



Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Office des transports
du Canada

Plan ministériel 2024-2025

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, 2024.

Numéro de catalogue TT2-8F-PDF

ISSN 2371-8641

Table des matières

Message de la présidente et première dirigeante	1
En un coup d'oeil.....	3
Priorités clés.....	4
Réorienter les dépenses gouvernementales.....	4
Responsabilités essentielles et résultats ministériels	5
Faits saillants.....	7
Plans pour les responsabilités essentielles et les services internes	8
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers.....	8
Services internes	19
Dépenses et ressources humaines prévues.....	21
Dépenses	21
Financement.....	23
État des résultats condensé prospectif.....	25
Ressources humaines	26
Renseignements ministériels.....	28
Profil organisationnel.....	28
Coordonnées de l'organisation	29
Tableaux de renseignements supplémentaires	30
Dépenses fiscales fédérales.....	30
Annexe : définitions.....	31

Message de la présidente et première dirigeante

La dernière année a été une période de transformation et de renouveau pour l'Office des transports du Canada (OTC), ponctuée par le lancement réussi du Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien, ainsi que le nouveau financement et les nouveaux pouvoirs législatifs accordés par le Parlement. Au cours de la prochaine année, l'OTC continuera à mettre en œuvre et à poursuivre ces changements tout en faisant progresser les priorités liées aux trois éléments principaux de son mandat, soit soutenir un système de transport national qui fonctionne efficacement, offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur et protéger le droit des personnes handicapées à des transports accessibles.

En ce qui concerne sa responsabilité d'appuyer un système de transport national efficace, et ce, dans tous les modes de transport qui relèvent de sa compétence, l'OTC continuera de mettre en œuvre son double rôle qui consiste à prononcer des déterminations réglementaires et à fournir des services de règlement des différends. Dans le secteur ferroviaire, il examinera ses processus afin d'en améliorer leur efficacité et leur efficacité, entre autres, quant aux demandes d'autorisation de construction de chemins de fer et différends sur lesquels il doit se prononcer. Un examen du Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire sera lancé en 2024, tandis que le projet pilote de 18 mois sur les limites d'interconnexion agrandies dans les Prairies se poursuit. L'OTC continue également de surveiller la demande et les niveaux de service en matière de transport ferroviaire de marchandises et veillera à ce que les plaintes relatives au niveau de services soient réglées rapidement.

Les modifications récentes à la Loi sur les transports au Canada (Loi), adoptées le 22 juin 2023, marquent le début d'une nouvelle ère en matière de protection des consommateurs et d'efficacité opérationnelle pour le règlement des plaintes relatives au transport aérien. Les pouvoirs accordés à l'OTC par le Parlement lui ont permis de lancer. Le 30 septembre 2023, le Bureau de règlement des plaintes ainsi qu'un nouveau processus de règlement des plaintes. Le processus repensé a été conçu pour être plus simple, rapide et économique. Avec des délais clairement établis et une plus grande capacité à tirer parti de l'automatisation, le processus permettra également à l'OTC d'exploiter les avantages de l'analyse des données au fil du temps afin d'optimiser la capacité de traitement des plaintes. Au cours de la prochaine année, l'OTC continuera d'améliorer régulièrement ce nouveau processus, notamment grâce aux systèmes et à la technologie pour augmenter la productivité et réaliser des gains d'efficacité.

Les récents changements législatifs avaient également pour but de clarifier, de simplifier et de renforcer le régime de protection des passagers aériens. Les transporteurs aériens devront verser des indemnités pour toutes les perturbations de vol, sauf lors de circonstances exceptionnelles,

lesquelles seront établies par l'OTC dans un règlement. Pour ce faire, une première phase de consultations sur les modifications proposées au *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) a été tenue à l'été 2023, et le processus réglementaire se poursuivra au cours de la prochaine année.

Les modifications législatives permettront également à l'OTC de recouvrer auprès des compagnies aériennes les coûts du traitement des plaintes admissibles des passagers aériens. L'OTC tiendra des consultations et mettra ce processus en œuvre au cours de l'année.

La combinaison de ces trois initiatives et le financement supplémentaire reçu placent l'OTC dans une position nettement meilleure pour assumer ses responsabilités en matière de protection des passagers aériens. Une priorité constante pour l'année à venir sera de traiter l'arriéré actuel de plaintes relatives au transport aérien.

L'OTC s'est engagé à améliorer l'accessibilité du système de transport en utilisant tous les outils à sa disposition pour obtenir des résultats pour les personnes handicapées. Par exemple, des problèmes importants concernant le transport des aides à la mobilité ont été observés et nécessitent une attention soutenue de la part de l'OTC. Au cours de la dernière année, l'OTC a insisté sur l'importance de former le personnel des compagnies aériennes et des aéroports à aider les personnes handicapées. Il a également réglé en priorité les plaintes liées aux aides à la mobilité, et a mené des enquêtes concernant tous les incidents qu'il a observés impliquant la mauvaise manipulation de ces appareils. Cette question continuera de faire l'objet d'une attention particulière au cours de l'année.

L'an dernier, il était recommandé dans [le rapport de la vérificatrice générale sur l'accessibilité](#) que l'OTC accroisse ses activités de surveillance pour vérifier que les fournisseurs de services assujettis au *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) s'y conforment; l'OTC mettra cette recommandation en œuvre au cours de l'année, et réfléchira à la meilleure façon de garantir que les petits fournisseurs de services de transport qui ne sont pas assujettis au RTAPH puissent offrir des services accessibles.

Alors que l'OTC traverse cette période de transformation, je suis reconnaissante de pouvoir compter sur un personnel hautement professionnel composé de fonctionnaires et de membres nommés, sans qui cette période de changement et de renouveau n'aurait pas été possible. Développer une culture organisationnelle d'amélioration continue et d'innovation afin d'obtenir les meilleurs résultats pour les Canadiens et les Canadiennes est un objectif que nous partageons, et je suis fermement convaincue que les Canadiens et les Canadiennes continueront à être bien servis grâce à l'intégrité et au dévouement de l'équipe de l'Office des transports du Canada.

En un coup d'oeil

L'OTC est un organisme de réglementation indépendant et un tribunal quasi judiciaire qui a toutes les attributions d'une cour supérieure. Il exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport national très vaste et complexe.

La [Loi sur les transports au Canada](#) comprend la politique nationale des transports, qui guide l'OTC. Elle précise que la concurrence et les forces du marché sont les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces et qu'il peut être nécessaire d'adopter de la réglementation pour obtenir des résultats de politique publique que la concurrence et les forces du marché ne permettent pas à elles seules d'atteindre.

L'OTC a des pouvoirs particuliers qui lui sont attribués en vertu de cette loi :

- Il est un organisme de réglementation économique des modes de transport de compétence fédérale, et élabore et applique des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous les concurrents. Ces règles peuvent revêtir la forme de règlements exécutoires, de lignes directrices ou de codes de pratiques.
- Il entend et règle les différends à la façon d'un tribunal. Il règle les différends entre les fournisseurs de services de transport et leurs clients ou voisins en recourant à divers outils, soit la facilitation, la médiation, l'arbitrage et le processus décisionnel formel.

Les responsabilités de l'OTC sont :

- Veiller 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 voyageurs et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité.
- Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.
- Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.

Les prochaines sections de ce plan détaillent les responsabilités et les stratégies de l'OTC pour 2024-2025. Elles comprennent une vue d'ensemble de l'utilisation des ressources pour obtenir des résultats et une approche globale de gestion des risques.

Pour mieux comprendre les projets et initiatives de l'OTC, les lecteurs peuvent se référer à la section « Responsabilités principales : résultats et ressources prévus, et principaux risques » de ce plan complet.

Priorités clés

Afin de s’acquitter de ses principaux mandats, l’OTC est guidé par des priorités stratégiques pour 2024-2025 et au-delà, qui comprennent les objectifs suivants :

1. **Éliminer l’arriéré** : Élaborer et mettre en œuvre le nouveau RPPA et accélérer le règlement et l’élimination de l’arriéré des plaintes relatives au transport aérien.
2. **Améliorer l’accessibilité du système de transport** : Utiliser tous les outils à la disposition de l’OTC pour améliorer l’accessibilité au sein du système de transport.
3. **Accroître la participation des intervenants** : S’engager auprès des intervenants du système de transport pour faire progresser le mandat de l’OTC.
4. **Établir une culture d’amélioration continue** : Développer une culture organisationnelle d’amélioration continue, d’innovation et de prise de décision fondée sur les données afin d’obtenir les meilleurs résultats pour les Canadiens.
5. **Créer une organisation diversifiée et résiliente** : Se concentrer sur la création d’une organisation diversifiée, inclusive, accessible, résiliente et qui cultive un sentiment d’appartenance.

Réorienter les dépenses gouvernementales

Dans son budget 2023, le gouvernement s’est engagé à réduire ses dépenses de 14,1 milliards de dollars au cours des cinq prochaines années, à partir de 2023-2024, puis de 4,1 milliards de dollars chaque année par a suite.

Afin de respecter cet engagement, l’OTC prévoit les réductions de dépenses suivantes.

2024–2025	2025–2026	2026–2027 et au-delà
561 000 \$	831 000 \$	1 202 000\$

L’OTC réalisera ces réductions en prenant les mesures suivantes :

- L’OTC prévoit de réduire son personnel de sept postes équivalents temps plein d’ici l’exercice 2027-2028. Les postes concernés par cette réduction seront occupés par des employés nommés pour une période déterminée, plutôt que par des employés permanents à temps plein. La réduction prévue du personnel nommé pour une période déterminée sera effectuée graduellement.
- Pour réduire les dépenses liées aux services professionnels, l’OTC prévoit réduire sa dépendance aux services des technologies de l’information en recrutant du personnel en interne. Ce changement permettra à l’OTC de réduire les coûts liés à l’emploi de

consultants externes tout en rationalisant ses opérations informatiques grâce à une restructuration interne. L'OTC prévoit également réduire les dépenses liées aux services de révision et de traduction.

Les projections de ce plan ministériel reflètent ces réductions.

Responsabilités essentielles et résultats ministériels

Cadre ministériel des résultats	Responsabilité essentielle : Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers		Services internes	
	Résultat ministériel : Un réseau de transport national efficace et concurrentiel	Indice de fluidité des transports		
		Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en respectant les normes de service		
		Pourcentage de différends réglés en respectant les normes de service		
	Résultat ministériel : Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transport accessibles	Nombre de plaintes relatives à l'accessibilité reçues par 100 vols		
		Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services		
	Résultat ministériel : Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien	Nombre de plaintes de consommateurs relatives au transport aérien reçues par 100 vols		
		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	Programme : Règlement des différends		
		Programme : Déterminations et conformité		

Les responsabilités essentielles et les résultats ministériels du Cadre ministériel des résultats sont les suivants :

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

- Résultat ministériel 1 : Un réseau de transport national efficace et concurrentiel
 - 1A : Indice de fluidité des transports
 - 1B : Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en respectant les normes de service
 - 1C : Pourcentage de différends réglés en respectant les normes de service
- Résultat ministériel 2 : Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transport accessibles

- 2A : Nombre de plaintes relatives à l'accessibilité reçues par 100 vols
- 2B : Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services
- Résultat ministériel 3 : Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien
 - 3A : Nombre de plaintes de consommateurs relatives au transport aérien reçues par 100 vols
 - 3B : 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

Voir [InfoBase du GC](#) pour l'intégralité du cadre et le Répertoire des programmes.

Faits saillants

Plans à l'égard des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport

Dépenses prévues : 40 103 789 \$

Ressources humaines prévues : 338

Pour 2024-2025, l'OTC entend poursuivre ses priorités stratégiques afin de continuer à fournir aux Canadiens des services indépendants de réglementation et de règlement des différends. Concernant le réseau ferroviaire de compétence fédérale, l'OTC se concentrera à surveiller et à assurer l'application efficace des dispositions en matière de transport ferroviaire, à émettre des déterminations en temps opportun et à régler rapidement et efficacement les plaintes formelles et informelles. L'OTC va également travailler à clarifier, simplifier et renforcer le régime de protection des consommateurs pour les passagers aériens grâce à un RPPA révisé, à améliorer l'efficacité de son nouveau processus de règlement des plaintes des passagers aériens, et à mettre en œuvre un régime de recouvrement des coûts auprès des compagnies aériennes pour les plaintes admissibles dans le cadre du nouveau processus. Enfin, en ce qui concerne ses responsabilités en matière d'accessibilité, l'OTC s'efforcera d'améliorer la manipulation et le transport des aides à la mobilité, étudiera des moyens de garantir l'accessibilité des services fournis par les petits fournisseurs de services de transport (FST) et continuera d'améliorer la surveillance de la conformité des FST.

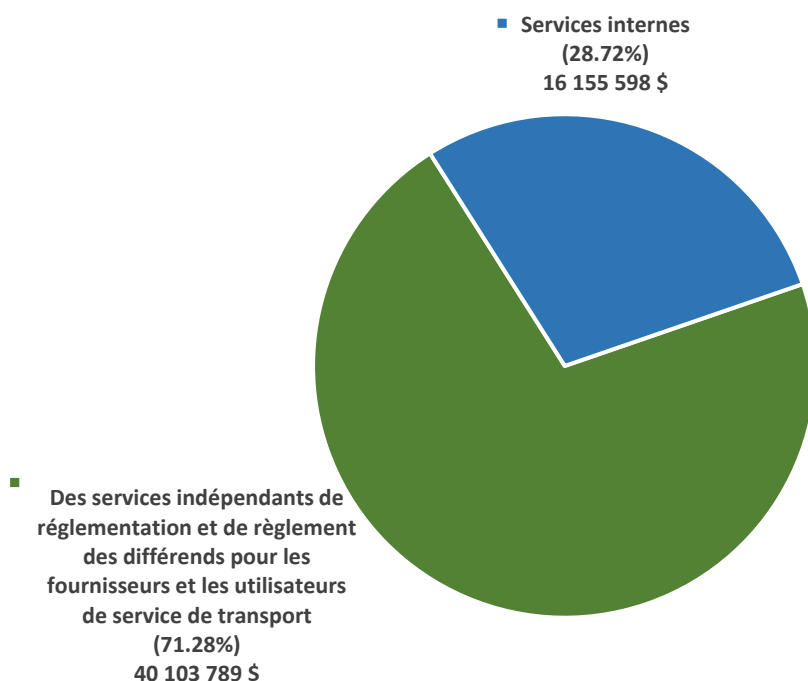
Pour plus d'information sur les projets de l'OTC, consultez la section « Plans pour assurer... » de ce document.

Plans pour les responsabilités essentielles et les services internes

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 de services de transport et les usagers 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 système de transport et sur leurs droits et leurs responsabilités en matière de transport.



Voir [InfoBase du GC](#) pour l'intégralité du cadre et le Répertoire des programmes.

Résultats et cibles

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 2024-2025, ainsi que les résultats réels pour les trois derniers exercices pour lesquels ces résultats sont disponibles.

Tableau 1 : Indicateurs, résultats et cibles pour les résultats ministériels

Indicateur	Résultat 2020-2021	Résultat 2021-2022	Résultat 2022-2023	Cible	Date d'atteinte de la cible
1A. Indice de fluidité des transports	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Obtenir les données de référence*	À déterminer
1B. Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en respectant les normes de service	93 %	94 %	95 %	85 %	Atteinte
1C. Pourcentage de différends réglés en respectant les normes de service	49 %	26 %	48 %	80 %	À déterminer
2A. Nombre de plaintes relatives à l'accessibilité dans les transports aériens reçues par 100 vols	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Obtenir les données de référence*	À déterminer
2B. Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	82 %	75 %	91 %	80 %	Atteinte
3A. Nombre de plaintes de consommateurs relatives au transport aérien reçues par 100 vols	Non disponible	Non disponible	Non disponible	Obtenir les données de référence*	À déterminer
3B. 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	33 %	28 %	28 %	85 %	À déterminer

*L'OTC a récemment établi ces nouveaux indicateurs de rendement et collectera et indiquera les données de référence dans le Rapport ministériel sur les résultats pour 2024-2025.

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes de l'OTC se trouvent dans l'[InfoBase du GC](#).

Plans pour atteindre les résultats

L'OTC continuera à remplir son double rôle qui consiste à prononcer des déterminations réglementaires et à fournir des services de règlement des différends pour l'industrie ferroviaire fédérale et les intervenants concernés. Il s'agit notamment de continuer à mettre l'accent sur la surveillance et l'application efficaces des dispositions relatives aux chemins de fer, sur l'émission en temps opportun des déterminations et sur le règlement rapide et efficace des plaintes formelles et informelles.

Au cours de la prochaine année, l'OTC commencera son examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, conformément à la Loi. Cet examen est essentiel pour faire en sorte que les services ferroviaires demeurent efficaces et concurrentiels. De plus, l'OTC continuera à soutenir le projet pilote d'interconnexion élargie pour les provinces des Prairies, y compris le calcul des prix annuels d'interconnexion.

L'OTC a effectué un examen préliminaire de son approche en matière de consultation et de mobilisation des Autochtones, en se concentrant surtout sur la manière dont elle s'applique aux autorisations à accorder pour la construction de lignes de chemin de fer conformément à l'article 98 de la Loi. Au cours de l'année qui s'en vient, l'OTC prévoit de consulter des groupes autochtones et des intervenants sur cette approche et, une fois qu'elle sera finalisée, mettra à jour ses procédures et ses guides.

L'OTC poursuivra le processus de révision du régime de protection des passagers aériens et s'attaquera à l'arriéré de plaintes relatives à ce domaine. L'un des résultats principaux de l'année sera la publication de la mouture révisée du RPPA, qui clarifiera, simplifiera et renforcera des éléments de la réglementation existante.

L'OTC va également poursuivre la transformation de son processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien, qui a commencé le 30 septembre 2023 avec l'inauguration de son nouveau Bureau de règlement des plaintes. Le nouveau processus est conçu pour être à la fois plus rapide et plus efficace, grâce à l'application de l'analyse des données et de l'intelligence artificielle pour optimiser la prise de décision et rendre le service plus efficace. Au cours de l'exercice 2024-2025, le nouveau processus gagnera en maturité et sera amélioré alors que l'OTC commence à augmenter sa capacité et continue à perfectionner et à mettre en œuvre des gains d'efficacité supplémentaires. Une collaboration horizontale améliorée continue au sein des différents secteurs d'activités de l'OTC, ainsi que l'utilisation de la science des données, va également faciliter l'utilisation de données sur les plaintes pour diriger les activités de

surveillance de la conformité, permettant une approche plus proactive pour les activités d'application de la loi.

Cette année, suite aux modifications apportées à la Loi, l'OTC mettra en place un régime de recouvrement des coûts auprès des compagnies aériennes pour le traitement des plaintes admissibles relatives au transport aérien.

Concernant l'accessibilité dans les transports, au cours de la prochaine année, l'OTC se concentrera sur l'amélioration de l'expérience de transport aérien des personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou qui utilisent d'autres aides à la mobilité. En utilisant ses différents outils, l'OTC cherchera à contribuer aux moyens d'assurer que les fournisseurs de services de transport offrent des services appropriés et respectueux aux passagers qui se déplacent à l'aide d'une aide à la mobilité et que ces services leur permettent d'atteindre leur destination avec leur aide à la mobilité livrée à temps et intacte.

L'OTC poursuivra également son engagement continu concernant l'élargissement du champ d'application du *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) aux petits fournisseurs de services de transport.

Toujours l'an dernier, le [rapport de la vérificatrice générale sur l'accessibilité](#) recommande que l'OTC accroisse ses activités de surveillance pour vérifier que les fournisseurs de services assujettis au RTAPH s'y conforment; l'OTC mettra cette recommandation en œuvre au courant de l'année.

De plus, l'OTC prévoit continuer la mise en œuvre du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA), qui établit les exigences en matière d'établissement des plans et des rapports pour les FST qui doivent reconnaître et éliminer les obstacles – et prévenir l'apparition de nouveaux obstacles. Selon ces règlements, les FST sont désormais tenus de publier et de mettre à jour périodiquement leur plan sur l'accessibilité, en consultation avec les personnes handicapées. Les exigences varient en fonction de la taille du FST. Pour favoriser un environnement de transport plus inclusif et sans obstacle, l'OTC se concentrera sur la surveillance et l'application des exigences du REPRTA, et développera des outils et des mesures de soutien pour aider à améliorer la qualité globale des plans sur l'accessibilité.

De plus, l'OTC continuera de travailler à faire en sorte que son effectif représente toute la diversité de la société canadienne. Il fournira à son personnel un lieu de travail accueillant et une expérience de travail stimulante. En particulier, l'OTC tirera parti de son récent déménagement

dans un nouvel édifice entièrement accessible pour devenir le milieu de travail hybride privilégié dans la région de la capitale nationale après la pandémie.

Principaux risques

Risques	Stratégie de réaction au risque	Liens avec les programmes du ministère	Lien avec les priorités ministérielles
<p>Volumes imprévisibles de plaintes relatives au transport aérien</p> <p>Description : Dans les dernières années, l'OTC 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'OTC a obtenu des fonds supplémentaires pour examiner davantage de plaintes, le volume de plaintes reçu 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.</p>	<p>L'OTC continuera à investir dans ses systèmes, ses données et son analyse afin d'améliorer sa capacité à prédire les volumes de plaintes.</p> <p>L'OTC continuera à fournir de manière transparente et proactive des informations sur le nombre de plaintes qu'il reçoit et traite lorsque ces informations sont disponibles, afin que le public ait accès aux informations les plus précises et les plus récentes.</p> <p>L'OTC utilisera tous ses outils pour tenter de réduire le nombre de plaintes nécessitant son intervention. Il s'agit par exemple de fournir des informations plus simples et plus claires aux passagers et aux compagnies aériennes afin qu'ils puissent discuter en connaissance de cause des droits des passagers.</p>	Règlement des différends	Réduire l'arriéré
<p>Mise en œuvre de changements législatifs et réglementaires</p> <p>Description : Les modifications à la Loi obligent l'OTC à revoir des aspects importants de ses activités, à mettre en œuvre de nouvelles mesures, à modifier ses services, ses règlements et ses systèmes internes, le tout à court terme. De nouveaux employés doivent être recrutés et formés. La coordination et la collaboration avec les</p>	À la suite du lancement réussi du Bureau de règlement des plaintes au cours de l'exercice 2023-2024, et de la mise en œuvre de l'interconnexion élargie, l'OTC continuera à améliorer l'efficacité de son nouveau processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien, notamment en consultant de manière proactive les compagnies aériennes.	Tous les programmes	<p>Réduire l'arriéré de plaintes</p> <p>Renforcer l'engagement des intervenants</p> <p>Cultiver une culture d'amélioration continue Établir une organisation diversifiée et résiliente</p>

Risques	Stratégie de réaction au risque	Liens avec les programmes du ministère	Lien avec les priorités ministérielles
<p>intervenants externes sont nécessaires, de même que la communication avec les usagers du système de transport et le public en général. Les changements doivent être mis en œuvre de manière efficace, sans compromettre les activités en cours.</p>	<p>L'OTC publiera méthodiquement toute la documentation relative au RPPA et au recouvrement des coûts afin de permettre une mise en œuvre efficace et de s'assurer que les intervenants comprennent les nouvelles exigences. L'OTC consultera les intervenants par divers moyens, comme des présentations écrites, des recherches sur l'opinion publique et des consultations par vidéoconférence. L'OTC continuera à doter de manière proactive les postes nécessaires pour la réussite de la mise en œuvre, dans les limites de son budget.</p> <p>Au fur et à mesure que les changements sont mis en œuvre et étendus, l'OTC effectuera un suivi régulier pour maximiser les avantages des nouveaux processus et qu'il règle rapidement les problèmes identifiés.</p>		

Aperçu des ressources prévues pour 2024-2025

- Dépenses prévues : 56 259 387 \$
- Ressources temps plein prévues : 443

Priorités gouvernementales pertinentes

Impacts sur la qualité de vie

Domaine : Prospérité

Indicateur : PIB par habitant

Domaine : Société

Indicateur : Environnements accessibles

Domaine : Bonne gouvernance

Indicateur : Confiance dans les institutions

Analyse comparative entre les sexes plus

L'OTC a intégré une analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) dans le programme de formation obligatoire pour tout le personnel afin de s'assurer qu'il 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

- Étant donné que l'OTC est une petite organisation, il ne dispose actuellement d'aucune ressource exclusivement consacrée à l'ACS+. L'ACS+ est tout de même une priorité et des ressources internes sont affectées à ces analyses au besoin, surtout dans le contexte des Services du personnel et du milieu de travail, des présentations au Conseil du Trésor et des mémoires au Cabinet aux autres ministères.

Initiatives prévues

- En 2024-2024, l'application et la surveillance de l'ACS+ se poursuivront également 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

- 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 objectifs de développement durable des Nations Unies (NU)

Dans le cadre de son engagement à faire progresser le développement durable, l'OTC s'est engagé à contribuer aux objectifs et aux cibles du gouvernement du Canada en matière de développement durable. Les efforts de l'OTC sont décrits dans sa Stratégie ministérielle de développement durable (SMDD) 2023 à 2027 et contribuent directement à la réalisation de trois objectifs de la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) 2022-2026 :

1. **Objectif 10 : Faire progresser la réconciliation et réduire les inégalités** – l’OTC prend des mesures pour faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones et réduire les inégalités.
2. **Objectif 12 : Réduire les déchets et passer à des véhicules zéro émission** – l’OTC cherche à réduire les déchets et passer à des véhicules zéro émission.
3. **Objectif 13 : Prendre des mesures relatives aux changements climatiques et leurs impacts** – l’OTC est engagé à prendre des mesures relatives aux changements climatiques et leurs impacts.

En l’appui à la Décennie d’action des Nations Unies, l’OTC cherche à intégrer ces objectifs à l’ensemble de ses politiques stratégiques et ses activités, appelant tous les secteurs de la société à se mobiliser afin d’élaborer des solutions durables aux défis mondiaux et d’atteindre les objectifs de développement durable (ODD) d’ici 2030.

Mesures ministérielles de l’OTC à l’appui de la stratégie de développement durable :

- **Mesures appuyant l’objectif 10 :**
 - **Obligation de consultation des peuples autochtones :** Lorsqu’une possible détermination de l’OTC entraîne l’obligation de la Couronne de mener des consultations, l’OTC veille que cette obligation ait été remplie de manière conforme à l’honneur de la Couronne, de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones, et des objectifs de réconciliation entre les peuples autochtones et les autres Canadiens.
 - **Renouvellement de la mobilisation des Autochtones :** Au cours de la prochaine année, l’OTC enclenchera un examen de son approche concernant la mobilisation des Autochtones, plus spécifiquement lorsqu’il est question de l’approbation de la construction de lignes de chemin de fer conformément à l’article 98 de la Loi.
- **Mesures appuyant l’objectif 12 :**
 - **Respect de la Politique d’achats écologiques :** L’OTC adhère et continuera d’adhérer aux principes de la SFDD en respectant la Politique d’achats écologiques.
- **Mesures appuyant l’objectif 13 :**
 - **Formation des employés sur les changements climatiques :** Nous veillons à ce que d’ici un an, tous les employés concernés aient suivi la formation sur l’évaluation des effets des changements climatiques, sur les évaluations des

risques liés aux changements climatiques et sur l'élaboration des mesures d'adaptation.

Pour des informations détaillées sur les contributions de l'OTC au Plan de mise en œuvre fédéral du Canada pour le Programme 2030 et à la SFDD, veuillez consulter notre [Stratégie ministérielle de développement durable](#).

Répertoire des programmes

La prestation de services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers est appuyée par les programmes suivants du répertoire des programmes :

- Déterminations et conformité
- Règlement des différends

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au répertoire des programmes officiels de l'OTC se trouvent dans l'[InfoBase du GC](#).

Résumé des changements au cadre de présentation de rapports depuis l'année dernière

Les changements suivants ont été apportés au cadre ministériel de présentation de rapports de l'OTC depuis 2023-2024 :

Structure	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
RESPONSABILITÉ ESSENTIELLE	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/collectivités, 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.	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, 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.	Description mise à jour

Structure	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
INDICATEURS DE RÉSULTAT/RÉSULTATS MINISTÉRIELS	Indicateur de résultat 1B : Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en respectant les normes de service.	Indicateur de résultat 1B : 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.	Indicateur de résultat 1B modifié
	Indicateur de résultat 1C : Pourcentage de différends qui ont été réglés en conformité avec les normes de services.	Indicateur de résultat 1C : Pourcentage de fournisseurs de services de transport qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires.	Indicateur de résultat 1C modifié
	Résultat ministériel 2 : Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transport accessibles.	Résultat ministériel 2 : Des services de transports accessibles pour les personnes handicapées.	Résultat ministériel 2 modifié
	Indicateur de résultat 2A : Nombre de plaintes relatives à l'accessibilité du transport aérien par 100 vols.	Indicateur de résultat 2A : 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.	Indicateur de résultat 2A modifié
	Résultat ministériel 3 : Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien.	Résultat ministériel 3 : Protection des consommateurs pour les voyageurs aériens.	Résultat ministériel 3 modifié
	Résultat ministériel 3A : Nombre de plaintes de consommateurs de voyage aérien par 100 vols.	Indicateur de résultat 3A : Pourcentage de transporteurs aériens qui se conforment aux exigences législatives et réglementaires en matière de protection des consommateurs.	Indicateur de résultat 3A modifié
PROGRAMME	Programme 1 : Déterminations et conformité	Programme 1 : Déterminations et conformité	
	Résultat du programme : L'émission de déterminations et la	Résultat du programme : Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et	Résultats et indicateurs de résultats du

Structure	2024-2025	2023-2024	CHANGEMENT
	prestation de services de conformité en temps opportun pour les transports aérien, ferroviaire et maritime.	maritimes) se conforment aux exigences législatives.	Programme 1 modifié
	Indicateur de résultat 1 : Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en respectant les normes de service.	Indicateur de résultat 1 : Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en respectant les normes de service.	
	Indicateur de résultat 2 : Pourcentage de fournisseurs de services de transport non conforme qui sont remis en conformité dans les 70 jours ouvrables.		
	Programme 2 : Règlement des différends	Programme 2 : Règlement des différends	
	Résultat du programme : Règlement efficace et en temps opportun des différends relatifs aux transports aérien, ferroviaire, maritime et accessible.	Résultat du programme : Prestation efficace et en temps opportun des services de facilitation, de médiation, de règlement formel des différends, et d'arbitrage – pour les différends relatifs aux transports aérien, ferroviaire, maritime et accessible.	Résultat du Programme 2 modifié
	Programme 3 : RETIRÉ	Programme 3 : Analyse et liaison	
		Résultat du programme : Des analyses et des conseils d'experts reposant sur des données probantes et fournis en temps opportun pour appuyer la prise de décisions par le président et les membres ainsi que le travail d'autres directions générales.	« Analyse et liaison » retiré en tant que programme
		Indicateur de résultat 1 : Degré auquel, sur une échelle allant de 1 à 4, les analyses et les conseils sont de grande qualité et fournis en temps opportun.	

Services internes

Description

Les services internes sont les services fournis au sein d'un ministère afin qu'il puisse respecter ses obligations et exécuter ses programmes. Les dix catégories de services internes sont les suivantes :

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

Plans pour atteindre les résultats

Les services internes de l'OTC continueront d'évoluer pour répondre au contexte changeant dans lequel ils opèrent en adaptant leurs processus, leurs contrôles et leurs pratiques de surveillance. Les services internes et ministériels de l'OTC fourniront une assistance et des solutions pour répondre aux besoins des employés et de l'organisation en continuant de fournir des services plus efficaces et centrés sur l'utilisateur.

Améliorer la gestion des données, l'analyse et la cybersécurité

En 2023-2024, l'OTC a amélioré son approche de gestion et d'analyse des données en nommant un dirigeant principal des données et en établissant le Comité directeur des technologies, des données et de l'information. Cette nouvelle structure de gouvernance permettra d'améliorer la gestion et l'analyse des données en intégrant diverses sources d'information pour que la prise de décision, la prestation de services et la communication des résultats soient fondées sur des données. De plus, l'OTC a continué à collaborer avec des partenaires internes ou externes pour combattre les risques virtuels et renforcer la sécurité des services de l'OTC.

Mise en œuvre du recouvrement des coûts

Les modifications législatives apportées à la Loi en juin 2023 permettent le recouvrement des coûts auprès des compagnies aériennes pour les plaintes admissibles de passagers aériens; ce régime sera mis en œuvre au cours de l'année. En outre, elles accordent à l'OTC des pouvoirs

plus étendus qui lui permettront de recouvrer les coûts de toutes les activités liées à l'application de la Loi. L'OTC étudiera différentes options de recouvrement des coûts pour l'ensemble de ses programmes.

Répondre aux besoins de se doter d'un effectif moderne et diversifié

L'OTC continuera de bâtir une organisation inclusive, accessible et résiliente qui suscite un sentiment d'appartenance. Pour y parvenir, il cernera les besoins et les compétences de son personnel en milieu de travail pour l'avenir, et il modernisera ses programmes et ses services de ressources humaines.

Aperçu des ressources prévues pour 2024-2025

- Dépenses prévues : 16 155 598 \$
- Ressources à temps plein prévues : 105

Priorités gouvernementales pertinentes

Planification de l'attribution des marchés aux entreprises autochtones

L'OTC intègre les entreprises autochtones à sa stratégie d'approvisionnement. Pour ce faire, il consulte le répertoire des entreprises autochtones et fait connaître l'initiative au sein de son organisation. Un rapport interne sert à surveiller le pourcentage des marchés attribués. L'OTC pourrait prendre d'autres mesures, comme de réserver des appels d'offres à des entreprises autochtones, si les pourcentages n'atteignent pas la cible de 5 % qu'il s'est fixé.

Description du champ de déclaration de 5 %	Résultat réel 2022-2023	Résultat prévu 2023-2024	Résultat prévu 2024-2025
Pourcentage total de marchés passés avec des entreprises autochtones	11 %	5 %	5 %

Dépenses et ressources humaines prévues

Cette section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines prévues de l'OTC pour les trois prochains exercices financiers, et compare les dépenses prévues pour l'exercice 2024-2025 avec les dépenses réelles des exercices précédents.

Dépenses

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

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les dépenses pour chaque responsabilité essentielle de l'OTC et ses services internes pour les trois exercices précédents. Les montants de l'exercice courant sont estimés en fonction des dépenses effectuées jusqu'à présent.

Tableau 2 : Dépenses réelles pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses réelles 2021-2022	Dépenses réelles 2022-2023	Prévisions des dépenses 2023-2024
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	29 722 148	29 219 423	39 626 479
Total partiel	29 722 148	29 219 423	39 626 479
Services internes	13 165 739	11 910 894	13 245 868
Total	42 887 887	41 130 317	52 872 347

La hausse des dépenses prévues pour l'exercice 2023-2024 est principalement attribuable à l'augmentation du financement temporaire (environ 10,1 millions de dollars) qu'a reçu l'OTC en 2023-2024 et qui était annoncé dans le budget de 2023. Le financement temporaire a été augmenté principalement pour accroître la capacité de l'OTC de traiter les plaintes de passagers aériens.

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

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les dépenses pour chaque responsabilité essentielle de l'OTC et ses services internes pour les trois prochains exercices.

Tableau 3 : Sommaire de la planification budgétaire pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

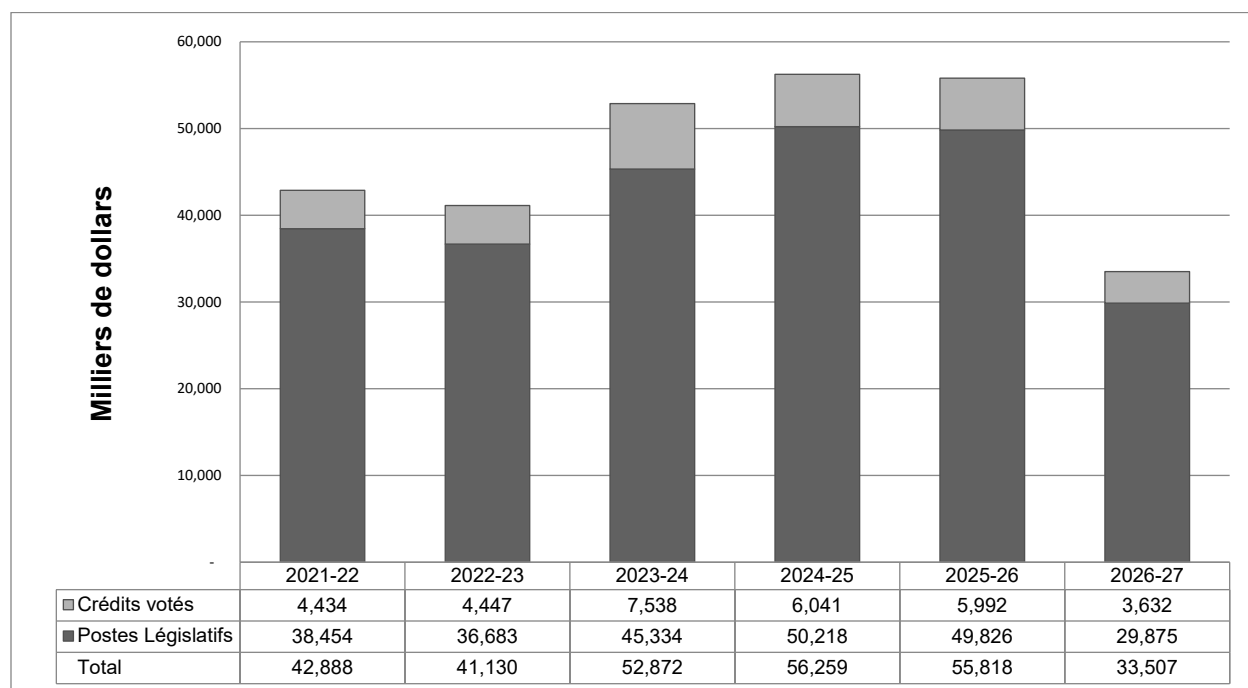
Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses budgétaires 2024-2025 (inscrites au budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026	Dépenses prévues 2026-2027
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	40 103 789	40 103 789	39 789 227	23 884 925
Total partiel	40 103 789	40 103 789	39 789 227	23 884 925
Services internes	16 155 598	16 155 598	16 028 878	9 621 915
Total	56 259 387	56 259 387	55 818 105	33 506 840

Pour les exercices 2024-2025 et 2025-2026, la hausse des dépenses prévues est principalement attribuable à l'augmentation du financement temporaire de 3,6 millions de dollars annoncé dans le budget de 2023 afin d'augmenter la capacité de l'OTC de traiter les plaintes de passagers aériens, ainsi qu'un rajustement de 3,3 millions de dollars au titre des augmentations de salaire découlant du renouvellement des conventions collectives. Ces augmentations sont compensées par un rajustement de 2,7 millions de dollars aux autorisations législatives budgétaires accordées par le Parlement au titre des Régimes d'avantages sociaux des employés. Pour l'exercice 2026-2027, les dépenses prévues reflètent une baisse d'environ 24,6 millions de dollars attribuable à l'élimination graduelle du financement temporaire reçu qui était prévu dans le budget de 2023.

Financement

Dépenses ministérielles de 2021-2022 à 2026-2027

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



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

Pour l'exercice 2023-2024, les prévisions de dépenses représentent les dépenses budgétaires et législatives prévues qui figurent dans les documents du budget des dépenses (Budget principal des dépenses et Budget supplémentaire des dépenses) ainsi que les montants approuvés par le Conseil du Trésor au 1er décembre 2023, comme l'augmentation du financement temporaire de 10,1 millions de dollars qu'a reçu l'OTC conformément au budget de 2023 pour accroître sa capacité de traiter les plaintes de passagers aériens.

Pour les exercices 2024-2025 et 2025-2026, les dépenses prévues reflètent une hausse d'environ 2,9 millions de dollars par rapport aux prévisions de dépenses de l'année précédente. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation de 3,6 millions de dollars du financement temporaire annoncé dans le budget de 2023, ainsi qu'à un rajustement salarial de 3,3 millions de dollars découlant du renouvellement des conventions collectives. Ces augmentations sont compensées par un rajustement de 2,7 millions de dollars aux autorisations législatives budgétaires accordées par le Parlement au titre des Régimes d'avantages sociaux des employés.

Pour l'exercice 2026-2027, les dépenses prévues reflètent une baisse d'environ 22,3 millions de dollars par rapport aux prévisions de dépenses de l'année précédente attribuable à l'élimination graduelle du financement temporaire reçu qui était prévu dans le budget de 2023. Toutefois, en juin 2023, la *Loi d'exécution du budget 2023* a reçu la sanction royale et est entrée en vigueur. Elle modifiait la Loi pour, notamment, donner à l'OTC le pouvoir d'instaurer un régime de recouvrement de coûts. Même si, avec ces droits et redevances, l'OTC pourra financer certaines de ses activités liées au traitement des plaintes relatives au transport aérien jugées admissibles, ou encore celles consacrées à la gestion ou à l'application des dispositions de la Loi, il est incapable d'estimer ces montants avec assez de certitude pour les inclure dans les dépenses prévues.

En général, les dépenses prévues de l'OTC ne comprennent pas le remboursement des dépenses salariales admissibles ni le report du budget de fonctionnement, puisqu'il lui est impossible de les estimer avec certitude. De plus, ses dépenses législatives indiquées dans le graphique ci-dessus concernent le régime d'avantages sociaux des employés, qui fait partie des dépenses salariales prévues. En conséquence, elles fluctuent en fonction des dépenses de crédits votés.

Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits de l'OTC sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2024-2025](#).

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des activités de l'OTC pour les exercices 2023-2024 à 2024-2025.

Les montants des prévisions et les montants prévus dans le présent état des résultats ont été calculés selon la méthode de comptabilité d'exercice. Les montants des prévisions et les montants prévus qui sont présentés dans d'autres sections du plan ministériel ont été calculés selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Les montants peuvent donc différer.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et les notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le [site Web de l'OTC](#).

Tableau 4 : État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2025 (en dollars)

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2023-2024	Résultats prévus 2024-2025	Écart (résultats prévus 2024-2025 moins prévisions des résultats 2023-2024)
Total des dépenses	59 209 012	62 304 539	3 095 527
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	59 209 012	62 304 539	3 095 527

Pour l'exercice 2024-2025, les résultats prévus reflètent une hausse d'environ 3,1 millions de dollars par rapport aux prévisions des résultats de l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable à une augmentation de 3,6 millions de dollars du financement temporaire annoncée dans le budget de 2023 afin d'augmenter la capacité de l'OTC de traiter les plaintes de passagers aériens, ainsi qu'un rajustement de 3,3 millions de dollars au titre des augmentations de salaire découlant du renouvellement des conventions collectives. Ces augmentations sont compensées par un rajustement de 2,7 millions de dollars aux autorisations législatives budgétaires accordées par le Parlement au titre des Régimes d'avantages sociaux des employés.

Ressources humaines

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

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les ressources humaines, en équivalent ETP, pour chaque responsabilité essentielle de l'OTC et pour ses services internes des trois derniers exercices. Les prévisions en ressources humaines pour l'exercice en cours sont établies à partir des données connues à ce jour.

Tableau 5 : Sommaire des ressources humaines réelles pour les responsabilités essentielles et les services internes

Responsabilités essentielles et services internes	ETP réels 2021-2022	ETP réels 2022-2023	Prévisions en ETP pour 2023-2024
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	245	224	294
Total partiel	245	224	294
Services internes	68	70	93
Total	313	294	387

Malgré le financement temporaire renouvelé, le nombre réel d'ETP en 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. En 2023-2024, il y a une hausse du nombre prévu d'ETP en raison de l'augmentation du financement temporaire de 10,1 millions de dollars qu'a reçu l'OTC conformément au budget de 2023 pour accroître sa capacité de traiter les plaintes de passagers aériens.

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les ressources humaines, en ETP, pour chaque responsabilité essentielle de l'OTC et pour ses services internes prévus pour l'exercice 2024-2025 et les suivants.

Tableau 6 : Sommaire des ressources humaines réelles pour les responsabilités essentielles et les services internes

Responsabilités essentielles et services internes	ETP prévus 2024-2025	ETP prévus 2025-2026	ETP prévus 2026-2027
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	338	321	276
Total partiel	338	321	276
Services internes	105	92	92
Total	443	413	368

Le nombre d'ETP prévus devrait diminuer au cours des prochaines années en raison de l'élimination graduelle du financement annoncé dans le budget de 2023 afin d'augmenter la capacité de l'OTC de traiter les plaintes de passagers aériens. Grâce à l'entrée en vigueur de la *Loi d'exécution du budget 2023*, l'OTC a maintenant le pouvoir d'instaurer un régime de recouvrement de coûts. Toutefois, l'OTC est incapable d'estimer le nombre prévu d'ETP avec assez de certitude pour les rajuster en conséquence.

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, LC 1996, c 10 modifiée](#)

Année d'incorporation ou de création : 1904

Autres :

L'OTC partage la responsabilité pour ce qui est de l'application des lois suivantes :

- [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)
- [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'Office assume l'entière responsabilité des règlements suivants :

- [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles \(DORS/2021-243\)](#)
- [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 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 \(DORS/2014-94\)](#)

Vous pouvez consulter ces lois et ces règlements sur le site Web du ministère de la Justice, et dans la section [Lois et règlements](#) du [site Web de l'OTC](#).

Coordonnées de l'organisation

Adresse postale

Office des transports du Canada
60, rue Laval, unité 01
Gatineau (Québec) J8X 3G9

Téléphone : 1-888-222-2592

ATS : 1-800-669-5575

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Site Web : <https://www.otc-cta.gc.ca>

Tableaux de renseignements supplémentaires

Des renseignements sur la stratégie de développement durable de l'OTC sont disponibles sur son [site Web](#).

Dépenses fiscales fédérales

Le plan ministériel de l'Office des transports du Canada ne comprend pas de renseignements sur les dépenses fiscales.

Les mesures fiscales relèvent du ministre des Finances. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût des dépenses fiscales fédérales dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#). Ce rapport fournit aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes, ainsi que sur les évaluations fiscales, les rapports de recherche et les analyses comparatives entre les sexes plus.

Annexe : définitions

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

Outil analytique qui permet de mettre en place des initiatives adaptées et inclusives et à comprendre comment les facteurs tels que le sexe, la race, l'origine nationale et ethnique, l'origine ou l'identité autochtone, l'âge, l'orientation sexuelle, les conditions socioéconomiques, la géographie, la culture et l'invalidité peuvent avoir une incidence sur les expériences, et les résultats ainsi que l'accès aux programmes gouvernementaux et l'expérience de ceux-ci.

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)

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit 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; 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.

entreprise autochtone (Indigenous business)

Selon la définition donnée sur le [site Web de Services aux Autochtones Canada](#), conformément à l'engagement pris par le gouvernement du Canada de faire en sorte qu'au moins 5 % de la valeur totale des marchés soit obligatoirement accordé à des entreprises autochtones chaque année.

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 par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures normales de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

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 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.

innovation à impact élevé (high impact innovation)

L'innovation à impact élevé varie en fonction du contexte organisationnel. Dans certains cas, cela pourrait signifier essayer quelque chose qui est largement nouveau ou différent du statu quo. Dans d'autres cas, cela pourrait signifier des améliorations progressives liées à un secteur de

dépenses élevées ou la résolution des problèmes auxquels font face un nombre important de Canadiennes et de Canadiens ou de fonctionnaires.

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)

Document énonçant les priorités, les programmes, les résultats attendus et les ressources connexes requises d'un ministère sur une période de trois ans qui commence à l'exercice indiqué dans le titre du document. Les plans ministériels sont présentés au Parlement chaque printemps.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2022-2023, les priorités pangouvernementales correspondent aux thèmes de haut niveau qui décrivent le programme du gouvernement énoncé dans le discours du Trône de 2021 : 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; lutter pour un monde plus sûr, plus juste et plus équitable.

programme (program)

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein d'un 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)

Présentation d'information sur le rendement réel d'un ministère au cours d'un exercice par rapport à ses plans, priorités et résultats attendus énoncés dans son plan ministériel pour cet exercice. Les rapports sur les résultats ministériels sont présentés au Parlement chaque automne.

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 d'un ministère qui décrit la manière dont les ressources sont organisées pour s'acquitter des responsabilités essentielles du ministère et atteindre ses résultats prévus.

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 externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'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)

Changement qu'un ministère cherche à influencer. Un résultat ministériel échappe généralement au contrôle direct des ministères, mais il devrait être influencé par les résultats du niveau des programmes.