fédéral. De plus, ce même site permet d'obtenir en ligne l'information sur l'étape de traitement de la plupart des demandes et des plaintes.

Annexe 1 : Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 80 pour cent 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)				
		2003-2004		
Crédit		Dépenses totales prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles totales
	Office des transports du Canada			
55	Dépenses de fonctionnement	23 272	25 300	23 957
(S)	Contributions versées aux régimes d'avantages sociaux des employés	3 462	3 410	3 410
(S)	Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne	0	0	0
	Total	26 734	28 710	27 367

Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

		2003-2004		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Équivalents temps plein		278	282	282

(en milliers de dollars)			
Fonctionnement *	25 643	27 335	26 469
Capital	1 091	1 375	898
Total des dépenses nettes	26 734	28 710	27 367
Coût des services offerts par d'autres ministères	3 024	3 656	3 656
Coût net du programme	29 758	32 366	31 023

* 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)	2003-2004				
	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses réelles 2002-2003	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Total des dépenses nettes	25 767	27 978	26 734	28 710	27 367
Dépenses en capital	782	941	1 091	1 375	898

Annexe 2 : Renseignements supplémentaires

A. Rapports annuels de l'Office

Les rapports annuels de 1997 à 2003 (pour la période couvrant l'année civile) sont disponibles sur le site Web de l'Office à www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

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	(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 la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i>	<i>L.C. (1992), ch. 37</i>
<i>Loi maritime du Canada</i>	<i>L.C. (1998), ch. 10</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 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

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

D. Enchaînement des résultats de l'Office des transports du Canada

Résultat stratégique

Un cadre de réglementation économique juste et ouvert qui aide à la mise en place d'un réseau de transport national rentable et accessible

Résultats intermédiaires

- Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficiente et efficace.

- Les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.
- Les intérêts économiques et autres des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés.

Extrants

- décisions et arrêtés
- licences, permis, certificats d'aptitude et autres
- codes de pratiques, outils et règlements
- matériel éducatif
- plafonds des recettes pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest
- plaintes traitées et réglées
- recommandations au sujet de l'administration de la *Loi sur les transports au Canada*
- sanctions administratives pécuniaires imposées
- rapports

Activités

- tenue d'audiences
- médiation des différends
- traitement des plaintes relatives au transport aérien
- activités de communication, y compris discours, présentations, publications, diffusion d'information, etc.
- suivis et enquêtes afin d'assurer la conformité avec les règlements, les lois et les accords internationaux
- délivrance de licences, de permis et de certificats, formulation de recommandations et autres décisions
- décisions d'ordre administratif
- élaboration et mise en œuvre de règlements
- élaboration de codes de pratiques, de lignes directrices et d'outils similaires
- consultations avec les principaux intéressés

Date de modification : 2004-10-28

