



Canadian  
Transportation  
Agency

Office  
des transports  
du Canada

# Rapport sur les résultats ministériels 2024-2025 de l'Office des transports du Canada

---

L'honorable Steven MacKinnon, CP, député, ministre des transports et leader du gouvernement à la  
Chambre des communes

Canada 

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Transports et leader du gouvernement à la Chambre des communes, 2025

Numéro de catalogue : TT2-9F-PDF

ISSN : 2561-2824

*Also available in English under the title: Canadian Transportation Agency 2024–25 Departmental Results Report*

# Rapport sur les résultats ministériels 2024-2025 de l'Office des transports du Canada

## Sur cette page :

- [En un coup d'œil](#)
- [Message de la présidente et première dirigeante](#)
- [Résultats – nos réalisations](#)
  - [Responsabilité essentielle 1 : 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](#)
  - [Dépenses](#)
  - [Financement](#)
  - [Faits saillants et états financiers](#)
  - [Ressources humaines](#)
- [Tableaux de renseignements supplémentaires](#)
- [Dépenses fiscales fédérales](#)
- [Renseignements ministériels](#)
- [Définitions](#)

En un coup d'œil

Le présent rapport sur les résultats ministériels expose les réalisations réelles de l'Office des transports du Canada (Office) par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans son [Plan ministériel de 2024-2025](#).

- Vision, mission, raison d'être et contexte opérationnel

## Principales priorités

Pour s'acquitter de ses principaux mandats, l'Office a établi les priorités stratégiques suivantes pour 2024-2025 :

- **Passer à travers l'arriéré de plaintes** : élaborer et mettre en œuvre le nouveau *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA), et régler rapidement les plaintes relatives au transport aérien de l'arriéré;
- **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;
- **Cultiver une culture d'amélioration continue** : bâtir une culture organisationnelle d'amélioration continue, d'innovation et de décisions fondées sur des 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 pour l'Office en 2024-2025

- Total des dépenses réelles (y compris les services internes) : 58 705 512 \$
- Total de l'effectif d'équivalents temps plein (y compris les services internes) : 408.

Pour tout savoir sur les dépenses totales et les ressources humaines de l'Office, veuillez consulter la section [Dépenses et ressources humaines](#) du rapport complet.

## Résumé des résultats

Voici un résumé des résultats de l'Office dans ses principaux champs d'activités, soit ses « responsabilités essentielles » pour 2024-2025.

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

Dépenses réelles : 44 118 074 \$

Effectif réel d'équivalents temps plein : 317

### Résultats ministériels obtenus :

- 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 services
- 1C : Pourcentage de différends réglés en conformité avec les normes de services
- Résultat ministériel 2 : Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transports accessibles
  - 2A : Nombre de plaintes relatives au transport aérien accessible reçues par 100 vols
  - 2B : Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services
- Résultat ministériel 3 : Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien.
  - 3A : Nombre de plaintes de consommateurs relatives au transport aérien reçues par 100 vols
  - 3B : Pourcentage de différends relatifs à la protection des consommateurs dans le domaine du transport aérien qui ont été réglés en conformité avec les normes de services

En 2024-2025, l'Office a donné un vif coup d'accélérateur à ses trois responsabilités fondamentales : veiller au fonctionnement efficace et harmonieux du système de transport national dans l'intérêt de l'ensemble de la population canadienne, fournir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur et protéger les droits fondamentaux des personnes handicapées à l'accès aux services de transport accessibles.

En juin 2023, le Parlement a apporté des changements à la *Loi sur les transports au Canada* (Loi). L'objectif était de modifier la façon dont l'Office traite les plaintes des passagers aériens, de renforcer le régime canadien de protection des passagers aériens et d'exiger que l'Office récupère ce qu'il lui en coûte pour traiter les plaintes des passagers aériens.

Pour mettre en œuvre ces changements, l'Office a proposé, après consultation avec le ministre des Transports, des modifications au *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) qu'il a publiées dans la *Gazette du Canada*, Partie I, en décembre 2024 pour une consultation publique de 75 jours qui a pris fin le 6 mars 2025. L'Office a mis en place un nouveau modèle de traitement des plaintes des passagers aériens en septembre 2023. Lors de sa première année complète de fonctionnement, le Bureau de règlement des plaintes a fermé un nombre record de plaintes, soit plus de 33 000 plaintes en 2024-2025, ce qui représente près du triple du volume traité en 2022-2023. Cependant, au cours des trois dernières années, plus de 40 000 plaintes par année ont été reçues, et un nouveau record de plus de 46 000 plaintes en 2024-2025 a fait gonfler l'arriéré à 84 398 cas au terme de l'exercice financier.

La Loi exige maintenant que l'Office recouvre auprès des compagnies aériennes un montant pour chaque plainte relative au transport aérien admissible. À cette fin, l'Office a mené des consultations publiques à l'automne 2024 sur une proposition de frais visant à recouvrer des compagnies aériennes l'intégralité ou une partie de ce qui lui en coûte pour traiter les plaintes relatives au transport aérien.

L'Office a également amélioré ses priorités ferroviaires. Par exemple, il a lancé l'examen quinquennal du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*. L'objectif est ainsi de donner un accès raisonnable à des services fournis par différentes compagnies de chemin de fer, de rendre les prix équitables, et d'accroître la concurrence à l'intérieur du réseau.

L'Office a entrepris diverses initiatives nationales et internationales pour améliorer l'accessibilité du système de transport. De concert avec les personnes handicapées et l'industrie, l'Office a fait progresser deux priorités en particulier : améliorer la manipulation et l'arrimage sécuritaire des aides à la mobilité, et former les employés qui travaillent chez des fournisseurs de services de transport. En ce qui a trait à la coopération internationale, l'Office continue de jouer un rôle de premier plan dans les discussions avec l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Par exemple, il a soutenu la stratégie de l'OACI sur l'accessibilité au sein de l'aviation internationale, il en a fait la promotion et a contribué à son avancement. L'Office fait également des progrès dans la mise en œuvre des améliorations de son processus de plaintes relatives à l'accessibilité des transports, compte tenu de l'augmentation constatée du nombre de plaintes en matière d'accessibilité déposées auprès de l'Office.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les [Services de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport](#) dans la section « [Résultats – Nos réalisations](#) » du rapport complet sur les résultats ministériels.

## Message de la présidente et première dirigeante

De nombreux événements se sont produits à l'Office, surtout au chapitre de la protection des passagers aériens. En juin 2023, après une série de perturbations de vols importantes, de grandes insatisfactions de consommateurs, et une augmentation en flèche du nombre de plaintes de passagers aériens qui ont afflué à l'Office, le législateur a apporté des changements à la *Loi sur les transports au Canada* (Loi). Le but était de transformer les processus de l'Office pour traiter les plaintes des passagers aériens, de renforcer le régime canadien de protection des passagers aériens, et d'exiger que l'Office récupère ce qu'il lui en coûte pour traiter les plaintes des passagers aériens.

L'Office a commencé à instaurer ces mesures dès que les dispositions législatives ont été adoptées. Il a consacré la seconde moitié de 2023 à structurer et à lancer de nouveaux processus et de nouvelles fonctions au sein même de l'organisation. Le 30 septembre 2023 prenait naissance le Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien, seulement trois mois après que le Parlement a modifié la Loi. L'Office est fier d'annoncer qu'en 2024-2025, soit sa première année financière complète de fonctionnement, il a fermé plus de 33 000 plaintes. Il s'agit là d'une hausse importante comparativement aux 11 158 plaintes qui ont été fermées en 2022-2023 avec l'ancien modèle de règlement des plaintes. Toutefois, au cours des trois dernières années, l'Office a reçu plus de 40 000 plaintes par année, pour atteindre un record de plus de 46 000 plaintes en 2024-2025. Au 31 mars 2025, 84 398 plaintes attendaient d'être traitées. L'Office continuera d'utiliser ses ressources de manière responsable afin de maintenir sa capacité de traitement des plaintes, tout en assurant la qualité et la cohérence du processus. Pour ce faire, l'Office explore des façons d'optimiser des outils comme l'intelligence artificielle pour obtenir des résultats encore meilleurs pour les Canadiens.

De plus, après avoir obtenu l'aval du ministre des Transports, l'Office a publié ses projets de modifications au RPPA dans la *Gazette du Canada, Partie I*, en décembre 2024, en vue de consulter la population. L'Office a également tenu une consultation sur le recouvrement des coûts associés au traitement des plaintes de passagers aériens. Il tiendra compte des commentaires reçus lors de ces deux consultations pour déterminer comment aller de l'avant avec ces initiatives dans les années à venir.

En ce qui concerne sa responsabilité de veiller à ce que le réseau de transport national fonctionne efficacement, l'Office continuera de nouer le dialogue avec des compagnies de chemin de fer et des expéditeurs. Ces interactions sont essentielles pour qu'il puisse maintenir sa connaissance et son expertise dans le secteur. L'équipe « ferroviaire » de l'Office dispose maintenant, pour la troisième année, d'un programme de surveillance ferroviaire qu'il a instauré notamment pour analyser de façon approfondie le rendement du secteur en fonction d'un ensemble d'indicateurs de rendement normalisés. Ainsi, tous les intervenants ont les mêmes données de rendement et l'équipe a une base sur laquelle s'appuyer pour faciliter le règlement informel de problèmes entre diverses parties.

L'Office a également entamé son examen quinquennal du *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*, dont les consultations connexes ont été lancées le 21 novembre 2024. Il examine en ce moment les présentations reçues, et il prendra en considération les commentaires des intervenants dans son processus annuel de calcul des prix de l'interconnexion. La démarche l'aidera à établir les prix pour toutes les parties et fera en sorte que les expéditeurs auront un accès équitable et raisonnable à

des services fournis par plus d'une compagnie de chemin de fer, pour ainsi promouvoir la concurrence à l'intérieur du réseau.

Les transports accessibles sont demeurés une priorité pour l'Office qui, au cours des dernières années, a jeté les bases de plusieurs initiatives importantes au Canada et à l'étranger. Par exemple, l'Office continuera de collaborer étroitement avec des fournisseurs de services de transport pour aider à améliorer la formation sur la manipulation, l'arrimage et le transport des aides à la mobilité. Au chapitre international, l'Office continue de jouer un rôle de premier plan dans les travaux permanents visant à promouvoir l'accessibilité à l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), renforcée en 2024-2025 durant l'Année de la facilitation à l'OACI. Un des projets clés que l'Office a soutenu a été l'élaboration d'une stratégie complète pour l'accessibilité dans l'aviation internationale. L'an dernier, le nombre de plaintes en matière d'accessibilité a fait un bond important et l'Office conçoit et instaure un plan pour accroître son efficacité et sa capacité de traitement.

À mesure que l'Office continue de se concentrer à améliorer ses services à la population canadienne dans ses principaux champs de responsabilités, je suis reconnaissante de pouvoir compter sur des membres et un effectif de fonctionnaires des plus compétents. En tant qu'organisation, l'Office cherche continuellement à stabiliser ses ressources et voit à ce que son personnel reste compétent, diversifié et fermement ancré dans les principes du code de valeurs et d'éthique.

En 2025, l'Office a été nommé l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale pour la deuxième année consécutive. Cette désignation spéciale reconnaît les employeurs dans la région d'Ottawa-Gatineau qui offrent un environnement de travail exceptionnel. Il reçoit cette reconnaissance en partie en raison de ses réalisations au cours de l'année. Par exemple, l'Office a investi dans le recrutement et le maintien en poste d'employés hautement qualifiés en faisant la promotion d'une culture d'innovation et en renforçant ses pratiques de gestion des talents. L'Office s'est également appliqué à offrir un environnement de travail sécuritaire, inclusif et accessible où tous les employés peuvent participer au succès de l'Office et atteindre leur plein potentiel.

Je suis fière des accomplissements de l'Office et je reconnais que rien de tout cela n'aurait été possible sans l'excellent travail, l'expertise et l'intégrité des employés de l'Office et des membres nommés. Notre environnement de travail positif est le résultat direct de leur œuvre. Les Canadiens peuvent être assurés qu'ils continueront d'être servis avec le professionnalisme, l'intégrité et le dévouement qui caractérisent l'équipe de l'Office.

France Pégeot

## Résultats – nos réalisations

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 cette section

- [Description](#)
- [Répercussions sur la qualité de vie](#)
- [Progrès à l'égard des résultats](#)
- [Détails sur les résultats](#)
- [Principaux risques](#)
- [Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus](#)
- [Priorités pangouvernementales 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 réseau 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 par personne

**Domaine : société**

Indicateur : milieux accessibles

**Domaine : bonne gouvernance**

Indicateur : confiance dans les institutions

Progrès à l'égard des résultats

Cette section présente les mesures prises par l'Office afin d'atteindre les résultats et les cibles 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 montre la cible et l'échéance pour l'atteindre, ainsi que le résultat réel pour chaque indicateur associé aux résultats relativement à l'énoncé : Un réseau de transport national efficace et concurrentiel au cours des trois derniers exercices.

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Indice de fluidité des transports	À dét.	À dét.	2022-2023 : n. d. 2023-2024 : n. d. 2024-2025 : n. d.*
Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en conformité avec les normes de services	85 %	Atteinte	2022-2023 : n. d. 2023-2024 : 98 % 2024-2025 : 99 %
Pourcentage de différends réglés en conformité avec les normes de services	80 %	À dét.	2022-2023 : n. d. 2023-2024 : 77 % 2024-2025 : 62 %

\*L'indice de fluidité des transports devait servir à mesurer l'efficacité et la compétitivité globales du réseau de transport canadien pour tous les modes de transport régis par l'Office. Or, l'élaboration d'un tel indicateur s'est avérée excessivement complexe et nécessitait des données qui n'existent pas ou auxquelles l'Office n'a pas accès. C'est pourquoi il reconsidérera cet indicateur lors de l'élaboration de son prochain cadre ministériel des résultats qui sera reporté dans le plan ministériel de 2026-2027.

Tableau 2 : Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transports accessibles

Le tableau 2 montre la cible, la date prévue pour atteindre la cible et le résultat réel de chaque indicateur sous l'énoncé : Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transports accessibles, au cours des trois derniers exercices.

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Nombre de plaintes relatives au transport aérien accessible reçues par 100 vols	À dét.	À dét.	2022-2023 : 0,03 2023-2024 : 0,04 2024-2025 : 0,04
Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	80 %	Atteinte	2022-2023 : 91 % 2023-2024 : 84 % 2024-2025 : 87 %

Tableau 3 : Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien

Le tableau 3 montre la cible, la date prévue pour atteindre la cible et le résultat réel de chaque indicateur sous l'énoncé : Les consommateurs ont accès à la justice et bénéficient d'une protection en matière de transport aérien, au cours des trois derniers exercices.

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Nombre de plaintes de consommateurs relatives au transport aérien reçues par 100 vols	À dét.	À dét.	2022-2023 : 4,24 2023-2024 : 4,10 2024-2025 : 4,32
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	85 %	À dét.	2022-2023 : 3 % 2023-2024 : n. d. 2024-2025 : n. d.**

\*\* En conséquence de la *Loi n° 1 d'exécution du budget de 2023*, l'Office a mis en œuvre un nouveau processus simplifié de traitement des plaintes qu'il a officiellement inauguré au milieu de 2023-2024. À ce jour, l'Office n'a pas encore révisé ses normes de service pour refléter son nouveau processus. C'est pourquoi il affiche un résultat « non disponible » sous cet indicateur à partir de 2023-2024. L'Office modifiera son cadre des résultats afin de tenir compte de ces changements. Toutefois, selon sa loi habilitante, le nouveau Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien est tenu de régler une plainte dans les 90 jours suivant l'ouverture du processus pour la traiter. Au cours de l'exercice 2024-2025, 87 % des plaintes ont été réglées à l'intérieur de ce délai.

La [section Résultats de l'Infographie pour l'Office des transports du Canada, sur la page InfoBase du GC](#), renferme des renseignements supplémentaires sur les résultats et le rendement relativement à son Répertoire des programmes.

Détails sur les résultats

La section suivante décrit les résultats obtenus relativement aux services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport en 2024-2025 comparativement aux résultats prévus dans le Plan ministériel de l'Office des transports du Canada pour l'exercice.

### **Un réseau de transport national efficace et concurrentiel**

L'une des responsabilités essentielles de l'Office consiste à veiller à ce que le système 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. L'Office est guidé par la Politique nationale des transports, qui fait partie de la *Loi sur les transports au Canada* et qui prévoit que la concurrence et les forces du marché sont les principaux agents en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces.

## Résultats obtenus

### **Ferroviaires**

L'Office a :

- calculé les prix de 2025 applicables à la nouvelle zone tarifaire d'interconnexion ([R-2024-181](#)) élargie à un rayon de 160 km dans les Prairies, dans le cadre d'un projet pilote temporaire de 18 mois;
- lancé des consultations publiques le 21 novembre 2024 pour remplir son obligation d'examiner le [Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire](#) tous les cinq ans :
- rédigé un [document de consultation sur l'examen du règlement](#) qui porte uniquement sur les marchandises admissibles et les facteurs entrant dans le calcul des prix de l'interconnexion;
- établi les indices des prix composites afférents au volume pour la campagne agricole 2024-2025 :
  - en 2024, le calcul de ces indices ([R-2024-63](#)) a montré une augmentation par rapport à la campagne agricole précédente de 5,39 % pour la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et de 6,49 % pour la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et Kansas City (CPKC), surtout en raison des mises à jour entre les prix prévus en 2023 et les prix réels, en plus de l'intégration des prévisions révisées pour 2024,
  - une détermination subséquente ([R-2024-124](#)) a été rendue pour calculer l'indice de CN à la hausse afin de tenir compte des coûts qu'elle a supportés afin d'acquérir des wagons-trémies pour transporter du grain réglementé dans l'Ouest canadien;
- réglé 21 différends en matière ferroviaire (9 par la médiation, 11 par le processus décisionnel formel et 1 par arbitrage);
- rédigé le nouveau *Guide sur la façon de présenter une demande d'autorisation pour la construction d'une ligne de chemin de fer : Guide sur la consultation et la mobilisation des Autochtones*;
- instauré un processus afin de vérifier si les exigences d'assurance responsabilité civile sont respectées pour les projets de construction de chemin de fer approuvés et notamment de confirmer que la police d'assurance de CN pour la phase II du projet de construction du pôle logistique de Milton était suffisante;
- émis, ou si nécessaire annulé ou suspendu, des certificats d'aptitude, afin de tenir compte de changements dans certaines exploitations, par exemple :
  - Baffinland a reçu une détermination de l'Office qui précisait les conditions qu'elle devait remplir avant de pouvoir obtenir un certificat d'aptitude pour son projet de construction du chemin de fer Steensby sur l'île de Baffin, au Nunavut ([R-2024-106](#));
- déterminé le revenu admissible maximal (RAM) pour CN et CPKC :
  - dans la détermination de cette année ([R-2024-190](#)), l'Office a conclu que les revenus de CN étaient inférieurs à son revenu admissible maximal pour le transport du grain, tandis que CPKC avait dépassé le sien pour la campagne agricole de 2023-2024;
  - selon la réglementation, l'excédent de leur revenu admissible, auquel s'ajoute une pénalité de 5 %, doit être versé à la Western Grains Research Foundation. En conséquence, CPKC a dû verser une pénalité totale de 1 915 287 \$.

### **Maritimes :**

L'Office a :

- traité 74 demandes de cabotage, une hausse de 61 % par rapport à l'exercice précédent. Des demandes contestées, 21 ont été retirées par le demandeur, et une a été rejetée par l'Office.

### **Aériens :**

L'Office a :

- approuvé 82 demandes de licence de transport aérien, dont 53 de transporteurs étrangers;
- délivré 1 082 pour des vols affrétés revendables ou non revendables de passagers, et des vols affrétés non revendables de marchandises;
- traité 3 670 avis de vols affrétés;
- participé à des négociations qui ont donné lieu à des accords de transport aérien nouveaux ou modifiés avec l'Argentine, l'Australie, la Chine, le Ghana et le Qatar.

### **Les personnes handicapées ont accès à la justice et à des services de transports accessibles**

L'Office joue un rôle essentiel dans la protection du droit fondamental des personnes handicapées à des services de transports accessibles en réglant des différends ainsi qu'en établissant et en appliquant des règlements.

Résultats obtenus

L'Office a :

- traité 209 plaintes en matière d'accessibilité, dont 186 ont été fermées en médiation et 23 ont été réglées dans le cadre du processus décisionnel formel;
- lancé un projet pilote, qui consiste en des jumelages avec des personnes handicapées pour mieux comprendre les difficultés uniques qu'elles rencontrent dans leurs déplacements;
- soutenu l'avancement d'une stratégie internationale sur l'accessibilité par l'entremise de l'OACI, en aidant à jeter les bases d'un réseau de transport aérien international libre d'obstacle et à promouvoir des pratiques exemplaires partout dans le monde;
- continué de vérifier que les fournisseurs de services de transport respectent le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA). L'Office a envoyé des mises en garde pour signaler des lacunes dans des plans sur l'accessibilité, des rapports d'étapes et des processus de rétroaction qu'il a reçus. Après avoir fait un suivi sur la correction des lacunes, l'Office a constaté que les fournisseurs se conformaient désormais aux directives dans une proportion de plus de 95 %.

### **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 (promulgués dans le cadre de la *Loi n° 1 d'exécution du budget de 2023*), soit l'élaboration des modifications au RPPA, la mise en œuvre du Bureau de règlement des plaintes 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 du 18 septembre au 4 novembre 2024 sur le recouvrement des coûts du Bureau de règlement des plaintes. Après avoir consulté la ministre des Transports, l'Office a publié les modifications proposées au RPPA dans la *Gazette du Canada*, Partie I, et une consultation d'une durée de 75 jours a pris fin le 6 mars 2025.

#### Résultats obtenus

- **Règlement sur la protection des passagers aériens :**
  - L'Office a publié les modifications proposées au RPPA dans la [Gazette du Canada, Partie I](#), afin de recueillir des commentaires du public.
    - Ce processus de consultation, d'une durée de 75 jours, a pris fin le 6 mars 2025. Au cours de cette période, l'Office a reçu 90 présentations de compagnies aériennes, d'organisations représentant des consommateurs, de groupes de défense des droits des passagers, du milieu universitaire et du grand public. L'Office examinera les commentaires reçus et déterminera les prochaines étapes afin de donner suite au processus de modification du règlement en consultation avec la ministre des Transports.
  
- **Le Bureau de règlement des plaintes a :**
  - fermé plus de 33 000 plaintes, soit presque le triple du volume de plaintes traitées en 2022-2023
  - reçu plus de 40 000 plaintes par année au cours des trois dernières années, pour atteindre un record de plus de 46 000 plaintes en 2024-2025.
  
- **Recouvrement de coût :**

L'Office a publié un document de consultation afin de recueillir des commentaires du public et d'autres parties intéressées, du 18 septembre au 4 novembre 2024, sur une proposition de frais pour chaque plainte relative au transport aérien admissible qui aura été traitée et fermée.
  
- **La Direction de la surveillance de la conformité et de l'application de la loi a :**
  - émis 52 avis d'infraction assortis de sanctions administratives pécuniaires d'un total de 1 586 610 \$;
  - mené 609 inspections et enquêtes, soit une augmentation de 21 % par rapport à 2023-2024;
  - surveillé l'industrie et a enquêté de manière proactive lors de graves perturbations de vol ayant affecté les déplacements de passagers aériens, y compris celles causées par des conflits de travail, des cyberincidents, de mauvaises conditions météorologiques et d'autres événements d'importance. Les agents verbalisateurs désignés ont également enquêté de manière proactive sur des incidents de voyage liés à l'accessibilité, notamment ceux qui concernent le transport d'aides à la mobilité.
  
- **Service juridique :**
  - L'Office a comparu devant la Cour suprême du Canada dans une cause [de contestation du RPPA par l'Association du transport aérien international \(IATA\)](#) :

- Le 4 octobre 2024, la Cour suprême a publié sa décision dans l'arrêt Association du transport aérien international c. Canada (Office des transports). Elle a rejeté l'appel et maintenu la validité du RPPA qui exige que les compagnies aériennes versent des indemnités aux passagers en cas de retard ou d'annulation de vols, de refus d'embarquement, ou encore de problèmes avec des bagages perdus ou endommagés, dans le cas de vols internationaux.

#### 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 s'il a obtenu du financement temporaire supplémentaire pour examiner le volume croissant de plaintes, le nombre de plaintes reçues a dépassé les projections. En conséquence, l'arriéré continue de gonfler malgré les ressources supplémentaires fournies. La difficulté à en prévoir le volume 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 :** L'Office a transformé son approche pour traiter les plaintes relatives au transport aérien et s'est engagé dans un processus d'amélioration continue, en cherchant activement de nouveaux moyens de réaliser des gains d'efficacité. Afin d'atténuer les risques associés à des changements intensifs, et afin de rester agile, l'Office réexamine en ce moment ses plans d'investissement dans de la technologie et des systèmes, ainsi que ses stratégies de perfectionnement et de formation des employés, en vue d'y investir davantage et de renforcer ces secteurs. 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 a été annoncé dans le budget de 2023 que l'Office obtiendrait 75,9 millions de dollars sur trois ans, à partir de 2023-2024, pour augmenter sa capacité de traitement des plaintes relatives au transport aérien. Au cours des deux dernières années, l'Office a reçu le double du nombre de plaintes qu'il anticipait et il continue d'en recevoir. Le financement temporaire venant à échéance à l'exercice financier 2025-2026, l'Office continue de chercher activement des moyens de réaliser des gains d'efficacité et continue d'étudier des options de financement pour s'assurer qu'il s'acquitte de son mandat de manière efficace et en temps opportun. Puisqu'une portion importante du budget de l'Office est temporaire (environ 40 %), le taux de roulement du personnel est ainsi plus élevé et il faut attribuer plus de temps et de ressources à la dotation et la formation du personnel, ce qui s'accompagne d'une baisse en productivité. C'est avec diligence que l'Office continue de surveiller et de gérer ses ressources financières et d'optimiser ses processus de dotation, d'intégration et de formation en tenant compte des sommes à sa disposition.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus

Tableau 4 : Aperçu des ressources requises pour des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport

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

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses	40 103 789	44 118 074
Équivalents temps plein	338	317

Les données sur les dépenses prévues de 40,1 millions de dollars en 2024-2025 sont tirées du [Plan ministériel 2024-2025](#). Toutefois, depuis le dépôt du plan, l'Office a reçu une enveloppe supplémentaire pour payer les augmentations de salaire rétroactives découlant du renouvellement de certaines conventions collectives.

En 2024-2025, le nombre prévu d'équivalents temps plein était de 338, selon le [Plan ministériel 2024-2025](#). Toutefois, le nombre réel a été inférieur en conséquence du roulement de personnel et des difficultés courantes avec le recrutement et le maintien en poste de nouveaux employés à des postes temporaires.

La [section Finances de l'Infographie pour l'Office des transports du Canada, sur la page InfoBase du GC](#), et la [section Personnel de l'Infographie pour l'Office des transports du Canada, sur la page InfoBase du GC](#), renferme des renseignements complets sur les ressources financières et humaines relativement à son Répertoire des programmes.

Priorités pangouvernementales connexes

Cette section indique les priorités gouvernementales qui sont visées à travers cette responsabilité essentielle.

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

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.

Consultez la [Stratégie ministérielle de développement durable 2023 à 2027](#) de l'Office des transports du Canada pour plus de renseignements sur ses contributions au Plan de mise en œuvre fédéral du Canada pour le Programme 2030, ainsi qu'à la Stratégie fédérale de développement durable.

#### Innovation

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

- **Bureau de règlement des plaintes** : L'Office continue d'élaborer de nouveaux outils, de nouveaux processus et de nouvelles stratégies pour maximiser le nombre de plaintes qu'il peut régler. Pour ce faire, l'Office cherche actuellement à exploiter l'intelligence artificielle pour aider les agents de règlement des plaintes à rendre leurs décisions plus rapidement. Il a :
  - exploré l'utilisation d'outils novateurs, dont l'intelligence artificielle pour aider avec la gestion de la charge de travail et améliorer le tri des plaintes,
  - amélioré le système numérique de gestion des plaintes pour les demandeurs et les compagnies aériennes, afin qu'il soit plus facile à utiliser et qu'un cas puisse être suivi du début à la fin;
  - amélioré les avis automatisés afin que les communications générées par le système soient envoyées dans les deux langues officielles, peu importe la langue choisie au départ dans le formulaire de plainte.

#### 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 consacrée aux [résultats dans l'InfoBase du GC](#).

## Services internes

Dans cette section

- [Description](#)
- [Progrès à l'égard des résultats](#)
- [Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus](#)
- [Marchés attribués à des entreprises autochtones](#)

### Description

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

- services de gestion et de surveillance;
- services 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.

### Progrès à l'égard des résultats

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

- En 2024-2025, l'Office a créé un milieu de travail plus inclusif, plus sécuritaire et sans obstacle pour tous les employés, par exemple par des activités promotionnelles qui appuient la diversité et l'inclusion. En 2025, l'Office a été nommé l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale (RCN) pour une deuxième année consécutive.
- Par ailleurs, l'Office a tiré parti de ses investissements dans la gestion de l'information et la technologie de l'information pour faire progresser ses principales initiatives stratégiques visant à renforcer la prestation de services numériques, sa maturité technologique, et les bases pour asseoir les technologies émergentes :
  - **Encadrer l'intelligence artificielle** : L'Office a conçu un cadre de gouvernance de l'IA afin que son utilisation soit responsable et éthique.
  - **Mettre au point les systèmes du Bureau de règlement des plaintes** : L'Office a fait des investissements ciblés dans le Bureau pour en améliorer le rendement et faciliter le travail et le recours à l'automatisation du flux de travail.
  - **Sécuriser l'infrastructure infonuagique** : L'Office a commencé à bâtir un environnement Azure sécurisé en vue de futures initiatives en matière de données et d'IA.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus

Tableau 5 : Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus pour les services internes

Le tableau 5 présente en bref les données prévues et réelles concernant les dépenses et les équivalents temps plein nécessaires pour obtenir ces résultats.

Ressources	Prévues	Réelles
Dépenses	16 155 598	14 587 438
Équivalents temps plein	105	91

Les ressources prévues pour 2024-2025 de 16,2 millions de dollars ont été annoncées dans le Plan ministériel de 2024-2025. Les dépenses réelles en 2024-2025 ont été plus basses que prévu du fait que l'Office a recentré ses priorités de dépenses sur ses responsabilités essentielles.

En 2024-2025, selon le Plan ministériel, le nombre prévu d'équivalents temps plein était de 105. Toutefois, le nombre réel a été inférieur en conséquence du roulement de personnel et des difficultés courantes avec le recrutement et le maintien en poste de nouveaux employés à des postes temporaires.

La [section Finances de l'InfoGraphie pour l'Office des transports du Canada, sur la page InfoBase du GC](#), et la [section Personnel de l'InfoGraphie pour l'Office des transports du Canada, sur la page InfoBase du GC](#), renferme des renseignements complets sur les ressources financières et humaines relativement à son Répertoire des programmes.

Marchés attribués à des 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.

#### Résultats de l'Office des transports du Canada pour 2024-2025 :

Tableau 6 : Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones<sup>1</sup>

Comme il est indiqué dans le tableau 6, l'Office a attribué 8,58 % de la valeur totale de tous ses marchés à des entreprises autochtones pour l'exercice.

Indicateurs de rendement liés à l'attribution de marchés	Résultats 2024-2025
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones <sup>2</sup> (A)	168 079 \$
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones et non autochtones (B)	1 959 918 \$
Valeur des exceptions approuvées par l'administrateur général (C)	0 \$
Pourcentage de marchés attribués à des entreprises autochtones $[A / (B-C) \times 100]$	8,58 %

Indicateurs de rendement liés à l'attribution de marchés	Résultats 2024-2025
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <sup>1</sup> « marché » s'entend au sens d'une entente qui lie les parties et qui est conclue pour acquérir un bien, exécuter un service ou effectuer des travaux, et n'inclut pas la location de biens immobiliers. Comprend les modifications de marchés conclus et les marchés conclus au moyen de cartes d'achat de plus de 10 000 \$.</li> <li>- <sup>2</sup> Aux fins de mesure du rendement quant à la cible minimale de 5 % pour l'exercice 2023-2024, les données présentées dans ce tableau reposent sur la façon dont Services aux Autochtones Canada définit une « entreprise autochtone » de l'une ou l'autre des façons suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>o une entreprise dont le propriétaire-exploitant est un Aîné, un conseil de bande ou un conseil tribal</li> <li>o qui est inscrite au <a href="#">Répertoire des entreprises autochtones</a></li> <li>o qui est inscrite à une liste d'entreprises bénéficiaires d'un traité moderne.</li> </ul> </li> </ul>

Pour l'exercice financier 2024-2025, les résultats de l'Office ont dépassé la cible de 5 % et le montant prévu dans son Plan ministériel. L'Office a atteint ce résultat par divers moyens, dont voici quelques exemples :

- faire en sorte que, pour l'établissement de marché et l'approvisionnement, il intègre ces activités dans sa planification opérationnelle et ses prévisions financières, en tenant compte des cibles de marchés attribués à des entreprises autochtones dans toutes ses initiatives prévues;
- renforcer, auprès de propriétaires d'entreprise, l'importance d'envisager des fournisseurs autochtones dans leurs décisions d'approvisionnement, tout en permettant aux agents à l'approvisionnement de faire une analyse critique lorsque des occasions de faire appel à des fournisseurs autochtones se présentent;
- surveiller la proportion de marchés attribués, et prendre des mesures correctives additionnelles si le pourcentage n'est pas en voie de respecter la cible de 5 % prévue par l'Office;
- voir à ce que tous les agents à l'approvisionnement ont suivi le cours obligatoire intitulé « Considérations autochtones en matière d'approvisionnement ».

## Dépenses et ressources humaines

Dans cette section

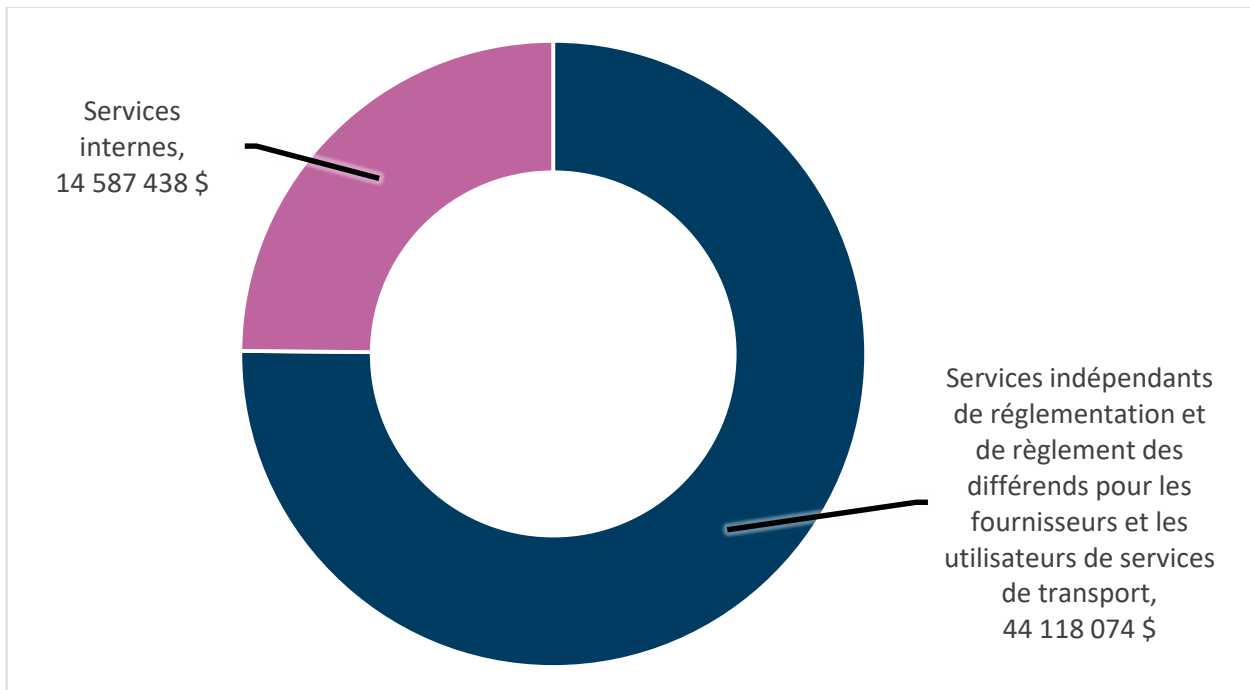
- [Dépenses](#)
- [Financement](#)
- [Faits saillants des états financiers](#)
- [Ressources humaines](#)

### Dépenses

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

Graphique 1 : Dépenses réelles par responsabilité essentielle en 2024-2025

Le graphique 1 montre les dépenses de l'Office en 2024-2025 pour s'acquitter de ses responsabilités essentielles et fournir ses services internes.



#### Version texte du graphique 1

Le graphique présente un diagramme circulaire divisé en deux sections comme suit :

- Services internes : 14 587 438 \$
- Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport : 44 118 074 \$

Consultez l'[InfoBase du GC](#) pour des données complètes sur le cadre et le répertoire des programmes.

#### Analyse des dépenses réelles par responsabilité essentielle

**Responsabilité essentielle – Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport :** L'Office a augmenté son effectif pour continuer de répondre à l'augmentation du nombre de plaintes de passagers aériens et de plaintes en matière d'accessibilité.

**Services internes :** Les dépenses réelles en 2024-2025 ont été plus basses que l'an dernier du fait que l'Office a recentré ses priorités de dépenses sur sa responsabilité essentielle. Au cours des exercices précédents, il a investi dans la technologie pour améliorer ses systèmes et appuyer les efforts de l'Office dans la prestation des services de règlement des différends qu'il offre aux Canadiens.

Recentrer les dépenses gouvernementales

Dans le budget 2023, le gouvernement s'est engagé à réduire les dépenses de 14,1 milliards de dollars sur cinq ans, à compter de l'exercice 2023-2024, et de 4,1 milliards de dollars par année par la suite.

Pour y arriver, l'Office a fixé les cibles de réduction de dépenses suivantes :

- 2024-2025 : 561 000 \$
- 2025-2026 : 831 000 \$
- 2026-2027 et suivantes : 1 202 000 \$

En 2024-2025, l'Office a pris les mesures ci-après pour réduire ses dépenses :

- Réduction des services professionnels relativement à des consultants en technologie de l'information et des services de traduction
- Réductions de l'effectif

Sommaire du rendement budgétaire

Tableau 7 : Dépenses réelles 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 fournir ses services internes.

Responsabilités essentielles et services internes	Budget principal des dépenses 2024-2025	Autorisations totales pouvant être utilisées pour 2024-2025	Dépenses réelles de trois exercices (autorisations utilisées)
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	40 103 789	44 170 084	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2022-2023 : 29 219 423</li><li>• 2023-2024 : 38 592 596</li><li>• 2024-2025 : 44 118 074</li></ul>
Services internes	16 155 598	14 604 635	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2022-2023 : 11 910 894</li><li>• 2023-2024 : 16 683 128</li><li>• 2024-2025 : 14 587 438</li></ul>
<b>Total</b>	<b>56 259 387</b>	<b>58 774 719</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>2022-2023 : 41 130 317</b></li><li>• <b>2023-2024 : 55 275 724</b></li><li>• <b>2024-2025 : 58 705 512</b></li></ul>

Analyse des dépenses des trois derniers exercices

- En 2022-2023, l'Office a reçu un financement temporaire d'environ 11 millions de dollars dans le budget de 2022, pour appuyer sa capacité de traitement des plaintes relatives au transport aérien. Étant donné que le financement temporaire accordé dans le budget de 2023 totalisait 75,9 millions de dollars sur trois ans, les dépenses réelles en 2022-2023 étaient donc 25 % inférieures aux dépenses réelles en 2023-2024 et 2024-2025.

- Dans le budget de 2023, pour les exercices 2023-2024 et 2024-2025 respectivement, 20,6 et 24,7 millions de dollars étaient prévus pour l'Office. Il a donc pu augmenter son effectif et continuer de répondre à l'augmentation du nombre de plaintes de passagers aériens et de plaintes en matière d'accessibilité, investir dans la technologie pour améliorer ses systèmes, et faire progresser ses priorités de surveillance de la conformité et d'application de la loi. En plus de l'augmentation de son effectif, les dépenses liées au personnel ont été supérieures en raison du renouvellement de diverses conventions collectives, qui englobaient des règlements de salaire rétroactif.

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 de dépenser au cours des trois prochains exercices pour s'acquitter de ses responsabilités essentielles et fournir ses services internes.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses prévues 2025-2026	Dépenses prévues 2026-2027	Dépenses prévues 2027-2028
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	40 085 163	24 275 797	24 303 760
Services internes	16 386 368	9 923 675	9 935 107
<b>Total</b>	<b>56 471 531</b>	<b>34 199 472</b>	<b>34 238 867</b>

Analyse des dépenses des trois prochains exercices

Les dépenses prévues devraient rester constantes en 2025-2026. Toutefois, celles de 2026-2027 et de 2027-2028 sont inférieures d'environ 22,3 millions de dollars en raison de la fin du financement temporaire reçu du budget de 2023 (soit 75,9 millions de dollars sur trois ans à compter de 2023-2024).

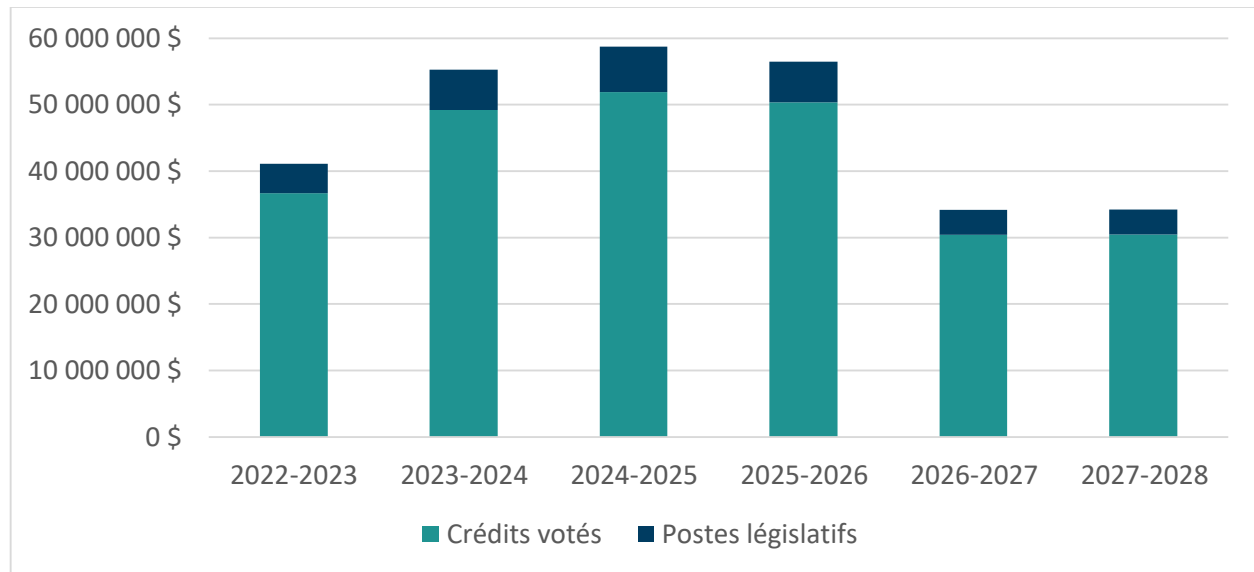
Des [renseignements financiers plus détaillés des exercices précédents](#) se trouvent dans la section [Finances de l'InfoBase du GC](#).

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 le document [Budgets et dépenses du gouvernement du Canada](#).

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

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



Version texte du graphique 2

Le graphique 2 présente les renseignements suivants :

Exercice	Législatif	Voté	Total
2022-2023	4 447 023	36 683 294	41 130 317
2023-2024	6 064 145	49 211 579	55 275 724
2024-2025	6 801 199	51 904 313	58 705 512
2025-2026	6 106 291	50 365 240	56 471 531
2026-2027	3 748 162	30 451 310	34 199 472
2027-2028	3 749 093	30 489 774	34 238 867

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

Pour les exercices 2022-2023, 2023-2024 et 2024-2025, les montants représentent les dépenses réelles consignées dans les comptes publics.

Pour l'exercice 2025-2026, les prévisions de dépenses représentent les dépenses budgétaires et législatives prévues qui figurent dans les documents du budget des dépenses (Budget principal des dépenses et Budget supplémentaire des dépenses) ainsi que les montants approuvés par le Conseil du Trésor. En 2025-2026, les dépenses prévues reflètent une baisse d'environ 2,2 millions de dollars par rapport aux dépenses réelles de 2024-2025. Cette baisse s'explique par la fin du financement temporaire reçu du budget de 2023, des réductions plus prononcées dans les dépenses prévues en lien

avec l'initiative gouvernementale visant à recentrer les dépenses publiques, ainsi que par le budget de fonctionnement reporté de 2023-2024 qui a été dépensé en 2024-2025.

Pour les exercices 2026-2027 et 2027-2028, les dépenses prévues reflètent une baisse d'environ 22,3 millions de dollars par année en raison de la fin du financement temporaire reçu du budget de 2023, c'est-à-dire 75,9 millions de dollars sur trois ans que l'Office a reçus à partir de 2023-2024.

Les dépenses prévues de l'Office ne comprennent pas non plus le remboursement des dépenses salariales admissibles ni le budget de fonctionnement reporté de l'année précédente, puisqu'il n'est pas possible de les estimer avec certitude. En outre, les dépenses législatives de l'Office, comme l'indique le graphique ci-dessus, concernent le régime d'avantages sociaux des employés, lequel est basé sur les dépenses salariales prévues, et elles fluctuent en raison des dépenses budgétaires votées.

Pour en savoir plus sur les dépenses votées et législatives de l'Office des transports du Canada, consultez les [Comptes publics du Canada](#).

#### Faits saillants des états financiers

Les états financiers complets (non audités) de l'Office pour l'exercice terminé le 31 mars 2025.

Tableau 9 : État condensé des résultats (non audité) pour l'exercice terminé le 31 mars 2025 (en dollars)  
Le tableau 9 résume les charges et les revenus pour 2024-2025 qui affectent le coût de fonctionnement avant le financement du gouvernement et les transferts.

Renseignements financiers	Résultats réels 2024-2025	Résultats prévus 2024-2025	Différence (réels moins prévus)
Total des charges	65 451 877	62 304 539	3 147 338
Total des revenus	24	-	24
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	65 451 853	62 304 539	3 147 314

#### Analyse des charges et des revenus pour 2024-2025

Les résultats prévus de 62,3 millions de dollars pour 2024-2025 découlent du Plan ministériel de 2024-2025. Après le dépôt du Plan ministériel de 2024-2025, l'Office a reçu un financement supplémentaire pour couvrir les augmentations de salaire rétroactives issues du renouvellement de diverses conventions collectives. Par conséquent, les résultats réels de 2024-2025 ont été plus élevés que prévu.

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2024-2025 sont tirés de la page [État des résultats prospectif et notes connexes pour 2024-2025](#) de l'Office des transports du Canada.

Tableau 10 : État condensé des résultats (non audités) pour 2023-2024 et 2024-2025 (en dollars)  
 Le tableau 10 résume les charges et les revenus réels affectant le coût de fonctionnement avant le financement du gouvernement et les transferts.

Renseignements financiers	Résultats réels 2024-2025	Résultats réels 2023-2024	Différence (2024-2025 moins 2023-2024)
Total des charges	65 451 877	60 808 420	4 643 457
Total des revenus	24	131	(107)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	65 451 853	60 808 289	4 643 564

Analyse des différences des charges et de revenus entre 2023-2024 et 2024-2025

Les dépenses totales de l'Office ont été de 65,5 millions de dollars en 2024-2025, une hausse de 4,6 millions de dollars (7,6 %) par rapport aux dépenses totales de l'année précédente. Cet écart s'explique principalement par la hausse de 4,1 millions de dollars en financement temporaire prévu dans le budget de 2023 pour augmenter la capacité de l'Office de traiter les plaintes de passagers aériens, et payer les augmentations de salaire rétroactives découlant du renouvellement de certaines conventions collectives.

La majorité du financement, soit 58,0 millions de dollars (88,5 %), va pour les salaires et le régime d'avantages sociaux des employés et le reste est réparti comme suit : 2,2 millions de dollars (3,3 %) pour les locaux; 1,9 million de dollars (2,9 %) en frais de location, 1,6 million de dollars (2,4 %) pour des services professionnels et des services spéciaux, et 1,8 million de dollars (2,9 %) pour l'information, les achats, l'amortissement des immobilisations, les transports, les communications, les réparations, l'entretien, l'équipement et les fournitures.

Tableau 11 État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2025 (en dollars)

Le tableau 11 présente un résumé des passifs (ce qu'il doit) et des actifs (ce qu'il possède) de l'Office, qui aident à déterminer sa capacité à mettre en œuvre des programmes et des services.

Renseignements financiers	Exercice en cours (2024-2025)	Exercice précédent (2023-2024)	Différence (2024-2025 moins 2023-2024)
Total du passif net	8 542 672	11 002 167	(2 459 495)
Total des actifs financiers nets	4 971 018	7 801 884	(2 830 866)
Dette nette de l'Office	3 571 654	3 200 283	371 371

Renseignements financiers	Exercice en cours (2024-2025)	Exercice précédent (2023-2024)	Différence (2024-2025 moins 2023-2024)
Total des actifs non financiers	1 635 367	1 902 580	(267 213)
Situation financière nette de l'Office	(1 936 287)	(1 297 703)	(638 584)

Analyse du passif et de l'actif de l'Office depuis le dernier exercice financier

La baisse du passif net total de 2,5 millions de dollars est principalement attribuable à une baisse des comptes créditeurs et des charges à payer en lien avec les contributions de l'employeur aux régimes d'avantages sociaux des employés, ainsi qu'aux salaires et traitements courus (à payer) résultant de l'augmentation de l'effectif en 2023-2024, qui s'est stabilisé en 2024-2025.

La baisse du total des actifs financiers de 2,8 millions de dollars est principalement attribuable à une baisse du montant à recevoir du Trésor pour acquitter les comptes créditeurs et les charges à payer.

La baisse des actifs non financiers de 0,3 million de dollars est en grande partie attribuable à des rajustements en 2023-2024 liés à la conception de logiciels à l'interne, ainsi qu'à l'achat d'équipements informatiques durant la même période.

## Ressources humaines

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

Tableau 12 : Ressources humaines réelles pour les responsabilités essentielles et les services internes  
Le tableau 12 présente un résumé des ressources humaines, en équivalents temps plein, pour les responsabilités essentielles et les services internes de l'Office des trois derniers exercices.

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein réels 2022-2023	Équivalents temps plein réels 2023-2024	Équivalents temps plein réels 2024-2025
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	224	287	317
Services internes	70	93	91
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>380</b>	<b>408</b>

Analyse des ressources humaines des trois derniers exercices

Semblables aux tendances observées concernant les dépenses réelles, les changements quant au nombre d'équivalents temps plein au cours des trois (3) dernières années s'expliquent en grande partie par l'augmentation du financement temporaire accordé à l'Office dans les budgets de 2022 et de 2023.

Tableau 13 : Sommaire de la planification des ressources humaines pour les responsabilités essentielles et les services internes

Le tableau 13 présente des renseignements sur les ressources humaines, en équivalents temps plein, pour chaque responsabilité essentielle et les services internes de l'Office prévus pour les trois prochains exercices. Les ressources humaines pour l'exercice en cours sont estimées en fonction des données de l'exercice à ce jour.

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein prévus en 2025-2026	Équivalents temps plein prévus en 2026-2027	Équivalents temps plein prévus en 2027-2028
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	325	259	259
Services internes	91	81	81
<b>Total</b>	<b>416</b>	<b>340</b>	<b>340</b>

Analyse des ressources humaines pour les trois prochains exercices

Le budget de 2023 a accordé à l'Office 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de 2023-2024, principalement afin qu'il ait les ressources nécessaires pour traiter les plaintes de passagers aériens. La baisse du nombre d'équivalents temps plein prévu en 2025-2026 et 2026-2027 reflète la fin du financement temporaire.

### Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires ci-dessous peuvent être consultés sur le site Web de l'Office des transports du Canada :

- [Analyse comparative entre les sexes Plus](#)
- [Réponse aux comités parlementaires et aux audits externes](#)

### Dépenses fiscales fédérales

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

Administrateur général : France Pégeot, présidente et première dirigeante

Portefeuille ministériel : Ministère des 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](mailto: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 géographique (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.