



# Office des transports du Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2000

Canada

## **Présentation améliorée des rapports au Parlement**

### **Document pilote**

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant 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 — 2000

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<sup>o</sup> de catalogue BT31-4/31-2000

ISBN 0-660-61425-1



## Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, 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* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

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, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, 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 *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

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 les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. 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/rma/dpr/dprf.asp>

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

**OFFICE DES  
TRANSPORTS  
DU CANADA**



**Rapport de rendement**

Pour la  
période se terminant  
le 31 mars 2000

---

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

## Table des matières

Partie I : Message du Président .....	1
Sommaire .....	2
Partie II : Rendement de l'Office .....	5
Contexte socioéconomique .....	5
Objectif .....	5
Priorités stratégiques .....	5
Facteurs socioéconomiques .....	5
Attentes en matière de rendement .....	6
Tableau des principaux engagements en matière de résultats .....	7
Réalizations en matière de rendement .....	8
Général .....	8
Décisions .....	8
Règlement extrajudiciaire des différends .....	9
Réglementation essentielle .....	10
Protection des consommateurs et des transporteurs .....	11
Transports accessibles .....	12
Transport du grain de l'Ouest .....	14
Conseils au gouvernement .....	14
Examen de la Loi .....	14
Conseils spéciaux .....	15
Examen du pilotage maritime .....	15
Restructuration des lignes aériennes .....	16
Partie III : Information financière .....	17
Aperçu du rendement financier .....	17
Tableaux financiers récapitulatifs .....	17
Partie IV : Aperçu .....	19
Mandat, vision et mission .....	19
Énoncé de mission .....	19
Secteur d'activité, organisation et composition du programme .....	19
Partie V : Renseignements supplémentaires .....	21
A. Rapports annuels de l'Office .....	21
B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires .....	21
C. Lois appliquées .....	21
D. Index .....	23

## Partie I : Message du Président

À titre d'organisme de réglementation équitable et soucieux de transparence et à titre de tribunal quasi judiciaire chargé de l'administration des lois fédérales sur le transport et de prendre des décisions sur une grande diversité de questions touchant les transports ferroviaire, aérien et maritime au Canada, l'Office des transports du Canada (l'Office) joue un rôle important dans le réseau de transport du Canada. Il aide les fournisseurs et les utilisateurs des services à régler efficacement leurs différends de façon extrajudiciaire. Au cours de l'exercice 1999-2000, l'Office a rendu un certain nombre de décisions (voir page 8) qui auront une incidence profonde sur l'industrie canadienne des transports.

Le contexte des transports ne cesse d'évoluer et l'Office a continué de collaborer étroitement avec les fournisseurs et les utilisateurs du réseau de transport canadien pour relever les nombreux défis et pour aider à garder ce réseau efficace et accessible.

Les décisions et la réglementation auront toujours un rôle important, mais l'Office estime qu'il est préférable de résoudre les problèmes avant qu'ils n'atteignent le stade d'un différend officiel et n'influent sur le fonctionnement efficace du réseau. L'Office a renforcé son rôle de facilitateur au sein du réseau afin de résoudre les questions à l'amiable dans la mesure du possible.

J'ai le plaisir d'annoncer que l'expertise de l'Office a été mise à contribution en réponse à des demandes de conseils, plus particulièrement en ce qui a trait au pilotage maritime, à la récente réforme du système de transport du grain de l'Ouest et à la restructuration des lignes aériennes. Les modifications législatives qui ont accompagné ces deux derniers événements auront une incidence sur les responsabilités de l'Office.

D'autres changements découleront de l'examen de la *Loi sur les transports au Canada* (la Loi) en cours. Notre évaluation annuelle du fonctionnement de la Loi, contenue dans le Rapport annuel de l'Office, renferme des renseignements qui seront utiles au groupe d'examen.

Je crois que l'Office s'est bien adapté aux conditions changeantes de l'industrie des transports en réglementant lorsque nécessaire tout en assurant un accès juste et équitable à tous les Canadiens. Il continue d'assumer une fonction importante en offrant une tribune pour la résolution des différends tout en rehaussant sa visibilité et son rôle de facilitateur. Je crois que le présent rapport illustrera la contribution de l'Office à un réseau de transport sain et accessible.

Marian L. Robson

## Sommaire

Objectifs	Moyen	Résultats
Décisions judiciaires dans les délais prescrits	processus quasi judiciaire	95 p. 100 des 1 372 décisions et arrêtés ont été émis dans les délais législatifs; quant aux autres, le délai a été prolongé avec l'accord des parties
Réglementation efficace et essentielle	consultations régulières avec les parties intéressées	les clients ont contribué à la création du programme de sanctions administratives pécuniaires (SAP); la mise à jour du <i>Règlement sur les transports aériens</i> a été reportée en raison surtout des questions touchant la restructuration des lignes aériennes
Protection des consommateurs et des transporteurs	système de délivrance des licences des transporteurs aériens;  accords aériens internationaux; tarifs aériens internationaux; programme de conformité aux règlements;  certificats d'aptitude délivrés aux chemins de fer	278 licences ont été délivrées à des transporteurs aériens et 1 639 permis d'affrètement ont été accordés; 70 accords administrés; 2 827 tarifs aériens ont été examinés; on a assuré la conformité des 1 875 transporteurs en ce qui a trait à l'assurance-responsabilité pour l'an 2000; des avertissements ou des amendes ont été donnés à 16 transporteurs ou installations en vertu du programme de SAP; cinq certificats d'aptitude ont été délivrés à des chemins de fer
Mise en œuvre de moyens de règlement extrajudiciaire des différends	élaboration du programme pilote de règlement extrajudiciaire des différends	création du comité de règlement extrajudiciaire des différends composé de conseillers de l'industrie; formation en médiation et début du projet pilote en juin 2000
Meilleur accès au réseau de transport canadien pour les personnes ayant une déficience	enquête sur les plaintes;  élaboration du Code de pratiques;  éducation du public	résolution de 74 plaintes;  publication du Code sur l'accessibilité des traversiers;  niveau élevé de satisfaction parmi les utilisateurs des publications de l'Office; forte demande pour les publications et les présentations de l'Office

Objectifs	Moyen	Résultats
Publication d'un barème des taux maximaux pour le mouvement du grain de l'Ouest avant le 30 avril chaque année	respect des procédures d'établissement des coûts de l'Office	barème publié le 26 avril 2000
Conseils au gouvernement sur la <i>Loi sur les transports au Canada</i> et sur d'autres demandes particulières comme l'examen du pilotage maritime, l'examen du grain et la restructuration des lignes aériennes	examen annuel du fonctionnement de la Loi; étude du mouvement du grain; examen du pilotage; restructuration des lignes aériennes	plusieurs problèmes liés à la Loi ont été identifiés;  commentaires sur le rapport de Arthur Kroeger sur le transport du grain de l'Ouest des changements au système de pilotage ont été recommandés; conseils sur la restructuration des lignes aériennes





## Partie II : Rendement de l'Office

### Contexte socioéconomique

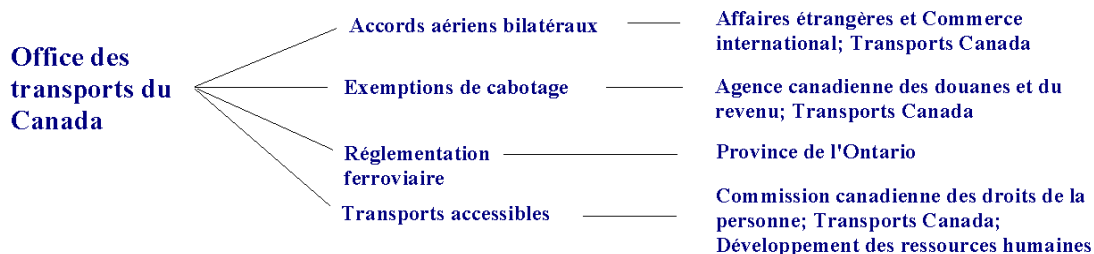
#### Objectif

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

#### Priorités stratégiques

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

Au cours du dernier exercice et des années à venir, l'Office poursuivra son rôle en qualité de tribunal administratif et d'organisme de réglementation économique des transports. Parallèlement, à titre de complément à ses activités d'organisme quasi judiciaire, il continuera de rechercher de nouveaux moyens de régler les différends. Il communiquera ouvertement et informellement avec les parties en cause et, lorsque cela est possible, les aidera à résoudre leurs différends à l'aide de facilitation et de médiation avant qu'ils ne nécessitent une décision de l'Office ou une réglementation. De plus, il continuera d'informer l'industrie et les consommateurs de leurs obligations et de leurs droits en vertu de la Loi. À cette fin, l'Office entretient des liens étroits avec divers partenaires co-exécutants.



#### Facteurs socioéconomiques

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

Les alliances aériennes internationales et la compétitivité mondiale croissante font en sorte que les gouvernements doivent concentrer leurs efforts sur la nécessité d'une nouvelle interprétation de la législation et des accords bilatéraux, comme en témoigne, en 1999-2000, la fusion entre Air Canada et les Lignes aériennes Canadien.

En ce qui concerne l'industrie ferroviaire, les importants fusionnements, la rationalisation et la nouvelle loi ont tous eu une influence sur les activités de l'Office. L'an dernier, le gouvernement a poursuivi son examen du transport et du système de manutention du grain au Canada, examen pour lequel l'Office a publié un *Rapport sur le mouvement du grain de l'Ouest*. À la fin mai 2000, le gouvernement a adopté des modifications à la loi visant le système de transport et de manutention du grain. Ces amendements influenceront sur les responsabilités de l'Office en matière de plafond des recettes, d'arbitrage et d'embranchements.

Le ministre a nommé un groupe d'experts, le 1<sup>er</sup> juillet 2000, chargé de procéder à l'examen de la Loi et de la législation connexe, conformément aux prescriptions législatives. L'Office rendra son expertise disponible à l'appui de cet examen, y compris l'information qu'il a accumulée au cours de ses propres évaluations de l'effet de la Loi.

À mesure qu'évoluent le secteur des transports et la législation connexe, l'Office s'adaptera au moyen de diverses méthodes afin de créer un contexte dans lequel les transporteurs canadiens pourront se faire concurrence et prospérer au pays et à l'échelle internationale.

## **Attentes en matière de rendement**

Afin de faire face aux changements rapides dans le réseau de transport, l'Office vise à devenir plus souple et réceptif et à prendre des décisions rapidement et équitablement. Voyant l'intérêt de régler les problèmes au tout début, l'Office a entrepris de poursuivre l'élaboration de nouvelles méthodes de règlement des différends et d'informer tous les intervenants de leurs droits et obligations.

Dans ses rapports annuels au Parlement, l'Office s'est engagé à concentrer ses efforts afin d'assurer la qualité de l'exécution de ses programmes et de l'évaluation de la Loi. Au cours du dernier exercice, l'Office a continué de se concentrer sur ses employés, sur l'élaboration des profils de compétence et de la formation s'y rattachant et sur les réponses à donner aux questions soulevées dans le sondage de la Fonction publique de 1999.

L'Office ne peut que s'en remettre à l'évidence mise en relief lors des consultations et des échanges de communications avec les intervenants de l'industrie des transports au Canada afin d'être en mesure d'évaluer son rôle et son incidence sur l'économie canadienne. On demande parfois à l'Office de mener des études spéciales et de donner des conseils et formuler des recommandations à l'intention du gouvernement. Finalement, l'Office, en vertu de l'article 42 de la Loi, continue d'évaluer l'effet de la Loi

---

et de souligner dans son rapport annuel les difficultés qu’il rencontre dans son administration. Cela se révélera particulièrement important au cours de l’année qui vient lors de l’examen de la Loi.

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

### Tableau des principaux engagements en matière de résultats

<b>Office des transports du Canada</b>		
<b>Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :</b>	<b>Qui se manifeste par :</b>	<b>Réalisation signalée dans :</b>
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La prise de décisions judiciaires à l’intérieur des délais prescrits par la Loi</li> <li>• L’élaboration, par l’entremise de consultations, d’une réglementation efficace et essentielle</li> <li>• 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</li> <li>• Un mécanisme équitable et impartial de règlement des différends</li> <li>• L’utilisation de moyens alternatifs pour régler les différends</li> <li>• L’amélioration de l’accès au système de transport du Canada pour les personnes ayant une déficience</li> </ul>	<p>Partie II - Décisions - pages 8, 9 Voir aussi le Rapport annuel* - pages 50, 51</p> <p>Partie II - Réglementation essentielle - page 10, 11 Rapport annuel - pages 26, 35 à 38</p> <p>Partie II - Protection du consommateur et des transporteurs - page 11, 12 Transports accessibles - pages 11, 12, 13 Rapport annuel - pages 12, 26, 29 à 33</p> <p>Partie II - Général - page 8 Rapport annuel - page 4</p> <p>Partie II - Règlement extrajudiciaire des différends - pages 9, 10 Rapport annuel - pages 21, 22</p> <p>Partie II - Transports accessibles - pages 12, 13 Rapport annuel - pages 36 to 49</p>

<b>Office des transports du Canada</b>		
<b>Pour fournir aux Canadiens et Canadiennes :</b>	<b>Qui se manifeste par :</b>	<b>Réalisation signalée dans :</b>
un tribunal administratif qui contribue à rendre le réseau de transport canadien efficace et accessible (suite)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'établissement du barème annuel des taux maximaux pour le transport du grain de l'Ouest avant le 30 avril de chaque année</li> <li>• Des conseils au gouvernement quant à l'évaluation de l'effet de la <i>Loi sur les transports au Canada</i> (la Loi) et des difficultés rencontrées dans l'application de celle-ci et d'autres lois connexes</li> </ul>	Partie II - Transport du grain de l'Ouest - page 14 Rapport annuel - pages 16 et 17  Partie II - Conseils au gouvernement - pages 14, 15, 16 Rapport annuel - Chapitre 3 - pages 50 à 58

\* Le Rapport annuel de l'Office a été déposé à la Chambre des communes le 2 juin 2000. On peut le trouver sur le site Web de l'Office au [www.cta-otc.gc.ca/fre/toc.htm](http://www.cta-otc.gc.ca/fre/toc.htm).

## **Réalisations en matière de rendement**

### **Général**

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

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

### **Décisions**

La Loi prévoit que l'Office doit rendre ses décisions dans un délai de 120 jours à moins que les parties ne conviennent d'une prolongation. Ces décisions ont souvent des incidences importantes sur le transport dans tout le Canada. Toutes les décisions et les arrêtés sont affichés sur le site Web de l'Office au [www.cta-otc.gc.ca](http://www.cta-otc.gc.ca). Au cours de l'exercice 1999-2000, l'Office a rendu 1 372 décisions et arrêtés officiels dont 95 p. 100 ont respecté le délai prescrit.

En 1999, l'Office a approuvé la construction des installations intermodales du CN à Edmonton. Cette approbation était conforme à une décision de la Cour d'appel fédérale rendue la même année et qui appuyait une décision antérieure de l'Office selon laquelle toute ligne de chemin de fer, qu'il s'agisse d'embranchements, de voies d'évitement, d'épis ou de voies de cour de triage, était assujettie à la procédure d'approbation des travaux de construction prescrite par la Loi ainsi qu'à la procédure d'évaluation environnementale du gouvernement fédéral.

Dans son rapport annuel, qu'il doit déposer en vertu de la Loi, l'Office a indiqué des cas où les délais prescrits, 60 jours pour mener à terme le processus d'arbitrage, et 120 jours pour rendre les décisions, peuvent s'avérer insuffisants pour que l'Office puissent résoudre les litiges. Ce serait le cas notamment de contestations de procédures, de demandes incomplètes, de questions juridiques ou d'une plainte concernant un problème

systemique dans le réseau de transport. L'Office croit qu'il est bon d'envisager d'autres solutions qui lui permettraient de prolonger, de son propre chef, le délai de 120 jours dans les dossiers où l'absence de prolongation pourrait causer un préjudice grave à l'une ou l'autre des parties. On trouvera d'autres détails à ce sujet ainsi qu'une évaluation par l'Office des difficultés que pose la Loi dans le rapport annuel de 1999 et à la page 14 du présent rapport.

- ✓ **Une autre mesure, entre autres, qui donne une indication de la qualité des décisions prises par l'Office, est le nombre de décisions portées en appel devant la Cour fédérale du Canada et renversées. Pendant la période visée par ce rapport, sept décisions de l'Office ont été portées à l'attention de la Cour et aucune n'a été renversée par celle-ci.**

### **Règlement extrajudiciaire des différends**

Dans la dernière partie de 1998-1999, le ministère de la Justice a établi un fonds spécial afin de financer les ministères et organismes qui souhaitent utiliser des moyens de règlement extrajudiciaire des différends. La proposition de l'Office visant à créer un nouveau mécanisme de règlement des différends en ayant recours à la médiation ou à la facilitation et en formant les membres et le personnel a été acceptée. La plupart de ces activités ont été planifiées pour 1999-2000 et des mesures ont été prises pour mettre en œuvre un projet pilote de règlement extrajudiciaire des différends au sein de la Direction générale des transports ferroviaire et maritime. Ce projet mettra à l'essai la conception du système de règlement extrajudiciaire des

L'Office a réuni les parties à des sites ferroviaires au Canada pour étudier directement leurs divers différends, p. ex. les plaintes sur le bruit et les différends relatifs aux passages à niveau, et dans le but d'en arriver à des solutions mutuellement acceptables. L'Office a été en mesure de favoriser la résolution complète, ou du moins partielle, de certaines questions en litige sans avoir recours au processus formel de règlement des différends.

différents dans un secteur précis avant d'appliquer la médiation à d'autres secteurs d'activités de l'Office. Ce travail s'inspirera de la démarche actuelle de l'Office qui consiste, dans la mesure du possible, à essayer de résoudre les questions sans recourir à des actions juridiques et à un arrêté ou une décision formelle.

En 1999-2000, pour concevoir le mécanisme de médiation et réussir la mise en œuvre d'un projet pilote, le personnel de l'Office a effectué des recherches sur la façon dont d'autres tribunaux administratifs et ministères gouvernementaux exercent leur rôle de médiateur et procèdent à la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de leurs autres méthodes de règlement extrajudiciaire des différends. Un Comité de règlement extrajudiciaire des différends composé de conseillers de l'industrie a également contribué à la conception et à la mise en œuvre du projet pilote.

En avril 1999, les membres et le personnel de l'Office ont assisté à une séance de formation sur la médiation et ont suivi des cours avancés au début 2000. Un groupe cadre de médiateurs peut d'ores et déjà offrir des services de médiation.

L'Office a débuté le projet pilote en juin 2000 et les travaux s'échelonnent sur environ une année. L'Office pourra ainsi recourir à la médiation dans un certain nombre de cas et recueillir des commentaires recueillis par voie de sondages ce qui lui permettra d'éprouver et d'évaluer à fond tous les aspects du nouveau mécanisme.

### **Réglementation essentielle**

Les deux grands projets de 1999-2000 ont été la mise en œuvre du Programme des sanctions administratives pécuniaires (SAP) et la modernisation du *Règlement sur les transports aériens*.

Après avoir tenu de vastes consultations avec les transporteurs aériens, les exploitants de terminaux, des ministères et d'autres parties intéressées, l'Office s'est doté d'un programme de sanctions administratives pécuniaires (SAP) en 1999. Dans le cadre de ce programme, les agents verbalisateurs de l'Office peuvent désormais émettre des avertissements ou des procès-verbaux de violation ou encore imposer des amendes aux transporteurs aériens qui ne respectent pas certaines dispositions de la Loi.

En général, les transporteurs ont la possibilité de prendre des mesures correctives avant qu'une sanction pécuniaire soit imposée. Mais dans les cas les plus graves, le processus des SAP prévoit l'imposition d'une sanction pécuniaire plutôt qu'un avertissement.

Auparavant, l'Office ne pouvait faire appliquer la Loi que par des avertissements non officiels, des ordonnances d'interdiction, des suspensions ou annulations de licence et des poursuites. Ces options, à caractère soit

Le Programme de SAP permet à l'Office de mieux adapter les sanctions à la nature de l'infraction. On résume sur le site Web de l'OTC (sous transport aérien) les mesures d'application.

administratif, soit judiciaire, laissent peu de place aux mesures intermédiaires, et bien qu'il soit toujours possible de les appliquer, les SAP offrent un moyen additionnel pour l'application de la Loi.

Bien que le cadre juridique du programme des SAP soit entré en vigueur le 11 juin 1999, dans le but de respecter son engagement d'aviser au préalable les parties intéressées du lancement du programme, le programme des SAP lui-même n'est entré en vigueur que le 15 novembre 1999.

- ✓ **En 1999-2000, les enquêteurs de l'Office ont délivré 15 avertissements à divers transporteurs et installations au sujet d'infractions et un avis d'infraction accompagné d'une amende à un transporteur.**

En raison de la restructuration de l'industrie du transport aérien, le projet d'amendement du *Règlement sur les transports aériens* qui permettra de faire concorder les dispositions d'affrètement et des tarifs internationaux et la nouvelle politique gouvernementale a été reporté.

### **Protection des consommateurs et des transporteurs**

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

- délivre des licences pour les services aériens intérieurs et internationaux;
- vérifie que les transporteurs aériens canadiens répondent aux exigences financières applicables;
- veille à ce que seuls des Canadiens offrent des services intérieurs ou exercent des droits de trafic accordés au Canada dans le cadre d'accords bilatéraux;
- vérifie que les transporteurs protègent les paiements anticipés des affrêteurs afin de pouvoir rembourser les consommateurs en cas de non exécution;
- vérifie que les transporteurs ont respecté les modalités de transport énoncées dans leurs tarifs.

Les licences pour les services aériens offerts au public sont accordées lorsque l'Office est convaincu que le demandeur est titulaire d'un document d'aviation canadien indiquant sa capacité à assurer des opérations en toute sécurité, qu'il a souscrit l'assurance

En 1999, les assureurs aéronautiques ont refusé d'assurer les dommages qui découleraient du passage à l'an 2000. Des exclusions de ces risques ont commencé à apparaître dans les attestations d'assurance déposées auprès de l'Office. En travaillant étroitement avec les quelque 200 assureurs aéronautiques sur les marchés de l'assurance britanniques et américains et les transporteurs, l'Office a fait en sorte que les transporteurs aériens détenteurs de licence - soit environ 1 875 - continuent de posséder une assurance responsabilité suffisante qui ne serait pas touchée par les sinistres liés à l'an 2000.



prescrite, qu'il n'a pas contrevenu aux interdictions concernant la vente d'un service aérien et, au besoin, qu'il a satisfait à certaines exigences financières.

Dans l'industrie ferroviaire, l'Office délivre des certificats d'aptitude lorsqu'il est convaincu que la compagnie qui propose de construire ou d'exploiter une ligne de chemin de fer a souscrit une assurance responsabilité suffisante. Lorsque l'Office reçoit une demande au sujet de la construction d'un chemin de fer, il doit également évaluer les effets environnementaux éventuels en vertu de la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale*.

Du côté maritime, l'Office examine les demandes d'utilisation de navires étrangers pour le cabotage au Canada afin de savoir s'il existe des navires canadiens qui conviennent pour assurer ce service.

### **Transports accessibles**

L'élimination des obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des Canadiens ayant une déficience est un élément important du mandat de l'Office et est demeurée l'une des sphères d'activité les plus chargées. L'incidence des déficiences augmente avec l'âge et, l'an dernier, l'Office a intensifié ses efforts en ce qui concerne l'information des personnes âgées au sujet du transport accessible, dans le cadre de l'année internationale des personnes âgées.

En juin 1999, l'Office a publié le Code de pratiques sur l'accessibilité des traversiers, le troisième de ce genre pour l'industrie du transport qui fixe des normes pour l'accessibilité du matériel sur les services de traversiers extra-provinciaux. Il s'agit entre autres de normes d'accessibilité pour les coursives, les ascenseurs, les téléphones, les zones publiques, les cabines et les toilettes, de même que de normes relatives à la signalisation et aux communications orales.

Les codes de pratiques offrent à l'Office l'avantage de pouvoir être mis en application beaucoup plus rapidement que les règlements. En outre, l'industrie des transports s'est publiquement engagée à appliquer les codes de l'Office, élaborés en consultation avec les associations de personnes ayant une déficience, les personnes âgées, les fabricants, les transporteurs et les fournisseurs de services.

- ✓ **Si l'on compte les trois codes de pratiques de l'Office (transports aérien, ferroviaire et par traversier) et le Code des autocaristes de Transports Canada, il existe maintenant un code de pratiques pour chacun des modes de transport canadiens relevant de la compétence fédérale.**

En 1999, l'Office a commencé la surveillance de l'application du code de transport aérien dans l'industrie. À cette fin, il a recueilli des données sur le respect du Code dans

l'industrie. L'analyse de ces renseignements se poursuit et il en sera rendu compte à l'automne de l'an 2000.

En 1999, l'Office a aussi recueilli des données auprès des transporteurs aériens et des exploitants des grands aéroports pour déterminer s'ils observent les 25 recommandations du rapport *Entraves à la communication*, publié par l'Office en 1997. Les

résultats de l'analyse serviront à élaborer un code de pratiques sur les questions de communication au sein du réseau de transport fédéral. En outre, l'Office avait prévu conduire un autre sondage élaboré pour déterminer les principaux problèmes auxquels sont confrontées les personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent. Ce sondage a débuté pendant l'été 2000 et les résultats sont prévus vers la fin de l'année civile.

En 1998, l'Office a produit un livret intitulé *Être maître de la situation - Guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience*. Les personnes ayant une déficience qui planifient un voyage peuvent y trouver une foule d'information et de renseignements utiles. On a distribué plus de 30 000 exemplaires depuis sa parution, ce qui montre clairement le succès de cette initiative. L'Office désirait savoir si le guide répondait aux besoins de ces passagers; c'est pourquoi, en 1999, il a demandé à plusieurs personnes qui l'avaient reçu d'en évaluer la clarté et la complétude. Des personnes sondées, 83 p. 100 étaient des personnes ayant une déficience, dont 93 p. 100 des passagers.

Une vaste majorité de passagers ayant une déficience et ayant voyagé par avion après avoir reçu le guide ont indiqué l'avoir utilisé pour planifier leur voyage, tandis que la presque totalité d'entre eux (97 p. 100) a indiqué que le guide avait renforcé leur sentiment de confiance à l'occasion de leurs déplacements; 98 p. 100 des personnes sondées ont indiqué qu'elles recommanderaient le guide à un ami ou à un parent.

L'Office a également préparé une liste de vérification à l'intention des agences de voyage afin de leur permettre de mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience. Vingt-quatre présentations ont été faites au Canada pour faire connaître cette liste qui a été reçue favorablement par les représentants de l'industrie.

L'Office a reçu, l'an dernier, 72 plaintes en provenance de voyageurs ayant une déficience et a émis 74 décisions. Elles sont affichées sur le site Web de l'Office au [www.cta-otc.gc.ca](http://www.cta-otc.gc.ca). L'Office a mené des enquêtes qui ont donné lieu à des mesures correctives pour tous les futurs voyageurs. On trouvera des exemples à ce sujet dans le Rapport annuel de 1999 de l'Office.

L'Office fait appel à l'industrie, comme Air Canada et VIA Rail, et à des groupes de citoyens, comme le Conseil des Canadiens avec déficiences et La Voix - Le réseau des aînés, pour élaborer ses codes de pratiques. Pour obtenir une liste des organisations qui constituent le Comité consultatif de l'Office veuillez consulter le Rapport annuel de 1999.

## **Transport du grain de l'Ouest**

Chaque année, l'Office fixe le barème des taux maximaux qui s'appliquera au transport du grain de l'Ouest pour la campagne agricole suivante, conformément à la Loi. Ce taux varie chaque année pour tenir compte de l'inflation et de la réduction dans la distance des embranchements ferroviaires tributaires du transport du grain où le service a cessé. L'Office consulte largement les parties dans le secteur de la manutention et du transport du grain pour établir ces taux.

Au cours de 1999-2000, le gouvernement a poursuivi son examen du réseau de manutention et de transport du grain. À la suite de l'examen et des consultations entrepris par l'ancien juge de la Cour suprême, Willard Estey, M. Arthur Kroeger a été nommé en mai 1999 afin de discuter des recommandations du juge Estey avec les participants au réseau.

Dans le cadre de ce processus, M. Kroeger a demandé à l'Office de préparer un rapport sur les niveaux de coûts et d'accroissement de la productivité des chemins de fer relativement au transport du grain de l'Ouest. À cette fin, l'Office a consulté les compagnies ferroviaires afin d'obtenir les renseignements nécessaires, a procédé aux vérifications afférentes, a élaboré des méthodes d'estimation des coûts et des niveaux de productivité, et a soumis les résultats. Ceux-ci ont servi de fondement solide sur lequel reposent les recommandations de Mr. Kroeger à l'égard de la réforme de la politique et de la réglementation touchant les taux de transport du grain de l'Ouest. Ce rapport a été soumis au ministre des Transports en septembre 1999 dans lequel, entre autres, une méthode d'application d'un éventuel plafond des recettes des chemins de fer provenant du transport du grain pourrait être mise en oeuvre.

En mai, le gouvernement annonçait la mise en oeuvre de la législation qui réduira pour les producteurs les coûts de transport du grain d'environ 178 million de dollars par année. Les taux de la campagne agricole de 2000-2001 annoncés par l'Office en avril 2000 ne prendront donc pas effet en raison de cette législation qui prévoit une nouvelle procédure d'établissement des taux. La réforme législative porte également sur les dispositions de la Loi touchant l'arbitrage, le transfert et la cessation d'exploitation de lignes de chemin de fer, et les plaintes sur le niveau des services. Ces modifications augmenteront certes la charge de travail de l'Office et entraîneront des changements aux procédures déjà en place.

### **Conseils au gouvernement**

#### **Examen de la Loi**

L'Office présente, dans son rapport annuel au Parlement, une évaluation de l'effet de la Loi et de toute difficulté qu'il a rencontrée dans son application. Voici quelques difficultés indiquées dans son rapport de 1999 :

- certaines situations où les délais pour prendre des décisions - 60 jours pour mener à terme le processus d'arbitrage et 120 jours pour rendre la plupart des autres décisions - sont problématiques;
- les problèmes associés au processus d'arbitrage;
- la nécessité de préciser quelles installations peuvent être construites par les compagnies de chemin de fer dans les limites d'approbation ou d'exemption;
- les préoccupations concernant certaines dispositions de transfert et de cessation d'exploitation des lignes de chemin de fer;
- certains problèmes liés à la Loi et à la valeur nette de récupération d'une ligne de chemin de fer;
- la vaste portée de l'article 59 de la Loi, qui interdit à une compagnie d'accepter des réservations et de vendre un service de transport avant de recevoir une licence pour un nouveau service aérien;
- l'application vaste de l'article 64 de la Loi, qui exige qu'un transporteur qui souhaite interrompre ou réduire le service intérieur à un donné remette un préavis d'au moins 60 jours.

L'Office s'efforce actuellement d'améliorer le processus administratif en ce qui concerne, par exemple, le processus d'arbitrage, notamment en revoyant ses méthodes de sélection des arbitres et en publiant des résumés des décisions sur les contestations de procédures, ce qui l'aidera à rationaliser les travaux et à faire mieux comprendre le processus d'arbitrage au public. De plus, l'Office discutera avec les parties intéressées sur les façons d'améliorer le processus d'enquête sur les plaintes reliées aux activités ferroviaires.

### **Conseils spéciaux**

On a fait appel à l'Office en 1999-2000 pour donner des conseils sur plusieurs questions importantes qui auront pour effet de réorganiser le milieu des transports. Il s'agissait du transport du grain de l'Ouest (voir page 14), de l'examen du pilotage maritime et de la restructuration des lignes aériennes.

### **Examen du pilotage maritime**

C'est en vertu de la *Loi sur le pilotage* qu'ont été établies les administrations de pilotage de l'Atlantique, des Laurentides, des Grands Lacs et du Pacifique. La Loi confère à chacune de ces sociétés la responsabilité de fournir des services de pilotages sécuritaires et efficaces dans leur région respective. Selon la partie 7 de la *Loi maritime du Canada*, le ministre des Transports se trouve dans l'obligation de procéder à l'examen de certaines questions en matière de pilotage et, en août 1998, il chargeait l'Office de mener cet examen conformément au mandat qu'il lui confiait.

L'examen comprenait de nombreuses consultations avec des centaines d'intéressés, y compris des représentants des administrations de pilotage, des pilotes, des associations de lignes de navigation et d'expéditeurs, des exploitants d'installations portuaires et de

terminaux des représentants du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et d'autres utilisateurs intéressés.

L'Office a produit un rapport contenant 21 recommandations en vue d'améliorer les dispositions sur le pilotage au profit de tous les intervenants. L'Office a présenté son rapport au ministre en août 1999.

Le ministre a déposé son rapport en novembre 1999, lequel incluait son approbation des 21 recommandations de l'Office. Le ministre a ordonné aux administrations de pilotage de se conformer aux recommandations de l'Office suivant le délai imparti.

- ✓ **Une fois qu'elles seront appliquées, plusieurs des recommandations de l'Office, telles que l'élimination de l'obligation de déposer les pilotes dans certains ports ou l'adoption d'une méthodologie basée sur les risques pour désigner ou réévaluer les zones de pilotage obligatoire, permettront aux transporteurs maritimes et aux armateurs de réaliser d'importantes économies tout en assurant la sécurité des eaux canadiennes.**

### **Restructuration des lignes aériennes**

En août 1999, constatant que les Lignes aériennes Canadien International connaissaient de sérieuses difficultés financières, le gouvernement rendait un décret en vertu de l'article 47 de la Loi, qui suspendait l'application des dispositions sur les complots de la *Loi sur la concurrence*. À la suite de l'annonce du mois d'août, le groupe Onex Corp. et Air Canada ont présenté trois propositions de restructuration. Durant la période qui a suivi, le personnel de l'Office a recueilli des versions préliminaires de documents portant sur ces propositions afin d'être en mesure de rendre rapidement, au besoin, une décision au sujet de la part de propriété canadienne. De plus, en vertu du texte de loi proposé en octobre 1999, l'Office participerait à la réglementation des prix ainsi qu'à l'approbation de tout fusionnement.

L'Office a fourni l'aide et les conseils demandés par le ministre pour la rédaction des modifications législatives concrétisant la politique-cadre. L'Office a aussi pris des mesures pour se préparer à l'application du nouveau cadre réglementaire du transport aérien résultant de ces modifications.

- ✓ **Vers la fin de 1999, l'Office a entrepris un examen de la propriété canadienne des sociétés Air Canada et Lignes aériennes Canadien dans le cadre de leurs plans de restructuration. Cet examen, qui a pris fin le 1<sup>er</sup> mai 2000, a permis de conclure que malgré les liens financiers qui unissent Air Canada et plusieurs entités, en particulier United Air Lines et Lufthansa, Air Canada continuerait d'être propriété canadienne selon la définition de l'article 55 de la Loi. Le texte de restructuration pertinent, le projet de loi C-26, a été adopté en juin 2000 et est entré en vigueur le 5 juillet.**

## Partie III : Information financière

### Aperçu du rendement financier

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

### Tableaux financiers récapitulatifs

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

**Tableau 1 - Sommaire des crédits approuvés**

<b>Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)</b>				
		<b>1999-2000</b>		
<b>Crédit</b>		<b>Dépenses prévues</b>	<b>Autorisations totales <sup>1</sup></b>	<b>Dépenses réelles</b>
<b>Office des transports du Canada</b>				
30	Dépenses de fonctionnement	18 380	19 401	19 122
(S)	Produits de l'aliénation des biens surplus de la Couronne	0	2	0
(S)	Subventions et contributions	4	4	4
(S)	Contributions versées aux régimes d'avantages sociaux aux employés	2 725	3 149	3 149
<b>Total pour l'Office</b>		<b>21 109</b>	<b>22 556</b>	<b>22 275</b>

1 Y compris un Budget des dépenses supplémentaire de 1 021 000 \$ principalement dû aux ajustements pour les conventions collectives.

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

Office des transports du Canada	1999-2000 (en milliers de dollars)		
	Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
<b>ETP</b>	249	249	<b>249</b>
<b>Fonctionnement *</b>	20 021	21 468	<b>21 566</b>
<b>Capital</b>	1 084	1 084	<b>705</b>
<b>Subventions et contributions</b>	4	4	4
<b>Total des dépenses nettes</b>	21 109	22 556	<b>22 275</b>
<b>Coût des services offerts par d'autres ministères</b>	2 426	2 426	<b>2 577</b>
<b>Coût net du programme</b>	23 535	24 982	<b>24 852</b>

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

**Tableau 3 - Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles**

en milliers de dollars	Dépenses réelles 1997-1998 <sup>1</sup>	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
<b>Office des transports du Canada</b>	<b>56 709</b>	<b>21 365</b>	<b>21 109</b>	<b>22 556</b>	<b>22 275</b>

1 Y compris un Budget des dépenses supplémentaire de 35 millions de dollars pour effectuer des redressements finaux aux paiements de subventions 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<sup>er</sup> juillet 1996.

**Tableau 4 - Dépenses en capital**

en milliers de dollars	Dépenses réelles 1997-1998	Dépenses réelles 1998-1999	1999-2000		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Office des transports du Canada	1 359	631	1 084	1 084	705

## **Partie IV : Aperçu**

### **Mandat, vision et mission**

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

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

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

### **Énoncé de mission**

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

### **Secteur d'activité, organisation et composition du programme**

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



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

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

## Partie V : Renseignements supplémentaires

### A. Rapports annuels de l'Office

*Rapport annuel 1997* (pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 1997)

*Rapport annuel 1998* (pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 1998)

*Rapport annuel 1999* (pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 1999)

Disponibles sur Internet: [www.cta-otc.gc.ca](http://www.cta-otc.gc.ca)

### B. Personnes-ressources pour obtenir des renseignements supplémentaires

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

Secteur	Nom du contact	Titre	Numéro de téléphone et adresse Internet
Soutien de la réglementation	Marie-Paule Scott, c.r.	Avocat général et Secrétaire	(819) 953-6698 <a href="mailto:marie-paule.scott@CTA-OTC.X400.gc.ca">marie-paule.scott@CTA-OTC.X400.gc.ca</a>
Transport aérien et transports accessibles	Gavin Currie	Directeur général	(819) 953-5074 <a href="mailto:gavin.currie@CTA-OTC.X400.gc.ca">gavin.currie@CTA-OTC.X400.gc.ca</a>
Transports ferroviaire et maritime	Seymour Isenberg	Directeur général	(819) 953-4657 <a href="mailto:seymour.isenberg@CTA-OTC.X400.gc.ca">seymour.isenberg@CTA-OTC.X400.gc.ca</a>
Gestion centrale	Joan MacDonald	Directeur général	(819) 997-6764 <a href="mailto:joan.macdonald@CTA-OTC.X400.gc.ca">joan.macdonald@CTA-OTC.X400.gc.ca</a>
Planification	Luc Gaudet	Directeur	(819) 953-2829 <a href="mailto:luc.gaudet@CTA-OTC.X400.gc.ca">luc.gaudet@CTA-OTC.X400.gc.ca</a>
Communications	Michel Hébert	Directeur	(819) 953-7666 <a href="mailto:michel.hebert@CTA-OTC.X400.gc.ca">michel.hebert@CTA-OTC.X400.gc.ca</a>

### C. Lois appliquées

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

*Loi sur les transports au Canada*

*L.C. 1996, ch. 10*

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

<i>Loi canadienne sur l'évaluation environnementale</i>	<i>L.C. (1992), ch. 37</i>
<i>Loi d'exécution du budget de 1995</i>	<i>L.C. (1995), ch. 17</i>
<i>Loi d'exécution du budget de 1996</i>	<i>L.C. (1996), ch. 18</i>
<i>Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. E-9</i>
<i>Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. 17 (3<sup>e</sup> suppl.)</i>
<i>Loi maritime du Canada</i>	<i>L.C. (1998), ch. 10</i>
<i>Loi sur l'accès à l'information</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. A-1</i>
<i>Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile</i>	<i>L.C. (1996), ch. 20</i>
<i>Loi sur la gestion des finances publiques</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. F-11</i>
<i>Loi sur la sécurité ferroviaire</i>	<i>L.R.C. (1985), ch. 32 (4<sup>e</sup> 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

B	Barème des taux . . . . .	3, 14
C	Certificats d'aptitude . . . . .	2, 12
	Code de pratiques . . . . .	2, 12, 13
E	Examen de la Loi . . . . .	6, 7, 9, 14
	Examen sur le transport du grain . . . . .	3, 6, 15
G	Guides, dépliants, brochures . . . . .	13
L	Licences . . . . .	2, 11, 19
	Loi maritime du Canada . . . . .	15
P	Personnes âgées . . . . .	12
	Pilotage . . . . .	1, 3, 15
	Plaintes des consommateurs . . . . .	13
	Processus d'arbitrage . . . . .	6, 9, 14, 15
	Protection des consommateurs . . . . .	2, 11, 12
R	Rapport annuel . . . . .	1, 6, 9, 13, 14, 21
	Règlement extrajudiciaire des différends . . . . .	2, 6, 9
	Règlement sur les transports aériens . . . . .	2, 10, 11
	Restructuration des lignes aériennes . . . . .	1, 3, 6, 11, 15, 16
S	Sanctions administratives pécuniaires . . . . .	2, 10, 11
T	Transport aérien . . . . .	5, 19
	Transport du grain . . . . .	1, 3, 6, 14
	Transport ferroviaire . . . . .	5, 19
	Transport maritime . . . . .	5, 12, 15
	Transports accessibles . . . . .	2, 12, 13, 19
V	Vols affrétés internationaux . . . . .	2, 11