



Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Plan ministériel
2025-2026
de l'Office des transports du
Canada

L'Honorable Anita Anand, CP, députée
Ministre des Transports et du Commerce intérieur

Canada 

En un coup d'œil

Un plan ministériel décrit les priorités et les plans d'un ministère ainsi que les coûts connexes pour les trois prochains exercices.

- [Vision, mission, raison d'être et contexte opérationnel](#)

Principales priorités

Les priorités de l'Office des transports du Canada (Office) pour 2025-2026 sont les suivantes :

- **Éliminer l'arriéré de plaintes** : élaborer et mettre en œuvre le nouveau *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA), et accélérer le règlement et l'élimination de l'arriéré des plaintes relatives au transport aérien.
- **Améliorer l'accessibilité du système de transport** : utiliser tous les outils à la disposition de l'Office pour améliorer l'accessibilité du système de transport.
- **Accroître la participation des intervenants** : nouer le dialogue avec les intervenants du système de transport pour aider l'Office à s'acquitter de son mandat.
- **Établir une culture d'amélioration continue** : bâtir 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.
- **Bâtir une organisation diversifiée et résiliente** : se concentrer à créer une organisation diversifiée, inclusive, accessible, résiliente, et qui favorise un sentiment d'appartenance.

Faits saillants

En 2025-2026, les dépenses totales prévues (y compris pour les services internes) de l'Office sont de 56 240 645 \$ et le nombre total d'équivalents temps plein prévus (y compris pour les services internes) est de 414. Pour des renseignements complets sur le total prévu des dépenses et des ressources humaines de l'Office, consultez la section [Dépenses et ressources humaines prévues](#) du plan intégral.

Un résumé des réalisations prévues pour l'Office en 2025-2026 selon son Cadre ministériel des résultats approuvé est présenté ci-dessous. Un Cadre ministériel des résultats comprend les responsabilités essentielles d'un ministère, les résultats qu'il prévoit atteindre et les indicateurs de rendement pour mesurer les progrès réalisés en vue d'obtenir ces résultats.

Responsabilité essentielle 1 : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport

Dépenses prévues : 39 915 760 \$

Ressources humaines prévues : 323

Résultats ministériels :

- 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 conformité avec les normes de service
 - 1C : Pourcentage de différends réglés en conformité avec les normes de service

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

Pour l'exercice 2025-2026, l'Office s'engage à faire progresser ses priorités dans ses trois principaux champs de responsabilité : veiller à ce que le système de transport national fonctionne efficacement, offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur, et protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un système de transport accessible.

En ce qui concerne sa responsabilité de veiller à ce que le système de transport national fonctionne efficacement, l'Office continuera, dans la prochaine année, de nouer le dialogue avec des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs pour mener à bien son examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* exigé par la loi, et d'actualiser sa méthode de calcul du revenu admissible maximal en vue de publier son importante détermination annuelle sur le transport du grain. La surveillance du rendement du réseau ferroviaire restera une priorité, car les données récoltées contribuent à faciliter la coopération parmi les intervenants, à rendre la planification plus efficace, et à reprendre les activités après d'éventuelles perturbations du réseau.

En ce qui concerne la responsabilité d'offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur, l'Office continuera de travailler sur les dossiers découlant des modifications de 2023 apportés à la *Loi sur les transports au Canada* (Loi). Par exemple, nous continuerons d'améliorer le fonctionnement du Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien, en activité depuis le 30 septembre 2023. Les modifications à la Loi exigent également que l'Office recouvre auprès des compagnies aériennes une partie ou l'ensemble des coûts du Bureau de règlement des plaintes; pour ce faire, l'Office a entrepris des consultations à l'automne 2024 pour déterminer les prochaines étapes en fonction des commentaires reçus. Enfin, un processus réglementaire est en cours pour modifier le RPPA. Après avoir consulté la ministre des Transports, l'Office a publié les modifications proposées au RPPA dans la *Gazette du Canada*, Partie I, le 21 décembre 2024. Nous tiendrons compte de tous les commentaires reçus au cours de cette consultation à mesure que le processus réglementaire se poursuivra dans l'année à venir.

En ce qui concerne l'accessibilité, l'Office a jeté les bases de plusieurs initiatives importantes qu'il poursuivra dans la prochaine année, et dont l'accent sera sur la collaboration internationale, la formation d'employés et d'entrepreneurs, ainsi que le transport des aides à la mobilité. L'Office aidera l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) à l'élaboration d'une stratégie complète en matière d'accessibilité dans l'aviation internationale. Il continuera également de prioriser le règlement des plaintes relatives à l'accessibilité et de faire respecter la réglementation sur les transports accessibles.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur [Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport](#) dans le plan intégral.

Plan ministériel 2025-2026 de l'Office des transports du Canada

Sur cette page :

- [Message de la présidente et première dirigeante](#)
- [Plans pour assurer les responsabilités essentielles et les services internes](#)
 - [Responsabilité essentielle 1 : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport](#)
 - [Services internes](#)
- [Dépenses et ressources humaines prévues](#)
 - [Dépenses](#)
 - [Financement](#)
 - [État condensé prospectif des opérations](#)
 - [Ressources humaines](#)
- [Renseignements ministériels](#)
- [Tableau de renseignements supplémentaires](#)
- [Dépenses fiscales fédérales](#)
- [Définitions](#)

Message de la présidente et première dirigeante

L'exercice 2024-2025 a été ponctué de consultations menées par l'Office des transports du Canada concernant le projet de modifications du RPPA, le régime de recouvrement de coûts, et l'examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*. Cela a également été la première année complète de fonctionnement du nouveau Bureau de règlement des plaintes. À l'aube de l'exercice 2025-2026, l'Office s'engage à donner suite à ses priorités dans ses trois principaux champs de responsabilité, soit de veiller à ce que le système de transport national fonctionne efficacement, d'offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur, et de protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un système de transport accessible.

En ce qui concerne sa responsabilité de veiller à ce que le système de transport national fonctionne efficacement, l'Office continuera, dans la prochaine année, de nouer le dialogue avec des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs pour mener à bien son examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* exigé par la loi, et d'actualiser sa méthode de calcul du revenu admissible maximal en vue de publier son importante détermination annuelle sur le transport du grain. La surveillance du rendement du réseau ferroviaire restera une priorité, car les données récoltées contribuent à faciliter la coopération parmi les intervenants, à rendre la planification plus efficace, et à reprendre les activités après d'éventuelles perturbations du réseau.

En ce qui concerne la responsabilité d'offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur, l'Office continuera de travailler sur les dossiers découlant des modifications de 2023 apportés à la Loi. Par exemple, nous continuerons d'améliorer le fonctionnement du Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien, en activité depuis le 30 septembre 2023, qui a déjà donné lieu à un important gain de productivité. Dans la première année de son lancement, plus de 25 000 plaintes ont été réglées, soit plus du double qu'au cours de la précédente période de 12 mois. Les modifications à la Loi exigent également que l'Office recouvre auprès des compagnies aériennes une partie ou l'ensemble des coûts du Bureau de règlement des plaintes; pour ce faire, l'Office a entrepris des consultations à l'automne 2024, pour déterminer les prochaines étapes en fonction des commentaires reçus. Enfin, un processus de réglementation est en cours pour modifier le RPPA. Après avoir consulté la ministre des Transports, l'Office a publié les modifications proposées au RPPA dans la *Gazette du Canada*, Partie I, le 21 décembre 2024. Nous tiendrons compte de tous les commentaires reçus à la suite des consultations à mesure que le processus réglementaire se poursuivra dans l'année à venir.

En ce qui concerne l'accessibilité, l'Office a jeté les bases de plusieurs initiatives importantes qu'il poursuivra dans la prochaine année, et dont l'accent sera sur la collaboration internationale, la formation d'employés et d'entrepreneurs, ainsi que le transport des aides à la mobilité. Grâce à sa participation au Sommet national sur l'accessibilité du transport aérien de mai 2024 et au Symposium de l'OACI sur l'accessibilité tenu en décembre 2024, et grâce à son dialogue continu avec son comité consultatif sur l'accessibilité, l'Office aidera l'OACI à l'élaboration d'une stratégie complète en matière d'accessibilité dans l'aviation internationale. Il continuera également de prioriser le règlement des plaintes relatives à l'accessibilité et de faire respecter la réglementation sur les transports accessibles. À mesure que l'Office fait progresser ses priorités et ouvre le dialogue avec ses intervenants et le public, je suis reconnaissante de pouvoir compter sur un effectif de fonctionnaires hautement compétents ainsi que sur ses membres nommés, sans qui cette période de changement et de renouveau n'aurait pas été

possible. Nous continuerons de bâtir un effectif diversifié afin qu'il reste inclusif et équitable, de travailler en toute collégialité, et de voir à la satisfaction et au bien-être de nos employés.

Je suis certaine que les Canadiens continueront d'être servis avec professionnalisme, intégrité et dévouement par l'équipe de l'Office des transports du Canada.

France Pégeot

Présidente et première dirigeante de l'Office des transports du Canada

Plans pour assurer les responsabilités essentielles et les services internes

Responsabilités essentielles et services internes

- Responsabilité essentielle 1 : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport
- Services internes

Responsabilité essentielle 1 : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport

Dans la présente section

- Description
- Répercussions sur la qualité de vie
- Indicateurs, résultats et cibles
- Plans visant à atteindre les résultats
- Principaux risques
- Ressources prévues pour atteindre les résultats
- Priorités gouvernementales connexes
- Répertoire des programmes

Description

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

Répercussions sur la qualité de vie

Domaine : prospérité

Indicateur : PIB per capita

Domaine : société

Indicateur : milieux accessibles

Domaine : bonne gouvernance

Indicateur : confiance dans les institutions

Indicateurs, résultats et cibles

Cette section présente des renseignements détaillés sur les indicateurs de l'Office, les résultats réels des trois derniers exercices, les cibles et les dates cibles approuvées en 2025-2026 pour des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport. Les renseignements sont présentés par résultat ministériel.

Tableau 1 : Un réseau de transport national efficace et concurrentiel

Les tableaux 1, 2 et 3 présentent un résumé de l'objectif et des résultats réels pour chaque indicateur associé aux résultats de la responsabilité visant des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport.

Indicateurs de résultat ministériel	Résultats réels	Cible	Date d'atteinte de la cible
Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en conformité avec les normes de service	2021-2022 : 94 % 2022-2023 : 95 % 2023-2024 : 98 %	85 %	Mars 2024
Pourcentage de différends réglés en conformité avec les normes de service	2021-2022 : 26 % 2022-2023 : 48 % 2023-2024 : 59 %	80 %	Mars 2025
Indice de fluidité des transports	2021-2022 : non disponibles 2022-2023 : non disponibles 2023-2024 : non disponibles	À déterminer	Septembre 2025

Tableau 2 : Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien

Indicateurs de résultat ministériel	Résultats réels	Cible	Date d'atteinte de la cible
Nombre de plaintes de consommateurs relatives au transport aérien par 100 vols	2021-2022 : non disponibles 2022-2023 : 4,24 2023-2024 : 4,10	À déterminer	Mars 2026
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	2021-2022 : 28 % 2022-2023 : 3 % 2023-2024 : non disponibles*	85 %	Mars 2024

Tableau 3 : Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transport accessibles

Indicateurs de résultat ministériel	Résultats réels	Cible	Date d'atteinte de la cible
Pourcentage de différends relatifs à l'accessibilité des transports qui ont été réglés en conformité avec les normes de service	2021-2022 : 75 % 2022-2023 : 91 % 2023-2024 : 84 %	80 %	Mars 2024
Nombre de plaintes relatives à l'accessibilité du transport aérien reçues par 100 vols	2021-2022 : non disponibles 2022-2023 : 0,03 2023-2024 : 0,04	À déterminer	Mars 2026

*Au cours de l'exercice 2023-2024, en conséquence de la loi d'exécution du budget, l'Office a instauré un nouveau processus simplifié de règlement des plaintes qu'il a lancé officiellement le 30 septembre 2023. L'Office modifiera son cadre ministériel des résultats dans la prochaine année afin de tenir compte de ces changements. La loi habilitante exige qu'une plainte reçue au nouveau Bureau de règlement des plaintes soit traitée dans un maximum de 90 jours à partir de l'ouverture du processus de règlement de la plainte.

Des renseignements supplémentaires sur les [résultats détaillés et les données sur le rendement](#) pour le répertoire des programmes de l'Office figurent dans l'InfoBase du gouvernement du Canada (GC).

Plans visant à atteindre les résultats

La section suivante décrit les résultats prévus pour des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport en 2025-2026.

Un réseau de transport national efficace et concurrentiel

L'Office contribue à ce que le système de transport soit efficace pour le Canada. Il tire son orientation de la Loi qui renferme la Politique nationale des transports, dans laquelle il est reconnu que la concurrence et les forces du marché sont les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces. Il y est également énoncé que la prise de règlement pourrait être nécessaire pour atteindre les objectifs de politique publique que la concurrence et les forces du marché ne permettent pas à elles seules d'atteindre de manière satisfaisante.

Les résultats que nous prévoyons atteindre

- L'Office continuera de publier des déterminations réglementaires et de fournir des services de règlement des différends à l'intention de l'industrie du transport ferroviaire fédéral et de ses intervenants. Entre autres, il renouvellera son engagement à surveiller et à faire respecter les dispositions ferroviaires avec efficacité, à publier rapidement les déterminations, et à régler les plaintes officielles ou informelles en temps opportun et avec efficacité.
- Dans la prochaine année, l'Office commencera son examen du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* comme l'exige la Loi. Des consultations préalables devraient être terminées au printemps 2025, où toutes les modifications requises à ce règlement seront apportées en 2025-2026.
- Un des principaux processus de l'Office consiste chaque année à prévoir l'indice des prix composite afférent au volume, un élément clé dans le calcul du revenu admissible maximal. La formule pour calculer l'indice tient compte des tendances en matière de prix au fil du temps et intègre à la fois les changements de prix historiques observés et les prévisions quant à la hausse anticipée des prix. Les méthodes utilisées pour estimer les prix du marché ont été révisées pour la dernière fois lors d'une consultation menée en 2011. Comme il reconnaît le besoin de tenir compte des récents développements et des percées lorsqu'il élabore ses divers outils de collecte et d'analyse des données, l'Office entreprendra un examen complet de ces méthodes d'estimation au début de 2025 pour s'assurer qu'elles restent robustes et efficaces. Tous les intervenants concernés seront appelés à collaborer et seront consultés durant ce processus.
- L'Office continuera en 2025-2026 de collaborer aux processus en cours pour l'autorisation de construire une ligne de chemin de fer, dont une voie de contournement de 12,5 km à Lac-Mégantic (Québec), un parc logistique à Pitt Meadows (Colombie-Britannique), ainsi qu'un projet de chemin de fer de 149 km au Nunavut. Si une compagnie de chemin de fer entend

construire une ligne de chemin de fer assujettie à l'article 98 de la Loi, elle doit présenter une demande d'autorisation à l'Office. Quand les demandes sont jugées complètes, l'Office entame un rigoureux processus d'autorisation réglementaire, qui comprend des consultations publiques afin de tenir compte des intérêts des localités touchées.

- L'Office a mené un examen préliminaire de son approche en matière de consultation et de mobilisation des Autochtones, se concentrant surtout sur la manière dont cette approche 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 vient, l'Office projette de consulter des intervenants et des groupes autochtones concernant cette approche et, une fois qu'elle sera finalisée, il mettra à jour ses procédures et ses guides en conséquence.

Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien

L'Office continuera de faire progresser les travaux nécessaires découlant des modifications à la Loi adoptées le 22 juin 2023, soit la mise en œuvre du Bureau de règlement des plaintes; l'élaboration des modifications au RPPA; et l'établissement d'un régime visant à recouvrer les coûts du traitement de chaque plainte admissible relative au transport aérien.

L'Office a entrepris des consultations à l'automne 2024 sur le recouvrement des coûts du Bureau de règlement des plaintes, et il déterminera les prochaines étapes en fonction des commentaires reçus. Enfin, un processus réglementaire est en cours pour modifier le RPPA. Après avoir consulté la ministre des Transports, l'Office a publié les modifications proposées au RPPA dans la *Gazette du Canada*, Partie I, et a lancé une consultation d'une durée de 75 jours. L'Office tiendra compte des commentaires reçus au cours de cette consultation à mesure que le processus réglementaire se poursuivra dans l'année à venir.

Les résultats que nous prévoyons atteindre

- **Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien** : L'Office a mis le Bureau sur pied avec succès, marquant un jalon important dans la transformation du processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien. Lancé le 30 septembre 2023, le Bureau a instauré une méthode de traitement des plaintes plus rapide et plus rentable. Même si l'Office continue de recevoir un fort volume de plaintes, dans la première année suivant son lancement, plus de 25 000 plaintes ont été réglées, comparativement à 11 758 cas au cours de la précédente période équivalente, c'est-à-dire du 30 septembre 2022 au 29 septembre 2023. L'Office continuera d'améliorer le modèle du Bureau en ce concentrant principalement à préserver l'efficacité du processus, mais en affinant ses procédures de contrôle de la qualité d'après les leçons tirées de sa première année de fonctionnement, et en veillant à l'uniformité du processus.
- **Règlement sur la protection des passagers aériens** : Après avoir consulté la ministre des Transports, l'Office a publié les modifications proposées au RPPA dans la *Gazette du Canada*, Partie I, et a lancé une consultation d'une durée de 75 jours. L'Office tiendra compte des commentaires reçus au cours de cette consultation pour élaborer le règlement définitif.
- **Recouvrement de coûts** : Au cours du prochain exercice (2025-2026), l'Office explorera et proposera des options de recouvrement de coûts au regard des commentaires reçus au cours de la consultation de l'automne 2024.

Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transport accessibles

L'Office contribue à protéger et à défendre le droit des personnes handicapées à des services de transport accessibles. En tant que tribunal et organisme de réglementation, l'Office joue un rôle essentiel dans l'établissement et la mise en œuvre de transports accessibles au Canada, et il rend des décisions qui façonnent les services de transport accessibles pour les Canadiens.

Les résultats que nous prévoyons atteindre

- Finaliser et lancer le programme de jumelage avec des personnes handicapées pour observer ce qu'elles vivent dans les transports, et intégrer les résultats de ces activités menées au début de 2024 afin d'en tirer des enseignements. En 2024, l'Office a terminé un projet pilote au cours duquel des agents verbalisateurs désignés ont accompagné des passagers qui utilisaient une aide à la mobilité, dans le but de les observer dans leurs déplacements en avion et de mieux comprendre les difficultés uniques auxquelles ces passagers font face. Le projet pilote consistait en un jumelage avec trois participants qui se sont portés volontaires. Il comportait 11 activités d'observation distinctes, auprès de trois transporteurs différents. Les leçons tirées du projet pilote aideront l'Office à définir ses activités et ses priorités en matière d'application de la loi. Au fil du temps, le programme intégrera des paramètres pour tenir compte de tous les modes de transport et de tous les types de handicap. Grâce à ces perspectives élargies, les agents verbalisateurs désignés de l'Office seront mieux à même de reconnaître et d'aider à retirer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées dans leurs déplacements.
- Piloter avec des transporteurs aériens volontaires la mise en œuvre et l'évaluation d'un outil de travail pour ceux qui manipulent des aides à la mobilité. L'année précédente, un outil de travail destiné à ceux qui manipulent des aides à la mobilité a été conçu en partenariat avec le Conseil national de recherches Canada et Transports Canada. Il s'agit d'une carte physique avec des instructions visuelles pour aider le bagagiste à se souvenir rapidement de la formation pratique reçue dans un aéroport, afin de réduire les cas de dommages à des aides à la mobilité lors de leur chargement dans la soute ou lors de leur déchargement.
- Aider à l'élaboration de guides techniques sur l'arrimage sécuritaire des aides à la mobilité et sur l'accessibilité des raccords de passerelle pour les navires de passagers. Financé par Normes d'accessibilité Canada, le projet est dirigé par une équipe de chercheurs et d'ingénieurs du Réseau universitaire de santé. Ce projet est séparé en deux grandes parties :
 - la première partie du projet consiste à mener une enquête sur les causes potentielles des dommages à des aides à la mobilité transportées dans une soute d'avion, ainsi qu'à formuler des recommandations et à produire des guides techniques sur l'arrimage de telles aides à la mobilité. Cette recherche reposera sur des preuves scientifiques obtenues lors de simulations en laboratoire et d'une collecte de données. Des documents de formation seront également produits à l'intention de ceux qui manipulent des aides à la mobilité. Le groupe de travail canadien sur les aides à la mobilité établi par l'Office, ainsi que ses membres, soutiennent le projet en mettant en commun leur expertise, leurs connaissances et leur vécu;
 - La deuxième partie du projet consiste à mener une enquête sur l'utilisation de passerelles ou de raccords de passerelle sur des traversiers et des paquebots de croisière pour l'embarquement ou le débarquement des passagers. Dans cette partie du projet, des recommandations seront formulées et des guides techniques seront conçus pour les éléments suivants : le revêtement de la surface des passerelles, la forme et la hauteur des mains courantes, de même que les pentes maximales permises à bord des

traversiers et des paquebots de croisière afin qu'ils soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Lancer la nouvelle initiative « former le formateur ». Ce programme volontaire consiste en une collaboration avec des formateurs experts provenant de la communauté des personnes handicapées, afin d'élaborer un modèle pour former des employés de petits fournisseurs de services de transport, qui serviraient ensuite de formateurs en matière d'accessibilité pour leur propre organisation. La démarche aidera les petits fournisseurs de services de transport à donner de la formation en matière d'accessibilité au sein de leur organisation, à l'aide d'outils, de formateurs et de documents de référence connexes.

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. Même si l'Office a obtenu des fonds supplémentaires pour en traiter le volume croissant, le nombre de plaintes reçues a dépassé les projections. En conséquence, l'arriéré de cas continue d'augmenter malgré les ressources supplémentaires obtenues. La difficulté à prévoir le volume de plaintes complique la planification du temps de traitement et la communication de renseignements exacts au public. Afin d'atténuer ce risque, l'Office cherche et examine continuellement des façons de simplifier ses processus et ses procédures, tout en adoptant de nouvelles technologies et de nouveaux outils pour gagner en efficacité.

La gestion dans un contexte de grands changements : Dans la dernière année, et dans un court laps de temps, l'Office a transformé des aspects importants de sa responsabilité consistant à offrir aux passagers un régime de protection du consommateur. Le Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien a été mis sur pied seulement trois mois après l'entrée en vigueur des modifications législatives qui exigeaient notamment que l'Office apporte des changements substantiels dans son organisation et ses procédures, recrute et forme de nouveaux employés, et sollicite une plus grande participation des intervenants. À cela s'ajoutent les nouvelles modifications proposées au RPPA récemment publiées dans la *Gazette du Canada*, Partie I. La mise en œuvre du règlement définitif pourrait exiger des changements supplémentaires aux systèmes et aux procédures de l'Office. Afin d'atténuer les risques liés à des changements intensifs, et afin de rester agile, l'Office revoit en ce moment ses plans et ses prévisions d'investissement dans de la technologie et des systèmes, et il doit planifier le perfectionnement et la formation des employés. De plus, l'Office s'efforce d'ouvrir le dialogue avec les intervenants et d'élaborer des produits de communication externe.

Élimination graduelle du financement temporaire : Il était annoncé dans le budget 2023 que l'Office recevrait 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de l'exercice 2023-2024, afin d'augmenter sa capacité de traitement des plaintes relatives au transport aérien. L'Office, au cours des deux dernières années, a reçu et continue de recevoir le double de plaintes estimé. Comme le financement temporaire arrive à échéance en 2025-2026, l'Office prend des mesures agressives pour gagner en efficacité et étudiera des options de financement à long terme pour pouvoir s'acquitter de son mandat efficacement et en temps voulu. Comme une grande partie du budget de l'Office est temporaire (37 % en 2023-2024), la situation exacerbe le roulement de personnel, et exige plus de temps et de ressources pour la dotation et la formation, ce qui entraîne une baisse de productivité. L'Office surveille et gère ses ressources financières avec diligence pour optimiser ses processus de dotation, d'accueil et de formation des nouveaux employés dans les limites des fonds dont il dispose.

Ressources prévues pour atteindre les résultats

Tableau 4 : Ressources prévues pour atteindre les résultats relativement à des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport

Le tableau 4 fournit un résumé des dépenses prévues et des équivalents temps plein requis pour atteindre ces résultats.

Ressources	Prévues
Dépenses	39 915 760
Équivalents temps plein	323

Des renseignements complets sur [les ressources financières](#) et [les ressources humaines](#) en ce qui concerne le répertoire des programmes de l'Office se trouvent dans l'InfoBase du GC.

Priorités gouvernementales connexes

Analyse comparative entre les sexes plus

L'Office a intégré une analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) dans le programme de formation obligatoire pour tout le personnel afin de continuer 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'Office 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, et des contributions à des présentations au Conseil du Trésor et à des mémoires au Cabinet d'autres ministères.

Initiatives prévues

- En 2024-2025, nous avons continué d'appliquer et de surveiller l'ACS+ dans le contexte des analyses coûts-avantages dans le cadre du processus des 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.

Innovation

L'Office continuera d'innover dans sa manière de communiquer avec les Canadiens, de remplir ses responsabilités essentielles, et de mener ses activités.

- **Accessibilité** : L'Office a adopté et continuera d'élaborer des mesures pour améliorer l'accessibilité dans les activités de sensibilisation et de communication, à savoir :
 - créer des guides sur la façon d'utiliser ses services dans des formats en langage simple et adaptés aux lecteurs d'écran (Word et HTML);
 - intégrer des vidéos en langue des signes américaine (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ) sur notre site Web pour expliquer comment utiliser les services de l'Office;

- mettre à jour la formation en matière d'incapacité et d'accessibilité à l'intention des gestionnaires, dans l'offre de cours de l'École de la fonction publique du Canada;
 - examiner et réviser ses directives et ses lignes directrices sur les mesures d'accommodement en milieu de travail afin d'en améliorer l'accessibilité et l'utilisation pour les employés handicapés;
 - examiner ses politiques, ses pratiques et ses formations actuelles sur ses initiatives en matière de diversité, d'équité et d'inclusion afin de cerner les possibilités d'enrichir et d'améliorer le contenu axé sur l'incapacité;
 - nommer un membre du personnel de l'Office vivant lui-même avec un handicap pour agir à titre de conseiller en matière d'incapacité pour ce qui est des activités de l'Office, et dont le rôle sera semblable à celui d'un agent de santé et sécurité;
 - examiner et réviser ses directives et ses lignes directrices sur les mesures d'accommodement en milieu de travail afin d'y intégrer un engagement selon lequel il mettra à la disposition des employés, dès leur premier jour en poste, les outils de travail dont il a la responsabilité.
- **Processus du Bureau de règlement des plaintes** : l'Office continuera de faire des gains d'efficacité dans le traitement des plaintes. Plus particulièrement, il compte :
 - exploiter les données et la technologie pour améliorer et simplifier davantage le processus de règlement des plaintes, notamment :
 - améliorer le formulaire de plainte en ligne afin d'obtenir, auprès des passagers et des compagnies aériennes, des renseignements, des documents et des éléments de preuve plus complets dès le début du processus de traitement des plaintes et, à terme, d'accélérer le traitement et l'analyse des plaintes, et d'en améliorer l'uniformité;
 - améliorer l'utilité et les fonctionnalités de son portail de services en ligne afin qu'il soit plus intuitif, rapide et efficace pour toutes les personnes qui ont recours aux services de l'Office;
 - utiliser des techniques avancées en science des données en vue d'automatiser et de mener à bien toute une gamme d'étapes et de procédures administratives durant le processus de règlement des plaintes;
 - automatiser entièrement le premier processus de règlement pour permettre aux transporteurs aériens et aux passagers de régler les plaintes rapidement et facilement, avant de faire intervenir le processus de l'Office;
 - repérer et traiter systématiquement les groupes de plaintes semblables pour améliorer la vitesse de traitement et la cohérence du processus décisionnel;
 - recourir à l'analyse de données et à des mesures de surveillance du rendement améliorées afin que les décisions soient plus cohérentes et plus exactes, et de meilleure qualité;
 - réagir proactivement devant les nouveaux risques ou des événements de grande envergure (par exemple, CrowdStrike, phénomènes météorologiques majeurs, conflits de travail).

Répertoire des programmes

La responsabilité essentielle visant des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport est appuyée par les programmes suivants :

- Déterminations et conformité
- Règlement des différends

Des renseignements supplémentaires sur le répertoire des programmes pour des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport se trouvent sur la [page des résultats dans l'InfoBase du GC](#).

Services internes

Dans la présente section

- Description
- Plans visant à atteindre les résultats
- Ressources prévues pour atteindre les résultats
- Planification de l'attribution de marchés aux entreprises autochtones

Description

Les services internes sont les services fournis au sein de l'Office afin qu'il puisse s'acquitter de ses obligations organisationnelles et assurer la prestation de ses programmes. Les dix catégories de services internes sont les suivantes :

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

Plans visant à atteindre les résultats

Cette section présente les mesures prévues par l'Office pour atteindre les résultats et les cibles en ce qui a trait aux services internes.

Les services internes de l'Office continueront d'évoluer en fonction du contexte changeant dans lequel ils fonctionnent, grâce à l'adaptation de leurs processus, de leurs services, de leurs mesures de contrôle et de leurs pratiques de surveillance. Les services internes et organisationnels de soutien à l'Office l'aideront à trouver des solutions afin de répondre aux besoins des employés et de l'organisation en continuant de fournir des services plus efficaces et plus centrés sur l'utilisateur.

Améliorer la gestion des données, les outils d'analyse et la cybersécurité

L'Office continue d'améliorer son approche pour faciliter le fonctionnement des services numériques et, pour ce faire, il commencera à élaborer à la fois une stratégie numérique et une stratégie sur les données. De telles stratégies serviront à assurer l'alignement avec les priorités organisationnelles, à optimiser les ressources, à améliorer l'efficacité des systèmes, et à exploiter le plein potentiel des capacités technologiques. De plus, l'Office reste résolu à collaborer avec ses partenaires internes et externes pour contrer les cybermenaces et renforcer la sécurité de ses services, notamment par l'initiative SDA43 de Services partagés Canada qui vise à améliorer la sécurité des technologies de l'information et des services numériques dans 43 petits ministères et organismes choisis.

Viabilité financière

Il était annoncé dans le budget 2023 que l'Office recevrait 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de l'exercice 2023-2024, afin d'augmenter sa capacité de traitement des plaintes relatives au transport aérien. Le financement temporaire arrive à échéance en 2025-2026. L'Office envisage des solutions de financement pour pouvoir s'acquitter de son mandat avec efficacité et en temps opportun.

Bâtir un effectif moderne et diversifié

L'Office continuera de bâtir une organisation diversifiée, inclusive, accessible et résiliente et qui favorise un sentiment d'appartenance. Pour ce faire, il définira les besoins relatifs au milieu de travail et les compétences de l'avenir, et il modernisera les services et les programmes de ressources humaines.

Services de communication et services Web centrés sur l'utilisateur

Pour aider l'Office à s'acquitter de son mandat, les services de communication continueront de fournir des services de communication et des services Web pour rejoindre un plus grand nombre de personnes et améliorer l'accessibilité, tout en s'efforçant de rendre le site Web plus convivial pour que les Canadiens aient plus facilement accès à l'information.

Ressources prévues pour atteindre les résultats

Tableau 5 : Ressources prévues pour atteindre les résultats en ce qui a trait aux services internes pour l'exercice

Le tableau 5 fournit un résumé des dépenses prévues et des équivalents temps plein requis pour atteindre ces résultats.

Ressources	Prévues
Dépenses	16 324 885
Équivalents temps plein	91

Des renseignements complets sur [les ressources financières](#) et [les ressources humaines](#) en ce qui concerne le répertoire des programmes de l'Office se trouvent dans l'InfoBase du GC.

Planification de l'attribution de marchés aux entreprises autochtones

Chaque année, les ministères du gouvernement du Canada doivent respecter la cible de 5 % de la valeur totale des marchés en ce qui concerne l'attribution de marchés à des entreprises autochtones. Cet engagement doit être entièrement mis en œuvre avant la fin de l'exercice 2024-2025.

Un des éléments clés de la stratégie d'approvisionnement de l'Office pour l'exercice 2025-2026 est de continuer 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 continueront de collaborer avec des homologues de Services publics et Approvisionnement Canada afin d'atteindre ou de surpasser les objectifs de rendement de 5 % au titre du programme. Pour ce faire, ils cherchent des occasions pour des marchés réservés facultatifs dans le cadre de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones, lorsqu'il est connu qu'il existe sur le marché des fournisseurs autochtones qualifiés. Un rapport interne est utilisé pour suivre le pourcentage des marchés conclus, et des mesures supplémentaires pourraient être prises si le pourcentage n'est pas en voie d'atteindre la cible de 5 % prévue par l'Office.

Tableau 6 : Pourcentage de contrats attribués ou qu'il est prévu d'attribuer à des entreprises autochtones

Le tableau 6 présente les résultats actuels et réels ainsi que les résultats prévus et projetés quant au pourcentage total de contrats que l'Office a attribués à des entreprises autochtones.

Champ de déclaration de 5 %	Résultats réels de 2023-2024	Résultats prévus pour 2024-2025	Résultats projetés pour 2025-2026
Pourcentage total de marchés avec des entreprises autochtones	13,35 %	5 %	5 %

Dépenses et ressources humaines prévues

Cette section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines prévues de l'Office pour les trois prochains exercices et compare les dépenses prévues pour 2025-2026 avec les dépenses réelles d'exercices précédents.

Dans la présente section

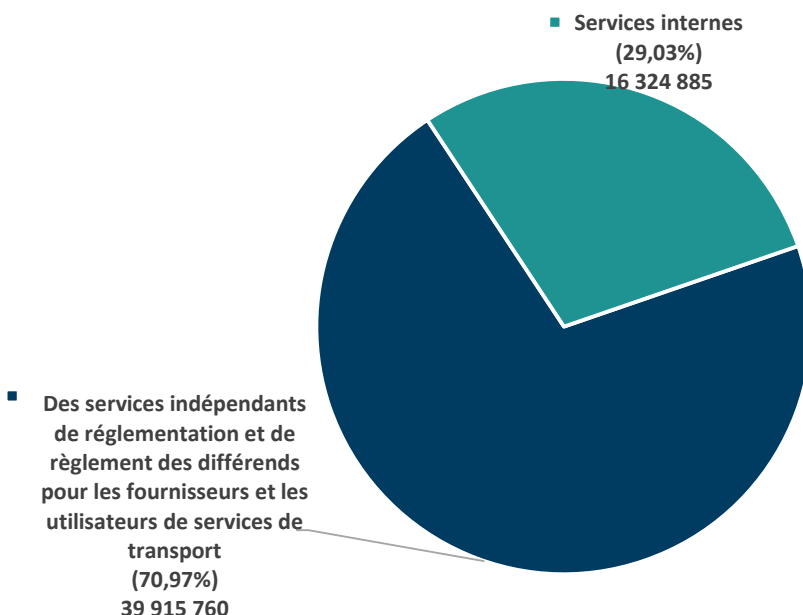
- [Dépenses](#)
- [Financement](#)
- [État condensé prospectif des opérations](#)
- [Ressources humaines](#)

Dépenses

Cette section présente un aperçu des dépenses prévues de l'Office de 2022-2023 à 2027-2028.

Graphique 1 : Dépenses prévues par responsabilité essentielle en 2025-2026 [facultatif]

Le graphique 1 montre les dépenses prévues par l'Office en 2025-2026 pour s'acquitter de ses responsabilités essentielles et assurer la prestation de ses services internes.



Description du texte du graphique 1

Le graphique montre un diagramme circulaire divisé en deux, comme suit :

- Services internes : 16 324 885 \$ ou 29,03 %.
- Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport : 39 915 760 \$ ou 70,97 %.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses prévues en 2025-2026
Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	39 915 760
Services internes	16 324 885

Analyse des dépenses prévues par responsabilité essentielle

Pour l'exercice 2025-2026, les dépenses prévues par responsabilité essentielle restent relativement constantes par rapport à l'exercice précédent, à l'exception d'une baisse globale de 2 millions de dollars. Cette baisse découle principalement d'une réduction de 2,9 millions de dollars de fonds en rajustement salarial attribuable au renouvellement de conventions collectives survenu en 2023-2024 et en 2024-2025.

Sommaire du rendement budgétaire

Tableau 7 : Sommaire des dépenses de trois exercices pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Le tableau 7 indique la somme d'argent dépensée par l'Office au cours des trois derniers exercices pour s'acquitter de ses responsabilités essentielles et assurer la prestation de ses services internes. Les montants pour l'exercice en cours sont prévus en fonction des dépenses à ce jour.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses réelles de 2022-2023	Dépenses réelles de 2023-2024	Dépenses prévues pour 2024-2025
Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	29 219 423	37 734 022	41 618 760
Services internes	11 910 894	17 926 830	16 586 270
Total	41 130 317	55 660 852	58 205 030

Analyse des dépenses des trois derniers exercices

Il était annoncé dans le budget 2023 que l'Office recevrait 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de l'exercice 2023-2024, principalement afin d'augmenter sa capacité de traitement des plaintes relatives au transport aérien. La hausse des dépenses réelles en 2023-2024 est surtout attribuable au renouvellement de ce financement temporaire, et à du financement reçu après le renouvellement de diverses conventions collectives.

La hausse des prévisions de dépenses pour l'exercice 2024-2025 découle surtout d'une augmentation du financement temporaire (environ 4,1 millions de dollars) annoncé dans le budget 2023. Cette augmentation est compensée par une réduction des dépenses prévues en appui aux mesures du gouvernement pour recentrer les dépenses vers les priorités qui comptent le plus pour les Canadiens, comme les soins de santé, les soins dentaires, et des investissements dans le plan économique du Canada.

Des renseignements financiers plus détaillés des exercices précédents se trouvent dans la [section Finances de l'Infobase du GC](#).

Tableau 8 : Dépenses prévues au cours des trois prochains exercices pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Le tableau 8 indique la somme d'argent que l'Office prévoit dépenser au cours des trois prochains exercices pour s'acquitter de ses responsabilités essentielles et assurer la prestation de ses services internes.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses prévues pour 2025-2026	Dépenses prévues pour 2026-2027	Dépenses prévues pour 2027-2028
Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	39 915 760	24 086 324	24 112 923
Services internes	16 324 885	9 850 908	9 861 786
Total	56 240 645	33 937 232	33 974 709

Analyse des dépenses des trois prochains exercices

Pour l'exercice 2025-2026, les dépenses prévues reflètent une baisse de 2 millions de dollars, qui découle principalement d'une réduction de 2,9 millions de dollars de fonds en rajustement salarial attribuable au renouvellement de conventions collectives survenu en 2023-2024 et en 2024-2025, et des réductions plus prononcées des dépenses prévues en appui aux mesures du gouvernement pour recentrer ses dépenses.

Pour les exercices 2026-2027 et 2027-2028, les dépenses prévues reflètent une baisse d'environ 22 millions de dollars en raison de l'élimination graduelle du financement temporaire que l'Office a reçu du budget 2023, afin d'augmenter sa capacité de traitement des plaintes de passagers aériens.

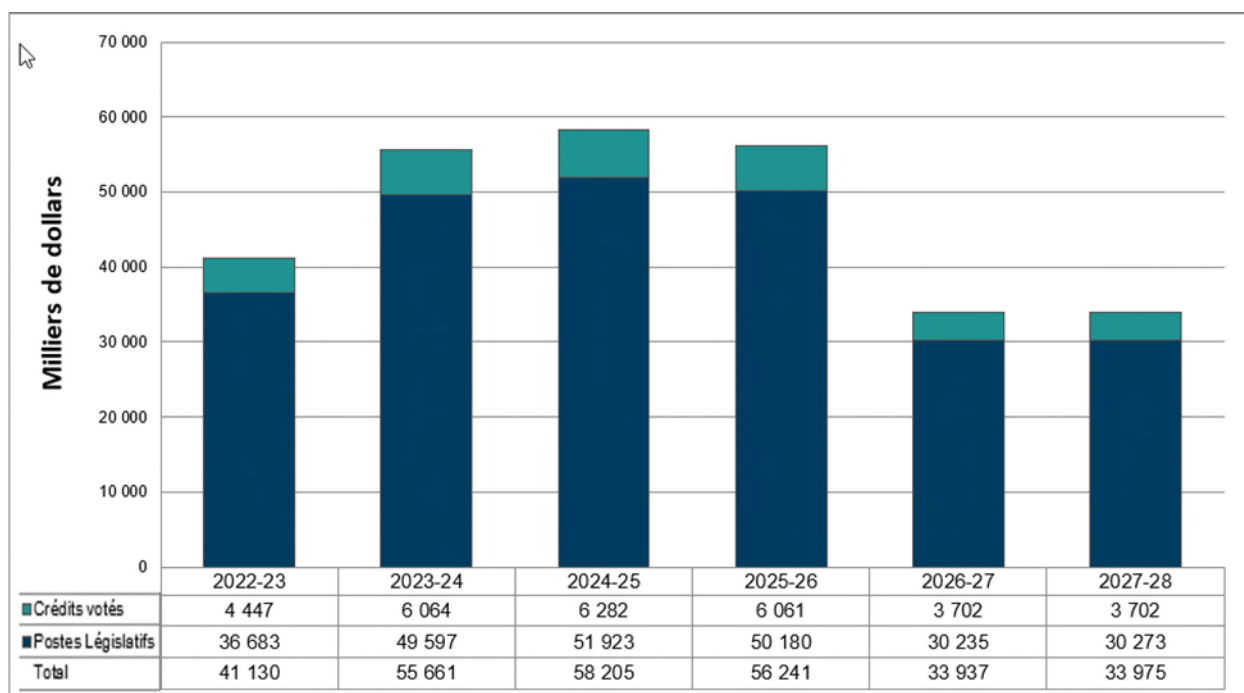
Des [renseignements financiers plus détaillés des dépenses prévues](#) se trouvent dans la section Finances de l'InfoBase du GC.

Financement

Cette section présente un aperçu du financement voté et législatif de l'Office par rapport à ses responsabilités essentielles et à ses services internes. Pour en savoir plus sur les autorisations de financement, consultez la page [Budgets et dépenses du gouvernement du Canada](#).

Graphique 2 : Financement approuvé (législatif et voté) sur six exercices

Le graphique 2 résume le financement voté et législatif de l'Office de 2022-2023 à 2027-2028.



Description textuelle du graphique 2

Exercice	Total	Voté	Législatif
2022-2023	41 130	36 683	4 447
2023-2024	55 661	49 597	6 064
2024-2025	58 205	51 923	6 282
2025-2026	56 241	50 180	6 061
2026-2027	33 937	30 235	3 702
2027-2028	33 975	30 273	3 702

Analyse du financement législatif et voté sur six exercices

Pour les exercices 2022-2023 et 2023-2024, les montants indiqués représentent les dépenses réelles déclarées dans les Comptes publics.

Pour l'exercice 2024-2025, les prévisions de dépenses représentent les dépenses budgétaires et législatives prévues qui figurent dans le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses, ainsi que les montants approuvés par le Conseil du Trésor au 1^{er} novembre 2024. Il y a notamment eu une augmentation de 4,1 millions de dollars du financement temporaire prévu dans le budget 2023 pour augmenter la capacité de l'Office de traiter les plaintes relatives au transport aérien. Cette augmentation est compensée par une réduction des dépenses prévues en appui aux mesures du gouvernement pour recentrer ses dépenses.

Pour l'exercice 2025-2026, les dépenses prévues reflètent une baisse de 2 millions de dollars, qui découle principalement d'une réduction de 2,9 millions de dollars de fonds en rajustement salarial attribuable au renouvellement de conventions collectives survenu en 2023-2024 et en 2024-2025, et des réductions plus prononcées des dépenses prévues en appui aux mesures du gouvernement pour recentrer ses dépenses.

Pour les exercices 2026-2027 et 2027-2028, les dépenses prévues reflètent une baisse d'environ 22 millions de dollars en raison de l'élimination graduelle du financement temporaire que l'Office a reçu du budget 2023.

En général, les dépenses prévues de l'Office ne comprennent pas le remboursement des dépenses salariales admissibles ni les reports éventuels du budget de fonctionnement puisqu'il n'est pas possible de les estimer avec certitude. De plus, les dépenses législatives de l'Office, d'après le graphique ci-dessus, concernent le régime d'avantages sociaux des employés qui change en fonction des dépenses salariales estimées. En conséquence, elles fluctuent en même temps que les dépenses par crédit voté.

Pour en savoir plus sur les crédits ministériels de l'Office, consultez le [budget principal des dépenses de 2025-2026](#).

État condensé prospectif des opérations

L'état condensé prospectif des opérations donne un aperçu des opérations de l'Office de 2024-2025 à 2025-2026.

Tableau 9 : État condensé prospectif des opérations pour l'exercice terminé le 31 mars 2026 (en dollars)
Le tableau 9 résume les charges et les revenus affectant le coût de fonctionnement avant le financement du gouvernement et les transferts pour la période de 2024-2025 à 2025-2026. Les montants prévus et projetés dans le présent état des opérations ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Les montants prévus et projetés qui sont présentés dans d'autres sections du Plan ministériel ont été établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses. Les montants peuvent donc différer.

Renseignements financiers	Résultats prévus pour 2024-2025	Résultats projetés pour 2025-2026	Différence (projetés moins prévus)
Total des charges	65 465 335	63 060 085	(2 405 250)
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	65 465 335	63 060 085	(2 405 250)

Analyse des résultats prévus et projetés

Pour l'exercice 2025-2026, les dépenses projetées reflètent une baisse de 2,4 millions de dollars, principalement en raison d'une réduction de 2,9 millions de dollars de fonds en rajustement salarial découlant du renouvellement de conventions collectives survenu en 2023-2024 et en 2024-2025.

Un état des résultats prospectif plus détaillés et des notes connexes pour 2025-2026, y compris un rapprochement du coût net des opérations avec les autorisations demandées, sont présentés sur le site Web de l'Office.

Ressources humaines

Cette section présente un aperçu des ressources humaines réelles et prévues de l'Office de 2022-2023 à 2027-2028.

Tableau 10 : Ressources humaines réelles pour les responsabilités essentielles et les services internes
Le tableau 10 fournit un résumé des ressources humaines, en équivalents temps plein, associées aux responsabilités essentielles et aux services internes de l'Office pour les trois derniers exercices. Les ressources humaines pour l'exercice en cours sont prévues en fonction des données de l'exercice à ce jour.

Responsabilités essentielles et services internes	Nombre réel d'équivalents temps plein pour 2022-2023	Nombre réel d'équivalents temps plein pour 2023-2024	Nombre prévu d'équivalents temps plein pour 2024-2025
Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	224	287	323
Services internes	70	93	91
Total	294	380	414

Analyse des ressources humaines des trois derniers exercices

Pour 2023-2024 et 2024-2025, il y a une hausse du nombre réel et du nombre prévu d'équivalents temps plein qui découle de l'augmentation de 10,1 millions de dollars en 2023-2024 et de l'augmentation de 4,1 millions de dollars en 2024-2025 en financement temporaire prévu dans le budget 2023 pour l'Office, principalement afin d'augmenter sa capacité de traitement des plaintes relatives au transport aérien.

Tableau 11 : Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes

Le tableau 11 présente des renseignements sur les ressources humaines, en équivalents temps plein, pour les responsabilités essentielles et les services internes de l'Office prévus au cours des trois prochains exercices.

Responsabilités essentielles et services internes	Nombre prévu d'équivalents temps plein en 2025-2026	Nombre prévu d'équivalents temps plein en 2026-2027	Nombre prévu d'équivalents temps plein en 2027-2028
Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	323	257	257
Services internes	91	81	81
Total	414	338	338

Analyse des ressources humaines pour les trois prochains exercices

Le nombre prévu d'équivalents temps plein devrait diminuer au cours des deux prochaines années en raison de l'élimination graduelle du financement accordé à l'Office dans le budget 2023, et en raison des réductions plus prononcées des dépenses prévues en appui aux mesures du gouvernement pour recentrer ses dépenses.

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Anita Anand, députée, 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'Office 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 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'Office 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'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
- [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'Office](#).

Coordonnées de l'organisation

Adresse postale : Office des transports du Canada
60, rue Laval, bureau 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://otc-cta.gc.ca/fra>

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous sont affichés sur le site Web de l'Office :

- Analyse comparative entre les sexes plus

Des renseignements sur la stratégie de développement durable de l'Office peuvent être consultés sur [son site Web](#).

Dépenses fiscales fédérales

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

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances du Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#).

Ce rapport fournit aussi des renseignements généraux 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'ACS Plus liés aux dépenses fiscales.

Définitions

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

Outil analytique servant à l'élaboration de politiques, de programmes et d'autres initiatives adaptés et inclusifs. Il s'agit d'un processus permettant de comprendre qui est impacté par l'enjeu ou l'occasion abordée par l'initiative; de déterminer comment l'initiative pourrait être adaptée aux différents besoins des personnes les plus impactées; de même que d'anticiper et de lever les obstacles empêchant d'accéder à l'initiative ou d'en bénéficier. L'ACS Plus est une analyse intersectionnelle qui va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre), pour prendre en compte d'autres facteurs tels que l'âge, le handicap, l'éducation, l'ethnicité, la situation économique, la géographie (y compris la ruralité), la langue, la race, la religion et l'orientation sexuelle.

L'utilisation de l'ACS Plus implique d'adopter dans notre travail une approche qui tienne compte du genre et de la diversité. Prendre en compte tous les facteurs identitaires intersectionnels dans le cadre de l'ACS Plus, pas seulement le sexe et le genre, est un engagement du gouvernement du Canada.

Cadre ministériel des résultats (departmental results framework)

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

cible (target)

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'un ministère, 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 ministères 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)

Autorisations non budgétaires comprenant des opérations sur l'actif et le passif pour des prêts, des placements et des avances ou des comptes à fins déterminées, établis en vertu de lois particulières ou d'autorisations non législatives dans le budget des dépenses et ailleurs. Les opérations non budgétaires sont des dépenses et des rentrées liées aux créances du gouvernement envers des tiers et à ses obligations à l'égard de ces derniers. Les opérations non budgétaires incluent l'ensemble des opérations portant sur les prêts, les investissements et les avances de fonds; en comptant et en comptes débiteurs; en fonds publics reçus ou perçus à des fins admises; et tout autre actif et responsabilité. Les autres biens

ou obligations, qui ne sont pas définis de façon précise dans les codes d'autorisations G à P, doivent être enregistrés sous un code R, qui est le code d'autorisation résiduel pour tous les autres biens et obligations.

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 par 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](#).

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'un ministère, 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 ministères fédéraux 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 un ministère 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.

priorités gouvernementales (government priorities)

Aux fins du Plan ministériel 2025-2026, les priorités gouvernementales sont les thèmes généraux décrivant le programme du gouvernement dans le [discours du Trône du 23 novembre 2021](#) : bâtir un présent et un avenir plus sains; développer 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)

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 retenues ont été cernées.

répertoire des programmes (program inventory)

Compilation de l'ensemble des programmes du 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 attribuable en partie aux activités d'un ministère, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'un ministère, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence du ministère.

résultat ministériel (departmental result)

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