



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 2007**

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 | 3 |
| 1.2 Déclaration de la direction | 5 |
| 1.3 Renseignements sommaires | 6 |

SECTION II – ANALYSE DE L’ACTIVITÉ DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

| | |
|---|----|
| 2.1 Analyse de l’activité de programme par résultat stratégique | 23 |
|---|----|

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 Services centraux | 69 |
| 4.2 Rapports annuels | 71 |
| 4.3 Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires | 71 |
| 4.4 Lois et règlements appliqués | 72 |
| 4.5 Enchaînement des résultats de l’Office des transports du Canada | 74 |

SECTION I – SURVOL

1.1 Message du président

C'est avec plaisir que je présente le Rapport ministériel sur le rendement de 2006–2007 de l'Office des transports du Canada qui démontre le rôle que l'Office joue dans la réalisation d'un système de transport efficient et accessible pour les Canadiens.

Une des principales responsabilités de l'Office, en tant que régulateur économique du pays pour le transport aérien, ferroviaire et maritime, est de résoudre des questions et des différends de façon juste, efficiente et efficace.

En 2006–2007, l'Office a rendu environ 3 000 décisions qui traitaient de différentes questions, comme celles mettant en cause les licences et permis des transporteurs aériens, l'utilisation des navires étrangers dans les eaux canadiennes, le mouvement du grain de l'Ouest par les compagnies de chemin de fer et le retrait de tout obstacle abusif aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. Dans tous les cas, l'Office est fier de garantir un processus de prise de décision qui tient compte des intérêts des usagers des transports et de ceux des fournisseurs et des autres parties touchées.

L'Office a continué de répondre aux pressions importantes subies à la suite de l'exercice d'examen des dépenses du gouvernement et de l'élimination du financement pour le Programme des plaintes relatives au transport aérien. Afin de relever ce défi, un examen approfondi des ressources a été accompli, ce qui a permis à l'Office d'absorber entièrement les réductions de financement tout en continuant de gérer le Programme des plaintes relatives au transport aérien et la charge de travail afférente à ses autres responsabilités juridiques et administratives.

Des efforts ont aussi été déployés afin d'améliorer les processus et pratiques pour traiter la multitude de questions de plus en plus complexes portées devant l'Office. On s'est concentré, entre autres, sur le règlement extrajudiciaire des différends qui aidait les parties à trouver une entente plus rapidement et d'une manière moins dispendieuse que le mécanisme officiel de règlement des différends. En fait, notre travail dans ce domaine est reflété dans les modifications récentes apportées à la *Loi sur les transports au Canada* qui reconnaît formellement le programme pilote de médiation de l'Office qui a donné d'excellents résultats.

Le fait de travailler étroitement avec les usagers et les fournisseurs des services de transport a aussi mis de l'avant des solutions de rechange pour garantir un système de transport efficace et accessible. En consultation avec la communauté des personnes ayant une déficience, l'industrie des transports et d'autres organismes gouvernementaux, un code de pratique volontaire a été élaboré afin de retirer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience dans les gares aériennes, ferroviaires et maritimes. Il s'agit du cinquième code de pratique, complétant les autres codes pour l'accessibilité des aéronefs, des voitures de chemin de fer et des traversiers et pour retirer les entraves à la communication auxquelles sont confrontés les voyageurs ayant une déficience.

Puisque l'Office est une petite organisation, il est aussi particulièrement sensible aux effets du vieillissement de l'effectif. L'Office a entrepris une démarche axée sur le risque afin de répondre aux priorités stratégiques résultant de son Plan stratégique en matière de ressources humaines triennal, intégrant la planification de la relève, l'éthique, les valeurs et l'apprentissage, et la flexibilité des nouvelles réformes de dotation afin de maintenir son niveau d'expertise. Cette mesure, en plus de l'intégration continue des mesures de rendement dans les pratiques de gestion, permet à l'Office de se concentrer sur les attributions de ressources optimales et l'amélioration de la prestation des services aux Canadiens, tout en gérant les principaux risques liés au départ à la retraite possible d'un pourcentage appréciable du personnel de l'Office au cours des trois prochaines années.

Il est bien connu que le secteur des transports de notre pays a subi d'immenses changements au cours des dernières années - à un rythme rapide qui ne semble pas vouloir ralentir pour le moment. L'Office a continuellement adapté ses travaux et ses services à ce milieu en changement constant. En 2007-2008, l'Office mettra sur pied un plan stratégique pluriannuel afin de mieux se préparer aux défis du changement qui l'attendent dans le réseau de transport du Canada et de s'assurer qu'il continue de remplir son mandat de manière efficace.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

1.2 Déclaration de la direction

Je soumetts, aux fins de dépôt au Parlement, le Rapport ministériel sur le rendement de 2006–2007 de l'Office des transports du Canada.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de présentation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2006–2007 : 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 le résultat stratégique et sur l'architecture des activités de programme de l'Office approuvés par le Conseil du Trésor;
- 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.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant
5 septembre 2007

1.3 Renseignements sommaires

Raison d'être

Par son administration de la législation fédérale en matière de transport et des politiques gouvernementales, l'Office des transports du Canada favorise la création d'un réseau de transport fédéral efficace et accessible au profit des Canadiens.

L'Office est un tribunal administratif, quasi judiciaire et indépendant. Son rôle consiste à rendre des décisions sur une vaste gamme de questions touchant les transports de compétence fédérale au Canada. Il délivre des licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et il est habilité à régler certaines plaintes concernant la tarification, les services ou autres des modes ferroviaire, aérien et maritime. En outre, il peut créer des règlements, s'il y a lieu. L'Office a le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience lorsqu'elles utilisent le réseau de transport de compétence fédérale. L'Office veille également à la mise en œuvre de la politique nationale des transports adoptée par le Parlement et enchâssée dans la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois. De plus, il agit à titre d'autorité aéronautique du Canada pour des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens.

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 4.4 pour la liste de lois et règlements administrés en totalité ou en partie par l'Office).

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 dégèrent 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.

Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements sur l'Office en consultant son site Internet au www.otc.gc.ca. Notamment, il est possible de trouver des renseignements sur sa structure, sa mission, ses valeurs et ses activités en consultant le www.otc.gc.ca/about-nous/index_f.html.

Environnement opérationnel et contexte

Le Parlement finance le programme de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office effectue ses activités dans le contexte d'un réseau de transport canadien très vaste et complexe (pour plus de détails, se référer au site Internet de Transports Canada au www.tc.gc.ca).

En tant que tribunal indépendant et quasi judiciaire, l'Office rend des décisions sur une vaste gamme de sujets touchant les modes de transport de compétence fédérale (aérien, ferroviaire, maritime et, pour certaines questions d'accessibilité, le transport hors provinces par autobus). 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. Ces deux derniers siègent également au Comité exécutif.

L'Office utilise un processus décisionnel régi par les règles de l'équité ainsi que la législation, les règlements et les principes juridiques qui s'appliquent à chaque cas afin de veiller à ce que toutes les parties à une plainte ou à une demande reçoivent un traitement juste et équitable. L'Office veille également à ce que ses membres et son personnel maintiennent un niveau élevé de compétences dans le domaine des transports et à ce qu'ils se tiennent au courant de l'évolution constante de l'industrie et de ceux qui la composent. Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements sur le processus en consultant le site Internet de l'Office au www.otc.gc.ca/about-nous/decision_process_f.html.

Lorsque cela est possible, l'Office offre des services de facilitation et de médiation comme solutions de rechange à son processus officiel. Ces solutions de rechange permettent aux parties de résoudre leurs problèmes d'une manière non officielle simple, rapide, moins litigieuse et moins coûteuse que le processus d'audience traditionnel de l'Office. Lors de la facilitation et de la médiation, les parties à un conflit collaborent pour trouver des solutions et produire des résultats communs qui permettront une meilleure compréhension entre les parties et qui donneront lieu à des ententes qui inspirent une grande satisfaction et un engagement important.

Au cours de l'exercice 2006–2007, un grand nombre de facteurs ont influencé l'exécution des activités et la prestation des services de l'Office. Parmi ces facteurs, soulignons :

Changements législatifs

En 2000 et 2001, le Comité d'examen de la *Loi sur les transports au Canada* a effectué un examen prévu par la *Loi sur les transports au Canada*. En 2001, le ministre des Transports a mis en oeuvre un exercice de schéma d'orientation pour établir un cadre des politiques de transport pour l'avenir.

À la suite de ces deux initiatives, deux projets de loi ont été présentés au Parlement pour modifier la *Loi sur les transports au Canada*. Le projet de loi C-26, dont le but était de modifier la *Loi sur les transports au Canada*, a été présenté en février 2003, mais n'a pas été adopté par le Parlement. Le projet de loi C-44, dont le but était de modifier la *Loi sur les transports au Canada* pour ensuite apporter des modifications à d'autres lois, a été présenté au Parlement en mars 2005, mais n'a pas reçu la sanction royale avant que l'élection fédérale ne soit déclenchée en novembre 2005. Le projet de loi C-11, une proposition révisée, a été présenté au Parlement au début de l'exercice 2006–2007 et a reçu la sanction royale le 22 juin 2007.

La *Loi sur les aéroports du Canada* proposée, qui a été présentée à la Chambre des communes en juin 2006, comprend un cadre pour l'établissement des redevances pour les aéroports touchés, avec des paramètres concernant les redevances et des exigences en matière de préavis pour l'établissement des redevances aéronautiques et des redevances passagers. En vertu de la *Loi* proposée, l'Office des transports du Canada aurait la responsabilité d'entendre des appels de non-conformité avec les principes exigés qui guident les aéroports dans l'établissement de ces redevances ainsi qu'avec les processus de consultation semblables à son rôle en ce qui a trait aux appels relatifs aux redevances des usagers fixées par NAV CANADA.

Résultats des appels des principales décisions de l'Office

En 2005, la Cour d'appel fédérale a décidé de l'appel d'une décision importante de l'Office dans le domaine des transports accessibles (Conseil des Canadiens avec déficiences contre Via Rail Canada Inc.). En mars 2007, la Cour suprême du Canada a confirmé la décision initiale de l'Office. L'Office a analysé et abordé les répercussions de la décision de la Cour suprême du Canada sur sa façon de traiter les questions relatives aux transports accessibles.

En date du 1^{er} avril 2006, quatre dossiers étaient en instance devant la Cour d'appel fédérale ou la Cour suprême du Canada. Au cours de l'exercice financier 2006–2007, cinq nouveaux dossiers ont été déposés devant ces tribunaux. Les cours ont statué sur cinq dossiers d'appel. Par conséquent, en date du 1^{er} avril 2007, quatre dossiers sont toujours en instance.

Examen des dépenses et gestion à l'aide de moins de ressources

Les réductions de l'Office en vertu de l'exercice d'examen des dépenses touchent le programme des plaintes relatives au transport aérien, qui a été financé temporairement au moyen de transferts annuels de Transports Canada depuis sa mise en oeuvre en juillet 2000. En raison de l'élimination du Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien, Transports Canada a commencé à retirer progressivement son transfert de fonds à l'Office dans le cadre de ses engagements relatifs à l'examen des dépenses. Cependant, l'Office conserve le mandat pour le programme. Ainsi, à partir de l'exercice 2005–2006, l'Office a commencé à amortir les réductions d'environ 2 645 000 \$ du financement de Transports Canada qui seront mises en application sur une période de trois ans.

Plusieurs mesures ont été mises en oeuvre au cours des exercices précédents pour amortir la réduction du financement. Parmi ces mesures, soulignons : la diminution des exigences en matière de locaux à bureaux et la réaffectation des ressources internes. En 2006–2007, l'Office a effectué un examen complet des ressources qui lui a permis d'amortir entièrement les réductions du financement tout en continuant de gérer les plaintes des passagers aériens conformément à la loi ainsi que la charge de travail liée aux autres responsabilités administratives et imposées par la loi de l'Office.

Bien que l'Office ait relevé ce défi de manière efficace, il continue de déployer de grands efforts pour établir des manières de gérer une charge de travail de plus en plus complexe avec ses ressources existantes.

Initiatives dans l'ensemble du gouvernement

L'un des principaux défis que doivent relever tous les ministères du gouvernement est le besoin de renouveler leur effectif, étant donné le vieillissement des employés de la fonction publique. Ce défi est particulièrement difficile pour les petites organisations comme l'Office, qui ont besoin de compétences très spécialisées pour remplir leur mandat. En plus de la planification de la relève, d'autres facteurs comme l'équité en matière d'emploi, les exigences de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, les valeurs et l'éthique ainsi que l'apprentissage font tous partie intégrante du rendement organisationnel. Étant donné l'interdépendance de ces dimensions et leur effet sur le rendement, l'Office a élaboré un plan stratégique de trois ans relatif aux ressources humaines. Ce plan détermine plusieurs mesures importantes pour permettre et faciliter le renouvellement organisationnel.

Dans le cadre de l'initiative de modernisation de la fonction publique, tous les gestionnaires de la fonction publique ayant des pouvoirs délégués devaient réussir une évaluation de leurs connaissances sur l'approvisionnement, les ressources humaines, les finances et la gestion de l'information avant le 31 décembre 2006. Tous les gestionnaires de l'Office ont satisfait à cette exigence.

Facilitation et médiation

En plus des processus de règlement officiels, l'Office a commencé à offrir des services de facilitation pour tenter de résoudre de manière non officielle, au niveau du personnel, les conflits ou les problèmes relatifs aux déplacements ultérieurs. Contrairement à d'autres méthodes de résolution de conflits, la facilitation n'exige pas que les parties déposent une plainte officielle. Cependant, s'ils l'ont déjà fait, la facilitation permet de résoudre leurs problèmes plus rapidement et d'une manière qui convient aux parties.

Depuis 2000, l'Office offre des services de médiation comme solution de rechange à son processus officiel de règlement des plaintes. La médiation, qui est effectuée de manière volontaire et non officielle, est confidentielle et ne comprend relativement pas de confrontations, ce qui permet aux parties à un conflit de comprendre d'autres points de vue, de déterminer des faits, de vérifier des hypothèses, de reconnaître les terrains d'entente et de mettre à l'essai des solutions possibles. Le processus permet aux parties à un conflit de trouver des solutions créatives qui risquent de ne pas être possibles au moyen d'un processus de règlement officiel.

Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a continué d'offrir des services de facilitation et de médiation, ce qui a permis de réaffirmer sa croyance en la résolution de conflits de manière volontaire comme l'un de ses principaux processus. Divers problèmes relatifs aux transports accessibles, aux conflits commerciaux et aux infrastructures ont été envoyés en médiation en 2006–2007. L'Office a reçu 25 nouvelles demandes de médiation, comparativement à 29 en 2005–2006.

En plus des 25 nouvelles demandes reçues en 2006–2007, il y avait 10 demandes de médiation provenant de l'exercice précédent, ce qui a donné un total de 35 demandes de médiation. Parmi ces demandes :

- un cas a été réglé lors de discussions avant la médiation;
- dix dossiers sont allés en médiation, dont neuf ont fait l'objet d'un règlement, l'autre ayant été réglé en partie;
- six dossiers n'ont pas été traités;
- dix-huit dossiers étaient en instance à la fin de l'exercice.

L'Office a utilisé la facilitation pour résoudre 22 plaintes liées à l'accessibilité et huit problèmes au sujet des déplacements futurs.

L'Office a utilisé les services de facilitation et médiation pour résoudre un certain nombre de conflits avec les principaux transporteurs ferroviaires au Canada, les autorités aéroportuaires et les principaux transporteurs aériens au Canada, ainsi que de simples citoyens. En raison de leur expérience positive, les deux principaux transporteurs ferroviaires au pays choisissent la médiation comme première solution de rechange pour résoudre des conflits. Un nombre grandissant de fournisseurs de services continuent d'adopter une approche positive, coopérative et de collaboration envers le programme de

médiation de l'Office. L'Office encouragera la facilitation et la médiation pour régler tous les conflits liés aux transports en 2007–2008.

Le 31 mars 2007, le Parlement étudiait les modifications proposées à la *Loi sur les transports au Canada*, c'est-à-dire le projet de loi C-11, qui enchâssait le processus de médiation de l'Office dans la législation et qui favorisait l'utilisation plus fréquente de ce type de solution de rechange à la résolution de conflits pour régler des plaintes. Le projet de loi C-11 a reçu la sanction royale, le 22 juin 2007.

Résultat stratégique

L'Office se fonde sur son résultat stratégique et son architecture des activités des programmes (AAP) figurant dans la Structure de gestion, des ressources et des résultats (SGRR) pour rendre des comptes au Parlement. Le but de la SGRR est d'expliquer la relation entre les activités effectuées par l'Office et le résultat stratégique unique qu'il tente d'atteindre. L'AAP tente de décrire la façon dont l'Office gère les ressources dont il est responsable pour atteindre les résultats attendus. Les tableaux relatifs au rendement et aux finances présentés dans ce rapport ont été préparés en fonction 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.

Ce résultat stratégique de la SGRR est associé à une activité de programme qui est aussi appuyée par de nombreuses sous-activités de programme. L'AAP fournit un cadre qui lie les résultats attendus et les mesures de rendement aux activités individuelles. Les résultats réels sont rapportés par rapport aux activités de l'AAP et à cinq sous-activités (transport aérien, transport ferroviaire, transport maritime, transports accessibles et membres et soutien à la réglementation).

Les services centraux font référence aux fonctions qui appuient l'élaboration et la mise en oeuvre des plans et des priorités de l'Office. Le personnel responsable des services centraux effectue un travail continu et diversifié et collabore avec le personnel responsable des programmes pour respecter les priorités et exécuter les initiatives ministérielles et gouvernementales. Les ressources humaines et financières destinées aux services centraux ont été affectées parmi les cinq autres sous-activités de programme.

Renseignements sur les ressources humaines et financières

Le tableau suivant résume les ressources utilisées en lien avec ce résultat à l'exercice 2006–2007 :

Ressources financières (en milliers de dollars)

| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles |
|------------------|-------------------------|------------------|
| 26 817 | 27 835 | 26 551 |

Ressources humaines (nombre d'équivalents temps plein/ETP)

| Prévu | Réel | Différence |
|-------|------|------------|
| 267 | 250 | 17 |

Résumé du rendement par priorité

Pour l'exercice 2006–2007, l'Office a déterminé trois priorités continues et quatre priorités de gestion (se référer au tableau des dépenses planifiées et actuelles par priorité, 2006–2007). Ces priorités permettent à l'Office de remplir son mandat, dont les principaux éléments consistent à prendre des décisions éclairées dans les délais établis par la législation sur des problèmes et des conflits qui touchent le réseau de transport et sur des questions qui relèvent précisément de l'Office en vertu de la législation.

Dépenses planifiées et actuelles par priorité, 2006–2007 (en milliers de dollars)

| | | | |
|--|--|-------------------------|-------------------------|
| 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 | | Dépenses prévues | Dépenses réelles |
| | | 26 817 | 26 551 |
| PRIORITÉS CONTINUES : | | | |
| Règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale | Priorité respectée | 26 523 | 26 296 |
| Élimination des obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience | Priorité respectée | | |
| Protection des intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants | Priorité respectée | | |
| PRIORITÉS DE GESTION : * | | | |
| Relever les défis ayant trait à la charge de travail et aux ressources | En partie atteinte et l'activité se poursuit | 61 | 48 |
| 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 | Priorité respectée | 0 | 0 |
| Planifier la relève | En partie atteinte et l'activité se poursuit | 183 | 182 |
| Améliorer le système de règlement des différends | En partie atteinte et l'activité se poursuit | 50 | 25 |

* Les dépenses par priorité comprennent uniquement les dépenses opérationnelles supplémentaires directement liées aux priorités de gestion déterminées. En plus de ces dépenses, l'organisation a consacré du temps et des efforts aux activités continues prises en compte dans la section des priorités continues.

Voici un bref résumé des réalisations de l'Office par domaine de priorité :

Priorités continues

Assurer le règlement juste, efficace et efficient des questions touchant les transports de compétence fédérale

Une partie du mandat de l'Office consiste à résoudre les problèmes relatifs au transport touchant tous les modes du réseau de transport fédéral : aérien, ferroviaire, maritime et, pour certaines questions d'accessibilité, le transport hors provinces par autobus. Pour ce faire, il enquête et prend des décisions officielles au sujet de plaintes et prescrit des mesures correctives au besoin, ou il aide les parties à résoudre leurs problèmes au moyen d'une solution de rechange au processus de résolution de conflits, c'est-à-dire la médiation ou la facilitation. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office :

- a rendu 2 980 décisions;
- a atteint des temps de traitement moyens de 12 jours pour les permis d'affrètement et de 13 jours pour les demandes de cabotage;
- a mis en place des mesures pour améliorer les niveaux de service, puisque la résolution d'un plus grand nombre de plaintes complexes dans le délai de 120 jours prescrit par la loi constituait toujours un défi important;
- en plus des décisions officielles, de nombreuses plaintes relatives aux transports touchant les transports aérien, ferroviaire et maritime ont été réglées au moyen de la médiation et de la facilitation non officielle par le personnel de l'Office.

Éliminer les obstacles abusifs du réseau de transport fédéral auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience

L'Office contribue à l'amélioration de l'accès au réseau de transport fédéral pour les personnes ayant une déficience en réglant les plaintes par la création de normes et en mettant en oeuvre des initiatives éducatives. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office :

- a exigé que les fournisseurs de services de transport prennent des mesures correctives relativement à 22 obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience;
- a réglé 43 plaintes relatives à l'accessibilité au moyen de la médiation, de la facilitation et de décisions officielles;
- a fait la promotion des transports accessibles et des normes de service uniformes pour les Canadiens ayant une déficience qui voyagent au Canada et à l'étranger;
- a finalisé les nouveaux *Code de pratiques : Accessibilité des gares de voyageurs* et *Guide d'accessibilité des gares de voyageurs*, qui ont été lancés en juin 2007.

Protéger les intérêts économiques et autres des usagers des modes de transport, des transporteurs et des autres intervenants

Bien que la politique du gouvernement en matière de transport favorise la concurrence et reconnaisse les forces du marché, elle reconnaît aussi qu'une réglementation et une intervention publique stratégique pourraient être nécessaires pour protéger les consommateurs, les expéditeurs et les transporteurs du Canada pour tous les modes de transport pour veiller à ce que le Canada ait un réseau de transport économique et efficace qui ne favorise ou ne réduit pas indûment les avantages propres à un mode de transport particulier. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office :

- après avoir examiné la conformité avec les exigences relatives à la délivrance de licences aériennes, a traité 1 299 demandes de licence aérienne, y compris des demandes de nouvelles licences ainsi que des suspensions, des annulations et des remises en vigueur;
- a émis 1 637 permis d'affrètement et refusé cinq demandes de permis;
- a participé à des négociations ou des consultations auprès de 11 pays en ce qui a trait à la création ou à la modification d'ententes ou d'accords bilatéraux aériens;
- après avoir enquêté sur les opérations aériennes soupçonnées d'être illégales, a identifié 14 violations;
- après avoir vérifié qu'une assurance responsabilité réglementaire est en place, a émis un certificat d'aptitude à une nouvelle compagnie de chemin de fer et a modifié quatre autres certificats de compagnies de chemin de fer;
- après avoir évalué leur impact environnemental, a permis l'exécution de quatre projets de construction de lignes de chemin de fer et a continué la surveillance de 15 autres projets quant à leurs répercussions possibles sur l'environnement;
- a déterminé que la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada et le Chemin de fer Canadien Pacifique ont dépassé leurs recettes admissibles selon le plafond de recettes pour le grain de l'Ouest et a ordonné que les transporteurs payent une amende respective de 2 835 996 \$ et de 1 570 312 \$ à la Western Grains Research Foundation;
- a protégé les intérêts de l'industrie maritime du Canada en prenant en considération 118 demandes de cabotage;
- a rendu une décision selon laquelle les redevances passagers fixées par une administration portuaire étaient injustement discriminatoires ainsi qu'une autre décision selon laquelle les augmentations proposées des droits de pilotage ne nuisaient pas à l'intérêt public.

Priorités en matière de gestion

L'Office a aussi suivi les priorités de gestion suivantes au cours de l'exercice 2006–2007 :

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

Au cours des quelques dernières années, l'Office a pris des mesures importantes pour s'assurer d'utiliser les fonds accordés par le Parlement afin d'atteindre de meilleurs résultats pour les Canadiens. Afin de gérer efficacement sa charge de travail et ses ressources, l'Office a effectué chaque année un exercice intégré d'affectation des ressources. L'Office fonde son affectation des ressources sur la remise en question des demandes de ressources existantes et nouvelles selon les principes des risques. Ces principes font partie du cadre qui tient compte de l'ensemble de l'environnement opérationnel, des charges de travail passées et à venir, des ressources humaines et des besoins en matière de gestion de l'information. Cet exercice a permis à l'Office de réaffecter ses ressources afin de respecter les priorités et de venir en aide aux secteurs ayant des demandes temporaires et pressantes liées à la charge de travail.

Avant la fin de l'exercice 2006–2007, l'Office a dû élaborer un plan pour amortir entièrement, les réductions liées à l'élimination du financement de la fonction de plaintes relatives au transport aérien. Par conséquent, il a mis graduellement en oeuvre des réductions des ressources sur une période de trois ans, à partir de 2004–2005. La réaffectation des ressources internes et la diminution des exigences en matière de locaux à bureaux font partie des mesures utilisées. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a enregistré suffisamment d'économies en matière de ressources dans tous les domaines pour pouvoir amortir la réduction du financement et continuer à régler les plaintes des consommateurs, comme il est prescrit par la loi. Bien que l'Office ait relevé ce défi, il continue de faire des efforts importants pour déterminer des façons de traiter une charge de travail de plus en plus complexe à l'aide des ressources existantes.

Au cours du dernier exercice, l'Office a continué d'améliorer ses processus et ses systèmes de travail. Par exemple, il a mis à l'essai un modèle de décision simplifié dans plusieurs domaines. Tout en maintenant son intégrité en tant que document juridique, ce nouveau modèle était plus facile à utiliser pour les clients, plus concis et demandait moins de ressources. Au cours de l'exercice, l'Office a entièrement mis en oeuvre d'autres modifications des processus qui entraîneront éventuellement des gains importants en matière de rendement. Il a aussi modifié les systèmes d'information afin de fournir de meilleures données sur les dossiers et les temps de traitement.

Bien que l'information sur le rendement soit intégrée au processus de planification et d'affectation des ressources de l'Office, il a continué à travailler à l'élaboration d'un cadre de mesure du rendement pour appuyer son AAP. Il a aussi modifié son système de gestion des dossiers pour fournir des renseignements améliorés sur le rendement. Bien que l'Office ait fait d'importants progrès, il continuera son travail à l'exercice 2007–2008 et aux exercices ultérieurs, car les mesures de rendement sont de plus en plus intégrées

aux pratiques de gestion, ce qui permet à l'Office d'améliorer son rendement de manière importante.

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

Depuis sa création, l'Office participe à l'examen et à l'amélioration continuel de la législation en matière de transport. Chaque année, par le truchement de son rapport annuel, l'Office évalue l'application de la *Loi sur les transports au Canada*.

Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a continué d'aider Transports Canada à créer des propositions de modifications à apporter à la *Loi sur les transports au Canada*. Le projet de loi C-11 a été présenté au Parlement au début de l'exercice 2006–2007 et a reçu la sanction royale le 22 juin 2007.

Planifier la relève

L'Office a pris les mesures suivantes pour résoudre les principaux problèmes en matière de relève.

Formation linguistique à l'interne

Le Comité exécutif de l'Office a examiné une évaluation du programme de formation linguistique interne qui a démontré que l'acquisition de compétences en langue seconde aidait les participants à progresser au sein de la hiérarchie organisationnelle. Bien que certains besoins d'améliorations aient été identifiés, le Comité exécutif a conclu que ce programme était un investissement payant dans le cadre de sa stratégie en matière de planification de la relève, particulièrement en raison de l'évolution de l'effectif de l'Office, dont la tendance est vers des départs et des retraites continus dans l'ensemble de l'organisation au cours des quelques prochaines années.

La haute direction a aussi renouvelé son engagement à offrir un financement interne pour une formation linguistique prioritaire à l'intention des hauts fonctionnaires, particulièrement en raison des exigences en matière de relève et du besoin d'avoir des personnes qui satisfont aux exigences linguistiques pour occuper les postes de direction.

Programme d'affectation et de perfectionnement en gestion (PAPG)

Aucun changement important n'a été apporté au PAPG au cours de l'exercice. Bien que la haute direction voie toujours ce programme comme un outil important pour la haute direction et la relève, l'Office est en train de repositionner ce programme dans le cadre de l'examen d'ensemble de son plan stratégique de trois ans en matière de ressources humaines.

Plan stratégique de trois ans en matière de ressources humaines

L'Office a créé des plans de travail pour la mise en oeuvre des mesures en matière de ressources humaines. Ces plans de travail utilisent l'approche fondée sur les risques de l'Office pour traiter des sept nouvelles priorités stratégiques tirées du plan stratégique en matière de ressources humaines : la planification de la relève et le maintien des compétences; l'apprentissage continu; les valeurs et l'éthique; l'équité en matière d'emploi; les langues officielles; la dotation en personnel; l'organisation et la classification. En plus de traiter des priorités stratégiques de l'Office en matière de ressources humaines, les plans de travail sont conçus pour veiller à ce que l'Office respecte bien les exigences des agences centrales en matière de politiques et de responsabilisation pour mettre l'accent sur les exigences et les résultats en matière de rendement.

Améliorer le système de résolution des conflits

L'Office surveille le rendement au moyen d'un système de gestion des dossiers complet qui fournit de l'information sur toutes les demandes reçues et traitées, y compris le nombre de demandes, le type de demande et le temps de traitement (c'est-à-dire, le temps pris par l'Office pour rendre une décision après avoir reçu une demande). Le temps de traitement des dossiers varie selon la nature et la complexité des questions soulevées, le nombre de parties touchées et leurs intérêts, ainsi que la quantité d'information probante à recueillir et à analyser. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a analysé rigoureusement les données de ses dossiers et a travaillé à l'élaboration de plans visant à améliorer son niveau de service. À la suite de cette analyse, d'importants indicateurs de rendement ont été déterminés, dont les éléments suivants :

- le pourcentage de conflits résolus dans les délais prescrits par la loi;
- le temps total moyen écoulé;
- le pourcentage de dossiers pour lesquels des prolongations des délais de dépôt ou prescrits par la loi sont accordées;
- le pourcentage de dossiers qui sont envoyés en facilitation ou en médiation.

Lien aux secteurs de résultats du gouvernement du Canada

Le résultat stratégique et l'activité de programme de l'Office sont directement orientés vers le résultat d'ensemble du gouvernement du Canada visant *un marché équitable et sécurisé*. Les programmes de réglementation mis en oeuvre par l'Office sont conçus pour résoudre des problèmes d'ordre économique, éliminer les obstacles en matière de transport et protéger les droits des consommateurs, des transporteurs et des autres parties intéressées. Ces programmes contribuent à l'amélioration de la qualité de vie globale au Canada, car tous les Canadiens profitent d'un réseau de transport efficace et accessible.

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, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence des services frontaliers du Canada, la Commission canadienne des droits de la

personne, ainsi qu'avec plusieurs gouvernements provinciaux. Visitez le site Internet de l'Office au www.otc.gc.ca/about-nous/partners_f.html pour obtenir plus de renseignements sur ces divers rapports.

Nombre de décisions rendues par l'Office et leur rapidité d'exécution

Les décisions rendues par l'Office couvrent un grand nombre de problèmes touchant tous les modes de transport du réseau de transport fédéral : le transport aérien, le transport ferroviaire, le transport maritime et, pour certaines questions d'accessibilité, le transport hors provinces par autobus. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a rendu un total de 2 980 décisions (comparativement à 3 238 en 2005–2006), dont 1 637 décisions accordant des permis d'affrètement, 663 décisions officielles, 630 ordonnances et 50 décisions finales rendues par lettres. L'Office a aussi rendu 273 décisions provisoires. Toutes les décisions et les ordonnances officielles sont affichées sur le site Internet de l'Office au www.otc.gc.ca/rulings-decisions/index_f.html. De plus, le rapport annuel de l'Office décrit les principales décisions rendues en 2006. Ce rapport se trouve sur le site Internet de l'Office au www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2006/index_f.html.

La *Loi sur les transports au Canada* précise que l'Office doit rendre une décision dans les 120 jours suivant la réception d'une demande ou d'une plainte. Cependant, la loi prévoit que sur accord des parties, il peut y avoir prolongation du délai, ce qui arrive dans les dossiers plus complexes.

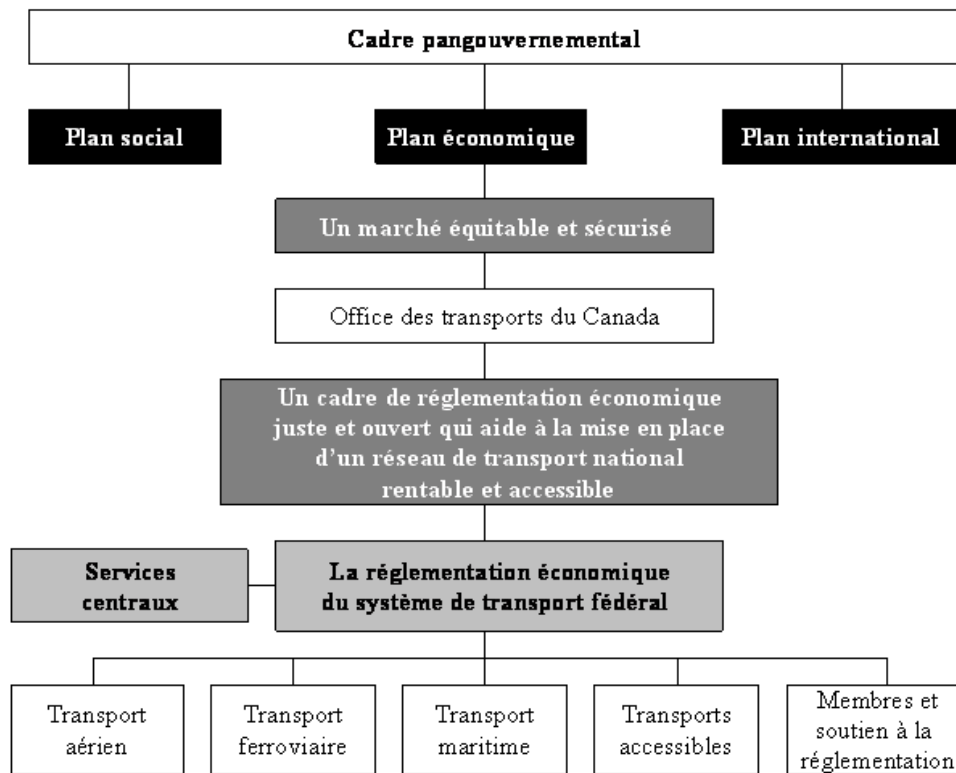
Afin de répondre aux besoins commerciaux de l'industrie des transports, l'Office a rendu la plupart de ses décisions dans des délais très courts. Par exemple, l'Office traite promptement de nombreuses demandes de permis d'affrètement aérien, souvent dans les quelques heures suivant la réception de la demande, et offre un service téléphonique disponible en tout temps pour traiter des dossiers urgents en dehors des heures de travail normales. Dans un même ordre d'idées, il traite de nombreuses demandes de cabotage urgentes dans les quelques jours suivant leur réception. Au cours de l'exercice 2006–2007, le temps de traitement moyen par l'Office des demandes de permis d'affrètement aérien et des demandes de cabotage était respectivement de 12 et de 13 jours après la réception.

**SECTION II – ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DE
PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE**

2.1 Analyse de l'activité de programme par résultat stratégique

Place de l'Office au sein du cadre du gouvernement

Le cadre pangouvernemental sert de modèle logique et structuré que l'Office peut utiliser pour planifier sa contribution à un ensemble de « résultats stratégiques » de grande importance du gouvernement du Canada. Ces résultats confèrent des bénéfices à long terme aux Canadiens et sont groupés en trois domaines de politique : sociale, économique et internationale.



| |
|---------------------------|
| Politique fédérale |
| Résultat stratégique |
| Activité de programme |
| Sous-activité |

Analyse détaillée par activité de programme

L'AAP de l'Office représente la réalisation **d'un 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 comporte une activité de programme, « la réglementation économique du réseau de transport fédéral », qui se divise en cinq sous-activités :

- transport aérien;
- transport ferroviaire;
- transport maritime;
- transports accessibles;
- membres et soutien à la réglementation.

Voici un aperçu de la contribution de toutes les principales activités liées au résultat stratégique.

Dépenses et contribution aux résultats par activité de programme

| Programme | Dépenses réelles (en milliers de dollars) 2006-2007 | 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 | 6 993 (79 ETP) | √ | | √ |
| Transport ferroviaire | 4 772 (44 ETP) | √ | | √ |
| Transport maritime | 562 (6 ETP) | √ | | √ |
| Transports accessibles | 1 909 (18 ETP) | | √ | |
| Membres et soutien à la réglementation | 5 306 (39 ETP) | √ | √ | √ |
| Services centraux | 7 009 (64 ETP) | √ | √ | √ |
| Total | 26 551 (250 ETP) | | | |

Ressources financières par activité de programme (en milliers de dollars)

| Activité de programme | 2006–2007 | | |
|--|------------------|-------------------------|------------------|
| | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles |
| Transport aérien | 6 675 | 7 138 | 6 993 |
| Transport ferroviaire | 4 917 | 4 650 | 4 772 |
| Transport maritime | 810 | 746 | 562 |
| Transports accessibles | 2 048 | 2 212 | 1 909 |
| Membres et soutien à la réglementation | 5 643 | 5 638 | 5 306 |
| Services centraux | 6 724 | 7 451 | 7 009 |
| Total de l'activité de programme | 26 817 | 27 835 | 26 551 |

Transport aérien

Description et résultats attendus

La sous-activité de programme est responsable de :

- traiter les plaintes relatives à l'application des dispositions tarifaires des transporteurs et aux prix qu'ils pratiquent sur les routes non concurrentielles au Canada pour s'assurer que les transporteurs qui sont autorisés à exploiter des services au Canada satisfont aux prescriptions de la loi visant la protection des Canadiens;
- rendre des décisions sur les appels relatifs aux redevances de navigation aérienne nouvelles ou révisées exigées par NAV CANADA pour s'assurer que celles-ci ont été établies suivant les principes énoncés dans la législation;
- délivrer les licences aux compagnies aériennes qui offrent des services de transport public 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 et appartiennent à des citoyens canadiens;
- administrer un régime de délivrance de permis d'exploitation de vols affrétés internationaux pour protéger les paiements anticipés relatifs aux vols affrétés de passagers internationaux;
- aider à la négociation et la mise en oeuvre des accords aériens internationaux et administrer les tarifs aériens internationaux pour s'assurer que les accords bilatéraux sont appliqués équitablement tout en équilibrant les intérêts de toutes les parties.

Résultats atteints

Tarifs

Les transporteurs aériens exploitant des services aériens offerts au public au Canada doivent publier un tarif exposant leurs conditions de transport, leurs prix, leurs taux et leurs redevances. Ces tarifs doivent être disponibles au public sur demande. À quelques exceptions près, les tarifs des services internationaux à partir du Canada ou à destination du Canada doivent être déposés auprès de l'Office.

L'Office contribue à la protection des intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs aériens du Canada en veillant à ce que les transporteurs respectent les conditions de transport, les prix, les taux et les redevances établis dans leurs tarifs publiés; à ce que les prix, les taux, les redevances et les conditions de transport proposés soient clairs, équitables, raisonnables et non injustement discriminatoires; à ce qu'ils respectent les lois et les règlements canadiens ainsi que les accords internationaux pertinents.

La plupart des plaintes de personnes reçues par l'Office sont axées sur la question à savoir si le transporteur aérien a bien mis son tarif en application. Si l'Office considère que ce n'est pas le cas, il peut exiger que le transporteur mette son tarif en application de manière appropriée et qu'il rembourse les menues dépenses qu'a pu devoir faire le passager en raison de l'incident. Alors que peu de ces plaintes sont réglées à l'aide d'un processus quasi judiciaire, la grande majorité d'entre elles sont réglées à l'aide d'un processus non officiel au cours duquel les employés de l'Office mènent une enquête sur les plaintes pour déterminer leur validité et, au besoin, négocier les ententes entre les transporteurs et les plaignants. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a fermé 831 dossiers (comparativement à 560 dossiers à l'exercice 2005–2006).

L'Office s'occupe aussi de plaintes sur la question à savoir si un tarif est équitable et raisonnable. Dans ce cas, si l'Office détermine que la disposition particulière d'un tarif est inéquitable ou déraisonnable, il peut exiger que le transporteur modifie son tarif. Aucune indemnité n'est accordée dans ce genre de situation.

Une décision importante rendue en juin 2006 portait sur la mort d'un chien lors de son transport par Air Canada entre Smithers (Colombie-Britannique) et Winnipeg, en passant par Vancouver. Dans sa décision, l'Office a déclaré que les exclusions de responsabilité du transporteur pour le transport des animaux ne sont pas déraisonnables, étant donné la fragilité de ces êtres vivants et les difficultés occasionnelles liées au transport d'animaux dans la soute d'un aéronef. Cependant, l'Office a déclaré que pour permettre aux personnes de faire des choix informés au sujet du transport d'animaux, le transporteur aérien doit bien les aviser de son exclusion de responsabilité à cet effet, surtout lorsqu'il se dégage de toute responsabilité.

La décision de l'Office a exigé qu'Air Canada révise son tarif pour établir les moyens par lesquels il fournit ce type de préavis aux passagers. Ce type de préavis doit représenter de

manière exacte les limitations de responsabilité d'Air Canada et doit être exprimé de manière claire et sans ambiguïté.

L'Office est aussi responsable des enquêtes officielles sur les plaintes contre des transporteurs selon lesquelles un prix ou un tarif de fret publié ou offert pour une route sur laquelle il y a peu ou pas de concurrence est déraisonnable. L'Office a rendu une décision de ce genre à l'exercice 2006–2007.

Redevances de NAV CANADA

L'Office examine les appels relatifs aux redevances nouvelles ou révisées pour les services de navigation aérienne mises en oeuvre par NAV CANADA. Les appels peuvent être déposés uniquement s'il est établi que NAV CANADA n'a pas respecté les exigences prescrites par la loi en matière de préavis, les exigences en matière d'annonce ou les paramètres concernant les redevances établis dans la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*.

Le 18 avril 2006, NAV CANADA a déposé une annonce des redevances de service révisées auprès de l'Office. Les usagers, les groupes d'usagers et les organisations représentant des usagers des services de navigation aérienne du Canada ont alors eu 30 jours pour déposer tout appel auprès de l'Office. Le 16 mai 2006, la Canadian Owners and Pilots Association et la Helicopter Association of Canada ont chacune déposé un appel en vertu de la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*. Ces appels étaient liés à la nouvelle redevance de 10 \$ qui aurait été appliquée aux aéronefs de trois tonnes ou moins utilisant l'un des sept grands aéroports internationaux du Canada.

L'Office a rejeté les appels en déclarant entre autres que la *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile* n'empêche pas NAV CANADA d'appliquer cette nouvelle redevance quotidienne en plus de la redevance annuelle existante. De plus, les appels ne contenaient pas de preuves indiquant que NAV CANADA n'avait pas respecté les paramètres concernant les redevances et aucune preuve n'avait été fournie pour appuyer le point de vue selon lequel la nouvelle redevance quotidienne constituait une « double facturation ».

Délivrance de licences et vols affrétés

En tant qu'autorité canadienne en matière de délivrance de licences pour les services aériens offerts au public, l'Office délivre des licences aux transporteurs aériens du Canada pour transporter des passagers et des marchandises à l'intérieur du pays. Il délivre aussi des licences aux demandeurs canadiens et étrangers pour exploiter des services aériens internationaux réguliers et à la demande (vols affrétés) à partir du Canada et à destination du Canada. Le demandeur de licence doit posséder une assurance responsabilité réglementaire ainsi qu'un document d'aviation canadien publié par Transports Canada. Si le demandeur propose d'exploiter des services aériens commerciaux en tant que transporteur aérien, il doit prouver qu'il est de propriété et de contrôle canadiens. De plus, si un demandeur canadien propose d'utiliser un aéronef moyen ou gros, il doit respecter certaines exigences financières. Pour conserver leur

licence, les titulaires doivent continuer de posséder un document d'aviation canadien valide ainsi qu'une assurance responsabilité réglementaire.

Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a traité 1 299 demandes de licences aériennes, y compris des demandes de nouvelles licences, des suspensions, des annulations et des remises en vigueur.

Le 26 septembre 2006, l'Office a délivré des licences à Porter Airlines Inc., un nouveau transporteur de passagers régional, pour exploiter des services intérieurs et des services internationaux à la demande en utilisant des aéronefs moyens. Il a aussi délivré à l'entreprise une licence internationale service à la demande, le 19 décembre 2006. Avant de délivrer ces licences, l'Office a vérifié, entre autres, la propriété et le contrôle de Porter Airlines Inc., afin de veiller à ce que l'entreprise satisfasse aux exigences canadiennes en matière de propriété et de contrôle définies dans la *Loi sur les transports au Canada*.

L'agence accorde des permis d'affrètement aux transporteurs canadiens pour le transport de passagers et de marchandises partant du Canada vers d'autres pays, ainsi qu'aux transporteurs étrangers pour le transport de passagers et de marchandises à partir du Canada jusqu'à leur pays d'origine. Dans le cas de vols affrétés internationaux de passagers partant du Canada, l'Office veille également à ce que les paiements anticipés soient protégés au moyen d'une lettre de crédit ou d'une entente de garantie exigeant le remboursement immédiat de tous les paiements anticipés reçus de la part des voyageurs et des affréteurs advenant le cas où le transporteur aérien ne fournirait pas les vols. L'Office reçoit aussi des demandes de la part de transporteurs étrangers pour transporter des passagers et des marchandises entre le Canada et des pays autres que leur pays d'origine. Lorsqu'il examine ces demandes, l'Office établit un équilibre entre les intérêts des voyageurs et des expéditeurs canadiens et ceux des transporteurs canadiens touchés. En ce qui a trait aux vols affrétés pour le transport de passagers entre le Canada et des pays tiers, lesquels ne comprennent pas également un service entre le pays d'origine des transporteurs et le Canada, de telles demandes sont examinées exceptionnellement et dans des circonstances spéciales. En outre, le demandeur doit les justifier.

Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a délivré 1 637 permis d'affrètement et a refusé cinq demandes de permis.

En juillet 2006, les transporteurs ont beaucoup compté sur le service disponible en tout temps de l'Office pour assurer le retour sécuritaire des citoyens canadiens pendant la crise du Liban. L'Office, qui travaillait étroitement avec Transports Canada, a utilisé ce service pour accorder, dans de très brefs délais, les pouvoirs et les exemptions nécessaires pour permettre aux transporteurs d'effectuer leurs activités au nom du gouvernement du Canada.

La *Loi sur les transports au Canada* exige que les transporteurs aériens donnent un préavis de leur intention d'éliminer ou de réduire des services aériens intérieurs dans certaines situations. La *Loi* exige aussi qu'ils donnent l'occasion aux représentants élus du gouvernement local des collectivités touchées de rencontrer les transporteurs aériens pour discuter des répercussions possibles de ces changements. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a traité deux demandes de réduction des exigences en matière de préavis ou d'exemption à ces exigences.

Accords bilatéraux de transport aérien

Le négociateur en chef des accords aériens dirige l'équipe de négociation du gouvernement du Canada, laquelle est également composée de représentants de Transports Canada, de l'Office et du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. L'équipe participe à la négociation d'accords de transport aérien avec d'autres pays. L'Office est aussi responsable de la mise en œuvre et de l'administration en temps opportun des dispositions des ententes et des accords internationaux de transport aérien qui relèvent de sa compétence. Ceci comprend la délivrance de licences internationales pour un service régulier et le fait d'autoriser, entre autres choses, l'exploitation de services en partage de code.

En date du 31 mars 2007, le Canada administrait 76 ententes et accords bilatéraux de transport aérien sur lesquels repose la réglementation surtout des services réguliers de transport aérien international. Au cours de l'exercice, le personnel de l'Office a participé à des négociations auprès de 11 pays différents, y compris le Royaume-Uni, le Brésil, le Portugal, l'Algérie, la Croatie, la Serbie et le Japon. En plus d'avoir délivré des nouveaux pouvoirs en matière de licences internationales (service régulier), l'Office a traité 110 demandes liées à des ententes et à des accords bilatéraux aériens touchant des questions comme le partage des codes, la location d'aéronefs avec équipage et les pouvoirs extrabilatéraux.

Conformité avec la réglementation

Afin d'assurer la conformité avec le droit canadien, le personnel de l'Office chargé de l'application de la loi, réparti dans des bureaux locaux situés dans six villes canadiennes, effectue des inspections périodiques des licenciés situés au Canada et des aéroports de passagers qui relèvent de l'Office. Les membres du personnel enquêtent aussi sur des allégations selon lesquelles certaines sociétés et personnes effectuent leurs activités en violation de la *Loi sur les transports au Canada* et de ses règlements connexes. Les sanctions de non-conformité passent de l'évaluation d'une sanction administrative pécuniaire aux ordonnances de cessation et d'abstention et aux réprimandes officielles. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a effectué 306 inspections des lieux des transporteurs aériens et des exploitants d'aéroports de passagers. Parmi les 60 avertissements non officiels qu'il a émis pour des infractions mineures, 54 d'entre eux s'adressaient à des transporteurs aériens et six à des exploitants d'aéroports de passagers. L'Office a aussi entamé 25 enquêtes sur des transporteurs ou des personnes soupçonnés d'exploiter des services aériens illégaux au Canada et a déterminé 14 infractions.

Il est possible de trouver des statistiques détaillées et de plus amples renseignements sur la délivrance de licences, les vols affrétés et les activités liées aux tarifs en consultant le rapport annuel de 2006 de l'Office, qui se trouve sur son site Internet au www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2006/index_f.html.

Transport ferroviaire

Description et résultats attendus

La sous-activité de programme est responsable de :

- traiter les plaintes 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 afin d'assurer que les expéditeurs ont accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service convenable et à des prix raisonnables;
- résoudre les plaintes entre les compagnies de chemin de fer et les municipalités, les administrations routières, les propriétaires fonciers et les autres intervenants avec qui ils interagissent afin d'arriver à un équilibre entre les parties aux situations économiques variables et un processus plus économique et efficace pour résoudre des différends;
- fournir une évaluation indépendante et juste des plafonds de recettes annuels générés par le transport du grain de l'Ouest pour CN et CP afin de déterminer si les compagnies de chemin de fer ont excédé ou non leur plafond respectif;
- délivrer des certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires de compétence fédérale pour s'assurer qu'ils détiennent l'assurance-responsabilité réglementaire;
- fournir une évaluation des effets environnementaux, économiques, opérationnels, sociaux et autres répercussions des projets de construction ferroviaire et exiger la prise de mesures correctives afin de tenir compte des exigences de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE) et des intérêts des localités touchées par celles-ci.

Résultats atteints

Résolution de conflits

En ce qui concerne le transport ferroviaire, certaines des dispositions de la *Loi sur les transports au Canada* appliquées par l'Office sont conçues pour veiller à ce que les expéditeurs aient accès à d'autres chemins de fer, à un niveau de service approprié et à des prix raisonnables. L'Office peut tenir compte des demandes ou des 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'exercice, l'Office a reçu quatre plaintes relatives au niveau de service, qui se sont ajoutées à trois plaintes non résolues. Les nouvelles demandes prises en considération par l'Office à la fin de l'exercice portaient sur des problèmes comme le service ferroviaire inadéquat et l'affectation inéquitable des wagons. À la fin de l'exercice, quatre plaintes ont été réglées et trois n'ont pas été résolues, dont un dossier aux répercussions très importantes.

Les expéditeurs sont aussi protégés par un processus d'arbitrage administré par l'Office. L'arbitrage est une méthode confidentielle pour régler une question à l'aide d'un arbitre indépendant. Au cours de l'exercice, l'Office a reçu six demandes d'arbitrage, qui ont toutes été renvoyées avant la fin de l'exercice pour arbitrage.

L'Office doit évaluer chaque année les coûts d'exploitation des deux chemins de fer de catégorie 1 : la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et le Chemin de fer Canadien Pacifique (CP). Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a finalisé la détermination des frais unitaires et des manuels de calcul du coût de revient du CN et du CP. Il a établi les frais d'interconnexion de 2007 d'après des visites des cours de triage de Vancouver, d'Edmonton et de Winnipeg du CN et du CP. De plus, l'Office a créé les indices provisoires de 2006 des prix de la main-d'oeuvre, des matériaux et du carburant et a déterminé les statistiques d'exploitation de 2006.

L'Office a également le mandat de résoudre les conflits entre les compagnies de chemin de fer et d'autres parties. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a résolu 11 conflits au moyen de son processus formel et de nombreux conflits de façon informelle entre les compagnies de chemin de fer et les municipalités, les administrations routières, les compagnies de services publics, les propriétaires fonciers et les simples citoyens. Parmi les problèmes faisant l'objet de conflits, soulignons la répartition des coûts pour les sauts-de-mouton et les dispositifs de protection des passages à niveau; les droits aux passages privés; les conditions relatives aux franchissements par desserte; et l'emplacement des franchissements routiers et de canalisations. Cette fonction assure un équilibre entre des parties de différente envergure sur le plan économique, permet un recours judiciaire lorsque des parties de différentes compétences sont en conflit et fournit un processus de résolution de conflits moins dispendieux et plus efficace qu'une procédure judiciaire qui peut être longue et coûteuse.

L'Office a aidé davantage les parties en effectuant un examen complet visant à mettre à jour le *Guide des frais ferroviaires pour l'entretien et la construction des franchissements*. L'Office conserve ce guide, qui établit une structure de prix à l'échelle du pays pour le travail effectué par les compagnies de chemin de fer en ce qui a trait aux franchissements et aux projets de ce genre. Ce guide permet de réduire ou d'éliminer les conflits relatifs à la facturation entre les municipalités ou les administrations routières et les compagnies de chemin de fer au Canada, tout en réduisant le fardeau administratif pour ces parties. Au cours de l'exercice, l'Office a consulté le CN et le CP pour veiller à ce que la révision à venir du guide (dont le lancement est prévu en juillet 2007) comprenne des renseignements exacts et à jour sur les frais ferroviaires et l'exploitation.

Plafond de recettes du grain de l'Ouest

À chaque campagne agricole, qui se termine le 31 juillet, l'Office réglemente la quantité de revenus gagnés pour le transport ferroviaire du grain visé par la loi dans l'Ouest du Canada. Ce programme permet un système de tarification flexible pour le transport ferroviaire du grain de l'Ouest, tout en protégeant les expéditeurs et les producteurs de grains des augmentations excessives des tarifs du transport ferroviaire. Dans le cadre de ce programme, l'Office détermine annuellement le revenu admissible maximal (aussi

appelé « plafond des recettes ») du CN et du CP pour le transport de ce grain. Il détermine ensuite les recettes réelles gagnées par le CN et le CP et les compare à ce plafond des recettes. Il s'agissait de la sixième année que l'Office a effectué des déterminations relatives au plafond des recettes.

Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a remarqué que les recettes réelles du CN et du CP ont toutes les deux dépassé leur plafond de recettes respectif pour la campagne agricole de 2005–2006. Par conséquent, le CN et le CP ont dû payer la différence entre leurs recettes réelles et leur plafond de recettes respectif, en plus d'une pénalité de 5 pour 100 à la Western Grains Research Foundation, ce qui équivalait à une somme de 2 835 996 \$ pour le CN et de 1 570 312 \$ pour le CP. Cette décision se trouve sur le site Internet de l'Office au www.otc.gc.ca/rulings-decisions/decisions/2006/R/719-R-2006_f.html. Le CN a fait appel d'une portion de cette décision devant la Cour d'appel fédérale. Cet appel était en instance le 31 mars 2007.

Les responsabilités administratives de l'Office pour le programme de plafond de recettes comprennent la détermination d'un indice d'inflation annuelle (appelé « indice des prix composite afférent au volume »), qui est pris en considération dans le plafond de recettes de chaque compagnie de chemin de fer. Afin de déterminer l'indice d'inflation, l'Office consulte les parties de l'industrie de la manutention et du transport du grain, dont les représentants des producteurs, les organisations d'expéditeurs, les compagnies de chemin de fer, les compagnies céréalières et les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux. Il vérifie aussi les renseignements détaillés contenus dans les documents des compagnies de chemin de fer.

L'Office a aussi dû ajuster les plafonds de recettes du CN et du CP pour y inclure les frais de location des wagons-trémies appartenant à la Commission canadienne du blé, qui étaient autrefois fournis sans frais aux compagnies de chemin de fer. La décision n° LET-R-113-2006 de l'Office, datée du 27 avril 2006, a indiqué que l'indice des prix composite afférent au volume de la campagne agricole de 2006–2007 serait ajusté d'environ 1,24 pour 100 pour tenir compte de la mise hors service d'environ 3 500 wagons-trémies par la Commission canadienne du blé, suivie par la location de ces wagons-trémies au CN et au CP.

Certificats d'aptitude

L'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il juge que la compagnie proposant la construction ou l'exploitation d'une ligne de chemin de fer de compétence fédérale possède une assurance responsabilité réglementaire. La conformité continue des compagnies titulaires d'un certificat est alors surveillée. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a délivré un nouveau certificat à la Great Canadian Railtour Company Ltd. pour exploiter un train touristique au moyen d'ententes de voies ferrées avec le CN et le CP dans les provinces de la Colombie-Britannique et de l'Alberta. L'Office a aussi modifié quatre certificats pour des compagnies existantes. Il surveille les 35 compagnies de chemin de fer existantes pour vérifier leur conformité continue avec les exigences de l'Office en matière d'assurance.

Évaluations de la construction de lignes de chemin de fer

L'Office est aussi responsable de l'évaluation des incidences environnementales, économiques, opérationnelles, sociales et autres de la construction de lignes de chemin de fer au Canada. En 2006–2007, l'Office a approuvé la construction de deux portions de la ligne de train léger sur rail d'Ottawa (Ontario), la construction d'un nouvel embranchement de chemin de fer près de Woodstock (Ontario) et la relocalisation d'une ligne de chemin de fer existante près de Milk River (Alberta). Par ces actions, l'Office a pris en considération les exigences en matière de services et d'exploitation ferroviaires, les intérêts des localités qui seraient touchées par la construction proposée ainsi que les exigences de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (LCEE). De plus, il a permis l'exécution d'un projet de passage à niveau et de trois projets de franchissement par desserte en vertu de la LCEE, une fois qu'il a été assuré qu'il n'y aurait pas d'effets nuisibles importants sur l'environnement. Il a continué d'évaluer et de surveiller 15 autres projets qui nécessiteront probablement l'approbation ultérieure de l'Office, comme la proposition de liaison ferroviaire jusqu'à l'aéroport Pearson de Toronto, pour leur effet possible sur l'environnement.

Réglementation économique

Le rôle de l'Office, en tant que régulateur économique des lignes de chemins de fer de compétence fédérale, s'est élargi de manière importante en 2005 en raison de l'acquisition de BC Rail par le CN l'année précédente. L'achat de BC Rail, la troisième compagnie de chemin de fer en importance au Canada, avec ses 2 300 kilomètres de voies ferrées, a augmenté la taille du réseau ferroviaire fédéral qui relève de l'Office et a aussi donné à l'Office une nouvelle responsabilité en matière de surveillance.

En réponse aux préoccupations des expéditeurs, le Tribunal de la concurrence, en approuvant l'achat, a exigé que l'Office surveille le temps de transit du CN pour la livraison de wagons le long des anciennes lignes de chemin de fer de BC Rail, du Nord de la Colombie-Britannique jusqu'aux lieux de correspondance à Vancouver, lorsque les expéditeurs utilisent uniquement le service du CN pour livrer leurs biens et lorsque leurs chargements sont transférés à des compagnies de chemin de fer concurrentes. L'Office doit effectuer une analyse comparative du temps de transit du CN et évaluer le temps de BC Rail à partir de cinq zones au Nord de la Colombie-Britannique jusqu'à la région de Vancouver. Il doit alors soumettre régulièrement des rapports au CN, aux transporteurs de liaison de Vancouver et au Bureau de la concurrence. À l'exercice 2006–2007, l'Office a publié quatre rapports sur le temps de transit pendant le dernier trimestre de 2005 et les trois premiers trimestres de 2006. Le trafic interréseaux de certaines zones était sous le point de référence, alors que celui d'autres le dépassait, mais pas à un niveau assez important pour indiquer des difficultés d'exploitation.

Des détails sur les activités de transport ferroviaire de l'Office se trouvent dans son rapport annuel de 2006, disponible sur le site Internet de l'Office au www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2006/index_f.html (consulter le chapitre sur le transport ferroviaire). Il est aussi possible de trouver des renseignements dans la section ferroviaire du site Internet.

Transport maritime

Description et résultats attendus

La sous-activité de programme est responsable de :

- résoudre les 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;
- rendre des décisions d'opposition 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;
- traiter des plaintes portant qu'un accord intraconférence ou une mesure prise par un membre d'un cartel de lignes maritimes réduit considérablement la concurrence et entraîne une augmentation déraisonnable de prix ou une réduction de service;
- déterminer 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.

Résultats atteints

Loi maritime du Canada

En vertu de la *Loi maritime du Canada*, l'Office peut enquêter sur des plaintes sur les redevances établies par les autorités portuaires, qui gèrent l'exploitation des principaux ports du pays. De plus, en vertu de cette *Loi*, l'Office peut enquêter sur des plaintes concernant les taxes établies par la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux.

Après que des personnes et des compagnies aient rempli une série de plaintes en octobre 2005, selon lesquelles les redevances passagers imposées par l'autorité portuaire de Nanaimo (Colombie-Britannique) étaient injustement discriminatoires, l'Office a mené une enquête comprenant une audience publique qui a eu lieu à Nanaimo, en mai 2006. À la fin de juin 2006, l'Office a rendu une décision selon laquelle les redevances passagers étaient injustement discriminatoires et qu'elles devaient être remplacées. À la suite de la décision de l'Office, l'autorité portuaire de Nanaimo a demandé l'autorisation à la Cour fédérale d'interjeter appel de la décision de l'Office. La Cour fédérale a accordé l'autorisation d'interjeter appel et a instruit l'affaire à la fin de mai 2007, en rejetant la demande et en appuyant la décision de l'Office.

Aucune plainte n'a été déposée à l'exercice 2006–2007 concernant les taxes établies par la Corporation de gestion de la voie maritime du Saint-Laurent et la Société des ponts fédéraux.

Loi sur le pilotage

En vertu de la *Loi sur le pilotage*, la plupart des navires entrant ou quittant les principaux ports du Canada ou traversant les voies navigables canadiennes doivent être navigués par un pilote canadien qualifié. Quatre administrations de pilotage (Atlantique, Laurentides, Grands Lacs et Pacifique) sont responsables des services de pilotage de leur région respective et ont établi les tarifs relatifs à ces services. L'Office a le mandat, en cas d'objection, d'enquêter sur toute proposition d'augmentation de tarif pour vérifier si elle est dans l'intérêt public.

En juin 2006, la gouverneure en conseil a annulé une décision d'octobre 2005 de l'Office qui avait conclu qu'une proposition de tarif de l'Administration de pilotage des Laurentides (APL) de mars 2005 était préjudiciable à l'intérêt public. En octobre 2006, l'APL a publié une proposition d'augmentation de tarif entrant en vigueur le 1^{er} janvier 2007. Des objections ont été déposées contre cette proposition de tarif et l'Office était au coeur d'une enquête à la fin de l'exercice. On s'attend à ce que l'Office rende une décision sur la proposition de tarif lors de l'exercice 2007–2008.

En mai 2006, l'Administration de pilotage des Grand Lacs (APGL) a publié une proposition de tarif qui a entraîné une objection de l'Association des armateurs canadiens. En octobre 2006, l'Office a rendu la décision selon laquelle la proposition de tarif n'était pas préjudiciable à l'intérêt public et qu'elle pouvait être mise en oeuvre. En octobre 2006, l'Administration de pilotage de l'Atlantique a publié des propositions d'augmentation de tarif pour huit zones de pilotage obligatoires. Aucune objection n'a été déposée au sujet de ces propositions d'augmentation.

En juillet 2006, l'Administration de pilotage du Pacifique a publié une proposition de tarif et aucune objection n'a été déposée auprès de l'Office. En février 2007, l'APGL a publié une proposition de tarif pour maintenir des redevances supplémentaires de deux pour cent dans le but d'engendrer des recettes servant à rembourser des prêts bancaires. Aucune objection n'a été déposée contre cette proposition de tarif.

Loi dérogatoire sur les conférences maritimes

En vertu de la *Loi dérogatoire sur les conférences maritimes*, une personne peut déposer une plainte auprès de l'Office si elle croit qu'un accord intra-conférence ou une action de compagnie membre réduit la concurrence et entraîne une augmentation déraisonnable du prix ou une réduction de service. Aucune plainte n'a été déposée en vertu de cette loi au cours de l'exercice 2006–2007.

Loi sur le cabotage

En vertu de la *Loi sur le cabotage*, le transport de biens, de passagers et toute autre activité commerciale sur les voies navigables du Canada, y compris la zone du plateau continental, sont réservés aux navires immatriculés au Canada, sauf lorsqu'aucun navire canadien n'est adapté et disponible pour effectuer une activité. Avant qu'un demandeur ne puisse obtenir une licence de cabotage pour faire entrer un navire étranger sur les eaux canadiennes en vue d'une activité commerciale, l'Office doit déterminer qu'aucun navire de l'industrie maritime du Canada n'est adapté et disponible. Au cours de l'exercice

2006–2007, l'Office a traité 118 demandes de cabotage (comparativement à 100 demandes à l'exercice 2005–2006). Parmi ces demandes, 99 ont été approuvées et une a été refusée. Dix demandes ont été retirées (aucune décision requise de la part de l'Office) et huit demandes étaient en instance à la fin de l'exercice.

Dans la plupart des cas (93 des 100 dossiers pour lesquels une décision a été rendue), il n'y avait aucune offre de navires canadiens de l'industrie maritime du Canada. L'Office a donc conclu qu'il n'y avait pas de navires canadiens adaptés et disponibles.

Quarante-cinq demandes concernaient de gros pétroliers, alors que les autres demandes concernaient un mélange de navires spécialisés comme des navires de recherche sismique, des navires de forage et des navires à passagers. Le temps de traitement moyen des demandes de cabotage à l'exercice 2006–2007 était de 13 jours.

Il est possible de trouver des détails sur les activités de transport maritime de l'Office dans son rapport annuel de 2006 (consulter le chapitre sur le transport maritime), disponible sur le site Internet de l'Office au www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2006/index_f.html, ainsi que dans la section maritime du site Internet.

Transports accessibles

Description et résultats attendus

La sous-activité de programme est responsable de :

- résoudre les plaintes, adopter des règlements, élaborer des codes de pratiques et des normes relatifs au niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale et communiquer avec l'industrie des transports et la communauté afin que tous les modes de transport de compétence fédérale soient accessibles aux personnes ayant une déficience en éliminant les obstacles abusifs à leurs possibilités de déplacement et en accroissant la sensibilisation des consommateurs et de l'industrie en ce qui a trait à leurs droits et leurs obligations.

Résultats atteints

L'approche au cas par cas

Lorsqu'ils croient être confrontés à un obstacle abusif, les voyageurs ayant une déficience peuvent communiquer avec l'Office pour obtenir de l'aide. Si les parties ne s'entendent pas pour régler la plainte par médiation ou facilitation, l'Office mène une enquête au sujet de la plainte afin de déterminer s'il existe bien un obstacle et si celui-ci est abusif.

Au fil des années, l'Office a reçu plusieurs demandes complexes qui ont soulevé des problèmes importants qui, en raison de leur importance pour l'industrie et les personnes ayant une déficience, ont donné lieu à des audiences, à des témoignages d'experts et à une longue analyse. Parmi ces problèmes, mentionnons l'obésité et les allergies, qui sont tous deux des déficiences « obscures » qui nécessitent une analyse au cas par cas pour déterminer si une personne particulière a une déficience dans le contexte du réseau de

transport fédéral. L'Office participe aussi à des audiences sur d'autres dossiers complexes qui soulèvent des problèmes d'importance égale, comme le coût des sièges supplémentaires nécessaires pour les personnes ayant une déficience et les questions portant sur l'oxygène thérapeutique à bord des aéronefs. Une audience a eu lieu en novembre 2006 dans le premier cas. L'Office tiendra une audience en octobre 2007 pour entendre et évaluer les témoignages concernant les obstacles possiblement abusifs auxquels ont été confrontées des personnes ayant besoin d'oxygène thérapeutique lorsqu'elles voyagent par aéronef. Les décisions de l'Office en l'espèce peuvent avoir une incidence importante, à la fois sur l'industrie et sur la communauté de personnes ayant une déficience.

En plus de résoudre ces problèmes complexes, l'Office a reçu 43 nouvelles plaintes au dernier exercice en ce qui a trait aux voyageurs ayant une déficience, comparativement à 50 plaintes à l'exercice 2005–2006. Parmi les 62 plaintes réglées au cours de l'exercice, dont certains dossiers non réglés de l'exercice précédent, 15 ont été réglées par le rendement d'une décision de l'Office, six ont été réglées par médiation et 22 ont été retirées à la suite d'un processus de facilitation par le personnel de l'Office. Les autres plaintes ont été réglées parce que le demandeur n'a pas fourni les renseignements nécessaires pour terminer la demande. De plus, l'Office a agi en tant que facilitateur dans huit dossiers pour résoudre des problèmes avant le voyage, ce qui a permis d'éviter les risques de plaintes.

Environ 59,5 pour 100 des problèmes attribués à des obstacles abusifs touchaient des services comme l'assistance pour l'embarquement ou le débarquement ou l'assistance liée aux aides à la mobilité. L'autre 40,5 pour 100 des problèmes portait sur la communication de l'information. Pour régler ces obstacles abusifs, l'Office a ordonné 37 mesures correctives.

Au cours de l'exercice 2006–2007, la Cour suprême du Canada a permis au Conseil des canadiens avec déficiences d'interjeter appel de la décision de la Cour d'appel fédérale en ce qui a trait à l'affaire mettant en opposition le Conseil des canadiens avec déficiences contre Via Rail Canada Inc. (VIA). Cette décision a rétabli les décisions préliminaires et finales de l'Office en l'espèce, en exigeant ainsi que VIA mette en oeuvre des mesures correctives par rapport à ses voitures Renaissance, comme l'a ordonné l'Office.

La décision de la Cour suprême du Canada, rendue le 23 mars 2007, porte sur la décision de l'Office sur des plaintes en vertu des dispositions sur les transports admissibles de la partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Cette décision a des conséquences pour l'Office dans sa prise en considération des demandes liées à l'accessibilité. Après que la Cour suprême du Canada ait rendu sa décision, l'Office a réactivé six dossiers qu'il avait mis en attente jusqu'à ce que cette décision soit rendue. L'Office a aussi déterminé que la décision de la Cour suprême du Canada a des conséquences sur le traitement des plaintes liées à l'accessibilité. En partie, l'Office a déterminé que dans le cas des nouvelles plaintes :

- les parties recevraient une explication sur le test que doit réussir le demandeur pour prouver qu'il a été confronté à un obstacle (l'échec de ce test entraînerait le refus de la demande par l'Office);
- les parties recevraient une explication sur le nouveau test relatif aux préjudices indus, les éléments de ce test et le fardeau de la preuve qui s'applique aux fournisseurs de services intimés.

En ce qui a trait à certaines plaintes en cours, l'Office a déterminé que les parties devraient avoir une autre occasion de déposer des documents, compte tenu du nouveau test relatif aux préjudices abusifs. Du texte a été ajouté aux décisions de l'Office pour énoncer l'approche utilisée pour déterminer les obstacles et leur caractère abusif.

L'approche systémique

L'Office a créé des règlements, des codes de pratiques et des directives pour rendre le transport public par avion, par train et par traversier plus accessible aux personnes ayant une déficience. Il a créé ces normes en consultant des associations de personnes ayant une déficience et de personnes âgées, des fabricants, des transporteurs, des exploitants de terminaux et d'autres fournisseurs de services. Il est possible de consulter ces normes sur le site Internet de l'Office au www.otc.gc.ca/access/index_f.html.

L'Office utilise différentes méthodes pour évaluer le niveau de conformité de l'industrie avec les codes de pratiques de l'Office, dont des visites des lieux, des discussions avec les fournisseurs de services, des examens du site Internet, des examens des contrats, des sondages périodiques et des rapports écrits de la part des transporteurs et des exploitants de terminaux, sur les mesures qu'ils utilisent pour satisfaire aux exigences du code. Beaucoup de ces méthodes donnent l'occasion aux fournisseurs de services de transport d'échanger de l'information et d'obtenir des conseils qui les aideront à mettre en oeuvre plus rapidement des améliorations de l'accessibilité.

Au cours de l'exercice 2006–2007, le personnel de l'Office a précisément continué de surveiller le code de communication présenté en 2004, un code de pratiques pour l'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience. Le personnel a rencontré les fournisseurs de services de transport pour discuter de sa mise en oeuvre et clarifier les problèmes connexes. L'Office a également continué d'aider les fournisseurs de services à faire l'ébauche de leurs politiques sur les divers supports, conformément au code, pour fournir de l'information aux passagers ayant une déficience sur des supports qui accompagnent ou remplacent les produits imprimés ou vidéo conventionnels.

Étant donné le nombre de codes de pratiques de l'Office et le nombre grandissant d'entités touchées, l'Office a commencé à étudier d'autres méthodes de surveillance à l'exercice 2006–2007 afin d'améliorer l'efficacité et les niveaux de conformité. Cet examen se poursuivra en 2007–2008.

L'Office a aussi publié des bulletins de renseignements à l'intention des personnes visées par le code de communication, dont une mise à jour de la norme de conception accessible des appareils interactifs de libre service de l'Association canadienne de normalisation.

Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a continué d'élaborer un code d'accessibilité des gares de voyageurs qui s'applique aux modes de transport par avion, par train et par traversier, dans le cadre de ses efforts pour rendre le réseau de transport fédéral plus accessible aux personnes ayant une déficience.

L'Office a organisé une consultation publique sur le problème et a fait la publicité de cette consultation en envoyant environ 600 courriels et 2 700 lettres aux membres dont le nom figure dans sa base de données relative à l'accessibilité. La consultation a aussi été grandement mise en valeur sur le site Internet de l'Office. L'Office a organisé plusieurs réunions et discussions auprès des exploitants de terminal et a effectué des consultations écrites auprès du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office.

Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a aussi élaboré un guide d'accompagnement qui comprend des renseignements et des ressources pratiques pour aider les fournisseurs de services de transport à mettre en application le nouveau code. Ce guide donne de l'information sur les pratiques exemplaires existantes en matière d'exploitation de gares accessibles au Canada et indique d'autres pratiques exemplaires observées dans les gares internationales, en plus de formuler des suggestions pratiques et de fournir diverses ressources pour la mise en oeuvre des dispositions du code d'accessibilité des gares.

Le code d'accessibilité des gares de voyageurs et le guide qui l'accompagne ont été lancés lors de la 11^e Conférence internationale sur la mobilité et le transport des personnes âgées ou à mobilité réduite (COMOTRED), qui a eu lieu à Montréal, en juin 2007.

Dans le cadre de son programme de sensibilisation, l'Office a aussi entrepris des activités de liaison et de surveillance appuyant directement son mandat d'éliminer les obstacles abusifs.

Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a examiné huit programmes de formation dans le cadre de son travail de mise en application pour veiller à ce que les transporteurs et les exploitants de terminal touchés des modes de transport par avion, par train et par traversier se conforment 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 découlent veillent à ce que la formation offerte au personnel des services de transport soit complète et appropriée, ce qui permet ainsi d'éviter l'apparition d'obstacles au départ. En déterminant les transporteurs et les installations à visiter, le personnel de l'Office tient compte, entre autres, des problèmes soulevés par la communauté de personnes ayant une déficience et les nouveaux arrivants dans l'industrie.

L'Office surveille également les tarifs, l'information publique (y compris celle contenue dans les sites Internet) ainsi que les manuels de procédures et de vol des fournisseurs de services afin d'assurer leur conformité avec les règlements de l'Office en ce qui a trait au transport des personnes ayant une déficience.

L'information est un élément essentiel du programme de sensibilisation de l'Office, qui est particulièrement important lorsque de nouveaux fournisseurs se joignent au réseau de transport fédéral et lorsque des fournisseurs de services modifient leurs activités et répondent aux forces du marché. En réponse aux demandes, les employés de l'Office aident les fournisseurs de services à préparer leurs politiques, à établir leurs conditions en matière de transport, à concevoir leurs programmes de formation et à régler des problèmes particuliers auxquels sont confrontés leurs passagers en ce qui a trait aux installations. Par exemple, dans l'attente des Jeux d'hiver du Canada de 2007, qui ont eu lieu à Whitehorse, le personnel a rencontré des représentants des installations suivantes pour promouvoir l'importance de la formation efficace : aéroport de Yellowknife, aéroport Mike Zubko d'Inuvik, aéroport international de Whitehorse, aéroport international de Vancouver, aéroport international d'Edmonton, aéroport Norman Wells et aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal. Les employés de l'Office informent aussi les personnes ayant une déficience sur les attentes qu'elles peuvent avoir à l'égard du réseau de transport et sur la façon dont elles peuvent bien préparer leur voyage pour éviter les obstacles.

Tous les voyageurs canadiens peuvent profiter des ces mesures et, puisque les risques de déficience augmentent avec l'âge, la demande en matière de transports accessibles sera encore plus élevée au fil du vieillissement de la population canadienne.

Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements sur le programme de transports accessibles de l'Office dans son rapport annuel de 2006, disponible sur le site Internet de l'Office au www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/2006/index_f.html.

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, les directeurs des Communications et de la Vérification interne et évaluation 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 82 pour 100 des dépenses de l'Office sont liées aux frais touchant le personnel. L'Office n'a aucun grand projet d'immobilisations. Les autres dépenses d'exploitation sont liées aux diverses activités de l'Office et vont des coûts liés à la tenue d'audiences publiques 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) | 2004–2005 | | 2005–2006 | | 2006–2007 | |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------|------------------|
| | Dépenses réelles | Dépenses réelles | Budget principal | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles |
| Réglementation économique du système de transport fédéral * | 27 176 | 27 633 | 26 817 | 26 817 | 27 835 | 26 551 |
| Moins : revenus non disponibles | (80) | (129) | 0 | 0 | (92) | (92) |
| Plus : Coût des services reçus à titre gracieux | 3 715 | 3 710 | 3 483 | 3 483 | 3 421 | 3 421 |
| Total des dépenses de l'Office | 30 811 | 31 214 | 30 300 | 30 300 | 31 164 | 29 880 |

| | | | | | | |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Équivalents temps plein | 270 | 269 | 267 | 267 | 267 | 250 |
|--------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|

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

Raison de la variance

L'Office prévoyait dépenser 26,8 millions de dollars en 2006–2007, mais il a conclu l'année avec l'autorisation révisée d'en dépenser 27,8 millions. Cette augmentation s'explique par une hausse des crédits parlementaires pour les ajustements de négociations collectives (0,3 millions de dollars) et pour le report budgétaire (1,0 millions de dollars) contrebalancées par une réduction aux avantages sociaux des employés (0,3 millions de dollars).

L'Office avait l'autorisation de faire des dépenses totales de 27,8 millions de dollars en 2006–2007, mais il a conclu l'année en ayant fait des dépenses réelles 26,6 million de dollars. L'écart à la baisse de 1,2 millions de dollars résulte surtout de reports propres à certains programmes.

Tableau 2 Ressources par activité de programme

| (en milliers de dollars) | | | | | | |
|--------------------------|---|--|-------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------------|
| 2006–2007 | | | | | | |
| 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 | 26 817 | 0 | 26 817 | 0 | 26 817 | 26 817 |
| Dépenses prévues | 26 817 | 0 | 26 817 | 0 | 26 817 | 26 817 |
| Total des autorisations | 27 835 | 0 | 27 835 | 92 | 27 743 | 27 743 |
| Dépenses réelles | 26 551 | 0 | 26 551 | 92 | 26 459 | 26 459 |

Tableau 3 Postes votés et législatifs

| (en milliers de dollars) | | | | | |
|--------------------------|--|------------------|------------------|-------------------------|------------------|
| | | 2006–2007 | | | |
| 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 | 23 173 | 23 173 | 24 573 | 23 289 |
| (S) | Utilisation du produit de l'aliénation des biens en surplus de la Couronne | 0 | 0 | 65 | 65 |
| (S) | Contributions aux avantages sociaux des employés | 3 644 | 3 644 | 3 197 | 3 197 |
| | Total | 26 817 | 26 817 | 27 835 | 26 551 |

Tableau 4 Services reçus à titre gracieux

| (en milliers de dollars) | 2006–2007 |
|---|--------------|
| Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) | 1 870 |
| 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) | 1 537 |
| Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Ressources humaines et Développement social Canada | 14 |
| Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par le ministère de la Justice Canada | 0 |
| Total des services reçus à titre gracieux en 2006–2007 | 3 421 |

Tableau 5 Sources des revenus disponibles et non disponibles

| (en milliers de dollars) | 2004–2005 | 2005–2006 | 2006–2007 | | | |
|--|---------------|---------------|------------------|----------------|-------------------------|---------------|
| | Revenus réels | Revenus réels | Budget principal | Revenus prévus | Total des autorisations | Revenus réels |
| Remboursement de dépenses des années antérieures | 28,2 | 104,7 | 0,0 | 0,0 | 48,1 | 48,1 |
| Sanctions administratives pécuniaires | 50,8 | 24,0 | 0,0 | 0,0 | 40,0 | 40,0 |
| Vente de produits et services | 1,4 | 0,1 | 0,0 | 0,0 | 4,1 | 4,1 |
| Total Revenus non disponibles | 80,4 | 128,8 | 0,0 | 0,0 | 92,2 | 92,2 |

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

| 2006–2007 | | |
|--|-------------------------|-------------------------|
| Directions générales | Dépenses prévues | Dépenses réelles |
| Bureau du président | 3 584 | 3 397 |
| Gestion centrale | 5 626 | 5 884 |
| Transport ferroviaire et maritime | 5 867 | 5 444 |
| Transport aérien et transports accessibles | 8 576 | 8 792 |
| Services juridiques et secrétariat | 3 164 | 3 034 |
| Total | 26 817 | 26 551 |

Tableau 7-A Rapport sur les frais d'utilisation pour 2006-2007 - Loi sur les frais d'utilisation

| A. Frais d'utilisation | Type de frais | Pouvoir d'établissement des frais | Date de la dernière modification | 2006-2007 | | | | | | 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 le traitement de demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information (LAI) | Autres produits et services (O) | Loi sur l'accès à l'information | 1992 | < 1 | < 1 | 5 | 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 norme de traitement de 60 jours est respectée 83 % du temps. | 07-08 08-09 09-10 | < 1 < 1 < 1 | 9 9 9 | |
| | | | Total (O) | < 1 | < 1 | 5 | | Total | 07-08 08-09 09-10 | < 1 < 1 < 1 | 9 9 9 | |

Tableau 7-B Rapport sur les frais d'utilisation de 2006-2007 : Politique sur les normes de services pour les frais d'utilisation

Des renseignements supplémentaires sur les normes de service pour les frais d'utilisation se trouvent à www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr3/06-07/index_f.asp.

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 ci-joints pour l'exercice terminé le 31 mars 2007 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.

Le président et premier dirigeant,

L'agent financier supérieur,

Geoffrey Hare,
Gatineau, Canada
le 1er août 2007

Arun Thangaraj

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

| | 2007 | 2006 |
|---|-------------------|-------------------|
| | (en dollars) | |
| Charges | | |
| Salaires et avantages sociaux | 23 588 036 | 25 535 362 |
| Installations | 1 869 734 | 2 080 128 |
| Services professionnels et spéciaux | 1 482 610 | 1 274 736 |
| Transports et télécommunications | 964 909 | 930 094 |
| Amortissement des immobilisations corporelles | 663 932 | 726 644 |
| Réparation et entretien | 337 109 | 408 760 |
| Location | 272 285 | 307 452 |
| Services publics | 219 453 | 202 843 |
| Information | 160 818 | 169 059 |
| Autres fournitures et approvisionnements | 97 434 | 64 565 |
| Perte sur la dépréciation d'immobilisations corporelles | 23 152 | 2 959 |
| Perte sur l'aliénation d'immobilisations corporelles | 10 135 | 46 198 |
| Autres | 831 | 2 407 |
| Total des charges | 29 690 438 | 31 751 207 |
| Revenus | | |
| Revenus provenant d'amendes | 40 095 | 24 000 |
| Ventes de biens et services | 4 094 | 116 |
| Gain sur l'aliénation d'immobilisations corporelles | 57 | 3 036 |
| Total des revenus | 44 246 | 27 152 |
| Coût de fonctionnement net | 29 646 192 | 31 724 055 |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

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

| | 2007 | 2006 |
|---|----------------------|----------------------|
| (en dollars) | | |
| ACTIFS | | |
| Actifs financiers | | |
| Débiteurs externes | 6 402 | 39 233 |
| Débiteurs des autres ministères et organismes fédéraux | 476 715 | 97 972 |
| Avances aux employés | 12 850 | 16 060 |
| Total des actifs financiers | 495 967 | 153 265 |
| Actifs non financiers | | |
| Charges payées d'avance | 177 746 | 200 435 |
| Stocks | 100 544 | 92 292 |
| Immobilisations corporelles (note 4) | 2 624 596 | 2 514 552 |
| Total des actifs non financiers | 2 902 886 | 2 807 279 |
| TOTAL | 3 398 853 | 2 960 544 |
| PASSIFS | | |
| Créditeurs et charges à payer externes | 1 441 416 | 1 184 951 |
| Créditeurs des autres ministères et organismes fédéraux | 119 842 | 341 842 |
| Indemnités de vacances et congés compensatoires | 909 520 | 1 072 306 |
| Indemnités de départ (note 5) | 4 153 663 | 4 128 421 |
| | 6 624 441 | 6 727 520 |
| Avoir du Canada | (3 225 588) | (3 766 976) |
| TOTAL | 3 398 853 | 2 960 544 |

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

| | 2007 | 2006 |
|---|--------------------|--------------------|
| | (en dollars) | |
| Avoir du Canada, début de l'exercice | (3 766 976) | (3 533 582) |
| Coût de fonctionnement net | (29 646 192) | (31 724 055) |
| Crédits de l'exercice utilisés (note 3a)) | 26 550 696 | 27 633 407 |
| Revenus non disponibles pour dépenser | (44 151) | (27 152) |
| Recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs | (48 096) | (104 682) |
| Variation de la situation nette du Trésor (note 3c)) | 308 237 | 279 509 |
| Services fournis gratuitement par d'autres ministères et organismes fédéraux (note 6) | 3 420 894 | 3 709 579 |
| Avoir du Canada, fin de l'exercice | (3 225 588) | (3 766 976) |

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

| | 2007 | 2006 |
|--|--------------|-------------|
| | (en dollars) | |
| Activités de fonctionnement | | |
| Coût de fonctionnement net | 29 646 192 | 31 724 055 |
| Éléments n'affectant pas l'encaisse : | | |
| Amortissement des immobilisations corporelles | (663 932) | (726 644) |
| Perte sur l'aliénation et la dépréciation des immobilisations corporelles | (33 287) | (49 157) |
| Services fournis gratuitement par d'autres ministères et organismes fédéraux | (3 420 894) | (3 709 579) |
| Variations de l'état de la situation financière : | | |
| Augmentation des débiteurs | 345 912 | 30 774 |
| Augmentation (diminution) des avances aux employés | (3 210) | 102 |
| Augmentation (diminution) des charges payées d'avance | (22 689) | 22 351 |
| Diminution (augmentation) des créditeurs et charges à payer | (34 465) | 376 773 |
| Diminution des indemnités de vacances et congés compensatoires | 162 786 | 26 978 |
| (Augmentation) des indemnités de départ | (25 241) | (432 049) |
| Augmentation des stocks | 8 252 | 100 |
| Encaisse utilisée par les activités de fonctionnement | 25 959 424 | 27 263 704 |

Activités d'investissement en immobilisations

| | | |
|---|-------------|-------------|
| Acquisition nette d'immobilisations corporelles | 807 262 | 645 956 |
| Produits de l'aliénation d'immobilisations corporelles | 0 | (128 578) |
| | <hr/> | <hr/> |
| Encaisse utilisée par les activités d'investissement en immobilisations | 807 262 | 517 378 |
| | <hr/> | <hr/> |
| Activités de financement | | |
| Encaisse nette fournie par le gouvernement du Canada | 26 766 686 | 27 781 082 |
| | <hr/> <hr/> | <hr/> <hr/> |

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 2007

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 puisqu’ils n’ont pas de valeur de réalisation nette.
- (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 \$ |
| 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>2007</u> | <u>2006</u> |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | (en dollars) | |
| Coût de fonctionnement net | 29 646 192 | 31 724 055 |
| 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 | (3 420 894) | (3 709 579) |
| Amortissement des immobilisations corporelles | (663 932) | (726 644) |
| Revenu non disponible pour dépenser | 44 151 | 27 152 |
| Recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs | 48 096 | 104 682 |
| (Perte) sur l'aliénation et la dépréciation d'immobilisations corporelles | (33 287) | (49 157) |
| Augmentation pour les indemnités de vacances et congés compensatoires | 162 786 | 26 978 |
| (Diminution) indemnités de départ | (25 241) | (432 049) |
| Autres | - | 48 463 |
| | <u>(3 888 321)</u> | <u>(4 710 154)</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) | 807 262 | 597 054 |
| Augmentation (diminution) charges payées d'avance | (22 690) | 22 352 |
| Augmentation des stocks | 8 253 | 100 |
| Crédits de l'exercice en cours utilisés | <u><u>26 550 696</u></u> | <u><u>27 633 407</u></u> |

(b) Crédits fournis et utilisés

| | <u>2007</u> | <u>2006</u> |
|---|-------------------|-------------------|
| | (en dollars) | |
| Dépenses de fonctionnement (vote 40 et 40a) | 24 572 550 | 24 736 760 |
| Montants législatifs | 3 261 996 | 3 773 869 |
| Moins: | | |
| Crédits disponibles pour emploi dans les exercices ultérieurs | - | (64 624) |
| Crédits annulés : Fonctionnement | (1 283 850) | (812 598) |
| Crédits de l'exercice en cours utilisés | <u>26 550 696</u> | <u>27 633 407</u> |

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

| | <u>2007</u> | <u>2006</u> |
|---|-------------------|-------------------|
| | (en dollars) | |
| Encaisse nette fournie par le gouvernement | 26 766 686 | 27 781 082 |
| Revenu non disponible pour dépenser | 44 151 | 27 152 |
| Recouvrements de dépenses d'exercices antérieurs | 48 096 | 104 682 |
| Variation de la situation nette du Trésor | | |
| Variation des débiteurs | (345 912) | (30 774) |
| Variation des avances aux employés | 3 210 | (102) |
| Variation des créditeurs et des charges à payer | 34 465 | (376 773) |
| Produits de l'aliénation d'immobilisations corporelles | - | 128 578 |
| Contre-passation des dépenses liées à Justice Canada | - | (438) |
| | <u>(308 237)</u> | <u>(279 509)</u> |
| Crédits de l'exercice en cours utilisés | <u>26 550 696</u> | <u>27 633 407</u> |

4. Immobilisations corporelles

(en dollars)

| | Catégorie d'immobilisations | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|-----------|-----------|----------|------------------------|-----------|
| | Matériel informatique | Logiciels | Meubles | Véhicule | Actifs en construction | Total |
| Coût | | | | | | |
| Solde d'ouverture | 2 917 532 | 1 980 874 | 1 209 045 | 22 157 | 134 210 | 6 263 818 |
| Acquisitions | 349 910 | 460 788 | 63 360 | - | 359 364 | 1 233 422 |
| Aliénations et radiations | 373 330 | - | 54 279 | - | 426 160 | 853 769 |
| Solde de fermeture | 2 894 112 | 2 441 662 | 1 218 126 | 22 157 | 67 414 | 6 643 471 |
| Amortissement cumulé | | | | | | |
| Solde d'ouverture | 2 313 296 | 857 465 | 575 617 | 2 887 | | 3 749 265 |
| Amortissement | 303 610 | 264 120 | 93 537 | 2 665 | | 663 932 |
| Aliénations et radiations | 359 297 | | 35 025 | | | 394 322 |
| Solde de fermeture | 2 257 609 | 1 121 585 | 634 129 | 5 552 | | 4 018 875 |
| 2007 | | | | | | |
| Valeur comptable net | 636 503 | 1 320 077 | 583 997 | 16 605 | 67 414 | 2 624 596 |
| 2006 | | | | | | |
| Valeur comptable net | 604 236 | 1 123 408 | 633 428 | 19 270 | 134 210 | 2 514 552 |

La charge d'amortissement pour l'exercice terminé le 31 mars 2007 s'élève à 663 932 \$ (2006 - 726 644 \$).

Durant l'année, 426 160 \$ furent transférés de la catégorie "Actifs en construction" aux catégories "Logiciels" et "Meubles". L'acquisition nette d'immobilisations corporelles est donc de 807 262 \$.

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 pour 100 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 2006–2007 les charges s'élèvent à 3 197 314 \$ (3 642 256 \$ en 2005–2006), soit environ 2,2 fois (2,6 en 2005–2006) 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 :

| | <u>2007</u> | <u>2006</u> |
|--|------------------|------------------|
| | (en dollars) | |
| Obligation au titre des prestations constituées, début de l'exercice | 4 128 421 | 3 696 372 |
| Charge pour l'exercice | 639 463 | 974 538 |
| Prestations versées pendant l'exercice | (614 221) | (542 489) |
| Obligation au titre des prestations constituées, fin de l'exercice | <u>4 153 663</u> | <u>4 128 421</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 par d'autres ministères du gouvernement :

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>2007</u> | <u>2006</u> |
|--|------------------|------------------|
| | (en dollars) | |
| Installations | 1 869 734 | 2 080 128 |
| Cotisations de l'employeur au régime de soins de santé et au régime de soins dentaires | 1 536 936 | 1 602 670 |
| Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurées | 14 224 | 25 825 |
| Services juridiques | - | 956 |
| Total | <u>3 420 894</u> | <u>3 709 579</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.

7. Chiffres correspondants

Les chiffres de l'exercice précédent ont été reclassés à la note 3 (c) afin de les rendre conformes à la présentation adoptée pour l'exercice en cours.

Tableau 9 Réponse aux comités parlementaires, aux vérifications et aux évaluations pour l'année financière 2006–2007

| |
|--|
| 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 du Canada, y compris du Commissaire à l'environnement et au développement durable (CEDD) |
| 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 Commissariat aux langues officielles). |
| Aucune vérification externe n'a été effectuée dans l'exercice financier 2006–2007. |
| Vérifications ou évaluations internes |
| Au cours de 2006–2007, deux vérifications internes et deux vérifications de suivi ont été effectuées. Les vérifications internes portaient sur ce qui suit : |
| <ol style="list-style-type: none">1. Gestion des documents : les recommandations clés concernaient la nécessité d'acquérir des ressources temporaires afin d'éliminer le travail en souffrance, un examen de la classification des emplois du personnel et la création d'un inventaire des dossiers approfondi sur support électronique et papier. La haute direction a accepté de mettre en œuvre les recommandations de la vérification lorsque le temps et les ressources le permettront.2. Indicateurs et mesures de rendement : les principales recommandations comprennent des améliorations qui pourraient être apportées dans une démarche coordonnée prise par l'Office pour la phase d'élaboration d'indicateurs et de mesures de rendement significatifs, y compris une stratégie de communication; et des améliorations qui pourraient être apportées au Plan de gestion du rendement afin d'assurer l'appui des buts stratégiques de l'Office. La haute direction a donné son accord et a débuté la mise en œuvre des recommandations pendant que la vérification était finalisée. |

Vérifications ou évaluations internes (suite)

3. Le rapport des deux suivis effectués en 2006–2007 pour des vérifications qui avaient eu lieu au cours des années précédentes ont aussi été présentés :

- la fonction de classification;
- la Direction des transports accessibles.

Ces vérifications de suivi ont eu lieu afin de fournir aux cadres supérieurs la garantie que les responsables des secteurs choisis dans le cadre du suivi avaient donné suite aux recommandations. Toutes les recommandations des rapports de vérifications originaux ont été acceptées et mises en œuvre à l'exception de quelques cas relativement mineurs où la haute direction a fourni des explications adéquates quant à savoir pourquoi ces recommandations particulières n'ont pas été mises en œuvre, comme 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 Service centré sur le client

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. Au cours de l'exercice 2006–2007, l'Office a analysé rigoureusement les données de ses dossiers et a travaillé à l'élaboration de plans visant à améliorer son niveau de service.

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 Services centraux

Les Services centraux sont les fonctions qui appuient l'exécution des plans et priorités de l'Office. À l'Office, la gestion des affaires représente environ 26 pour 100 du nombre total d'employés. Ils travaillent avec les programmes.

L'activité de programme des Services centraux est fournie par l'entremise de quatre sous-activités de programme :

- Finances, planification et administration;
- Ressources humaines;
- Communications;
- Gestion de l'information / technologie de l'information.

| Ressources financières (millions de dollars) | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles |
|---|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Finances, planification et administration | 2 193 | 2 374 | 1 998 |
| Ressources humaines | 1 093 | 1 241 | 1 149 |
| Communications | 866 | 907 | 963 |
| GI/TI | 2 572 | 2 929 | 2 899 |
| Total | 6 724 | 7 451 | 7 009 |
| Ressources humaines (nombre d'ETP) | Prévu | Réel | Différence |
| Finances, planification et administration | 18 | 17 | (1) |
| Ressources humaines | 12 | 12 | 0 |
| Communications | 9 | 9 | 0 |
| GI/TI | 27 | 26 | (1) |
| Total | 66 | 64 | (2) |

Les **services de finances, de planification et d'administration** élaborent, maintiennent et mettent en œuvre des systèmes intégrés, des politiques, des méthodes et des services, la planification stratégique et la vérification interne pour permettre l'acquisition et l'intendance efficace des ressources financières et matérielles.

Les **services de ressources humaines** prodiguent des avis et des services efficaces et rapides aux gestionnaires, aux employés et aux syndicats et dirigent, en collaboration avec ces intervenants, la transition vers la modernisation des ressources humaines.

Les **services de communications** fournissent des conseils et un soutien en tant que partie intégrante des opérations de planification et globales et ont la responsabilité de fournir des stratégies internes et externes, des activités et des produits afin de répondre de façon efficace aux besoins d'information des Canadiens. Ils le font en fournissant à un vaste ensemble d'intervenants des renseignements rapides, exacts et complets à propos des politiques, programmes, services et initiatives de l'Office selon les exigences de la politique en matière de communications du gouvernement du Canada.

Les **services de gestion et de technologie de l'information** fournissent des orientations fonctionnelles et des services opérationnels liés à la gestion et à l'utilisation de l'information et des technologies à l'Office.

4.2 Rapports annuels

Les rapports annuels de 1997 à 2006 (pour chaque année civile) sont disponibles sur le site Internet de l'Office au www.otc.gc.ca/publications/ann-rpt/index_f.html.

4.3 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 |
|--|----------------------|-------------------------------|--|
| Services juridiques et secrétariat | 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 | Ian Spear | Directeur général par intérim | (819) 953-4657 ian.spear@cta-otc.gc.ca |
| Gestion centrale | Arun Thangaraj | Directeur général par intérim | (819) 997-6764 arun.thangaraj@cta-otc.gc.ca |
| Planification | Michel LeBlanc | Directeur | (819) 953-2829 michel.leblanc@cta-otc.gc.ca |
| Communications | Jacqueline Bannister | Directrice | (819) 953-7666 jacqueline.bannister@cta-otc.gc.ca |

4.4 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 d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i> | <i>L.R. (1985), ch. E-9</i> |
| <i>Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes</i> | <i>L.R. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)</i> |
| <i>Loi maritime du Canada</i> | <i>L.R. (1998), ch. 10</i> |
| <i>Loi sur l'accès à l'information</i> | <i>L.R. (1985), ch. A-1</i> |
| <i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i> | <i>L.C. (1996), ch. 20</i> |
| <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> | <i>L.R. (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. (1985), ch. P-21</i> |
| <i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i> | <i>L.R. (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. (1985), ch. R-4</i> |
| <i>Loi sur le pilotage</i> | <i>L.R. (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 le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain

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 au www.otc.gc.ca/legislation/index_f.html.

4.5 Enchaînement des résultats de l'Office des transports du Canada

Résultat stratégique

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



Résultats intermédiaires

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



Extrants

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



Activités

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