



Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Office des transports du Canada
Plan ministériel 2026-2027

L'honorable Steven MacKinnon, C.P, député, ministre des Transports et leader du gouvernement
de la Chambre des communes

Canada 

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Transports et leader du gouvernement de la Chambre des communes, 2026

Numéro de catalogue : TT2-8F-PDF

ISSN 2371-8641

Also available in English under the title: *Canadian Transportation Agency 2026–2027 Departmental Plan*

Plan ministériel 2026-2027 de l'Office des transports du Canada

Table des matières :

- [En un coup d'œil](#)
- [Message de la présidente et première dirigeante](#)
- [Plans pour assurer les responsabilités essentielles et les services internes](#)
 - [Responsabilité essentielle 1 : Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport](#)
 - [Services internes](#)
- [Considérations à l'échelle du ministère](#)
 - [Priorités gouvernementales connexes](#)
 - [Principaux risques](#)
- [Dépenses et ressources humaines prévues](#)
 - [Dépenses](#)
 - [Financement](#)
 - [État des résultats condensé prospectif](#)
 - [Ressources humaines](#)
- [Dépenses fiscales fédérales](#)
- [Renseignements sur l'Office des transports du Canada](#)
- [Définitions](#)

En un coup d'œil

Le présent plan ministériel précise les priorités, les projets et les coûts connexes de l'Office des transports du Canada au cours des trois exercices à venir.

Les plans sont axés sur les priorités énoncées dans [la vision, la mission, la raison d'être et le contexte opérationnel](#) de l'Office.

Une partie du financement courant de l'Office est temporaire et arrivera graduellement à échéance à la fin de l'exercice 2025-2026. Pendant la rédaction du présent plan, une décision définitive à savoir si le budget temporaire serait renouvelé n'avait pas encore été prise. Même si les prévisions financières dans le plan tiennent compte de cette situation, l'Office a décidé de présumer, pour les besoins de la planification de l'exercice 2026-2027, qu'un montant semblable de financement serait renouvelé.

Principales priorités

L'Office des transports du Canada (Office) a défini les grandes priorités suivantes en 2026-2027 :

- **Excellence opérationnelle** : Instaurer des solutions pour optimiser les processus et ainsi améliorer la prestation des activités et des services de l'Office aux Canadiens.
- **Améliorer l'accessibilité du système de transport** : Utiliser tous les outils dont l'Office dispose pour améliorer l'accessibilité du système de transport.
- **Consulter davantage les intervenants** : Nouer le dialogue avec les intervenants du système de transport pour aider l'Office à s'acquitter de son mandat et améliorer l'efficacité du système de transport.
- **Cultiver une culture d'amélioration continue** : Continuer de bâtir une culture organisationnelle d'amélioration continue, d'innovation, de gestion des risques, d'adaptabilité numérique et de prise de décision fondée sur les données, en mettant l'accent sur la responsabilisation personnelle et le sens des responsabilités, afin d'obtenir les meilleurs résultats pour les Canadiens.
- **Bâtir une organisation diversifiée et résiliente** : Créer une organisation diversifiée, inclusive, accessible, résiliente, et qui favorise un sentiment d'appartenance.

Examen exhaustif des dépenses

Le gouvernement s'engage à limiter la croissance des dépenses opérationnelles quotidiennes afin de réaliser des investissements qui favoriseront la croissance économique et dont bénéficiera la population canadienne.

L'Office n'a pas de réductions prévues dans le cadre de l'examen exhaustif des dépenses.

L'Office respectera toutefois l'esprit de l'examen en procédant comme suit :

- Examiner et rationaliser continuellement ses pratiques et procédures opérationnelles, tout en adoptant de nouvelles technologies et de nouveaux outils afin d'améliorer l'efficacité des processus et des coûts.

Le présent plan ministériel tient compte de ces mesures.

Faits saillants pour l'Office des transports du Canada en 2026-27

En prévision de l'exercice 2026-2027, l'Office lancera une série d'initiatives ciblées pour renforcer sa prestation de services de transport équitables, efficaces et accessibles pour les Canadiens. Ces initiatives l'aideront à atteindre ses principales priorités indiquées ci-dessus. Voici des activités précises que l'Office tient à mettre en évidence :

- faire progresser les travaux visant à moderniser les outils de réglementation économique ferroviaire liés aux principales méthodes de fixation et de prévision des prix;
- continuer le travail visant à modifier le règlement sur la protection des passagers aériens et à concrétiser le régime de recouvrement du coût des plaintes des passagers aériens;
- continuer de faire progresser les questions d'accessibilité des transports à l'échelle internationale et par des initiatives de formation;
- continuer d'améliorer l'efficacité du traitement des plaintes, notamment par l'utilisation de l'intelligence artificielle;
- continuer d'encourager un environnement de travail inclusif, équitable et collaboratif, qui favorise la satisfaction et le bien-être des employés.

En 2026-2027, les dépenses totales prévues (y compris les services internes) pour l'Office sont de 35 702 168 \$ et le nombre total d'équivalents temps plein prévus (y compris pour les services internes) est de 258.

Sommaire des résultats prévus

Le texte ci-dessous présente un résumé des résultats que l'Office compte atteindre en 2026-2027 dans ses principaux domaines d'activité, appelés « responsabilités essentielles ».

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

Résultats ministériels :

- **Résultat ministériel 1 : Un réseau de transport national efficace et concurrentiel**
 - 1A : Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en conformité avec les normes de service
 - 1B : Pourcentage de différends relatifs aux transports ferroviaire et maritime qui ont été réglés en conformité avec les normes de services
- **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 services
 - 2C : Temps d'attente moyen pour régler les différends relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien (jours)

- **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 2026-2027, l’Office s’engage à faire progresser ses priorités dans ses trois principaux domaines de responsabilités : 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 la responsabilité de l’Office de veiller à ce que le réseau de transport national soit efficace, il continuera d’avoir comme priorité la surveillance du rendement du réseau ferroviaire, car les conclusions qui en découlent vont faciliter la coopération entre les intervenants, rendre la planification plus efficace, et contribuer à la reprise des activités après d’éventuelles perturbations du système. L’Office a terminé des consultations en 2025-2026 sur le *Règlement sur l’interconnexion du trafic ferroviaire*, et il a lancé d’autres consultations pour déterminer quels facteurs relatifs aux marchés devraient être considérés dans son calcul annuel des prix d’interconnexion réglementés – ces consultations devraient prendre fin au cours de l’exercice 2026-2027. L’Office a également terminé des consultations sur des méthodes de prévision dans le cadre du programme de revenu admissible maximal. Il mettra à jour et finalisera ces méthodes comme prévu, et pourra aussi mettre à jour si nécessaire les indices liés aux prix historiques de la main-d’œuvre et du carburant.

Le 31 décembre 2025, la Cour d’appel fédérale a rejeté les appels déposés par la Compagnie des chemins de fer nationaux concernant la méthode que l’Office utilise pour calculer l’indice des prix composite afférent au volume, et particulièrement la façon dont il comptabilise les écarts de prévision. La Cour a confirmé que les écarts de prévision étaient des caractéristiques inhérentes à la méthode et que l’Office avait correctement exercé son pouvoir discrétionnaire à cet égard. En conséquence, l’Office continuera d’utiliser sa méthode établie, mais envisagera également des occasions d’améliorer l’efficacité de ses modèles de projection en se basant sur les commentaires qu’il a reçus lors des récentes consultations sur ce sujet.

En ce qui concerne sa 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 apportées à la *Loi sur les transports au Canada*. Il continuera notamment de faire évoluer le Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien, créé le 30 septembre 2023, et cherchera à assurer la stabilité financière du programme. En 2026-2027, le Bureau compte augmenter davantage sa capacité de traitement des plaintes de trois façons : améliorer ses processus, mettre en œuvre plus d’outils basés sur l’intelligence artificielle, et instaurer de nouveaux outils permettant aux passagers d’évaluer l’admissibilité d’une plainte avant de l’envoyer. En dernier lieu, l’Office continuera de travailler sur des projets de modification au

Règlement sur la protection des passagers aériens, ainsi que sur le recouvrement des coûts des plaintes relatives au transport aérien.

En matière d'accessibilité, l'Office a jeté les bases de plusieurs initiatives importantes qu'il poursuivra au cours de la prochaine année et qui seront axées sur la collaboration internationale et le soutien à la formation. Il appuiera l'élaboration d'une stratégie globale d'accessibilité pour l'aviation internationale par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).

Dépenses prévues : 26 379 787 \$

Ressources humaines prévues : 198

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

Pour obtenir des renseignements exhaustifs sur les montants totaux prévus pour les dépenses et les ressources humaines de l'Office, consultez la section [Dépenses et ressources humaines prévues](#) du plan complet.

Message de la présidente et première dirigeante

La dernière année s'est inscrite sous le sceau de l'amélioration continue pour l'Office des transports du Canada (Office), qui a rempli son double rôle d'organisme de réglementation et de tribunal au service des Canadiens. Pour l'année à venir, l'Office voudra encore améliorer son efficacité opérationnelle et investir dans un effectif hautement performant et compétent, en tirant parti des avancées déjà en cours. L'Office reste fermement engagé à faire progresser ses trois mandats essentiels : soutenir un système de transport national efficace, offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur, et protéger le droit des personnes handicapées à un système de transport accessible.

Afin de soutenir un système de transport national efficace, dans tous les modes de transport de sa compétence, l'Office continuera de rendre des déterminations réglementaires d'expert et de fournir des services de règlement des différends en temps opportun. Dans la foulée des mesures du gouvernement du Canada pour réduire les formalités administratives et le fardeau réglementaire, l'Office examinera son processus pour approuver la construction de ligne de chemin de fer de sorte qu'il corresponde mieux à la complexité, aux risques et aux impacts des projets proposés. Le but étant de veiller à ce que les ressources et les efforts des compagnies de chemin de fer, des collectivités, des groupes autochtones et de l'Office lui-même soient utilisés à meilleur escient.

L'Office continuera de tenir des rencontres régulières avec des intervenants du domaine ferroviaire afin de leur donner une tribune pour discuter de l'état de la chaîne d'approvisionnement, du transport des marchandises, des difficultés opérationnelles, ainsi que des préoccupations des expéditeurs. En facilitant des dialogues productifs entre les expéditeurs et les compagnies de chemin de fer, il sera possible de trouver d'éventuelles solutions pour améliorer la performance du système et de voir à ce que l'Office ait une opinion nuancée du système de transport ferroviaire tant du point de vue des compagnies de chemin de fer que des expéditeurs.

L'Office s'attend à continuer de recevoir un volume important de plaintes de passagers aériens au cours du prochain exercice, c'est-à-dire au-delà de 40 000, chiffre qui correspond aux tendances des quatre dernières années. Le Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien, établi en 2023, a déjà réalisé des gains de productivité importants—notamment en fermant presque trois fois plus de plaintes au cours de sa première année complète d'existence que la dernière année dans son ancienne forme—mais l'Office continuera tout de même d'envisager d'autres moyens de l'améliorer. Il entrevoit notamment de concevoir et de mettre en œuvre des outils basés sur l'intelligence artificielle, et de tirer parti de la science des données et d'outils automatisés pour gérer activement les plaintes dans la file d'attente. Ensemble, ces mesures devraient améliorer l'uniformité, la capacité de traitement, et la qualité des décisions, avec pour objectif un taux de fermeture de plaintes qui égalera ou dépassera le volume de plaintes qui entre.

Dans les dernières années, l'Office a pris plusieurs moyens concrets pour faire avancer l'accessibilité des transports. L'une des priorités a été de réduire les dommages aux aides à la mobilité en transport aérien. Grâce à une collaboration étroite avec des fournisseurs de services de transport et des personnes handicapées, tout en reconnaissant qu'il faut en faire davantage, nous avons apporté des améliorations concrètes. En conséquence, le nombre de plaintes

concernant ce problème a baissé, surtout les incidents les plus flagrants. Pour l'avenir, l'Office étudiera d'autres occasions d'améliorer l'expérience des personnes handicapées dans les aéroports, à partir du débarcadère, jusqu'à l'embarquement, en travaillant avec les divers partenaires dans le but de reconnaître et d'éliminer les obstacles.

L'Office insistera également auprès des fournisseurs de services de transport pour qu'ils donnent à leur personnel la formation nécessaire pour répondre aux besoins des personnes handicapées. De façon plus générale, l'Office continuera de consulter les communautés de personnes handicapées ainsi que les fournisseurs de services de transport afin de mener des projets de recherche conjoints, de concevoir des documents de référence, des outils et des formations, et de recueillir des données. L'Office continuera également de travailler avec des partenaires nationaux et internationaux à promouvoir un cadre complet en matière d'accessibilité pour l'aviation internationale par l'entremise de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), afin que l'on reconnaisse l'importance de transports accessibles uniformes partout sur le globe.

Mon mandat en tant que présidente et première dirigeante de l'Office se terminera au cours du prochain exercice. Dans les cinq dernières années, l'organisation a vécu une période de renouveau et de transformation, et je suis fière des progrès accomplis. L'Office continuera de faire face à de nouveaux défis à mesure que le système de transport du Canada évoluera et gagnera en complexité, mais j'ai confiance qu'il est en bonne posture pour les affronter. L'expertise de ses employés et de ses membres nommés et leur engagement envers l'excellence permettra à l'Office de répondre efficacement aux nouveaux enjeux.

Je reste profondément reconnaissante de leur professionnalisme et de leur dévouement envers l'Office. J'ai confiance que mon successeur sera bien accueilli et que les Canadiens continueront de recevoir des services de grande qualité qui contribuent à un système de transport efficace, équitable et accessible qui favorise à la fois le développement économique et social 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 : Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport](#)
- [Services internes](#)

Responsabilité essentielle 1 : 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 cibles](#)
- [L'analyse comparative entre les sexes plus](#)
- [Ressources prévues pour atteindre les résultats](#)
- [Répertoire des programmes](#)
- [Résumé des changements apportés au cadre d'établissement de rapport depuis l'année dernière](#)

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 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

Le tableau 1 fournit un résumé de l'objectif et des résultats réels pour chaque indicateur associé aux résultats sous 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 2026-27	Date d'atteinte de la cible
Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en conformité avec les normes de service	2022-23 : non disponible 2023-24 : 98 % 2024-25 : 99 %	85 %	Mars 2027
Pourcentage de différends relatifs aux transports ferroviaire et maritime qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	2022-23 : non disponible 2023-24 : 77 % 2024-25 : 62 %	80 %	Mars 2027

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

Le tableau 2 fournit un résumé de l'objectif et des résultats réels pour chaque indicateur associé aux résultats sous 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 2026-27	Date d'atteinte de la cible
Nombre de plaintes de consommateurs relatives au transport aérien reçues par 100 vols	2022-23 : 4,24 2023-24 : 4,10 2024-25 : 4,32	4,3	Mars 2029
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	2022-23 : 3 % 2023-24 : non disponible 2024-25 : non disponible	100 %	Mars 2027
Temps d'attente moyen pour régler les différends relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien (jours)	2022-23 : non disponible 2023-24 : non disponible 2024-25 : non disponible	30	Mars 2027

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

Le tableau 3 fournit un résumé de l'objectif et des résultats réels pour chaque indicateur associé aux résultats sous 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 2026-27	Date d'atteinte de la cible
Nombre de plaintes relatives à l'accessibilité du transport aérien reçues par 100 vols	2022-23 : 0,03 2023-24 : 0,04 2024-25 : 0,04	0,04	Mars 2029
Pourcentage de différends relatifs à l'accessibilité des transports qui ont été réglés en conformité avec les normes de service	2022-23 : 91 % 2023-24 : 84 % 2024-25 : 82 %	80 %	Mars 2027

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

Plans visant à atteindre les cibles

La section suivante décrit les résultats prévus relativement à Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport en 2026-2027.

Un réseau de transport national efficace et concurrentiel

L'un des principaux rôles de l'Office est de 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. Ce faisant, l'Office est guidé par la Politique nationale des transports, laquelle est intégrée dans la *Loi sur les transports au Canada* et énonce que la concurrence et les forces du marché sont les principaux facteurs dans la prestation de services de transport viables et efficaces.

Les résultats que nous prévoyons atteindre

- **Engagement renouvelé en matière de surveillance, d'application de la loi et de respect des délais :** Dans la foulée des mesures du gouvernement du Canada pour réduire les formalités administratives et le fardeau réglementaire, l'Office mettra à jour ses processus de sorte qu'ils correspondent mieux à la complexité, aux risques et aux impacts. Le but étant de veiller à ce que les ressources et les efforts des intervenants et de l'Office lui-même soient utilisés à meilleur escient. Ces processus comprennent particulièrement les demandes visant la construction de chemins de fer.
- **Consultations sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (facteurs relatifs aux marchés) :** Après ses consultations visant le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* en 2024-2025 et 2025-2026, l'Office a déterminé qu'aucun changement au Règlement n'était nécessaire. En réponse à une directive de la Cour d'appel fédérale sur la considération de facteurs commerciaux relatifs aux marchés dans l'établissement des prix

réglementés, l'Office a lancé une consultation à ce sujet précisément en lien avec le calcul des prix de l'interconnexion réglementés. Cette consultation devrait se terminer au début du premier trimestre de l'exercice 2026-2027.

- **Consultation auprès de compagnies de chemin de fer (analyses des prix) :** L'Office entamera également des consultations sur les modèles utilisés pour des indices historiques liés aux analyses des prix de la main-d'œuvre et du carburant pour l'aider à élaborer son cadre réglementaire.
- **Rapport de consultations auprès de compagnies de chemin de fer (indice des prix) :** En 2025, l'Office a consulté des intervenants de l'industrie sur l'efficacité des modèles de prévision utilisés pour calculer l'indice des prix composite afférent au volume (un indice d'inflation qui reflète les changements de prix prévus pour ce qu'il en coûte aux compagnies de chemin de fer pour la main-d'œuvre, le carburant, l'équipement, le coût du capital et l'amortissement). En 2026, l'Office dressera un rapport sur les présentations qu'il a reçues et finalisera une méthode de prévision révisée pour les trois prochaines années.
- **Décision sur la voie de contournement de Lac-Mégantic :** L'Office s'attend à finir d'évaluer la demande présentée par la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique pour construire la voie de contournement de Lac-Mégantic puis à émettre sa détermination. Cela fait suite à une période de commentaires publics lancée par l'Office en novembre 2025.
- **Nouveau processus de demande de construction de chemin de fer et mise à jour du guide connexe :** L'Office mettra en place un nouveau processus d'approbation des demandes de construction de chemin de fer. Les projets seront évalués en fonction de leur niveau de complexité et de leur impact et ils aideront les demandeurs et les localités, et l'Office allouera du temps et des ressources en conséquence pour chaque projet. Pour soutenir les activités connexes, l'Office révisera et publiera son *Guide sur la façon de présenter une demande d'autorisation pour la construction d'une ligne de chemin de fer*.
- **Nouveau guide de consultation des peuples autochtones :** L'Office publiera son *Guide sur la consultation et la mobilisation des Autochtones* pour les autorisations de construction de chemin de fer, qui a été alimenté par des consultations auprès de groupes autochtones et de compagnies de chemin de fer.

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

L'Office continuera de travailler sur les modifications à apporter au *Règlement sur la protection des passagers aériens*, sur le recouvrement des coûts des plaintes relatives au transport aérien admissibles, et sur les gains d'efficacité du Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien.

Le financement principal du programme de protection des passagers aériens de l'Office est temporaire et arrivera graduellement à échéance à la fin de l'exercice 2025-2026. Au moment où le présent plan a été écrit, une décision définitive à savoir si le budget temporaire serait renouvelé n'avait pas encore été prise. Même si les prévisions financières dans le présent plan tiennent compte de cette situation, l'Office a décidé de présumer, pour les besoins de la planification de l'exercice 2026-2027, qu'un montant semblable de financement serait renouvelé.

Les résultats que nous prévoyons atteindre

- **Règlement sur la protection des passagers aériens** : L'Office continuera de travailler aux modifications proposées au Règlement.
- **Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien** : L'Office continuera de chercher des moyens d'accroître sa capacité de fermer un plus grand nombre de plaintes, qui devrait dépasser la barre des 40 000 au cours du prochain exercice. Tirant des leçons depuis le lancement du Bureau le 30 septembre 2023, l'Office prévoit de mettre en œuvre certaines améliorations importantes, par exemple : simplifier et optimiser continuellement les processus et les procédures, mettre en œuvre des outils permettant l'utilisation de l'intelligence artificielle pour aider les décideurs à augmenter leur rendement global ainsi que la qualité et la cohérence des décisions, et instaurer de nouveaux outils à l'intention des passagers qui pourront évaluer l'admissibilité et le bien-fondé d'une plainte avant de l'envoyer. Ces initiatives contribueront à faire évoluer le modèle du Bureau et à améliorer continuellement l'efficacité du processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien, y compris l'objectif de fermer 45 000 plaintes l'an prochain.
- **Recouvrement de coûts** : L'Office travaillera sur le recouvrement de coûts, en tenant compte des commentaires et de la rétroaction reçus lors 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 améliorer l'accessibilité du système de transport fédéral pour les personnes handicapées. Notamment, il règle des différends, il élabore et fait respecter des règlements, et il collabore avec des personnes handicapées et l'industrie à divers projets et initiatives d'intérêt commun.

Les résultats que nous prévoyons atteindre

- **Initiatives de formation** : Après le projet pilote lancé en 2025 avec des représentants de l'industrie et de la communauté des personnes handicapées, l'Office continuera de mettre en œuvre son initiative « Former les formateurs ». Le projet favorise un modèle visant à former le personnel des fournisseurs de services de transport, qui peuvent ensuite être des formateurs en matière d'accessibilité à l'intérieur de leur propre organisation.
- **Projets internationaux** : Pour pouvoir faire en sorte que les services aux personnes handicapées soient uniformes, cohérents, et connectés, en particulier en transport aérien, il faut une approche complète et inclusive. L'Office continuera d'offrir son expertise et son leadership au sein du groupe de travail de l'OACI dont le mandat est de concevoir des projets en matière d'accessibilité dans l'aviation internationale. Plus particulièrement, une des principales priorités en 2026-2027 consistera à soutenir de façon continue une stratégie d'accessibilité de l'OACI à long terme.
- **Projet de recherche en matière d'aides à la mobilité** : Le groupe de travail canadien sur les aides à la mobilité, établi par l'Office, fait progresser les initiatives volontaires qui améliorent le transport sécuritaire et efficace des aides à la mobilité. En 2026-2027, en plus des activités courantes, le groupe soutiendra les recherches menées par le réseau University Health Network (UHN), affilié à l'Université de Toronto, sur l'élaboration de guides techniques sur le rangement sécuritaire des aides à la mobilité durant le transport

aérien. Il s'agit d'un projet de quatre ans mené par Normes d'accessibilité Canada qui est dirigé par une équipe de scientifiques et d'ingénieurs du réseau UHN.

- **Outils de travail pour les aides à la mobilité** : L'Office aidera à l'élaboration d'un outil de travail pratique pour la manipulation et le transport sécuritaires des aides à la mobilité par les manutentionnaires, les agents à l'enregistrement et les autres employés des compagnies aériennes, en collaboration avec Transports Canada et le Conseil national de recherches du Canada. L'outil de travail sera publié sur le site Web de l'Office, et des vidéos de formation sur la façon de s'en servir seront produits.

L'analyse comparative entre les sexes plus

Résumé

Conformément à la *Loi canadienne sur la budgétisation sensible aux sexes*, l'Office continuera d'appliquer l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) pour évaluer les impacts des sexes et de la diversité sur les programmes et les services internes. Pour 2026-2027, il intégrera l'ACS+ dans la conception des programmes, l'élaboration des politiques et le processus décisionnel, en mettant l'accent sur des résultats inclusifs.

Mesurer les impacts

L'Office prévoit de mesurer les impacts comme suit :

- aligner les indicateurs de programme sur le Cadre des résultats relatifs aux sexes et le Cadre de qualité de vie, avec un accent sur la représentation et l'accessibilité;
- continuer de faire le suivi des indicateurs relatifs à l'équité en matière d'emploi et à la diversité par l'entremise des systèmes des Ressources humaines;
- utiliser les données de programme disponibles pour trouver tout écart et, s'il y en a, planifier des améliorations au moyen de la stratégie de données de l'Office.

Collecte de données

À l'heure actuelle, l'Office recueille de façon permanente des données sur l'équité en matière d'emploi et la diversité. S'il trouve des lacunes, l'Office va :

- renforcer sa stratégie de données pour inclure une analyse intersectionnelle;
- collaborer avec les organismes centraux et d'autres ministères afin d'adopter des pratiques exemplaires pour la collecte de données sur l'ACS+.

Gouvernance et capacité

L'Office ne dispose actuellement d'aucune ressource exclusivement consacrée à l'ACS+, mais il a recours à une expertise interne pour les présentations au Conseil du Trésor, les mémoires au Cabinet et la planification des ressources humaines. Les principes de l'ACS+ sont intégrés dans les processus de gouvernance.

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	26 379 787 \$
Équivalents temps plein	198

Des renseignements exhaustifs 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.

Répertoire des programmes

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 :

- Règlement des différends
- Déterminations et conformité

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 [Résultats dans l'InfoBase](#) du GC.

Résumé des changements apportés au cadre d'établissement de rapport depuis l'année dernière

Depuis le plan ministériel de l'an dernier, l'Office a mis à jour son Cadre ministériel des résultats (CMR) et a apporté les changements suivants qui visent l'exercice 2026-2027 :

- nous avons retiré du CMR de l'Office l'indice de fluidité des transports à titre d'indicateur, car il était trop général et dépassait la portée de ses responsabilités essentielles. L'indicateur était excessivement complexe et nécessitait des données qui n'existent pas ou auxquelles l'Office n'a pas accès;
- pour plus de clarté et de précision, le titre de l'indicateur en matière de règlement des différends dans le CMR a été révisé pour faire explicitement référence à des différends en matière ferroviaire et maritime. Grâce à cette modification, l'indicateur reflète maintenant avec précision les types de plaintes reçues, et il cadre avec les services offerts par l'Office en matière de règlement des différends en ce qui concerne les passagers aériens, l'accessibilité, ainsi que le transport ferroviaire et maritime;
- nous avons ajouté dans le CMR un nouvel indicateur qui mesure le temps d'attente moyen, (en nombre de jours) pour que soient réglés les différends relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien. Par cet ajout, nous comptons augmenter la transparence concernant les délais du cycle complet du traitement d'une plainte.

Services internes

Dans la présente section

- [Description](#)
- [Plans visant à atteindre les cibles](#)

- [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 d'un ministère afin qu'il puisse s'acquitter de ses obligations et assurer la prestation de ses programmes. Les dix catégories de services internes sont les suivantes :

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

Plans visant à atteindre les cibles

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

Améliorer la gestion des données, les outils d'analyse et la cybersécurité : Fort de ses récentes avancées en intelligence artificielle (IA), l'Office se concentrera sur l'intégration de solutions d'IA dans les processus organisationnels pour améliorer la prise de décision et l'efficacité de ses activités. En parallèle, comme la cybersécurité reste une grande priorité, l'Office intensifiera sa collaboration avec Services partagés Canada et travaillera avec le Centre canadien pour la cybersécurité afin d'effectuer des tests de sécurité avancés. Ces mesures servent à protéger les systèmes, à atténuer les risques liés au cyberespace, et à fournir des services numériques sécurisés et fiables aux Canadiens.

Viabilité financière : Il était annoncé dans le budget de 2023 que l'Office recevrait 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de 2023-2024, afin d'augmenter sa capacité de traitement des plaintes relatives au transport aérien. Le financement temporaire est arrivé à échéance au cours de l'exercice 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 : Les efforts de l'Office visant à fournir à ses employés un milieu de travail sécuritaire, inclusif et résilient se poursuivront. L'Office élargira ses programmes de santé mentale et de bien-être, renforcera ses initiatives en matière d'accessibilité et donnera suite aux commentaires reçus du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux pour améliorer la sécurité psychologique et le perfectionnement professionnel. De plus, nous allons donner de la formation en matière de leadership, améliorer les sessions d'intégration des nouveaux employés et créer des mentorats pour aider à planifier la relève et à promouvoir le bilinguisme. Pour la planification des effectifs, nous utiliserons des analyses de données pour combler les besoins en

matière de talents et créer des parcours d'apprentissage, notamment dans le domaine du transfert des connaissances et des compétences numériques.

Préparatifs d'urgence : L'Office renforcera ses préparatifs d'urgence en mettant à jour son plan de continuité des activités et ses exercices. Ces initiatives correspondent aux priorités pangouvernementales en matière d'inclusion, de reddition de comptes et de modernisation, ainsi qu'à notre engagement à favoriser l'apprentissage, la résilience et l'excellence opérationnelle.

Communications inclusives : Pour garantir que l'information soit inclusive et accessible aux Canadiens, l'Office consultera les utilisateurs dans le but d'améliorer continuellement ses services Web.

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	9 322 381 \$
Équivalents temps plein	60

Des renseignements exhaustifs 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

En 2024-2025, l'Office a dépassé à la fois sa cible de 5 % et le montant projeté dans son Plan ministériel 2025-2026. Il a atteint ce résultat, entre autres par les différents moyens ci-après, qu'il continue d'utiliser d'ailleurs :

- veiller à ce que l'établissement de ses marchés et ses activités d'approvisionnement soient systématiquement intégrés dans la planification de ses activités et ses prévisions financières, en tenant rigoureusement compte des cibles d'approvisionnement autochtone dans toutes les initiatives de planification;
- renforcer, auprès des responsables des activités, l'importance de tenir compte des fournisseurs autochtones dans leurs décisions d'approvisionnement, en augmentant la participation d'entreprises autochtones, au moyen des outils d'approvisionnement de Services publics et Approvisionnement Canada et du Répertoire des entreprises autochtones, et en incluant au moins une entreprise autochtone préqualifiée dans la catégorie de biens ou de services ciblée pour l'ensemble des marchés concurrentiels;
- surveiller le pourcentage de marchés attribués et appliquer des mesures correctives additionnelles, comme des marchés réservés facultatifs et conditionnels, pour les cas où le rendement devra être inférieur au seuil prévu de 5 % de l'Office;
- veiller à ce que tous les agents d'approvisionnement aient réussi la formation obligatoire sur les considérations autochtones en matière d'approvisionnement.

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 le ministère a attribués à des entreprises autochtones.

Champ de déclaration de 5 %	Résultats réels de 2024-2025	Résultats prévus pour 2025-2026	Résultats projetés pour 2026-2027
Pourcentage total de marchés avec des entreprises autochtones	8,58 %	5 %	5 %

Considérations à l'échelle du ministère

- [Priorités gouvernementales connexes](#)
- [Principaux risques](#)

Priorités gouvernementales connexes

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

Dans le cadre de son engagement permanent en matière de développement durable, l'Office est résolu à contribuer aux objectifs et aux cibles de développement durable du gouvernement du Canada. Les mesures prises par l'Office sont décrites dans sa Stratégie ministérielle de développement durable 2023 à 2027 et soutiennent directement les trois objectifs de la Stratégie fédérale de développement durable de 2022 à 2026 :

1. **Objectif 10 : Réconciliation et réduction des inégalités** – L'Office s'emploie à faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones et à prendre des mesures pour réduire les inégalités.
2. **Objectif 12 : Transports durables et réduction des déchets** – L'Office compte réduire ses déchets et passer à des véhicules zéro émission.
3. **Objectif 13 : Lutte contre les changements climatiques** – L'Office s'engage à prendre des mesures relatives aux changements climatiques et à leurs impacts.

L'Office s'engage à faire progresser les objectifs de développement durable et à intégrer les objectifs à l'ensemble de ses politiques stratégiques et de ses activités dans le cadre de la Décennie d'action des Nations Unies, qui appelle tous les secteurs de la société à se mobiliser afin de trouver des solutions durables aux difficultés mondiales et d'atteindre les objectifs de développement durable d'ici 2030.

Plus de renseignements sur l'apport de l'Office au Plan de mise en œuvre fédéral du Canada pour le Programme à l'horizon 2030 et à la Stratégie fédérale de développement durable se trouvent dans notre [Stratégie ministérielle de développement durable](#).

Intelligence artificielle

Depuis l'exercice 2025-2026, l'Office a resserré ses relations interministérielles afin de partager ses connaissances et ses pratiques exemplaires en matière d'IA, de favoriser la collaboration et

d'accélérer l'innovation dans toute l'organisation. L'Office a présenté un cadre de gouvernance de l'IA, assurant une utilisation responsable et transparente des technologies d'IA, et à instaurer avec le succès un environnement de niveau protégé B pour l'IA pour permettre l'expérimentation et le déploiement de solutions et d'outils de manière sécurisée. De premières étapes ont été prises pour tirer parti de l'IA en vue d'améliorer nos opérations, en particulier pour régler des difficultés au Bureau de règlement des plaintes. Cela nous a permis de jeter les bases pour d'éventuels gains d'efficacité, et en 2026-2027, l'Office s'appuiera sur cette base pour intégrer des solutions d'IA dans ses processus opérationnels afin d'améliorer ses activités et la prise de décision.

Principaux risques

Résilience financière : Devant la difficulté à prévoir la charge de travail (par exemple le nombre de plaintes), et en conséquence des pressions budgétaires permanentes et du fait qu'une grande partie du budget de l'Office soit temporaire, il y a un risque que les sources de financement ne soient pas suffisantes pour qu'il puisse mener ses activités et fournir ses services en temps opportun. 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.

Gestion du changement : L'Office gère le changement en fonction des modifications législatives et politiques, mais aussi de l'apparition rapide de technologies novatrices. Ce changement de contexte dynamique met à l'épreuve la capacité de l'Office à adapter ses processus, ses systèmes et son effectif. Pour atténuer les risques liés au rythme élevé des changements et maintenir son agilité, l'Office réévalue ses plans d'investissement dans la technologie et les systèmes, ainsi que ses stratégies de perfectionnement et de formation de ses employés, afin de renforcer ces domaines et d'y investir davantage. De plus, l'Office optimise les consultations auprès des intervenants et les produits de communications externes.

Maintenir l'expertise : Le maintien en poste d'un nombre suffisant de spécialistes techniques dans des domaines critiques des transports et de l'accessibilité pourrait, à l'avenir, poser des difficultés pour l'Office s'il veut pouvoir continuer de s'acquitter de certains de ses principaux domaines de responsabilité. Afin d'atténuer ces risques, l'Office crée un bassin de talents fiables, encourage le partage et le perfectionnement des connaissances et planifie de manière proactive ses futurs besoins en matière d'effectifs. Parallèlement, le transfert structuré des connaissances et la formation polyvalente réduisent la dépendance à l'égard d'employés en particulier, tandis que la planification stratégique des effectifs aide à prévoir rapidement les compétences qui manquent pour atténuer les risques liés à la dotation en personnel avant qu'ils ne deviennent critiques.

Le numérique et la technologie : L'Office continue de gérer plusieurs risques liés à la technologie. À l'approche de 2026-2027, la cybersécurité reste une priorité, mais il est difficile de retenir des ressources spécialisées et de s'adapter aux menaces qui évoluent. Pour atténuer de tels risques, l'Office établit des partenariats et investit dans des solutions de sécurité modernes et automatisées pour renforcer sa résilience. Les contraintes budgétaires et les changements de politique gouvernementale pourraient influencer les processus d'approvisionnement et entraîner des retards; l'Office se concentrera à renforcer la gestion du changement avec Services partagés Canada afin de continuer ses activités. L'Office règlera également la question des technologies en fin de vie utile, par exemple les technologies utilisées pour son site Web et son intranet qui ne sont plus prises en charge, en accordant la priorité à la modernisation et en s'intégrant au domaine

Canada.ca. L'adoption rapide de l'IA et les exigences en matière de gouvernance des données amènent avec elles leur lot de complexités en matière de confidentialité et de conformité, qui sont et seront gérées par l'élaboration de politiques, des formations obligatoires et des examens de processus. Enfin, la fourniture de logiciels d'entreprise se heurte à des problèmes de capacité et à des niveaux de préparation variables parmi les équipes opérationnelles. L'Office continuera d'utiliser sa stratégie numérique pour mieux faire correspondre ses priorités et ses ressources.

Dépenses et ressources humaines prévues

Cette section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines prévues de l'Office au cours des trois prochains exercices et compare les dépenses prévues de l'exercice 2026-2027 avec les dépenses réelles de l'exercice en cours et des exercices précédents.

Dans la présente section

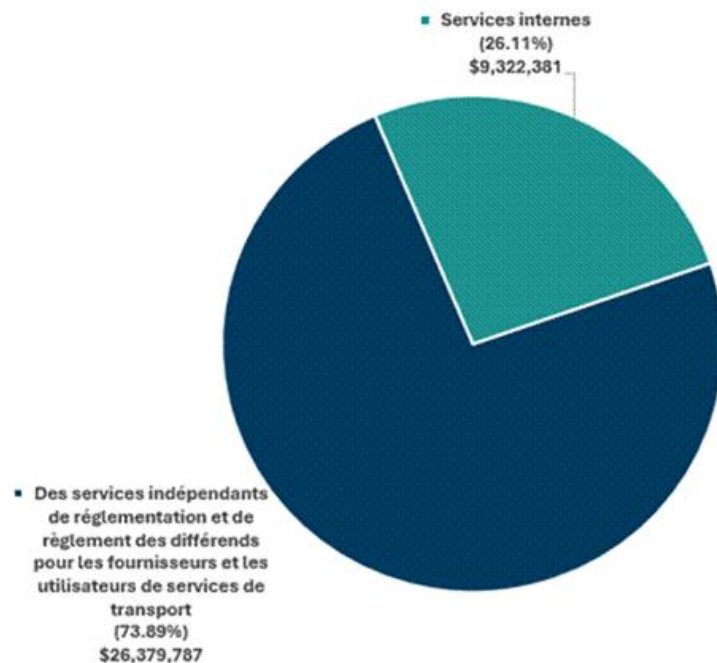
- [Dépenses](#)
- [Financement](#)
- [État des résultats condensé prospectif](#)
- [Ressources humaines](#)

Dépenses

Cette section présente un aperçu des dépenses prévues du ministère de 2023-2024 à 2028-2029.

Graphique 1 : Dépenses prévues par responsabilité essentielle en 2026-2027

Le graphique 1 présente les dépenses prévues par l'Office en 2026-2027 par responsabilité essentielle et pour les services internes.



Description textuelle du graphique 1

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

- Services internes : 9 322 381 \$ ou 26,11 %.
- Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport : 26 379 787 \$ ou 73,89 %

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses prévues pour 2026-2027
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	26 379 787 \$
Services internes	9 322 381 \$

Analyse des dépenses prévues par responsabilité essentielle

Pour 2026-2027, les dépenses projetées pour la responsabilité essentielle et les services internes devraient baisser d'environ 23,9 millions de dollars. Cette baisse est attribuable à l'élimination graduelle du financement temporaire qui était prévu dans le budget de 2023 (c'est-à-dire 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de l'exercice 2023-2024) pour accroître la capacité de l'Office de traiter des plaintes des passagers aériens.

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 de l'exercice 2025-2026 sont prévus en fonction des dépenses à ce jour.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses réelles de 2023-2024	Dépenses réelles de 2024-2025	Dépenses prévues pour 2025-2026
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	37 734 022 \$	44 118 074 \$	42 411 162 \$
Services internes	17 926 830 \$	14 587 438 \$	16 915 305 \$
Total	55 660 852 \$	58 705 512 \$	59 326 467 \$

Analyse des dépenses des trois derniers exercices

La hausse des dépenses pour 2024-2025 est principalement attribuable à la hausse du financement temporaire (environ 4,1 millions de dollars) annoncé dans le budget de 2023. Cette augmentation est compensée par une réduction des dépenses prévues en appui aux mesures du

gouvernement visant à recentrer ses dépenses vers les priorités qui comptent le plus pour les Canadiens.

Les dépenses prévues pour 2025-2026 restent largement comparables à celles du précédent exercice, à l'exception d'une augmentation modeste attribuable aux autorisations législatives budgétaires accordées par le Parlement au titre des régimes d'avantages sociaux des employés et à l'affectation pour le report du budget de fonctionnement.

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 présente les dépenses prévues par l'Office au cours des trois prochaines années, par responsabilité essentielle, et les dépenses sur les services internes.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses prévues pour 2026-2027	Dépenses prévues pour 2027-2028	Dépenses prévues pour 2028-2029
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	26 379 787 \$	26 408 625 \$	26 378 447 \$
Services internes	9 322 381 \$	9 332 572 \$	9 321 907 \$
Total	35 702 168 \$	35 741 197 \$	35 700 354 \$

Analyse des dépenses des trois prochains exercices

Après l'élimination graduelle du financement temporaire en 2025-2026, les dépenses prévues des trois prochaines années devraient se maintenir à environ 36 millions de dollars par année.

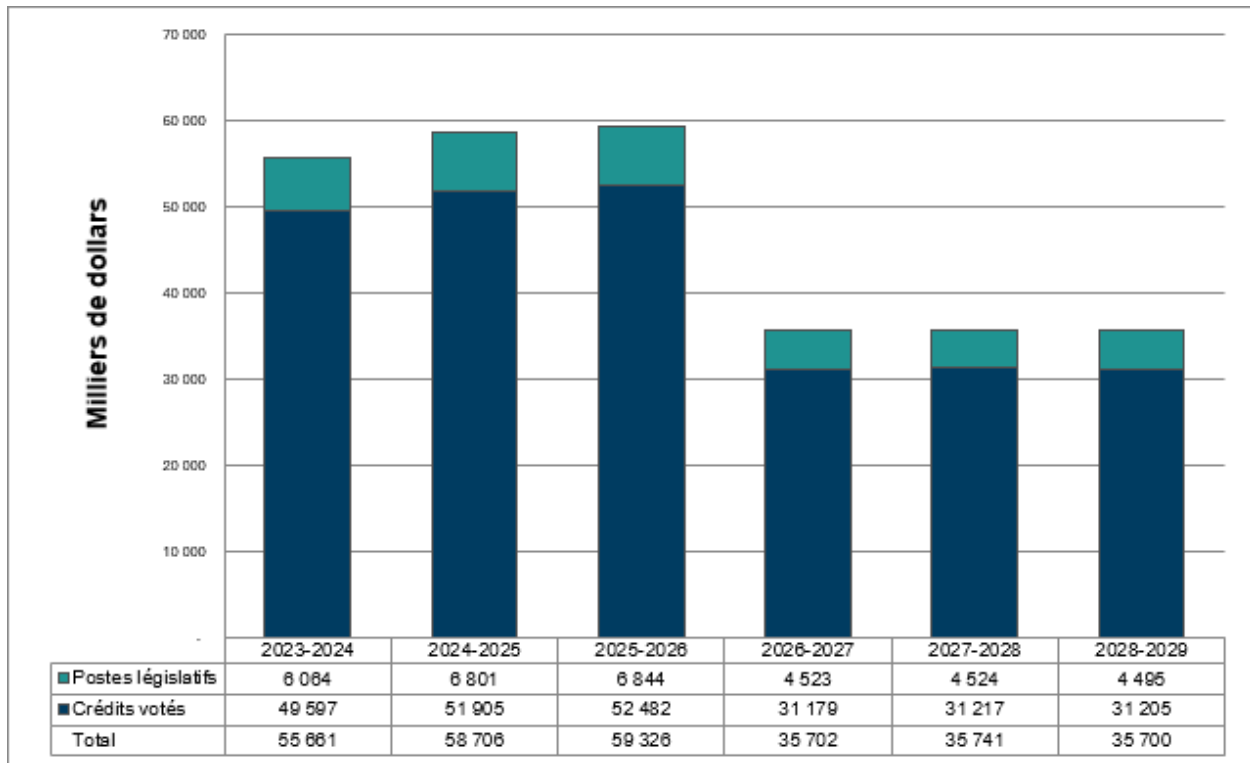
Des [renseignements financiers plus détaillés des dépenses prévues](#) se trouvent dans la [section Finances de l'InfoBase du GC](#).

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 les [budgets et dépenses du gouvernement du Canada](#).

Graphique 2 : Financement approuvé (législatif et voté) pour une période de six exercices

Le graphique 2 résume le financement voté et législatif du ministère pour la période de 2023-2024 à 2028-2029.



Description textuelle du graphique 2

Ce tableau montre les crédits votés et les postes législatifs (en milliers de dollars) pour chacun des exercices de 2023-2024 à 2028-2029. Les crédits votés représentent la part la plus importante chaque année.

Exercice	Total	Crédits votés	Postes législatifs
2023-2024	55 661	49 597	6 064
2024-2025	58 706	51 905	6 801
2025-2026	59 326	52 482	6 844
2026-2027	35 702	31 179	4 523
2027-2028	35 741	31 217	4 524
2028-2029	35 700	31 205	4 495

Analyse du financement législatif et voté pour une période de six exercices

Pour les exercices 2023-2024 et 2024-2025, les montants indiqués représentent les dépenses réelles déclarées dans les Comptes publics.

Pour l'exercice 2025-2026, 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 7 novembre 2025. Les dépenses prévues pour 2025-2026 restent largement comparables à celles

du précédent exercice, à l'exception d'une augmentation modeste attribuable aux autorisations législatives budgétaires accordées par le Parlement au titre des régimes d'avantages sociaux des employés et à l'affectation pour le report du budget de fonctionnement.

Pour l'exercice 2026-2027, les dépenses prévues reflètent une baisse d'environ 23,9 millions de dollars attribuable à l'élimination graduelle du financement temporaire qui était prévu dans le budget de 2023 (c'est-à-dire 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de l'exercice 2023-2024).

Après l'élimination graduelle du financement temporaire en 2025-2026, les dépenses prévues en 2027-2028 et en 2028-2029 devraient se maintenir à environ 36 millions de dollars par année.

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.

Pour en savoir plus sur les crédits ministériels de l'Office, consultez le [Budget principal des dépenses de 2026-2027](#).

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu des opérations de l'Office de 2025-2026 à 2026-2027.

Tableau 9 : État des résultats condensé prospectif pour l'exercice terminé le 31 mars 2027 (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 2025-2026 à 2026-2027. 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 2025-2026	Résultats projetés pour 2026-2027	Différence (prévus moins projetés)
Total des charges	66 169 382	39 530 752	(26 638 630)
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	66 169 382	39 530 752	(26 638 630)

Analyse des résultats prévus et projetés

Pour 2026-2027, les dépenses projetées reflètent une baisse de 26,6 millions de dollars, laquelle est principalement attribuable à l'élimination graduelle du financement temporaire qui était prévu

dans le budget de 2023 (c'est-à-dire 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de l'exercice 2023-2024).

[Un état des résultats prospectif et des notes connexes pour 2026-2027](#) plus détaillés, y compris un rapprochement du coût net des opérations avec les autorisations demandées, sont accessibles sur le site Web de l'Office.

Ressources humaines

Cette section présente un aperçu des ressources humaines réelles et prévues du ministère pour la période de 2023-2024 à 2028-2029.

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 sont prévues en fonction des données de l'exercice à ce jour.

Responsabilités essentielles et services internes	Nombre d'équivalents temps plein réels pour 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein réels pour 2024-2025	Nombre d'équivalents temps plein prévus pour 2025-2026
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	287	317	306
Services internes	93	91	94
Total	380	408	400

Analyse des ressources humaines pour les trois derniers exercices

En 2024-2025, il y a une hausse du nombre réel d'équivalents temps plein en raison de l'augmentation, en 2024-2025, de 4,1 millions de dollars de financement temporaire prévu dans le budget de 2023 pour l'Office, principalement pour augmenter sa capacité de traiter les plaintes de passagers aériens.

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 d'équivalents temps plein prévus en 2026-2027	Nombre d'équivalents temps plein prévus en 2027-2028	Équivalents temps plein prévus 2028-2029
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	198	198	198
Services internes	60	60	60
Total	258	258	258

Analyse des ressources humaines pour les trois prochains exercices

Le nombre prévu d'équivalents temps plein devrait baisser au cours des prochaines années, principalement en raison de l'élimination graduelle du financement temporaire qui était prévu dans le budget de 2023 (c'est-à-dire 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de l'exercice 2023-2024).

Dépenses fiscales fédérales

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

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

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.

Renseignements sur l'Office des transports du Canada

Profil de l'Office des transports du Canada

Ministre de tutelle : L'Honorable Steven MacKinnon, C.P. député, ministre des Transports et leader du gouvernement de la Chambre des communes

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 de constitution ou de création : 1904

Autre :

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

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

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

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

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

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

L'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 instruments législatifs sur le site Web du ministère de la Justice et dans la section [Lois et règlements](#) sur le [site Web de l'Office](#).

Coordonnées de l'Office des transports du Canada

Adresse postale

Office des transports du Canada

60, rue Laval, bureau 01

Gatineau (Québec) J8X 3G9

Téléphone : 1-888-222-2592

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

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

Définitions

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

Outil analytique servant à soutenir l'élaboration de politiques, de programmes et d'autres initiatives et à évaluer les répercussions des politiques, des programmes et des initiatives sur divers ensembles de femmes, d'hommes et de personnes de diverses identités de genre. L'ACS Plus est un processus permettant de comprendre qui est touché par l'occasion ou l'enjeu évalué par l'initiative, d'établir comment l'initiative pourrait être adaptée pour répondre aux divers besoins des personnes les plus touchées ainsi que de déterminer et de réduire tout obstacle à l'accès ou au bénéfice de l'initiative. L'ACS Plus est une analyse intersectionnelle qui va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) pour tenir compte d'autres facteurs, comme l'âge, les handicaps, l'éducation, l'ethnicité, la situation économique, la géographie (y compris la ruralité), la langue, la race, la religion et l'orientation sexuelle.

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 d'atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)

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

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

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

dépenses législatives (statutory expenditures)

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

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)

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

dépenses prévues (planned spending)

En ce qui a trait 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 au moyen d'une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

entreprise autochtone (Indigenous business)

Organisation qui, aux fins de l'Annexe E – Procédures obligatoires pour les marchés attribués aux entreprises autochtones de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement ainsi que de l'engagement du gouvernement du Canada d'attribuer obligatoirement 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 (ETP) (full-time equivalent [FTE])

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

plan (plan)

Exposé des choix stratégiques qui montre comment un ministère entend respecter 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 au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont habituellement présentés au Parlement au printemps.

priorité ministérielle (departmental priority)

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

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

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

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 service.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

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

rendement (performance)

Utilisation qu'un ministère a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que le ministère souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons ont été dégagées.

répertoire des programmes (program Inventory)

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

responsabilité essentielle (core responsibility)

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

résultat (result)

Conséquence attribuable en partie à un ministère, une politique, un programme ou 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)

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