



Office des transports du Canada



Pour la période
se terminant
le 31 mars 1997



Présentation améliorée des rapports
au Parlement – Document pilote

Canada

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada – 1997

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/31-1997

ISBN 0-660-60317-9



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une proposition afin de répartir le document antérieurement désigné comme la *Partie III du Budget des dépenses principal* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport ministériel sur le rendement*. Elle a également ordonné aux 78 ministères et organismes de présenter ces rapports dans le cadre d'un projet pilote.

Cette décision découle des travaux entrepris par le Secrétariat du Conseil du Trésor et 16 ministères pilotes pour donner suite aux engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses et de moderniser la préparation de cette information. Ces démarches visant à mieux cibler les résultats et à rendre plus transparente l'information fournie au Parlement s'insère dans une initiative plus vaste intitulée " Repenser le rôle de l'État ".

Ce *Rapport ministériel sur le rendement* répond aux engagements du gouvernement et tient compte des objectifs fixés par le Parlement d'accroître la responsabilisation touchant les résultats. Il couvre la période se terminant le 31 mars 1997 et compare le rendement aux plans présentés par le ministère dans sa *Partie III du Budget des dépenses principal* de 1996-1997.

Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessiteront un travail soutenu dans toute l'administration fédérale. S'acquitter des diverses exigences que comporte la gestion axée sur les résultats – préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et faire rapport sur les réalisations – constitue une composante de base. Les programmes du gouvernement fonctionnent dans des environnements en évolution constante. Étant donné la vogue des partenariats, la prestation de services confiée à des tiers et d'autres alliances, il faudra relever les défis de savoir à qui imputer les responsabilités dans les rapports sur les résultats. Les rapports de rendement et leur préparation doivent faire l'objet de surveillance afin de garantir qu'ils demeurent crédibles et utiles.

Le présent rapport correspond à une étape supplémentaire de ce processus permanent. Le gouvernement entend perfectionner et mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découlera de l'expérience acquise au cours des prochaines années et des précisions que les utilisateurs fourniront au fur et à mesure sur leurs besoins en information. Par exemple, la capacité de communiquer les résultats par rapport aux coûts est limitée pour le moment, bien que cet objectif demeure intact.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/fkey.html>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant :

Revue gouvernementale et services de qualité

Secrétariat du Conseil du Trésor

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) Canada

K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7042 - Télécopieur : (613) 957-7044

Office des transports du Canada

Rapport de rendement

**Pour la
période ayant pris fin
le 31 mars 1997**

Ministre des Transports

Table des matières

Partie I : Message du Président	1
Partie II : Aperçu	2
Mandat, rôle et responsabilités	2
Énoncé de mission	2
Objectif	3
Priorités stratégiques	3
Secteur d'activité, organisation et composition du programme	4
Partie III : Rendement	6
A. Attentes en matière de rendement	6
Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles, 1996-1997	
Dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles	6
Résumé des attentes en matière de rendement	7
B. Réalisations	7
Aperçu	7
Rendement des secteurs d'activité	9
C. Principaux examens	18
Partie IV : Renseignements supplémentaires	18
A. Rapport de l'Office	18
B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires	18
C. Tableaux financiers récapitulatifs	19
Concordance pour 1996-1997 - Budget principal des dépenses	19
Sommaire des crédits approuvés	19
Paiements législatifs par secteur d'activité	19
D. Lois appliquées	20

Partie I : Message du Président

En 1995, dans le cadre d'un exercice gouvernemental d'examen des programmes fédéraux, le ministre des Transports s'est penché sur le rôle fédéral dans les transports au Canada. De même, ont été éliminés plusieurs programmes de subvention qu'administrait l'Office national des transports (ONT). Le 1er juillet 1996, l'Office des transports du Canada (ci-après l'Office) prenait la place de l'ONT, en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* (ci-après la *Loi*).

La nouvelle *Loi* établit le cadre d'action d'un organisme de réglementation différent. Elle tient compte de la liberté d'action dont ont besoin les forces du marché. La *Loi* a eu pour effet de réduire la nécessité de la réglementation. C'est ainsi que l'Office s'est rapidement mis à la tâche et a simplifié les processus, a élaboré des directives et des alternatives à la réglementation. Tout ceci afin de mettre en évidence son nouveau rôle dans le système de transport du Canada, soit celui de facilitateur plutôt que de responsable de l'application des règlements.

Pour assurer une transition sans heurt, l'Office a accordé la priorité aux communications en 1996-1997. Des milliers de trousseaux d'information ont été distribués aux parties intéressées, et des membres ainsi que des cadres supérieurs ont fait diverses présentations lors de conférences et de réunions dans tout le pays.

À l'interne, l'Office a réduit son effectif de la moitié ou presque. Dans le cadre de cette réduction, des efforts considérables ont été déployés en s'appuyant sur des principes d'équité et de justice et sur la nécessité de maintenir une certaine expertise dans l'exécution des programmes. Deux vérifications externes ont confirmé l'efficacité de cet exercice pour le moins difficile. En prévision de l'avenir, l'Office a élaboré un énoncé de mission, des valeurs fondamentales et un plan stratégique avec la collaboration des syndicats et des employés.

La stratégie, malgré son utilité pour les années à venir, se doit d'être flexible. Les industries canadiennes qui oeuvrent dans le secteur des transports évoluent rapidement, et l'Office doit être prêt à s'adapter. Si l'on en juge d'après les résultats décrits dans ce premier rapport de rendement, je suis convaincue qu'il y a tout lieu de croire que l'Office des transports du Canada se montrera à nouveau à la hauteur de la tâche.

Marian L. Robson

Partie II : Aperçu

Mandat, rôle et responsabilités

L'Office s'acquitte de toutes les fonctions qui lui ont été attribuées en vertu de la *Loi sur les transports au Canada*, de la *Loi sur le cabotage*, de la *Loi sur la sécurité ferroviaire* et de la *Loi sur le pilotage*. Ces fonctions comprennent l'application de la Politique nationale des transports, la prise de règlements et, chaque fois que cela est possible, l'introduction de directives et de codes de pratiques. L'Office jouit de tous les pouvoirs, droits et privilèges d'une cour supérieure et peut rendre des décisions et des arrêtés sur toutes les questions qui relèvent de sa compétence.

Par ailleurs, l'Office délivre des certificats ou des licences aux transporteurs qui désirent pénétrer les marchés du transport aérien et ferroviaire. Il est appelé à régler les différends portant sur les tarifs, les services et d'autres questions. Enfin, l'Office a le mandat d'éliminer les obstacles abusifs à la mobilité des personnes ayant une déficience que provoquent les services de transport de compétence fédérale.

Alors que le rôle de Transports Canada est d'appuyer les politiques du Ministre et de réglementer la sécurité des transports, celui de l'Office en est un de responsable de la réglementation économique du transport de compétence fédérale. Avec la collaboration du ministère des Affaires étrangères et du commerce international, l'Office fait également fonction de service aéronautique officiel dans le cadre des accords aériens bilatéraux.

Enfin, l'Office entretient des rapports avec Revenu Canada concernant les exemptions relatives au cabotage, avec la Commission canadienne des droits de la personne en ce qui concerne le transport des personnes ayant une déficience ainsi qu'avec la province de l'Ontario pour la réglementation du transport ferroviaire dans cette province.

Énoncé de mission

En 1996-1997, l'Office s'est livré à des consultations auprès de ses employés dans le but d'élaborer un énoncé de mission et de définir les valeurs qui serviraient à le guider dans son application. L'énoncé de mission, achevé peu après la fin de mars 1997, se lit comme suit :

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

Objectif

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

Priorités stratégiques

L'Office des transports du Canada agira de façon :

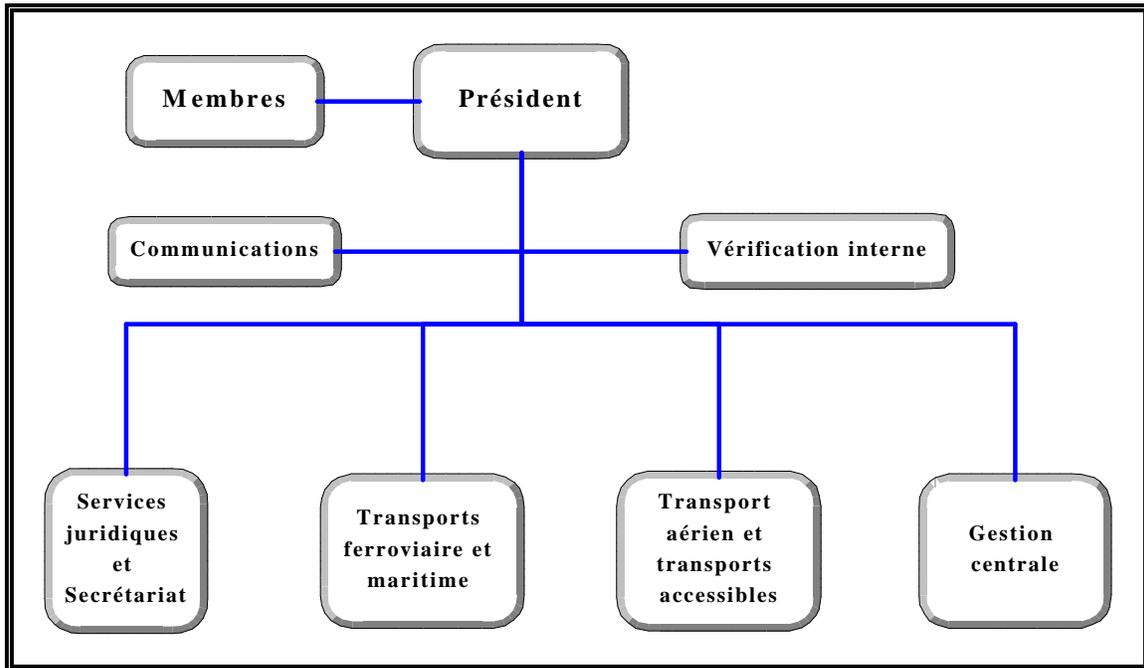
- en sa qualité de tribunal quasi judiciaire, à rendre des décisions indépendantes dans le cadre d'un processus basé sur l'intégrité et l'équité pour toutes les parties;
- à s'assurer que ses clients comprennent pleinement son mandat ainsi que leurs droits et leurs obligations en vertu de la *Loi* et des autres dispositions législatives applicables;
- à demeurer sensible aux besoins des clients, dans les limites de son mandat législatif, par des communications ouvertes, opportunes et fondées sur le respect;
- à assurer le plus haut niveau d'expertise et de qualité de travail.

Structure

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire d'un président, d'un vice-président et d'un nombre maximal de cinq membres à temps plein et de trois membres à temps partiel. Ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil. Présentement, il y a quatre membres : le Président, le Vice-Président et deux membres à temps plein. L'Office se compose de deux directions générales, soit celles des Transports ferroviaire et maritime et du Transport aérien et des transports accessibles. Il comprend également une direction générale des services juridiques et du Secrétariat, et une direction générale de la gestion centrale qui appuient le Programme dans son ensemble (voir tableau à la page 4).

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

Structure



Secteur d'activité, organisation et composition du programme

L'Office a un seul secteur d'activité, soit le programme de l'Office des transports du Canada, avec quatre sous-secteurs :

Membres et soutien de la réglementation

Ce sous-secteur d'activité comprend le bureau du président, les Services juridiques et le Secrétariat. Il a pour objectif d'assurer l'application régulière de la *Loi* en suivant un processus quasi judiciaire de prise de décisions et de réglementation à la fois solide, opportun et efficace qui cadre avec les lois établies et les politiques et priorités gouvernementales. Les Membres rendent des décisions à l'égard de requêtes, de plaintes ou de différends ainsi que d'autres questions dont est saisi l'Office. Celui-ci a les pouvoirs, les droits et les privilèges d'une cour supérieure en ce qui a trait aux questions qui relèvent de sa compétence, et il prend des règlements, des décisions et des arrêtés sur ces questions. Il est essentiel que des services juridiques et de soutien réglementaire de la plus haute qualité soient fournis à l'Office. En effet, toute décision de l'Office sur une question de fait relevant de sa compétence est exécutoire, à l'exception des directives édictées par le gouverneur en conseil ou des appels logés auprès de ce dernier.

Transports ferroviaire et maritime

Ce sous-secteur d'activité a pour principaux objectifs de s'assurer que les services de transport ferroviaire et maritime sont appropriés, rentables et adaptés aux besoins des entreprises canadiennes. À cet effet, l'Office s'acquitte de plusieurs fonctions : il délivre des certificats d'aptitude aux compagnies ferroviaires canadiennes, gère de façon efficace l'infrastructure ferroviaire et voit à ce que les méthodes d'établissement des coûts d'exploitation ferroviaire s'appuient sur des données pertinentes et exactes qui pourront contribuer à l'élaboration de la politique ferroviaire fédérale. Ce sous-secteur d'activité administre également les demandes, les plaintes et les enquêtes portant sur diverses activités de transport maritime. Enfin, elle favorise et maintient une juste concurrence, tout en veillant aux intérêts des usagers des services de transport et en réglant les conflits entre expéditeurs, transporteurs ferroviaires et autres intervenants, de telle sorte que les tarifs ou les conditions ne constituent pas un obstacle injuste à l'acheminement des marchandises, au développement industriel et au commerce.

Transport aérien et transports accessibles

Ce sous-secteur d'activité contribue à assurer des services de transport aérien qui rencontrent certaines normes financières minimales (à l'intérieur, à destination et en provenance du Canada). À cet effet, l'Office administre un système de délivrance des licences aux transporteurs aériens, les accords aériens internationaux, les tarifs aériens internationaux et un programme d'application des règlements. Il permet également d'améliorer l'accès au système de transport du Canada par les personnes ayant une déficience. Comme le prévoit la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, la fonction d'appel de l'Office applicable aux redevances de NAV CANADA¹ sera exécutée par ce sous-secteur d'activité à compter du 1^{er} novembre 1998.

Gestion centrale

Ce sous-secteur d'activité fournit toute une gamme de processus et de services de gestion et d'administration pour appuyer les programmes de l'Office.

1 NAV CANADA est l'organisation sans but lucratif nouvellement créée du secteur privé à qui l'exploitation du système de navigation aérienne a été confiée.

Partie III : Rendement

Comme il est mentionné dans le *Budget des dépenses 1997-1998, partie III*, déposé à la Chambre des communes en mars 1997, la structure de rapport de l'ONT était devenue désuète. Conformément à la ligne de conduite pour *repenser le rôle de l'État* et au nouveau système de gestion des dépenses, la nouvelle structure d'activité de l'Office a été simplifiée. Un tableau de concordance financière de l'ancienne structure à la nouvelle se trouve à la page 19 (renseignements supplémentaires).

A. Attentes en matière de rendement

Comparaison entre les dépenses totales prévues et les dépenses réelles, 1996-1997 (millions de dollars)

Activités	Équivalents temps plein	Fonctionnement ¹	Capital	Sous-total : Dépenses votées brutes	Subventions et contributions législatives	Dépenses brutes totales	Dépenses nettes totales
Office des transports du Canada	356	24,1	0,5	24,6	7,3	32,0	32,0
	271	24,3	0,6	24,9	2,9	27,8	27,8
Coût des services fournis par d'autres ministères							3,5
Coût net du programme							35,5
							31,4

Nota : Les chiffres ombrés indiquent les dépenses réelles en 1996-1997.

1. Les frais de fonctionnement incluent les coûts reliés aux primes de départ, plus élevés que prévu, et les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Dépenses prévues par rapport aux dépenses réelles (millions de dollars)

Activité	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Total Prévu 1996-1997	Réel 1996-97
Office des transports du Canada	796,2	810,1	297,4	32,0	27,8

Résumé des attentes en matière de rendement

L'Office ne faisant pas partie des projets pilotes qui, au cours de 1996-1997, ont présenté au Parlement leurs principales attentes en matière de rendement, il fera donc rapport selon ce qui suit :

Pour fournir aux Canadiens :	Sera démontré par :
Un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible	<ul style="list-style-type: none">• la mise en place d'activités liées à la transition d'un cadre réglementaire vers un nouveau tout en créant un minimum d'inconvénient à l'industrie canadienne du transport• la prise de décision et l'application d'une réglementation judiciaire, en temps opportun et efficace• la mise en place et la modernisation d'un nouvel organisme de réglementation

Prière de noter que l'Office a élaboré un sommaire qui sera inclut dans le rapport annuel du Président du Conseil du Trésor au Parlement. Ces attentes en matière de rendement portent un regard vers l'avenir et feront l'objet de rapport régulier au cours des prochaines années.

B. Réalisations

Aperçu

En raison des importantes réductions d'effectifs qui se sont opérées en 1996-1997, l'Office a été déclaré ministère le plus touché. Malgré la perte de 196 employés, l'Office a pu continuer à s'acquitter de son rôle d'organisme de réglementation efficace et réceptif. Par ailleurs, grâce à un esprit de collaboration avec les syndicats et les employés, l'Office a pu maintenir la motivation et la productivité des employés en place. C'est ainsi que les services fournis par l'Office à ses clients n'ont pas souffert indûment durant la transition au nouveau régime.

À l'heure actuelle, l'Office atteint ses objectifs de réduction du budget. D'ici à l'exercice financier de 1998-1999, son budget de fonctionnement, à l'exclusion des paiements de transfert, sera d'environ 40 p. 100 inférieur à celui de 1994-1995, ce qui représente une réduction d'environ 13 millions de dollars.

L'Office, en tant que tribunal spécialisé dans le domaine des transports, aide les fournisseurs de transport et les usagers à résoudre les différends de façon rapide et efficace

sans recours aux tribunaux. En 1996-1997, l'Office a émis au-delà de 1 300 décisions et arrêtés formels. L'Office doit rendre des décisions sur toutes les questions qui lui sont présentées au plus tard 120 jours suivant la réception de la question dont il est saisi, à moins que les parties au dossier se soient entendues à prolonger ce délai. Cette situation s'est produite dans 0,8 pour cent des causes en 1996-1997. En ce qui a trait aux autres dossiers, les décisions et les arrêtés ont été émis dans les délais prescrits, voire bien avant les 120 jours prévus. L'Office a été appelé, durant l'exercice financier, à appliquer deux régimes de réglementation. De plus, des 16 appels de décisions de l'Office sur lesquels la Cour fédérale s'est penchée en 1996-1997, aucune n'a été renversée.

L'Office, en tant que tribunal spécialisé dans le domaine des transports, aide les fournisseurs de transport et les usagers à résoudre les différends de façon rapide et efficace sans recours aux tribunaux.

Plan stratégique

Comme on l'a déjà mentionné, les membres et la gestion ont collaboré avec les unions et les employés au cours de l'année à l'élaboration d'un énoncé de mission et de valeurs fondamentales. Par la suite, un plan stratégique a été élaboré en fonction de quatre grands thèmes : le rôle de l'Office, les communications internes et externes, le milieu de travail et les méthodes de travail. Voici certaines des activités menées au cours de l'année :

- amélioration des communications avec le secteur des transports pour s'assurer que l'Office demeure sensible à ses besoins;
- établissement d'un rôle de facilitateur pour l'Office pour qu'il puisse aider les clients à résoudre les différends rapidement et de façon appropriée;
- avec la collaboration des fournisseurs et des usagers de transport, élaboration de codes de pratiques pour remplacer les règlements lorsque la chose est possible.

Rapport annuel

Chaque année, conformément à l'article 42 de la *Loi*, l'Office fait rapport au gouverneur en conseil par l'intermédiaire du Ministre. Le rapport traite en détail des demandes dont a été saisi l'Office, de ses conclusions et de ses décisions. Il comprend également une évaluation de la *Loi* et fait état de tout problème rencontré dans son application. Le premier rapport annuel, couvrant la période du 1er juillet au 31 décembre 1996, a été soumis au ministre des Transports en mai 1997 et sera déposé à la Chambre à l'automne, au moment de la reprise des activités.

Communications

En 1996-1997, dans le cadre de sa stratégie de communication externe, les membres et

les cadres supérieurs de l'Office ont rencontré le milieu des transports soit dans le cadre de voyages de familiarisation, de réunions ou de conférences. Ils ont également consulté des expéditeurs, des groupes de consommateurs, des représentants de gouvernements provinciaux et municipaux et diverses associations afin de les sensibiliser au rôle de l'Office et d'échanger des idées sur les droits et les obligations des clients en vertu de la nouvelle *Loi*. Des trousseaux d'information ont été distribués à quelque 5 000 parties intéressées. De plus, des dépliants expliquant la nouvelle *Loi* ont été distribués aux clients réguliers ainsi qu'aux parties intéressées lors de conférences, de colloques et d'expositions industrielles.

Rendement des secteurs d'activité

La meilleure façon d'examiner le rendement de l'Office est de se pencher sur les secteurs d'activité secondaires que constituent les Transports ferroviaire et maritime ainsi que le Transport aérien et les transports accessibles.

Transports ferroviaire et maritime

Aperçu

En vertu de la nouvelle *Loi*, l'Office a un rôle clé afin de résoudre les différends entre les compagnies ferroviaires, leurs clients et les autres parties qui ont des rapports avec les compagnies ferroviaires. Grâce à ces interventions, l'Office contribue au maintien d'un système de transport ferroviaire efficient et efficace.

En 1996-1997, l'Office a traité des demandes et des plaintes, a révisé des procédures, a examiné l'application de la nouvelle *Loi* et a mis un terme aux programmes qui étaient rendus désuets en vertu de celle-ci. Par ailleurs, il a informé les parties intéressées des conséquences qu'auraient sur leurs activités les changements apportés à la législation ferroviaire et maritime, surtout en ce qui concerne leurs droits. Enfin, il a fourni de l'information sur ses services.

Activités relatives à l'infrastructure

La nouvelle *Loi* a pour effet de reporter les responsabilités relatives à la répartition des coûts et au règlement des différends énoncées dans la *Loi sur les chemins de fer*, qui a été abrogée. Elle définit également la nouvelle façon d'autoriser les compagnies ferroviaires à construire ou à exploiter des lignes ferroviaires : les certificats d'aptitude. Pour protéger les consommateurs, un certificat n'est délivré que si l'on a souscrit à une assurance appropriée de responsabilité civile. Enfin, en vertu d'une nouvelle disposition de la *Loi*, l'Office est autorisé à appliquer les dispositions législatives régissant les passages à niveau pour le compte d'une province; un accord en ce sens a été signé avec la province d'Ontario en 1996-1997.

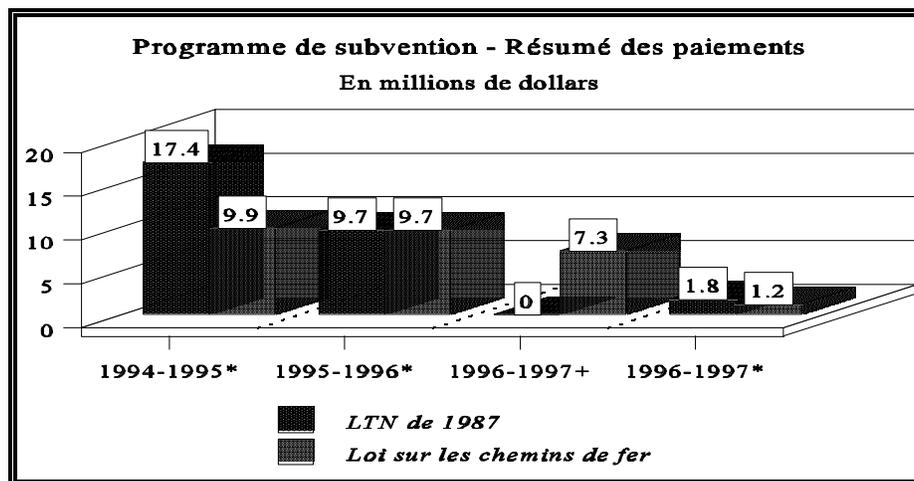
Charge de travail - Infrastructure ferroviaire

	1994-1995 Réel	1995-1996 Réel	1996-1997 Budget des dépenses	1996-1997 Réel
Demandes/plaintes/demandes de renseignement réglées	464	472	400	427
Certificats d'aptitude émis	s.o.	s.o.	aucun	7
Certificats d'aptitude en cours	s.o.	s.o.	aucun	16
	s.o. : sans objet			

Subventions

Des subventions de plus de 9 millions ont été vérifiées, approuvées ou versées en 1996-1997. Le tableau suivant illustre la façon dont les programmes de subvention qu'administrait l'ONT ont été progressivement éliminés.

* Réel + Prévu



Nota : Les paiements effectués en vertu de la *Loi sur les chemins de fer* sont maintenant la responsabilité de Transports Canada. Ceux en vertu de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux (LTN de 1987)* ont été éliminés du Programme de l'Office le 1^{er} juillet 1996, en vertu de la *Loi*. Comme la *Loi* devait entrer en vigueur le 1^{er} avril 1996, aucun paiement prévu dans la LTN de 1987 n'a été inclus dans les estimations de 1996-1997.

Taux ferroviaires et détermination des coûts

Comme l'exige la *Loi*, l'Office a établi un barème annuel pour le transport du grain par chemin de fer. Ce barème est la conclusion d'un processus de détermination des taux maximums qui tient compte des changements de prix, passés et prévus, sous divers secteurs, d'analyse et de consultation en table ronde sur le calcul d'un barème préliminaire avec les gens de l'industrie céréalière, notamment les représentants des producteurs et

ceux des sociétés céréalières, de même qu'avec les gouvernements fédéral et provinciaux et les chemins de fer. Par ailleurs, l'Office a participé à un groupe de consultations qui avait pour tâche de définir des lignes directrices en prévision d'un examen statutaire. Cet exercice portera sur le système de manutention et de transport du grain ainsi que sur les conséquences qu'auront les modifications législatives sur les participants de l'industrie céréalière.

En prévision de la mise en oeuvre d'exigences législatives modifiées en matière de calcul du barème, l'Office a effectué une étude méthodologique pour déterminer les changements annuels dans la productivité des chemins de fer. Il continuera de consulter un auditoire plus large, soit les intervenants de l'industrie céréalière.

En 1996-1997, l'Office a mené à terme son exercice d'établissement des coûts d'interconnexion, y compris les activités des compagnies ferroviaires à divers lieux de correspondance. Des consultations suivies ont également eu lieu à la grandeur du pays entre les membres et le personnel de l'Office et les compagnies ferroviaires et des représentants des expéditeurs, pour déterminer les conséquences des modifications législatives sur les taux d'interconnexion réglementés. L'Office a reçu des commentaires positifs concernant ces consultations qui s'inscrivent dans le cadre de l'objectif stratégique que l'Office s'est fixé, soit d'être reconnu en tant que «facilitateur» dans le système de transport.

En outre, l'Office a rendu une décision relative au coût du capital à la suite d'une audience publique. Il a aussi procédé à l'examen de fonctions spécialisées telles que les normes comptables utilisées par l'industrie canadienne des chemins de fer et contenues dans la Classification uniforme des comptes; les politiques et les taux d'amortissement; ainsi que les taux standards de construction et d'entretien pour les travaux effectués aux passages à niveau (*Directives de l'annexe A*).

Plaintes sur le transport ferroviaire et services de vérification

En 1996-1997, un certain nombre de questions ont été réglées, y compris une demande d'établissement de raccordement, un appel visant les tarifs ferroviaires basé sur l'intérêt public, en vertu de l'ancienne *Loi*, ainsi que quatre différends concernant le niveau des services ferroviaires. En outre, quatre différends concernant des tarifs ferroviaires ont été soumis à l'arbitrage.

L'Office a procédé à 55 vérifications pour s'assurer de la conformité avec les dispositions législatives et pour analyser des comptes de compagnie ferroviaire. Les résultats ont confirmé l'exactitude des données ayant servi au calcul des tarifs marchandises et pour d'autres fonctions de réglementation.

Rendement du secteur maritime

Au cours de l'année, l'Office a administré diverses dispositions de trois lois différentes régissant le transport maritime, tout en surveillant la situation en ce qui concerne le projet

de loi C-44, la *Loi maritime du Canada*.

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, l'Office s'assure que les navires canadiens sont utilisés le plus possible pour les activités dans les eaux canadiennes. En 1996-1997, l'Office a mené à terme l'étude sur les procédures de délivrance de licences permettant aux navires non dédouanés canadiens et étrangers d'évoluer dans les eaux canadiennes. Il a soumis son rapport au comité spécial sur le cabotage. D'autres points se rapportant aux licences ont été transmis aux ministères compétents comme Revenu Canada, Transports Canada et Développement des ressources humaines. Entre-temps, l'Office a traité 104 demandes de licence de cabotage durant l'année.

Comme le Canada ne dispose pas de sa propre flotte de marine marchande, il doit s'en remettre aux expéditeurs étrangers pour ce qui est des importations et des exportations par conteneur. Ainsi, en vertu de la *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* (LDCM), les cartels des lignes maritimes étrangères qui désirent desservir le marché canadien sont exemptés de l'application des dispositions de la *Loi sur la concurrence* (loi interdisant les coalitions de compagnies qui offrent les mêmes services). Pour être admissibles à une telle exemption, les conférences maritimes doivent déposer auprès de l'Office leurs accords et leurs tarifs ainsi que leurs contrats de service confidentiels conclus avec les expéditeurs. En 1996-1997, l'Office a été saisi de 177 contrats de ce genre.

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, l'Office mène des enquêtes sur les projets de tarif de pilotage ayant fait l'objet d'oppositions. Les administrations de pilotage sont des sociétés d'État qui sont habilitées à exiger des utilisateurs des droits de pilotage justes et raisonnables, les recettes devant établir l'autonomie financière de l'administration. Dès le dépôt d'une opposition, l'Office doit mener une enquête sur la proposition et décider si elle est préjudiciable à l'intérêt public. L'Office, par ce processus, maintient l'équilibre entre le fait que les services de pilotage sont obligatoires et que les expéditeurs ont droit de recours s'ils jugent que les frais ne sont pas justes. En 1996-1997, l'Office a mené à terme une enquête sur le projet de pilotage de l'administration du pilotage des Grands Lacs pour le port de Churchill.

Transport aérien et transports accessibles

Aperçu

En vertu de la nouvelle *Loi*, l'Office continue de protéger les intérêts des consommateurs, des expéditeurs et des transporteurs en veillant à ce que les transporteurs aériens répondent à certaines exigences économiques minimales; et en faisant en sorte que les personnes ayant une déficience aient accès au réseau de transport de compétence fédérale sans rencontrer d'obstacles abusifs. La *Loi* simplifie le cadre réglementaire en établissant un régime unique pour l'ensemble du pays. Elle a également prescrit de nouvelles exigences financières pour les transporteurs aériens canadiens qui se proposent à exploiter un service aérien et défend de vendre des services aériens avant l'obtention d'une licence.

En 1996-1997, l'Office a traité des demandes, réglé des plaintes, inspecté des transporteurs, participé à des négociations bilatérales, élaboré de nouvelles procédures et des codes de pratiques et commencé à délivrer des licences en remplacement des quelques 4 000 que l'ONT avaient délivrées.

Délivrance de licences

L'Office a appliqué un système de délivrance de licences pour l'exploitation de services publics de transport aérien en traitant les demandes de licences pour des services intérieurs, des services internationaux réguliers et des services internationaux à la demande. L'Office a aussi veillé à ce que les détenteurs de licences intérieures et internationales observent les exigences législatives à cet égard.

La nouvelle *Loi* a mis en place de nouvelles exigences financières pour tous les nouveaux demandeurs canadiens qui veulent utiliser de gros avions et des avions moyens dans les marchés intérieurs et internationaux. Les changements ont pour objet de garantir que les exploitants disposent de suffisamment de fonds pour assumer les frais de démarrage et d'exploitation ainsi que les dépenses générales durant une période de 90 jours. De plus, la *Loi* interdit de vendre ou d'offrir de vendre des services aériens avant d'avoir obtenu une licence de l'Office. Ces changements augmentent la protection des consommateurs.

Aux termes de la nouvelle *Loi*, l'Office a émis 1 756 licences de remplacement à des transporteurs aériens et étrangers, à la rédaction de guides sur les nouvelles exigences applicables aux licences et aux permis d'affrètement et à la distribution de publications portant sur les nouvelles dispositions législatives.

Affrètements

Il n'est plus nécessaire pour l'exploitant d'un vol ou d'une série de vols d'obtenir une licence pour certains types d'affrètements transfrontaliers. Quoique le nombre de demandes de permis d'affrètement ait diminué, le niveau d'activité est resté le même étant donné que les rapports de suivi fournis par les transporteurs aériens devaient être examinés par le personnel et les données inscrites dans le système informatisé. Conformément à la politique gouvernementale visant l'élimination des dispositions réglementaires inutiles, l'Office a procédé à l'examen des dispositions du *Règlement sur les transports aériens* régissant les vols d'affrètement internationaux.

L'Office a également continué d'assurer la pleine protection des acomptes que les affréteurs versent aux transporteurs aériens pour l'exploitation de vols d'affrètement. Grâce à cette activité, les affréteurs et les voyageurs sont protégés pour le cas où l'on ne pourrait s'acquitter des obligations afférentes aux affrètements.

Le tableau qui suit donne un aperçu des activités de 1996-1997 dans les domaines décrits ci-dessus.

Charge de travail - Licences, affrètements et accords				
	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1996-1997
	Réel	Réel	Budget de dépenses	Réel
Demandes de transport aérien intérieur dans le Nord	342	328	s.o.	s.o.
dans le Sud (inclut Canada en entier / 96-07-01)	90	113	125	155
Autres questions relatives aux licences de transport aérien (incapacité de répondre aux exigences en matière d'octroi d'une licence, lettres demandant des explications, arrêtés, etc.)	754	578	225	569
Délivrance de licences de transport aérien international	59	53	60	33
- régulier	212	205	210	95
- d'affrètement	3 101	1 736	3 300	2 474
Permis d'affrètement et modifications				
Demandes d'autorisation temporaires, d'exemptions, etc.	606	504	410	450
Vérification de la conformité en matière d'assurance	2 385	2 331	2 400	2 221
	s.o. : sans objet			

Accords et tarifs internationaux

À titre d'administration aéronautique du Canada, l'Office administre les 67 accords bilatéraux qui ont été conclus et qui relèvent de sa compétence. En 1996-1997, il a, en tant que membre de la délégation canadienne, contribué à la négociation d'accords aériens bilatéraux avec des gouvernements étrangers par la prestation de conseils sur des questions économiques et de réglementation. Ces discussions se sont traduites par la conclusion ou la révision d'accords offrant aux transporteurs canadiens de nouvelles possibilités d'exploitation de services.

Le tableau suivant démontre le résultat des négociations effectuées en 1996-1997.

Négociations d'accords aériens bilatéraux	
Conclus	Non conclus
Allemagne	Bahreïn
Argentine	Hongrie
Costa Rica	Pays-Bas
Cuba	Pologne
Guatemala	
Le Salvador	
Inde	
Nicaragua	
Philippines	
Scandinavie (Norvège, Suède et Danemark)	

De même, l'Office a rendu 113 décisions portant sur l'exploitation de services aériens internationaux, y compris des plaintes ou des différends entre transporteurs aériens, des accords commerciaux conclus par des compagnies aériennes et des questions d'affrètement.

L'Office continue de s'occuper de l'application des dispositions législatives et des accords de transport aérien conclus entre le Canada et des gouvernements étrangers par l'application des taux, tarifs, horaires et conditions de déplacement. En 1996-1997, l'Office a ainsi contribué à des services aériens compétitifs et économiques pour les expéditeurs et les voyageurs. Il a aidé l'industrie aéronautique canadienne à soutenir la concurrence sur le marché international grâce à des conditions raisonnables et il a veillé aux intérêts du Canada dans le domaine du transport aérien sur la scène internationale.

Également, les tarifs internationaux qu'ont établi les transporteurs aériens canadiens et étrangers ont été examinés pour déterminer s'ils étaient conformes aux dispositions législatives canadiennes et aux accords bilatéraux. L'Office a traité également des demandes visant l'introduction de révisions aux tarifs en vigueur. Ces demandes de révisions sont indispensables au maintien d'un marché dynamique et concurrentiel. Elles sont utilisées afin de corriger les erreurs dans l'affichage des taux par les systèmes de réservation informatisés. L'Office se doit d'agir rapidement dans ces cas. En 1996-1997, l'Office a traité au-delà de 6 000 demandes et s'est régulièrement acquitté de cette tâche dans un délai de trois jours.

Plaintes

L'Office a traité 131 plaintes orales et écrites de la part de consommateurs à l'égard de services que fournissent les transporteurs. L'Office doit alors s'assurer que les transporteurs respectent les conditions de transport énoncées dans leurs tarifs. En

1996-1997, l'Office a publié un de ses documents les plus appréciés, soit *Prenez l'air averti*. Cette publication informait les consommateurs à propos de leurs droits et de la façon de réduire les problèmes au minimum lorsqu'ils utilisent les services aériens. Elle traitait également des diverses façons dont l'Office et d'autres ministères peuvent les aider.

Conformité

L'Office dispose de deux programmes pour la conformité volontaire aux dispositions législatives et réglementaires : le Programme de vérification périodique des transporteurs et le Programme des enquêtes ciblées. Ces programmes définissent les activités illégales et permettent de s'assurer que les transporteurs aériens et les exploitants se conforment à la législation. Ainsi, ces programmes sont profitables à la fois aux Canadiens et à l'industrie du transport aérien. Le tableau ci-après résume les activités au titre de l'application des règlements.

Charge de travail - Contrôle de l'application				
	1994-1995	1995-1996	1996-1997	1996-1997
	Réel	Réel	Budget des dépenses	Réel
Inspections périodiques effectuées	226	262	250	342
Enquêtes ciblées amorcées	66	36	90	22
Infractions identifiées	143	147	198	221
Poursuites terminées	8	8	10	5
Poursuites ayant eu gain de cause	8	8	10	4

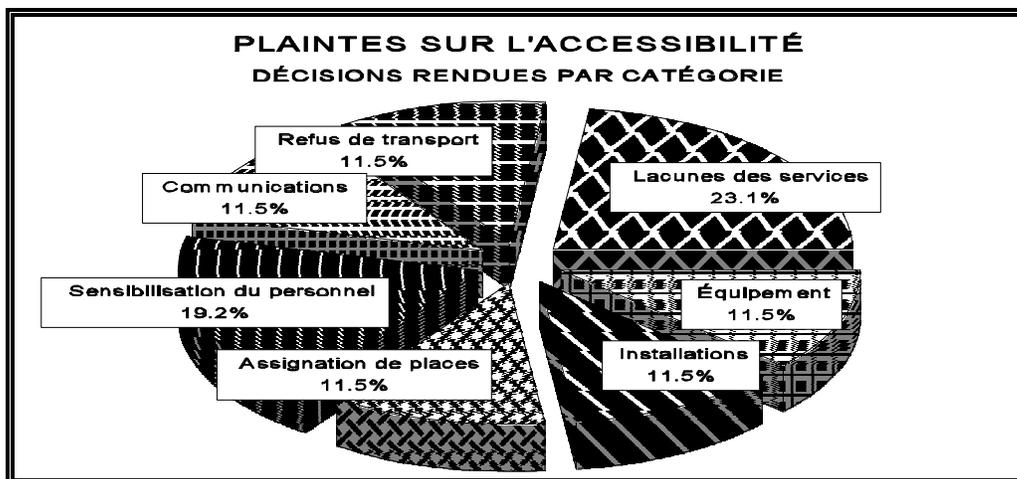
Transports accessibles

L'Office a pour tâche de s'assurer que les personnes ayant une déficience ont accès au système de transport fédéral sans rencontrer d'obstacle abusif en réglant des plaintes et en élaborant et en administrant des règlements et des codes de pratiques. Pour s'acquitter de ce mandat, l'Office suit de près les questions se rapportant à l'industrie et aux consommateurs et collabore étroitement avec son comité consultatif sur l'accessibilité. Ce comité est composé de groupes représentant les personnes ayant une déficience, l'industrie, les fabricants et d'autres ministères.

Au cours de la transition et afin de rassurer les clients sur sa situation et son rôle, l'Office a publié des articles sur le nouvel «Office» dans plusieurs publications s'adressant aux personnes ayant une déficience ainsi que dans un numéro spécial du journal *Globe and Mail* qui portait sur les personnes ayant une déficience. Par ailleurs, le personnel a rencontré des représentants clés des personnes ayant une déficience et de l'industrie au pays. L'Office a aussi publié la première édition de son bulletin sur l'accessibilité intitulé *On va de l'avant*. L'Office a distribué quelque 20 000 copies de ses dépliants sur l'accessibilité ainsi que sur ses codes et règlements.

En 1996-1997, l'Office a aussi examiné d'autres solutions que la réglementation, conformément à la politique gouvernementale qui consiste à apporter des changements par d'autres moyens que la réglementation. L'Office a adopté son premier code de pratiques intitulé *Code de pratiques - Accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience (aéronefs à voilure fixe de 30 sièges passagers ou plus)*. Il l'a lancé en novembre 1996, lors d'une manifestation publique à laquelle ont assisté des transporteurs aériens et des représentants des personnes ayant une déficience. Ce code était la conclusion d'efforts considérables déployés par le comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office et d'autres parties intéressées. À la fin de l'année, des codes de pratiques sur le transport maritime et ferroviaire ont également été distribués à des fins de commentaires ou sont à l'étape finale de rédaction. L'Office fournit également de l'aide et des conseils au groupe de travail de Transports Canada concernant l'élaboration d'une ébauche de code de pratiques applicable à l'industrie du transport par autocar portant sur la fourniture de services accessibles.

Les voyageurs ayant une déficience qui rencontrent des obstacles dans le système de transport sous réglementation fédérale peuvent déposer une plainte auprès de l'Office. Pendant l'année, l'Office a reçu 26 nouvelles plaintes formelles. Il a réglé dix de ces nouvelles plaintes ainsi que six qui avaient été reportées de l'année dernière. Des 16 plaintes, neuf portaient sur des obstacles abusifs. Conformément à l'objectif que s'est fixé l'Office en tant que facilitateur, le personnel essaie de résoudre les différends avant qu'une plainte officielle ne soit déposée. En 1996-1997, l'Office a réglé 50 différends de ce genre. Le graphique ci-dessous illustre les décisions rendues.



C. Principaux examens

Le tableau suivant donne une brève description des principales vérifications internes effectuées en cours d'exercice.

Résultats des vérifications internes
La vérification de la gestion du processus de réduction des effectifs a conclu que : <ul style="list-style-type: none">• les réductions étaient bien planifiées;• l'équipe de transition et les projets s'y rattachant ont réussi à minimiser l'impact sur les employés et les clients;• les politiques et lignes directrices du Conseil du Trésor ont été respectées.
Une autre vérification a démontré que la fermeture des bureaux régionaux de l'Office a été faite de façon efficace.

Partie IV : Renseignements supplémentaires

A. Rapport de l'Office

Premier rapport annuel de 1996 - Un changement de cap
(pour la période du 1^{er} juillet au 31 décembre 1996)

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

Adresse postale : Office des transports du Canada
OTTAWA, Canada K1A 0N9

Site Web : www.cta-otc.gc.ca

Secteur	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Soutien de la réglementation	Marie-Paule Scott, Q.C.	Avocat général et Secrétaire	(819) 953-6698 marie-paule.scott@CTA-OTC.X400.gc.ca
Transport aérien et transport accessible	Gavin Currie	Directeur général	(819) 953-5074 gavin.currie@CTA-OTC.X400.gc.ca
Transport ferroviaire et maritime	Seymour Isenberg	Directeur général	(819) 953-4657 seymour.isenberg@CTA-OTC.X400.gc.ca
Services corporatifs	Joan MacDonald	Directeur général	(819) 997-6764 joan.macdonald@CTA-OTC.X400.gc.ca
Planification	Luc Gaudet	Directeur	(819) 953-2829 luc.gaudet@CTA-OTC.X400.gc.ca
Communications	Daniel Lavoie	Directeur	(819) 953-7666 daniel.lavoie@CTA-OTC.X400.gc.ca

C. Tableaux financiers récapitulatifs

Concordance pour 1996-1997 - Budget principal des dépenses (financière et ÉTP)						
(En milliers de dollars)	Ancienne structure par activité Office national des transports					
	Transportation ferroviaire	Transport aérien et transport accessible	Transport maritime et routier	Membres et soutien de la réglementation	Administration	Total
Nouvelle structure Office des transports du Canada	13 886	6 238	1 037	5 642	5 204	32 007
	93 ÉTP	99 ÉTP	14 ÉTP	71 ÉTP	79 ÉTP	356 ÉTP

Sommaire des crédits approuvés

Autorisations pour 1996-1997 - Partie II du Budget des dépenses

Crédit (millions de dollars)	Budget des dépenses principal		Réel
	1996-1997	1996-1997	1996-1997
45 Office des transports du Canada			
Dépenses du Programme	22,2		22,3
Paiements faits aux compagnies de chemin de fer et aux sociétés de transport en vertu de la <i>Loi sur les chemins de fer</i>	7,3		1,3
Paiements faits aux compagnies de chemin de fer en vertu de la <i>Loi de 1987 sur les transports nationaux</i>	0		1,6
Contributions versés aux régimes d'avantages sociaux aux employés	2,5		2,6
Total pour l'Office des transports du Canada	32,0		27,8

Paiements législatifs par secteur d'activité

(millions de dollars)

Activités	Réel 1993-1994	Réel 1994-1995	Réel 1995-1996	Total prévu 1996-1997	Réel 1996-1997
Office des transports du Canada	762,8	778,4	266,8	7,3	2,9

D. Lois appliquées

L'Office assume l'entière responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

<i>Loi sur les transports au Canada</i>	<i>L.C. (1996), ch. 10</i>
<i>Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)</i>

L'Office partage la responsabilité de l'application des lois suivantes devant le Parlement :

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i>	<i>L.C. (1992), ch. 37</i>
<i>Loi d'exécution du budget de 1995</i>	<i>L.C. (1995), ch. 17</i>
<i>Loi d'exécution du budget de 1996</i>	<i>L.C. (1996), ch. 18</i>
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. E-9</i>
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. A-1</i>
<i>Loi sur l'administration de la voie maritime du Saint-Laurent</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. S-2</i>
<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i>	<i>L.C. (1996), ch. 20</i>
<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. F-11</i>
<i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e suppl.)</i>
<i>Loi sur le cabotage</i>	<i>L.C. (1992), ch. 31</i>
<i>Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. R-4</i>
<i>Loi sur le pilotage</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. P-14</i>