



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Office des transports du Canada

2021–2022

Plan ministériel

L'honorable Omar Alhabra, C.P., député
Ministre des Transports

No de c52atalogue TT2-8F-PDF
ISSN 2371-8641

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par le ministre des Transports, 2021.

Table des matières

Message du président et premier dirigeant	1
Aperçu de nos plans.....	3
Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus et principaux risques	5
Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers	5
Services internes : résultats prévus	15
Dépenses et ressources humaines	16
Dépenses prévues	16
Ressources humaines prévues	18
Budget des dépenses par crédit voté	19
État des résultats condensé prospectif	19
Renseignements ministériels.....	20
Profil organisationnel	20
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités	21
Contexte opérationnel.....	21
Cadre de présentation de rapports.....	22
Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes	23
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	23
Dépenses fiscales fédérales	23
Coordonnées de l'organisation.....	23
Annexe : Définitions	24
Notes de fin	28

Message du président et premier dirigeant

L'année de rapport 2020-2021, qui tire à sa fin au moment où j'écris ces lignes, n'aura été comme aucune autre dans nos vies. Les perturbations causées par la pandémie de COVID-19 ont eu des conséquences considérables pour chacun de nous, mais aussi pour l'économie et les sociétés de partout dans le monde. Elle a entraîné de graves difficultés d'une part pour les fournisseurs de services qui relèvent de la compétence de l'Office des transports du Canada (OTC), plus particulièrement ceux dans le domaine de l'aviation et, d'autre part, pour les passagers et les expéditeurs qui utilisent leurs services.

Tout au long de 2020-2021, l'OTC aura concentré ses énergies à surmonter ces difficultés, même si la presque totalité de son personnel a dû s'organiser du jour au lendemain pour travailler de la maison pendant toute cette période.

Nous avons traité rapidement un grand nombre de demandes de permis et de licences d'exploitation aérienne afin de faciliter le rapatriement de Canadiens coincés à l'étranger et l'importation d'équipement de protection individuelle. Nous avons étudié de nombreuses requêtes de compagnies aériennes et d'aéroports qui réclamaient des modifications temporaires à la réglementation en réponse à la crise. Nous avons considérablement avancé dans le traitement d'une quantité extraordinaire de plaintes, soit quelque 23 000, qui ont été déposées auprès de l'OTC dans l'année ayant suivi l'entrée en vigueur complète du *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) le 15 décembre 2019. Après avoir reçu du ministre des Transports les pouvoirs nécessaires pour prendre certaines dispositions réglementaires, l'OTC a lancé des consultations publiques pour demander comment il conviendrait de combler la lacune que la pandémie a révélée dans le cadre de protection des passagers aériens. En effet, le cadre n'impose aucune obligation minimale pour que les compagnies aériennes remboursent les passagers dans les cas où des vols sont annulés pour des raisons indépendantes de leur volonté et où il leur est impossible d'acheminer les passagers vers leur destination dans des délais raisonnables.

Nous avons également bien avancé dans plusieurs grands projets commencés avant que la pandémie ne frappe. Nous avons publié des guides nouveaux ou mis à jour afin d'aider les fournisseurs de services de transport et leur clientèle à comprendre les règles qui s'appliquent à eux, notamment le RPPA et le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*. Notre travail s'est poursuivi avec l'Organisation de l'aviation civile internationale en vue de créer un recueil de pratiques exemplaires de partout dans le monde concernant les transports aériens accessibles. Nous avons également progressé dans la mise en œuvre d'une approche moderne et fondée sur le risque pour surveiller la conformité et appliquer la loi.

Finalement, en parallèle avec ces diverses demandes et initiatives, l'OTC a fourni toute sa gamme de services réguliers. Au moyen de la médiation et du processus décisionnel formel,

nous avons notamment réglé des plaintes sur les transports accessibles et tranché des différends entre des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs; calculé le revenu admissible maximal pour le mouvement du grain réglementé de l'Ouest; établi les prix de l'interconnexion ferroviaire; et déterminé, après avoir reçu des demandes pour l'utilisation de navires étrangers déposées sous le régime de la *Loi sur le cabotage*, si des navires canadiens adaptés étaient disponibles. Le fait que l'OTC ait pu continuer de fournir l'ensemble de ses services durant cette période de chamboulements témoigne du dévouement, de l'agilité, de la résilience et du professionnalisme remarquables de ses employés.

L'équipe de l'OTC continuera de livrer la marchandise en 2021-2022. Comme l'OTC l'explique dans ce plan ministériel, même alors qu'il aura à composer avec les défis continuels posés par la pandémie, il s'occupera de certaines priorités. Par exemple, il compte traiter le grand nombre de plaintes qui l'attendent; finaliser la nouvelle exigence selon laquelle les compagnies aériennes devront verser des remboursements même en cas de vols perturbés pour des raisons indépendantes de leur volonté, s'il leur est impossible de faire en sorte que les passagers effectuent l'itinéraire prévu dans un délai raisonnable; et informer les intervenants et le public de leurs droits et de leurs responsabilités en matière de transport.

L'une des choses qui changera sera la personne qui dirige l'organisation, puisque mon second mandat à titre de président et premier dirigeant prendra fin au début de 2021-2022. Ce fut un grand privilège et un honneur pour moi d'occuper de telles fonctions et de travailler avec les gens exceptionnels qui constituent l'OTC. Je sais que, dans les années et les décennies à venir, l'OTC, tribunal spécialisé indépendant et organisme de réglementation le plus ancien au Canada, continuera à contribuer de bien des façons à la prospérité du pays et à la capacité de ses citoyens à voyager et à tisser des liens entre eux.

Aperçu de nos plans

L'OTC est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation qui a, à toute fin liée à l'exercice de sa compétence, toutes les attributions d'une cour supérieure. L'OTC a trois mandats :

- Il veille à ce que le réseau de transport national fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens : depuis ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les usagers et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité.
- Il protège le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.
- Il offre aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

Pour s'acquitter de ces mandats, l'OTC dispose de trois outils :

- **Prise de règlements** : L'OTC élabore et applique des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services et des usagers, et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous les concurrents. Ces règles se traduisent parfois par des règlements exécutoires, et parfois par des lignes directrices, des codes de pratiques et des notes d'interprétation à caractère moins officiel.
- **Règlement des différends** : L'OTC règle des différends entre, d'une part, des fournisseurs de services de transport et, d'autre part, leurs clients et voisins, grâce à une gamme d'outils, soit la facilitation et la médiation, ainsi que l'arbitrage et le processus décisionnel formel.
- **Information** : L'OTC fournit de l'information concernant le réseau de transport, les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers, et la législation et les services de l'OTC.

L'OTC est guidé par ses priorités stratégiques :

- **Un cadre réglementaire moderne**
Lois et règlements tenant compte des modèles de gestion actuels et émergents, des besoins des voyageurs et des expéditeurs et des pratiques exemplaires sur le plan des processus décisionnels judiciaires et réglementaires.
- **Excellence dans la prestation de services**
Prestation équitable, efficace et en temps utile de services dans l'exercice des fonctions

de réglementation, de règlement des différends et de surveillance de la conformité et de l'application de la loi, eu égard au libellé et à l'objet de la loi, de la réglementation et de la jurisprudence pertinente, et à la preuve.

➤ **Sensibilisation des intervenants et du public**

Diffusion d'informations claires et pertinentes aux intervenants et au grand public portant sur le réseau de transport national, sur les droits et responsabilités des fournisseurs et des utilisateurs de services de transport, et sur divers services offerts par l'OTC.

➤ **Un organisme sain et hautement performant**

Indépendant · Expert · Impartial · Engagé · Agile · Innovateur

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les plans, les priorités et les résultats prévus de l'OTC, consultez la section « Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus et principaux risques » du présent rapport.

Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus et principaux risques

Cette section contient des renseignements détaillés sur les ressources et les résultats prévus du Ministère pour chacune de ses responsabilités essentielles. Elle contient également des renseignements sur les principaux risques liés à l'atteinte de ces résultats.

Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers

Description

Fixer et mettre en application des règles liées à l'économie, à l'accessibilité et à la protection des passagers aériens pour le réseau de transport national; régler les différends entre les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport au moyen de la facilitation, de la médiation, de l'arbitrage et du processus décisionnel formel, et fournir des renseignements aux intervenants et aux Canadiens en général sur le réseau de transport et sur leurs droits et leurs responsabilités en matière de transport.

Faits saillants de la planification

L'OTC entreprendra les activités ci-dessous en vue de l'atteinte des résultats prévus :

- Continuer de moderniser notre cadre :
 - Élaborer un nouveau règlement afin de combler l'écart dans le cadre de protection des passagers aériens qui a été mis en évidence par les annulations de vol en masse causées par la COVID-19. Le ministre des Transports a conféré à l'OTC le pouvoir, qu'il n'avait pas auparavant, de prendre un règlement établissant une obligation minimale pour toutes les compagnies aériennes de rembourser les billets lorsque les vols sont annulés ou considérablement retardés pour des raisons indépendantes de leur volonté et qu'il n'est pas possible pour les passagers de terminer leur voyage en temps voulu.
 - Poursuivre le travail sur le projet de renouvellement des guides, qui a commencé en 2019-2020. L'OTC produit une série de guides afin d'aider les fournisseurs de services de transport et les usagers à comprendre leurs droits et leurs responsabilités légales, ainsi que les lois, les règlements et les services de l'OTC. L'OTC a lancé le projet de renouvellement de ses guides afin de s'assurer que ses documents d'orientation soient aussi simples et compréhensibles que possible,

rédigés dans un langage simple, et qu'ils renferment de l'information exacte et à jour. Les travaux de renouvellement des guides à l'OTC se poursuivront tout au long de l'exercice 2020-2021, et comprendront l'examen de l'ensemble des guides actuels de l'OTC qui figurent dans son catalogue.

- Fournir des services de règlement des différends rapides et adaptés aux besoins. Au cours de l'année dernière, les passagers aériens canadiens ont déposé un nombre record de plaintes. Entre l'entrée en vigueur complète du *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA), le 15 décembre 2019, et le début de la pandémie (mi-mars), 11 000 plaintes ont été reçues. Au 31 décembre 2020, l'OTC avait reçu 12 000 plaintes supplémentaires, donc environ 23 000 au total au cours des 12 derniers mois. À titre de comparaison, pendant toute l'année 2015, seulement 800 plaintes avaient été reçues en tout. En partie en se concentrant sur les services informels de facilitation et de médiation, grâce auxquels 99 % des cas sont traités, l'OTC a traité plus de 6 000 plaintes entre le début de la pandémie et la mi-décembre 2020. En 2021-2022, l'OTC continuera de traiter autant de plaintes que possible, aussi rapidement que possible, tout en assurant un traitement équitable pour toutes les parties.
- Poursuivre les efforts pour faire du réseau de transport du Canada le réseau le plus accessible au monde :
 - Consulter les membres de la communauté des personnes handicapées – notamment par le biais du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'OTC – pour faire en sorte que les considérations relatives à l'accessibilité soient pleinement prises en compte pendant que les activités de transport commenceront à se rétablir et à se relever des répercussions de la pandémie de COVID-19.
 - Élaborer de nouvelles lignes directrices sur les transports accessibles à l'intention des petits et des moyens fournisseurs de services de transport (FST) qui préciseront les attentes envers les FST afin qu'ils s'acquittent de leurs obligations en matière de droits de la personne envers les voyageurs handicapés conformément à la Partie V de la *Loi sur les transports au Canada*. Ces lignes directrices seront ensuite utilisées pour élaborer un règlement exécutoire, dans le but de le mettre en place en 2022.
 - Examiner, en partenariat avec le Conseil national de recherches (CNR), l'utilisation des codes de demande de service spécial en vue d'améliorer l'expérience des personnes handicapées lors des vols intérieurs et internationaux. Les travaux commenceront au début de l'année 2021.

- Poursuivre le travail en partenariat avec le CNR et Transports Canada pour :
 - Évaluer l'incidence des règles et des protocoles récemment instaurés – qui visent à garantir la sécurité et à réduire la propagation du virus de la COVID-19 – pour ce qui est de soulever possiblement des défis pour les voyageurs handicapés.
 - Réaliser des recherches et des analyses approfondies sur la retenue et l'arrimage des aides à la mobilité dans la soute à bagages des aéronefs. Ce travail s'appuiera sur celui effectué par le groupe de travail international, qui a produit un rapport contenant diverses recommandations concernant l'entreposage et le transport sécuritaires des aides à la mobilité.
 - Continuer de mettre en œuvre nos obligations en application de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) :
 - Mettre en œuvre de nouveaux règlements en matière de planification et de rapports qui précisent comment les fournisseurs de services de transport seront tenus d'élaborer – en consultation avec la communauté des personnes handicapées – des plans d'accessibilité pour éliminer les obstacles de leurs activités, conformément à la LCA. Ils devront également établir un processus de rétroaction sur leurs plans et publier des rapports d'étape.
 - En tant que membre du Conseil des organismes fédéraux responsables de l'accessibilité, poursuivre les efforts pour établir une approche « sans fausse route » afin que, peu importe à qui sont soumises les plaintes relatives à l'accessibilité, elles soient dirigées rapidement et facilement vers l'organisme approprié. Un autre des rôles que jouera le Conseil sera de mobiliser les intervenants de façon à ce que les voix des personnes handicapées et d'autres intervenants guident ses travaux.
- Avec la mise en œuvre de changements législatifs et réglementaires, l'OTC est tenu d'assurer la surveillance de la conformité et l'application de centaines de nouvelles obligations légales (qui passeront à environ 520 en 2022). Ces obligations sont exécutoires au moyen de sanctions administratives pécuniaires (SAP) pour près de 1 500 fournisseurs de services de transport. Dans le cadre de ce travail, l'OTC poursuivra la mise en œuvre d'une méthode moderne basée sur la TI visant à cibler les ressources limitées de surveillance de la conformité et d'application de la loi en fonction des risques et des impacts de la non-conformité.

- Poursuivre ses efforts visant à renseigner le public et les intervenants sur leurs droits et leurs responsabilités relativement aux transports, et sur les services de l'OTC qui sont à leur disposition, notamment par l'entremise de son [site Web dédié à la protection des passagers aériens](#)ⁱ, site innovateur sur le plan de la convivialité, du [site Web sur les transports accessibles](#)ⁱⁱ, qui dépassera largement les exigences minimales en matière d'accessibilité, et des lignes d'assistance téléphonique pour le transport [ferroviaire](#)ⁱⁱⁱ et [l'accessibilité](#)^{iv}.

Analyse comparative entre les sexes plus

Structures de gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> • Le comité exécutif de l'OTC a intégré une ACS+ dans le programme de formation obligatoire pour tout le personnel afin de s'assurer que l'OTC continue de faire progresser l'égalité des sexes et d'établir des politiques, des programmes et des services dans le respect des valeurs de l'ACS+.
Ressources humaines	<p>Sans objet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Étant donné qu'il s'agit d'un petit organisme, l'OTC ne dispose actuellement d'aucune ressource exclusivement consacrée à l'ACS+. • L'ACS+ est tout de même une priorité et, lorsque c'est nécessaire, des ressources internes sont affectées à ces analyses, surtout dans le contexte des Services du personnel et du milieu de travail, des présentations au Conseil du Trésor et des mémoires au Cabinet.
Initiatives prévues	<ul style="list-style-type: none"> • En 2021-2022, l'ACS+ continuera également d'être appliquée et surveillée dans le cadre des analyses coûts-avantages qui font partie du processus de présentations au Conseil du Trésor.
Capacité d'établissement de rapports et données	<ul style="list-style-type: none"> • Les données sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion continueront d'être recueillies et de faire l'objet d'un suivi.

Programme de développement durable à l'horizon 2030 et les Objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD)

Nom du Ministère	Office des transports du Canada (OTC)
Date	Avril 2021
Contexte	<p>L'OTC adhère aux principes de la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) en se conformant à la Politique d'achats écologiques.^v</p> <p>La Politique d'achats écologiques^{vi} s'inscrit dans les mesures que prend le gouvernement du Canada pour promouvoir la bonne intendance environnementale. Conformément aux objectifs de la politique, l'OTC appuie le développement durable en intégrant des facteurs de rendement environnemental dans le processus décisionnel lié aux achats, au moyen des actions décrites dans l'objectif d'écologisation du gouvernement de la SFDD de 2019 à 2022.</p>
Engagements	<p>Cible 7,2 de la SFDD : achats écologiques</p> <p>L'OTC continuera de prendre des mesures pour intégrer des facteurs environnementaux au processus d'achat, conformément à la Politique d'achats écologiques.</p>
Intégration du développement durable	<p>L'OTC continuera de s'assurer que son processus décisionnel tient compte des objectifs et des cibles de la SFDD par l'entremise de son processus d'évaluation environnementale stratégique (EES). Une EES relative aux propositions de politiques, de plans et de programmes comprend une analyse des incidences de la proposition sur l'environnement, y compris sur les objectifs et les cibles de la SFDD.</p> <p>Les résultats des évaluations de l'OTC sont rendus publics lorsqu'une initiative ayant fait l'objet d'une EES détaillée est annoncée sur le site Web de l'OTC.^{vii} La déclaration publique vise à montrer que les incidences environnementales (y compris sur l'atteinte des objectifs et des cibles de la SFDD) de la politique, du plan ou du programme approuvés ont été prises en compte lors de l'élaboration de la proposition et de la prise de décisions.</p>

Cible de la SFDD					
Mesures pour atteindre l'objectif d'écologisation du gouvernement et souscrire aux principes de la Politique d'achats écologiques.	Renforcer l'appui pour des achats écologiques, notamment au moyen de directives, d'outils et de formation pour les fonctionnaires.	Assurer la planification et la mise en œuvre de pratiques d'achats écologiques.	L'approche de l'OTC pour poursuivre la mise en œuvre de la Politique d'achats écologiques est en place.	<p>Nombre et pourcentage de gestionnaires et de chefs fonctionnels chargés des achats et du matériel et dont l'évaluation du rendement comprend un soutien et une participation aux achats écologiques au cours de l'exercice donné. [100 %]</p> <p>Nombre et pourcentage de spécialistes de la gestion des achats ou du matériel (ou des deux) qui ont terminé le cours sur les achats écologiques de l'École de la fonction publique du Canada ou un cours équivalent durant l'exercice donné. [100 %]</p>	Tous les programmes
	Les ministères utiliseront des critères environnementaux dans les décisions d'achat du gouvernement afin de réduire l'impact environnemental et de garantir un meilleur rapport qualité-prix.		<p>Continuer de mettre en œuvre une stratégie sans papier.</p> <p>À l'OTC, utiliser uniquement du papier recyclé.</p> <p>Continuer d'utiliser des documents électroniques au lieu de documents papier.</p>	<p>Type de papier utilisé par l'OTC [papier recyclé à 100 %].</p> <p>Nombre et pourcentage d'employés qui ont accès à la <i>Stratégie pour un gouvernement vert</i> [100 %].^{viii}</p>	<p>Services internes</p> <p>Tous les programmes</p>

Expérimentation

L'OTC continuera de mettre à l'essai des façons novatrices de communiquer avec les Canadiens et de mener ses activités, par exemple :

- Accessibilité : L'OTC a adopté et continuera d'élaborer et de mettre au point de vastes mesures pour améliorer l'accessibilité dans les activités de sensibilisation et de communication, à savoir :
 - Utilisation de services d'interprétation simultanée en langues des signes (langue des signes québécoise et *American Sign Language*) dans les réunions des intervenants;
 - Élaboration d'équivalents textuels pour les images sur nos plateformes de médias sociaux;
 - Utilisation de formulaires de plainte simplifiés et accessibles;
 - Fonctionnalité de lecture à voix haute sur notre site Web et nos produits de communication;
 - Utilisation du format MathML pour rendre l'information économique plus accessible;
 - Accessibilité PDF;
 - Assurance que la conformité de notre site Web est égale ou supérieure à AA+ en ce qui concerne les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).
- Mobilisation et consultation publiques : L'OTC mobilise et consulte les Canadiens en utilisant diverses approches innovantes, telles que des questionnaires en ligne, des propositions écrites et des consultations par vidéoconférence pour ceux qui ne peuvent pas assister aux séances en personne ou en raison des restrictions de la santé publique sur les rassemblements dues à la pandémie de COVID-19. Grâce à ces activités, l'OTC comprend mieux les points de vue d'un grand nombre de citoyens, d'intervenants et d'experts, et est mieux outillé pour concevoir des politiques et des programmes plus efficaces qui reposent sur des informations fiables.
- Audiences par vidéoconférence : Lorsqu'il est décidé de tenir des audiences dans le cadre de processus liés au règlement d'un différend ou à une détermination réglementaire, l'OTC se sert d'applications de vidéoconférence.
- Conformité et application de la loi : L'OTC prend part à de nombreuses approches novatrices pour son programme visant à moderniser la surveillance de la conformité et l'application de la loi (p. ex. analyses des habitudes et des tendances, évaluation des risques, analyse de données), afin d'amener le plus possible les entités réglementées à se conformer de manière proactive. Cela reflète les leçons apprises et le changement d'approche à l'OTC, mais aussi les avancées technologiques, l'évolution des pratiques exemplaires, y compris le travail en matière de politiques effectué par l'OCDE dans le domaine de l'application de la réglementation et des inspections.

Principaux risques

Risques	Stratégie de réaction au risque	Liens aux programmes du Ministère	Lien vers les résultats ministériels
<p>Ressources insuffisantes découlant de l'augmentation de la charge de travail et des mandats de l'OTC</p> <p>Description :</p> <p>Ressources insuffisantes pour maintenir les fonctions administratives essentielles en présence de pressions opérationnelles constantes, pour réduire le volume sans précédent de plaintes reçues durant décembre 2019 et tout au long de l'année 2020 – volume ayant entraîné un arriéré considérable, tout en absorbant de nouveaux mandats découlant de modifications législatives, en donnant suite à la demande accrue de la part des usagers et aux initiatives de transformation dans l'ensemble du gouvernement.</p>	<p>L'OTC continuera :</p> <ul style="list-style-type: none"> de simplifier les procédures et les processus administratifs; d'évaluer sa situation financière afin de déterminer ses besoins en matière de ressources. 	<p>Analyse et liaison</p> <p>Règlement des différends</p> <p>Déterminations et conformité</p> <p>Services internes</p>	<p>Un réseau de transport national efficace et concurrentiel</p> <p>Des services de transports accessibles pour les personnes handicapées</p> <p>La protection des voyageurs aériens</p>
<p>Sensibilisation insuffisante du public et des intervenants</p> <p>Description :</p> <p>Les fournisseurs de services de transport, les voyageurs et les expéditeurs ne connaissent parfois pas bien leurs droits et leurs responsabilités, non plus que les services offerts par l'OTC.</p>	<p>L'OTC :</p> <ul style="list-style-type: none"> poursuivra les activités de sensibilisation auprès des intervenants et du public au sujet de leurs droits et responsabilités ainsi que des recours qu'il met à leur disposition; mettra en œuvre ses programmes avec efficacité en renforçant la surveillance et la conformité parmi les fournisseurs de services de transport. 	<p>Analyse et liaison</p> <p>Règlement des différends</p> <p>Déterminations et conformité</p>	<p>Un réseau de transport national efficace et concurrentiel</p> <p>Des services de transports accessibles pour les personnes handicapées</p> <p>La protection des voyageurs aériens</p>
<p>Documents d'orientation désuets</p> <p>Description :</p> <p>Tous les documents d'orientation que l'OTC publie doivent être mis à jour pour aider les fournisseurs de services de transport et les usagers à mieux comprendre leurs droits et leurs responsabilités légales.</p>	<p>L'OTC continuera de revoir et de mettre à jour tous ses documents d'orientation dans le cadre de son projet de renouvellement des guides.</p>	<p>Analyse et liaison</p> <p>Règlement des différends</p> <p>Déterminations et conformité</p> <p>Services internes</p>	<p>Un réseau de transport national efficace et concurrentiel</p> <p>Des services de transports accessibles pour les personnes handicapées</p> <p>La protection des voyageurs aériens</p>

Résultats prévus pour les services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020
Un réseau de transport national efficace et concurrentiel	Indice de fluidité des transports	Obtenir les données de référence (2021)	À DÉTERMINER	non disponible	non disponible	non disponible
	Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées, ainsi que de différends et de cas de déterminations contestées qui ont été réglés en conformité avec les normes de service	85 %	mars 2021	90 %	90 %	93 %
	Pourcentage de fournisseurs de services de transport qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires	80 %	mars 2021	non disponible	61 %	80 %
Des services de transports accessibles pour les personnes handicapées	Pourcentage de transporteurs aériens, ferroviaires et maritimes et d'exploitants d'installations qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires et aux codes de pratiques en matière d'accessibilité	80 %	mars 2021	non disponible	74 %	69 %
	Pourcentage de différends relatifs à l'accessibilité qui ont été réglés en conformité avec les normes de service	80 %	mars 2021	62 %	79 %	84 %
La protection des voyageurs aériens	Pourcentage de transporteurs aériens qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires en matière de protection des consommateurs	Obtenir les données de référence (2021)	À DÉTERMINER	non disponible	non disponible	non disponible

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2017-2018	Résultat réel 2018-2019	Résultat réel 2019-2020
	Pourcentage de différends relatifs à la protection des voyageurs aériens qui ont été réglés en conformité avec les normes de service	85 %	mars 2021	non disponible	29 %	50 %

Dans le présent rapport, toute référence à l'« obtention de données de référence » dans la colonne « Cible » indique les indicateurs de rendement qui sont en cours d'élaboration pour mise en œuvre ultérieure. Les résultats recueillis en 2020-21 serviront à établir les cibles de rendement pour les années subséquentes.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de l'OTC sont accessibles dans [l'InfoBase du GC](#).^{ix}

Résultats prévus pour les services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers

Dépenses budgétaires de 2021-2022 (selon le budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2021-2022	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024
23 524 771	23 524 771	21 755 639	21 755 639

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de l'OTC sont accessibles dans [l'InfoBase du GC](#).^x

Ressources humaines prévues pour les services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers

Équivalents temps plein prévus pour 2021-2022	Équivalents temps plein prévus pour 2022-2023	Équivalents temps plein prévus pour 2023-2024
194	187	186

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de l'OTC sont accessibles dans [l'InfoBase du GC](#).^{xi}

Services internes : résultats prévus

Description

On entend par « Services internes » les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les Services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 services distincts qui appuient l'exécution de programmes dans l'organisation, sans égard au modèle de prestation des Services internes dans un ministère. Ces services sont les suivants :

- Services de gestion et de surveillance
- Services de communication
- Services juridiques
- Services de gestion des ressources humaines
- Services de gestion des finances
- Services de gestion de l'information
- Services de la technologie de l'information
- Services de gestion des biens immobiliers
- Services de gestion du matériel
- Services de gestion des acquisitions

Ressources financières prévues au budget pour les Services internes

Dépenses budgétaires de 2021-2022 (selon le budget principal des dépenses)	Dépenses prévues pour 2021-2022	Dépenses prévues pour 2022-2023	Dépenses prévues pour 2023-2024
7 505 119	9 891 939	9 148 036	9 148 036

Ressources humaines prévues pour les Services internes

Équivalents temps plein prévus pour 2021-2022	Équivalents temps plein prévus pour 2022-2023	Équivalents temps plein prévus pour 2023-2024
58	54	52

Dépenses et ressources humaines

La présente section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines prévues du Ministère pour les trois prochains exercices et compare les dépenses prévues pour le prochain exercice avec les dépenses réelles de l'exercice en cours et des exercices précédents.

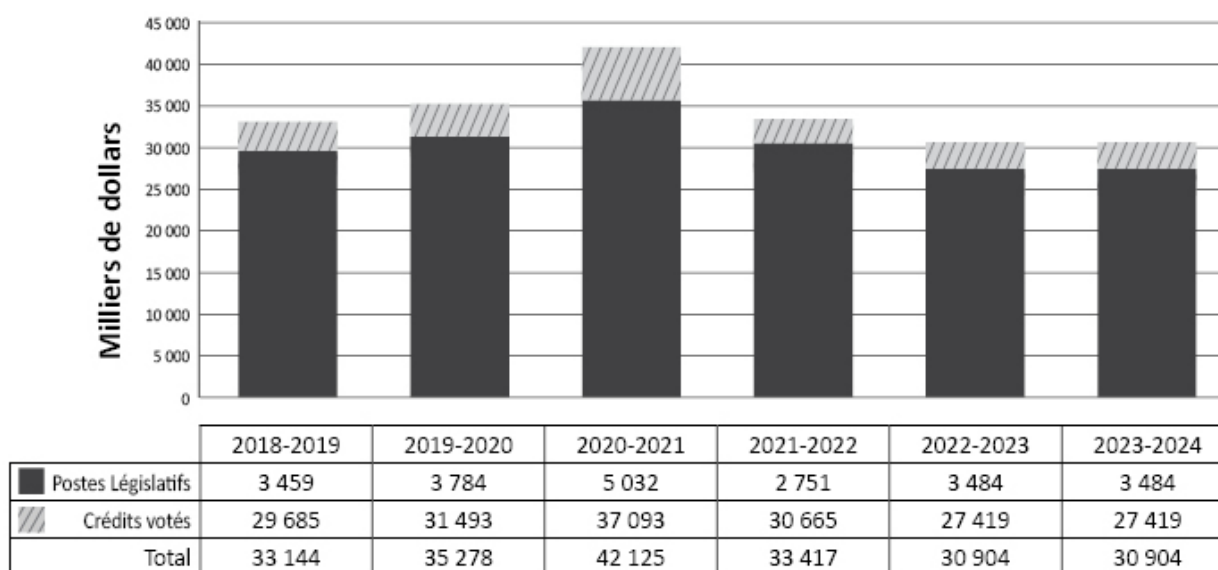
Dépenses prévues

Le graphique des tendances relatives aux dépenses ministérielles présente les tendances des dépenses prévues et réelles de l'OTC au fil du temps. Les données représentant les dépenses réelles (2018-2019 à 2019-2020), les dépenses projetées (2020-2021) et les dépenses prévues (2021-2022 à 2023-2024) sont réparties entre les dépenses législatives et les dépenses votées.

L'analyse des écarts entre les dépenses réelles, les dépenses projetées et les dépenses prévues est présentée dans la section « Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les Services internes ».

Dépenses ministérielles de 2018-2019 à 2023-2024

Le graphique ci-dessous présente les dépenses prévues (votées et législatives) au fil du temps.



Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les Services internes (en dollars)

Le tableau ci-dessous présente les dépenses réelles, les dépenses projetées et les dépenses prévues pour les responsabilités essentielles de l'OTC et les Services internes pour les exercices pertinents à l'année de planification en cours.

Responsabilités essentielles et Services internes	Dépenses en 2018-2019	Dépenses en 2019-2020	Dépenses projetées pour 2020-2021	Dépenses budgétaires de 2021-2022 (selon le budget principal des dépenses)	Dépenses prévues pour 2021-2022	Dépenses prévues pour 2022-2023	Dépenses prévues pour 2023-2024
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers	23 846 783	26 431 544	30 505 137	23 524 771	23 524 771	21 755 639	21 755 639
Sous-total	23 846 783	26 431 544	30 505 137	23 524 771	23 524 771	21 755 639	21 755 639
Services internes	9 297 407	8 846 242	11 619 979	7 505 119	9 891 939	9 148 036	9 148 036
Total	33 144 190	35 277 786	42 125 116	31 029 890	33 416 710	30 903 675	30 903 675

Les écarts observés s'expliquent comme suit :

- Pour l'exercice 2020-2021, les dépenses projetées représentent les dépenses budgétaires et législatives prévues telles que présentées dans les documents budgétaires (Budget principal et Budget supplémentaire des dépenses) ainsi que les montants approuvés par le Conseil du Trésor en date du 16 décembre 2020. Par rapport aux dépenses réelles de l'année précédente, on constate une augmentation d'environ 6,8 millions de dollars. Cette augmentation est principalement attribuable au financement temporaire reçu afin de répondre à un nombre plus élevé de plaintes liées au service et à l'accessibilité, ainsi qu'à l'estimation du financement devant être utilisé en 2020-2021 pour les coûts liés au projet des Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0 ainsi qu'à une augmentation du financement reçu dans le cadre de l'initiative Canada accessible.
- Pour l'exercice 2021-2022, les dépenses prévues tiennent compte d'une diminution d'environ 8,7 millions de dollars par rapport aux prévisions de dépenses de l'année précédente. Cette diminution est principalement attribuable à la diminution des fonds temporaires reçus en 2020-2021 afin de répondre à un nombre plus élevé de plaintes liées au service et à l'accessibilité. Les dépenses prévues tiennent également compte de l'élimination graduelle des fonds reçus pour appuyer la modernisation de l'OTC.

L'écart entre les dépenses prévues pour 2021-2022 et les dépenses budgétaires est lié au financement estimé qui sera utilisé cette année-là pour le projet des Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0. Ce montant devrait être reporté à 2021-2022.

- Pour la période de 2022-2023 à 2023-2024, les dépenses prévues tiennent compte du financement approuvé par le Conseil du Trésor pour appuyer le résultat stratégique et les programmes de l'OTC. Ces dépenses prévues en 2022-2023 sont inférieures à celles des années précédentes en raison de la réduction des autorisations de payer disponibles pour le projet des Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0 et de l'élimination graduelle des fonds reçus dans le cadre de l'initiative Canada accessible.

Ressources humaines prévues

Le tableau suivant indique les équivalents temps plein (ETP) réels, projetés et prévus pour chaque responsabilité essentielle figurant dans le cadre des résultats ministériels de l'OTC et pour les Services internes relativement aux exercices pertinents à l'égard de l'exercice de planification en cours.

Planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les Services internes

Responsabilités essentielles et Services internes	Équivalents temps plein réels en 2018-2019	Équivalents temps plein réels en 2018-2019	Équivalents temps plein projetés pour 2020-2021	Équivalents temps plein prévus pour 2021-2022	Équivalents temps plein prévus pour 2022-2023	Équivalents temps plein prévus pour 2023-2024
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers	198	223	253	194	187	186
Sous-total	198	223	253	194	187	186
Services internes	60	63	67	58	54	52
Total	258	286	320	252	241	238

Le nombre d'équivalents temps plein prévus devrait diminuer au cours des deux prochaines années en raison de la diminution des fonds alloués pour répondre à un nombre plus élevé de plaintes liées au service et à l'accessibilité ainsi que pour soutenir l'initiative de modernisation de l'OTC et l'initiative Canada accessible.

Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits organisationnels de l'OTC sont disponibles dans le [Budget principal des dépenses 2021-2022](#).^{xii}

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations de l'OTC pour les exercices 2020-2021 et 2021-2022.

Les résultats projetés et prévus dans le présent état des résultats ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les dépenses projetées et prévues présentées dans les autres sections du Plan ministériel ont été préparées selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Il est donc possible que les montants diffèrent.

Un état des opérations condensé prospectif plus détaillé et des notes afférentes ainsi qu'un rapprochement du coût de fonctionnement net et des autorisations demandées sont disponibles sur le [site Web de l'OTC](#).^{xiii}

État des opérations condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2022 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés pour 2020-2021	Résultats prévus pour 2021-2022	Écart (résultats prévus pour 2021-2022 moins les résultats projetés pour 2020-2021)
Total des dépenses	47 070 931	38 718 780	(8 352 151)
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement et les transferts gouvernementaux	47 070 931	38 718 780	(8 352 151)

Pour l'exercice 2021-2022, les résultats prévus reflètent une diminution d'environ 8,4 millions de dollars par rapport aux résultats projetés pour 2020-2021. Cela est principalement dû à la diminution des fonds temporaires reçus en 2020-2021 afin de répondre à un nombre plus élevé de plaintes liées au service et à l'accessibilité, et à l'élimination graduelle des fonds reçus pour appuyer l'initiative de modernisation de l'OTC. En outre, les résultats projetés pour 2020-2021 incluent le report du budget de fonctionnement de 2019-2020. Cette diminution globale est partiellement compensée par l'augmentation du financement estimé à utiliser en 2021-2022 pour les coûts liés au projet des Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives au Milieu de travail 2.0. Les résultats prévus pour 2021-2022 n'incluent pas le remboursement des dépenses admissibles de la liste de paye et le report du budget de fonctionnement de 2020-2021, le cas échéant, car ceux-ci ne peuvent être estimés avec certitude.

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Omar Alghabra, C.P., député, ministre des Transports

Administrateur général : Scott Streiner, président et premier dirigeant

Portefeuille ministériel : Transports

Instrument(s) habilitant(s) : *Loi sur les transports au Canada*, L.C. (1996), ch. 10, modifiée^{xiv}

Année d'incorporation ou de création : 1904

Autres : L'OTC partage la responsabilité de l'application des lois suivantes :

- *Loi canadienne sur l'accessibilité* (2019)
- *Loi maritime du Canada*
- *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (2012)
- *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*
- *Loi sur le cabotage*
- *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie*
- *Loi sur le pilotage*
- *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*
- *Loi sur la sécurité ferroviaire*
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*

L'OTC assume l'entière responsabilité de l'application des règlements suivants :

- *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (DORS/2019-244)
- *Règlement sur la protection des passagers aériens* (DORS/2019-150)
- *Règlement sur les transports aériens* (DORS/88-58)
- *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)* (DORS/99-244)
- *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services* (DORS/2014-192)
- *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (DORS/94-42)
- *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* (DORS/80-310)
- *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* (DORS/88-41)
- *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer* (DORS/96-337)
- *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers* (DORS/96-338)
- *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises* (DORS/91-488)

L'OTC partage la responsabilité de l'application des règlements suivants :

- *Règlement sur les renseignements relatifs au transport* (DORS/96-334)
- *Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain* (DORS/2001-207)
- *Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.* (DORS/98-568)
- *Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée* (DORS/98-569)

L'OTC a promulgué les règles suivantes :

- *Règles de l'Office des transports du Canada (Instances de règlement des différends et certaines règles applicables à toutes les instances)* (DORS/2014-104)
- *Règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service* (DORS/2014-94)

Ces lois et règlements sont accessibles sur le site Web du ministère de la Justice et par le biais de la section « [Lois et règlements](#) »^{xv} du site Web de l'OTC.

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

La section « Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités » est accessible sur le [site Web de l'OTC](#).^{xvi}

Contexte opérationnel

Des renseignements sur le contexte opérationnel sont accessibles sur le [site Web de l'OTC](#).^{xvii}

Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels approuvés de l'OTC pour 2021-2022 sont illustrés ci-dessous.

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport		Services internes
	Résultat ministériel : Un réseau de transport national efficace et concurrentiel	Indice de fluidité des transports	
		Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées, ainsi que de différends et de cas de déterminations contestées qui ont été réglés en conformité avec les normes de service	
		Pourcentage de fournisseurs de services de transport qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires	
	Résultat ministériel : Services de transport accessible pour les personnes ayant une déficience	Pourcentage de transporteurs aériens, ferroviaires et maritimes et d'exploitants d'installations qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires et aux codes de pratiques en matière d'accessibilité	
		Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	
	Résultat ministériel : Protection des consommateurs pour les voyageurs aériens	Pourcentage de transporteurs aériens qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires en matière de protection des consommateurs	
		Pourcentage de différends relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	
	Répertoire des programmes officiels	Programme: Analyse et liaison	
Programme: Règlement des différends			
Programme: Déterminations et conformité			

Renseignements connexes sur le Répertoire des programmes

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au Répertoire des programmes officiels de l'OTC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#).^{xviii}

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent se trouvent sur le [site Web de l'OTC](#).^{xix}

- ▶ [Stratégie ministérielle de développement durable](#)
- ▶ [Analyse comparative entre les sexes plus](#)

Dépenses fiscales fédérales

Le plan ministériel de l'OTC ne comprend pas de renseignements sur les dépenses fiscales qui sont liées à ses résultats prévus pour 2021-2022.

Le ministre des Finances est responsable des dépenses fiscales et le ministère des Finances du Canada publie des estimations et des prévisions des coûts des dépenses fiscales à l'échelle gouvernementale chaque année dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#).^{xx} Ce rapport fournit de l'information générale détaillée sur les dépenses fiscales, notamment les objectifs, le contexte historique et des renvois aux programmes de dépenses fédéraux correspondants ainsi que des évaluations, des documents de recherche et des analyses comparatives entre les sexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent uniquement du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Adresse postale

Office des transports du Canada

15, rue Eddy
Gatineau (Québec)
K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : info@cta-otc.gc.ca

Site Web : <https://www.otc-cta.gc.ca>^{xxi}

Annexe : Définitions

analyse comparative entre les sexes plus [ACS+] (gender-based analysis plus [GBA+])

Démarche d'analyse qui sert à évaluer la façon dont divers groupes de personnes – femmes, hommes ou personnes de diverses identités de genre – font l'expérience des politiques, des programmes ou des services en fonction de multiples facteurs, dont la race, l'ethnicité, la religion, l'âge et la déficience mentale ou physique.

cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

Cadre qui comprend les responsabilités essentielles du ministère, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)

Rendement mesurable ou niveau de réussite qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre au cours d'une période en particulier. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants présentés dans le Budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son plan ministériel et son rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full-time equivalent)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés en fonction du coefficient des heures de travail effectuées et des heures normales de travail prévues. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

expérimentation (experimentation)

Conduite d'activités visant d'abord à explorer, puis à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques et d'interventions, afin d'étayer la prise de décision sur des éléments probants et d'améliorer les résultats pour les Canadiens en examinant ce qui fonctionne et ne fonctionne pas. L'expérimentation est liée à l'innovation (l'essai de nouvelles choses), mais est distincte de celle-ci, car elle suppose une comparaison rigoureuse des résultats. Par exemple, l'utilisation d'un nouveau site Web pour communiquer avec les Canadiens peut être une innovation; tester systématiquement le nouveau site Web par rapport aux outils de sensibilisation existants ou à un ancien site Web pour voir lequel favorise une mobilisation accrue est une expérimentation.

indicateur de rendement (performance indicator)

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)

Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés relativement à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiative)

Initiative dans le cadre de laquelle deux organisations fédérales ou plus reçoivent du financement dans le but d'atteindre un résultat commun, souvent associé à une priorité du gouvernement.

plan (plan)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

plan ministériel (departmental plan)

Rapport des plans et du rendement attendu d'un ministère sur une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

priorité ministérielle (departmental priority)

Plan ou projet qu'un ministère a choisi de cibler et dont il rendra compte au cours de la période de planification. Les priorités ministérielles sont ce qui importe le plus ou ce qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation des résultats ministériels souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2021-2022, les priorités pangouvernementales renvoient aux thèmes de haut niveau qui décrivent le programme du gouvernement énoncé dans le discours du Trône de 2020 : Protéger les Canadiens de la COVID-19; Aider les Canadiens durant la pandémie; Rebâtir en mieux – une stratégie pour améliorer la résilience de la classe moyenne; Le pays pour lequel nous menons ce combat.

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

Processus de présentation d'information sur le rendement fondée sur des données probantes. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein du ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de services.

rapport sur les résultats ministériels (departmental results report)

Rapport sur les réalisations réelles d'un ministère par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons retenues ont été cernées.

répertoire des programmes (program inventory)

Compilation de l'ensemble des programmes du ministère et description de la manière dont les ressources sont organisées pour contribuer aux responsabilités essentielles et aux résultats d'un ministère.

responsabilité essentielle (core responsibility)

Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut exercer une influence.

résultat (result)

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, à une politique, à un programme ou à une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat ministériel (departmental result)

Conséquence ou résultat que vise un ministère. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.

résultat stratégique (strategic outcome)

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Notes de fin

- i. Site Web dédié à la protection des passagers aériens, <https://rppa-appr.ca/eng/splashify-splash>
- ii. Site Web sur les transports accessibles , <https://otc-cta.gc.ca/fra/transports-accessibles>
- iii. Ferroviaire, <https://otc-cta.gc.ca/fra/assistance-telephonique-pour-compagnies-et-expediteurs-ferroviaires-et-communautés>
- iv. Accessibilité, <https://otc-cta.gc.ca/fra/transports-accessibles>
Politique d'achats écologiques, <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573>
- vi. Politique d'achats écologiques, <https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=32573>
- vii. Site de l'OTC, <https://www.cta-otc.gc.ca/>
- viii. Stratégie d'écologisation du gouvernement, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/ecologiser-gouvernement/strategie.html>
- ix. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- x. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xi. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- xii. Budget principal des dépenses 2019-2020, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- xiii. Site de l'OTC, <https://www.cta-otc.gc.ca/>
- xiv. *Loi sur les transports au Canada*, L.C. (1996), ch. 10, modifiée, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-10.4/index.html>
- xv. Lois et règlements, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil>
- xvi. Site de l'OTC, <https://www.cta-otc.gc.ca/>
- xvii. Site de l'OTC, <https://www.cta-otc.gc.ca/>
- xviii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html>
- xix. Site de l'OTC, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- xx. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>
- xxi. Site Web, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>