



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 2006**

L'honorable Lawrence Cannon, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure
et des Collectivités

Canada

Table des matières

SECTION I – SURVOL

1.1 Message du président	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 DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

2.1 Analyse des activités de programme	17
2.1.1 Ressources financières	17
2.2 Description des activités de programme	17
2.3 Rendement par résultats escomptés	18
2.3.1 Rapport général sur le nombre et la rapidité des décisions rendues par l'Office	19
2.3.2 Règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale	20
2.3.3 Élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience	25
2.3.4 Protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants	30
2.4 Rendement par priorités de gestion	36
2.4.1 Relever les défis ayant trait à la charge de travail et aux ressources	36
2.4.2 Participer au processus en cours visant à modifier la législation clé et à mettre en oeuvre des exigences nouvelles ou modifiées qui relèvent de l'Office	38
2.4.3 Planification de la relève	39

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Renseignements sur l'organisation	43
3.2 Aperçu du rendement financier	43

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

4.1 Rapports annuels	71
4.2 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires	71
4.3 Lois et règlements appliqués	72
4.4 Enchaînement des résultats de l'Office des transports du Canada	74

SECTION I – SURVOL

1.1 Message du président

J'ai l'honneur de déposer le présent rapport de rendement de l'Office des transports du Canada pour la période ayant pris fin le 31 mars 2006. Ce Rapport ministériel sur le rendement illustre dans quelle mesure l'Office contribue à l'application d'une réglementation juste et transparente qui assure le maintien d'un réseau de transport viable et accessible pour tous les Canadiens. Le rapport fait également état du contexte dans lequel l'organisation évolue, des défis qu'elle doit relever et des réussites qu'elle a connues au chapitre du règlement des différends, de la réaffectation des ressources en fonction d'une charge de travail fluctuante, de l'adaptation aux changements législatifs et de la planification de la relève.

L'industrie des transports est devenue l'un des plus dynamiques secteurs de l'économie. Cette évolution a fait en sorte que les intervenants de l'industrie tout comme les responsables de la réglementation se doivent d'être à l'écoute. En tant qu'organisme fédéral de réglementation des transports, l'Office doit se pencher sur les questions touchant les intéressés de ce secteur d'activités. Au cours de la dernière année, l'Office a statué sur des questions de plus en plus complexes touchant tous les secteurs relevant de son champ de compétence en matière de transports aérien, ferroviaire et maritime.

En plus de traiter les questions qui intéressent les intervenants de l'industrie des transports, l'Office a accordé une attention particulière à sa capacité de réaction. Il collabore proactivement avec les fournisseurs de services de transport afin de s'assurer que leurs services sont accessibles aux personnes ayant une déficience. Cette interaction permet d'éviter les problèmes et d'éliminer d'avance les obstacles aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Lorsqu'un problème survient, l'Office propose la médiation comme solution de rechange à sa procédure formelle afin d'aider les parties à régler le différend de façon moins coûteuse et plus rapide. L'année dernière, le service de médiation de l'Office a connu un franc succès, ayant permis de régler des différends entre des expéditeurs, des voyageurs et des fournisseurs de services.

Une organisation ne peut se targuer d'être à l'écoute du simple fait qu'elle se penche sur les questions que soulèvent les parties prenantes. Elle doit également résoudre les problèmes de la façon la plus efficace possible. À cette fin, l'Office a adopté plusieurs mesures importantes afin d'être plus efficace; en effet, l'amélioration de son mécanisme de règlement des différends constitue une priorité de gestion.

Au fur et à mesure que les transports occuperont une place de plus en plus importante dans notre économie et notre quotidien collectif, l'Office des transports du Canada continuera de s'adapter à son environnement et de remplir sa mission qui est d'appliquer la législation sur les transports et les politiques gouvernementales en vue d'en arriver à un réseau de transport à la fois efficace et accessible.

Gilles Dufault
Président intérimaire

1.2 Déclaration de la direction

Je sou mets, aux fins de dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement de 2005–2006 de l'Office des transports du Canada.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de préparation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005–2006 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

- Il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Il repose sur l'architecture des activités de programme approuvée du ministère figurant dans la Structure de gestion, des ressources, et des résultats;
- Il présente une information cohérente, complète, équilibrée et fiable;
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées;
- Il rend compte de la situation financière en fonction des montants approuvés des budgets des dépenses et des Comptes publics du Canada.

Gilles Dufault
Président intérimaire
15 septembre 2006

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 de compétence fédérale au Canada. En outre, l'Office est un tribunal administratif, quasi judiciaire et indépendant dont le rôle consiste, entre autres, à rendre 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 (se référer à la section 4.3 pour 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 règle 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 les attributions d'une cour supérieure, à toute fin liée à l'exercice de sa compétence.

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 éclairées et judicieuses.

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 une seule activité de programme, la réglementation économique du système de transport fédéral, axée 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 2005–2006 :

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
24 363	28 511	27 633

Total des ressources humaines (équivalents temps plein/ETP)

Prévues	Réelles	Différence
257	269	12

Priorités organisationnelles (en milliers de dollars)

Activité de programme : La réglementation économique du système de transport fédéral 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 Alignement sur les résultats du gouvernement du Canada : Secteur économique – Un marché équitable et sécurisé		2005-2006	
		Dépenses prévues	Dépenses réelles
		24 363	27 633
Résultats des activités en cours :			
Résultat 1 : Règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale	En partie atteint et l'activité se poursuit (section 2.3.2)	24 170	27 352
Résultat 2 : Élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience	Résultat atteint et l'activité se poursuit (section 2.3.3)		
Résultat 3 : 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 (section 2.3.4)		
Priorités de gestion : *			
Priorité 1. Relever les défis ayant trait à la charge de travail et aux ressources	En partie atteint et l'activité se poursuit (section 2.4.1)	94	101
Priorité 2. Participer au processus en cours visant à modifier la législation clé et à mettre en oeuvre des exigences nouvelles ou modifiées qui relèvent de l'Office	En partie atteint et l'activité se poursuit (section 2.4.2)	35	25
Priorité 3. Planifier la relève	En partie atteint et l'activité se poursuit (section 2.4.3)	64	155

* Les dépenses pour chaque priorité ne comprennent que les coûts d'exploitation supplémentaires qui sont directement liés aux priorités que la direction a identifiées. Outre ces dépenses, l'organisation a consacré du temps et des efforts pour lesquels les coûts sont inclus sous « Résultats des activités en cours ».

Dépenses et contributions aux résultats par programme

Programme	Dépenses (en milliers de dollars) 2005–2006	Règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale	Élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontés les personnes ayant une déficience	Protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants
Transport aérien	7 100 (85 ETPs)	√		√
Transport ferroviaire	5 036 (50 ETPs)	√		√
Transport maritime	797 (8 ETPs)	√		√
Transports accessibles	2 114 (18 ETPs)		√	
Membres et soutien à la réglementation	5 579 (43 ETPs)	√	√	√
Services centraux	7 007 (65 ETPs)	√	√	√
Total	27 633 (269 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 (se référer au site Internet de Transports Canada au www.tc.gc.ca pour plus de renseignements).

Le résultat stratégique que l'Office tente d'atteindre est directement aligné sur un des résultats plus généraux dont fait état le rapport *Le rendement du Canada*, soit d'assurer la création d'un *marché équitable et sécurisé*. 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.

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 le président, qui est également premier dirigeant, et le vice-président. Ceux-ci siègent 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 2005–2006, plusieurs facteurs ont influé sur l'exécution, par l'Office, de ses activités et services. Entre autres :

Changements législatifs

En 2000 et 2001, le Comité d'examen de la Loi sur les transports au Canada a procédé à un examen législatif de la *Loi sur les transports au Canada*. En 2001, le ministre des Transports a amorcé l'élaboration d'un schéma d'orientation relatif à la politique des transports dans l'avenir.

À la suite de ces deux initiatives, le projet de loi C-26, Loi modifiant la *Loi sur les transports au Canada*, a été déposé mais non adopté par le Parlement en février 2003. Le 24 mars 2005, le projet de loi C-44, Loi modifiant la *Loi sur les transports au Canada* et modifiant d'autres lois en conséquence, a été déposé au Parlement. Ce projet de loi n'a pas reçu la sanction royale avant les élections en novembre 2005. Une proposition révisée, le projet de loi C-11, a été déposée au Parlement au début de 2006–2007.

Dossiers en souffrance en raison de l'ordonnance de la Cour visant les questions relatives à 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. Au cours de cette période, l'Office a accepté de suspendre un nombre restreint de plaintes (demandes concernées) qui devraient tôt ou tard être examinées.

Vers la fin 2004, Air Canada a déposé un mémoire auprès de l'Office dans lequel elle expose sa position que les demandes concernées 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 n'était pas d'accord avec la position d'Air Canada et, en janvier 2005, il a indiqué qu'il avait pris les mesures nécessaires pour que la Cour supérieure de justice de l'Ontario règle la question le plus tôt possible, en cherchant à interpréter l'ordonnance afin de savoir si les demandes concernées sont éteintes, comme l'affirme Air Canada. De

plus, Air Canada a demandé que l'Office suspende toutes les demandes concernées en attendant la conclusion de cette affaire, ce que l'Office a accepté étant donné son intention d'obtenir une interprétation de l'ordonnance.

Par la suite, l'Office a décidé que la meilleure façon de traiter les demandes concernées était de procéder à leur examen et, de ce fait, le 30 juin 2005, il a retiré sa requête auprès de la Cour supérieure de justice de l'Ontario. Par conséquent, l'Office a levé sa suspension de toutes les demandes concernées qui étaient auparavant en sursis.

Initiatives de politique ferroviaire

Le personnel de l'Office a continué d'aider Transports Canada à évaluer les implications des initiatives de politique gouvernementale et des modifications législatives proposées en fournissant, sur demande, de l'information ou des études sur des questions qui touchent les domaines de compétence de l'Office. Par exemple, au début de 2005, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il entamerait des négociations avec la Farmer Rail Car Coalition (FRCC), un groupe de producteurs de grain de l'Ouest, concernant le transfert possible de la flotte de wagons-trémies à cette dernière.

En juin, Transports Canada a demandé au personnel de l'Office d'élaborer une méthodologie pour ajuster les plafonds de recettes des chemins de fer au cas où le gouvernement transférerait la flotte à la FRCC. Après de vastes consultations avec les intervenants du grain de l'Ouest à l'automne 2005, l'Office a soumis son rapport à Transports Canada. Ce rapport prévoit la suppression des coûts d'entretien des wagons-trémies pour les intégrer dans les plafonds de recettes au moment du transfert de la flotte, ainsi que l'inclusion des coûts de location que les compagnies ferroviaires devront défrayer lorsqu'elles feront affaire avec la FRCC.

Examen des dépenses

Les coupures de l'Office suivant l'examen des dépenses ont trait au Programmes des plaintes relatives au transport aérien, financé de façon temporaire par les transferts annuels de Transports Canada depuis son introduction en juillet 2000. Avec le projet d'élimination du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien contenu dans le projet de loi C-44 et plus récemment dans le projet de loi C-11, Transport Canada a débuté l'élimination progressive de ses transferts à l'Office dans le cadre de ses engagements à titre de l'examen des dépenses. L'Office continuerait, cependant, de gérer ce programme. Conséquemment, l'Office doit supporter des coupures de l'ordre de 2 645 000 \$ au cours des trois années de l'implantation ayant débuté en 2005–2006.

Pour mettre en oeuvre les réductions de la première année, le poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et le personnel afférent sont restés vacants. De plus, l'Office a fermé un bureau satellite pour réduire les exigences en termes d'espace et de coûts des installations.

L'Office concentre toujours de grands efforts sur l'identification de méthodes afin d'absorber les coupures importantes des prochaines années, malgré sa charge de travail constante et de plus en plus complexe. Cette réalité est traitée à même une des principales priorités de gestion, c.-à-d. de traiter la question des ressources et de la charge de travail de l'Office (explication détaillée dans la section 2.4.1).

Réforme de la gestion des ressources humaines

La mise en application de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique* (LMFP) et des autres réformes connexes représentait une tâche considérable pour toutes les organisations et les experts fonctionnels en ressources humaines. Ce défi était vraiment de taille pour les petits ministères et les organismes, étant donné les ressources très limitées qui étaient disponibles pour apporter ce changement important, en maintenant une gestion et une exploitation continues des ressources humaines.

Malgré ce défi, l'Office a respecté les délais de mise en application des dispositions législatives, particulièrement en ce qui concerne :

- L'application de la nouvelle *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* au plus tard le 31 décembre 2005;
- L'application de la nouvelle *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* et des modifications à la *Loi sur la gestion des finances publiques* au plus tard le 31 mars 2005;
- Les initiatives de réforme connexes appuyant l'application de la LMFP, dont les exigences liées aux processus de planification des activités intégrées et des ressources humaines.

1.4.2 Compte rendu sommaire du rendement

Comme dans le cas de toutes les autres entités gouvernementales qui ont le mandat de gérer des lois, les priorités de l'Office, et les mesures qu'il peut prendre, sont principalement dictées par sa législation. En 2005–2006, les activités de l'Office ont continué à être axées sur l'atteinte d'un seul 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.

L'Office a continué ses efforts pour atteindre ce résultat stratégique à l'aide d'activités qui mettent l'accent sur les points suivants :

- règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale;
- élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience;

- protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants.

Voici un bref sommaire des accomplissements de l'Office :

Rapport général sur le nombre et la rapidité des décisions rendues par l'Office (se référer à la discussion détaillée à la section 2.3.1) et le **Règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale** (se référer à la discussion détaillée à la section 2.3.2)

- l'Office a rendu plus de 3 200 décisions;
- il a fallu en moyenne 10 et 12 jours respectivement pour traiter les permis d'affrètement et les demandes de cabotage;
- la résolution des plaintes dans le délai de 120 jours continue de représenter un défi important, mais des mesures seront prises à compter de 2006–2007 afin d'améliorer le niveau de service;
- 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.

Élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience (se référer à la discussion détaillée à la section 2.3.3)

- l'Office a exigé que les fournisseurs de service de transport prennent des mesures correctrices à l'égard de 33 obstacles abusifs à la mobilité de personnes ayant une déficience;
- quarante-huit plaintes relatives à l'accessibilité ont été réglées par la médiation et des décisions formelles;
- des enquêtes ont été menées relativement à d'importantes plaintes d'accessibilité;
- on a fait la promotion de l'accessibilité des transports et des normes de service uniformes pour les Canadiens ayant une déficience qui voyagent au Canada ou à l'étranger et on a prêté assistance afin de faciliter leur mise en oeuvre.

Protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants (se référer à la discussion détaillée à la section 2.3.4)

- l'examen de la conformité aux exigences en matière de licences aériennes ont donné lieu au traitement de 1 431 demandes de licences aériennes, y compris les demandes de nouvelles licences, les suspensions, les annulations et les rétablissements;
- 1 730 permis d'affrètement ont été émis;
- il y a eu négociation d'accords bilatéraux de transport aérien nouveaux ou modifiés avec huit pays;

- des enquêtes menées auprès d'opérations aériennes soupçonnées d'être illégales ont donné lieu à 14 contraventions;
- après qu'on eût évalué qu'elles avaient souscrit une assurance de responsabilité suffisante, une nouvelle compagnie de chemin de fer a reçu son certificat d'aptitude, alors que deux autres certificats ont été modifiés;
- après avoir subi une évaluation de son incidence sur l'environnement, un projet de construction de chemin de fer a pu commencer, et 15 autres projets ont continué d'être surveillés en raison de leur incidence possible sur l'environnement;
- l'Office a déterminé que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada avait dépassé son plafond de revenu en vertu du régime du plafond de recettes pour le grain de l'Ouest et ordonné au transporteur de verser une pénalité de 124 650 \$ à la Fondation de recherches sur le grain de l'Ouest;
- l'Office a prêté son expertise en transport ferroviaire à Transports Canada pour régler des questions de transport complexes;
- les intérêts de l'industrie maritime canadienne ont été protégés dans l'examen des 100 demandes de cabotage.

En 2005–2006, l'Office a ciblé les trois priorités de gestion suivantes :

- Relever les défis ayant trait à la charge de travail et aux ressources;
- Participer au processus en cours visant à modifier la législation clé et à mettre en oeuvre des exigences nouvelles ou modifiées qui relèvent de l'Office;
- Planifier la relève.

Voici un bref sommaire des accomplissements de l'Office par rapport à ces priorités.

Relever les défis ayant trait à la charge de travail et aux ressources (se référer à la section 2.4.1 pour de plus amples détails)

- de meilleurs processus de travail ont été implantés;
- de meilleurs renseignements sur le rendement ont été développés et utilisés pour établir les priorités;
- les processus de planification des activités et d'affectation des ressources ont été mieux intégrés;
- les premières réductions suite à l'exercice d'examen des dépenses du gouvernement ont été mises en oeuvre.

Participer au processus en cours visant à modifier la législation clé et à mettre en oeuvre des exigences nouvelles ou modifiées qui relèvent de l'Office (se référer à la section 2.4.2 pour de plus amples détails)

- de l'aide a été fournie à Transports Canada dans l'élaboration de propositions législatives;
- alors que le projet de loi C-44, qui n'avait pas encore été adopté par le Parlement, a été prorogé en raison de l'élection de 2005, de nouveaux processus législatifs

sont en cours pour déposer de nouveau la plupart des dispositions auprès du nouveau gouvernement.

Planifier la relève (se référer à la section 2.4.3 pour de plus amples détails)

- les candidats du programme d'affectation et de perfectionnement des cadres ont reçu de la formation en leadership et de la formation linguistique prioritaire;
- un programme interne de formation linguistique a été implanté pour renforcer les compétences en langues secondes pour appuyer l'avancement professionnel;
- la stratégie intégrée de planification des ressources humaines a été améliorée.

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, Affaires étrangères et 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 DES ACTIVITÉS DE
PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE**

2.1 Analyse des activités de programme

L'architecture des activités de programme de l'Office des transports du Canada vise **un résultat stratégique**, soit

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

L'architecture comprend **une activité de programme**, soit

La réglementation économique du système de transport fédéral.

2.1.1 Ressources financières (en milliers de dollars)

	2005–2006		
	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Transport aérien	5 200	7 200	7 100
Transport ferroviaire	4 646	5 170	5 036
Transport maritime	843	915	797
Transports accessibles	1 799	1 972	2 114
Membres et soutien à la réglementation	5 537	5 709	5 579
Services centraux	6 338	7 545	7 007
Total de l'activité de programme	24 363	28 511	27 633

2.2 Description des activités de programme

L'Office des transports du Canada assure la réglementation économique du transport aérien, ferroviaire et maritime par l'administration de lois, règlements, codes de pratiques volontaires, programmes d'éducation et de visibilité, et par le règlement de différends. En tant que tribunal quasi judiciaire indépendant faisant rapport au Parlement du Canada par l'intermédiaire du ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités, l'Office rend ses décisions de façon indépendante sur divers sujets qui touchent le domaine des transports au Canada.

Toutes les décisions relatives aux dossiers dont l'Office est saisi, qu'ils aient trait aux transports aérien, ferroviaire, maritime ou accessibles, sont prises par les membres de l'Office, lesquels sont nommés par le gouverneur en conseil.

2.3 Rendement par résultats escomptés

Les trois résultats qui devraient découler des activités continues de l'Office sont les suivants :

1. Le règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale;
2. L'élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience;
3. La protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants.

La sous-activité du « transport accessible » contribue à un résultat escompté : « l'élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience ». Chacune des sous-activités des transports aérien, ferroviaire et maritime appuie les deux autres résultats escomptés. La sous-activité des « membres et soutien à la réglementation » contribue aux trois résultats escomptés.

Les trois résultats escomptés sont directement liés à la priorité organisationnelle qui est de continuer à accomplir le mandat de l'Office, dont le principal élément est la prise de décisions judicieuses dans les délais prescrits par la loi sur les questions et les différends qui touchent le réseau de transport, ainsi que d'autres questions dont font état les lois et qui relèvent de la compétence de l'Office.

Pour ce faire, l'Office recourt à un processus décisionnel qui est régi par les règles d'équité ainsi qu'aux lois, règlements et principes juridiques applicables à chaque cas. L'Office assure également que ses membres et son personnel maintiennent un niveau élevé d'expertise dans le domaine des transports et qu'ils sont au fait de l'évolution constante de l'industrie et ses joueurs. De plus amples renseignements sont offerts sur le processus sur le site Internet de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html.

Lorsque possible, l'Office propose la facilitation et la médiation en remplacement de son processus formel. Ce recours permet aux parties de régler elles-mêmes leurs différends de façon informelle, simple, expéditive et moins litigieuse et coûteuse que le processus d'audience traditionnel de l'Office. Le médiateur et les parties en conflit collaborent en vue de trouver des solutions et d'en arriver à des résultats par suite de cette collaboration. Ainsi, il en résulte une meilleure compréhension entre les parties, des ententes des plus satisfaisantes et un niveau élevé d'engagement.

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

La présente section donne un aperçu général des décisions qui ont été rendues en 2005–2006. Les sections suivantes fournissent plus de détails relativement aux décisions et aux autres activités de l'Office qui ont contribué à l'obtention des trois résultats escomptés relativement aux activités continues de l'Office.

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 2005–2006, l'Office a rendu un total de 3 238 décisions (3 381 en 2004–2005), soit 1 730 permis d'affrètement, 779 décisions formelles, 669 arrêtés et 60 décisions finales rendues par lettres. L'Office a aussi rendu 380 décisions provisoires. Tous les arrêtés et les décisions formels sont présentés sur le site Internet de l'Office à l'adresse www.otc.gc.ca/rulings-decisions/index_f.html. Les décisions clés émises en 2005 sont décrites dans le rapport annuel de l'Office et peuvent être consultées à www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2005/index_f.html.

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 qu'il peut y avoir des cas plus complexes qui requièrent une période plus longue pour leur considération. Une prolongation du délai est possible 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 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 2005–2006, l'Office a mis en moyenne 10 et 12 jours respectivement de leur réception pour traiter les demandes de permis d'affrètement et de cabotage.

Pour les dossiers autres que ceux ayant trait aux permis d'affrètement, en 2005–2006 l'Office a rendu ses décisions en moyenne environ 121 jours suivant réception de la demande ou de la plainte (comparativement à 127 jours en 2004–2005).

Le traitement dans les 120 jours des plaintes relatives aux transports continue de représenter un défi de taille pour l'Office. Bien que les parties demandent et conviennent

souvent de prolonger les délais, comme le prévoit la loi, l'Office s'efforce de raccourcir le temps nécessaire pour régler les différends. Ainsi, tel que mentionné dans son Rapport sur les plans et les priorités de 2006–2007, l'Office cherchera des façons d'améliorer son système de résolution des différends. En 2006–2007, l'Office fera une analyse exhaustive et élaborera un plan visant à améliorer ses niveaux de services, dont :

- l'identification de données de référence;
- l'identification des changements pouvant être apportés pour améliorer les délais de règlement des différends, tant informel (par voie de facilitation et de médiation) que formel (prise de décisions quasi judiciaires);
- l'identification d'objectifs de rendement pour les prochaines années et l'élaboration et la mise en oeuvre d'un plan permettant de les atteindre.

Les progrès de l'Office dans l'élaboration et la mise en oeuvre de ce plan feront l'objet de prochains rapports sur le rendement.

2.3.2 Règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale

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 processus de règlement extrajudiciaire des différends. 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 prix communs, de droits de circulation, d'utilisation conjointe des voies ferrées, et du niveau de service;
- différends entre les compagnies de chemin de fer et les municipalités, administrations routières, propriétaires fonciers et autres intervenants avec qui ils interagissent.

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 sont justes, raisonnables et dans l'intérêt public);
- plaintes sur les accords entre conférences maritimes ou les agissements d'un membre d'un cartel de lignes maritimes (pour assurer qu'aucune entente ou qu'aucun geste de ce genre nuit à la concurrence ou entraîne des augmentations déraisonnables de prix ou des réductions de service).

a) Transport aérien

Les transporteurs aériens qui exploitent un service aérien offert au public au Canada sont tenus de publier un tarif établissant les conditions de transport, les prix, les taux et les frais. Le public doit avoir accès à ce tarif sur demande. Mis à part quelques exceptions, les transporteurs aériens qui exploitent un service international en provenance et à destination du Canada doivent soumettre leur tarif à l'Office.

La plupart des plaintes que l'Office reçoit porte sur la question de savoir si le transporteur a bien appliqué son tarif. Si l'Office détermine que le tarif n'a pas été correctement appliqué, elle peut ordonner au transporteur d'appliquer correctement son tarif et de rembourser les dépenses encourues par le passager à cause de l'incident. Bien que quelques plaintes soient résolues par le processus quasi judiciaire, la grande majorité sont traitées par un processus informel par lequel le personnel de l'Office qui est chargé d'enquêter les plaintes détermine la validité de la plainte et, lorsque nécessaire, convient d'un règlement entre les transporteurs et les plaignants. Ce processus a été établi en 2000 avec la création du poste de commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Le gouvernement a annoncé au début de 2005, son intention d'éliminer le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, tout en conservant le programme des plaintes relatives au transport aérien. Au cours de l'exercice 2005–2006, 560 dossiers ont été clos (740 en 2004–2005) au moyen de ce processus informel.

L'Office traite aussi des plaintes à savoir si un tarif est juste et raisonnable. Dans de tels cas, si l'Office détermine qu'une disposition d'un tarif est injuste ou déraisonnable, elle peut ordonner au transporteur de modifier son tarif. Aucune compensation ne peut être versée dans de telles circonstances.

Une décision importante émise en juin 2005 avait trait à une plainte de tarif contre Lufthansa German Airlines. L'Office a conclu que le transporteur avait contrevenu à son tarif en refusant de rembourser des billets achetés par une agence de voyages qui a soudainement fermé ses portes. L'Office a jugé que les billets du plaignant étaient valides et qu'un facteur déterminant à cet égard était l'obligation du transporteur aérien de

surveiller et de contrôler la vente de ses billets, ainsi que de veiller à ce que les personnes qui achètent des billets de bonne foi ne soient pas pénalisées par sa mauvaise gestion de son réseau de distribution de billets. L'Office a donc exigé que Lufthansa rembourse les billets. Lufthansa en a appelé de cette décision auprès de la Cour d'appel fédérale.

L'appel est actuellement en instance. Cette décision est disponible sur le site Internet de l'Office à l'adresse suivante :

www.otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2005/A/C/388-C-A-2005_f.html.

L'Office est aussi responsable des enquêtes officielles sur des plaintes relatives à un prix déraisonnable de transport de passagers ou de marchandises qui a été publié ou offert par un transporteur pour un trajet où il y a peu ou pas de concurrence. L'Office a rendu des décisions pour trois plaintes du genre en 2005–2006.

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 2005–2006, l'Office n'a reçu aucun appel.

b) Transport ferroviaire

Quant au transport ferroviaire, certaines dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* que l'Office administre visent à assurer que les expéditeurs ont accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service convenable et à des prix raisonnables. L'Office peut examiner certaines demandes ou plaintes relatives à l'interconnexion, aux prix de ligne concurrentiels ou uniques, aux prix communs, aux droits de circulation et au niveau de service. Au cours de l'année, l'Office a rejeté une plainte ayant trait au niveau de service lié à une procédure de déchargement de matériel et il en a reçu trois autres. Les nouvelles demandes sur lesquelles il se penchait en fin d'année soulèvent des questions telles que le refus d'offrir un service ferroviaire, l'abandon possible de voies ferrées menant aux installations d'un expéditeur et la difficulté d'obtenir des wagons.

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 quatre processus d'arbitrage. On a mis fin à un dossier en appel à la Cour d'appel fédérale sur une question d'arbitrage, alors qu'un autre était toujours en cours à la fin de l'exercice.

L'Office a aussi le mandat de résoudre des différends entre les compagnies de chemins de fer et d'autres parties. Au cours de l'exercice financier 2005–2006, l'Office en a réglé sept de façon formelle et bon nombre d'autres de façon informelle 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 questions

soulevées portent sur la répartition des coûts pour les sauts-de-mouton et les dispositifs de protection aux passages à niveau, les droits des passages à niveau privés, les conditions des ouvrages de franchissement et la désignation des voies ferrées à des fins de transfert ou d'abandon. 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. Un appel accueilli à la Cour d'appel fédérale au cours de l'année a défini plus clairement la compétence de l'Office en ce qui a trait aux passages à niveau privés.

L'Office a également aidé les parties en amorçant un examen complet visant à mettre à jour le *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*. L'Office met à jour ce guide afin d'établir une structure tarifaire uniforme des travaux effectués partout au pays par des compagnies de chemin de fer relativement aux franchissements et à des projets similaires. Ce guide sert à minimiser ou à éliminer les différends sur des questions de facturation entre les municipalités canadiennes, ou les administrations routières, et les compagnies ferroviaires, tout en réduisant le fardeau administratif pour les parties. Durant l'exercice, il y a eu des consultations avec la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) pour s'assurer que la prochaine révision du guide (prévue au milieu de 2006) inclura les renseignements les plus précis et les plus à jour possible sur les coûts et les opérations du transport ferroviaire.

c) Transport maritime

En vertu de la *Loi maritime du Canada*, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux droits établis par les administrations portuaires qui gèrent les activités de ports importants à travers le pays. De plus, toujours en vertu de cette loi, l'Office peut enquêter sur des plaintes relatives aux tarifs établis par la Corporation de gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux.

En juin 2005, par exemple, Adventure Tours Inc., un exploitant de navire d'excursion, a fait une plainte contre l'administration portuaire de St. John's parce que le droit par passager imposé à l'exploitant était discriminatoire, injuste et abusif. En octobre 2005, l'Office a conclu, dans une décision majoritaire, qu'il n'y avait pas de discrimination et a donc rejeté la plainte.

En octobre 2005, l'Office a reçu la première de 53 plaintes de personnes et de compagnies contre l'administration portuaire de Nanaimo en Colombie-Britannique. Les plaintes affirmaient que l'administration portuaire avait instaurer un droit par passager injuste et discriminatoire. À la fin de l'année, l'Office a informé les parties qu'il y aurait une audience à Nanaimo en 2006, dans le cadre de son enquête. L'Office rendra sa décision plus tard en 2006.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires 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. En cas d'objection, l'Office a le mandat d'enquêter pour savoir si toute augmentation proposée à un tarif est dans l'intérêt du public.

En mars 2005, l'Administration de pilotage des Laurentides (APL) a publié une proposition d'augmentation de tarif entrant en vigueur le 1er juillet 2005. À partir des preuves, l'Office n'a pas été capable de conclure, dans sa décision de l'automne 2005, que cette augmentation était dans l'intérêt du public. À la fin de novembre 2005, l'Office a été informé que l'APL avait fait appel de cette décision auprès du gouverneur en conseil. De plus, toujours en novembre, l'APL a publié une nouvelle proposition d'augmentation de tarif. Dans ce cas-ci, l'Office a examiné l'objection de la Fédération maritime du Canada, ainsi que l'objection conjointe de l'Association des armateurs canadiens et de la Chambre de commerce maritime et il a conclu, dans sa décision de mars 2006, que le tarif proposé n'était pas un préjudice pour l'intérêt public et pouvait être appliqué.

En novembre 2005, une proposition de l'Administration de pilotage des Grands Lacs a entraîné une objection de la Fédération maritime du Canada, qui a plus tard été retirée, alors qu'une autre proposition de l'Administration de pilotage des Grands Lacs, ainsi qu'une proposition de l'Administration de pilotage de l'Atlantique ont été publiées dans la *Gazette du Canada* sans objection.

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. En juillet 2005, la plainte déposée par Pangea Logistics contre une conférence maritime en octobre 2004 a été retirée, ce qui a permis à l'Office de fermer le dossier. Aucune plainte n'a été reçue en vertu de cette loi en 2005–2006.

d) Règlement extrajudiciaire des différends

Depuis 2000, l'Office a offert la médiation comme solution de rechange à son processus officiel de résolution des différends. La médiation est un mécanisme volontaire et informel. La démarche se veut confidentielle et, dans une certaine mesure, non conflictuelle, ce qui permet aux parties de comprendre le point de vue de l'autre, d'identifier les faits, de vérifier les hypothèses, d'identifier un terrain d'entente et d'évaluer des solutions possibles. Ce processus permet aux parties d'élaborer des solutions créatrices qui pourraient ne pas être présentes lors d'un arbitrage officiel.

En 2005–2006, la médiation a continué d’être une option viable, renforçant ainsi la croyance de l’Office que les différends peuvent être réglés de façon volontaire. Il s’agit d’une partie intégrante de ses procédures principales. On a proposé, à l’égard de diverses questions, la médiation comme recours touchant les transports accessibles, des différends commerciaux et des dossiers d’infrastructure. Le nombre de nouvelles demandes en 2005–2006 était de 29, comparativement à six la première année du programme, soit en 2000–2001. Ce nombre était toutefois inférieur aux 44 demandes reçues en 2004–2005, alors que la suspension de l’ordonnance impliquant Air Canada était levée, ce qui a entraîné un nombre sans précédent de plaintes y compris un certain nombre pour lequel on a proposé la médiation.

En plus des 29 nouvelles demandes en 2005–2006, 20 cas de médiation ont été reportés de l’année précédente :

- 13 cas ont été réglés lors de discussions avant la médiation;
- 17 cas sont allés en médiation (il y en avait 20 en 2004–2005);
- On en a réglé 77 %, à l’entière satisfaction des parties (13 sur 17 cas);
- 9 cas n’ont pas bougé;
- Il y avait 10 cas en suspens à la fin de l’exercice.

Les fournisseurs de services de transport et les usagers ont manifesté plus d’intérêt pour la médiation comme moyen de régler les différends. En fait, ce recours constitue maintenant pour un des plus importants transporteurs ferroviaires au pays le premier choix pour régler les différends. L’Office a constaté que de plus en plus de fournisseurs de services ont adopté une attitude positive à l’égard du programme et qu’ils sont prêts à collaborer. En 2006–2007, l’Office continuera de préconiser la médiation relativement à tous les différends liés au transport, en mettant davantage l’accent sur les transports accessibles.

Le projet de modification de la *Loi sur les transports au Canada* qui est actuellement devant le Parlement reconnaît formellement la médiation comme mécanisme de règlement des différends auquel pourront recourir les parties concernées dans une affaire qui relève du champ de compétence de l’Office. Les modifications portent, entre autres choses, sur la nomination du médiateur, l’effet de la médiation sur toute instance devant l’Office, la confidentialité du mécanisme et le délai d’exécution de 60 jours.

2.3.3 Élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées 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.

Il procède de deux façons :

- **au cas par cas** en réglant chaque plainte individuelle par voie du processus formel et en ordonnant la prise de mesures correctives, s'il y a lieu, ou par voie de la médiation ou d'autres processus informels;
- de façon **systemique** en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes relatives au niveau d'accessibilité de tous les modes de transport de compétence fédérale.

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.

Au fil des années, l'Office a été saisi de plusieurs demandes complexes soulevant des questions majeures qui, en raison de l'importance qu'elles revêtent pour l'industrie du transport aérien et les personnes ayant une déficience, ont nécessité la tenue d'audiences publiques, y compris la déposition de témoignages d'experts et des analyses approfondies. Notons entre autres les dossiers liés à l'obésité et aux allergies qui se situent tous deux dans une « zone grise » faisant en sorte qu'ils doivent être examinés de façon ponctuelle afin de déterminer dans chaque cas si la personne visée en est une ayant une déficience dans le contexte du réseau de transport fédéral. L'Office tient également des audiences dans d'autres cas complexes qui soulèvent des questions importantes : le coût additionnel exigé des personnes qui doivent occuper plus d'espace en raison d'une déficience, et l'utilisation d'oxygène thérapeutique à bord des avions en sont des exemples. L'audience relative au premier exemple doit débiter en novembre 2006. L'Office entend également tenir une audience en 2007 pour entendre et éprouver des éléments de preuve afin de déterminer si les obstacles auxquels se heurtent les personnes qui requièrent de l'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent sont abusifs. Les décisions de l'Office relatives à ces dossiers pourraient avoir des incidences considérables tant sur l'industrie du transport aérien que sur la communauté des personnes ayant une déficience.

En plus de traiter ces questions complexes, l'an dernier, l'Office a reçu 50 nouvelles plaintes de voyageurs ayant une déficience (50 en 2004–2005) ainsi que deux demandes d'examen de décisions antérieures de l'Office. Parmi les 69 plaintes classées au cours de l'année, y compris certains cas non réglés de l'an dernier, 26 ont donné lieu à une décision de l'Office, 22 ont été réglées par voie de médiation, et huit plaintes ont été retirées à la suite d'une intervention du personnel de l'Office. Les autres plaintes ont été classées soit parce que le demandeur n'avait pas fourni l'information nécessaire pour compléter la demande, la question ne relevait pas de la compétence de l'Office ou la

plainte a été retirée. De plus, l'Office est intervenu en qualité de facilitateur dans six dossiers pour résoudre des problèmes avant un voyage, évitant ainsi une plainte éventuelle.

De temps en temps, l'Office reçoit des commentaires des fournisseurs et des usagers sur ses services. Après que l'Office eut rendu une décision concernant une plainte relative à l'accessibilité, le plaignant a écrit : « Je crois que l'Office a fait preuve de professionnalisme dès le premier jour et, s'il avait fallu qu'il ne prenne pas une décision en ma faveur, je crois que j'aurais accepté cette décision à cause de l'impartialité avec laquelle il a pesé ses arguments [...] C'est bon de savoir qu'avec toutes ces preuves, quelqu'un était là pour écouter » [trad. libre]

Quelque 48 % 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 11 % 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 33 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.

En réponse à plusieurs plaintes concernant les services ATS (appareils de télécommunication pour personnes sourdes) offerts par des transporteurs aériens et des exploitants de traversier étrangers, l'Office a déterminé que le manque de services ATS constituait un obstacle abusif et nécessitait que les transporteurs aériens et les exploitants de traversier étrangers installent un ATS et incluent le numéro d'ATS dans toutes leurs publications, toutes leurs publicités et tous leurs sites Internet. L'Office a conclu que, même si les services de relais, qui font appel à l'intervention d'un ou d'une téléphoniste, permettent aux personnes sourdes ou malentendantes de communiquer, ils ne sont pas un moyen indépendant de communication et ne permettent pas aux utilisateurs d'avoir une certaine intimité lors de leurs conversations.

L'Office a reçu des plaintes contre Air Canada qui concernaient le manque d'aide en fauteuil roulant dans les aéroports au Canada. Dans deux cas, l'aide d'une voiturette électrique était offerte. Cependant, l'Office estime que les voiturettes dans les aéroports constituent un moyen adéquat de se déplacer pour toutes les personnes qui ont besoin d'aide en fauteuil roulant. L'Office juge qu'il s'agit d'obstacles abusifs et exige, entre autres, des changements aux politiques.

En 2005–2006, la Cour d'appel fédérale a tranché deux dossiers d'accessibilité portés en appel au cours de l'année précédente, tous deux accueillis. L'un des appels portait sur la politique de distribution des repas de VIA Rail et a été renvoyé à la Cour suprême du

Canada. De même, en début d'année, la Cour suprême du Canada a entendu un appel sur un jugement de la Cour d'appel fédérale relativement aux wagons Renaissance de VIA Rail. La Cour suprême n'a pas encore rendu de décision dans cette affaire.

Le Rapport annuel de 2005 disponible sur le site Internet de l'Office à www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2005/index_f.html présente d'autres renseignements à cet égard.

L'approche systémique

Dans le cadre du passage du régime réglementaire à la conformité volontaire, l'Office a élaboré des codes de pratiques pour rendre le transport par aéronef, train et traversier plus accessible pour les personnes ayant une déficience. Les codes, disponibles sur le site Internet 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.

Afin d'évaluer le niveau de conformité de l'industrie à ses codes de pratiques, l'Office fait régulièrement des sondages. Les transporteurs et les exploitants d'aéroports fournissent des rapports écrits sur les mesures qu'ils prennent pour respecter les exigences des codes. Ces rapports sont vérifiés sur place par des enquêteurs de l'Office. Les fournisseurs de services de transport peuvent alors échanger de l'information et obtenir des conseils qui les aideront à apporter des améliorations à l'accessibilité plus rapidement.

Bien qu'aucun sondage n'ait été fait en 2005–2006, l'Office a rencontré plusieurs fournisseurs de services afin de favoriser la mise en oeuvre du code de communication, qui a été publié en juin 2004. L'Office a aussi publié un bulletin à l'intention des groupes concernés par le code afin de parler des normes de conception de l'accessibilité, des appareils de télécommunication pour personnes sourdes dans les téléphones publics et de la formation sur la conception de sites Internet accessibles. L'Office a aidé les fournisseurs à élaborer leurs propres politiques modèles sur les médias substituts, tel que l'exige le code de pratiques, afin de fournir aux passagers ayant une déficience des médias qui complètent ou remplacent les produits imprimés ou vidéo conventionnels.

En 2005–2006, l'Office a continué ses travaux d'élaboration d'un code sur l'accessibilité des gares pour les passagers qui s'appliquera au transport par aéronef, train et traversier. L'Office a visité six gares de transport (une gare ferroviaire, une gare maritime et quatre aéroports) afin d'identifier les meilleures pratiques de conception d'aménagements à accès facile et ainsi aider à l'élaboration de normes sur l'accessibilité des gares. À l'automne 2005, l'Office a aussi soumis la première ébauche du code sur l'accessibilité des gares à son Comité consultatif sur l'accessibilité. Les travaux liés à ce projet continueront en 2006–2007. En plus des consultations à venir sur ce code, l'Office

élaborera un guide d'accompagnement qui inclura de l'information pratique pour aider les fournisseurs de services à mettre en oeuvre le nouveau code. Le code devrait être publié en juin 2007.

Dans le cadre de son programme de sensibilisation, l'Office mène des activités de liaison et de surveillance qui appuient directement son mandat d'enlever les obstacles abusifs.

En 2005–2006, plus de 50 programmes de formation ont fait l'objet d'un examen dans le cadre des travaux d'application qui visent à s'assurer de la conformité des transporteurs et des exploitants de gare du transport par aéronef, train et traversier devant se conformer au *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* de l'Office. Cette surveillance, ainsi que les changements qui en résultent, font en sorte que la formation donnée au personnel des services de transport est complète et appropriée, aidant ainsi à prévenir les obstacles.

L'Office surveille aussi l'information publique sur les tarifs des fournisseurs, y compris celle des sites Internet, et les manuels de procédures et de vol afin de s'assurer de leur conformité avec le règlement de l'Office concernant le transport de personnes ayant une déficience.

L'éducation est un élément essentiel du programme de sensibilisation de l'Office, et elle est particulièrement importante lorsqu'il y a des nouveaux arrivants dans le réseau de transport fédéral, que les fournisseurs apportent des changements à leur façon de faire des affaires et que ceux-ci réagissent aux forces du marché. Le personnel de l'Office a fait profiter les autres de son expertise sur une base continue pour répondre aux demandes de conseils des fournisseurs à mesure qu'ils préparaient leurs politiques, établissaient leurs conditions de transport, concevaient leurs programmes de formation et réglaient des problèmes bien précis pour accommoder les passagers. Le personnel de l'Office sensibilise aussi les personnes ayant une déficience sur les attentes qu'ils peuvent avoir au moment d'accéder au réseau de transport et la façon de bien se préparer pour éviter les obstacles durant le voyage.

Dans 14 cas en 2005–2006, le personnel de l'Office a pu alléger des inquiétudes exprimées par des personnes ayant une déficience concernant des voyages à venir, en aidant à trouver des solutions directement auprès des fournisseurs de services de transport. Ces efforts ont souvent mené à des changements aux politiques et aux procédures des fournisseurs, au profit de tous les voyageurs ayant une déficience, ainsi qu'à celui des fournisseurs qui, en offrant des solutions pratiques, peuvent éviter les plaintes.

2.3.4 Protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants

Bien que la politique gouvernementale sur les transports favorise la concurrence et les forces du marché, elle reconnaît également que certaines mesures s'imposent en vue de protéger les consommateurs, les expéditeurs ainsi que les transporteurs et exploitants d'aéronef canadiens. Ainsi, les activités de l'Office à ce chapitre comprennent :

Transport aérien

- la délivrance de licences aux lignes aériennes qui offrent des services de transports publics dans les marchés intérieur et internationaux (pour s'assurer que les transporteurs ont souscrit une assurance responsabilité, qu'ils détiennent un document d'aviation canadien valide et que les transporteurs canadiens sont contrôlés par des citoyens canadiens et appartiennent à des citoyens canadiens);
- l'administration d'un régime de délivrance de permis d'exploitation de vols affrétés internationaux (pour protéger les paiements anticipés relatifs aux vols affrétés de passagers internationaux);
- la participation aux négociations d'accords aériens bilatéraux et la mise en oeuvre des ententes et accords (pour s'assurer que les accords bilatéraux sont appliqués équitablement tout en équilibrant les intérêts de toutes les parties).

Transport ferroviaire

- l'évaluation indépendante et juste des plafonds de recettes annuels pour CN et CP, lesquelles recettes sont générées par le transport du grain de l'Ouest; l'Office détermine également si les compagnies de chemin de fer ont excédé ou non leur plafond respectif;
- la délivrance de certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires de compétence fédérale pour s'assurer qu'ils détiennent l'assurance-responsabilité requise;
- l'évaluation des incidences environnementales des projets de construction ferroviaire; l'Office ordonne, s'il y a lieu, la prise de mesures correctives.

Transport maritime

- la détermination de la disponibilité de navires canadiens lorsqu'on propose d'offrir des services commerciaux au moyen de navires étrangers en eaux canadiennes (pour s'assurer qu'aucun navire étranger ne sera autorisé à offrir de tels services si un navire canadien adapté est disponible pour offrir les services).

a) 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 2005–2006, l'Office a traité 1 431 demandes de licences aériennes, soit des demandes de nouvelles licences, de suspensions, d'annulations et de rétablissements.

En février 2006, l'Office a rendu sa décision approuvant une demande d'Air Canada visant l'obtention d'une licence pour exploiter un service intérieur au moyen d'aéronefs tout-cargo. Cette décision résultait d'une enquête sur une allégation de Cargojet Airways Ltd. (un transporteur canadien) selon laquelle Air Canada avait offert et vendu un service tout-cargo au Canada avant d'obtenir une licence pour ce service. L'Office a conclu qu'Air Canada avait vendu, directement ou indirectement, ou publiquement offert la vente d'un service intérieur tout-cargo au Canada avant d'obtenir une licence. L'Office a alors estimé que la faute était grave, a réprimandé le transporteur et a mentionné qu'il prendrait des mesures punitives si de tels manquements devaient se reproduire. Ceci-dit, l'Office a décidé de délivrer la licence, étant donné qu'Air Canada respectait toutes les exigences. Cette décision est disponible sur le site Internet de l'Office à l'adresse suivante : www.otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2006/A/88-A-2006_f.html.

Après l'examen de la restructuration du capital-actions de WestJet Airlines, une compagnie en propriété exclusive du transporteur aérien WestJet, l'Office a statué que WestJet satisferait toujours aux exigences de propriété et de contrôle canadiens, tel que le stipule la *Loi sur les transports au Canada*. L'Office a aussi examiné la restructuration organisationnelle proposée du transporteur aérien Jazz Air LP, selon laquelle le transporteur aérien appartiendrait indirectement à Jazz Air Income Fund, alors que ACE Aviation Holdings Inc. posséderait la participation majoritaire restante des unités du transporteur aérien. En janvier 2006, l'Office a jugé que cette distribution était satisfaisante pour répondre aux exigences de propriété canadienne, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*.

Les permis d'affrètement sont accordés aux transporteurs canadiens qui assurent le transport de passagers et de marchandises du Canada vers 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.

En 2005–2006, l'Office a émis 1 730 permis d'affrètement et a refusé 37 demandes.

L'Office aide à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens canadiens en s'assurant que les transporteurs respectent les conditions de transport, les prix, les taux et les frais établis dans leurs tarifs publiés; que ces conditions de transport, ces prix, ces taux et ces frais sont justes, clairs, raisonnables et ne sont pas injustement discriminatoires; et que les transporteurs respectent les lois, les règlements et les ententes bilatérales pertinentes.

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 2005–2006, l'Office a traité cinq demandes de réduction ou d'exemption des exigences de l'avis.

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 2005 de l'Office (se référer au chapitre intitulé « Transport aérien ») disponible sur son site Internet à l'adresse www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2005/index_f.html.

En tant qu'autorité aéronautique du Canada, l'Office prend une part active aux négociations d'accords bilatéraux en matière de transport aérien avec Affaires étrangères et 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 2005–2006, le Canada était signataire de 73 ententes ou accords bilatéraux de transport aérien, lesquels 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 huit négociations avec huit pays et territoires et à une réunion de consultation informelle. En plus de délivrer 31 nouvelles licences internationales de

service régulier, l'Office a traité 135 demandes concernant des accords et des arrangements bilatéraux sur des questions comme le partage de code, la location d'aéronefs avec équipage et les droits extrabilatéraux.

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 les 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 2005–2006, l'Office a effectué 295 inspections sur place de transporteurs aériens canadiens et d'exploitants d'aérogares. L'Office a aussi effectué 28 enquêtes sur des transporteurs ou des personnes soupçonnées d'exploiter des services aériens illégaux au Canada et a relevé 14 contraventions.

b) 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 2005–2006, un certificat a été délivré à une nouvelle compagnie se lançant en affaires au Canada (Tshiuetin Rail Transportation Inc.) et deux certificats de compagnies existantes ont été modifiés. Un certificat a été suspendu et un autre annulé après que l'Office eut déterminé qu'on n'effectuait aucune activité ferroviaire et qu'il n'y avait plus d'assurance responsabilité. Les 34 compagnies ferroviaires actuelles de compétence fédérale sont surveillées afin de s'assurer qu'elles respectent les exigences de l'Office en matière d'assurances.

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 2005–2006, l'Office a été avisé de deux projets de construction de lignes de chemin de fer 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 a autorisé la réalisation d'un projet de construction en vertu de la LCEE après avoir été assuré qu'il n'entraînerait aucune incidence environnementale nuisible importante. Quinze autres projets qui devront éventuellement être soumis à l'approbation de l'Office (comme le lien ferroviaire de l'aéroport Pearson et le projet de train léger sur rail d'Ottawa) continuent de faire l'objet d'une évaluation ou d'une surveillance pour ce qui est de leurs impacts potentiels sur l'environnement.

Tel que le prévoit la loi, l'Office est aussi responsable de la réglementation du montant des recettes provenant du mouvement ferroviaire du grain de l'Ouest, et ce, pour

chaque campagne agricole se terminant le 31 juillet. Le programme de plafond des recettes constitue un régime souple d'établissement des prix pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest, tout en protégeant les expéditeurs de grain et les agriculteurs des augmentations excessives de la tarification ferroviaire. L'Office détermine annuellement le plafond maximal des recettes (aussi connu sous le nom de plafond des revenus) auxquelles CN et CP ont droit pour le transport du grain. Il peut ensuite comparer les recettes réelles de ces transporteurs avec le plafond des recettes. Il s'agissait de la cinquième année de l'établissement d'un plafond par l'Office.

En 2005-2006, l'Office a déterminé que la campagne agricole 2004-2005 avait vu les recettes réelles du CN dépasser le plafond, tandis que les recettes du CP sont demeurées en deçà de cette limite. Par conséquent, le CN a dû payer le montant excédentaire plus une pénalité de 5 % à la Fondation de recherches sur le grain de l'Ouest, soit un total de 124 650 \$. Cette décision est disponible sur le site Internet de l'Office au : www.otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2005/R/755-R-2005_f.html. Une partie de cette décision a été portée en appel devant la Cour d'appel fédérale par CP et cet appel était toujours en instance à la fin de l'exercice.

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 durant les consultations en obtenant de façon périodique les vues des organismes qui y prennent part. Aux termes des dernières consultations qui ont été réalisées en mars 2005, huit des 17 participants ont complété un formulaire d'évaluation. Presque 90 % des répondants sont satisfaits du processus de consultation et tous prévoient participer de nouveau. La plupart des répondants croient que les parties invitées représentent bien l'industrie du grain. De plus, ils sont d'avis que les questions ont été clairement abordées et expliquées et que la méthodologie de l'Office est raisonnable. De façon générale, la rétroaction reçue montre une amélioration du taux de satisfaction des répondants par rapport à l'évaluation précédente réalisée en 2002.

Le personnel de l'Office continue de collaborer avec Transports Canada pour évaluer l'impact de la cession de la flotte de wagons-trémies du gouvernement du Canada sur les plafonds des recettes. Transports Canada a demandé à l'Office d'élaborer une méthodologie pour ajuster les plafonds de recettes des chemins de fer au cas où le gouvernement transférerait la flotte à la Farmer Rail Car Coalition. L'Office a déterminé qu'un tel transfert entraînerait une légère diminution (0,4 %) aux plafonds des recettes en 2006-2007.

Il a aussi fallu que l'Office apporte des ajustements aux plafonds des recettes du CN et du CP afin d'inclure les coûts de location d'environ 3 500 wagons-trémies appartenant à la Commission canadienne du blé, lesquels étaient auparavant offerts gratuitement aux compagnies ferroviaires. L'Office se prononcera dans cette affaire au début du prochain exercice.

Le rôle de l'Office, en tant qu'organisme de réglementation économique des chemins de fer de compétence fédérale, s'est accru considérablement en 2005 avec l'acquisition de BC Rail par le CN l'année précédente. L'acquisition de BC Rail, la troisième compagnie de chemin de fer en importance au Canada, comptant 2 300 kilomètres de chemin de fer, a accru la taille du système ferroviaire relevant de l'Office, en plus de donner un nouveau rôle de surveillant à ce dernier.

En réponse aux préoccupations des expéditeurs, le Tribunal de la concurrence, lors de l'approbation de l'acquisition, a exigé que l'Office surveille les temps de transit du CN pour ce qui est des wagons qui empruntent les anciennes voies ferrées de BC Rail depuis des points dans le nord de la Colombie-Britannique à destination du point de connexion de Vancouver, lorsque des expéditeurs utilisent seulement le service du CN pour livrer leurs marchandises et que leur chargement est transféré à une compagnie concurrente. L'Office doit faire des analyses comparatives des temps de transit du CN et fixer des points de repère par rapport aux temps de BC Rail dans cinq zones, du nord de la Colombie-Britannique à la région de Vancouver; et il doit soumettre des rapports réguliers au CN, aux transporteurs correspondants de Vancouver et au Bureau de la concurrence. En 2005–2006, l'Office a présenté ses trois premiers rapports sur les temps de transit qui couvraient les trois premiers trimestres de 2005. Le trafic entre les lignes de certaines zones était en deçà des points de repère, alors qu'à d'autres endroits, il les dépassait. Il n'y avait toutefois aucun écart assez important pour croire à des difficultés opérationnelles.

Le chapitre du rapport annuel 2005 de l'Office intitulé « Transport ferroviaire » disponible sur son site Internet www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2005/index_f.html, et la section « Ferroviaire » de son site Internet fournissent plus de détails sur les activités du domaine ferroviaire.

c) 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 2005–2006, l'Office a traité 100 demandes de licences de cabotage (121 en 2004–2005). De celles-ci, 95 ont été approuvées, deux ont été refusées et trois ont été retirées.

Dans la plupart des cas et sur examen des plaidoiries, l'Office a conclu que le vaisseau étranger proposé pourrait effectuer l'activité. La plupart des demandes portaient sur le transport de pétrole brut sur la côte Est par des grands pétroliers. Quarante-six demandes concernaient d'autres situations, dont l'importation de navires de forage, de navires de sismologie et de navires à passagers pour des croisières commerciales, et toutes les décisions ont été rendues en un temps moyen de 12 jours.

Le chapitre du rapport annuel 2005 de l'Office intitulé « Transport maritime » disponible sur son site Internet www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2005/index_f.html, et la section « Maritime » de son site Internet fournissent plus de détails sur les activités dans ce domaine.

2.4 Rendement par priorités de gestion

Alors que les activités de l'Office en 2005–2006 ont continué à être axées sur l'atteinte de son résultat stratégique, elles ont aussi ciblé les trois priorités de gestion suivantes :

1. Relever les défis ayant trait à la charge de travail et aux ressources;
2. Participer au processus en cours visant à modifier la législation clé et à mettre en oeuvre des exigences nouvelles ou modifiées qui relèvent de l'Office;
3. Planifier la relève.

2.4.1 Relever les défis ayant trait à la charge de travail et aux ressources

L'Office a continué à prendre des mesures importantes pour s'assurer d'utiliser les fonds alloués par le Parlement de façon à obtenir les meilleurs résultats possibles pour les Canadiens. Les ressources sont affectées sur une base annuelle, suite à un processus d'examen interne où les demandes de ressources existantes ou nouvelles sont remises en question et des principes de gestion des risques sont utilisés pour servir de base aux décisions d'affectation des ressources.

Voici un sommaire des mesures prises par l'Office en 2005–2006 afin d'améliorer son efficacité et faire face à la situation en ce qui concerne les ressources.

Meilleurs processus de travail :

En 2005–2006, l'Office a poursuivi des initiatives entreprises à l'automne 2003 afin d'améliorer son efficacité organisationnelle. Après les travaux effectués en 2004–2005 par un comité de gestion, qui a alors examiné en détails les processus utilisés pour traiter les cas de l'Office, plusieurs recommandations de simplification ont été formulées, la plupart ayant été mises en oeuvre en 2005–2006. L'Office croit que ces mesures contribueront à améliorer son efficacité organisationnelle et l'utilisation de ses ressources.

Meilleurs renseignements sur le rendement :

Au fil des ans, l'Office a élaboré un système souple et complet de gestion intégrée des cas et de la correspondance, qui fournit aux membres et au personnel du tribunal une panoplie de renseignements sur les activités, les clients et les projets de l'organisation. Ce système fournit aussi des rapports détaillés sur le statut des cas, des dispositions et des statistiques sur la charge de travail. Durant 2005–2006, le système a été amélioré pour fournir de meilleurs renseignements, dont les échéanciers de résolution des cas selon les types de processus. Ces renseignements de meilleure qualité ont vraiment aidé les gestionnaires de l'Office à évaluer le rendement de l'organisation dans la fourniture de ses services aux Canadiens. Suite à cette évaluation, les gestionnaires de l'Office ont établi que l'échéancier de résolution des différends devait être amélioré. Par conséquent, à partir de l'exercice 2006–2007, l'une des priorités de l'Office sera d'améliorer son système de règlement des différends.

Une fonction nouvellement intégrée d'entrée du temps, créée en 2005–2006, est mise à l'essai depuis janvier 2006. Elle devrait permettre à l'Office de mieux intégrer ses renseignements financiers ou non, dont le temps réel passé pour régler un cas. Une fois qu'elle sera entièrement déployée, nous prévoyons que ce nouvel outil permettra à l'Office de mieux déterminer les coûts liés à ses différentes activités et aux résultats qu'elle essaie d'obtenir. Elle fournira aussi de l'information de gestion de meilleure qualité qui servira à prendre des décisions plus éclairées.

Intégration des processus de planification des activités et d'affectation des ressources :

Les formulaires utilisés pour compléter des plans d'activités sont aussi utilisés pour prendre des décisions sur l'affectation des ressources. Ils comprennent de l'information précise sur un programme, dont des indicateurs de rendement, des résultats escomptés et réels, les ressources utilisées lors des exercices précédents et nécessaires lors des exercices à venir. Ils traitent aussi de la planification des ressources humaines, ainsi que des besoins de chaque secteur pour ce qui est de la technologie de l'information et des communications. Même si l'élément de la planification des ressources humaines a été intégré il y a plusieurs années, il y a eu des améliorations importantes au cours de l'exercice 2005–2006 en réponse à l'initiative de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*.

Réaffectation des ressources lors de pressions temporaires sur la charge de travail :

La réaffectation du personnel pour s'occuper des dossiers importants a continué, mais de façon limitée à cause de la demande dans l'ensemble de l'organisation.

Mise en oeuvre de l'exercice d'examen des dépenses du gouvernement :

Les réductions de l'exercice 2005–2006 n'étaient pas importantes et visaient surtout les coûts liés au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien ainsi que les coûts en installations.

Pour appliquer les réductions des prochains exercices, principalement celles de l'exercice 2007–2008, il faudra réaffecter des ressources et réviser les priorités pour s'assurer que l'Office puisse continuer à exécuter son mandat parlementaire et à maintenir sa capacité de gérance et sa fonction de contrôleur nécessaires pour respecter les exigences des organismes centraux et des lois. Il s'agit d'une réduction importante pour l'Office et d'un défi de taille, étant donné le besoin de gérer les départs à la retraite au cours de la période de planification.

2.4.2 Participer au processus en cours visant à modifier la législation clé et à mettre en oeuvre des exigences nouvelles ou modifiées qui relèvent de l'Office

Depuis sa création, l'Office a contribué à l'examen et à l'amélioration continus des lois sur les transports. Chaque année, le rapport annuel de l'Office évalue l'administration de la *Loi sur les transports au Canada*. De plus, l'Office et son personnel ont participé à l'examen obligatoire de la Loi en 2000 et a longuement consulté Transports Canada concernant le rapport résultant, *Vision fondée sur l'équilibre*. Ainsi, le projet de loi C-44 a été déposé devant le Parlement en mars 2005 afin de modifier non seulement la *Loi sur les transports au Canada*, la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et autres, mais aussi édicter la *Loi sur VIA Rail Canada*. Ce projet de loi proposait un certain nombre de changements au mandat et à l'administration de l'Office. Tout au long de 2005, l'Office a été très actif en continuant à évaluer, à l'aide de recherches, d'analyses et de nombreuses consultations auprès de Transports Canada, l'impact que les modifications proposées pourraient avoir sur l'industrie, ainsi que sur sa propre organisation. Ce projet de loi est arrivé à la deuxième lecture à la Chambre des communes, mais il a été abandonné à cause des élections de 2005. À la fin de l'exercice financier, le nouveau gouvernement a repris l'examen de la plupart des dispositions du projet de loi C-44. Ainsi, on s'attend toujours à devoir assumer de nouvelles responsabilités.

L'Office doit continuer à évaluer l'impact que toute modification aurait, non seulement sur ses activités, mais aussi sur ses niveaux de ressources. L'ajout de nouvelles responsabilités sans les nouvelles ressources correspondantes ou le maintien de certaines responsabilités (p. ex., le programme des plaintes relatives au transport aérien) sans le maintien du financement correspondant nécessite un effort soutenu pour modifier les programmes et les activités et, si possible, réaffecter des ressources de façon à assumer le mandat établi par le Parlement. Afin de clarifier les implications des décisions de politique proposées sur les ressources de l'Office, on a tenu des consultations avec les représentants de Transports Canada et du Secrétariat du Conseil du Trésor. À la fin de l'exercice, il n'y avait toujours pas de solution finale aux défis ayant trait aux ressources de l'Office.

2.4.3 Planification de la relève

Tout en demeurant une priorité stratégique de l'organisation, l'objectif du plan de relève de cinq ans de l'Office est de maintenir la capacité de leadership et de conserver le niveau d'expertise. Comme prévu, un certain nombre de cadres supérieurs et de gestionnaires ont pris leur retraite en 2005–2006, alors qu'il devrait y avoir encore plus de départs de titulaires de postes clés en 2006–2007. Pour faire face à cette situation, l'Office se concentre sur des initiatives visant à appuyer la planification de la relève à tous les niveaux de l'organisation. Plus particulièrement, l'Office a investi dans la formation en leadership et la formation linguistique prioritaire des candidats à la relève prenant part au Programme d'affectations et de perfectionnement en gestion (PAPG), qui vise à répondre aux besoins de la relève des niveaux EX et EX moins 1. En parallèle, un programme interne de formation linguistique permet de renforcer la connaissance de la langue seconde pour favoriser l'avancement professionnel au niveau du personnel et ainsi répondre aux besoins de relève au niveau de la gestion. Une évaluation approfondie des résultats de la première année du programme interne de formation est en cours afin de déterminer le rendement d'investissement et apporter les ajustements nécessaires.

Avec la mise en application de la nouvelle *Loi sur la modernisation de la fonction publique* et un régime de dotation plus adaptable, l'Office se concentre sur l'amélioration de sa stratégie intégrée de planification des RH afin de profiter au maximum de toute la souplesse disponible pour créer un bassin de candidats dans les secteurs d'activités clés. Avec l'établissement de profils de compétences ES, CO et PM spécifiques à l'Office, on a débuté des travaux visant à identifier des processus de dotation collective pour créer des bassins de candidats partiellement qualifiés à partir des compétences propres à une fonction. Cette approche permet à l'Office de planifier à long terme à l'aide d'initiatives de dotation sélective et de perfectionnement qui augmentent la profondeur du bassin de candidats qualifiés pour tous les niveaux.

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

3.1 Renseignements sur l'organisation

L'Office exerce ses pouvoirs par l'entremise de sept membres nommés par le gouverneur en conseil : un président, un vice-président et cinq membres à temps plein. Le ministre peut également nommer jusqu'à trois autres membres temporaires.

Le président est tenu de rendre des comptes relativement au seul programme d'activités de l'Office. Tous les membres de l'Office sont responsables des décisions quasi judiciaires qu'ils rendent relativement aux dossiers dont est saisi l'Office. Les employés de l'Office conseillent et appuient les membres lors de ces instances.

Sur le plan organisationnel, l'Office compte quatre directions générales : la Direction générale des transports ferroviaire et maritime, la Direction générale du transport aérien et des transports accessibles, la Direction générale des services juridiques et du secrétariat, et la Direction générale de la gestion centrale. Tous les directeurs généraux et les directeurs des Communications et de la Vérification interne se rapportent au président.

Les activités des deux directions générales chargées de l'exécution du programme, soit 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. Quant à la Direction générale des services juridiques et du secrétariat, elle touche aux activités liées à l'exécution du programme et à la réglementation alors que la Direction générale de la gestion centrale assure le soutien administratif.

Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. L'Office occupe des bureaux régionaux dans six villes au Canada. Les employés qui s'y trouvent veillent au respect des dispositions législatives visant le transport aérien et les transports accessibles. Pour en savoir davantage au sujet du rôle et de la structure de l'Office, visitez le site Internet www.otc.gc.ca/about-nous/index_f.html.

3.2 Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 84 % 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 une seule activité de programme — la réglementation économique du système de transport fédéral.

Tableau 1 Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (équivalents temps plein compris)

(en milliers de dollars)	2003-04	2004-05	2005-2006			
	Dépenses réelles	Dépenses réelles	Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Réglementation économique du système de transport fédéral *	27 367	27 176	24 383	24 363	28 511	27 633
Moins : revenus non disponibles	(87)	(80)	0	0	(129)	(129)
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	3 656	3 715	3 616	3 616	3 710	3 710
Total des dépenses de l'Office	30 936	30 811	27 999	27 979	32 092	31 214
Équivalents temps plein	282	270	257	257	279	269

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

Raison de la variance

L'écart entre les dépenses prévues et réelles s'explique par les augmentations des coûts relatifs au personnel, lesquelles résultent des compensations versées aux termes des conventions collectives et des sommes affectées au programme des plaintes relatives au transport aérien qui est financé par voie d'un transfert de fonds de Transports Canada. Comme en fait état la section 1.4.1 du présent rapport, le gouvernement a annoncé son intention de mettre fin à ce financement au cours de trois années débutant en 2005-2006 dans le cadre de l'exercice gouvernemental d'examen des dépenses.

Tableau 2 Ressources par activité de programme

(en milliers de dollars)						
2005–2006						
Budgétaire						
Activité de programme	Réglementation économique du système de transport fédéral					
	Fonctionnement	Contributions et autres paiements de transfert	Total : Dépenses budgétaires brutes	Moins : Revenus disponibles	Total : Dépenses budgétaires nettes	Total
Budget principal	20 971	3 412	24 383	0	24 383	24 383
Dépenses prévues	20 951	3 412	24 363	0	24 363	24 363
Total des autorisations	24 737	3 774	28 511	0	28 511	28 511
Dépenses réelles	23 924	3 709	27 633	0	27 633	27 633

Tableau 3 Postes votés et législatifs

(en milliers de dollars)		2005–2006			
Poste	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
	Office des transports du Canada				
35	Dépenses de fonctionnement	20 971	20 951	24 737	23 924
(S)	Utilisation du produit de l'aliénation des biens en surplus de la Couronne	0	0	132	67
(S)	Contributions aux avantages sociaux des employés	3 412	3 412	3 642	3 642
	Total	24 383	24 363	28 511	27 633

Tableau 4 Services reçus à titre gracieux

(en milliers de dollars)	2005–2006
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) *	2 080
Contributions de l'employeur aux primes de régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor (à l'exception des fonds renouvelables)	1 603
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Ressources humaines et Développement social Canada	26
Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par le ministère de la Justice Canada	1
Total des services reçus à titre gracieux en 2005–2006	3 710

* N'inclut pas les coûts de stationnement.

Tableau 5 Sources des revenus disponibles et non disponibles

Revenus non disponibles

(en milliers de dollars)	2003-04	2004-05	2005-2006			
	Revenus réels	Revenus réels	Budget principal	Revenus prévus	Total des autorisations	Revenus réels
Remboursement de dépenses des années antérieures	60,1	28,2	0,0	0,0	104,7	104,7
Sanctions administratives pécuniaires	13,5	50,8	0,0	0,0	24,0	24,0
Vente de produits et services	12,9	1,4	0,0	0,0	0,1	0,1
Total Revenus non disponibles	86,5	80,4	0,0	0,0	128,8	128,8

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

2005-2006		
Directions générales	Dépenses prévues	Dépenses réelles
Bureau de la présidente	3 531	3 570
Gestion centrale	5 316	5 859
Transport ferroviaire et maritime	5 538	6 094
Transport aérien et transports accessibles	6 950	8 950
Services juridiques et secrétariat	3 028	3 160
Total	24 363	27 633

Tableau 7-A Rapport sur les frais d'utilisation pour 2005–2006 - Loi sur les frais d'utilisation

A. Frais d'utilisation	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Date de la dernière modification	2005–2006					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	06-07 07-08 08-09	0 0 0	0 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	06-07 07-08 08-09	0 0 0	0 0 0

Frais exigés pour le traitement de demandes faites en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (LAI)	O	<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	1992	< 1	< 1	9	La réponse est donnée dans les 30 jours suivant la réception de la demande; ce délai peut être prorogé conformément à l'article 9 de la LAI. Les avis de prorogation sont envoyés dans les 30 jours suivant la réception de la demande. La LAI fournit des renseignements plus complets : http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/217733.html	La norme de traitement de 60 jours est respectée 100 % du temps.	06-07 07-08 08-09	< 1 < 1 < 1	9 9 9
			Total (O)	1	< 1	9		Total	06-07 07-08 08-09	< 1 < 1 < 1	9 9 9
B. Date de la dernière modification : n/a											
C. Autres renseignements : * Depuis août 2005, l'Office n'exige plus de frais pour fournir à quiconque en fait la demande des copies de licences, de permis, d'arrêtés et de décisions de l'Office. Puisque l'Office ne fera plus état de ces frais d'utilisation, aucune norme de service n'a été élaborée.											

O = Autres produits et services

Tableau 7-B Rapport sur les frais d'utilisation de 2005–2006 : Politique sur les normes de services pour les frais d'utilisation

A. Frais d'utilisation	Norme de service	Résultats liés au rendement	Consultation auprès des intervenants
Frais exigés pour des copies de licences et de permis *	Néant *	Néant *	Néant *
Frais exigés pour des copies de décisions et d'arrêtés *	Néant *	Néant *	Néant *
Frais exigés pour le traitement de demandes d'accès faites en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> (LAI)	<p>La réponse est donnée dans les 30 jours suivant la réception de la demande; ce délai peut être prorogé conformément à l'article 9 de la LAI. Les avis de prorogation sont envoyés dans les 30 jours suivant la réception de la demande.</p> <p>La <i>Loi sur l'accès à l'information</i> fournit des renseignements plus complets : http://lois.justice.gc.ca/fr/A-1/217733.html.</p>	La norme de traitement de 60 jours est respectée 100 % du temps.	La norme de service est établie par la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> et le <i>Règlement sur l'accès à l'information</i> . Le ministère de la Justice et le Secrétariat du Conseil du Trésor ont consulté les parties intéressées pour les modifications faites en 1986 et 1992.
<p>B. Autres renseignements</p> <p>* Depuis août 2005, l'Office n'exige plus de frais pour fournir à quiconque en fait la demande des copies de licences, de permis, d'arrêtés et de décisions de l'Office. Puisque l'Office ne fera plus état de ces frais d'utilisation, aucune norme de service et aucun résultat lié au rendement n'ont été élaborés, et aucune consultation n'a été tenue à cet égard.</p>			

Tableau 8 États financiers

Les états financiers sont préparés conformément aux principes comptables de la comptabilité d'exercice. Les renseignements supplémentaires non vérifiés lesquels sont présentés dans les tableaux financiers du Rapport ministériel sur le rendement sont préparés selon la comptabilité de caisse modifiée et les états financiers rapprochant ces deux méthodes comptables. La note 3 des états financiers rapproche ces deux méthodes comptables.

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA Déclaration de responsabilité de la direction

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers c-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 et toute l'information figurant dans ces états incombe à la direction de l'Office. Ces états financiers ont été préparés par la direction conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité de l'information présentée dans les états financiers. Certaines informations présentées dans les états financiers sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction et tiennent compte de l'importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières du ministère. L'information financière soumise pour la préparation des *Comptes publics du Canada* et incluse dans le *Rapport ministériel sur le rendement* du ministère concorde avec les états financiers ci-joints.

La direction possède un système de gestion financière et de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont conformes à la Loi sur la gestion des finances publiques, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements, qu'elles respectent les autorisations du Parlement et qu'elles sont comptabilisées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds du gouvernement. La direction veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection appropriée, la formation et le perfectionnement d'employés qualifiés, par une organisation assurant une séparation appropriée de responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des responsabilités de gestion dans toute l'Office.

L'Office a mis sur pied une infrastructure de vérification interne qui est à la fois efficace, distincte et objective, et conforme à la politique du Conseil du Trésor. Elle est gérée par une personne désignée qui se rapporte directement à l'administrateur général. Celui-ci préside le Comité de vérification de l'Office auquel siègent également deux membres de l'Office qui agissent indépendamment des activités opérationnelles. Le Comité de vérification approuve le plan de vérification, les budgets et les rapports annuels internes qui sont axés sur le risque.

Les états financiers de l'Office n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

La présidente,

L'agent financier supérieur,

Marian Robson
Gatineau, Canada
le 30 juin 2006

Sue Stimpson

Office des transports du Canada
État des résultats (non vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

	2006	2005
(en dollars)		
Charges		
Salaires et avantages sociaux	25 535 362	24 298 368
Installations	2 080 128	2 103 943
Services professionnels et spéciaux	1 274 736	1 332 753
Transports et télécommunications	930 094	1 094 728
Amortissement des immobilisations corporelles	726 644	787 958
Réparation et entretien	408 760	330 085
Location	307 452	166 334
Services publics	202 843	200 094
Information	169 059	351 491
Autres fournitures et approvisionnements	64 565	61 604
Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	46 198	31 739
Perte sur la dépréciation d'immobilisations corporelles	2 959	3 650
Autres	2 407	1 650
Total des charges	31 751 207	30 764 397
Revenus		
Revenus provenant d'amendes	24 000	44 748
Gain sur l'aliénation d'immobilisations corporelles	3 036	0
Ventes de biens et services	116	1 435
Total des revenus	27 152	46 183
Coût de fonctionnement net	31 724 055	30 718 214

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office des transports du Canada
État de la situation financière (non vérifié)
au 31 mars

	2006	2005
(en dollars)		
ACTIFS		
Actifs financiers		
Débiteurs externes	39 233	0
Débiteurs des autres ministères et organismes fédéraux	97 972	106 431
Avances aux employés	16 060	15 958
Total des actifs financiers	153 265	122 389
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	200 435	178 084
Stocks	92 292	92 192
Immobilisations corporelles (note 4)	2 514 552	2 772 975
Total des actifs non financiers	2 807 279	3 043 251
TOTAL	2 960 544	3 165 640
PASSIFS		
Créditeurs et charges à payer externes	1 184 951	1 797 169
Créditeurs des autres ministères et organismes fédéraux	341 842	106 397
Indemnités de vacances et congés compensatoires	1 072 306	1 099 284
Indemnités de départ (note 5)	4 128 421	3 696 372
	6 727 520	6 699 222
Avoir du Canada	(3 766 976)	(3 533 582)
TOTAL	2 960 544	3 165 640

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office des transports du Canada
État de l'avoir du Canada (non vérifié)
au 31 mars

	2006	2005
	(en dollars)	
Avoir du Canada, début de l'exercice	(3 533 582)	(2 908 738)
Coût de fonctionnement net (note 3(a))	(31 724 055)	(30 718 214)
Crédits de l'exercice utilisés	27 633 407	27 175 661
Revenus non disponibles pour dépenser	(27 152)	(46 183)
Variation de la situation nette du Trésor (note 3(c))	174 827	(751 591)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères et organismes fédéraux (note 6)	3 709 579	3 715 483
Avoir du Canada, fin de l'exercice	(3 766 976)	(3 533 582)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office des transports du Canada
État des flux de trésorerie (non vérifié)
Exercice terminé le 31 mars

	2006	2005
	(en dollars)	
Activités de fonctionnement		
Coût de fonctionnement net	31 724 055	30 718 214
Éléments n'affectant pas l'encaisse :		
Amortissement des immobilisations corporelles	(726 644)	(787 958)
Perte sur l'aliénation et la dépréciation des immobilisations corporelles	(49 157)	(35 389)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères et organismes fédéraux	(3 709 579)	(3 715 483)
Variations de l'état de la situation financière :		
Augmentation des débiteurs	30 774	24 768
Augmentation (diminution) des avances aux employés	102	(1 892)
Augmentation des charges payées d'avance	22 351	65 490
Diminution (augmentation) des créditeurs et charges à payer	376 773	(743 897)
Diminution (augmentation) des indemnités de vacances et congés compensatoires	26 978	(86 738)
(Augmentation) diminution des indemnités de départ	(432 049)	1 054
Augmentation des stocks	100	2 925
Encaisse utilisée par les activités de fonctionnement	27 263 704	25 441 094
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisition nette d'immobilisations corporelles	645 956	936 793
Produits de l'aliénation d'immobilisations corporelles	(128 578)	0
Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations	517 378	936 793
Activités de financement		
Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada	27 781 082	26 377 887

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Office des transports du Canada
Notes complémentaires aux états financiers (non vérifiées)
Exercice terminé le 31 mars

1. Mandat et objectifs

L'Office des transports du Canada (l'Office) a été créé le 1er juillet 1996, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (L.C. 1996, ch.10) (la Loi), succédant ainsi à l'Office national des transports du Canada. L'Office des transports du Canada se voit attribuer plusieurs rôles. En sa qualité d'organisme quasi judiciaire, il est chargé de la réglementation économique, de la délivrance des licences, de l'amélioration de l'accessibilité, et agit comme autorité en matière aéronautique. Il a les attributions d'une cour supérieure pour rendre des décisions et des arrêtés sur des questions de son ressort. Aux termes de la Loi et de la réglementation apparentées, il est habilité à aider à mettre en oeuvre la politique des transports du gouvernement fédéral.

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 autres utilisateurs.

La mission de l'Office des transports du Canada 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 de la réglementation essentielle.

2. Sommaire des principales conventions comptables

Les états financiers ont été préparés conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

Les principales conventions comptables sont les suivantes :

- (a) Crédits parlementaires – l'Office est financé par le gouvernement du Canada au moyen de crédits parlementaires. Les crédits consentis à l'Office ne correspondent pas à la présentation des rapports financiers en conformité avec les principes comptables généralement reconnus du Canada étant donné que les crédits sont fondés, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état des résultats et dans l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les crédits parlementaires. La note 3 présente un rapprochement général entre les deux méthodes de rapports financiers.
- (b) Encaisse nette fournie par le gouvernement - L'Office fonctionne au moyen du Trésor, qui est administré par le receveur général du Canada. La totalité de l'encaisse reçue par l'Office est déposée au Trésor, et tous les décaissements faits

par l'Office sont prélevés sur le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement est la différence entre toutes les rentrées de fonds et toutes les sorties de fonds, y compris les opérations entre les ministères au sein du gouvernement fédéral.

- (c) La variation de la situation nette du Trésor correspond à la différence entre l'encaisse nette fournie par le gouvernement et les crédits utilisés au cours d'un exercice, à l'exclusion du montant des revenus non disponibles comptabilisés par l'Office. Il découle d'écarts temporaires entre le moment où une opération touche un crédit et le moment où elle est traitée par le Trésor.
- (d) Revenus:
- Les revenus provenant de droits réglementaires sont constatés dans les comptes en fonction des services fournis au cours de l'exercice.
 - Les autres revenus sont comptabilisés dans l'exercice où les opérations ou les faits sous-jacents surviennent.
- (e) Charges – Les charges sont comptabilisées selon la méthode de la comptabilité d'exercice :
- Les indemnités de vacances et de congés compensatoires sont passées en charges au fur et à mesure que les employés en acquièrent le droit en vertu de leurs conditions d'emploi respectives.
 - Les services fournis gratuitement par d'autres ministères pour les locaux, les cotisations de l'employeur aux régimes de soins de santé et de soins dentaires et les services juridiques sont comptabilisés à titre de charges de fonctionnement à leur coût estimatif.
- (f) Avantages sociaux futurs
- (i) Prestation de retraite : Les employés admissibles participent au régime de retraite de la fonction publique, un régime multi employeurs administrés par le gouvernement du Canada. Les cotisations de l'Office au régime sont passées en charges dans l'exercice au cours duquel elles sont engagées et elles représentent l'obligation totale de l'Office découlant du régime. En vertu des dispositions législatives en vigueur, l'Office n'est pas tenu de verser des cotisations au titre de l'insuffisance actuarielle du régime.
- (ii) Indemnités de départ : Les employés ont droit à des indemnités de départ, prévues dans leurs conventions collectives ou les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités s'accumule à mesure que les employés effectuent les services nécessaires pour les gagner. Le coût des avantages sociaux gagnés par les employés est calculé à l'aide de l'information provenant des résultats du passif déterminé sur une base actuarielle pour les prestations de départ pour l'ensemble du gouvernement.

- (g) Débiteurs – ceux-ci sont comptabilisés en fonction des montants que l’on prévoit réaliser. Une provision est établie pour les débiteurs dont le recouvrement est incertain.
- (h) Passif éventuel - Le passif éventuel représente des obligations possibles qui peuvent devenir des obligations réelles selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l’événement futur risque de se produire ou non et si l’on peut établir une estimation raisonnable de la perte, on comptabilise un passif estimatif et une charge. Si la probabilité ne peut être déterminée ou s’il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l’éventualité est présentée dans les notes complémentaires aux états financiers.
- (i) Stocks – Ceux-ci sont constitués de brochures qui ont été conservées à des fins de prestation future de programmes et ne sont pas destinés à la revente. Ils sont évalués au coût. S’ils ne sont plus utiles pour le service, ils sont radiés.
- (j) Immobilisations corporelles – Toutes les immobilisations corporelles et les améliorations locatives sont comptabilisées à leur coût d’achat (voir la table suivante pour le seuil du coût initial). L’inscription à l’actif des logiciels et des améliorations locatives a été établie, de façon perspective, à partir du 1^{er} avril 2001. Les immobilisations corporelles sont amorties selon la méthode linéaire sur la durée de vie utile estimative de l’immobilisation selon la table suivante :

Catégorie d’immobilisations	Période d’amortissement de l’Office		Seuil (coût initial égal ou supérieur)	
	Non-réseau	Réseau	Non-réseau	Réseau
Matériel informatique	3–5 années	3-10 années	1 \$	1 \$
Imprimantes	5 années	5 années	1 \$	1 \$
Logiciels	3 années	Évalué cas par cas	500 \$	1 \$
Meubles	15 années	10 années	1 000 \$	1 \$
Améliorations locatives	Évalué cas par cas	Évalué cas par cas	10 000 \$	1 \$
Véhicule	7 années	S/O	10 000 \$	S/O
Actifs en construction	Pas amortis avant la mise en service. Une fois qu’ils sont en service, selon la catégorie d’immobilisations			

- (k) Incertitude relative à la mesure - La préparation de ces états financiers conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor du Canada, qui sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public, exige de la direction qu'elle fasse des estimations et pose des hypothèses qui influent sur les montants déclarés des actifs, des passifs, des revenus et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de la préparation des présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les principaux éléments pour lesquels des estimations sont faites sont le passif éventuel, le passif pour les indemnités de départ et la durée de vie utile des immobilisations corporelles. Les résultats réels pourraient différer des estimations de manière significative. Les estimations de la direction sont examinées périodiquement et, à mesure que les rajustements deviennent nécessaires, ils sont constatés dans les états financiers de l'exercice où ils sont connus.

3. Crédits parlementaires

L'Office reçoit la plus grande partie de son financement au moyen de crédits parlementaires annuels. Les éléments comptabilisés dans l'état des résultats et l'état de la situation financière d'un exercice peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires qui ont été autorisés dans des exercices précédents, pendant l'exercice en cours ou qui le seront dans des exercices futurs. En conséquence, les résultats de fonctionnement nets du ministère diffèrent selon qu'ils sont présentés selon le financement octroyé par le gouvernement ou selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les différences sont rapprochées dans les tableaux suivants :

(a) Rapprochement du coût de fonctionnement net et des crédits parlementaires de l'exercice en cours :

	<u>2006</u>	<u>2005</u>
	(en dollars)	
Coût de fonctionnement net	31 724 055	30 718 214
Rajustements pour les postes ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais qui n'ont pas d'incidence sur les crédits :		
Ajouter (déduire) :		
Services fournis gratuitement par d'autres ministères et organismes fédéraux	(3 709 579)	(3 715 483)
Amortissement des immobilisations corporelles	(726 644)	(787 958)
Charges payées d'avance	(246 513)	(233 763)
Ajustements pour les indemnités de vacances et congés compensatoires	26 978	(180 271)
Ajustements pour les indemnités de départ	(432 049)	1 054
Revenu non disponible pour dépenser	27 152	46 183
Perte sur l'aliénation et la dépréciation d'immobilisations corporelles	(49 157)	(35 389)
Ajustements des crédateurs d'exercices précédents	25 855	22 953
Recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs	78 827	5 230
Autres	48 563	(708)
	<u>(4 956 567)</u>	<u>(4 878 152)</u>
Rajustements pour les postes sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais ayant une incidence sur les crédits		
Ajouter (déduire) :		
Acquisition d'immobilisations corporelles (note 4)	597 054	942 813
Charges payées d'avance	268 865	299 252
Vacances non-utilisées payées	0	93 534
Crédits de l'exercice en cours utilisés	<u><u>27 633 407</u></u>	<u><u>27 175 661</u></u>

(b) Crédits fournis et utilisés

	<u>2006</u>	<u>2005</u>
	(en dollars)	
Dépenses de fonctionnement (vote 35 et 35a)	24 736 760	24 781 600
Montants législatifs	3 773 869	3 433 125
Moins:		
Crédits disponibles pour emploi dans les exercices ultérieurs	(64 624)	0
Crédits annulés : Fonctionnement	<u>(812 598)</u>	<u>(1 039 064)</u>
Crédits de l'exercice en cours utilisés	<u>27 633 407</u>	<u>27 175 661</u>

(c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement et des crédits de l'exercice en cours utilisés

	<u>2006</u>	<u>2005</u>
	(en dollars)	
Encaisse nette fournie par le gouvernement	27 781 082	26 377 887
Revenu non disponible pour dépenser	27 152	46 183
Variation de la situation nette du Trésor		
Variation des débiteurs	(30 774)	(24 768)
Variation des avances aux employés	(102)	1 892
Variation des créditeurs et des charges à payer	(376 773)	743 897
Charges payées d'avance	246 513	233 763
Recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs	(78 827)	(5 230)
Ajustements des créditeurs d'exercices précédents	(25 855)	(22 953)
Autres ajustements	117 969	(261 748)
Variation du passif pour les vacances et congés compensatoires	(26 978)	86 738
	<u>(174 827)</u>	<u>751 591</u>
Crédits de l'exercice en cours utilisés	<u>27 633 407</u>	<u>27 175 661</u>

4. Immobilisations corporelles
(en dollars)

	Catégorie d'immobilisations					
	Matériel informatique	Logiciels	Meubles	Véhicule	Actifs en construction	Total
Coût						
Solde d'ouverture	3 716 784	1 700 404	1 269 248	22 157	2 386	6 710 979
Acquisitions	122 985	282 686	108 460		443 550	957 681
Aliénations et radiations	922 238	2 216	168 663		311 725	1 404 842
Solde de fermeture	2 917 532	1 980 874	1 209 045	22 157	134 210	6 263 818
Amortissement cumulé						
Solde d'ouverture	2 800 840	616 395	520 546	222		3 938 003
Amortissement	383 661	243 286	97 032	2 665		726 644
Aliénations et radiations	871 205	2 216	41 960			915 381
Solde de fermeture	2 313 296	857 466	575 617	2 887		3 749 266
2006						
Valeur comptable net	604 236	1 123 408	633 428	19 270	134 210	2 514 552
2005						
Valeur comptable net	915 944	1 084 008	748 702	21 935	2 386	2 772 975

La charge d'amortissement pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 s'élève à 726 644 \$ (2005 - 787 958 \$)

Durant l'année, 311 725 \$ furent transférés de la catégorie "Actifs en construction" aux catégories "Logiciels" et "Meubles". L'acquisition nette d'immobilisations corporelles est donc de 645 956 \$. Les ajustements d'exercices précédents aux actifs en construction s'élèvent à 48 902 \$. L'acquisition d'immobilisations corporelles à même les crédits de l'exercice en cours est donc de 597 054 \$.

5. Avantages sociaux

(a) Prestations de retraite : Les employés de l'Office participent au Régime de retraite de la fonction publique, qui est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de 2 % par année de services validables multiplié par la moyenne des gains des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

Tant les employés que le ministère versent des cotisations couvrant le coût du régime. En 2005-2006 les charges s'élèvent à 3 642 256 \$ (3 430 288 \$ en 2004-2005), soit environ 2,6 fois les cotisations des employés.

La responsabilité de l'Office relative au régime de retraite se limite aux cotisations versées. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada, en sa qualité de répondant du régime.

(b) Indemnités de départ : L'Office verse des indemnités de départ aux employés en fonction de l'admissibilité, des années de service et du salaire final. Ces indemnités ne sont pas capitalisées d'avance. Les prestations seront prélevées sur les crédits futurs. Voici quelles étaient les indemnités de départ au 31 mars :

	2006	2005
	(en dollars)	
Obligation au titre des prestations constituées, début de l'exercice	3 696 372	3 697 426
Charge pour l'exercice	974 538	291 682
Prestations versées pendant l'exercice	(542 489)	(292 736)
Obligation au titre des prestations constituées, fin de l'exercice	<u>4 128 421</u>	<u>3 696 372</u>

6. Opérations entre apparentés

En vertu du principe de propriété commune, l'Office est apparenté à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. L'Office conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités et selon des modalités commerciales normales. De plus, au cours de l'exercice, l'Office reçoit gratuitement des services d'autres ministères, comme il est indiqué ci-dessous :

Services fournis gratuitement :

Au cours de l'exercice, l'Office reçoit gratuitement des services d'autres ministères (installations, cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires, indemnisation des victimes d'accidents du travail assurées, et services juridiques). Ces services gratuits ont été constatés comme suit dans l'état des résultats de l'Office :

	<u>2006</u>	<u>2005</u>
	(en dollars)	
Installations	2 080 128	2 103 943
Cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires	1 602 670	1 547 587
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurées	25 825	37 240
Services juridiques	<u>956</u>	<u>26 713</u>
Total	<u><u>3 709 579</u></u>	<u><u>3 715 483</u></u>

Le gouvernement a structuré certaines de ses activités administratives de manière à optimiser l'efficacité et l'efficacités de sorte qu'un seul ministère mène sans frais certaines activités au nom de tous. Le coût de ces services, qui comprennent les services de paye et d'émission des chèques offerts par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et les services de vérification offerts par le Bureau du vérificateur général, ne sont pas inclus à titre de charge dans l'état des résultats de l'Office.

Tableau 9 Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'année financière 2005–2006

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 de la vérificatrice générale, y compris du commissaire à l'environnement et au développement durable
Au cours de la période visée par le présent rapport, aucune recommandation de la vérificatrice générale ou du commissaire à l'environnement et au développement durable n'a été dirigée vers l'Office.
Vérifications externes (nota : Ceci fait référence aux autres évaluations faites par la Commission de la fonction publique du Canada et par le Commissaire aux langues officielles).
Aucune vérification externe n'a été effectuée dans l'exercice financier 2005–2006.
Vérifications ou évaluations internes
<p>Au cours de 2005–2006, trois vérifications internes ont été faites et le rapport sur quatre vérifications de suivi effectuées en 2004–2005 a été déposé.</p> <p>Des vérifications internes ont été conduites sur :</p> <ul style="list-style-type: none">• La division des tarifs aériens : les recommandations, toutes acceptées par la gestion, avaient trait à la nécessité de rendre les procédures plus formelles pour faire l'analyse des dépôts de tarifs et répondre aux demandes de renseignements du public et pour favoriser la gestion des cas afin d'y inclure des vérifications périodiques des cas inactifs pendant une période de temps précise.• La classification : comme il a été recommandé, la gestion a accepté de renforcer la documentation à l'appui versée au dossier, de prendre des mesures pour améliorer le processus d'assurance de la qualité pour les mesures de classification et d'établir des échéances pour le suivi des activités de classification dans lesquelles il y a des activités en cours telles que des demandes d'information.

Vérifications ou évaluations internes (suite)

- La Direction des communications, y compris le service à la clientèle : les recommandations, toutes acceptées par la gestion, avaient trait à la nécessité de dessiner des profils de compétence et de désigner le personnel de soutien, la conservation des documents d’approbation des produits livrés par la Direction et la nécessité de déterminer à quelle fréquence l’on doit vérifier le contenu du site Internet de l’Office.

Comme on l’indique dans le rapport sur le rendement de 2004–2005, la conclusion de quatre vérifications de suivi effectuées en 2004–2005 a été diffusée en 2005–2006, nommément :

- la vérification de la stratégie d’information financière;
- la passation des marchés de services et utilisation de cartes de crédit;
- la Direction des services juridiques;
- le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien de l’Office.

Ces vérifications ont été effectuées dans le but de fournir à la haute gestion l’assurance que les recommandations faites auparavant avaient été mises en oeuvre par les responsables des sphères identifiées pour un suivi. Toutes les recommandations contenues dans les rapports de vérification initiaux ont été adoptées et mises en oeuvre, à l’exception de quelques-unes d’une importance relativement moindre pour lesquelles la direction avait bien expliqué pourquoi on n’y avait pas donné suite comme il avait été suggéré.

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

Tableau 10 Initiatives d’amélioration des services

Fournir des services de qualité aux Canadiens est l’une des valeurs primordiales de l’Office dans l’accomplissement de sa mission. L’Office vise à fournir le plus haut niveau d’expertise et à trancher sur les décisions de la façon la plus impartiale, transparente et équitable. Bien que l’Office a une capacité limitée de conduire des sondages généraux de façon continue, de la rétroaction périodique formelle et informelle a été obtenue des expéditeurs, des producteurs, des transporteurs et des consommateurs. De plus, tous les participants au processus de médiation de l’Office doivent fournir des commentaires sur le processus. Ces commentaires sont une source importante afin d’identifier les sphères prioritaires pour apporter des améliorations.

L’Office continuera son évolution constante dans l’amélioration de la prestation de programmes et de services et dans l’identification des occasions d’obtenir des commentaires judicieux des intervenants. À cet égard, l’Office a déterminé qu’une des

priorités de son programme pour l'exercice 2006–2007 est d'améliorer le système de règlement des différends.

Tableau 11 Politiques sur les voyages

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.

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

4.1 Rapports annuels

Les rapports annuels de 1997 à 2005 (pour la période couvrant l'année civile) sont disponibles sur le site Internet 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 Internet : 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	Joan MacDonald	Directrice générale	(819) 953-5074 joan.macdonald@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		Directeur	(819) 953-2829
Communications	Jacqueline Bannister	Directrice	(819) 953-7666 jacqueline.bannister@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 modernisation de la fonction publique</i>	<i>L.C. (2003), ch. 22</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>
<i>Loi sur les langues officielles</i>	<i>L.C. (1985), ch. 31 (4^e suppl.)</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 Internet 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, efficace et efficiente.
- 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