



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Rapport sur le rendement

Pour la
période ayant pris fin
le 31 mars 2005

L'hon. Jean-C. Lapierre, C.P., député
Ministre des Transports

Canada

Table des matières

SECTION I – SURVOL

1.1 Message de la présidente	1
1.2 Déclaration de la direction	3
1.3 Renseignements sommaires	4
1.3.1 Raison d’être	4
1.3.2 Mandat et mission	4
1.3.3 Résultat stratégique et dépenses de l’Office	5
1.4 Rendement global de l’Office	7
1.4.1 Environnement opérationnel et contexte	7
1.4.2 Compte rendu sommaire du rendement	10
1.4.3 Partenaires clés	13

SECTION II – ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Résultat stratégique	17
2.2 Rendement par priorités et lien avec les services clés	18
2.2.1 Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d’autres processus informels	18
2.2.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien et des autres parties concernées	25
2.2.3 Améliorer l’accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience	31
2.2.4 Poursuivre la mise en œuvre de l’excellence en gestion	34

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Renseignements sur l’Office	39
3.2 Aperçu du rendement financier	39

SECTION IV – AUTRES SUJETS D’INTÉRÊT

4.1 Rapports annuels	51
4.2 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires	51
4.3 Lois et règlements appliqués	52
4.4 Enchaînement des résultats de l’Office des transports du Canada	54

SECTION I – SURVOL

1.1 Message de la présidente

Le présent rapport sur le rendement de 2004-2005 de l'Office des transports du Canada fournit aux parlementaires et aux citoyens un outil pour déterminer si le rendement de l'Office est tel qu'il a été prévu dans le Rapport sur les plans et les priorités de l'Office pour l'exercice financier 2004-2005.

Dans ce rapport, l'Office comparera son rendement à l'égard de ses priorités : régler les différends en matière de transport au moyen de processus formels et informels, protéger les intérêts des parties au sein du réseau de transport fédéral et améliorer, pour les personnes ayant une déficience, l'accès à ce réseau.

Misant sur les bases solides jetées en vertu de l'initiative d'Excellence en gestion en 2003-2004, l'Office a continué d'accroître son efficacité organisationnelle et ses pratiques de gestion en se concentrant sur la gestion de dossiers, la planification de ses ressources humaines et la gestion des ressources. Les vérifications effectuées reflètent le succès de ses efforts à ce jour.

Afin de mettre le lecteur en contexte, le présent rapport fait état de certains facteurs environnementaux qui influent sur les activités de l'Office, notamment les restructurations, les fusions, les acquisitions, l'expansion dans certains secteurs et les compressions dans d'autres, la concurrence mondiale, les réalités d'une économie fluctuante et les demandes de plus en plus nombreuses des utilisateurs. Tous ces facteurs ont eu des incidences profondes sur l'industrie du transport canadien et sur l'Office en tant qu'organisme de réglementation économique.

C'est dans un environnement à ce point chargé que le volume de travail de l'Office augmente. Le travail de ses quelque 270 employés a donné lieu à 3 381 décisions (par rapport à 2 850 en 2003-2004). La demande pour nos services de règlement extrajudiciaire des différends est à la hausse, alors que 20 cas (10 en 2003-2004) ont été réglés par voie de la médiation. Il y a de plus en plus de cas complexes et délicats par suite de nombreuses décisions importantes, comme celle sur la propriété et le contrôle canadiens du transporteur restructuré Air Canada. De plus, les voies ferrées relevant du fédéral (et de l'Office) ont augmenté de 8 % l'an dernier, par suite de l'acquisition de BC Rail par le Canadien National.

Notre application rigoureuse et efficace de la loi en régions est toujours importante, alors que 277 inspections, sur place et d'installations, ont été faites l'an dernier, et certaines se rapportaient à des exploitants aériens que l'on soupçonnait d'agir illégalement. Entre-temps, l'Office se prépare à réagir aux nouvelles initiatives législatives qui pourront augmenter ses responsabilités alors que ses ressources diminuent, par suite de l'élimination proposée du poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

Et, bien sûr, il y a eu Jetsgo, un événement important qui s'est produit durant la période couverte par le présent rapport. Lorsque le transporteur aérien canadien Jetsgo a cessé ses opérations le vendredi 11 mars 2005, l'Office, comme tout le monde, a été pris par surprise. Dès 10 heures, les trois préposés en poste au centre d'appels de l'Office avaient inscrit plus de 3 000 appels téléphoniques au sujet de Jetsgo. À la fin de la journée, ce nombre serait passé à 134 000.

Notre personnel a fait de gros efforts pour fournir des conseils rapidement sur les options, les droits et les recours, et nous avons dirigé des appels vers les organismes appropriés pour obtenir de l'aide immédiate. Nous nous sommes aussi assurés que les permis d'affrètement - requis par les transporteurs désirant offrir un autre mode de transport aux passagers coincés de Jetsgo - soient délivrés sur une base prioritaire tout au long de la fin de semaine. Je suis persuadée que le rendement de l'Office à l'égard de Jetsgo a bien fait paraître le gouvernement du Canada, et ce n'est qu'un des exemples à trouver dans le présent rapport qui montrent le niveau de rendement de l'Office en 2004-2005.

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante

1.2 Déclaration de la direction

Je sou mets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur le rendement de 2004-2005 de l'Office des transports du Canada.

Le document a été préparé en fonction des principes de reddition des comptes contenu dans le *Guide de préparation des rapports ministériels sur le rendement 2004-2005 du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada* :

- Il est conforme aux exigences particulières de reddition de comptes décrites dans le guide;
- Il es fondé sur la structure de secteur d'activités approuvée du ministère;
- Il présente des renseignements uniformes, complets, équilibrés et précis;
- Il offre un modèle de responsabilisation pour les résultats atteints avec les ressources et les autorités allouées;
- Il fait état des sommes qui ont été approuvées dans les Budgets des dépenses et les Comptes publics du Canada.

Marian L. Robson
Présidente et première dirigeante
26 août 2005

1.3 Renseignements sommaires

1.3.1 Raison d'être

L'Office des transports du Canada est responsable de la réglementation économique des activités de transports aérien, ferroviaire et maritime au Canada. En outre, l'Office est un tribunal administratif, quasi judiciaire et indépendant dont le rôle consiste, entre autres, à prendre des décisions touchant 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.

1.3.2 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 à la section 4.3 la liste de lois et règlements administrés en totalité ou en partie par l'Office). 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 tant qu'autorité canadienne désignée en matière d'aéronautique, l'Office est directement responsable de la réglementation économique du transport aérien international en direction et en provenance du Canada. L'Office possède également tous les pouvoirs, droits et privilèges d'une cour supérieure, pouvant exercer sa compétence et rendre des décisions et des arrêtés.

Notre mission est d'appliquer la législation touchant les transports ainsi que les politiques du gouvernement en vue de maintenir un réseau de transport efficace et accessible à l'aide d'éducation, de consultations et d'une réglementation essentielle.

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 judicieux.

Grâce à ses activités, l'Office contribue à la réalisation d'un « marché sécurisé et équitable », qui représente un des résultats clés du gouvernement du Canada au chapitre d'une économie durable. De plus, il aide à améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens parce qu'un réseau de transport efficace et accessible bénéficie à tous.

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.gc.ca/about-nous/index_f.html.

1.3.3 Résultat stratégique et dépenses de l'Office

Les tableaux préparés sur le rendement et les finances de l'Office reposent sur un seul secteur d'activité, le programme de l'Office des transports du Canada, axé sur l'atteinte d'un seul résultat stratégique :

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

Les tableaux ci-dessous résument les ressources utilisées pour atteindre ce résultat pour l'exercice financier 2004-2005 :

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
24 711	28 215	27 176

Total des ressources humaines

Prévues	Réelles	Différence
257	270	13

Résumé du rendement pour chaque résultat stratégique et priorité

Priorités 2004-2005	Type	Résultats prévus et situation actuelle
Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels	Continu	Le règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale En partie atteint et l'activité se poursuit (Voir section 2.2.1)
Protéger les intérêts économiques et autres des utilisateurs, des exploitants et intéressés du réseau de transport canadien	Continu	La protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants Résultat atteint et l'activité se poursuit (Voir section 2.2.2)
Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience	Continu	L'élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience Résultat atteint et l'activité se poursuit (Voir section 2.2.3)
Poursuivre la mise en œuvre de l'excellence en gestion	Nouveau	Outils et pratiques de gestion améliorés En partie atteint et l'activité se poursuit (Voir section 2.2.4)

Dépenses et contributions aux résultats par programme

Programme	Dépenses (en milliers de dollars) 2004–2005	Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont régées de façon juste, efficace 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.	Outils et pratiques de gestion améliorés
Transport aérien	6 644 (78 ETPs)	√	√		√
Transport ferroviaire	4 522 (49 ETPs)	√	√		√
Transports accessibles	2 198 (21 ETPs)			√	√
Transport maritime	858 (10 ETPs)	√	√		√
Membres, soutien juridique et de la réglementation	5 590 (45 ETPs)	√	√	√	√
Services généraux et de technologie de l'information *	7 364 (67 ETPs)	√	√	√	√
Total	27 176 (270 ETPs)				

1.4 Rendement global de l'Office

1.4.1 Environnement opérationnel et contexte

Le programme de l'Office est financé par le Parlement à la suite d'un vote sur les dépenses de fonctionnement. L'Office fonctionne dans le contexte d'un vaste et complexe réseau de transport canadien (voir le site Web de Transports Canada au www.tc.gc.ca pour plus de renseignements).

À titre de tribunal quasi judiciaire indépendant, l'Office prend des décisions sur un grand nombre de questions concernant les modes de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire et maritime). La plupart des activités de l'Office et sa charge de travail résultent des demandes des usagers et des exploitants du réseau de transport fédéral. Ses décisions sont prises par les membres qui sont nommés par le gouverneur en conseil, y compris la présidente, qui est également première dirigeante, et le vice-président. Ceux-ci siègent également au Comité exécutif. Le processus décisionnel de l'Office en tant que tribunal est régi par ses Règles générales qui reposent elles-mêmes sur les règles d'équité,

assurant ainsi que toutes les parties à une plainte ou à une demande recevront un traitement juste et équitable. On peut obtenir plus d'information à ce sujet à www.otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html.

En 2004-2005, plusieurs facteurs ont influé sur l'exécution, par l'Office, de ses activités et services. Entre autres :

Le tribunal a ordonné un sursis sur les questions concernant Air Canada

Entre le 1^{er} avril 2003 et le 30 septembre 2004, Air Canada exploitait ses activités tout en étant protégée contre ses créanciers en vertu d'une ordonnance de la cour. En raison d'un sursis imposé par la Cour supérieure de justice de l'Ontario, l'Office ne pouvait pas traiter les plaintes des consommateurs contre ce transporteur au cours de l'exercice financier 2003-2004 et du premier semestre de 2004-2005. Vers la fin 2004, Air Canada a déposé un mémoire auprès de l'Office dans lequel elle expose sa position que les plaintes ayant trait à des incidents survenus le 1^{er} avril 2003 ou avant ont été éteintes lorsque la Cour a levé le sursis et que l'Office ne devait plus en être saisi. L'Office estime que l'interprétation d'Air Canada est erronée et il a présenté une requête devant le tribunal, pour demander une interprétation de la question. À la fin de l'année, 98 dossiers étaient en suspens, en attente de la résolution de cette question. Par la suite, le tribunal a ordonné à l'Office et à Air Canada de régler cette question entre elles. Depuis ce temps, l'Office a de sa propre initiative décidé de rouvrir les discussions avec Air Canada, pour tenter de nouveau de régler les questions à l'amiable. Suivant le résultat de ces discussions, de nombreux dossiers en suspens devront peut-être être traités en 2005-2006, en plus de la charge de travail régulière de l'Office.

BC Rail

En 2004, l'acquisition de BC Rail, la troisième compagnie de chemin de fer en importance au Canada, comptant 2 300 kilomètres de chemin de fer, par la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada a considérablement accru la taille et l'aspect du système ferroviaire de compétence fédérale au pays. Le rôle de l'Office des transports du Canada, en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale, s'est accru en conséquence.

Le commissaire de la concurrence, en réponse aux préoccupations des expéditeurs et des transporteurs de liaison de Vancouver, a exigé, à l'égard de la transaction de BC Rail, que l'Office surveille les temps de transit de cette compagnie depuis des points dans le nord de la Colombie-Britannique à destination de Vancouver. L'Office, de façon régulière, fera rapport sur les temps de transit au Bureau de la concurrence, aux transporteurs de liaison, BC Rail et Canadien National (CN).

Examen des dépenses du gouvernement et mandats législatifs proposés

Le mandat du dernier commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a pris fin le 30 septembre 2004. Dans le contexte de son exercice d'examen des dépenses, le gouvernement a confirmé, dans son budget de 2005, son intention d'éliminer le poste de commissaire. Cette intention a été confirmée par les modifications au projet de loi C-44, déposées au Parlement le 24 mars 2005. Celles-ci prévoient l'élimination du poste de commissaire, mais conservent le mandat de l'Office, de régler les plaintes relatives au transport aérien qui relèvent de sa compétence. Dans ce projet de loi, on propose également d'autres responsabilités pour l'Office relativement au transport ferroviaire, ainsi que la réduction du nombre de membres qui entendent les causes.

Le financement du programme des plaintes relatives au transport aérien et des autres mandats de l'Office en vertu de modifications de la *Loi de 2000 sur les transports au Canada* n'a jamais été compris dans les niveaux de référence de l'Office. Depuis 2000, les fonds requis proviennent de transferts temporaires de Transports Canada.

À la suite des réductions de l'examen des dépenses, Transports Canada verra ses niveaux de référence de base réduits, et les fonds que l'Office recevait auparavant de Transports Canada seront réduits de 2,6 M\$ sur trois ans. Compte tenu de la petite taille de l'Office, ces réductions sont très importantes. À la fin de l'exercice financier, l'Office évaluait les répercussions de ces réductions et élaborait un plan d'action pour exécuter son mandat législatif élargi avec moins de ressources.

Autres facteurs

Même si 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 les consommateurs, l'industrie et l'Office. La croissance du nombre d'aînés au Canada est parmi les plus rapides au monde; avec ce vieillissement de la population, le marché des voyageurs à mobilité réduite ou ayant une déficience visuelle ou auditive s'accroîtra.

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 croissantes des utilisateurs ont eu des incidences profondes sur l'industrie au cours des dernières années. 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 fin de compte, sur 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, mais 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. 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.

1.4.2 Compte rendu sommaire du rendement

En 2004-2005, l'Office a ciblé quatre priorités. Voici un compte rendu sommaire des réalisations de l'Office.

Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels (voir la discussion détaillée à la section 2.2.1)

L'Office a continué d'atteindre son objectif, de rendre des décisions éclairées et de régler les différends par la médiation et par d'autres processus informels. Dans la plupart des cas, l'Office a su rendre ses décisions en respectant les échéances, ne les dépassant qu'à quelques occasions.

- l'Office a rendu plus de 3 000 décisions;
- il a fallu en moyenne 13 et 11 jours respectivement pour traiter les permis d'affrètement et les demandes de cabotage;
- il a fallu plus de temps en moyenne pour traiter les autres demandes (de 100 à 127 jours) – cette augmentation porte sur la reddition de plusieurs décisions en suspens, à cause, en partie, de la situation d'Air Canada;
- il y a plusieurs autres dossiers accessibles pour lesquels la limite de 120 jours ne sera pas respectée; ce sont des dossiers en suspens, qui attendent le résultat de problèmes indépendants de la volonté de l'Office (p. ex., des décisions des tribunaux);
- en plus des décisions formelles, de nombreuses plaintes relatives au transport aérien, ferroviaire et maritime ont été réglées par la médiation ou par une intervention du personnel de l'Office. Celui-ci a reçu des commentaires très positifs sur les résultats d'une évaluation de la médiation.

Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien (voir la discussion détaillée à la section 2.2.2)

La preuve que l'Office a atteint ce résultat peut se résumer ainsi :

- l'examen de la conformité aux exigences en matière de licences aériennes (assurance de responsabilité, document d'aviation canadien convenable, délivré par Transports Canada et, dans le cas des transporteurs canadiens, l'exigence en matière de propriété et de contrôle canadiens et, pour certaines licences, les exigences financières) ont donné lieu au traitement de 1 200 demandes de licences aériennes, y compris les demandes de nouvelles licences, les suspensions, les annulations et les rétablissements;

- sur examen de la nouvelle structure organisationnelle d'Air Canada et d'Air Transat, l'Office a conclu que les deux transporteurs répondaient toujours aux exigences en matière de propriété et de contrôle canadiens;
- à la suite de la décision de la compagnie Jetsgo, de cesser ses opérations en mars 2005, des conseils rapides ont été fournis aux détenteurs de billets et la priorité a été accordée à la délivrance rapide de permis d'affrètement aux autres transporteurs aériens qui cherchaient à offrir un autre mode de transport aux passagers de vols d'affrètement de Jetsgo;
- il y a eu négociation d'accords bilatéraux de transport aérien nouveaux ou modifiés avec 11 pays;
- le personnel de l'Office chargé de l'application de la loi en régions a effectué 248 inspections sur place à l'échelle du pays et inspecté 29 installations. Des enquêtes menées auprès d'opérations aériennes soupçonnées d'être illégales ont donné lieu à 18 contraventions;
- après qu'on eût évalué qu'elles avaient souscrit une assurance de responsabilité suffisante, deux nouvelles compagnies de chemin de fer ont reçu leur certificat d'aptitude, alors que trois autres certificats ont été modifiés. Deux certificats ont été suspendus par l'Office, quand celui-ci a déterminé que les opérations ferroviaires n'étaient pas bien exécutées et que l'assurance de responsabilité n'était pas suffisante;
- après avoir subi une évaluation de leur incidence sur l'environnement, deux projets de construction de chemin de fer ont pu commencer, et de nombreux autres projets ont continué d'être surveillés en raison de leur incidence possible sur l'environnement;
- l'Office a déterminé que la compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CPR) avait dépassé son plafond de revenu en vertu du régime du plafond de revenu pour le grain de l'Ouest et ordonné au transporteur de verser une pénalité de 338 008 \$ à la Western Grain Research Foundation;
- l'Office a prêté son expertise en transport ferroviaire à d'autres ministères fédéraux pour régler des questions de transport complexes;
- de nombreuses réunions et séances de consultation ont été tenues avec les expéditeurs et les transporteurs au sujet des lacunes relatives à la disponibilité de wagons ferroviaires et à la capacité des ports de l'Ouest;
- les intérêts de l'industrie maritime canadienne ont été protégés dans l'examen des 121 demandes de cabotage.

Améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience (voir la discussion détaillée à la section 2.2.3)

Voici des preuves que l'Office a contribué à l'élimination d'obstacles abusifs à la mobilité de personnes ayant une déficience :

- l'Office a exigé que les fournisseurs de service de transport prennent des mesures correctrices à l'égard de 31 obstacles abusifs à la mobilité de personnes ayant une déficience;

- des lignes directrices ont été publiées pour améliorer l'accessibilité aux services fournis par les petits aéronefs;
- un nouveau code de pratiques intitulé *Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience*, applicable aux transporteurs aérien, maritime et ferroviaire et aux exploitants de terminaux, et un guide de mise en application, ont été lancés;
- un questionnaire pour surveiller le respect du nouveau *Code de communication* a été élaboré et distribué aux transporteurs et aux exploitants de terminaux;
- l'*Aide-mémoire pour les réservations*, un guide pour aider les agents de voyage à évaluer et à documenter les besoins des voyageurs ayant une déficience, a été mis à jour pour qu'il s'applique à tous les modes de transport;
- on a fait le suivi auprès des transporteurs aérien, maritime et ferroviaire et des exploitants de terminaux afin de s'assurer qu'ils respectaient le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* et des mesures ont été prises, le cas échéant;
- on a tenu des discussions avec plusieurs transporteurs et exploitants de terminaux pour améliorer les services aux personnes ayant une déficience;
- quarante-sept plaintes relatives à l'accessibilité ont été réglées par la médiation et des décisions formelles;
- lors de conférences et de foires commerciales, on a fait la promotion du transport accessible et des normes de service uniformes pour les Canadiennes et les Canadiens ayant une déficience, qui voyagent au Canada ou à l'étranger.

Poursuivre la mise en œuvre de l'excellence en gestion (voir la discussion détaillée à la section 2.2.4)

Le travail se poursuivra au cours des prochaines années, mais l'Office a fait d'importants progrès dans la mise en application, chez lui, de plus d'outils et de pratiques de gestion modernes :

- un cadre de gestion de risque intégré a été mis en œuvre;
- un plan de mesure du rendement a été élaboré et sa mise en application débutera au cours de l'exercice financier 2005-2006;
- le système amélioré de gestion de cas de l'Office répondra aux besoins d'information clés en vertu du plan de mesure du rendement;
- des renseignements sur le rendement et des indicateurs de la charge de travail essentiels ont été intégrés aux processus annuels de planification opérationnelle et d'allocation de ressources;
- un cadre d'établissement des priorités a été élaboré à titre d'outil de gestion;
- on a examiné les processus pour les cas de l'Office, et les membres de l'Office et la direction ont déterminé des possibilités de rationalisation, qu'ils sont en train d'étudier;
- la Commission de la fonction publique a félicité l'Office pour sa bonne gestion du cadre de dotation.

1.4.3 Partenaires clés

L'Office compte parmi de nombreux intervenants dans le domaine des transports et il entretient des relations étroites avec divers partenaires co-exécutants, notamment Transports Canada, Commerce international Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et la Commission canadienne des droits de la personne. Visitez le site Internet de l'Office à www.otc.gc.ca/about-nous/partners_f.html pour obtenir plus de renseignements sur ces divers rapports.

**SECTION II – ANALYSE DU RENDEMENT PAR
RÉSULTAT STRATÉGIQUE**

2.1 Résultat stratégique

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 2004–2005*. Il est possible de consulter ce document sur le site Internet du Conseil du Trésor à www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/20042005/CTA-OTC/CTA-OTCr45_f.asp.

Modèle logique

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.	
2004–2005	Dépenses prévues : 24 711 millions de dollars Autorisations totales reçues : 28 215 millions de dollars Dépenses réelles : 27 176 millions de dollars Utilisation réelle des équivalents temps plein : 270
Résultats prévus	
Résultats intermédiaires	
Les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées 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.	

Plans et priorités

Plan et priorités clés de 2004–2005 :

- 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 des utilisateurs, des transporteurs et d'autres intéressés du réseau de transport canadien;
- améliorer l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience;
- mettre en œuvre des initiatives d'excellence de gestion.

2.2 Rendement par priorités et lien avec les services clés

2.2.1 Rendre des décisions quasi judiciaires éclairées dans les délais prescrits et aider à résoudre des différends par la médiation et d'autres processus informels

L'activité principale de l'Office en 2004–2005 a consisté à rendre des décisions sur des questions relevant de sa compétence. Ces décisions couvrent un éventail de questions qui contribuent à trois résultats intermédiaires :

- les questions touchant les transports de compétence fédérale sont réglées de façon juste, efficace et efficiente;
- les intérêts économiques et autres intérêts des usagers des transports, des transporteurs et des autres parties concernées sont protégés; et
- les transports de compétence fédérale sont exempts d'obstacles abusifs pour les personnes ayant une déficience.

La présente section est un rapport général sur les décisions rendues durant l'année 2004-2005. De plus, elle vous indique les détails du règlement de quelques problèmes de transport de compétence fédérale.

Rapport général sur le nombre et la rapidité des décisions rendues par l'Office

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. En rendant leurs décisions, les membres examinent les questions des points de vue - mais sans en exclure d'autres - légal, économique, opérationnel, social et environnemental, puis rendent leur décision. De plus amples renseignements sont offerts sur le processus sur le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html.

Les décisions de l'Office couvrent un vaste éventail de questions concernant tous les modes de transport (aérien, ferroviaire et maritime) du réseau de transport de compétence fédérale. Pendant l'exercice 2004–2005, l'Office a rendu un total de 3 381 décisions (2 850 en 2003–2004), soit 1 982 permis d'affrètement, 730 décisions formelles, 607 arrêtés et 62 décisions finales rendues par lettres. L'Office a aussi rendu 435 décisions provisoires. Tous les arrêtés et les décisions formels sont présentés sur le site Web de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca/rulings-decisions/index_f.html. Les décisions clés émises en 2004 sont décrites dans le rapport annuel de l'Office et peuvent être consultées à www.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. Pendant l'exercice 2004-2005, la Cour d'appel fédérale a rendu quatre décisions sur des appels interjetés l'année précédente : de ces quatre, deux ont été rejetées, et une autre a fait l'objet d'un désistement. Un appel accueilli par la Cour au cours de cette période, relativement à l'accessibilité des wagons « Renaissance » de VIA Rail, a été déférée à la Cour suprême du Canada par le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD). À la fin de l'exercice financier, trois appels interjetés de décisions de l'Office sont toujours en vigueur et attendent la décision de la Cour d'appel fédérale.

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. Toutefois, la loi prévoit des cas plus complexes en offrant une prolongation, si les parties sont d'accord. L'Office surveille le rendement au moyen d'un système de gestion de cas complet, qui le renseigne sur les demandes reçues et traitées, y compris le nombre, le genre et le temps de traitement (depuis le moment où la demande est reçue jusqu'à ce que l'Office rende sa décision). Le temps de traitement des cas réglés par l'Office varie, selon la nature et la complexité des questions soulevées, le nombre et les intérêts des parties concernées, et le volume de preuves à analyser.

Afin de répondre aux besoins de l'industrie des transports, l'Office rend la plupart de ses décisions dans des délais très courts. 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 répondre 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. Pendant l'exercice 2004-2005, l'Office a mis en moyenne 13 et 11 jours respectivement de leur réception pour traiter les demandes de permis d'affrètement ou de cabotage.

Pour les dossiers autres que ceux ayant trait aux permis d'affrètement, en 2004–2005 l'Office a rendu ses décisions en moyenne environ 127 jours suivant réception de la demande ou de la plainte (comparativement à 100 jours en 2003–2004).

Cette augmentation reflète en grande partie les délais prolongés de plusieurs décisions sur les questions d'accessibilité. Par exemple, plusieurs décisions mettaient en cause des plaintes portées contre Air Canada, lesquelles étaient en suspens pendant tout l'exercice 2003-2004 et la première moitié de 2004-2005 du fait que le transporteur jouissait d'une protection sanctionnée par la cour. L'Office a également rendu une décision sur des plaintes relatives à la disponibilité de téléimprimeurs (ATS) pour les personnes sourdes ou malentendantes. Ces demandes, reçues il y a plusieurs années, ont été remises en vigueur au cours de la dernière moitié de l'exercice 2004-2005, après que l'Office eût émis son code de pratiques sur la communication. Ce code présente notamment ce que l'Office considère être un niveau de service approprié relatif aux communications pour les personnes ayant une déficience auditive et, plus précisément, aux dispositions touchant les téléimprimeurs.

À la fin de l'exercice, l'Office était saisi de 127 cas d'accessibilité (comparativement à 118 à la fin de 2003-2004), dont 98 concernaient Air Canada (88 à la fin de 2003-2004). Les procédures touchant 78 de ces cas ont été suspendues pour diverses raisons. Ceci comprend les cas en attente d'une résolution et concernant Air Canada ainsi que 19 cas d'allergies et d'obésité qui attendent le résultat d'un appel interjeté d'une décision antérieure de l'Office, cinq cas en attente d'une motion en autorisation d'appel par le CCD auprès de la Cour suprême du Canada. On trouvera de plus amples renseignements sur les cas où les procédures sont suspendues dans le Rapport annuel de 2004 de l'Office, disponible sur son site Web à www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

Au fur et à mesure que les cas en instance seront remis en vigueur, l'Office agira le plus vite possible et allouera de nouveau des ressources au besoin.

Règlement des questions touchant les transports

Dans l'accomplissement de son mandat, l'Office doit, entre autres choses, régler les questions touchant tous les modes de transport formant le réseau fédéral : modes aérien, ferroviaire et maritime. À cette fin, il mène des enquêtes et rend des décisions juridiques formelles relativement aux plaintes dont il est saisi et ordonne la prise de mesures correctives, s'il y a lieu de le faire. Par ailleurs, il aide les parties à trouver elles-mêmes des solutions au moyen de la médiation ou d'autres démarches.

Les questions sur lesquelles l'Office doit se pencher comprennent les suivantes :

Transport aérien

- plaintes relatives à l'application des dispositions tarifaires des transporteurs et concernant les prix qu'ils pratiquent sur les routes non concurrentielles au Canada (pour s'assurer que les transporteurs qui sont autorisés à exploiter des activités au Canada satisfont aux exigences législatives visant la protection des Canadiens);

- appels relatifs aux augmentations des redevances de navigation aérienne exigées par Nav Canada (pour s'assurer que les redevances ont été établies suivant les principes énoncés dans la législation).

Transport ferroviaire

- différends entre expéditeurs et transporteurs ferroviaires au sujet, par exemple, d'interconnexion, de prix de ligne concurrentiels ou uniques, de tarifs communs, de droits de circulation, d'utilisation conjointe des voies ferrées, et du niveau de service (pour que les expéditeurs canadiens aient tous les choix possibles de services ferroviaires concurrentiels pour rendre leurs marchandises au marché);
- différends entre les compagnies de chemin de fer et les municipalités, administrations routières, propriétaires fonciers et autres intervenants sur des questions de droit de passage, de répartition des coûts des travaux ferroviaires, de préoccupations opérationnelles et de construction, de transfert et de cessation de l'exploitation de lignes de chemin de fer, (pour assurer les droits de toutes les parties interagissant avec les autorités des chemins de fer et répartir les coûts de façon équitable).

Transport maritime

- plaintes relatives aux droits d'utilisation qu'exigent les administrations portuaires canadiennes et la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent (afin de déterminer s'ils sont injustement discriminatoires);
- oppositions aux projets de droits de pilotage (afin de déterminer si l'administration de pilotage a établi ses prix afin de continuer d'exploiter ses activités de façon financièrement autonome et si les droits d'utilisation proposés sont justes, raisonnables et dans l'intérêt public);
- plaintes en vertu de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes*, relativement aux accords intra-conférence ou à des mesures prises par une ligne qui fait partie d'une conférence pour réduire la concurrence (pour déterminer si l'accord ou les mesures entraînent une augmentation excessive des prix ou une réduction de service).

TRANSPORT AÉRIEN

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. La Loi prévoit que 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 relevés. Le dernier rapport semestriel publié pour la période prenant fin le 30 juin 2004 est disponible sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca/cta-otc2000/report-rapport/index_f.html.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, 740 cas ont été classés (comparativement à 563 en 2003-2004), grâce à l'intervention directe du commissaire et de son personnel qui ont mené des enquêtes sur les plaintes, en ont déterminé la validité et, au besoin, négocié un règlement entre les transporteurs et les plaignants. De ce nombre, 49 % des plaignants (65 % en 2003-2004) se sont dits pleinement ou partiellement satisfaits du règlement. Cette diminution du taux de satisfaction s'explique en grande partie par le grand nombre de plaintes qui n'ont pu être traitées, comme celles sur la protection des créanciers d'Air Canada et sur l'échec de Jetsgo.

Pendant l'exercice 2004-2005, les enquêtes menées par l'Office sur les prix appliqués par les transporteurs aériens ont été grandement influencées par deux facteurs : d'abord, en raison de l'ordonnance de sursis, l'Office ne pouvait traiter les cas relatifs à Air Canada; puis, les pouvoirs légaux de l'Office l'habilitant à traiter, de son propre chef, les questions de prix intérieurs ont pris fin le 4 juillet 2004. Ainsi, l'Office n'a pu poursuivre le traitement que de quatre plaintes sur les prix, devant abandonner le traitement des 13 enquêtes qu'il avait entreprises de sa propre initiative.

L'Office revoit également les appels 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*. En 2004-2005, l'Office a reçu une soumission, mais il a été établi qu'elle ne relevait pas de la compétence de l'Office.

TRANSPORT FERROVIAIRE

Quant au transport ferroviaire, certaines dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* administrées 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. Par exemple, Wabush Mines Inc. a déposé une plainte relative au niveau de service contre la Quebec North Shore and Labrador Railway Company (QNSL) en vue d'obtenir une ordonnance obligeant le transporteur à établir un tarif et à assurer un niveau de service approprié. Plusieurs autres plaintes similaires, relatives à des wagons de producteurs, ont également été présentées à l'Office.

Des modifications apportées au *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* sont entrées en vigueur à l'automne. Le Règlement préparé par l'Office fixe les modalités de l'interconnexion du trafic ferroviaire, pour permettre aux expéditeurs des circuits concurrentiels touchant plus d'un transporteur ferroviaire. Les modifications au Règlement ont été préparées au terme d'une série de consultations auprès des parties intéressées de l'industrie du transport ferroviaire. Le plus important changement a été la réduction des prix d'interconnexion.

Les expéditeurs sont également protégés par un processus d'arbitrage administré par l'Office, c.-à-d. par une méthode confidentielle qui permet de régler une question au moyen d'un arbitre indépendant. Au cours de la période financière, l'Office a administré trois arbitrages finaux.

L'Office a aussi le mandat de résoudre des différends entre les compagnies de chemins de fer et d'autres parties entretenant des rapports avec elles. Au cours de l'exercice financier 2004-2005, l'Office a réglé 16 différends formels et bon nombre d'autres différends informels entre des compagnies de chemins de fer et des municipalités, des administrations routières, des entreprises de services publics, des propriétaires fonciers et des particuliers. Les différends portaient notamment sur la répartition des coûts relatifs aux croisements de chemins de fer et de voies publiques et aux franchissements par desserte, aux dispositifs de protection aux croisements, aux droits de passage privé, et à l'indemnisation versée par les chemins de fer en raison de leurs activités. Cette fonction assure un équilibre entre les parties aux situations économiques variables, permet des recours judiciaires là où les parties de compétences différentes sont en conflit et assure un processus plus efficace pour résoudre des différends et à un coût moindre qu'une action en justice plus longue et peut-être plus coûteuse.

L'Office aide encore les parties en maintenant le *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*, qui établit une tarification uniforme et à l'échelle nationale pour des travaux effectués par les compagnies de chemins de fer pour des franchissements et des projets semblables. Ce guide réduit ou élimine les différends sur les questions de facturation entre les municipalités canadiennes et les compagnies ferroviaires, tout en réduisant la charge administrative de ces parties.

TRANSPORT MARITIME

Conformément à la *Loi maritime du Canada*, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux droits fixés par les administrations portuaires qui gèrent les opérations aux principaux ports au pays. De même, en vertu de cette loi, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux péages fixés par la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux Limitée.

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. L'Office est mandaté pour enquêter sur les objections aux augmentations de tarif proposées.

En juillet 2004, par exemple, l'Administration de pilotage des Laurentides a publié un projet de hausse de tarifs. Trois avis d'opposition à ce projet et une intervention en faveur de celui-ci ont été déposés. L'Office a fait enquête et déterminé que la hausse proposée

n'était pas préjudiciable à l'intérêt public, mais que le nouveau droit d'accostage, lui, à l'écluse de Saint-Lambert, l'était et ne pouvait être mis en œuvre. L'Administration de pilotage des Laurentides a publié une deuxième hausse de tarif en mars 2005; l'Office mène une enquête à l'heure actuelle, qui sera terminée plus tard en 2005.

En vertu de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes*, une personne peut soumettre une plainte à l'Office si elle croit qu'un accord intra-conférence ou une mesure prise par une ligne qui fait partie d'une conférence réduit la concurrence et entraîne une augmentation excessive des prix ou une réduction de service. Le 25 octobre 2004, Pangea Logistics Inc., de Vancouver, a déposé la première plainte en vertu de cette disposition pour le compte de son client, Norske Canada, contre la Canadian Pacific/Latin America Freight Association. La plaignante alléguait des augmentations déraisonnables du coût de transport des produits de papier et des réductions déraisonnables du service vers l'Amérique latine. L'Office a amorcé une enquête, mais l'a interrompue sur réception d'une lettre de la compagnie Pangea, dans laquelle elle indiquait avoir réglé sa plainte de façon satisfaisante, à la suite de négociations informelles avec les transporteurs.

RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES DIFFÉRENDS

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 a augmenté sans cesse en 2004-2005. On comprend de mieux en mieux cette option au sein du réseau fédéral des transports, et l'acceptation et l'utilisation fortement accrues du processus par les grands transporteurs ferroviaire et aérien en 2004-2005 le prouvent. La médiation a été appliquée à un éventail de plus en plus large de questions relatives aux transports accessibles, aux litiges commerciaux et aux problèmes d'infrastructure. Il y a eu 44 demandes en 2004-2005, soit sept fois plus qu'en 2000-2001, année d'inauguration, alors qu'il y avait eu six demandes.

À part les 44 nouvelles demandes (il y en avait 29 en 2003-2004), cinq cas de médiation ont été reportés de l'année précédente :

- Trois cas ont été réglés avant la médiation;
- Vingt cas sont allés en médiation (il y en avait 10 en 2003-2004);
- On en a réglé 90 %, à l'entière satisfaction des parties (18 sur 20 cas);
- Sept cas n'ont pas bougé;
- Il y avait 19 cas en suspens à la fin de l'exercice.

Au cours du même exercice 2004-2005, on a fait davantage appel à la médiation au téléphone, grâce à une technique de médiation en direct novatrice peu coûteuse, qui sert de tableau électronique pour inscrire en temps réel les commentaires des participants. Les professionnels du règlement des différends qualifient cette approche « d'avant-gardiste ».

Tel qu'il est indiqué dans le rapport ministériel sur le rendement de l'an dernier, l'Office a évalué ses activités de médiation. 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. On comptait 103 participants à l'étude de l'évaluation qui s'est terminée en 2004-2005. Ils représentaient la clientèle de l'Office (p. ex., les transporteurs ferroviaires et aériens, les clients aux transports accessibles, les expéditeurs et les producteurs, les groupes de citoyens, les administrations de pilotage maritime) et des employés de l'Office. Tant les clients que le personnel croyaient que la médiation permettait d'atteindre les buts informels de l'efficacité, de la souplesse et de meilleure communication.

Dans une lettre à l'Office, à la suite d'un conclusion favorable de plusieurs séances de médiation, un important transporteur canadien écrivait « ... nous continuerons d'avoir recours au programme de médiation de l'Office comme moyen efficace de règlement des différends ». [traduction libre]

Le transporteur ajouta qu'en participant à ces séances, il en avait retiré de l'information et des points de vue précieux et qu'il appréciait la souplesse et la rentabilité de la médiation au téléphone.

2.2.2 Protéger les intérêts des utilisateurs et des exploitants du réseau de transport canadien et des autres parties concernées

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 (incluant les agriculteurs), ainsi que les transporteurs canadiens dans tous les modes et le public canadien. Voici, comme tel, les activités de l'Office pour chacun des modes de transport réglementé par le gouvernement fédéral :

Transport aérien

- administrer le système de délivrance de licences aux transporteurs aériens, en s'assurant que les transporteurs détiennent une assurance-responsabilité, un document d'aviation canadien valide et une protection relative aux paiements anticipés pour des vols affrétés internationaux de passagers;
- administrer des accords aériens internationaux et participer à la négociation de ceux-ci;
- administrer le programme d'application des règlements.

Transport ferroviaire

- administrer le système de délivrance de certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires en s'assurant que les compagnies de chemin de fer de compétence fédérale détiennent une assurance-responsabilité adéquate;

- déterminer l'impact opérationnel, économique, social et environnemental des projets de construction ferroviaire;
- administrer la réglementation des plafonds de recettes pour le transport du grain de l'Ouest par chemin de fer.

Transport maritime

- déterminer si des navires canadiens sont disponibles pour exploiter des services à des fins commerciales, pour lesquels on propose d'utiliser des navires étrangers en eaux canadiennes;

TRANSPORT AÉRIEN

À titre d'autorité canadienne chargée de délivrer des licences de services aériens offerts au public, 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.

Au cours de l'année 2004-2005, l'Office a traité 1 257 demandes de licences aériennes, soit des demandes de nouvelles licences, de suspensions, d'annulations et de rétablissements. En outre, l'Office a rendu une décision en septembre 2004, à la suite d'un examen complet de la nouvelle structure organisationnelle d'Air Canada, où il a conclu que la nouvelle entité, Gestion ACE Aviation Inc. et ses filiales satisferaient aux exigences afférentes à la propriété et au contrôle canadiens. À la fin de l'année 2004, l'Office a également rendu une décision selon laquelle les exigences afférentes à la propriété et au contrôle canadiens continueraient d'être satisfaites conformément à la restructuration proposée de Transat A.T. inc (propriétaire d'Air Transat).

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.

L'Office, comme tout le monde, a été pris par surprise par la décision de Jetsgo de cesser ses opérations le 11 mars 2005. L'Office ne pouvait pas faire grand-chose pour dépanner les voyageurs coincés ce jour-là, mais il a travaillé très fort à prodiguer des conseils rapides aux détenteurs de billets Jetsgo sur leurs options, leurs droits et recours et à les diriger vers les organismes d'aide appropriés. L'Office s'est assuré que les permis d'affrètement requis par les transporteurs aériens cherchant à offrir un autre mode de transport aux passagers affrétés de Jetsgo soient délivrés sur une base prioritaire au cours de la fin de semaine.

Les transporteurs aériens qui exploitent un service aérien offert au public au Canada sont tenus de publier un tarif, d'établir les conditions de transport, les prix, les taux et les frais. Pour certaines exceptions, les tarifs pour les services internationaux à destination et en provenance du Canada doivent être déposés à l'Office. Celui-ci les examine pour s'assurer qu'ils sont conformes à la loi canadienne et aux accords bilatéraux applicables.

La *Loi sur les transports au Canada* exige du transporteur aérien qu'en certaines circonstances, il donne un avis d'interruption ou de réduction d'un service aérien intérieur. La loi exige en outre qu'il donne aux élus d'une municipalité ou d'une administration locale de la ou des communauté(s) concernée(s) la possibilité de le rencontrer pour discuter avec lui l'effet possible de l'interruption ou de la réduction du service. Au cours de l'exercice financier 2004-2005, l'Office a traité huit demandes de réduction ou d'exemption des exigences de l'avis. L'Office a également traité 467 plaintes relatives à l'interruption des services, dont 11 ont été rejetées parce que la disposition législative ne s'appliquait pas. Pour ce qui est des autres visant Jetsgo, elles n'ont pu être poursuivies et les plaignants en ont été avisés.

Des statistiques détaillées et d'autres renseignements sur les activités de délivrance de licences et de permis d'affrètement et sur les tarifs sont présentés dans le rapport annuel 2004 de l'Office (voir le chapitre intitulé « Transport aérien ») disponible sur son site Web à l'adresse www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/4_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 Commerce international Canada et Transports Canada. 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.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, le Canada était signataire de 76 ententes ou accords bilatéraux de transport aérien, qui constituent le fondement juridique de la réglementation des services aériens internationaux avec d'autres gouvernements et établissent les droits de trafic de chaque pays. Au cours de l'année, le personnel de l'Office a participé à 13 négociations avec 11 pays et territoires et à des réunions de consultation informelles avec huit pays. La concurrence accrue entre les transporteurs aériens canadiens, les coûts élevés du carburant et d'autres frais et le fait que la protection d'Air Canada sanctionnée par le tribunal ait été levée sont tous des facteurs qui ont encouragé les transporteurs aériens à rechercher de nouveaux marchés internationaux au cours de la dernière année.

Afin d'assurer le respect de la loi canadienne, le personnel de l'Office dans les bureaux locaux de six villes au pays mène des inspections périodiques des activités des transporteurs canadiens qui détiennent une licence et des exploitants d'aérogares relevant de la compétence de l'Office. Le personnel enquête également dans le cas d'allégations d'activités menées en contravention de la *Loi sur les transports au Canada* et des règlements connexes. En cas de non-respect, l'Office peut prendre diverses mesures allant de la sanction administrative pécuniaire en passant par l'ordonnance de cesser et de s'abstenir et les réprimandes officielles. Au cours de l'exercice financier 2004-2005, l'Office a effectué 277 inspections sur place de transporteurs aériens canadiens et d'exploitants d'aérogares passagers. L'Office a aussi effectué 30 enquêtes sur des transporteurs ou des personnes soupçonnées d'exploiter des services aériens illégaux au Canada et a relevé 18 contraventions.

TRANSPORT FERROVIAIRE

L'Office délivre un certificat d'aptitude lorsqu'il est convaincu qu'une compagnie proposant de construire ou d'exploiter un chemin de fer qui relève de l'autorité législative du Parlement détient une assurance responsabilité suffisante. Il assure ensuite le suivi de la conformité. En 2004-2005, deux certificats ont été délivrés à de nouvelles compagnies se lançant en affaires au Canada, et trois certificats de compagnies existantes ont été modifiés. Deux autres ont été suspendus, lorsque l'Office a établi qu'il ne s'agissait pas d'exploitations de chemins de fer et qu'il n'y avait plus suffisamment d'assurance de responsabilité.

L'Office est aussi chargé d'évaluer l'effet économique, opérationnel, social et autre de la construction de lignes de chemin de fer au Canada. En 2004-2005, l'Office a été avisé de deux projets de construction de lignes de chemin de fer dans l'Ouest canadien où l'Office aurait à tenir compte des besoins en matière de service et d'exploitation ferroviaires, des intérêts des localités qui seront touchées par celles-ci et des exigences de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE). De plus, l'Office n'a autorisé la réalisation de deux projets de construction de traversées en vertu de la LCEE

qu'après avoir été assuré que les projets n'entraîneraient aucune incidence environnementale nuisible importante. L'Office continue de surveiller plusieurs autres projets, relativement aux incidences possibles sur l'environnement. L'outil de consultation novateur en direct de l'Office, qui couvre plusieurs ministères, aide toujours à coordonner, à harmoniser et à améliorer les processus d'évaluation environnementale, surtout lorsque les processus du fédéral et des provinces se recourent.

L'Office doit 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 CN et le CPR pour le transport du grain de l'Ouest au cours de la campagne agricole qui prend fin le 31 juillet. Le Programme des revenus maximaux permet un régime souple d'établissement des tarifs 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.

En 2004-2005, l'Office a constaté que les recettes du CPR dépassaient son plafond des recettes pour la campagne agricole 2003-2004, et CPR a dû verser l'excédent et une pénalité de cinq % (338 008 \$ en tout) à la Western Grain Research Foundation. C'était la quatrième année où l'Office fixait le plafond des recettes, et la première où une compagnie de chemin de fer dépassait son maximum accordé. Copie de cette décision se trouve sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2004/R/710-R-2004_f.html.

Entre autres tâches administratives relatives au programme du plafond des recettes, l'Office doit fixer un indice d'inflation annuel (indice des prix composite afférent au volume), dont on tient compte pour le plafond de recettes de chaque compagnie de chemin de fer. Pour fixer l'indice d'inflation, 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.

L'Office fait le suivi de son rendement à l'égard de l'exécution du programme des revenus maximaux en obtenant les vues des organismes qui y prennent part. Tel qu'il l'indiquait 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. Tous les répondants se sont dit très satisfaits des processus de l'Office et de la façon dont la consultation s'est tenue. De fait, près des deux tiers des répondants étaient « très » satisfaits. Les résultats du plus récent sondage mené en mars 2005 figureront dans le rapport de 2005-2006.

D'autres organismes font souvent appel à l'expertise de l'Office pour régler d'importants problèmes touchant le transport ferroviaire et pouvant se répercuter sur une

portion importante de l'économie et du public canadiens. En 2004-2005, pour aider à maintenir la capacité du Canada à faire concurrence sur les marchés des céréales, l'Office a aidé l'équipe d'avocats de la défense du gouvernement du Canada lors d'une enquête de l'Organisation mondiale du commerce sur une plainte des États-Unis, relative aux politiques et pratiques du gouvernement canadien à l'égard de la consommation domestique de blé de l'Ouest canadien.

L'Office a également aidé Transports Canada, dans le cadre du processus d'exercice de diligence raisonnable, pour évaluer les meilleures options de cession du parc de wagons-trémies du gouvernement du Canada, qui tiendront compte des avantages maximaux pour les céréaliculteurs de l'Ouest canadien.

En 2004, le CN a fait l'acquisition de BC Rail Ltd. et s'est associé au BC Rail Partnership. En approuvant la transaction, le Bureau de la concurrence a fixé plusieurs conditions. En vertu d'un consentement, le CN, en matière de temps de transit, a convenu de mesurer son rendement et d'en faire rapport en comparaison de celui qu'avait déjà réalisé BC Rail (en se servant de l'année 2003 comme année de base) et du temps de transit du trafic provenant du nord de la Colombie-Britannique à destination des transporteurs de liaison de Vancouver. Pour contrôler les temps de transit, le CN a signé une entente avec l'Office, appelé l'Accord de surveillance du temps de transit, où l'Office, pour une première période de cinq ans, surveillera le rendement du réseau BC Rail en matière de temps de transit après la fusion, et fera rapport sur celui-ci.

Le chapitre du rapport annuel 2004 de l'Office intitulé « Transport ferroviaire » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/2_f.html, et la section « Ferroviaire » de son site Web fournissent plus de détails sur les activités du domaine ferroviaire.

L'Office s'efforce constamment d'informer et de consulter l'industrie ferroviaire et ses usagers. Il a mené diverses activités de communication à cette fin en 2004-2005. Ces efforts ont surtout été axés sur un plan de communication dans le but d'informer les parties intéressées du mandat de l'Office et des répercussions éventuelles de l'acquisition de BC Rail par le CN en Colombie-Britannique. On a dit plus tôt que cette acquisition a considérablement accru la taille et l'aspect du système ferroviaire de compétence fédérale au pays. L'Office a rencontré des représentants d'expéditeurs, de lignes de navigation, d'administrations portuaires, de lignes de chemin de fer provinciales et des élus municipaux pour leur expliquer la *Loi sur les transports au Canada* et les implications de l'intégration de ce chemin de fer provincial dans le réseaux de compétence fédérale.

TRANSPORT MARITIME

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 et disponible pour être affecté à l'activité proposée. En 2004-2005, l'Office a traité 121 demandes de licences de cabotage (122 en 2003-2004).

Dans la plupart des cas et sur examen des plaidoiries, l'Office a décidé que le vaisseau étranger proposé pourrait effectuer l'activité. La plupart des demandes touchaient le secteur de l'exploration pétrolière et gazière sur la côte est, toutes les décisions ont été rendues en un temps moyen de 11 jours.

Le chapitre du rapport annuel 2004 de l'Office intitulé « Transport maritime » disponible sur son site Web www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/3_f.html, et la section « Maritime » de son site Web fournissent plus de détails sur les activités dans ce domaine.

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

L'Office contribue à améliorer l'accès du réseau du transport fédéral pour les personnes ayant une déficience grâce au règlement des plaintes, à l'élaboration et à la mise en œuvre de codes de pratiques, de lignes directrices et de règlements essentiels, et à l'éducation. Tous les voyageurs canadiens peuvent profiter de ces mesures et, puisque l'incidence des déficiences croît avec l'âge, la demande de transports accessibles sera proportionnelle au fur et à mesure que la population canadienne vieillit.

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, des codes de pratiques et des lignes directrices, et, dans un deuxième temps au cas par cas, en réglant chaque plainte individuelle.

L'approche systémique

En 2004-2005, l'Office publiait les *Lignes directrices d'accessibilité pour petits aéronefs*, disponibles sur le site Web de l'Office, à www.otc.gc.ca/access/guidelines/guide-small-aircraft_f.html. Les présentes lignes directrices, élaborées en coopération avec des représentants de l'industrie, des consommateurs et d'autres ministères, sont conçues afin d'aider les transporteurs à mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent à bord d'aéronefs ayant 29 sièges passagers ou moins (petits aéronefs).

Les lignes directrices font connaître à l'industrie et au grand public ce à quoi l'Office s'attend des exploitants de petits aéronefs lorsqu'ils offrent des services aux personnes ayant une déficience. Les lignes directrices comprennent des renseignements sur les points à discuter avec les personnes ayant une déficience lors des réservations, sur le transport de

différentes aides et d'animaux aidants, sur ce qu'il faut faire si l'aide à la mobilité d'une personne ayant une déficience est endommagée ou perdue, ainsi que des conseils pratiques sur les façons d'améliorer la communication avec ces personnes.

Tout en respectant la politique du gouvernement du Canada visant l'adoption d'une démarche volontaire comme solution de rechange viable à la réglementation, l'Office a élaboré des codes de pratiques visant à rendre les transports publics par aéronef, train et traversier accessibles aux personnes ayant une déficience. Les codes, disponibles sur le site Web www.otc.gc.ca/access/codes/index_f.html, ont été élaborés en consultation avec les associations de personnes ayant une déficience ou les représentants, des personnes âgées, des fabricants, des transporteurs et des fournisseurs de services.

En juin 2004, durant la Semaine nationale des transports, l'Office a lancé la quatrième édition du code de pratiques : *L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (le code de communication) et a publié un guide pour aider les fournisseurs du service de transport à mettre en œuvre ce nouveau code. Celui-ci comprend des normes visant l'amélioration de la communication et de l'accès à l'information destinée à ces personnes. Il s'applique 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 mène des enquêtes sur une base régulière pour évaluer dans quelle mesure l'industrie se conforme aux codes de pratiques. En 2004-2005, l'Office a élaboré un questionnaire sur le code de communication pour recueillir des données repères sur la conformité au code au moment de sa publication. Quelque 114 questionnaires ont été distribués aux transporteurs et aux exploitants de gares visés par le code. Le personnel de l'Office a également visité plusieurs gares et a tenu des téléconférences avec plusieurs autres exploitants de gares et transporteurs afin de leur expliquer les dispositions du code et de les aider à remplir le questionnaire.

En 2004-2005, l'Office a entrepris un projet d'étude sur l'accessibilité des gares. Les travaux de recherche préliminaires comprenaient l'étude des codes de pratiques et des normes en vigueur au Canada et à l'étranger. L'Office a visité six gares (une gare ferroviaire, une gare maritime et quatre aéroports) afin d'identifier les meilleures pratiques en matière d'aménagement pour accès facile et de faciliter l'élaboration d'une norme d'accessibilité applicable aux gares. L'Office a également consulté les membres de son Comité consultatif sur l'accessibilité. Les travaux relatifs à ce projet se poursuivront en 2005-2006, y compris d'autres consultations avec les membres du Comité.

L'Office a aussi commencé à travailler à un sondage multimodal sur l'accessibilité au transport pour en apprendre davantage sur les services, le matériel et les installations du réseau de transport fédéral, qui facilitent les déplacements des personnes ayant une déficience et voir quelles sont les entraves qui restent. L'information recueillie servira à établir les priorités de l'Office pour améliorer l'accès du réseau de transport fédéral et pour

cerner les pratiques exemplaires que l'Office peut encourager d'autres fournisseurs de services de transports à adopter. Le sondage sera administré en ligne en 2005-2006, et les résultats feront l'objet d'un rapport en 2006-2007.

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 ou de facilitation 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'an dernier, l'Office a reçu 50 nouvelles plaintes de voyageurs ayant une déficience (45 en 2003-2004) ainsi que deux demandes d'examen de décisions antérieures de l'Office. Des 72 plaintes classées au cours de l'année, y compris certains cas non réglés de l'an dernier, 37 ont donné lieu à une décision de l'Office, dix ont été réglées par voie de médiation, et sept plaintes ont été retirées à la suite d'une intervention du personnel de l'Office. Les autres plaintes se sont réglées, soit que le demandeur n'avait pas fourni l'information nécessaire pour compléter la demande, que la question ne relevait pas de la compétence de l'Office ou que la plainte a été retirée. De plus, l'Office est intervenu en qualité de facilitateur dans cinq dossiers pour résoudre des problèmes avant un voyage, évitant ainsi une plainte éventuelle.

Quelque 50 % des problèmes considérés comme des obstacles abusifs concernaient les services (p. ex., l'assistance lors de l'embarquement et le débarquement et l'assistance liée aux aides à la mobilité) et 20 % se rapportaient à la communication de l'information (p. ex., l'ATS et la signalisation). Les autres problèmes portaient sur l'assignation des sièges, la formation du personnel et les conditions générales d'acceptation. Pour régler ces obstacles abusifs, l'Office a ordonné 40 mesures correctrices, notamment l'élaboration et la modification de procédures et de politiques; le suivi auprès du personnel; la modification d'un programme de formation et des dispositions relatives aux tarifs; et la modification du matériel.

De plus amples renseignements sont offerts dans le Rapport annuel de 2004, disponible sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2004/5_f.html.

Sensibilisation et reconnaissance

En 2004-2005, l'Office a continué de travailler 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. L'Office et l'ACSTA ont signé un protocole d'entente pour faciliter la surveillance de la formation des agents de contrôle de la sécurité, en conformité avec le *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*. Le personnel de l'Office a remis à l'ACSTA

un rapport préliminaire sur la formation relative au dépistage des personnes ayant une déficience. Il continuera de collaborer avec celui de l'ACSTA à préciser certains aspects de sa formation, qui est la première étape de la surveillance.

L'Office a continué de promouvoir le transport accessible et l'uniformité des normes de service pour les Canadiennes et les Canadiens ayant une déficience, qui voyagent au pays ou à l'étranger pour assister à une conférence ou à une foire commerciale. 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 2004-2005, l'Office a participé à la 10^e Conférence internationale pour la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED) qui a eu lieu à Hamamatsu au Japon. L'Office y a présenté trois documents, dont un, intitulé *Portrait de l'inclusion*, a été choisi comme le meilleur document de la Conférence.

2.2.4 Poursuivre la mise en œuvre de l'excellence en gestion

L'Office continue la mise en œuvre de son plan d'action sur l'excellence en gestion; tel qu'il est indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005, il vise à :

- mettre en œuvre son cadre de mesures du rendement et celui de la gestion du risque;
- améliorer les systèmes de gestion de l'information et recueillir de meilleurs renseignements sur le rendement;
- intégrer les mesures de rendement améliorées au processus de planification opérationnelle existant de l'Office;
- poursuivre les initiatives entreprises pour améliorer davantage l'efficacité organisationnelle.

Dans le cadre de la mise en œuvre du cadre intégré sur la gestion de risque, les risques stratégiques organisationnels ont été identifiés et évalués, et des stratégies d'atténuation ont été élaborées et mises en œuvre. L'Office a en outre appliqué les principes de gestion de risque à ses opérations quotidiennes, y compris l'établissement des priorités en matière de gestion, le processus d'allocation des ressources, la gestion de cas et l'examen des processus internes.

L'enchaînement des résultats de l'Office à la section 4.4 décrit brièvement les résultats visés par l'Office et les extrants de l'Office découlant de ses activités. Au cours de l'année 2004-2005, l'Office a créé un plan de mesure du rendement, qui explique les indicateurs de rendement clés pour chacun des résultats intermédiaires de l'Office, ainsi que des échéanciers et des responsabilités pour les rapports de gestion, qui commencera durant l'exercice financier 2005-2006.

D'autres améliorations ont été apportées et continueront de l'être au système de gestion de cas de l'Office pour mieux saisir l'information en matière de rendement sur les

cas de l'Office et permettre des rapports de gestion rapides et ciblés sur certaines mesures clés du rendement en vertu du plan de mesure du rendement de l'Office.

Nous ne sommes qu'au début de la mise en œuvre, mais l'Office devrait pouvoir systématiquement recueillir les renseignements requis, les analyser, puis faire rapport sur le rendement de ses programmes et activités, ce qui améliorerait l'information pour gérer les résultats.

L'Office a aussi amélioré ses processus annuels de planification opérationnelle et d'allocation des ressources, qui intègrent maintenant des renseignements clés sur le rendement ainsi que des indicateurs de la charge de travail. D'autres améliorations seront apportées avec le temps à ces processus, tandis que le plan de mesure du rendement est mis en œuvre et que de nouveaux renseignements améliorés sur le rendement sont produits et utilisés pour des décisions de gestion.

En 2004-2005, l'Office a poursuivi les initiatives entreprises à l'automne 2003, qui visent l'amélioration de l'efficacité organisationnelle. Un comité de gestion a examiné en détail les processus utilisés pour régler les dossiers de l'Office, afin de cerner des possibilités de rationalisation. Ce processus a nécessité une participation importante des équipes de gestion à la grandeur de l'organisation et des échanges avec d'autres organismes gouvernementaux pour déterminer les pratiques exemplaires et les améliorations possibles. À la fin de l'exercice financier, les membres de l'Office et les cadres supérieurs examinaient des recommandations d'amélioration et des approches aux fins de mise en œuvre.

De plus, la Commission de la fonction publique a félicité l'Office pour sa saine gestion du personnel dans le système actuel. La Commission a noté que l'infrastructure à l'Office favorise une prise de décisions éclairées et le respect des valeurs en dotation; la mise en œuvre d'un cadre de gestion et de responsabilité en dotation, qui définit les attentes en matière de rendement et les mesures à utiliser pour évaluer les gestionnaires; enfin, que l'organisation a également harmonisé ses priorités opérationnelles avec ses priorités en matière de ressources humaines.

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Renseignements sur l'Office

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses sept membres nommés par le gouverneur en conseil, soit une présidente, un vice-président et cinq membres à temps plein. Le ministre est habilité à nommer un maximum de trois membres temporaires.

La présidente et première dirigeante, Marian L. Robson, répond du seul programme de l'Office. Tous les membres de l'Office sont tenus de prendre des décisions quasi judiciaires sur des questions dont est saisi l'Office.

L'Office comprend quatre directions générales : Transports ferroviaire et maritime, Transport aérien et transports accessibles, Services juridiques et Secrétariat, et Gestion centrale. Le directeur de chaque direction générale, le vérificateur interne et la Direction des communications relèvent de la présidente.

Les deux directions générales responsables de programme, la Direction générale des transports ferroviaire et maritime et la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles ont trait aux fonctions de réglementation de l'Office. La Direction générale des services juridiques et du secrétariat s'occupe de réglementation, et la Direction générale de la gestion centrale assure le soutien administratif.

L'administration centrale de l'Office est située dans la région de la capitale nationale. Le personnel de l'Office travaillant dans les bureaux locaux aménagés dans six villes canadiennes exerce des activités d'application des lois et règlements en matière de transport aérien et d'accessibilité. De plus amples renseignements sur le rôle et la structure de l'Office se trouvent sur le site Web à www.otc.gc.ca/about-nous/role_and_structure_f.html.

3.2 Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 80 % 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 Comparaison des dépenses prévues aux dépenses réelles (équivalents temps plein compris)

(en milliers de dollars)	2002-03	2003-04	2004-2005			
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Dépenses du programme *	27 978	27 367	24 711	24 711	28 215	27 176
Moins : revenus non disponible	(116)	(87)	0	0	(80)	(80)
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	3 619	3 656	3 532	3 532	3 715	3 715
Coût net du programme	31 481	30 936	28 243	28 243	31 850	30 811
Équivalents temps plein	278	282	257	257	279	270

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

Raison de la variance

La variance entre les dépenses prévues et réelles s'explique par les augmentations des coûts liés au personnel, à cause de la compensation découlant des conventions collectives et du mandat pour le traitement des plaintes relatives au transport aérien, pour lequel des fonds sont assurés par des transferts temporaires provenant de Transports Canada. On a en discuté à la section 1.4.1 du présent rapport : le gouvernement a annoncé son intention d'éliminer ce financement au cours des trois prochaines années dans le cadre de l'Examen des dépenses du gouvernement.

Tableau 2 Postes votés et législatifs

(en milliers de dollars)		2004-2005			
Poste		Budget principal	Dépenses prévues	Autorisation	Dépenses réelles
Office des transports du Canada					
35	Dépenses de fonctionnement	21 215	21 215	24 785	23,746
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	3 496	3 496	3 430	3 430
Total		24 711	24 711	28 215	27 176

Tableau 3 Coût net du programme

(en milliers de dollars)	2004-2005
Dépenses réelles	27 176
Plus : Services reçus à titre gracieux	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) *	2 104
Contributions de l'employeur aux primes de régime d'assurance des employés et dépenses payées par le SCT	1 548
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement social Canada	37
Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques par Justice Canada	26
Coût net pour l'Office en 2004-2005	30 891

* n'inclut pas les coûts de stationnement

Tableau 4 Passif éventuel

Dans le cours normal de ses activités, le ministère/l'organisme s'engage dans diverses poursuites légales. Certains passifs éventuels peuvent devenir des passifs réels lorsque au moins une situation future se produit ou ne se produit pas. Dans la mesure où il est probable qu'une situation future ait lieu ou n'ait pas lieu et que l'on peut établir une estimation raisonnable de la perte, une provision est comptabilisé et une charge est enregistrée dans les états financiers consolidés du gouvernement. Ces provisions ne sont pas constatées dans les états financiers du ministère que lorsque le montant de la responsabilité est établi avec précision. Au 31 mars 2004 et 2005, l'Office n'avait pas de passif éventuel.

Tableau 5 Sources des revenus disponibles et non disponibles

(en milliers de dollars)	2002-03	2003-04	2004-2005			
	Revenus réels	Revenus réels	Budget principal	Revenus prévus	Total des autorisations	Revenus réels
Revenus disponibles (RD)						
Élimination de biens excédentaires de l'État	0,5	0,0	0,0	0,0	2,7	2,7
Sous-total - RD	0,5	0,0	0,0	0,0	2,7	2,7
Revenus non disponibles (RND)						
Remboursement de dépenses des années antérieures	100,7	60,1	0,0	0,0	28,2	28,2
Sanctions administratives pécuniaires	2,5	13,5	0,0	0,0	50,8	50,8
Vente de produits et services	13,2	12,9	0,0	0,0	1,4	1,4
Sous-total - RND	116,4	86,5	0,0	0,0	80,4	80,4
Total	116,9	86,5	0,0	0,0	83,1	83,1

Tableau 6 Besoins en ressources par direction générale (milliers de dollars)

2004-2005				
Directions générales	Budget principal	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
Bureau de la présidente	3 519	3 519	4 013	3 712
Gestion centrale	5 546	5 546	6 525	6 281
Transport ferroviaire et maritime	5 555	5 555	5 687	5 646
Transport aérien et transports accessibles	7 014	7 014	8 717	8 422
Services juridiques et secrétariat	3 077	3 077	3 273	3 115
Total	24 711	24 711	28 215	27 176

Tableau 7-A Rapport sur les frais d'utilisation pour 2004-2005 - Loi sur les frais d'utilisation

A. Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2004-2005					Années de planification		
				Revenu prévu (000 \$)	Revenu réel (000 \$)	Coût total (000 \$)	Norme de rendement	Résultats liés au rendement	Exercice	Revenu prévu (000 \$)	Coût total estimatif (000 \$)
Frais exigés pour des copies de licences et de permis *	O	<i>Loi sur les transports au Canada</i>	1998	< 1	< 1	< 1	Néant	Néant	05-06 06-07 07-08	< 1 0 0	< 1 0 0
Frais exigés pour des copies de décisions et d'arrêtés *	O	<i>Loi sur les transports au Canada</i>	1999	1	1	1	Néant	Néant	05-06 06-07 07-08	< 1 0 0	< 1 0 0
Frais exigés pour le traitement de demandes faites en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>	O	<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	1992	< 1	< 1	15	Le cadre sera développé par le SCT. Pour plus d'information http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/index.html	Neuf demandes ont été traitées dans le délai de 30 jours prévu par la loi et deux demandes l'ont été dans un délai de 31 à 60 jours conformément aux dispositions de la loi.	05-06 06-07 07-08	< 1 < 1 < 1	15 15 16
			Total (O)	< 1	1	16		Total	05-06 06-07 07-08	1 1 1	16 15 16
B. Date de la dernière modification : ne s'applique pas											
C. Autres renseignements : * En 2005-2006, les frais d'utilisation associés aux copies de licences, de permis, d'arrêtés et de décisions de l'Office ont été abolis.											

O = Autres produits et services

Tableau 8 Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'exercice 2004-2005

Réponse aux comités parlementaires
Au cours de la période visée par le présent rapport, l'Office ne s'est pas fait demander de réagir à une recommandation d'un comité parlementaire.
Réponse aux rapports du Bureau du vérificateur général
Au cours de la période visée par le présent rapport, aucune recommandation de la vérificatrice générale n'a été dirigée vers l'Office.
Vérifications externes (note : Ceci fait référence aux autres évaluations faites par la Commission de la fonction publique, par le Commissaire aux langues officielles et par la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique.)
Aucune vérification externe n'a été effectuée dans l'exercice financier 2004-2005.
Vérifications ou évaluations internes
On a effectué trois vérifications internes en 2004-2005 ainsi que le suivi relatif aux rapports des années antérieures. Les vérifications internes portaient sur :
<ul style="list-style-type: none">• la composante de technologie de l'information (TI) de la Direction des services de l'information : les recommandations mises en œuvre par la direction portaient sur le renforcement des mots de passe des administrateurs du réseau, sur le besoin de noter les activités d'entretien hebdomadaire du réseau et de la surveillance de l'accès au réseau et au pare-feu informatique.• le système d'information de l'Office sur les demandes (AppInfo) : la direction a convenu des recommandations relatives au renforcement des mots de passe et à la mise en œuvre d'un processus de formation faisant en sorte que toutes les fonctions du système Appinfo sont utilisées à fond.

Vérifications ou évaluations internes (suite)

- la Direction des plaintes sur les transports ferroviaire et maritime et des services de vérification : le rapport de vérification n'était pas terminé à la fin de l'année, mais la direction a accepté les recommandations provisoires relatives à des possibilités accrues de formation du personnel et à une utilisation plus efficace du système Appinfo.

Les vérifications de suivi visaient à rassurer la haute direction que les personnes responsables des secteurs faisant l'objet d'un suivi avaient donné suite aux recommandations antérieures.

Ces vérifications portaient sur :

- la Stratégie d'information financière;
- la passation des marchés de services et l'utilisation des cartes de crédit;
- la Direction des services juridiques.

Le suivi sur le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a lui aussi été effectué en 2004-2005 et se terminera en 2005-2006, date à laquelle un rapport sur les quatre suivis sera présenté.

Pour de plus amples renseignements sur les vérifications, visitez le site Web suivant : www.tbs-sct.gc.ca/rma/database/newdeptview_f.asp?id=29

Tableau 9 Politiques sur les voyages et Initiatives d'amélioration des services

L'Office suit les Autorités spéciales de voyager du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et la Directive sur les voyages, les taux et les indemnités établis par le SCT.

L'Office n'est pas désigné comme un des ministères ou organismes de file ou de base, en vertu de l'Initiative d'amélioration du service, mais il a pris d'importantes mesures pour améliorer le service aux Canadiennes et Canadiens depuis le lancement de cette initiative.

Dans le cadre de la consultation entreprise en 2002, un sondage pilote a été préparé pour le processus de demande de licences de cabotage de l'Office. Trente intervenants ont répondu au sondage envoyé par la poste.

En réponse aux réactions reçues, l'Office a modifié son processus de demande de licences de cabotage et, pour la première fois, le processus est pour la plupart maintenant automatisé. Il en est résulté une amélioration des normes de service tant pour le requérant que pour les répondants; l'Office en outre a amélioré grandement la précision, l'accès et la fonctionnalité de la base de données de la flotte marchande canadienne.

L'Office a une capacité limitée de mener des sondages vastes et continus, mais les renseignements positifs recueillis des sondages pilotes ont servi à incorporer les commentaires des intervenants dans plusieurs autres initiatives. Par exemple, l'Office cherche des commentaires périodiques pour mesurer la satisfaction des expéditeurs, des producteurs et des transporteurs, relativement à l'efficacité des processus utilisés pour établir les indices des prix liés au volume. De plus, on demande aux clients participant au processus de médiation de l'Office de remplir un questionnaire d'évaluation. L'information recueillie sert, au besoin, à apporter des améliorations.

L'Office, dans le cadre de sa gestion du rendement, continuera de chercher des occasions de recueillir des commentaires de ses clients et d'améliorer ses services.

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

4.1 Rapports annuels

Les rapports annuels de 1997 à 2004 (pour la période couvrant l'année civile) sont disponibles sur le site Web de l'Office à www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

4.2 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

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

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	Sue Stimpson	Directrice générale	(819) 997-6764 sue.stimpson@cta-otc.gc.ca
Planification	Carole Girard	Directrice	(819) 953-2829 carole.girard@cta-otc.gc.ca
Communications	Craig Lee	Directeur	(819) 953-7666 craig.lee@cta-otc.gc.ca

4.3 Lois et règlements appliqués

A. L'Office a première compétence au chapitre de l'application de la loi suivante :

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

B. 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.R.C. (1998), ch. 10</i>
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. E</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</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. 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 des transports du Canada

D. 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/legislation/index_f.html.

4.4 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