



Office des transports du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2001

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

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

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

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

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

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

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/31-2001

ISBN 0-660-61678-5



Avant-propos

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

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

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

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

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

Rapport de rendement

Pour la
période se terminant
le 31 mars 2001

L'hon. David M. Collenette, c.p., député
Ministre des Transports

Table des matières

Partie I : Message du Président	1
Sommaire	3
Partie II : Rendement de l'Office	7
Contexte socioéconomique	7
Objectif	7
Priorités stratégiques	7
Facteurs socioéconomiques	8
Attentes en matière de rendement	9
Tableau des principaux engagements en matière de résultats	9
Réalizations en matière de rendement	11
Général	11
Décisions	11
Règlement extrajudiciaire des différends	12
Réglementation essentielle	13
Protection des consommateurs et des transporteurs	14
Transports accessibles	16
Transport du grain de l'Ouest	18
Conseils au gouvernement	19
Examen de la Loi	19
Conseils spéciaux	19
Partie III : Information financière	21
Aperçu du rendement financier	21
Tableaux financiers récapitulatifs	21
Partie IV : Aperçu	23
Mandat, vision et mission	23
Énoncé de mission	23
Secteur d'activité, organisation et composition du programme	23
Partie V : Renseignements supplémentaires	25
A. Rapports annuels de l'Office	25
B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires	25
C. Lois appliquées	25
D. Index	27

Partie I : Message du Président

L'Office des transports du Canada (l'Office) a continué d'agir à titre d'organisme de réglementation équitable et transparent et de tribunal quasi-judiciaire chargé de prendre des décisions sur une grande diversité de questions économiques touchant les transports ferroviaire, aérien et maritime de réglementation fédérale. L'Office collabore de près avec les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport afin d'aider à maintenir et à améliorer le réseau canadien de transport. En 2000-2001, l'Office a rendu un certain nombre de décisions qui auront une incidence profonde sur l'industrie canadienne des transports (voir page 11). De plus, il a dû relever plusieurs défis lorsque le Parlement a adopté les projets de loi C-26 et C-34.

L'année dernière, avec l'adoption du projet de loi C-26, le gouvernement fédéral confiait à l'Office de nouvelles responsabilités visant à affirmer et accroître le rôle de l'Office au chapitre de la protection des Canadiens qui voyagent par avion. Le projet de loi créait aussi le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien (le Commissaire), rattaché à l'Office. Cette mesure fait en sorte que les Canadiens et Canadiennes ont dorénavant une instance centrale à laquelle ils peuvent s'adresser lorsqu'ils ne sont pas parvenus à trouver une solution à leurs doléances à l'endroit des transporteurs aériens. Ce nouveau mandat a eu pour effet d'augmenter le nombre de consommateurs canadiens qui interagissent avec l'Office. Celui-ci a donc dû adapter ses activités et, par le fait même, a dû investir énormément dans l'établissement d'un programme qui répondrait efficacement aux besoins du public voyageurs.

Le projet de loi C-34, conçu pour réformer et améliorer le réseau de transport du grain, a aussi conféré de nouvelles responsabilités à l'Office. Par exemple, l'Office doit assurer la conformité au revenu maximum que peuvent gagner la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique Limitée (CP) en transportant du grain; déterminer la valeur nette de récupération et régler les différends dans le cadre du processus de transfert et de cessation d'exploitation d'une ligne.

Les décisions et la réglementation auront toujours un rôle important, mais l'Office estime qu'il est préférable de résoudre les problèmes avant qu'ils n'atteignent le stade d'un différend officiel et n'influent sur le fonctionnement efficace du réseau. En 2000-2001, l'Office a poursuivi ses efforts dans le but de résoudre les différends sans formalités lorsque c'était possible. Dans ce contexte, il a prolongé son projet pilote de médiation jusqu'à juin 2002.

Alors que le ministre élaborera un cadre stratégique relatif aux transports au cours du présent exercice financier, et ce par l'entremise du schéma d'orientation des transports, le rôle de l'Office pourrait changer à l'avenir. Je crois que l'Office réussira, comme toujours, à s'adapter à l'industrie des transports et qu'il contribuera au maintien d'un système sain et accessible.

Marian L. Robson

Sommaire

Objectifs	Moyen	Résultats
Décisions judiciaires dans les délais prescrits	<ul style="list-style-type: none"> processus quasi judiciaire 	<ul style="list-style-type: none"> 91 % des 1 240 décisions et arrêtés ont été émis dans les délais de 120 jours; parmi les 9 % qui restent, 94 % étaient des cas où le délai avait été prolongé sur consentement des parties.
Réglementation efficace et essentielle	<ul style="list-style-type: none"> consultations régulières avec les parties intéressées 	<ul style="list-style-type: none"> Des modifications au <i>Règlement sur les transports aériens</i> ont été élaborées pour simplifier le régime de réglementation.
Protection des consommateurs et des transporteurs	<ul style="list-style-type: none"> Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et mise en œuvre du projet de loi C-26 programme d'enquête sur les plaintes au sujet de l'établissement des prix intérieurs système de délivrance des licences des transporteurs aériens certificats d'aptitude délivrés aux chemins de fer accords aériens internationaux tarifs aériens internationaux programme de conformité aux règlements 	<ul style="list-style-type: none"> 2 308 plaintes reçues et 1 185 réglées. Un sondage effectué auprès des plaignants a démontré que 75 % d'entre eux étaient satisfaits de la résolution de leur plainte. Des 73 plaintes reçues, 17 ont été classées, 7 ont été retirées, 8 ont fait l'objet d'une enquête puis rejetées, et 41 sont pendantes. 315 licences de transport aérien et 1 019 permis d'affrètement ont été délivrés. 10 certificats ont été examinés et 3 certificats ont été modifiés. 73 accords administrés. 15 547 tarifs aériens ont été examinés. Des avertissements ou des amendes ont été donnés à 13 transporteurs ou installations en vertu du programme de SAP.
Mécanisme équitable et impartial de règlement des différends	<ul style="list-style-type: none"> programme d'enquête sur les plaintes et demandes ferroviaires programme d'enquête sur les plaintes et demandes maritimes 	<ul style="list-style-type: none"> 406 demandes et plaintes ont fait l'objet d'une enquête. 183 demandes et plaintes ont fait l'objet d'une enquête.

Objectifs	Moyen	Résultats
Mise en œuvre de moyens de règlement extrajudiciaire des différends	<ul style="list-style-type: none"> • élaboration du programme pilote de règlement extrajudiciaire des différends 	<ul style="list-style-type: none"> • Le projet pilote pour les modes ferroviaire et maritime continuera jusqu'en juin 2002. • 4 médiations fructueuses ont été tenues. • Les parties se sont dites satisfaites du processus.
Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	<ul style="list-style-type: none"> • enquête sur les plaintes • surveillance des activités • élaboration du Code de pratiques • éducation du public 	<ul style="list-style-type: none"> • 56 décisions ont été rendues par suite de plaintes. • Un sondage a été effectué auprès de l'industrie pour déterminer les changements qui ont été apportés aux aéronefs pour améliorer l'accessibilité. Un sondage effectué auprès des consommateurs au sujet de l'accessibilité du transport aérien au Canada a révélé que 92 % des répondants estimaient que les transporteurs avaient répondu convenablement à leurs besoins. • La première ébauche du Code de pratique sur la communication de l'information (code des communications) a été diffusée pour consultation. • Une liste de contrôle a été distribuée pour aider les agents de voyage à faire des préparatifs de voyage pour leurs clients ayant une déficience. Cette mesure devrait éliminer certains problèmes comme le défaut d'informer le personnel du transporteur des demandes spéciales faites lors de la réservation.
Publier l'indice des prix composite afférent au volume et la détermination des plafonds de recettes, et assurer la conformité	<ul style="list-style-type: none"> • établir les procédures d'analyse statistique et d'établissement des coûts de l'Office 	<ul style="list-style-type: none"> • À la suite de consultations avec l'industrie, une décision a été rendue fixant les éléments et les facteurs à inclure dans la détermination des plafonds de recettes.

Objectifs	Moyen	Résultats
Conseils au gouvernement sur la <i>Loi sur les transports au Canada</i> et sur d'autres demandes particulières comme un examen complet de la Loi	<ul style="list-style-type: none"> • examen annuel du fonctionnement de la Loi • présentation au comité responsable de l'examen complet de la Loi 	<ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs problèmes liés à la Loi ont été identifiés. • Des données ont été fournies au Comité d'examen.

Partie II : Rendement de l'Office

Contexte socioéconomique

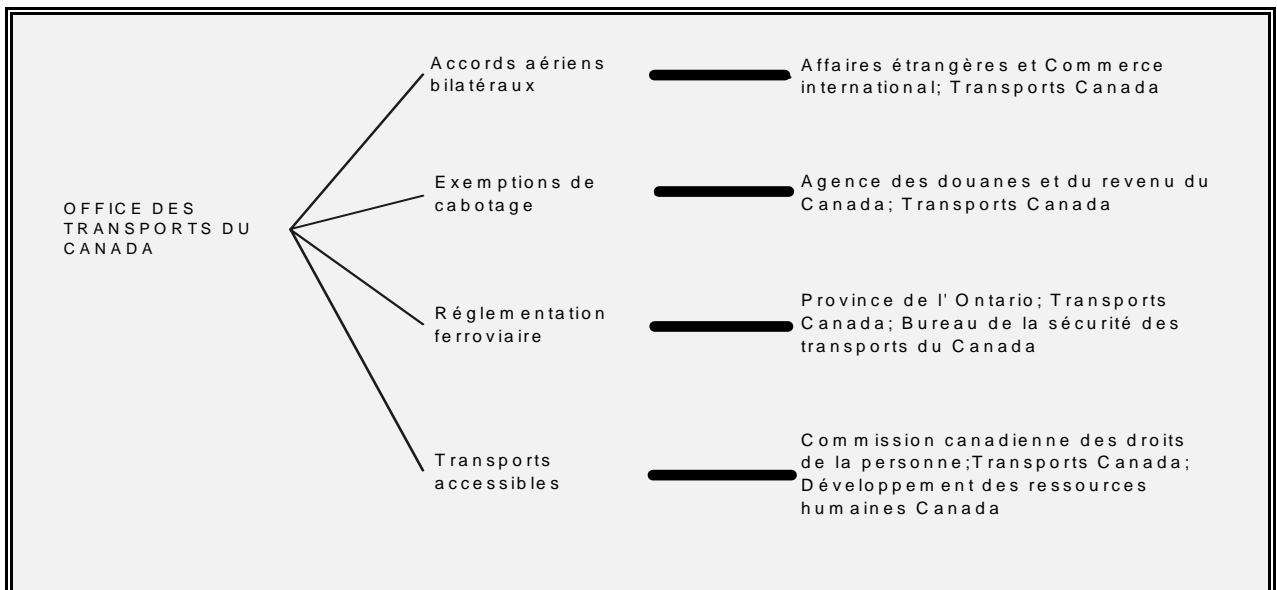
Objectif

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

Priorités stratégiques

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

Au cours des années à venir, l'Office poursuivra son rôle en qualité de tribunal administratif et d'organisme de réglementation économique des transports. Il assumera de nouvelles responsabilités de programme, suite à l'adoption des projets de loi C-26 et C-34 et aux changements apportés aux lois qu'il administre. Parallèlement, à titre de complément à ses activités d'organisme quasi judiciaire, il continuera de rechercher de nouveaux moyens de régler les différends. Il communiquera ouvertement et informellement avec les parties en cause et, lorsque possible, les aidera à résoudre leurs différends à l'aide de facilitation et de médiation avant qu'ils ne nécessitent une décision de l'Office ou une réglementation. De plus, il continuera d'informer l'industrie et les consommateurs de leurs obligations et de leurs droits en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi). À cette fin, il entretient des liens étroits avec divers partenaires co-exécutants.



Facteurs socioéconomiques

Depuis 1996, date de l'entrée en vigueur de la Loi, l'industrie des transports de compétence fédérale - ferroviaire, aérien et maritime - a évolué en réponse à l'intention énoncée du gouvernement voulant que les forces du marché dictent davantage la structure et la compétitivité.

Les alliances aériennes internationales et la compétitivité mondiale croissante font en sorte que les gouvernements doivent concentrer leurs efforts sur la nécessité d'une nouvelle interprétation de la législation et des accords bilatéraux, comme en témoigne, en 2000-2001. La restructuration de l'industrie canadienne du transport aérien a donné lieu à des modifications à la Loi, ce qui a élargi le rôle de l'Office en tant que protecteur des voyageurs aériens canadiens.

En ce qui concerne l'industrie ferroviaire, les importants fusionnements, la rationalisation et la nouvelle Loi ont tous eu une influence sur les activités de l'Office. L'an dernier, l'examen du système de manutention et de transport du grain a abouti à l'entrée en vigueur de modifications à la Loi le 1^{er} août 2000. Ces modifications ont changé les responsabilités de l'Office dans les secteurs du régime de plafond des recettes du grain de l'Ouest, de l'arbitrage et des embranchements tributaires du transport du grain.

Le ministre a nommé un groupe d'experts, le 1^{er} juillet 2000, chargé de procéder à l'examen de la Loi et de la législation connexe, conformément aux prescriptions législatives. L'Office a rendu son expertise disponible à l'appui de cet examen, y compris l'information qu'il a accumulée au cours de ses propres évaluations de l'effet de la Loi. Dans son exposé intitulé *Schéma d'orientation pour la prochaine décennie et au-delà*, publié le 1^{er} juin 2001, le Ministre a annoncé que, dans la prochaine année, il élaborera un nouveau schéma d'orientation pour guider les décisions et réagir efficacement aux défis qui attendent le secteur des transports. Le schéma d'orientation sur les conclusions des principales sources :

- l'examen de la *Loi sur les transports au Canada*;
- les travaux de la Table des transports sur les changements climatiques; et
- les opinions exprimés à la Conférence du millénaire sur les transports en juin 2000.

Les décisions résultant de cet exercice pourraient changer davantage le rôle et les responsabilités de l'Office.

L'Office évoluera au même rythme que le secteur des transports et les lois qui le régissent, en utilisant diverses méthodes pour aider à maintenir un environnement où les transporteurs canadiens peuvent soutenir la concurrence et se démarquer, autant dans l'arène nationale et internationale.

Attentes en matière de rendement

Afin de faire face aux changements rapides dans le réseau de transport en 2000-2001, l'Office continue de se montrer flexible et réceptif et à prendre des décisions rapidement et équitablement. Voyant l'intérêt de régler les problèmes au tout début, l'Office a entrepris de poursuivre l'élaboration de nouvelles méthodes de règlement des différends et d'informer tous les intervenants de leurs droits et obligations. Le projet de loi C-26 a élargi le mandat de l'Office en matière de protection des consommateurs, en mettant l'accent sur la résolution efficace des problèmes.

L'Office ne peut que s'en remettre à l'évidence mise en relief lors des consultations et des échanges de communications avec les intervenants de l'industrie des transports au Canada afin d'être en mesure d'évaluer son rôle et son incidence sur l'économie canadienne. On demande parfois à l'Office de mener des études spéciales et de donner des conseils et formuler des recommandations à l'intention du gouvernement. Finalement, l'Office, en vertu de l'article 42 de la Loi, continue d'évaluer l'effet de la Loi et de souligner dans son rapport annuel les difficultés qu'il rencontre dans son administration. Cela se révéla particulièrement important au cours de la dernière année en raison de l'examen de la Loi.

Lors du dernier exercice financier, l'Office a continué de répondre aux questions soulevées dans le sondage mené auprès des fonctionnaires fédéraux en 1999. Il a aussi commencé à moderniser ses méthodes de gestion à la lumière du rapport de le président du Conseil du Trésor intitulé : *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada.*

Le Tableau des principaux engagements en matière de résultats ci-dessous résume les attentes en matière de rendement de l'Office.

Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Office des transports du Canada		
Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :	Qui se manifeste par :	Réalisation signalée dans :
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible	<ul style="list-style-type: none">La prise de décisions judicieuses à l'intérieur des délais prescrits par la LoiL'élaboration, par l'entremise de consultations, d'une réglementation efficace et essentielle	Partie II - Décisions - page 12 Voir aussi le Rapport annuel* - pages 1, 58 Partie II - Réglementation essentielle - pages 13 Rapport annuel - pages 2, 4 à 6, 19 à 21, 49, 51

Office des transports du Canada		
Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :	Qui se manifeste par :	Réalisation signalée dans :
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible (suite)	<ul style="list-style-type: none"> • La protection des consommateurs et des transporteurs en administrant un programme d'enquête sur les plaintes relatives à l'établissement des prix intérieurs, et un système de délivrance de licences aux transporteurs aériens, un système de délivrance de certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires, des accords et des tarifs aériens internationaux et un programme d'application des règlements • Un mécanisme équitable et impartial de règlement des différends • L'utilisation de moyens alternatifs pour régler les différends • L'amélioration de l'accès au système de transport du Canada pour les personnes ayant une déficience • La publication de l'indice des prix composite afférent au volume et de la détermination des plafonds des recettes, et l'instauration de mesures de conformité 	<p>Partie II - Protection du consommateur et des transporteurs - pages 14, 15 Rapport annuel - pages 17 à 22, 25, 30, 58</p> <p>Partie II - Général - page 11 Rapport annuel - pages 30, 31, 58</p> <p>Partie II - Règlement extrajudiciaire des différends - pages 12 Rapport annuel - page 28</p> <p>Partie II - Transports accessibles - pages 16, 17, 18 Rapport annuel - pages 1 à 10, 49, 50</p> <p>Partie II - Transport du grain de l'Ouest - page 18 Rapport annuel - pages 29, 35</p>

Office des transports du Canada		
Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :	Qui se manifeste par :	Réalisation signalée dans :
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible (suite)	<ul style="list-style-type: none"> Des conseils au gouvernement quant à l'évaluation de l'effet de la <i>Loi sur les transports au Canada</i> (la Loi) et des difficultés rencontrées dans l'application de celle-ci et d'autres lois connexes 	Partie II - Conseils au gouvernement - pages 19 Rapport annuel - Chapitre 2 - pages 41 à 48

- * Le rapport annuel de l'Office a été déposé à la Chambre des communes le 12 juin 2001.
On peut le trouver sur le site Web de l'Office au :
www.cta-otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html

Réalisations en matière de rendement

Général

Il est rarement facile de faire preuve d'impartialité, le principe fondamental de tout règlement équitable d'un différend, dans la mesure où l'Office doit faire participer le public canadien aux processus. Lorsqu'il communique avec les parties pour les informer de leurs droits et obligations en vertu de la Loi, l'Office fait en sorte de fournir la même information à tous les intéressés et de conduire ou d'appliquer toutes ses activités de façon impartiale et générale.

Les communications ont continué d'être un important volet des activités de l'Office afin de s'assurer que les Canadiens comprennent bien leurs droits et leurs obligations, ainsi que le rôle de l'Office dans le système de transport fédéral. Des consultations se sont poursuivies avec les expéditeurs, les transporteurs, les consommateurs et d'autres paliers de gouvernement afin de discuter de différentes questions et de leurs solutions possibles, d'élaborer et de diffuser des lignes directrices et de diffuser de l'information sur diverses questions.

Décisions

La Loi prévoit que l'Office doit rendre ses décisions dans un délai de 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Ces décisions ont souvent des incidences importantes sur le transport dans tout le Canada. Toutes les décisions et les arrêtés sont affichés sur le site Web de l'Office au www.cta-otc.gc.ca. Au cours de l'exercice 2000-2001, l'Office a rendu 1 240 décisions et arrêtés officiels dont 91 p. 100 ont respecté le délai prescrit.

En réponse à la décision de l'Office publiée le 3 janvier 2001, l'Association du transport aérien du Canada a invité les transporteurs aériens canadiens à participer à une séance de travail, tenue en février, au sujet de la « rage aérienne », élaborer une approche commune pour les nouvelles dispositions tarifaires relatives aux passagers turbulents. L'Office a bien accueilli cette initiative.

Une autre mesure, entre autres, qui donne une indication de la qualité des décisions prises par l'Office, est le nombre de décisions portées en appel devant la Cour fédérale du Canada et renversées. Pendant la période visée par ce rapport, neuf décisions de l'Office ont été portées à l'attention de la Cour. Quatre appels ont été rejetés, un a été interrompu par le demandeur et un autre est toujours devant la Cour. Trois cas sont reliés au bruit, à la fumée et aux vibrations provoqués par des activités ferroviaires dûment autorisées, et la Cour fédérale a jugé que l'Office n'avait pas la compétence voulue pour statuer sur ce genre de plaintes.

L'Office continue d'aider les parties à régler leurs plaintes avec les chemins de fer par la médiation et la facilitation, tout en travaillant avec des organisations comme Transports Canada, l'Association des chemins de fer du Canada et la Fédération canadienne des municipalités pour mettre en place un mécanisme permanent approprié qui permettrait de régler ce genre de plaintes.

Règlement extrajudiciaire des différends

Dans le cadre d'une nouvelle politique gouvernementale appuyée par Justice Canada, l'Office a lancé le 2 juin 2000 son projet pilote de médiation sous l'égide de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. L'événement s'est déroulé lors de la conférence annuelle de la Semaine nationale des transports, à Windsor (Ontario). Le projet pilote de médiation a pour objet de donner aux parties un autre outil de règlement de différends s'ajoutant au processus d'audience de l'Office. Dans son rapport annuel de 1999, l'Office s'était engagé à aider les parties à régler leurs différends grâce à un système plus simple, mieux adapté et moins litigieux que les systèmes existants.

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

Au cours de la phase pilote, l'Office a mis sur pied un système de médiation en collaboration avec ses clients (par l'entremise du Comité consultatif sur le règlement des différends), des spécialistes de la médiation et d'autres tribunaux et organismes offrant déjà des services de médiation.

En 2000-2001, quatre demandes de médiation ont été adressées à l'Office. Selon les premières indications, les parties qui ont eu recours au service de médiation de l'Office l'ont trouvé utile. De plus, les parties ont indiqué qu'elles auraient de nouveau recours à ce processus si le besoin s'en faisait sentir. Trois des cas sont passés à la médiation et se sont soldés par une entente entre les parties. Dans l'autre cas, les parties ont conclu une entente avant la médiation. L'expérience de l'Office démontre jusqu'à maintenant que l'industrie des transports a été lente à accepter une méthode non traditionnelle de résoudre les différends, même si l'intérêt pour la médiation parmi ceux qui sont touchés par l'industrie reste élevé.

À l'origine, le projet pilote a été mis en œuvre pour une période d'un an en vue de valider le principe du système et de déterminer dans quelle mesure la médiation pouvait servir à régler divers genres de différends touchant le transport ferroviaire. L'Office a ensuite prolongé le projet pilote jusqu'au 30 juin 2002 pour se donner le temps d'évaluer pleinement les effets et les avantages de la médiation et pour informer les parties sur la médiation.

Réglementation essentielle

En avril 2000, le ministre des Transports a annoncé une nouvelle Politique sur les services aériens internationaux d'affrètement de passagers. Celle-ci a pour objet d'élargir le choix de vols à destination de l'étranger qui est offert aux voyageurs canadiens; d'éliminer toute contrainte réglementaire et financière inutile; de favoriser le développement de l'industrie canadienne des vols affrétés; et de préserver l'intégrité de la politique canadienne sur les services aériens internationaux réguliers et des accords bilatéraux conclus par le Canada au sujet de ces services. Le Ministre a demandé à l'Office de prendre cette politique en considération lorsqu'il examine les demandes d'exploitation de services d'affrètement pour vols internationaux de passagers.

Deux ans auparavant, en mai 1998, le Ministre avait aussi modifié la Politique sur les services aériens nolisés internationaux tout-cargo. L'Office se penche actuellement sur la modification du *Règlement sur les transports aériens* afin qu'il tienne compte des deux nouvelles politiques sur les vols affrétés. Dans l'intervalle, il a accordé des dérogations d'ordre général aux dispositions qui contredisent ces politiques.

Protection des consommateurs et des transporteurs

L'Office a participé aux audiences parlementaires sur la restructuration des lignes aériennes et sur le projet de loi C-26. Le 5 juillet 2000, à la suite de l'entrée en vigueur du projet de loi et de la nomination du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien,

Degré de satisfaction

Lorsqu'on leur a demandé s'ils étaient satisfaits de la résolution de leur plainte, la plupart des consommateurs qui ont répondu étaient satisfaits (75 %). Plusieurs plaignants ont reconnu qu'ils ne seraient probablement pas arrivés à un terrain d'entente sans l'aide du Commissaire.

l'Office a commencé à accepter les plaintes de consommateurs en vertu de la nouvelle Loi. Le commissaire est chargé de s'occuper des plaintes sur le transport aérien. Bien que l'éventail de plaintes qu'il traite soit très large, la plupart concernent la qualité du service fourni par un transporteur, la manutention des bagages et les horaires de vol. Le commissaire reçoit aussi les plaintes portant sur le prix des liaisons intérieures soumises à la

concurrence et sur l'interruption ou la réduction des services à des collectivités desservies par plusieurs transporteurs réguliers.

Afin d'aider les Canadiens à comprendre le rôle du commissaire et les nouvelles responsabilités de l'Office, ce dernier a créé un site Web concernant les plaintes ayant trait au transport aérien (www.otc.gc.ca) et s'est doté d'une ligne d'information sans frais (1 888 222-2592, ATS 1 800 669-5575). De plus, des représentants de l'Office ont participé à des réunions avec des agents de voyage et des transporteurs, se sont exprimés devant des représentants de municipalités et ont participé à des salons professionnels consacrés aux voyages.

L'Office a toujours joué un rôle important mais discret dans le règlement des plaintes au sujet du transport aérien. Avec l'adoption du projet de loi C-26 le 5 juillet 2000, le nombre de plaintes concernant le transport aérien a fait un bond considérable. L'Office a reçu 2 308 plaintes en 2000-2001. De ce nombre, 1 185 ont été réglées alors que 1 123 autres ont été reportées. À l'origine, l'Office pensait recevoir 1 000 plaintes au cours de la première année. L'Office a eu de la difficulté à répondre à la demande, craignant ne pas disposer du niveau approprié de ressources pour offrir adéquatement

Passagers turbulents

L'Office a publié une décision confirmant que les transporteurs aériens ont le droit d'imposer des sanctions à des passagers turbulents. Celles-ci peuvent inclure l'interdiction de voyager avec le transporteur visé pour différentes périodes de temps, même à vie. Cependant, pour protéger les passagers contre toute mesure arbitraire de la part d'un transporteur aérien, le tarif du transporteur doit définir clairement un système de sanctions graduelles qui seront imposées aux passagers turbulents. Les sanctions imposées doivent être compatibles avec la sévérité de l'incident.

le programme de plaintes des consommateurs envisagé par la Loi. En conséquence, l'Office a réexaminé ses processus et réattribué des ressources d'autres secteurs pour essayer de traiter l'afflux de demandes. Cependant, si la situation reste la même, comme l'indique la tendance actuelle des plaintes reçues (environ 243 par mois), l'Office ne pourra pas réattribuer d'autres ressources sans porter atteinte à ses autres mandats conférés par la Loi. Il a néanmoins commencé à élaborer et à mettre en place des indicateurs pour mesurer son efficacité dans la prestation de ce programme.

La plupart de ces plaintes ont été traitées par le commissaire au moyen de son processus informel de résolution des plaintes. Pour une description complète de ce processus, voir le premier rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien.

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

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

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

Les licences pour les services aériens offerts au public sont accordées lorsque l'Office est convaincu que le demandeur est titulaire d'un document d'aviation canadien indiquant sa capacité à assurer des opérations en toute sécurité, qu'il a souscrit l'assurance prescrite, qu'il n'a pas contrevenu aux interdictions concernant la vente d'un service aérien et, au besoin, qu'il a satisfait à certaines exigences financières. Le chapitre 6 du rapport annuel

de l'Office, disponible sur son site Web, fournit des statistiques détaillées sur les activités de délivrance de licences et d'affrètement.

Dans l'industrie ferroviaire, l'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu que la compagnie qui propose de construire ou d'exploiter une ligne de chemin de fer a souscrit une assurance responsabilité suffisante pour protéger les intérêts des expéditeurs et du public. Là où la concurrence pourrait être inadéquate, les expéditeurs sont protégés davantage grâce aux dispositions de la Loi qui leur assurent un accès à d'autres chemins de fer, un niveau de service approprié ou des taux raisonnables. Ces dispositions, récemment mises à jour avec l'adoption du projet de loi C-34, sont administrées par l'Office lequel peut régler à la fois les différends formels et informels entre les transporteurs et les expéditeurs.

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

En ce qui concerne la construction d'une ligne de chemin de fer, il doit en évaluer l'incidence sur l'environnement, selon les dispositions de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*. En 2000-2001, l'Office a rendu 15 décisions à l'issue d'examen environnementaux préliminaire, chacune étant d'accord avec les projets après s'être assuré qu'en observant les mesures imposées, le requérant atténuerait tout effet négatif important sur l'environnement.

Du côté maritime, l'Office mène des enquêtes sur les droits qu'exigent les administrations de pilotage afin de déterminer s'ils sont dans l'intérêt public et si les services de pilotage sont sécuritaires et efficaces. L'Office a tenu deux audiences publiques, une visant l'Administration de pilotage des Laurentides, l'autre l'Administration de pilotage du Pacifique. Dans les deux cas, l'Office a approuvé les projets d'augmentations des tarifs. L'Office peut également déterminer si les droits exigés par les administrations portuaires comportent une distinction injustifiée. De plus, l'Office a examiné 83 demandes d'utilisation de navires étrangers pour le cabotage au Canada afin de savoir s'il existe des navires canadiens qui conviennent pour assurer ce service.

Transports accessibles

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

Les codes de pratique offrent à l'Office l'avantage de pouvoir être mis en application beaucoup plus rapidement que les règlements. Le succès de ces codes dépend de la capacité des gens de s'y conformer. À cet égard, l'industrie des transports s'est publiquement engagée à appliquer les codes de l'Office, élaborés en consultation avec les associations de personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services. De plus, l'Office a entrepris de surveiller l'application de ces codes.

En 1999, l'Office a commencé la surveillance de l'application du code de transport aérien dans l'industrie. L'Office a complété en 2000 son premier sondage de contrôle. Ses résultats mettent en évidence les dispositions du Code qui sont observées et celles qui nécessitent plus d'attention. Pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience, de nombreux transporteurs canadiens ont effectué des aménagements relativement coûteux ou difficiles à réaliser (comme des sièges munis d'accoudoirs escamotables du côté du couloir ou des fauteuils roulants à bord des aéronefs) ou qui ne sont pas obligatoires avant 2002 (aménagements facilitant l'utilisation des toilettes). Toutefois, les transporteurs n'ont pas observé avec autant de vigueur que prévu les dispositions portant sur des aménagements faciles et peu coûteux à réaliser (comme l'application de bandes aux couleurs voyantes et une signalisation convenable). En fait, selon les résultats pour l'ensemble du parc d'aéronefs, le taux d'observation de bon nombre de ces dispositions a même reculé. Les plus gros aéronefs étaient dotés d'un grand nombre d'améliorations relatives à l'accessibilité, alors que les plus petits appareils en avaient moins.

L'Office collabore avec l'industrie en vue d'assurer le respect, d'ici janvier 2002, de tous les critères énoncés dans le Code aérien. Si l'approche volontaire ne permet pas d'obtenir les résultats voulus, l'Office envisagera de prendre des règlements qui obligeront les transporteurs à éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des personnes ayant une déficience. L'Office réalisera son prochain contrôle relatif au Code aérien en 2002.

En plus de ses trois codes de pratique (air, rail et traversiers), l'Office élabore un nouveau Code de pratique sur la communication de l'information (Code des communications). Ce code a pour objet de garantir la diffusion de renseignements sur le transport aux personnes ayant une déficience qui voyagent par aéronef, par train ou par traversier. Il sera axé sur les besoins d'information des voyageurs ayant une déficience, mais il devrait être utile à tous les voyageurs. En octobre 2000, l'Office a présenté sa première ébauche du Code des communications au Comité consultatif. À la fin de l'année, l'Office attendait les commentaires écrits des membres du Comité. Lorsqu'il les aura reçus, il les examinera et modifiera le projet de code en conséquence, avant de le présenter au public dans le cadre de consultations publiques supplémentaires.

En 2000–2001, l'Office a effectué un autre sondage de vaste étendue aux six plus importants aéroports canadiens afin d'obtenir des commentaires directement pour déterminer les principaux problèmes auxquels les personnes ayant une déficience se heurtent lorsqu'elles voyagent par avion. Le but du sondage était de recueillir des données

statistiques fiables au Canada et d'en apprendre davantage sur les progrès accomplis dans le domaine de l'accessibilité du transport aérien et sur les obstacles qui continuent à entraver la mobilité des personnes ayant une déficience. Ce sondage est la première enquête nationale exhaustive sur l'accessibilité du réseau de ce mode de transport. Bien que 92 p. 100 des répondants ayant une déficience se soient dits satisfaits des services fournis, ils ont également signalé des problèmes. Ceux-ci concernaient principalement la prestation de services, les communications de la part du transporteur et de l'aéroport, et l'assignation des places à bord. Fait intéressant, quel que soit le mode de transport, les plaintes les plus fréquemment adressées à l'Office en 2000 au sujet de l'accessibilité concernaient les mêmes problèmes. Le rapport du Sondage sur l'accessibilité du transport aérien est disponible sur le site Web de l'Office.

L'Office a fait fond sur le grand succès de sa brochure intitulée *Être maître de la situation : Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*, publié en 1998. L'Office a distribué plus de 40 000 exemplaires de ce guide. Ce guide fournit des renseignements utiles sur les dispositifs et les services existants destinés à faciliter les déplacements des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion, ainsi que des conseils utiles pour aider ces personnes à planifier leur voyage par avion. Lorsque les personnes sont préparées, les problèmes potentiels peuvent être minimisés. En 2001, l'Office a publié une liste de contrôle pour aider les fournisseurs de services de transport à satisfaire aux besoins des personnes ayant une déficience qui voyagent par avion. Cette liste de contrôle aidera notamment les agents de voyage à mieux servir leurs clients ayant une déficience. L'Office publiera la liste en 2001.

L'Office a reçu, l'an dernier, 67 plaintes en provenance de voyageurs ayant une déficience et a émis 56 décisions. Elles sont affichées sur le site Web de l'Office. L'Office a mené des enquêtes qui ont donné lieu à des mesures correctives pour tous les futurs voyageurs. On trouvera des exemples à ce sujet dans le rapport annuel de 2000 de l'Office aussi disponible sur son site Web.

L'Office a reçu une plainte concernant l'inaccessibilité de la salle de toilette du hall des départs intérieurs de l'aéroquai de l'aéroport international de Montréal, à Dorval. L'Office a jugé que les aéroports doivent impérativement disposer de salles de toilette accessibles clairement indiquées dans toutes les aires publiques et celles réservées aux voyageurs. L'aéroport de Dorval a installé des salles de toilette accessibles partout sauf dans le hall des départs intérieurs de l'aéroquai; l'Office a estimé que cette carence représente un obstacle abusif pour les voyageurs ayant une déficience. L'aéroport a donc été obligé de modifier les toilettes de ce hall en conséquence.

Transport du grain de l'Ouest

À l'été 2000, à la suite des examens du système canadien de transport et de manutention du grain menés par le juge Willard Estey et M. Arthur Kroeger, le

Parlement a adopté le projet de loi C-34 modifiant la *Loi sur les transports au Canada*. Les modifications visent à réformer et à améliorer le réseau de transport du grain. La réglementation des taux maximums applicables au transport du grain est remplacée par la réglementation des revenus maximums que peuvent gagner la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique Limitée (CP) en transportant du grain. L'Office doit publier son premier plafond des recettes d'ici la fin de 2001. En vue de cet événement et à la suite des consultations avec l'industrie, l'Office a publié, une décision en mars 2001 qui précisait la manière dont il traitera les éléments et les facteurs lorsqu'il déterminera les recettes du secteur ferroviaire sous le nouveau régime de plafond des recettes.

Le projet de loi C-34 assure aussi une protection des prix pour les embranchements tributaires, permet le transfert et l'abandon des procédures de négociation, et fournit des compensations aux municipalités lorsque le service est abandonné sur une ligne de chemin de fer. Ces nouvelles mesures toucheront directement le mandat de l'Office, puisqu'elles comprennent des dispositions pour faire appel à l'Office en cas de différend. On retrouve plus de détails à ce sujet dans le rapport annuel de l'Office.

Conseils au gouvernement

Examen de la Loi

L'Office présente, dans son rapport annuel au Parlement, une évaluation de l'effet de la Loi et de toute difficulté qu'il a rencontrée dans son application. Cette évaluation est fondée sur l'expérience de l'Office à l'égard de la Loi et sur les commentaires des fournisseurs et des utilisateurs de services de transports. Par exemple, certaines des questions sont reliées à l'absence de statistiques d'exploitation pour les transporteurs aériens; au manque d'un mécanisme fédéral pour résoudre les différends sur le bruit, les vibrations et la pollution causés par l'exploitation d'un chemin de fer; ou aux dispositions sur le transfert et l'abandon des lignes de chemin de fer.

Une description plus complète de ces difficultés figure au chapitre 2 du rapport annuel 2000 de l'Office, disponible sur son site Web.

Conseils spéciaux

En 2000–2001, l'Office a donné des conseils sur plusieurs questions importantes qui vont éventuellement remodeler l'environnement des transports. En juillet 2000, le ministre des Transports a nommé un comité chargé d'effectuer un examen complet de la *Loi sur les transports au Canada*. L'article 53 exige un examen complet de l'effet de cette Loi d'ici le 1er juillet 2001. Dans le cadre du processus d'examen, l'Office a été invité à faire des présentations au Comité d'examen à deux reprises. Le personnel de l'Office a informé les membres du Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada sur une variété de sujets, notamment les dispositions sur l'accès concurrentiel en ce qui concerne les lignes

de chemin de fer régionales; les certificats d'aptitude et les questions de compétence connexes; le processus de transfert et de cessation de l'exploitation; les questions maritimes; les fusions et les acquisitions; et les questions aériennes, y compris les transports accessibles. L'Office a également fourni aux membres du Comité d'examen des exemplaires de ses rapports annuels de 1996 à 1999; un document qui compare les dispositions réglementaires canadiennes à celles de sa contrepartie américaine, le Surface Transportation Board. Le Ministre a publié le rapport et les recommandations du comité d'examen en juillet 2001.

En avril 2001, le ministre des Transports a lancé l'initiative du schéma d'orientation, dans le but d'élaborer un cadre stratégique pour guider les décisions et relever les différents défis auxquels doit faire face le secteur des transports. Cette initiative se basera sur les constatations découlant de l'examen de la Loi, avec d'autres sources d'information. Plus de renseignements sont disponibles sur le site Web de Transports Canada (www.tc.gc.ca). Les décisions gouvernementales prises en fonction de ce schéma d'orientation pourraient modifier le mandat et les activités de l'Office.

Partie III : Information financière

Aperçu du rendement financier

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

Tableaux financiers récapitulatifs

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

Tableau 1 Sommaire des crédits approuvés (en milliers de dollars)

Besoins financiers par autorisation				
		2000-2001		
Crédit		Dépenses prévues	Autorisations totales ¹	Dépenses réelles
Office des transports du Canada				
30	Dépenses de fonctionnement	18 719	23 158	20 554
(S)	Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne	0	4	0
(S)	Subventions et contributions	0	0	0
(S)	Contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés	2 723	3 057	3 057
Total pour l'Office		21 442	26 219	23 611

1 Y compris un Budget des dépenses supplémentaire de 3 418 000 \$ principalement dû au projet de loi C-26 (mandat pour les plaintes sur le transport aérien) et aux ajustements pour les conventions collectives.

**Tableau 2 Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles
(en milliers de dollars)**

Office des transports du Canada	2000-2001		
	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
ETP	251	271	271
Fonctionnement *	20 334	24 375	22 330
Capital	1 108	1 844	1 281
Subventions et contributions	0	0	0
Total des dépenses nettes	21 442	26 219	23 611
Coût des services offerts par d'autres ministères	2 522	2 611	2 611
Coût net du programme	23 964	28 830	26 222

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

Tableau 3 Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles (en milliers de dollars)

Office des transports du Canada	2000-2001				
	Dépenses réelles 1998-1999	Dépenses réelles 1999-2000	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Total des dépenses nettes	21 635	22 275	21 442	26 219	23 611
Dépenses en capital	631	705	1 108	1 844	1 281

Partie IV : Aperçu

Mandat, vision et mission

L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions touchant les transports au Canada. Ce mandat couvre la délivrance de licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et comporte des pouvoirs de règlement de certaines plaintes relatives à la tarification et au service dans les transports aérien, ferroviaire et maritime. La Loi confère à l'Office le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. L'Office veille à mettre en œuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement et agit à titre « d'administration aéronautique » sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens. Autrement dit, alors que Transports Canada réglemente la sécurité du transport et formule les politiques pour le ministre, c'est à l'Office qu'il incombe de voir à la bonne application et exécution de la Loi.

L'Office est un organisme de réglementation économique. Il exerce ses pouvoirs réglementaires conjointement avec ses pouvoirs de règlement des différends seulement lorsque les forces du marché de donnent pas lieu à des services justes et raisonnables. Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable. Il maintient son indépendance quasi judiciaire tout en intervenant, dans des rôles d'éducation et de facilitation, auprès de l'industrie canadienne des transports.

Parce qu'il exerce ses pouvoirs d'enquête en réaction aux plaintes reçues, l'Office a pris des mesures pour communiquer avec un plus grand nombre d'expéditeurs, de transporteurs et de voyageurs afin de les écouter et de leur expliquer son rôle et ses responsabilités.

Énoncé de mission

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

Secteur d'activité, organisation et composition du programme

L'Office a un seul secteur d'activité, soit le programme de l'Office des transports du Canada, et il compte quatre sous-secteurs : Membres et soutien de la réglementation,

Transports ferroviaire et maritime, Transport aérien et transports accessibles et Gestion centrale.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire d'un président, d'un vice-président et d'un nombre maximal de cinq membres à temps plein et de trois membres temporaires. Ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil. Présentement, il est composé de huit membres comprenant le président, le vice-président, quatre membres à temps plein et deux membres temporaires, incluant le Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. L'Office comprend deux directions générales, soit celles des Transports ferroviaire et maritime et celle du Transport aérien et des transports accessibles. Il comprend également une Direction générale des services juridiques et du secrétariat et une Direction générale de la gestion centrale qui appuient le programme dans son ensemble.

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

Partie V : Renseignements supplémentaires

A. Rapports annuels de l'Office

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

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

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

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

Disponibles sur Internet: <http://www.cta-otc.gc.ca>

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

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

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

C. Lois appliquées

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

Loi sur les transports au Canada

L.C. 1996, ch. 10

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

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i>	<i>L.C. (1992), ch. 37</i>
<i>Loi d'exécution du budget de 1995</i>	<i>L.C. (1995), ch. 17</i>
<i>Loi d'exécution du budget de 1996</i>	<i>L.C. (1996), ch. 18</i>
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. E-9</i>
<i>Loi dérogatoire de 1997 sur les conférences maritimes</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)</i>
<i>Loi maritime du Canada</i>	<i>L.C. (1998), ch. 10</i>
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. A-1</i>
<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i>	<i>L.C. (1996), ch. 20</i>
<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. F-11</i>
<i>Loi sur la 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>

D. Index

A	Arbitrage	8
C	Certificats d'aptitude	3, 16, 20
	Code de pratiques	4, 16, 17
	Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien	1, 3, 14, 15, 24
D	Détermination des plafonds de recettes	4, 8, 10, 19
E	Examen de la Loi	5, 8, 9
I	Indice des prix composite	4, 10
L	Licences	15, 16
P	Personnes ayant une déficience	4, 10, 17, 18
	Plaintes des consommateurs	14, 15, 18
	Projet pilote de médiation	1, 4, 12, 13
	Protection des consommateurs	1, 3, 9, 10, 14, 15
R	Rapport annuel	9, 15, 18, 19, 25
	Règlement extrajudiciaire des différends	4, 9, 10, 12, 13
	Règlement sur les transports aériens	3, 13
	Restructuration des lignes aériennes	14
T	Transport aérien	15
	Transport du grain	1, 8, 18
	Transport ferroviaire	16
	Transport maritime	16
	Transports accessibles	16, 18, 20
V	Valeur nette de récupération	1