



Office des transports du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1999

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

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

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

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

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1999

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N^o de catalogue BT31-4/31-1999

ISBN 0-660-61043-4



Avant-propos

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

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, le rapport d'automne sur le rendement comprend 82 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – Volume 1 et 2.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1999, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1998-1999. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats* - Volume 2.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner et de mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

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

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

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7042
Télécopieur : (613) 957-7044

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA



Rapport de rendement

Pour la
période ayant pris fin
le 31 mars 1999

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

Table des matières

| | |
|---|----|
| Partie I : Message du Président | 1 |
| Partie II : Aperçu | 3 |
| Mandat, rôle et mission | 3 |
| Énoncé de mission..... | 4 |
| Cadre de fonctionnement | 4 |
| Objectif..... | 6 |
| Priorités stratégiques et défis..... | 6 |
| Secteur d'activité, organisation et composition du programme | 6 |
| Structure | 7 |
| Partie III : Rendement de l'Office..... | 9 |
| Attentes en matière de rendement | 9 |
| Tableau des principaux engagements en matière de résultats | 10 |
| Réalizations en matière de rendement | 11 |
| Décisions | 11 |
| Règlements | 12 |
| Protection du consommateur..... | 14 |
| Règlement impartial des différends..... | 16 |
| Moyens alternatifs de règlement des différends | 17 |
| Transports accessibles | 19 |
| Transport du grain de l'Ouest | 22 |
| Conseils au gouvernement | 23 |
| Principaux examens, vérifications et évaluations | 24 |
| Partie IV : Groupements des rapports | 27 |
| État de préparation à l'an 2000..... | 27 |
| Initiatives de réglementation | 27 |
| Partie V : Information financière..... | 29 |
| Aperçu du rendement financier | 29 |
| Tableaux financiers récapitulatifs | 29 |
| Partie VI : Autres renseignements..... | 31 |
| A. Rapport annuel de l'Office | 31 |
| B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires | 31 |
| C. Lois appliquées | 31 |
| D. Index | 33 |

Partie I : Message du Président

L'Office des transports du Canada a continué, en 1998-1999, à relever de nombreux défis. Il a tenu des audiences publiques, dont une, à Saskatoon, qui a duré neuf semaines. Il a également rendu tout près de 3 000 décisions et arrêtés, il a lancé des codes de pratiques, il a consulté les transporteurs, les expéditeurs et les voyageurs afin de recueillir leurs points de vue et comprendre leurs besoins.

L'Office accorde beaucoup d'importance à son rôle d'organisme quasi judiciaire et de réglementation efficace, équitable et transparent. La démarche de facilitation et de consultation adoptée par l'Office lui a permis d'aider les utilisateurs et les fournisseurs de services de transport à régler efficacement leurs différends, sans avoir à loger une plainte formelle dans certains cas ou sans avoir recours aux tribunaux civils. Dans le cadre de la politique de transport du gouvernement qui préconise le maintien d'un secteur accessible, compétitif et réglementé uniquement lorsque nécessaire, l'Office reconnaît que les forces du marché doivent prévaloir, et qu'il doit intervenir uniquement lorsque des services justes et raisonnables ne sont pas assurés.

Il me fait plaisir de souligner qu'on a fait appel à l'expertise de l'Office. Par exemple, le ministre des Transports a confié à l'Office le mandat de procéder à un examen des questions de pilotage, conformément à la *Loi maritime du Canada*. M. Arthur Kroeger, le facilitateur de la réforme du système de manutention et de transport du grain nommé par le gouvernement, a demandé à l'Office de mener une analyse en vue de déterminer les coûts actuels du transport du grain par rail est un autre exemple plus récent.

Durant l'année, l'Office a évalué l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* (ci-après la Loi) en vertu du paragraphe 42(2) de celle-ci. L'Office rend compte de cette évaluation dans son rapport annuel qui est déposé à la Chambre des Communes. À la suite de l'examen de plusieurs questions soulevées dans son rapport annuel de 1997 relativement au transport ferroviaire, l'Office a commandé une enquête auprès de représentants de cette industrie afin de recueillir des données objectives et qualitatives pour étoffer son analyse. Cette information ajoutée à l'expérience que possède l'Office, lui a permis de mieux évaluer l'efficacité de la Loi. L'analyse que l'on présente au chapitre 3 du rapport annuel de 1998, déposé à la Chambre le 21 juillet 1999, devrait s'avérer utile lorsque le ministre des Transports annoncera l'examen statutaire de la Loi en vertu de l'article 53 de celle-ci. Cette enquête a aussi permis d'amasser de l'information concernant le rendement actuel de l'Office et comment il peut améliorer les services qu'il dispense aux Canadiens.

Je suis convaincue que l'Office, à titre d'organisme de réglementation, a réalisé des progrès réels en vue de mettre en oeuvre les politiques gouvernementales. L'Office est reconnu comme étant un tribunal compétent et impartial pour entendre les différends en matière de transport. Finalement, je crois que ce rapport prouve que les voyageurs, expéditeurs et transporteurs canadiens profitent beaucoup des contributions de l'Office à l'existence d'un réseau de transport efficient et accessible au Canada.

Marian L. Robson

Partie II : Aperçu

Mandat, rôle et mission

L'Office est un tribunal administratif quasi judiciaire indépendant chargé de rendre des décisions sur une vaste gamme de questions touchant les transports au Canada. Ce mandat couvre la délivrance de licences aux transporteurs ferroviaires et aériens et comporte des pouvoirs de règlement de certaines plaintes relatives à la tarification et au service dans les transports. La Loi confère à l'Office le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs au déplacement des personnes ayant une déficience dans le réseau des transports de compétence fédérale. L'Office veille à mettre en oeuvre les politiques en matière de transports adoptées par le Parlement et agit à titre d'administration aéronautique sur des questions touchant la réglementation économique des transporteurs aériens.

L'article 5 de la Loi prévoit, entre autres, que la mise en place d'un réseau de transport est "...essentielle à la satisfaction des besoins des expéditeurs et des voyageurs C y compris des personnes ayant une déficience C en matière de transports comme à la prospérité et à la croissance économique du Canada et de ses régions...". L'article précise en outre que ces objectifs sont plus susceptibles de se réaliser lorsque "... la concurrence et les forces du marché sont, chaque fois que la chose est possible, les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces...".

L'Office est un organisme de réglementation économique. Il a recours à ses pouvoirs réglementaires conjointement avec ses pouvoirs de règlement des différends. Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable, et son personnel est à l'affût pour trouver des façons d'y arriver. Il maintient son indépendance quasi judiciaire tout en intervenant, dans des rôles d'éducation et de facilitation, auprès de l'industrie canadienne des transports.

Parce qu'il exerce ses pouvoirs d'enquête en réaction aux plaintes reçues, l'Office a pris des mesures pour communiquer avec un plus grand nombre d'expéditeurs, de transporteurs et de passagers afin que ceux-ci comprennent pleinement son rôle et ses responsabilités. Ses activités de communication et de consultation revêtent de ce fait une grande importance. L'Office a déployé des efforts concrets pour expliquer le fonctionnement des lois canadiennes en matière de transports et pour décrire ses processus aux Canadiens. Il sollicite aussi des opinions sur les modifications à la réglementation qui touche l'industrie.

Énoncé de mission

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

Cadre de fonctionnement

L'actuelle forme de l'Office et son approche se veulent le reflet des approches canadiennes et internationales concernant la politique sur les transports, des efforts permanents du gouvernement fédéral visant la révision de son rôle et sa façon de fournir des services, ainsi que du milieu global dans lequel oeuvrent l'Office et ses clients.

Alors que le rôle de Transports Canada est d'appuyer les politiques du Ministre et de réglementer la sécurité des transports, celui de l'Office est d'être responsable de la réglementation économique des transports de compétence fédérale. Avec la collaboration du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international et de Transports Canada, l'Office fait également fonction d'Administration aéronautique officielle au chapitre des accords aériens bilatéraux. L'Office entretient des rapports avec Revenu Canada concernant les exemptions relatives au cabotage; avec la Commission canadienne des droits de la personne, Transports Canada et Développement des ressources humaines Canada en ce qui concerne le transport des personnes ayant une déficience et autres questions d'accessibilité; et, avec la province de l'Ontario pour la réglementation du transport ferroviaire dans cette province.

Comme ses décisions ont une influence sur la compétitivité internationale des producteurs et des expéditeurs canadiens, l'Office doit connaître le milieu dans lequel ses clients exercent leurs activités. Pour la plupart des Canadiens, c'est l'évidence même : nos expéditeurs ont besoin de services de transport économiques pour les aider à soutenir la concurrence internationale, tandis que les transporteurs canadiens ont besoin d'un cadre pour compétitionner et se développer tant à l'échelle nationale qu'internationale.

L'industrie du transport ferroviaire fait partie d'un marché nord-américain et mondial très concurrentiel et fait face à beaucoup de pressions pour trouver des solutions novatrices à des problèmes de transport de façon à être en mesure de soutenir la concurrence de façon efficace. En conséquence, l'Office doit travailler en fonction d'une industrie dont la structure subit constamment des changements importants. Ainsi, les activités de l'Office subissent l'influence des fusions des principaux transporteurs ferroviaires, de la rationalisation, des prises de contrôle d'entreprises rivales, de la

création de compagnies intermodales, de la prolifération de transporteurs ferroviaires secondaires provinciaux et fédéraux, de l'apparition des chemins de fer régionaux et de la commercialisation des services de transport.

L'industrie du transport maritime connaît également des changements. La nouvelle *Loi maritime du Canada* prévoit maintenant l'établissement d'administrations portuaires, la cession de certains ports et havres, la commercialisation de la voirie maritime du Saint-Laurent ainsi que des modifications à la *Loi sur le pilotage*. La nouvelle Loi habilite aussi l'Office à enquêter sur les frais imposés par les administrations portuaires. Le ministre des Transports a également demandé à l'Office d'examiner certaines questions de pilotage au Canada et de lui faire des recommandations. Cet exercice pourrait influencer sur la prestation des services de pilotage aux transporteurs et sur l'orientation stratégique future du gouvernement.

Le secteur du transport aérien évolue rapidement. Les événements récents entourant les deux principales compagnies aériennes canadiennes en sont un exemple. Alliances au niveau international de compagnies aériennes, libéralisation de l'accès au marché, multilatéralisme, partage des codes de réservation et autres développements, voilà autant de facteurs qui ont pour effet d'accroître la nécessité d'interpréter la législation et les accords bilatéraux. L'Office fait fonction d'autorité aéronautique pour le Canada et voit à l'administration des quelques 70 accords bilatéraux de services aériens qui ont été conclus. L'étude que mène actuellement le Ministre sur la politique des services affrétés internationaux de transport des passagers, se traduira probablement par des changements dans l'actuel cadre réglementaire.

Ces dernières années, des progrès constants ont été réalisés pour rendre le système de transport du Canada plus accessible aux personnes ayant une déficience. Conformément à la politique du gouvernement pour l'adoption de solutions de rechange à la réglementation, l'Office continuera d'élaborer des codes de pratiques volontaires ainsi que des directives avec le concours de l'industrie et des consommateurs. De fait les industries des loisirs et du tourisme ont toutes deux reconnu que la population canadienne qui se fait vieillissante signifie plus de personnes voulant voyager qui souffrent de problèmes de mobilité, de vision ou de acuité auditive. En concentrant ses activités sur les personnes âgées qu'elle considère comme un marché non exploité, l'industrie accorde plus d'attention aux clients ayant une déficience.

Les Nations Unies ont déclaré 1999 était l'Année internationale des personnes âgées. L'objectif visé est de sensibiliser la scène internationale à l'importance du rôle que tiennent les personnes âgées au sein de la société, et à la nécessité de leur accorder respect et soutien. La population canadienne des personnes âgées est parmi celles qui augmente le plus rapidement au monde. D'ici 2041, elle représentera 23 % de la population totale du Canada, contre 12 % à l'heure actuelle. Cette donnée démographique aura des conséquences sur les secteurs économique, social et culturel de notre pays.

Objectif

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

Priorités stratégiques et défis

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

Au cours du dernier exercice financier et des années à venir, l'Office a et continuera d'exercer ses responsabilités à titre de tribunal administratif et d'organisme de réglementation. Parallèlement, à titre de complément à son rôle d'organisme quasi judiciaire, il continuera à rechercher de nouveaux moyens de régler les différends. Il communiquera ouvertement et informellement avec les parties en cause et, lorsque cela est possible, les aidera à résoudre leurs différends avant qu'ils ne nécessitent une décision de l'Office ou une réglementation.

La décision de mettre l'accent sur la facilitation et une plus vaste communication est conforme à d'autres priorités gouvernementales, telles que l'engagement des citoyens, la rentabilité et un gouvernement transparent et accessible. Au fur et à mesure que l'Office consulte divers intervenants, il apprend comment il peut améliorer son approche pour mieux répondre à leurs besoins. D'ailleurs, plus il prend conscience de la façon dont il est perçu, plus il est en mesure d'expliquer son rôle et ses processus.

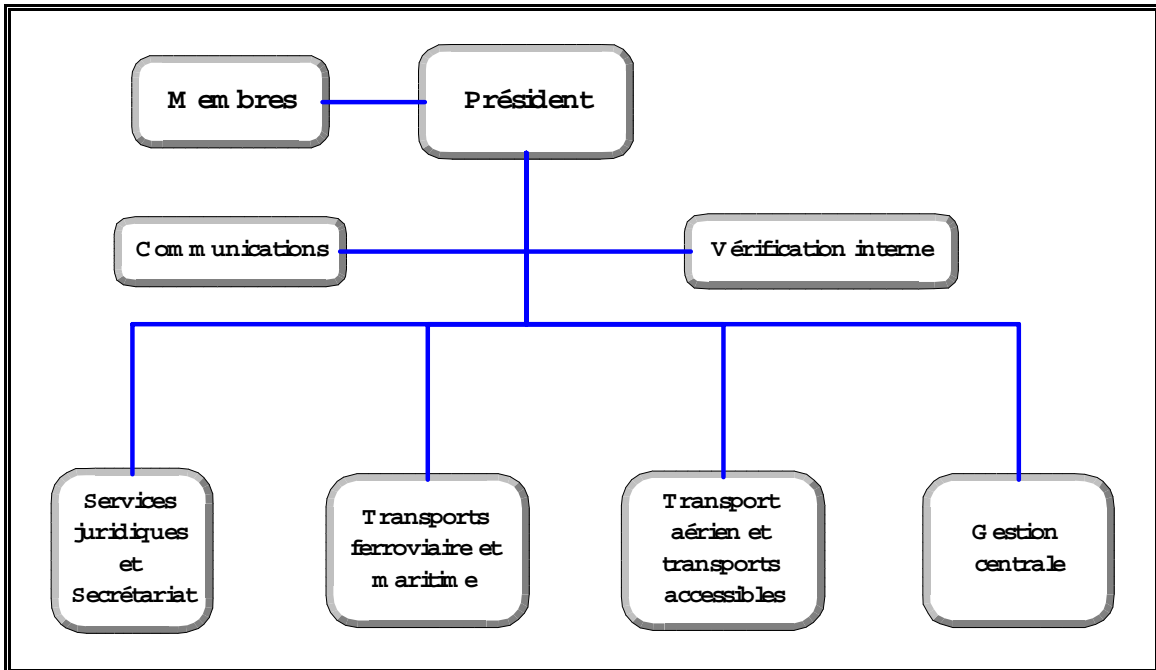
Secteur d'activité, organisation et composition du programme

L'Office a un seul secteur d'activité, soit le programme de l'Office des transports du Canada, et il compte quatre sous-secteurs : Membres et soutien de la réglementation, Transports ferroviaire et maritime, Transport aérien et transports accessibles et Gestion centrale.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire d'un président, d'un vice-président et d'un nombre maximal de cinq membres à temps plein et de trois membres à temps partiel. Ces personnes sont nommées par le gouverneur en conseil. Présentement, il est composé de sept membres comprenant le président, le vice-président et cinq membres à temps plein. L'Office comprend deux directions générales, soit celles des Transports ferroviaire et maritime et celle du Transport aérien et des transports accessibles. Il comprend également une Direction générale des services juridiques et du secrétariat, et une Direction générale de la gestion centrale qui appuient le Programme dans son ensemble (voir le tableau à la page suivante).

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

Structure



Partie III : Rendement de l'Office

Attentes en matière de rendement

L'Office des transports du Canada (l'Office) n'est qu'un des nombreux intervenants qui contribuent au maintien du réseau de transport efficace et économique. Contrairement aux ministères d'exécution qui entretiennent des relations quotidiennes avec les Canadiens, l'Office est un tribunal spécialisé dans les transports. La plupart de ses relations sont entretenues avec des membres de l'industrie des transports et ses utilisateurs qui ont un litige à faire résoudre par l'Office.

L'Office ne peut que s'en remettre à l'évidence mise en relief lors des consultations et des échanges de communications tenus avec les transporteurs, les expéditeurs et les autres intervenants de l'industrie des transports au Canada afin d'être en mesure d'évaluer son incidence sur l'économie canadienne. À en juger d'après ces relations, il est clair que l'Office, grâce à la bonne exécution de son mandat, contribue à la compétitivité de l'industrie des transports et influe positivement ainsi sur l'économie canadienne.

La *Loi sur les transports au Canada* confie à l'Office la responsabilité d'évaluer l'effet de la Loi et les difficultés d'application survenues. C'est dans ce contexte qu'il soumet un rapport annuel à la Chambre des communes. L'article 53 de la Loi stipule que le ministre des Transports doit nommer une ou plusieurs personnes chargées de procéder à un examen complet de l'application de la Loi le ou avant le 1er juillet 2000. On croit que les rapports annuels de l'Office devraient fournir une information utile à ceux qui seront chargés de procéder cet examen. L'Office tient d'ailleurs à présenter une information améliorée au Parlement et aux Canadiens.

Le Tableau des principaux engagements en matière de résultats de la page suivante résume les attentes en matière de rendement de l'Office. Ce tableau est une version révisée d'un tableau publié dans le volume 2 du Rapport de 1998 du Président du Conseil du Trésor et repris dans le Budget des dépenses principal de 1998-1999 de l'Office, Partie III - Rapport sur les plans et les priorités.

Tableau des principaux engagements en matière de résultats

| Office des transports du Canada | | |
|---|--|--|
| Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes : | Qui se manifeste par : | Réalisation signalée dans: |
| un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible | \$ la prise de décisions judiciaires à l'intérieur des délais prescrits par la Loi | Partie III - Décisions - page 11 Voir aussi le Rapport annuel* - pages 57 à 61 |
| | \$ l'élaboration, par l'entremise de consultations, d'une réglementation efficace et essentielle | Partie III - Règlements - pages 12 à 14 Rapport annuel - pages 10, 12, 13, 28 et 36 |
| | \$ la protection des consommateurs et des transporteurs en administrant un système de délivrance de licences aux transporteurs aériens, un système de délivrance de certificats d'aptitude aux transporteurs ferroviaires, des accords et des tarifs aériens internationaux et un programme d'application des règlements | Partie III - Administration des licences - page 14 Protection du consommateur - pages 15 et 16 Rapport annuel - pages 26, 28, 30, 34 et 35 |
| | \$ un mécanisme équitable et impartial de règlement des différends | Partie III - Règlement impartial des différends - pages 16 et 17 Rapport annuel - page 49 |
| | \$ l'utilisation de moyens alternatifs pour régler les différends | Partie III - Moyens alternatifs de règlement des différends - pages 17 à 19 Rapport annuel - pages 45, 51, 52, 54 et 55 |
| | \$ l'amélioration de l'accès au système de transport du Canada pour les personnes ayant une déficience | Partie III - Transports accessibles - pages 19 à 22 Rapport annuel - pages 9 à 25 |
| | \$ l'établissement du barème annuel des taux maximaux pour le transport du grain de l'Ouest avant le 30 avril de chaque année | Partie III - Transport du grain de l'Ouest - pages 22 et 23 Rapport annuel - pages 45 et 46 |

Office des transports du Canada

Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :

un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible (suite)

Qui se manifeste par :

\$ des conseils au gouvernement quant à l'évaluation de l'effet de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi) et des difficultés rencontrées dans l'application de celle-ci et d'autres lois connexes

Réalisation signalée dans:

Partie III - Conseils au gouvernement - pages 23 et 24
Rapport annuel - Chapitre 8 - pages 57 à 73

* Le Rapport annuel de l'Office a été déposé à la Chambre des communes le 21 juillet 1999.

Réalisations en matière de rendement

Décisions

La Loi prescrit des délais que l'Office doit respecter lorsqu'il rend des décisions.

Ainsi, dans tous les cas, l'Office a un délai de 120 jours à respecter sauf si les parties s'accordent pour un prolongement de ce délai. En conséquence, les conflits se règlent rapidement sans l'intervention des tribunaux. Au cours de l'exercice financier 1998-1999, l'Office a rendu 649 décisions et 833 arrêtés.

Les décisions officielles et les arrêtés, à l'instar de la plupart des publications de l'Office, sont aussi affichés sur son site Internet: www.cta-otc.gc.ca

Seulement 4% de ce nombre, après accord des parties pour un prolongement, ont été rendus au delà du délai statutaire de 120 jours. Dans la plupart des cas, cette période de temps s'est avérée suffisante. Cependant, dans certains cas complexes, nécessitant beaucoup de temps tel que celui de la Commission canadienne du blé (CCB) où l'Office a tenu une audience publique d'une durée de neuf semaines à Saskatoon les 120 jours prévus ont été insuffisants pour que l'Office puisse traiter adéquatement toutes les questions préliminaires et rendre une décision fondée sur tous les faits sans porter préjudice aux intérêts de l'une des parties. Heureusement, dans ces circonstances, les parties ont convenu d'une prolongation du délai car la Loi ne confère pas à l'Office le pouvoir d'étendre unilatéralement un délai, même lorsqu'il détermine que, sans une telle prolongation, les intérêts de l'une ou l'autre des parties subiraient un préjudice. L'Office considère qu'il serait avantageux d'envisager des options qui lui permettraient, de prolonger de son propre chef et dans certaines circonstances le délai de 120 jours, par exemple lorsque l'absence de prolongation pourrait causer un préjudice grave à l'une ou l'autre des parties. L'Office a également soulevé cette question dans son rapport annuel de 1998 au Parlement.

Une autre mesure, entre autres, qui donne une indication de la qualité des décisions prises par l'Office, est le nombre de décisions renversées par la Cour fédérale du Canada. Aucune des dix décisions portés à l'attention de la Cour pendant la période visée par ce rapport n'a été renversée par celle-ci.

Règlements

Le gouvernement canadien encourage ses ministères et organismes à faire une recherche exhaustive des méthodes d'application volontaire avant de proposer des règlements. Dans cet esprit, l'Office a élaboré des codes de pratiques. Dans les cas où l'Office jugeait que des règlements s'avéraient nécessaires, il a pris des mesures permettant de simplifier le cadre réglementaire.

En 1997, l'Office a proposé des modifications visant à simplifier et à mettre à jour la partie III (Vols affrétés internationaux) du *Règlement sur les transports aériens* (RTA), de même qu'à apporter certaines autres modifications relativement mineures au Règlement. En février et en mars 1998, l'Office a rencontré des parties intéressées y compris des transporteurs de vols affrétés, des transporteurs réguliers, des associations de consommateurs et des voyageurs pour leur permettre de présenter en détail leurs propositions. L'Office a invité les représentants de Transports Canada, des Affaires étrangères et du Commerce international, d'Industrie Canada et d'autres ministères à ces réunions à titre d'observateurs. Le 1er avril 1998, le ministre des Transports a annoncé un examen de la politique sur les services aériens passagers nolisés internationaux et demandé de ne apporter aucun changement à l'application du RTA avant qu'une nouvelle politique soit annoncée. Pour contribuer à l'examen de cette politique, l'Office a partagé avec le Ministre les résultats de ses consultations exhaustives et, à la demande de ce dernier, a également commenté sur le cadre réglementaire actuel.

En ce qui concerne les vols affrétés tout-cargo, le Ministre a annoncé le 29 mai 1998 une nouvelle politique pour les services aériens nolisés internationaux tout-cargo. Cette politique offre aux expéditeurs un plus grand choix de services permettant la location d'espaces par plusieurs affréteurs, et en permettant aux transitaires qui affrètent des aéronefs de transporteurs attitrés de revendre de l'espace à d'autres expéditeurs. L'Office s'est prévalu de ses pouvoirs d'exemption afin de mettre en oeuvre rapidement la nouvelle politique.

À l'heure actuelle, lorsqu'un transporteur ne respecte pas la Loi ou l'un de ses règlements, l'Office peut: suspendre ou annuler la licence du transporteur, poursuivre un transporteur ou un exploitant de terminal ou leur ordonner de se conformer à la législation. Afin d'offrir une option plus adaptée à certaines infractions, l'Office a adopté des sanctions administratives pécuniaires (SAP). Ceci permettra à l'Office de déterminer le montant d'amende selon l'infraction. À cette fin, l'Office a rédigé l'ébauche du *Règlement sur les textes désignés*. Ce dernier a été approuvé et publié dans la Partie II de la *Gazette du Canada* le 23 juin 1999. On prévoit mettre en oeuvre le règlement à l'échelle nationale en septembre 1999. L'Office a également rédigé l'ébauche d'un manuel d'application décrivant les nouvelles pratiques de l'Office en matière d'application et a largement consulté les parties intéressées sur son contenu. Le manuel décrit le processus proposé en matière de SAP, qui permettra à l'Office d'appliquer les règlements de manière équitable et uniforme. Le processus comprend une échelle progressive de sanctions s'appliquant à une première, deuxième ou troisième infraction, ou à une infraction subséquente. Dans tous les cas, sauf les plus graves, la première infraction est

sanctionnée d'un avertissement. Les infractions subséquentes sont motifs à sanction pécuniaire.

Les codes de pratiques ont l'avantage de pouvoir être mis en oeuvre plus rapidement que des règlements et de plus, l'industrie dit préférer cette démarche volontaire. L'industrie s'est aussi engagée publiquement à mettre en oeuvre les codes de l'Office. Ils sont élaborés en consultant les associations de personnes ayant une déficience, de même que les aînés, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services. Cette approche globale facilite l'intégration des nouvelles technologies et des nouveaux modes de prestation des services pour toutes les parties. Les codes de pratiques sont des normes d'application volontaire fondées sur le rendement, qui établissent les mesures minimales que devraient prendre les transporteurs et exploitants de terminaux pour permettre aux personnes ayant une déficience d'avoir accès aux services et à l'équipement de transport.

En 1998-1999, l'Office a finalisé son troisième code de pratiques relatif à l'équipement pour les services de traversiers extra-provinciaux. En juillet 1998, il a diffusé une ébauche de son code maritime intitulé *Code de pratiques : Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience* à plus de 3 000 personnes aux fins de commentaires. La collectivité des personnes ayant une déficience, l'industrie et d'autres parties intéressées ont présenté des commentaires utilisés par l'Office pour finaliser le Code maritime. Le Code maritime de l'Office est entré en vigueur en juin 1999.

En juillet 1998, le ministre des Transports a aussi lancé le Code de pratique des autocaristes. Ce code précise les moyens par lesquels on fournira des services réguliers d'autocars, d'une manière sûre et respectueuse des voyageurs ayant une déficience, et énonce également un processus de résolution des plaintes. Sous l'égide de Transports Canada, le groupe de travail composé de représentants de l'industrie et des consommateurs et chargé de préparer le code, a fait appel aux compétences de l'Office pour sa rédaction. L'Office a accueilli favorablement la requête d'appui à ce projet visant à promouvoir un meilleur accès aux services d'autocars pour tous les voyageurs au Canada. En tenant compte du Code de pratique des autocaristes de Transports Canada, quatre codes de pratiques s'appliquent maintenant aux principaux modes de transport au Canada, soit aérien, ferroviaire, maritime et routier.

La Direction des transports accessibles prévoit le suivi et l'évaluation de l'application par l'industrie du transport des règlements et codes de pratiques de l'Office se rapportant aux personnes ayant une déficience. Le programme comporte à cette fin des sondages, l'inspection sur place et les enquêtes sur les plaintes. Publié en janvier 1997, le Code de pratiques sur l'accessibilité des aéronefs pour les personnes ayant une déficience est le premier code de pratiques adopté par l'Office. Le Code aérien établit des critères d'accessibilité pour les personnes ayant une déficience, à bord des aéronefs comportant 30 sièges passagers ou plus. Il prévoit à ce que les transporteurs se conforment à la majorité des critères dès le 1er janvier 1999 et à la totalité des critères d'ici le 1er janvier 2002. En 1997, l'Office a entrepris d'établir des points de référence pour évaluer les améliorations apportées à l'accessibilité des aéronefs. L'analyse des données montre que les transporteurs aériens s'acquittent en bonne partie des dispositions du code. L'Office

réalisera des enquêtes de suivi en janvier 1999 et en janvier 2002 sur la mise en oeuvre des dispositions du Code aérien par l'industrie.

Protection du consommateur

Au mois de mai 1998, l'Office en collaboration avec Transports Canada a émis un guide pratique à l'intention des nouveaux entrants canadiens. Ce guide a été élaboré en vue d'aider les transporteurs aériens éventuels à mieux comprendre l'ensemble des exigences et du processus nécessaires pour devenir un transporteur aérien titulaire d'une licence. Les nouveaux entrants assument une énorme responsabilité du point de vue de la sécurité et du point de vue social. Le guide réunit des renseignements très importants à titre de référence. On peut se procurer le guide par Internet aux adresses:
<http://www.tc.gc.ca/aviation/index.htm> ou
<http://www.cta-otc.gc.ca>

À titre d'autorité canadienne émettant les licences de services aériens offerts à la population, l'Office, parmi ses activités, émet des licences de services aériens intérieurs et internationaux; vérifie que seuls des Canadiens exploitent des services intérieurs ou se prévalent des droits de trafic accordés au Canada en vertu d'accords aériens bilatéraux; vérifie que les transporteurs protègent les paiements anticipés reçus des affréteurs pour pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non-exécution; et vérifie que les transporteurs se sont conformés aux modalités et conditions de leurs tarifs.

Le personnel de l'Office dispense aide et conseils aux demandeurs, soit en personne, soit au moyen d'imprimés qui expliquent les exigences réglementaires de l'Office. Les demandeurs qui désirent obtenir une licence de l'Office doivent détenir un document d'aviation canadien indiquant leur capacité de maintenir une exploitation sécuritaire et posséder la couverture d'assurance-responsabilité prescrite pour la protection des consommateurs.

Le cas échéant, et suivant une demande déposée à cet effet, l'Office peut exempter un demandeur d'avoir à répondre à certaines exigences. L'exemple qui suit illustre la latitude dont dispose l'Office dans le processus de délivrance des licences. En avril 1998, les Lignes aériennes Canadien annonçaient une alliance stratégique visant à céder les activités de Nord Canadien, relevant des Lignes aériennes Canadien, à Air NorTerra Inc. En vertu de cette entente, les Lignes aériennes Canadien et leur transporteur d'apport, Canadien Régional, devaient fournir les aéronefs et les équipages à Air NorTerra, tous les services étant exploités d'après le code des Lignes aériennes Canadien. Il s'agissait d'un accord inhabituel puisque les transporteurs aériens fournissent normalement leurs propres aéronefs et équipages pour leurs services de base. Néanmoins, à la lumière des documents présentés, l'Office a convenu que Air NorTerra dirigeait effectivement le service aérien et devait en conséquence être le détenteur de la licence. En août 1998, Air NorTerra a reçu une licence de l'Office l'autorisant à exploiter un service intérieur utilisant de moyens et gros aéronefs. La nouvelle société, faisant affaire sous le nom de Nord Canadien, est entrée en exploitation le 1er septembre 1998.

À titre d'autorité canadienne en matière d'aéronautique, l'Office participe aux négociations d'accords aériens bilatéraux afin d'obtenir des droits supplémentaires pour les transporteurs canadiens, tout en protégeant leurs intérêts et ceux des Canadiens, et applique les accords bilatéraux qui en découlent. Ces droits portent entre autre sur le nombre de lignes aériennes et la fréquence du service, l'accès aux aéroports dans d'autres pays, la possibilité d'embarquer ou de débarquer des voyageurs ou des marchandises dans des pays tiers, ainsi que sur le partage de codes. En qualité d'autorité en matière d'aéronautique, l'Office veille également à ce que nos lignes aériennes soient traitées équitablement par les autres pays dans l'application de leurs lois et règlements, en particulier en ce qui touche à la capacité des lignes aériennes à conduire leurs affaires. En 1998-1999, l'Office a participé aux négociations avec le Chili, Hong Kong, la Hongrie, Israël (deux rondes), le Liban, le Mexique, la Nouvelle-Zélande, la Fédération de Russie, Taiwan, la Thaïlande et les États-Unis. Il a aussi entrepris des consultations écrites avec l'Allemagne et les Pays-Bas.

L'Office réglemente l'industrie des services d'affrètement aériens à l'aide d'un processus de délivrance de permis. Un service d'affrètement se définit comme un service à la demande exploité en vertu d'une entente contractuelle entre un transporteur aérien et un affréteur. Les transporteurs détenant une licence pour un service international à la demande doivent obtenir un permis ou autre autorisation de l'Office pour l'exploitation de vols affrétés à partir du Canada vers tout autre pays.

Le processus de délivrance de permis et d'autorisations fait en sorte que les transporteurs aériens exploitant des vols affrétés internationaux se conforment au *Règlement sur les transports aériens*. Ces transporteurs ont à fournir des garanties financières pour la protection des paiements anticipés reçus des affréteurs. Cette mesure assure la protection des consommateurs en ce qu'elle prévoit un remboursement ou la fourniture d'un moyen de transport de remplacement advenant le cas où l'affréteur n'est pas en mesure d'effectuer le vol nolisé prévu ou une partie de celui-ci. L'Office dispose d'un service téléphonique pour les situations d'urgence se rapportant aux vols affrétés qui sont exécutés hors des heures normales de bureau. L'Office a traité soixante dix-sept situations de ce genre en 1998-1999.

L'Office intervient aussi afin d'aider les voyageurs utilisant le mode aérien en donnant un service d'écoute des plaintes. De manière générale, les plaintes des consommateurs se rapportent à des retards dans le départ des vols, aux bagages égarés, perdus ou endommagés, aux restrictions s'appliquant aux billets d'avion, à la qualité du service du personnel des lignes aériennes, aux prix, aux refus d'embarquement et, récemment, aux taxes d'aéroport de départ. Dans un premier temps, les consommateurs présentent leur plainte au transporteur. S'ils sont insatisfaits de la réponse reçue ou de la qualité des réparations offertes, ils peuvent déposer une plainte auprès de l'Office. Ce dernier vérifie que le transporteur s'est conformé aux modalités et conditions de son tarif, un rôle de * chien de garde + généralement apprécié des consommateurs.

À l'occasion, les consommateurs sont surpris de constater qu'un tarif limite la responsabilité du transporteur dans des situations telles que la perte de bagages et le refus

d'embarquement. Dans la plupart des cas, l'Office constate que le transporteur a respecté les dispositions de son tarif. Dans plusieurs cas, les transporteurs ont fait un nouvel examen des difficultés rencontrées par un passager et démontré leur * bonne volonté + en reconnaissant la fidélité du passager envers leur service. Dans d'autres cas, l'Office a dû imposer des mesures correctives. Par exemple, à la suite de la plainte d'un consommateur à l'endroit d'un transporteur, l'Office a conclu que le transporteur ne disposait pas d'un tarif énonçant les conditions du transport. Le personnel de l'Office a aidé le transporteur à fixer un tarif approprié pour se conformer aux exigences du *Règlement sur les transports aériens*. L'an dernier, l'Office a fourni une aide semblable à plus de 50 transporteurs canadiens et étrangers.

En 1998, afin d'aider et d'offrir aux consommateurs des renseignements utiles sur les voyages, l'Office a distribué plus de 9 000 exemplaires de sa brochure intitulée *Prenez l'air averti*. Cette brochure et la ligne sans frais largement publicisée ont fait connaître pour la première fois l'Office et son rôle à de nombreux Canadiens. En dispensant l'information demandée, on facilite les déplacements des passagers utilisant l'avion et on les rend plus confiants.

Un simple coup de fil suffit - Une mère qui devait se servir d'un dispositif de retenue spécial pour son enfant ayant une déficience avait de la difficulté à le faire accepter par le transporteur aérien. Après que l'Office l'eût aidée à déterminer si le dispositif en question était acceptable et mise en contact avec la personne de la ligne aérienne qui donnerait suite à sa demande, elle a rappelé l'Office pour indiquer que la compagnie allait émettre un bulletin à ses agents de réservations et aux agents de voyages pour clarifier la question des dispositifs de retenue d'enfant acceptables.

Règlement impartial des différends

La stratégie proactive de l'Office dans l'accomplissement de ses fonctions ne va pas toujours sans difficultés. Dans ses efforts pour en arriver à jouer son rôle de tribunal administratif de façon moins formelle, l'Office fera face à un certain nombre de défis. Par exemple, il y a des limites à ce que peuvent faire les membres et le personnel pour susciter la participation des citoyens canadiens. L'un des principes généraux de la justice est d'être équitable envers tous. Lorsque l'Office communique avec des intervenants, qu'il les informe de leurs droits et de leurs obligations en vertu de la Loi, il agit avec diligence afin de s'assurer que tous reçoivent la même information et ont des possibilités égales d'être entendus. L'Office mène toutes ses activités avec impartialité et les destine à l'ensemble du milieu des transports. Les principes généraux de justice naturelle et d'impartialité doivent guider toutes les activités de l'Office.

Par exemple, en 1998, l'Office a tenu une audience publique sur le projet de construction de la première ligne de chemin de fer de compétence fédérale devant être construite au Canada depuis plus de six ans. Le CP voulait construire une ligne de 12,6 kilomètres, traversant une région rurale, pour transporter du polyéthylène en provenance

COMMUNICATIONS AVEC LES PETITES COMMUNAUTÉS

Beechy (Saskatchewan), 281 habitants; Vauxhall (Alberta), 1 011 habitants; Swan River (Manitoba), 2 907 habitants; ce ne sont là que trois des nombreuses agglomérations que l'Office a visitées pour rencontrer les résidents et leur expliquer la Loi sur les transports au Canada et comment celle-ci les touche. Que les rencontres concernent la cessation d'exploitation d'une ligne de chemin de fer, un passage à niveau privé, les services offerts aux passagers ayant une déficience ou toute autre question, l'Office se déplace pour aider les Canadiens à résoudre leurs problèmes en matière de transports. De Saint-Étienne-de-Lauzon (Québec) à Hay River (Territoires du Nord-Ouest), l'Office et son personnel ont témoigné de leur volonté de rencontrer et d'aider la population desservie.

d'une installation de la Union Carbide, près de Prentiss en Alberta. L'Office a tenu une audience publique et entendu des arguments invoquant la croissance économique, les possibilités d'emploi, la concurrence et les lois du marché. Il a aussi entendu des arguments opposés au projet, s'appuyant sur la perte de terres agricoles, des préoccupations pour la sécurité, la baisse de la qualité de vie et des considérations environnementales. La décision de l'Office a établi un équilibre entre les intérêts opposés : on a décidé que la ligne pourrait être construite, avec les garanties environnementales adéquates, selon un parcours réduisant au minimum la perte de terres agricoles. Un appel de la décision de l'Office a été logé auprès de la Cour fédérale du Canada. La Cour a rejeté l'appel le 11 juin 1999.

Moyens alternatifs de règlement des différends

Conformément à un des principaux thèmes de son plan stratégique, l'Office s'efforce aussi d'affirmer son rôle de facilitateur au sein du réseau de transport canadien. L'Office encourage les parties à résoudre leurs différends à l'amiable, et son personnel est à l'affût pour trouver des façons d'y arriver. Dans certains cas, l'Office aide à prévenir les problèmes. Ce genre d'efforts évite non seulement la nécessité de devoir traiter une plainte formelle, mais aussi de répondre à des inquiétudes ou de faciliter le règlement d'un différend.

Une passagère n'avait pu confirmer auprès de son agent de voyages qu'on lui avait assigné un siège de cloison qui lui offrirait l'espace additionnel requis par sa déficience. Après qu'elle eût appelé l'Office, un membre de notre personnel a communiqué avec la ligne aérienne et a reçu confirmation du siège attribué à la passagère. Ce genre d'efforts évite non seulement les tracas dans les déplacements mais aussi la nécessité de devoir traiter une plainte formelle.

UNE BONNE NUIT DE SOMMEIL

L'appel lointain et lugubre de la locomotive traversant la prairie se transformait en un vacarme assourdissant, perturbant le sommeil des résidents, lorsque le train traversait la localité de Wilcox (Saskatchewan). Des résidents, des représentants locaux et la GRC, irrités par ce problème, recherchaient des solutions. L'Office a organisé une réunion avec les résidents intéressés, Transports Canada, la GRC et des représentants du chemin de fer, y compris les représentants syndicaux, pour tenter de s'entendre. Il en est résulté une meilleure connaissance des exigences en matière de sécurité ferroviaire ainsi qu'une entente modifiant l'exploitation du chemin de fer sans pour autant compromettre la sécurité. Sécurité qui se manifeste maintenant par le sifflet du train qui ne trouble plus le sommeil des habitants de Wilcox.

L'Office enquête sur de nombreuses plaintes qu'il reçoit au sujet du bruit, des vibrations, de la pollution, de l'insuffisance du drainage et d'autres questions liées à l'exploitation ou à la construction des chemins de fer. Lorsque les négociations ou la médiation entre les parties échouent, l'Office peut déterminer, sur demande, si la compagnie de chemin de fer s'est acquittée de l'obligation que lui impose la Loi de causer le moins de dommages possible au cours de la construction et de l'exploitation de son chemin de fer. Au cours du dernier exercice, le personnel de l'Office a tenu un certain nombre de réunions un peu partout au pays avec

des plaignants et des représentants des chemins de fer, pour aider à résoudre leurs différends.

Un autre exemple où l'Office tente de faciliter la résolution de conflits potentiels, est lorsqu'il reçoit une demande de détermination de la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer. En général, cette valeur est la valeur de récupération des actifs moins les coûts associés à leur enlèvement et leur récupération. Le processus débute par une visite à l'emplacement de la ligne, par le personnel de l'Office et tous les participants concernés. On s'assure ainsi que chacun peut voir les actifs du chemin de fer et les terrains concernés, ont l'occasion de discuter des méthodes et des procédures et de s'entendre sur les étapes du projet. En suivant ces étapes dès le départ, l'Office facilite l'ensemble du processus.

L'Office a choisi de communiquer ouvertement avec le milieu des transports au Canada. Pour l'Office, c'est là une étape déterminante pour se rendre plus accessible aux personnes et aux organisations à qui il assure des services.

En 1998-1999, l'Office a utilisé différents moyens de facilitation comprenant la production et la distribution de guides sur différentes questions qui relèvent de sa compétence et ont une incidence sur l'industrie du transport et ses utilisateurs. Par exemple:

- l'Office a pris des mesures à la suite des préoccupations exprimées selon lesquelles le processus d'arbitrage est devenu légaliste et coûteux. En collaboration avec l'industrie, l'Office a élargi et révisé sa liste d'arbitres de même que produit un

dépliant expliquant le processus d'arbitrage; il publiera aussi des lignes directrices pour la sélection des arbitres. Il prépare actuellement un ensemble de lignes directrices sur les procédures d'arbitrage afin de faciliter le travail des arbitres et de rationaliser le déroulement du processus d'arbitrage. Ces mesures aideront les expéditeurs et les transporteurs dans le processus d'arbitrage, en particulier dans les cas où le coût du processus revêt une importance dans la décision d'y avoir recours.

- L'Office a également publié des lignes directrices expliquant le paragraphe 27(2) de la Loi prévoyant le critère du * préjudice commercial important *. Les dispositions de la Loi se rapportant entre autres aux prix de ligne concurrentiels et au niveau de services prévoient qu'après avoir examiné les circonstances entourant une affaire, l'Office doit être convaincu que l'expéditeur subirait un préjudice commercial important si l'Office n'acquiesçait pas à sa demande. Puisque le paragraphe 27(2) n'avait pas encore été interprété, l'Office a publié des lignes directrices précisant les facteurs qu'il pourrait prendre en compte dans toute demande pouvant toucher cette notion de *préjudice commercial important*.
- dans le cadre d'un examen approfondi sur l'utilisation, le contenu et la présentation de son *Guide des frais ferroviaires pour la construction et l'entretien des franchisements routiers*, auparavant appelé *Directives de l'annexe A*, l'Office a tenu des consultations, en 1998, avec des représentants des compagnies de chemin de fer, Transports Canada et la Fédération canadienne des municipalités. Le guide regroupe des instructions destinées à aider les chemins de fer et les autres parties en leur fournissant l'évaluation d'une tierce partie sur les frais ferroviaires. Il établit aussi une structure uniforme à l'échelle du pays pour la facturation des travaux se rapportant aux franchisements routiers et aux systèmes de signalisation et à d'autres travaux de construction ou d'entretien des voies ferrées. Les parties qui entreprennent de tels travaux peuvent utiliser ce guide dans la résolution de différends.

Au cours de la dernière partie de 1998-1999, le ministère de la Justice a créé un fonds spécial pour financer les ministères et organismes qui désirent entreprendre d'autres initiatives de règlement de différends. Le projet de l'Office pour élaborer un mécanisme alternatif de règlement de différends en utilisant des moyens de médiation ou de facilitation et former les membres et le personnel a été accepté. La plupart des activités auront lieu en 1999-2000. L'Office présentera un rapport plus complet sur cette initiative dans le rapport de rendement de l'année prochaine.

Transports accessibles

L'un des secteurs d'activité les plus dynamiques de l'Office est celui de l'accessibilité des personnes ayant une déficience à un système de transport sans obstacles abusifs. La *Loi sur les transports au Canada* confère à l'Office le pouvoir d'éliminer les obstacles abusifs, sans toutefois les définir. Il appartient à l'Office de définir ces obstacles de façon ponctuelle lorsqu'il reçoit des plaintes spécifiques et lorsqu'il adopte des règlements et des codes de pratiques pour éliminer les barrières systémiques. L'Office a établi des points de référence en matière d'accessibilité et les entreprises de transports de passagers relèvent ce défi en déployant des efforts constants pour améliorer les services qu'elles

offrent aux passagers ayant une déficience.

Les échanges avec des Canadiens ayant une déficience ont démontré à l'Office le besoin de guides pratiques destinés aux personnes ayant une déficience. Plusieurs ont déclaré n'avoir jamais effectué de longs voyages en raison des entraves rencontrées et parce qu'elles ne connaissaient pas bien les services existants. Suivant la parution du rapport *Entraves à la communication*, qui identifiait cette question comme prioritaire, l'Office s'est associée avec ses partenaires des groupes de consommateurs et de l'industrie pour préparer de l'information pratique à l'intention des passagers. Grâce à cette collaboration, l'Office a produit *Être maître de la situation B Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Le guide aide l'utilisateur lorsqu'il s'agit de réserver un vol, de se rendre à l'aéroport, se déplacer du comptoir d'enregistrement à l'aire d'embarquement ou lors de l'arrivée à destination. Ce type de connaissances augmente la confiance en soi des passagers ayant une déficience et contribue à rendre leurs déplacements plus agréables. Les réactions au *Guide de transport aérien* ont été extrêmement positives, depuis novembre 1998, plus de 20 000 Canadiens en ont déjà demandé un exemplaire. L'Office prévoit réaliser un sondage en 1999 pour déterminer dans quelle mesure il répond aux besoins des passagers ayant une déficience et des personnes âgées.

En 1998-1999, en plus de prendre des mesures significatives pour mettre en oeuvre des codes de pratiques, l'Office a aussi poursuivi ses consultations auprès de parties intéressées, en organisant des groupes de travail et en recherchant des consensus dans l'élaboration de nouvelles normes.

L'Office participe à une initiative visant à aider l'Association canadienne de normalisation (ACNOR) à moderniser ses normes en matière d'accès, normes ayant permis à l'Office de collaborer au fil des ans avec l'industrie pour améliorer l'accès aux terminaux de transport. L'Office participe aux travaux du comité de l'ACNOR chargé de réviser la norme d'accessibilité des bâtiments et autres installations (B651) de l'Association. Ce document, qui établit une norme nationale d'accès aux immeubles, est adopté sur une base volontaire dans les codes du bâtiment.

L'Office a participé aussi au sous-comité de l'ACNOR chargé d'élaborer une norme sur l'accessibilité des guichets automatiques. L'Association des banquiers canadiens est le promoteur de ces travaux complétés en avril 1999. Cette participation de l'Office lui permettra de se préparer aux nouveaux défis qui se poseront en matière d'accessibilité, à mesure qu'un nombre croissant de fournisseurs de services de transport adopteront le transport * sans billet + et d'autres systèmes électroniques, tels que les guichets d'information.

En outre, l'ACNOR a demandé à l'Office de participer au groupe consultatif stratégique sur le vieillissement, regroupant des universitaires et des représentants de groupes de consommateurs, de même que des fournisseurs de services. Le premier du genre mis sur pied par l'ACNOR, ce groupe consultatif a été créé pour informer le conseil d'administration de l'organisation des enjeux stratégiques liés à l'élaboration de normes dans une société vieillissante.

L'Office continue de représenter les positions canadiennes à l'échelle internationale pour les enjeux touchant l'accessibilité des transports. On a poursuivi cette année l'élaboration d'éléments indicatifs détaillés pour la mise en oeuvre des normes et des pratiques recommandées par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) dans le domaine du transport des passagers ayant une déficience.

L'Office a joué un rôle important dans le succès de la huitième conférence internationale sur le transport et les déplacements des personnes âgées et handicapées (Transed 98 tenue à Perth en Australie). La participation active de l'Office à cet événement a permis de présenter le Canada comme un leader mondial dans la promotion de l'accès des personnes ayant une déficience aux systèmes de transport.

Lors d'une réunion de la Conférence européenne de l'aviation civile tenue à Hambourg en Allemagne, l'Office a présenté le point de vue du Canada sur des procédures de contrôle de sécurité s'appliquant aux personnes ayant une déficience dans les aéroports, ainsi que des documents d'orientation à l'intention des exploitants d'aéroports, des agents de voyages et des passagers ayant une déficience. L'Office a aussi aidé la Conférence européenne des ministres des transports à cerner les meilleures pratiques observées dans l'industrie des transports.

Les passagers ayant une déficience qui considèrent avoir fait face à un obstacle abusif peuvent solliciter l'aide de l'Office. Ce dernier fera enquête sur la plainte déposée pour déterminer s'il existe un obstacle et, le cas échéant, si l'obstacle est abusif.

Le cas qui suit met en évidence les conséquences importantes qu'ont les décisions de l'Office. À l'issue de sa première audience publique en 1998, l'Office a rendu une décision relativement à une plainte d'accessibilité. Au cours d'une période de 18 jours en 1996, Mme Lucie Lemieux-Brassard a fait face à des obstacles sur 14 des 17 vols sur lesquels elle voyageait. L'Office a rendu une décision, mais a décidé de tenir une audience publique afin de pouvoir étudier plus à fond d'autres mesures correctives.

On peut consulter les décisions de l'Office en matière d'accessibilité sur son site Internet, à l'adresse www.cta-otc.gc.ca. L'Office a reçu des commentaires positifs sur ce service et a amélioré le site pour en faciliter la consultation.

Au cours de l'audience, les Lignes aériennes Canadien, Air Nova et Air Canada ont identifié des mesures correctives ainsi que des améliorations qu'ils pourraient apporter aux services dispensés aux passagers ayant une déficience. La décision de l'Office

ordonnait à Air Canada, à Air Nova et aux Lignes aériennes Canadien de prendre des mesures correctives supplémentaires. Celles-ci comprenaient l'augmentation du nombre de sièges désignés comme accessibles, l'amélioration des procédures de manutention des fauteuils roulants, ainsi que l'amélioration des communications au sujet des moyens employés par le transporteur pour réparer ou remplacer des aides à la mobilité endommagées ou perdues.

Transport du grain de l'Ouest

Chaque année, l'Office fixe le barème annuel qui s'appliquera au transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole suivante conformément à la Loi. Le barème annuel de la campagne 1998-1999, était de 1,2 p. 100 inférieur au précédent. Pour une distance typique comprise entre 1 642 et 1 680 kilomètres, le taux maximum pour le transport d'une tonne de grain a été fixé à 34,38 \$, soit 0,40 \$ de moins que le taux précédent. Ce taux inférieur résulte d'un ajustement ponctuel qui fait en sorte que les chemins de fer ne reçoivent pas une compensation excessive pour les indemnités de fin d'emploi payés les années antérieures. Pour déterminer le barème annuel, l'Office:

- tient compte des présentations reçues des parties, décrivant l'évolution passée et prévue des coûts de la main-d'oeuvre, du carburant, du matériel et des investissements;
- analyse et vérifie les données contenues dans ces présentations;
- intègre des prévisions pour les variations causées par l'inflation dans les coûts de main-d'oeuvre, de carburant, de matériel et des investissements;
- rédige un rapport pour fins de consultation;
- consulte les parties intéressées; et
- fixe ensuite le barème annuel, au plus tard le 30 avril de chaque année.

L'Office a pris des mesures pour améliorer ses communications électroniques avec la population en réaménageant certaines sections de son site Internet. Au nombre de ses caractéristiques intéressantes, mentionnons la section sur le barème pour le transport du grain. Les personnes qui consultent le site peuvent sélectionner une ville et voir afficher le taux correspondant ainsi que les taux applicables à tous les silos à céréales situés dans un rayon de 20 milles. De cette façon, le site offre aux utilisateurs un accès des plus facile aux renseignements les plus à jour.

Transports Canada a formé, vers la fin de 1996, un groupe consultatif avec des représentants d'Agriculture et Agroalimentaire Canada et de l'Office des transports du Canada pour définir les lignes directrices et les exigences relatives aux données en vue de l'examen de 1999 du système de transport et de manutention du grain, tel que le prévoit la *Loi sur les transports au Canada*. En 1997, le groupe a rencontré des représentants de l'industrie pour préciser les données requises aux fins du règlement proposé, a rédigé un projet de règlement relatif aux données sur le transport du grain qui a été publié dans la *Gazette du Canada*. En 1998 et 1999, l'industrie a communiqué ses commentaires sur le projet de règlement au ministre des Transports. Le règlement a été approuvé en juillet 1999 et publié dans la partie II de la *Gazette du Canada* le 18 août 1999.

Le Ministre avait aussi chargé le juge Willard Z. Estey d'entreprendre un examen exhaustif du système de transport et de manutention du grain. Cet examen a été complété en décembre 1998. À la fin du printemps 1999, le ministre des Transports a nommé M. Arthur Kroeger pour rencontrer toutes les personnes intéressées de l'industrie céréalière dans le but d'élaborer un plan sur la meilleure façon de mettre en œuvre les recommandations du juge Estey à temps pour la campagne agricole de 2000. Étant donné

l'expertise de l'Office dans ce domaine, M. Kroeger a demandé à ce dernier d'élaborer son meilleur estimé des changements dans les frais des chemins de fer et la productivité dans le transport des grains depuis 1992 et comment des gains de productivité ont été transmis aux agriculteurs.

L'Office a remis son analyse à la mi-juillet 1999. Le 20 juillet 1999, M. Kroeger a rendu publique le rapport de l'Office. Une des principales conclusions du rapport estime que le pourcentage de partage des gains de productivité des compagnies ferroviaires avec les expéditeurs en 1998 varie de 49 % à 55 %. L'Office a identifié sept facteurs qui avaient trait au partage des gains de productivité. Quatre d'entre eux portaient sur des activités réglementaires, tandis que les trois autres reflétaient des activités volontaires de la part des chemins de fer. La méthode de l'Office pour mesurer le partage des gains de productivité englobait les sept facteurs et a permis de déterminer qu'en 1998, un montant de 4,85 \$ par tonne a été partagé avec les expéditeurs de grain. De ce montant, 2,05 \$ par tonne ont été partagés volontairement et 2,80 \$ ont été partagés grâce à la réglementation (le rapport complet de l'Office est disponible sur son site Internet à www.cta-otc.gc.ca).

Conseils au gouvernement

Tel qu'indiqué précédemment à la page 8, chaque année, l'Office évalue l'effet de la Loi sur les transports au Canada et les difficultés qu'il a rencontrées dans son application. L'Office accomplit cette tâche par l'entremise de son rapport annuel qui est déposé à la Chambre des communes. Dans son rapport annuel de 1997, déposé le 17 juin 1998, l'Office suggérait qu'il devrait intensifier la consultation avec l'industrie des transports, de manière à donner plus de profondeur à son évaluation de l'effet de la Loi, en particulier des dispositions touchant le transport ferroviaire. Pour l'aider à réaliser cet objectif, l'Office a retenu les services des Associés de recherche Ekos inc. (ci-après Ekos) pour mener une enquête dans le milieu du transport ferroviaire.

Cette enquête visait à préciser et à quantifier les constatations que diverses parties avaient faites lors de l'application de la Loi ou de ses dispositions. L'Office a jumelé cette information à sa propre expérience et autres commentaires reçus de l'industrie. Le rapport annuel de 1998 de l'Office a été déposé le 21 juillet 1999. Comme en 1997, l'évaluation de l'effet de la Loi de l'Office se retrouve dans le chapitre 3 du rapport. Le chapitre accorde une attention particulière aux domaines dans lesquels la Loi actuelle diffère de la précédente, et fait état :

- de l'expérience que l'Office a acquise de la Loi,
- des commentaires que le personnel de l'Office a reçus des représentants de l'industrie,
- des résultats de l'enquête détaillée de Ekos auprès des expéditeurs, des transporteurs, des administrations municipales et des gouvernements provinciaux concernés par le système de transport ferroviaire. (Le sommaire exécutif de cette enquête est disponible sur le site Internet de l'Office au www.cta-otc.gc.ca)

En vertu de la partie VII de la *Loi maritime du Canada*, qui est entrée en vigueur le 1er octobre 1998, le ministre des Transports doit examiner certains aspects du système de pilotage et faire rapport sur ses constatations dans l'année suivant l'entrée en vigueur de la

Loi. Parmi les éléments sur lesquels doit porter cet examen, mentionnons le processus de certification pour les capitaines et officiers de navires, les exigences en matière de formation et de délivrance de brevets pour les pilotes, la désignation des zones de pilotage obligatoire, les mécanismes de règlement des différends et les mesures relatives à l'autonomie financière et à la réduction des coûts.

Le Ministre a demandé à l'Office de procéder à cet examen. Le mandat donné par le Ministre prévoit deux réunions nationales. En outre, le Comité d'examen de l'Office a décidé d'organiser plusieurs réunions dans les régions afin d'obtenir le consensus des parties intéressées sur certaines questions controversées.

On a aussi reçu de nombreuses observations écrites qui sont affichés sur le site Internet de l'Office. La première réunion nationale a eu lieu à Ottawa en janvier 1999 et la seconde en juin 1999. L'Office a soumis son rapport final au Ministre le 1^{er} septembre 1999.

Principaux examens, vérifications et évaluations

L'enquête Ekos, mentionnée ci-haut, comprenait également un volet où on demandait aux répondants quel était leur degré de satisfaction par rapport à l'Office. Les répondants importants, dont faisaient partie des représentants des transporteurs, des gouvernements provinciaux et municipaux et des expéditeurs, étaient très satisfaits du personnel de l'Office, qu'ils qualifiaient de compétent, serviable et attentionné. En outre, plus de la moitié des répondants au sondage reconnaissent que l'Office les aide à bâtir un système de transport efficace et accessible.

Toutefois, on a identifié des faiblesses touchant d'autres aspects du rendement de l'Office. Certains répondants, en particulier les petits expéditeurs, ont fait remarquer, entre autres, que l'Office ne contacte ni ne consulte les clients avec suffisamment d'efficacité, que son rôle et son mandat ne sont pas clairs et que ses processus de résolution de différends ou de solution aux plaintes peuvent être extrêmement longs, bureaucratiques et coûteux (même si l'on a admis que l'Office est limité dans ses actions par la Loi).

Le problème des communications a été soulevé par plus d'expéditeurs que de représentants gouvernementaux ou de transporteurs. Seule une minorité des répondants au sondage ayant mentionné les communications comme problème avaient utilisé les publications de l'Office ou son site Web, ce qui a pu contribuer à leur perception du manque de communication. Cela indique qu'il peut être nécessaire d'améliorer les efforts de promotion et de distribution de ces moyens de communication. De façon globale, les répondants se sont montrés très satisfaits du site Web et des publications de l'Office.

Les principales suggestions pour améliorer le rendement de l'Office se résument à une augmentation des communications et de la consultation avec les clients et à la simplification des procédures et des processus.

Tel qu'indiqué précédemment dans ce document (voir page 6), une des priorités

stratégiques de l'Office est de mettre l'accent sur la facilitation et une plus vaste communication. L'Office va donc continuer à consulter divers intervenants et ainsi apprendre comment il peut améliorer son approche et mieux répondre à leurs besoins. L'Office a l'intention d'élargir son champ d'action au delà des grandes organisations et porter plus d'attention à rejoindre un plus large éventail de parties dont les petits expéditeurs. Il continuera aussi à obtenir de la rétroaction sur son rendement et la qualité de ses services. L'Office mesurera les résultats de ses efforts à l'aide de divers moyens, comme par exemple, en effectuant d'autres sondages, en procédant à l'analyse des commentaires reçus sur son site Internet et lors de consultations ou en tenant compte de la rétroaction reçue dans les divers guides qu'il publie. On fera rapport de ces résultats dans les prochains Rapports de rendement et les Rapports annuels.

Partie IV : Groupements des rapports

État de préparation à l'an 2000

| Initiatives An 2000 | Résultats |
|---|---|
| L'Office a accordé la priorité absolue au projet de préparation de l'an 2000 | <ul style="list-style-type: none">• L'Office utilise la technologie micro-informatique. Les outils d'édition, contrairement aux systèmes commerciaux, utilisent les technologies micro-informatiques relativement récentes et assurent une conformité raisonnable aux exigences de l'an 2000.• Aucun des systèmes de l'Office n'a été déterminé comme étant un système important pour la mission du gouvernement.• L'Office a terminé des évaluations sur l'impact et les risques de l'an 2000 et élaboré des plans d'action pour atténuer ces risques. Il a publié, au besoin, les résultats de ces exercices dans le cadre des activités de surveillance des activités de l'an 2000 du Conseil du Trésor. D'après ce cadre de surveillance, l'Office, au 30 avril 1999, était conforme aux exigences de l'an 2000 dans une proportion de 88%. L'Office anticipe être pleinement conforme aux exigences au cours de l'été 1999.• L'Office a élaboré des plans d'urgence. Les tests requis seront complétés à la fin de l'été 1999. Une vérification technique et indépendante du projet de préparation de l'an 2000 est en cours. |
| Des plans de travail opérationnels ont été élaborés | |
| Des ressources internes ont été réaffectées en conséquence | |
| L'Office participe activement aux activités du groupe de travail interministériel de l'an 2000 que préside le Conseil du Trésor | |

Initiatives de réglementation

En 1998-1999, l'Office s'est consacré à un projet de réglementation d'envergure. Il impliquait l'élaboration d'un nouveau règlement sur les textes désignés relatifs aux impositions de sanctions administratives pécuniaires. Des précisions figurent à la page 12.

Partie V : Information financière

Aperçu du rendement financier

Comme dans le cas de la plupart des tribunaux administratifs, environ 80 % des dépenses de l'Office sont liées aux frais touchant le personnel. L'Office n'a aucun grand projet d'immobilisations en raison de son mandat et de sa taille. Les programmes de subventions au transport administrés par l'Office ont été éliminés à la suite du Budget de 1995 et de l'entrée en vigueur de la Loi en juillet 1996. L'Office n'a donc aucun paiement de transfert. Les autres dépenses d'exploitation sont liées aux diverses activités de l'Office et vont des coûts liés à la tenue d'audiences publiques à la garantie que les employés de l'Office ont les outils électroniques adéquats pour accomplir leur travail.

Tableaux financiers récapitulatifs

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

Tableau 1 - Sommaire des crédits approuvés

| Autorisation pour 1998-1999 | | | | |
|---|--|--|-------------------------|--------|
| Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars) | | | | |
| Crédit | 1998 - 1999 | | | |
| | Dépenses prévues | Autorisations totales¹ | Dépenses réelles | |
| Office des transports du Canada | | | | |
| 30 | Dépenses de fonctionnement | 17 564 | 19 052 | 18 427 |
| (S) | Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne | | 10 | 0 |
| (S) | Subventions et contributions législatives ² | 4 | 4 | 4 |
| (S) | Contributions versés aux régimes d'avantages sociaux aux employés | 2 792 | 2 934 | 2 934 |
| Total pour l'Office | | 20 360 | 22 000 | 21 365 |

1 Y compris un Budget des dépenses supplémentaire de 1 487 471\$ millions de dollars principalement dû aux ajustements pour les conventions collectives.

2 Dans le Rapport de l'Office sur les plans et les priorités de 1998-1999, ce montant était inclus dans les dépenses de fonctionnement alors qu'il devait être inscrit séparément.

Tableau 2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

| Office des transports du Canada | 1998-1999 (en milliers de dollars) | | |
|--|------------------------------------|-------------------------|------------------|
| | Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles |
| ETP | 249 | - | 249 |
| Fonctionnement * | 19 756 | 21 386 | 20 730 |
| Capital | 600 | 600 | 631 |
| Total provisoire des dépenses brutes votées | 20 356 | 21 986 | 21 361 |
| Subventions et contributions législatives | 4 | 4 | 4 |
| Total des dépenses nettes | 20 360 | 22 000 | 21 365 |
| Coût des services fournis par d'autres ministères | 3 327 | 3 327 | 2 498 |
| Coût net du programme | 23 687 | 25 327 | 23 863 |

* inclus les contributions versés aux régimes d'avantages sociaux aux employés

Tableau 3 - Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles

(en milliers de dollars)

| | Dépenses réelles 1996-1997 | Dépenses réelles 1997-1998 ¹ | Dépenses prévues 1998-1999 | Total des autorisations 1998-1999 | Dépenses réelles 1998-1999 |
|--------------------------------|-------------------------------|--|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| Canadian Transportation Agency | 27 800 | 56 709 | 20 360 | 22 000 | 21 365 |

1 Y compris un Budget des dépenses supplémentaire de 35 millions de dollars pour effectuer des redressements finaux aux paiements de subvention qui étaient effectués en vertu de la *Loi de 1987 sur les transports nationaux* et de la *Loi sur les chemins de fer*. Ces deux programmes de subvention ont été supprimés lors de l'entrée en vigueur de la *Loi sur les transports au Canada*, le 1^{er} juillet 1996. Ces paiements prévus par ces lois constituent les derniers redressements effectués en acquittement d'une responsabilité héritée de ces deux anciens programmes et ils ont été inclus dans le Budget des dépenses supplémentaire de 1997-1998 de l'Office.

Partie VI : Autres renseignements

A. Rapport annuel de l'Office

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

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

Disponibles sur Internet : www.cta-otc.gc.ca

B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

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

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

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

C. Lois appliquées

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

Loi sur les transports au Canada

L.C. (1996), ch. 10

Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes

L.R.C. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)

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

| | |
|---|---|
| <i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i> | <i>L.C. (1992), ch. 37</i> |
| <i>Loi d'exécution du budget de 1995</i> | <i>L.C. (1995), ch. 17</i> |
| <i>Loi d'exécution du budget de 1996</i> | <i>L.C. (1996), ch. 18</i> |
| <i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i> | <i>L.R.C. (1985), ch. E-9</i> |
| <i>Loi maritime du Canada</i> | <i>L.C. (1998), ch. 10</i> |
| <i>Loi sur l'accès à l'information</i> | <i>L.R.C. (1985), ch. A-1</i> |
| <i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i> | <i>L.C. (1996), ch. 20</i> |
| <i>Loi sur la gestion des finances publiques</i> | <i>L.R.C. (1985), ch. F-11</i> |
| <i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i> | <i>L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e suppl.)</i> |
| <i>Loi sur le cabotage</i> | <i>L.C. (1992), ch. 31</i> |
| <i>Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer</i> | <i>L.R.C. (1985), ch. R-4</i> |
| <i>Loi sur le pilotage</i> | <i>L.R.C. (1985), ch. P-14</i> |

D. Index

| | | |
|---|--|------------------|
| A | Arbitrage..... | 18, 19 |
| B | Barème | 22 |
| C | Code de pratiques..... | 1, 5, 12, 13, 19 |
| G | Guides, pamphlets | 14, 18-20, 25 |
| L | Licences..... | 14 |
| | Loi maritime du Canada..... | 1, 5, 23 |
| P | Personnes âgées, aînés..... | 5, 13, 20, 21 |
| | Pilotage..... | 1, 5, 23 |
| | Plaintes des consommateurs..... | 14, 15 |
| R | Rapport annuel | 1, 9-11, 23, 31 |
| | Règlements sur les transports aériens..... | 12, 15, 16 |
| S | Sanctions administratives pécuniaires..... | 12, 27 |
| T | Transport aérien..... | 14-16 |
| | Transport du grain | 1, 22 |
| | Transport ferroviaire..... | 16, 18, 19 |
| | Transport maritime | 1, 5, 23 |
| | Transports accessibles | 5, 13, 19, 20 |
| V | Vols affrétés internationaux..... | 12, 15 |