



Canadian  
Transportation  
Agency

Office  
des transports  
du Canada

Office des transports du  
Canada  
Rapport sur les résultats  
ministériels  
2022-2023

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.

L'honorable Pablo Rodriguez, C.P, député  
Ministre des Transports

Canada 

© Sa Majesté le roi du Chef du Canada, représenté par le ministre des Transports, 2023.

N° de catalogue TT2-9F-PDF

ISSN 2561-2824

## Table des matières

Message de la présidente et première dirigeante .....	1
Aperçu des résultats .....	3
Résultats : ce que l'Office a accompli .....	4
Responsabilités essentielles .....	4
Services internes .....	11
Dépenses et ressources humaines .....	15
Ressources humaines .....	17
Dépenses par crédit voté .....	18
Dépenses et activités du gouvernement du Canada .....	18
États financiers et faits saillants des états financiers.....	19
Renseignements ministériels.....	22
Profil organisationnel.....	22
Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons .....	23
Contexte opérationnel .....	23
Cadre de présentation de rapports .....	24
Renseignements à l'appui du Répertoire des programmes.....	25
Tableaux de renseignements supplémentaires .....	25
Dépenses fiscales fédérales.....	25
Coordonnées de l'organisation .....	25
Annexe – Définitions .....	26
Notes de fin .....	30

## Message de la présidente et première dirigeante

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'industrie canadienne des transports a continué de récupérer des conséquences de la pandémie de COVID-19 et de s'adapter à un contexte en constante évolution. L'efficacité de la chaîne d'approvisionnement a continué d'être mise à l'épreuve, tandis que les passagers aériens ont déposé un nombre record de plaintes à l'Office des transports du Canada (Office). L'Office, ainsi que l'industrie, les passagers et d'autres organisations gouvernementales, fait partie intégrante du système de transport. C'est pourquoi il a dû s'adapter à ce nouveau contexte et réagir aux situations qui perturbent le système afin de promouvoir l'efficacité, la protection des consommateurs, l'accessibilité et la confiance dans ce système. Nous avons utilisé différents outils pour arriver avec des mesures mûrement réfléchies pour naviguer dans ce contexte, par exemple en publiant de l'information et en exécutant la loi.

Dans la dernière année, un nombre record de plaintes de passagers aériens, soit plus de 42 000, a déferlé sur l'Office. C'est près de six fois plus qu'il y a cinq ans, où il avait reçu 7 650 plaintes. Permettez-moi d'abord de reconnaître les longs délais d'attente avant que les différends puissent être traités par l'Office. De ce fait, il s'engage à revoir de fond en comble ses processus courants, et à jeter les bases de leur modernisation dans un avenir rapproché. L'Office a commencé à construire cette base qui lui permettra de gérer son grand volume de plaintes plus efficacement. Nous avons massivement investi dans la technologie pour améliorer nos systèmes et commencer à doter l'Office d'outils pour mieux recueillir et utiliser les données. Nous avons déjà amélioré notre processus de réception des plaintes pour ainsi réduire les délais de traitement. Grâce aux annonces faites dans le budget fédéral de 2023 et aux fonds supplémentaires accordés à l'Office, nous sommes maintenant en bonne posture pour transformer notre processus de règlement des différends et faire en sorte qu'il réponde aux attentes de la population canadienne et protège les droits des passagers aériens dans un délai raisonnable. En effet, depuis que le législateur a apporté des modifications à la *Loi sur les transports au Canada* en juin 2023, l'Office a déjà entamé la mise à jour du *Règlement sur la protection des passagers aériens* et la transformation de ses processus à cette fin.

Dans le secteur ferroviaire, l'Office a commencé à améliorer son programme de surveillance du transport de marchandises par chemin de fer pour soutenir ce secteur hautement performant, surtout afin de répondre aux demandes des expéditeurs et de réagir efficacement à des facteurs externes, comme les conditions météorologiques. L'Office demeure résolu à surveiller la chaîne d'approvisionnement avec diligence, à favoriser la collaboration entre les divers intervenants, et à exploiter les données afin de prendre la pleine mesure du paysage ferroviaire. Ce faisant, l'Office souhaite promouvoir un contexte où les connaissances sont partagées et où l'on coopère pour surmonter les défis dans le secteur ferroviaire.

Améliorer l'accessibilité du réseau de transport pour les personnes en situation de handicap a été un thème essentiel des travaux de l'Office au cours de la dernière année. La phase initiale de mise en œuvre des plans sur l'accessibilité — que les organisations et les industries de compétence fédérale ont maintenant l'obligation de produire — a commencé, et une première vague de plans a déjà été publiée. Ces plans seront utiles pour travailler avec l'industrie à

améliorer l'accessibilité dans les transports. Grâce à l'afflux de nouveaux et d'anciens employés, le secteur des transports a maintenant une belle occasion de veiller à ce que ses employés reçoivent une formation de qualité en matière d'accessibilité, afin que chaque personne qui travaille pour un fournisseur de services de transport évolue dans un environnement imprégné d'une culture de respect et d'inclusion.

Les nouveaux locaux accessibles de l'Office ont été inaugurés en janvier 2023 et depuis, nous avons accueilli chaleureusement les employés à nos bureaux. Au sein de l'organisation, nous faisons la promotion proactive de la diversité, de l'inclusion et du bien-être des employés. Je tiens à exprimer ma reconnaissance aux employés dévoués qui participent activement aux divers comités, que ce soit sur la diversité, le bien-être et les langues officielles. Leur indéfectible engagement et leur leadership exceptionnel ont considérablement contribué à créer un environnement propice au travail et enrichissant, faisant de l'Office un milieu de travail exceptionnel.

J'aimerais également remercier les employés dévoués de même que les membres nommés de l'Office qui ont fait preuve d'une souplesse et d'une résilience remarquables, dans un contexte qui évolue rapidement. À mesure que l'industrie du voyage revient à des niveaux de service observés avant la pandémie, des problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement se sont fait sentir partout dans le monde, et l'Office s'est lui-même employé à trouver et à mettre en place de nouvelles façons de maximiser son efficacité. Compte tenu du terrain que nous avons préparé et du dévouement de nos employés et de nos membres, j'ai bien confiance que nous sommes en bonne posture pour surmonter les nouveaux défis et continuer d'améliorer notre façon de servir la population canadienne.

France Pégeot

## Aperçu des résultats

En 2022-2023, l'Office a :

- mis en œuvre les modifications au [\*Règlement sur la protection des passagers aériens\*](#) (RPPA)<sup>i</sup>, lequel exige que les compagnies aériennes fournissent aux passagers soit un remboursement, soit un réacheminement sur un autre vol en cas de perturbation attribuable à la compagnie aérienne ou indépendante de sa volonté;
- progressé dans ses travaux sur le [\*Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles\*](#)<sup>ii</sup> visant les petits fournisseurs de services de transport;
- entrepris un examen de ses processus de traitement des plaintes, afin de gagner en efficacité et d'améliorer ses processus. Cet examen en cours continuera de générer des occasions pour les automatiser et les améliorer davantage. L'Office s'est concentré sur les données pour pouvoir examiner plus rapidement les plaintes par des moyens informels et formels, en les regroupant et en les traitant en lot;
- mis à jour sa [\*Politique de conformité et d'application de la loi\*](#)<sup>iii</sup>, pour évoluer vers une nouvelle approche d'assurance de la conformité qui sera axée sur les résultats et les données, et fondée sur les risques;
- accéléré son utilisation des outils et des techniques avancées d'analyse des données pour cerner les habitudes, les tendances et les nouveaux enjeux en matière de conformité, et repérer les cas de non-conformité potentielle chez des fournisseurs de services de transport. L'information générée grâce à ces initiatives s'est avérée essentielle pour atteindre les cibles de conformité;
- instauré une version améliorée de son *programme de surveillance du rendement des niveaux de service dans le transport ferroviaire de marchandises*, grâce auquel il évalue la santé globale du système de transport et obtient des indications sur la rapidité du service. La mise en œuvre du programme a aidé l'Office à mieux comprendre le rendement du secteur du transport ferroviaire de marchandises, à prononcer des décisions éclairées, à promouvoir de meilleures communications entre les intervenants, et à rendre le réseau de transport de marchandises plus efficace et plus fiable.

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats de l'Office, consultez la section « Résultats : ce que l'Office a accompli » du présent rapport.

## Résultats : ce que l'Office a accompli

### Responsabilités essentielles

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

##### Description

Établir 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 de services de transport et les usagers au moyen de la facilitation, de la médiation, de l'arbitrage et du processus décisionnel formel;

Fournir des renseignements aux intervenants et aux Canadiens en général sur le réseau de transport, ainsi que sur leurs droits et leurs responsabilités en matière de transport.

##### Résultats

Durant l'exercice 2022-2023, l'Office a entrepris un examen complet de sa façon de traiter les plaintes relatives au transport aérien afin de gagner en efficacité. Ainsi, il a pu :

- simplifier le processus de réception des plaintes et réduire de 50 % à 10 % le nombre de demandes reçues étant incomplètes ou inexactes, ce qui a permis de réduire les temps d'attente pour les demandeurs;
- examiner plus rapidement les plaintes par des moyens informels et formels, en regroupant les cas : ainsi, il trouve des cas dont les facteurs sont communs, comme le numéro ou le problème d'un vol en particulier, puis il les examine en lot;
- simplifier le processus décisionnel formel et alléger le fardeau administratif, et ainsi réduire considérablement le temps nécessaire pour rendre une décision dans le cadre de ce processus.

Afin d'améliorer la transparence et dresser, pour la population canadienne, un portrait plus complet du secteur du transport aérien, l'Office entend augmenter la quantité de données pertinentes qu'il mettra à la disposition du public. Il a commencé cette initiative au cours de la dernière année en publiant une fois tous les trois mois les données sur le nombre de plaintes relatives au transport aérien reçues par l'Office par groupe de 100 vols exploités par des compagnies aériennes canadiennes et étrangères.

L'Office a également mis sur pied un programme avancé et complet de surveillance du transport ferroviaire de marchandises, tirant parti des données publiques et des renseignements fournis par les expéditeurs, dans le but d'évaluer la santé globale du système de transport et la rapidité du service. Grâce à cette approche axée sur les données, le personnel de l'Office peut vite repérer

des événements d'importance dans la chaîne d'approvisionnement, organiser des discussions avec des intervenants, et les encourager à communiquer et à régler leurs différends de manière plus proactive. En misant sur le pouvoir des données, l'Office favorise une collaboration pour améliorer l'efficacité de l'industrie du transport ferroviaire des marchandises, et assure une expérience de transport plus intégrée et efficace pour tous les intervenants visés.

L'Office a créé le nouveau [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#)<sup>iv</sup> qui a été pris en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)<sup>v</sup>. Cette dernière énonce des exigences en matière d'établissement de plans et de rapports grâce auxquels il sera possible de reconnaître et d'éliminer les obstacles, et de prévenir de nouveaux obstacles dans des domaines prioritaires comme les communications, les services et l'équipement.

Voici les principaux résultats obtenus par l'Office dans le cadre de son mandat en matière d'accessibilité :

- Lancement des consultations auprès de groupes ciblés de représentants de la communauté des personnes handicapées et d'intervenants de l'industrie, pour faire progresser les travaux sur le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#)<sup>vi</sup> (RTAPH) visant les petits fournisseurs de services de transport.
- Publication des [Pratiques exemplaires relatives aux lieux d'aisance intérieurs pour chiens d'assistance dans les gares](#)<sup>vii</sup>, conformément aux dispositions prévues dans le RTAPH sur les [lieux d'aisance désignés](#)<sup>viii</sup>.
- Publication du [rapport final du Groupe de travail international sur les codes de demande de service spécial](#)<sup>ix</sup>, élaboré en partenariat avec le Conseil national de recherches Canada et l'Association du transport aérien international.
- Publication de son [rapport sur la phase 2](#)<sup>x</sup>, qui renferme des recommandations à l'industrie du transport aérien concernant des lignes directrices techniques. Ce rapport faisait partie de recommandations formulées dans le document [Aides à la mobilité et transport aérien – Rapport final](#)<sup>xi</sup>.

L'Office a obtenu d'autres résultats en 2022-2023 relativement à son mandat dans des domaines tels que la délivrance de licences et l'émission d'autres déterminations; son soutien lors de négociations internationales d'accords relatifs au transport aérien; le règlement de différends; la surveillance de la conformité et l'application de la loi; ainsi que l'utilisation d'outils pour l'analyse des données. Par exemple, l'Office a :

- délivré 122 nouvelles licences de transporteurs aériens et 850 permis d'affrètement aérien;
- rendu une détermination ([LET-A-44-2022](#))<sup>xii</sup> établissant que l'achat proposé de Sunwing Airlines Inc. par la société Onex et ses filiales donnerait lieu à une entreprise ayant la qualité de Canadien;
- rendu une détermination ([A-2022-63](#))<sup>xiii</sup> établissant que Flair Airlines Ltd. a maintenant la qualité de Canadien, après plusieurs changements à sa gouvernance et à ses ententes de financement de la dette apportés à la suite de la détermination préliminaire rendue par l'Office;



- participé à des négociations qui ont débouché sur la signature de nouveaux accords relatifs au transport aérien avec la Colombie, l'Équateur et l'Inde;
- continué les travaux visant à ratifier des ententes de transport aérien international, et achevé le processus de ratification avec le Rwanda, le Cameroun et le Royaume-Uni;
- calculé le revenu admissible maximal pour CN et CP, déterminant ([R-2022-183](#))<sup>xiv</sup> que toutes deux avaient dépassé leur revenu admissible maximal pour la campagne agricole 2021-2022. Comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada*, l'Office a ordonné aux deux compagnies de chemin de fer de payer le montant excédentaire et une pénalité de 5 % à la [Western Grains Research Foundation](#)<sup>xv</sup>, un organisme financé et dirigé par des agriculteurs. Les pénalités s'élèvent à 153 404 \$ pour CN et à 118 189 \$ pour CP;
- établi les indices des prix composites afférents au volume pour la campagne agricole 2021-2022 pour CN et CP dans la détermination [R-2022-50](#)<sup>xvi</sup>;
- rendu sa détermination annuelle ([R-2022-164](#))<sup>xvii</sup> des prix d'interconnexion réglementés de 2023. L'interconnexion fait partie des dispositions de la *Loi sur les transports au Canada*<sup>xviii</sup> sur l'accès concurrentiel. Cette activité permet à certains expéditeurs d'avoir accès aux services de compagnies de chemin de fer qui ne desservent pas directement leurs installations;
- a rendu ses déterminations annuelles du coût du capital pour CN ([R-2022-137](#))<sup>xix</sup> et CP ([R-2022-138](#))<sup>xx</sup>, en se basant sur une analyse de leur structure du capital respective;
- réglé 56 différends dans le domaine ferroviaire;
- répondu à 94 demandes de renseignements par l'entremise du service d'assistance téléphonique pour les compagnies et expéditeurs ferroviaires et les communautés;
- traité 40 demandes de cabotage;
- examiné les certificats d'aptitude de toutes les compagnies de chemin de fer qui transportent des marchandises ou en autorisent le transport sur leurs voies;
- élargi sa collaboration avec le Centre d'analyse des données du Conseil national de recherches Canada afin d'utiliser la science des données et l'intelligence artificielle en vue d'améliorer la capacité de l'Office de repérer des problèmes de non-conformité potentiels.

## Analyse comparative entre les sexes plus

L'Office a continué de favoriser et de maintenir un milieu de travail sain et respectueux dans lequel chaque personne est traitée avec courtoisie et dignité, où le harcèlement et la discrimination ne sont pas tolérés, et les besoins différents de chacun sont pris en compte. Ces valeurs fondamentales sont intégrées dans les processus décisionnels.

En 2022-2023, l'analyse comparative entre les sexes plus a été appliquée et surveillée lors de l'élaboration de présentations au Conseil du Trésor, de projets de règlement et de mémoires au Cabinet. Des données portant sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion ont été recueillies et ont fait l'objet d'un suivi.

## **Programme de développement durable des Nations Unies à l'horizon 2030 et objectifs de développement durable**

L'Office souscrit aux principes de la Stratégie fédérale de développement durable en respectant la Politique d'achats écologiques.

Cette politique s'inscrit dans les mesures que prend le gouvernement du Canada pour promouvoir la bonne intendance environnementale. Conformément aux objectifs de la politique, l'Office 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 Stratégie fédérale de développement durable de 2019 à 2022.

### **Innovation**

L'Office a continué d'innover dans sa façon d'établir des liens avec les Canadiens et de mener ses activités.

**Efficacité :** L'Office a entrepris de revoir de fond en comble son processus de traitement des plaintes et ses solutions techniques, pour ensuite mettre en œuvre quelques améliorations. Comme nous l'avons indiqué précédemment, grâce à ces travaux, l'Office a pu réduire de 50 % à 10 % le nombre de demandes reçues étant incomplètes ou inexactes, simplifier son processus décisionnel formel et alléger le fardeau administratif, pour ainsi réduire considérablement le temps nécessaire pour rendre une décision dans le cadre de ce processus. L'Office a également trouvé des façons plus rapides d'examiner les plaintes par des moyens informels et formels, en regroupant les cas : ainsi, il trouve des cas dont les facteurs sont communs, comme le numéro ou le problème d'un vol en particulier, puis il les examine en lot. Cette initiative visant surtout à exploiter de nouvelles technologies devrait porter ses fruits dans les prochaines années.

**Science des données :** L'Office a élargi sa collaboration avec le Centre d'analyse des données du Conseil national de recherches Canada afin d'utiliser la science des données et l'intelligence artificielle pour mieux repérer les problèmes de non-conformité potentiels. L'analyse de données et l'application de profils de risque continuent d'être des sources importantes d'information grâce auxquelles l'Office peut diriger plus efficacement ses ressources en matière de conformité et d'application de la loi, et ainsi obtenir des résultats appréciables.

**Outils pour la surveillance de la conformité et l'application de la loi :** L'Office a adopté de nombreuses approches novatrices et développe des outils pour son programme visant à moderniser la surveillance de la conformité et l'application de la loi, afin d'amener le plus possible les entités réglementées à être plus proactives pour se conformer.

L'Office a récemment mis à jour sa [Politique de conformité et d'application de la loi<sup>xxi</sup>](#), marquant de ce fait une transition importante vers une approche d'assurance de la conformité axée sur les résultats et les données, et fondée sur les risques. Cette politique actualisée est centrée sur les résultats et elle définit où l'Office dirige ses ressources de surveillance de la conformité et d'application de la loi, grâce à une gamme d'activités dans quatre domaines : promotion, vérification, application de la loi, et suivi.

## Principaux risques

**Volumes imprévisibles de plaintes relatives au transport aérien :** Dans les dernières années, l'Office a vu son nombre de plaintes relatives au transport aérien augmenter de façon importante et continue, avec des sommets atteints lors de perturbations majeures et généralisées (par exemple en raison de tempêtes hivernales, de pannes dans les réseaux de technologie de l'information, et d'un volume inattendu de passagers,). Même si l'Office a obtenu des fonds supplémentaires pour examiner davantage de plaintes, le volume de plaintes que nous recevons est difficile à prévoir, et cela fait en sorte qu'il est difficile de planifier les délais d'attente avant l'examen d'un cas, puis de fournir des informations exactes au public.

**Embauche et maintien en poste :** Au cours de l'exercice 2022-2023, une grande partie du budget de l'Office était temporaire, ce qui compliquait l'embauche de nouveaux employés, puisqu'aux yeux d'un candidat potentiel, un poste de durée déterminée ou à contrat est moins intéressant qu'un poste de durée indéterminée. En outre, l'Office perd en productivité, car l'employé qui occupe un poste de durée déterminée ira là où il se fera offrir un poste de durée indéterminée. Ce roulement de personnel fait augmenter le temps et les ressources nécessaires au recrutement, à la formation et à l'intégration des nouveaux employés, ce qui nuit à la productivité et à l'efficacité.

**Réaction de l'industrie aux modifications législatives et réglementaires :** Le RPPA est entré en vigueur en 2019 avec comme objectif d'établir des droits clairs et cohérents pour les passagers aériens, par l'imposition d'exigences minimales aux compagnies aériennes. Toutefois, les conséquences imprévues de la pandémie ont révélé une lacune importante dans le RPPA concernant les dispositions sur les remboursements. Pour régler cette situation, en 2020, le ministre des Transports a accordé à l'Office le pouvoir d'élaborer de nouvelles règles en la matière. En 2022, le *Règlement modifiant le règlement sur la protection des passagers aériens* a été adopté en réaction aux difficultés mises en lumière par la pandémie, et il visait à renforcer le cadre de protection des passagers aériens. Par la suite, en juin 2023, le législateur a modifié la [\*Loi sur les transports au Canada\*](#)<sup>xxii</sup> afin de clarifier, de simplifier et de renforcer le régime de protection des passagers aériens. En raison des divers changements législatifs et réglementaires, les différents acteurs de l'industrie peuvent avoir de la difficulté à apporter les correctifs nécessaires à leur système de technologie de l'information, à leur formation et à leur processus, ce qui peut les amener à contrevenir temporairement à des exigences précises.

## Résultats atteints

Le tableau suivant montre, en ce qui concerne les services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers, les résultats obtenus, les indicateurs de rendement, les cibles et les dates cibles pour 2022-2023, ainsi que les résultats réels pour les trois derniers exercices pour lesquels ces résultats sont disponibles.

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022	Résultats réels 2022-2023
Un réseau de transport national efficace et concurrentiel	Indice de fluidité des transports	Obtenir les données de référence	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 respectant les normes de service	Au moins 85 %	Mars 2023	93 %	94 %	95 %
	Pourcentage de fournisseurs de services de transport qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires	Au moins 80 %	Mars 2023	49 %	26 %	48 % (note 1)
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	Au moins 80 %	Mars 2023	0 %	8 %	10 % (note 1)
	Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de service	Au moins 80 %	Mars 2023	82 %	75 %	91 %
Protection des voyageurs	Pourcentage de transporteurs aériens					

Résultats ministériels	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2020-2021	Résultats réels 2021-2022	Résultats réels 2022-2023
aériens en tant que consommateurs	qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires en matière de protection des consommateurs	Obtenir les données de référence	À déterminer	Non disponible	Non disponible	Non disponible
	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 service	Au moins 85 %	Mars 2023	33 %	28 %	Non disponible (note 2)

Note 1) Au cours des dernières années, l'Office n'a pas pu recueillir ni dresser de rapport sur les données de certains de ses indicateurs de rendement. C'est en partie parce que les activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi sont maintenant ciblées en fonction du risque. En conséquence, les données recueillies pour ces indicateurs ne présentent plus un échantillon représentatif de l'industrie. C'est pourquoi l'Office modifiera ses indicateurs et son cadre de résultats au début de 2023-2024, afin d'obtenir des indicateurs réalistes et atteignables qui seront cohérents et mesurables, et fourniront à la population canadienne des renseignements utiles concernant les impacts de l'organisation, conformément à la [Politique sur les résultats](#)<sup>xxiii</sup>.

Note 2) L'Office a continué, dans la dernière année, d'avoir un important arriéré de plaintes. Des quelque 52 000 plaintes actives auprès de l'Office, plus de 40 000 ont été reçues l'an dernier. Cette demande élevée pour des services de règlement des différends de l'Office provient d'abord : a) des perturbations du transport aérien au cours de l'été de 2022, qui ont donné lieu à un grand nombre de vols annulés au Canada et partout dans le monde; et b) des perturbations de vol pendant la période des Fêtes de 2022-2023, principalement causées par de mauvaises conditions météorologiques. Pour s'attaquer à ce grand volume de demandes de services de règlement des différends et traiter les plaintes plus rapidement, l'Office apporte actuellement des modifications à certaines dispositions législatives et réglementaires, ainsi qu'à son processus et à sa technologie.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de l'Office figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xxiv</sup>.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau ci-dessous montre, en ce qui concerne les services indépendants de réglementation et de règlement des différends, les dépenses budgétaires de 2022-2023, ainsi que les dépenses réelles pour cet exercice.

Budget principal des dépenses 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022-2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2022-2023
23 503 177	23 503 177	32 219 253	29 219 423	5 716 246

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de l'Office figurent dans l'[InfoBase du GC<sup>xv</sup>](#).

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

Le tableau ci-dessous indique, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère a besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle en 2022-2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein réels 2022-2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2022-2023
186	224	38

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de l'Office figurent dans l'[InfoBase du GC<sup>xvi</sup>](#).

## Services internes

### 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 désignent les activités et les ressources des 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes de l'organisation. Les 10 catégories de services sont les suivantes :

- ▶ services de gestion des acquisitions;
- ▶ services de communication;

- ▶ services de gestion des finances;
- ▶ services de gestion des ressources humaines;
- ▶ services de gestion de l'information;
- ▶ services des technologies de l'information;
- ▶ services juridiques;
- ▶ services de gestion du matériel;
- ▶ services de gestion et de surveillance;
- ▶ services de gestion des biens immobiliers.

En 2022-2023, l'Office a créé un milieu de travail plus inclusif, plus sécuritaire et sans obstacle pour tous les employés, notamment par les activités suivantes :

- L'Office a accueilli ses employés dans un immeuble nouvellement construit au 60, rue Laval, à Gatineau. Le nouveau lieu de travail satisfait aux normes du gouvernement du Canada en matière d'adaptation, et il répond aux exigences de la certification Or de la fondation Rick Hansen, ce qui signifie que l'immeuble est accessible pour tous.
- Lors de la grande inauguration du 60 Laval, la présidente et première dirigeante a lancé la stratégie de l'Office sur la gestion des personnes. L'objectif est de faire en sorte que chaque employé tire de la satisfaction de son travail. Ainsi, cinq éléments principaux ont été retenus : attirer et retenir; développer et appuyer nos employés; prôner la diversité, l'inclusion et l'accessibilité; développer des leaders confiants et inspirants; et favoriser une culture d'innovation et un environnement de travail valorisant.
- Nous avons pesé sur l'accélérateur afin de recruter des personnes pour traiter le nombre accru de plaintes découlant du nouveau cadre réglementaire que l'Office a la responsabilité de mettre en œuvre.
- Grâce à la souplesse que permet le modèle de travail hybride, l'Office a pu recruter des personnes de l'extérieur de la région de la capitale nationale, et ainsi augmenter la représentation, au sein de son effectif, de groupes en quête d'équité.
- L'équipe des ressources humaines et le Comité de la diversité et de l'inclusion ont organisé des activités professionnelles tout au long de l'année pour souligner la diversité et l'inclusion.

Avec des investissements supplémentaires dans la technologie de l'information et la gestion de l'information, l'Office a déployé en 2022-2023 plusieurs initiatives en vue de fournir des outils numériques et des applications plus modernes, plus accessibles et plus sûres :

- L'Office a continué de moderniser son système de gestion de cas en remplaçant d'anciennes plateformes vieillissantes par des systèmes automatisés d'analyse des données afin d'améliorer ses processus de règlement des différends et de mieux gérer l'afflux de plaintes relatives au transport aérien et à l'accessibilité.
- D'autres améliorations ont été apportées au système de technologie de l'information et de gestion de l'information pour répondre aux exigences législatives et améliorer la sécurité de l'Office.

- De nouvelles technologies d'audio et de vidéoconférence ont été installées au 60 Laval, compte tenu du retour des employés sur le lieu de travail selon un modèle de présence hybride. Le nouvel équipement comprend en plus un système portatif de sonorisation assistée pour les personnes malentendantes.

En 2022-2023, conformément à l'intention du gouvernement fédéral de recouvrer certains coûts, l'Office a élaboré son premier modèle d'établissement des coûts basés sur les activités.

## Marchés attribués à des entreprises autochtones

Comme l'Office est un organisme fédéral faisant partie de la liste dressée à l'annexe IV de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#)<sup>xxvii</sup>, il est tenu d'attribuer au moins 5 % de la valeur totale des marchés qu'il conclut à des entreprises autochtones d'ici la fin de l'exercice 2022-2023.

Dans son plan ministériel 2023-2024, l'Office prévoyait que, d'ici la fin de l'exercice 2022-2023, il aurait attribué 5 % de la valeur totale de ses marchés à des entreprises autochtones.

Comme le montre le tableau ci-dessous, l'Office a attribué 12 % de la valeur totale de ses marchés à des entreprises autochtones en 2022-2023.

Indicateurs de rendement liés à l'attribution de marchés	Résultats 2022-2023
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones <sup>†</sup> (A)	377 118 \$
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones et non autochtones <sup>‡</sup> (B)	3 269 777 \$
Valeur des exceptions approuvées par l'administrateur général (C)	0 \$
Pourcentage de marchés attribués à des entreprises autochtones $[A / (B-C) \times 100]$	12 %

\*Comprend les modifications de marchés conclus avec des entreprises autochtones et les marchés conclus avec des entreprises autochtones au moyen de cartes d'achat. Peut comprendre des marchés de sous-traitance.

<sup>†</sup>Aux fins de l'objectif de 5 %, les entreprises autochtones comprennent, selon Services aux Autochtones Canada, les Aînés, les conseils de bande et les conseils tribaux, les entreprises inscrites dans le [Répertoire des entreprises autochtones](#)<sup>xxviii</sup> pour les marchés réservés dans le cadre de la [Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones](#)<sup>xxix</sup> ainsi que les entreprises inscrites sur une liste d'entreprises bénéficiaires pour les marchés dont la livraison finale est effectuée dans une zone visée par un traité moderne ou une entente d'autonomie gouvernementale comportant des mesures économiques.

<sup>‡</sup>Comprend les modifications de marchés.



Un des éléments clés de la stratégie d’approvisionnement de l’Office pour l’exercice 2022-2023 a été d’utiliser des marchés réservés facultatifs pour les entreprises autochtones, selon lesquels les ministères et organismes fédéraux peuvent désigner des marchés d’approvisionnement comme étant strictement réservés à des fournisseurs autochtones qualifiés. Les responsables de l’approvisionnement à l’Office ont collaboré avec des homologues de Services publics et Approvisionnement Canada afin d’atteindre ou de dépasser les objectifs de rendement de 5 % au titre du programme. Ils ont ainsi trouvé des occasions pour des marchés réservés facultatifs dans le cadre de la Stratégie d’approvisionnement auprès des entreprises autochtones, lorsqu’il était connu qu’il existait sur le marché des fournisseurs autochtones qualifiés.

L’Office a également produit un rapport statistique trimestriel afin de connaître le pourcentage de marchés conclus avec des entreprises autochtones.

Le seul emplacement pour la livraison de produits et de services dans le cadre de marchés d’approvisionnement est le 60 rue Laval, Gatineau (Québec). Cet emplacement ne peut pas être visé par un marché réservé obligatoire pour les entreprises autochtones.

L’équipe de l’Approvisionnement, à l’Office, a suivi le cours obligatoire intitulé « Considérations autochtones en matière d’approvisionnement » (COR409) offert par l’École de la fonction publique du Canada.

## Ressources financières budgétaires (en dollars)

Le tableau ci-dessous présente, pour les services internes, les dépenses budgétaires en 2022-2023 ainsi que les dépenses pour ce même exercice.

Budget principal des dépenses 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022-2023	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2022-2023
7 526 114	7 526 114	10 304 956	11 910 894	4 384 780

## Ressources humaines (équivalents temps plein)

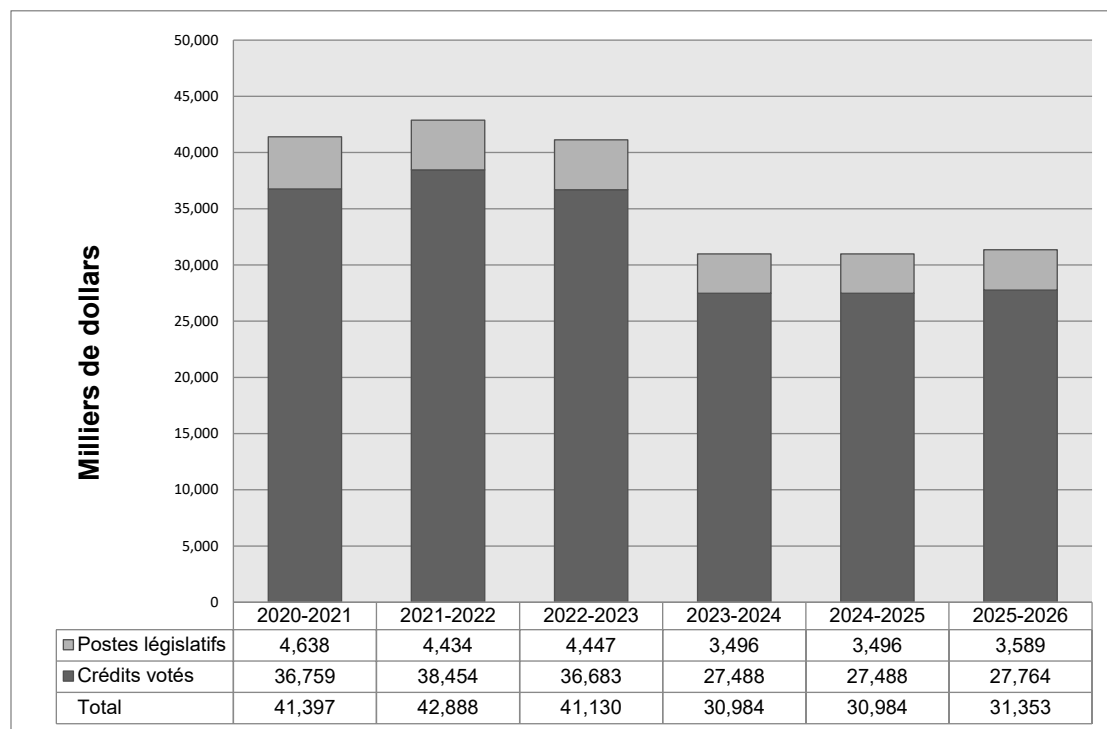
Le tableau ci-dessous présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont l'Office a besoin pour fournir ses services internes en 2022-2023.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein réels 2022-2023	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2022-2023
54	70	16

## Dépenses et ressources humaines

### Dépenses de 2020-2021 à 2025-2026

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



Pour les exercices 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023, les montants indiqués représentent les dépenses réelles déclarées dans les Comptes publics.

Pour les exercices 2023-2024, 2024-2025 et 2025-2026, les dépenses prévues reflétaient le financement approuvé par le Conseil du Trésor en vue d'appuyer le résultat stratégique et les programmes de l'Office, au 2 mars 2022, lorsque le Plan ministériel 2022-2023 a été déposé au Parlement. Toutefois, depuis le dépôt de ce plan, il a été annoncé dans le budget de 2023 que l'Office recevrait une enveloppe de 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de l'exercice 2023-2024, afin qu'il dispose des ressources nécessaires pour l'application de la loi et la surveillance de la conformité, ainsi que pour fournir ses services de règlement des différends à la population canadienne et à des entreprises, lorsqu'elles sont incapables de régler directement un différend avec des fournisseurs de services de transport aérien, ferroviaire ou maritime. Cette enveloppe supplémentaire porte le total des dépenses prévues à 53,9 millions de dollars pour 2023-2024, à 58,3 millions de dollars pour 2024-2025 et à 57,8 millions de dollars pour 2025-2026.

Les dépenses prévues ne comprennent pas le remboursement des dépenses salariales admissibles ni les reports du budget de fonctionnement, étant donné qu'il n'est pas possible de les estimer avec certitude.

### Sommaire du rendement budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Le tableau suivant présente les ressources financières budgétaires affectées aux responsabilités essentielles et aux services internes de l'Office.

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2022-2023	Dépenses prévues 2022-2023	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025	Autorisations totales pouvant être utilisées 2022-2023	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2020-2021	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2021-2022	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2022-2023
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers	25 503 177	25 503 177	23 468 547	23 468 547	32 219 253	30 404 751	29 722 148	29 219 423
Services internes	7 526 114	7 526 114	7 515 025	7 515 025	10 304 956	10 922 478	13 165 739	11 910 894
<b>Total</b>	<b>31 029 291</b>	<b>31 029 291</b>	<b>30 983 572</b>	<b>30 983 572</b>	<b>42 524 209</b>	<b>41 327 229</b>	<b>42 887 887</b>	<b>41 130 317</b>

Les écarts observés en 2022-2023 entre le budget principal des dépenses, les dépenses prévues, le total des autorisations pouvant être utilisées et les dépenses réelles de l'exercice sont en grande partie attribuables au moment de l'approbation des éléments clés du cycle financier. Le total des autorisations pouvant être utilisées en 2022-2023 (42,5 millions de dollars) représente le budget principal des dépenses (31,0 millions de dollars) ainsi que les rajustements aux autorisations, tels que a) le nouveau financement temporaire de 10,5 millions de dollars annoncé dans le budget de 2022, pour atténuer les pressions opérationnelles et permettre à l'Office de continuer à offrir des services de règlement des différends dans un délai raisonnable aux Canadiens lorsqu'ils sont incapables de s'entendre directement avec les fournisseurs de services; b) les reports du budget de fonctionnement et c) les augmentations de salaire prévues avec le renouvellement des conventions collectives.

Le total des dépenses réelles pour 2022-2023 (41,1 millions de dollars) est inférieur à celui de 2021-2022 (42,9 millions de dollars). Cet écart est principalement attribuable aux autorisations utilisées en 2021-2022 pour payer les coûts du projet lié aux Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0.

## Ressources humaines

Le tableau suivant présente les équivalents temps plein affectés à chacune des responsabilités essentielles et aux services internes de l'Office.

### Sommaire des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein réels 2020-2021	Équivalents temps plein réels 2021-2022	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2022-2023	Équivalents temps plein réels 2022-2023	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers	253	245	186	224	182	182
Services internes	66	68	54	70	53	53
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>313</b>	<b>240</b>	<b>294</b>	<b>235</b>	<b>235</b>

Les écarts observés entre le nombre d'équivalents temps plein prévus et réels pour 2022-2023 sont en grande partie attribuables au moment de l'approbation des éléments clés du cycle financier. Les données sur le nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2022-2023

proviennent du Plan ministériel de 2022-2023 déposé le 2 mars 2022. Toutefois, le 7 avril 2022, le ministère des Finances a publié le budget pour 2022 dans lequel il renouvelait le financement temporaire de 10,5 millions de dollars pour que l'Office puisse atténuer les pressions opérationnelles et continuer à offrir des services de règlement des différends dans un délai raisonnable aux Canadiens, lorsqu'ils sont incapables de s'entendre directement avec les fournisseurs de services. Par conséquent, le nombre réel d'équivalents temps plein pour 2022-2023 a été plus élevé que prévu.

Malgré le renouvellement du financement temporaire, le nombre réel d'équivalents temps plein pour 2022-2023 a été inférieur à celui de 2021-2022. La nature temporaire du financement a donné lieu à un roulement de personnel élevé, ainsi qu'à des difficultés de recrutement, de formation et de maintien en poste de nouveaux employés.

## **Dépenses par crédit voté**

Pour obtenir des renseignements sur les dépenses votées et les dépenses législatives de l'Office, consultez les [Comptes publics du Canada](#)<sup>xxx</sup>.

## **Dépenses et activités du gouvernement du Canada**

Des renseignements sur l'harmonisation des dépenses de l'Office avec les dépenses et les activités du gouvernement du Canada figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>xxvi</sup>.

## États financiers et faits saillants des états financiers

### États financiers

Les états financiers (non audités) de l'Office pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023 sont affichés sur son [site Web](#)<sup>xxxii</sup>.

### Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2023 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus 2022-2023	Résultats réels 2022-2023	Résultats réels 2021-2022	Écart (résultats réels de 2022-2023 moins résultats prévus de 2022-2023)	Écart (résultats réels de 2022-2023 moins résultats réels de 2021-2022)
Total des charges	33 842 949	45 753 857	46 373 605	11 910 908	(619 748)
Total des recettes	0	304	80	304	224
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	33 842 949	45 753 553	46 373 525	11 910 604	(619 972)

Le total des dépenses de l'Office a atteint 45,8 millions de dollars en 2022-2023, ce qui représente une diminution de 620 000 \$ (-1,3 %) par rapport au total des dépenses de l'exercice précédent. Cet écart est principalement attribuable à la réduction des coûts relatifs aux services professionnels et spéciaux en 2022-2023 pour le projet lié aux Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0 qui s'est terminé en 2021-2022. La majeure partie des fonds, soit 38,1 millions de dollars (82,1 %), a été consacrée aux salaires et aux avantages sociaux des employés, 5,4 % aux services professionnels et spéciaux, 4,6 % aux locaux, 3,6 % aux locations, 1,4 % au matériel et à l'outillage, et les 2,9 % restants ont été consacrés à l'information, aux transports et aux télécommunications, à l'amortissement des immobilisations corporelles, aux services publics, aux fournitures et aux approvisionnements ainsi qu'aux réparations et à l'entretien.

Le chiffre de 33,8 millions de dollars pour les résultats prévus de 2022-2023 est tiré du Plan ministériel de 2022-2023. Toutefois, depuis le dépôt de ce plan le 2 mars 2022, l'Office s'est vu accorder un nouveau financement temporaire de 10,5 millions de dollars, annoncé dans le budget de 2022, pour atténuer les pressions opérationnelles et permettre à l'Office de continuer à offrir des services de règlement des différends dans un délai raisonnable aux Canadiens lorsqu'ils sont incapables de s'entendre directement avec les fournisseurs de services. Par conséquent, les résultats réels de 2022-2023 ont été plus élevés que prévu.

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2022-2023 sont fournis dans l'[État des résultats prospectif et les notes de 2022-2023 de l'Office](#)<sup>xxxiii</sup>.

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2023 (en dollars)

Renseignements financiers	2022-2023	2021-2022	Écart (2022-2023 moins 2021-2022)
Total du passif net	7 323 793	6 668 241	655 552
Total des actifs financiers nets	4 576 366	3 655 198	921 168
Dette nette du ministère	2 747 427	3 013 043	(265 616)
Total des actifs non financiers	1 035 371	1 059 586	(24 215)
Situation financière nette du ministère	(1 712 056)	(1 953 457)	241 401

Le total des passifs était de 7,3 millions de dollars au terme de l'exercice 2022-2023, ce qui représente une augmentation de 656 000 \$ (9,8 %) par rapport au total des passifs de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 6,7 millions de dollars. Cette augmentation est principalement attribuable à une hausse des créiteurs enregistrés à la fin de l'exercice, en l'occurrence le rajustement de fin d'année pour les dépenses liées au régime d'avantages sociaux des employés. Les créiteurs et les charges à payer ainsi que les indemnités de vacances et les congés compensatoires représentent la majeure partie du total des passifs, soit 4,4 millions de dollars et 2,3 millions de dollars, respectivement.

Le total des actifs financiers et non financiers était de 5,6 millions de dollars au terme de l'exercice 2022-2023, ce qui représente une augmentation de 897 000 \$ (19,0 %) par rapport au total des actifs financiers et non financiers de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 4,7 millions de dollars. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation des montants à recevoir du Trésor (le résultat de la hausse des passifs) déclarés dans la catégorie « Actifs financiers ». Les actifs financiers représentaient 4,6 millions de dollars (81,5 %) et les dépenses prépayées

621 000 \$ (11,1 %), tandis que les immobilisations corporelles et les stocks représentaient 7,4 % du total des actifs.

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2022-2023 sont fournis dans l'[État des résultats prospectif et les notes de 2022-2023 de l'Office](#)<sup>xxvii</sup>.



## Renseignements ministériels

### Profil organisationnel

**Ministre de tutelle :** L'honorable Pablo Rodriguez, C.P., député, ministre des Transports

**Administrateur général :** France Pégeot, présidente et première dirigeante

**Portefeuille ministériel :** Transports

**Instrument habilitant :** [Loi sur les transports au Canada](#)<sup>xxxv</sup>, LC 1996, c 10, modifiée

**Année de constitution ou de création :** 1904

### Autres renseignements :

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

- [Loi canadienne sur l'accessibilité \(2019\)](#)<sup>xxxvi</sup>
- [Loi maritime du Canada](#)<sup>xxxvii</sup>
- [Loi canadienne sur l'évaluation environnementale \(2012\)](#)<sup>xxxviii</sup>
- [Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile](#)<sup>xxxix</sup>
- [Loi sur le cabotage](#)<sup>xl</sup>
- [Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie](#)<sup>xli</sup>
- [Loi sur le pilotage](#)<sup>xlii</sup>
- [Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer](#)<sup>xliii</sup>
- [Loi sur la sécurité ferroviaire](#)<sup>xliv</sup>
- [Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes](#)<sup>xlv</sup>

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

- [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, DORS/2019-244](#)<sup>xlvi</sup>
- [Règlement sur la protection des passagers aériens, DORS/2019-150](#)<sup>xlvii</sup>
- [Règlement sur les transports aériens, DORS/88-58](#)<sup>xlviii</sup>
- [Règlement sur les textes désignés \(Office des transports du Canada\), DORS/99-244](#)<sup>xliv</sup>
- [Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services, DORS/2014-192](#)<sup>1</sup>
- [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience, DORS/94-42](#)<sup>li</sup>
- [Règlement sur le calcul des frais ferroviaires, DORS/80-310](#)<sup>lii</sup>

- [Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire, DORS/88-41](#)<sup>liii</sup>
- [Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer, DORS/96-337](#)<sup>liv</sup>
- [Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers, DORS/96-338](#)<sup>lv</sup>
- [Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises, DORS/91-488](#)<sup>lvi</sup>

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

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

L'Office 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](#)<sup>lxi</sup>
- [Règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service, DORS/2014-94](#)<sup>lxii</sup>

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice et dans la section [Lois et règlements](#)<sup>lxiii</sup> du [site Web de l'Office](#)<sup>lxiv</sup>.

## **Raison d'être, mandat et rôle : qui nous sommes et ce que nous faisons**

Une description de l'Office est présentée sur son [site Web](#)<sup>lxv</sup> à la page intitulée « L'organisme et [son] mandat ».

## **Contexte opérationnel**

Des renseignements sur le contexte opérationnel sont accessibles sur [le site Web de l'Office](#)<sup>lxvi</sup>.

## Cadre de présentation de rapports

Le Cadre ministériel des résultats et le Répertoire des programmes officiels de l'Office de 2022-2023 sont présentés ci-dessous.

Présentation graphique du Cadre ministériel des résultats et du Répertoire des programmes

<b>Cadre ministériel des résultats</b>	Responsabilité essentielle : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers		<b>Services internes</b>	
	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 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		
		Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services		
	Résultat ministériel : Protection des voyageurs aériens en tant que consommateurs	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		
	<b>Répertoire des programmes officiels</b>	Programme : Analyse et liaison		
		Programme : Règlement des différends		
Programme : Déterminations et conformité				

## Renseignements à l'appui du Répertoire des programmes

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au Répertoire des programmes de l'Office figurent dans l'[InfoBase du GC](#)<sup>lxvii</sup>.

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants sont affichés sur le site [Web de l'Office](#)<sup>lxviii</sup> :

- ▶ Rapport sur les achats écologiques;
- ▶ Analyse comparative entre les sexes plus;
- ▶ Réponse aux commissions parlementaires.

## Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au système fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'imposition, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)<sup>lxix</sup>. Ce rapport fournit aussi des renseignements détaillés sur les dépenses fiscales, dont des descriptions, des objectifs, des données historiques et des renvois aux programmes de dépenses fédérales connexes ainsi qu'aux évaluations et aux résultats de l'analyse comparative entre les sexes plus liés aux dépenses fiscales.

## Coordonnées de l'organisation

### Adresse postale :

60, rue Laval  
Gatineau (Québec) J8X 3G9

**Numéro de téléphone :** 1-888-222-2592

**Télécopieur :** 819-997-6727

**Adresse de courriel :** [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)<sup>lxx</sup>

**Sites Web :** <https://www.otc-cta.gc.ca/><sup>lxxi</sup>

## Annexe – Définitions

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

Outil analytique utilisé pour élaborer des politiques, des programmes et d'autres initiatives adaptés et inclusifs et mieux comprendre comment des facteurs comme le sexe, la race, l'origine nationale et ethnique, l'origine ou l'identité autochtone, l'âge, l'orientation sexuelle, les conditions socio-économiques, la géographie, la culture et le handicap influent sur les expériences et les résultats et peuvent avoir une incidence sur l'accès aux programmes gouvernementaux et l'expérience vécue dans le cadre de ceux-ci.

### **cadre ministériel des résultats (*departmental results framework*)**

Cadre qui établit un lien entre les responsabilités essentielles et les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel d'un ministère.

### **cible (*target*)**

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit d'atteindre dans un délai précis. 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; 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, d'investissements et d'avances qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

### **dépenses prévues (*planned spending*)**

En ce qui a trait au Plan ministériel et au Rapport sur les résultats ministériels, 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 au moyen d'une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

**entreprise autochtone** (*Indigenous business*)

Organisation qui, aux fins de l'Annexe E : Procédures obligatoires pour les marchés attribués aux entreprises autochtones de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement ainsi que de l'engagement du gouvernement du Canada d'attribuer obligatoirement chaque année au moins 5 % de la valeur totale des marchés à des entreprises autochtones, correspond à la définition et aux exigences définies dans le [Répertoire des entreprises autochtones](#)<sup>lxvii</sup>.

**équivalent temps plein** (*full-time equivalent*)

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Pour un poste donné, le nombre d'équivalents temps plein représente le rapport entre le nombre d'heures travaillées par une personne, divisé par le nombre d'heures normales prévues dans sa convention collective.

**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*)

Mesure quantitative des progrès réalisés par rapport 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*)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires. Les plans ministériels couvrent une période de trois ans et sont habituellement présentés au Parlement au printemps.

**priorité ministérielle** (*departmental priority*)

Plan ou projet sur lequel un ministère a choisi de concentrer ses efforts et dont il rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être réalisé en premier pour obtenir les résultats ministériels attendus.

**priorités pangouvernementales** (*government-wide priorities*)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2022-2023, thèmes généraux qui donnent un aperçu du programme du gouvernement dans le [discours du Trône du 23 novembre 2021](#)<sup>lxviii</sup> : bâtir un présent et un avenir plus sains, faire croître la croissance d'une économie plus résiliente, mener une action climatique audacieuse, travailler plus fort pour rendre les collectivités sécuritaires, défendre la diversité et l'inclusion, avancer plus rapidement sur la voie de la réconciliation et lutter pour un monde plus sûr, plus juste et plus équitable.

**production de rapports sur le rendement** (*performance reporting*)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. 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 service.

**Rapport sur les résultats ministériels** (*Departmental Results Report*)

Rapport qui présente 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 apprises 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 du 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 avoir une influence.

**résultat** (*result*)

Conséquence attribuable en partie à une organisation, une politique, un programme ou 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 qu'un ministère cherche à atteindre. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats des programmes.



## Notes de fin

- i Règlement sur la protection des passagers aériens, <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-150/index.html>
- ii Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, <https://laws-justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>
- iii Politique de conformité et d'application de la loi, <https://otc-cta.gc.ca/fra/politique-conformite-et-dapplication-loi>
- iv Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles, <https://canadagazette.gc.ca/rp-pr/p2/2021/2021-12-22/html/sor-dors243-fra.html>
- v Loi canadienne sur l'accessibilité, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>
- vi Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, <https://laws-justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>
- vii Pratiques exemplaires relatives aux lieux d'aisance intérieurs pour chiens d'assistance dans les gares, <https://otc-cta.gc.ca/fra/pratiques-exemplaires-relatives-aux-lieux-daisance-interieurs-pour-chiens-dassistance-dans-gares>
- viii Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées, <https://laws-justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>
- ix Groupe de travail international sur les codes de demande de service spécial, <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/groupe-travail-international-sur-codes-demande-service-special>
- x Rapport, phase 2, <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/retenu-et-arrimage-securitaires-des-aides-a-mobilite-dans-soute-phase-2>
- xi Aides à la mobilité et transport aérien – Rapport final, <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/aides-a-mobilite-et-transport-aerien-rapport-final>
- xii Lettre-décision LET-A-44-2022, <https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/let-a-44-2022>
- xiii Détermination A-2022-63, <https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/a-2022-63>
- xiv Détermination R-2022-183, <https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/r-2022-183>
- xv Western Grain Research Foundation, <https://wgrf.ca/>
- xvi Détermination R-2022-50, <https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/r-2022-50>
- xvii Détermination R-2022-164, <https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/r-2022-164>
- xviii Loi sur les transports au Canada, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-10.4/>
- xix Détermination R-2022-137, <https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/r-2022-137>
- xx Détermination R-2022-138, <https://otc-cta.gc.ca/fra/decision/r-2022-138>
- xxi Politique de conformité et d'application de la loi, <https://otc-cta.gc.ca/fra/politique-conformite-et-dapplication-loi>
- xxii Loi sur les transports au Canada, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-10.4/>
- xxiii Politique sur les résultats, <https://www.tbs-sct.canada.ca/pol/doc-fra.aspx?id=31300>
- xxiv InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxv InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxvi InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxvii Loi sur la gestion des finances publiques, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/f-11/>
- xxviii Répertoire des entreprises autochtones, <https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1100100033057/1610797769658>
- xxix Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones, <https://www.sac-isc.gc.ca/eng/1354798736570/1610985991318>
- xxx Comptes publics du Canada, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- xxxi InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xxxii Site Web de l'Office, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- xxxiii État des résultats prospectif, <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/etat-des-resultats-prospectif-pour-exercices-se-terminant-31-mars-2023-et-31-mars-2024>
- xxxiv État des résultats prospectif, <https://otc-cta.gc.ca/eng/publication/future-oriented-statement-operations-years-ending-march-31-2023-and-march-31-2024>
- xxxv Loi sur les transports au Canada, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-10.4/>
- xxxvi Loi canadienne sur l'accessibilité (LC 2019, c 10), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>
- xxxvii Loi maritime du Canada (LC 1998, c 10), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-6.7/index.html>

- xxxviii Loi canadienne sur l'évaluation environnementale (2012) (LC 2012, c 19, art. 52), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-15.21/index.html>
- xxxix Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile (LC 1996, c 20), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-29.7/index.html>
- xl Loi sur le cabotage (LC 1992, c 31), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-33.3/index.html>
- xli Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie (LRC 1985, c E-9), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/e-9/index.html>
- xlii Loi sur le pilotage (LRC 1985, c P-14), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/p-14/index.html>
- xliii Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer (LRC 1985, c. R -4), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/r-4/index.html>
- xliv Loi sur la sécurité ferroviaire (LRC 1985, c 32 (4<sup>e</sup> suppl.)), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/r-4.2/index.html>
- xlv Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes (LRC 1985, c 17 (3<sup>e</sup> suppl.)), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/s-10.01/index.html>
- xlvi Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (DORS/2019-244), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>
- xlvii Règlement sur la protection des passagers aériens (DORS/2019-150), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-150/index.html>
- xlviii Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-88-58/index.html>
- xlix Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-99-244/index.html>
- <sup>1</sup> Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services (DORS/2014-192), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2014-192/>
- <sup>li</sup> Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-94-42/index.html>
- <sup>lii</sup> Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-80-310/index.html>
- <sup>liii</sup> Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-88-41/index.html>
- <sup>liv</sup> Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-337/index.html>
- <sup>lv</sup> Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-338/index.html>
- <sup>lvi</sup> Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-91-488/index.html>
- <sup>lvii</sup> Règlement sur les renseignements relatifs au transport (DORS/96-334), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-334/index.html>
- <sup>lviii</sup> Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain (DORS/2001-207), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2001-207/?showtoc=&instrumentnumber=DORS-2001-207>
- <sup>lix</sup> Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc. (DORS/98-568), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-568/index.html>
- <sup>lx</sup> Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée (DORS/98-569), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-569/index.html>
- <sup>lxi</sup> Règles de l'Office des transports du Canada (Instances de règlement des différends et certaines règles applicables à toutes les instances) (DORS/2014-104), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2014-104/>
- <sup>lxii</sup> Règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service (DORS/2014-94), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2014-94/>
- <sup>lxiii</sup> Lois et règlements, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil>
- <sup>lxiv</sup> Site Web de l'Office, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- <sup>lxv</sup> Site Web de l'Office, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- <sup>lxvi</sup> Site Web de l'Office, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- <sup>lxvii</sup> InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>

<sup>lxviii</sup> Site Web de l'Office, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>

<sup>lxix</sup> Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>

<sup>lxx</sup> Courriel de l'office, [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)

<sup>lxxi</sup> Site Web de l'Office, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>

<sup>lxxii</sup> Répertoire des entreprises autochtones, <https://www.sac-isc.gc.ca/fra/1100100033057/1610797769658>

<sup>lxxiii</sup> Discours du Trône, <https://www.canada.ca/fr/conseil-prive/campagnes/discours-trone/2021/discours-du-trone.html>