



Canadian  
Transportation  
Agency

Office  
des transports  
du Canada

## **Office des transports du Canada**

# **2023-2024**

Plan ministériel

---

L'honorable Omar Alhabra, C.P., député  
Ministre des Transports

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

Numéro de catalogue TT2-8F-PDF  
ISSN 2371-8641

---

## Table des matières

Message de la présidente et première dirigeante .....	1
Aperçu de nos plans.....	3
Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus et principaux risques .....	5
Services internes : résultats prévus.....	15
Dépenses et ressources humaines prévues .....	17
Dépenses prévues .....	17
Ressources humaines prévues.....	19
Budget des dépenses par crédit voté.....	19
État des résultats condensé prospectif .....	20
Renseignements ministériels .....	21
Profil organisationnel .....	21
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités .....	22
Contexte opérationnel.....	22
Cadre de présentation de rapports .....	23
Renseignements connexes sur le répertoire des programmes .....	24
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	24
Dépenses fiscales fédérales .....	24
Coordonnées de l'organisation.....	25
Annexe : définitions .....	27

---



## Message de la présidente et première dirigeante

Ces dernières années, l'Office des transports du Canada (OTC) a élargi le cadre réglementaire dont il est responsable, particulièrement en ce qui a trait à la protection des passagers aériens et à l'accessibilité du système de transport. La plupart des éléments du cadre réglementaire sont maintenant en place, y compris le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*<sup>i</sup> et le *Règlement modifiant le Règlement sur la protection des passagers aériens*<sup>ii</sup> qui porte sur les remboursements. Ces nouvelles exigences réglementaires, conjuguées à la pandémie de COVID-19 qui se poursuit, ont fait en sorte que l'OTC a reçu un nombre record de plaintes de consommateurs.

En faisant preuve d'innovation et en améliorant ses processus, l'OTC a été en mesure d'accroître son efficacité au cours de la dernière année, tout en continuant de gérer les autres aspects du cadre réglementaire économique liés aux secteurs aérien et ferroviaire, qui font partie des activités principales de l'OTC. Que ce soit en tant que tribunal administratif ou en tant qu'organisme de réglementation, l'OTC continuera de voir comment il pourrait mieux utiliser ses ressources, en innovant et en modernisant ses processus et en recourant davantage aux données et à la numérisation dans l'ensemble de l'organisation. Il s'emploiera à éliminer l'arriéré de plaintes, à fournir des services de règlement des différends en temps opportun et à assurer l'accès à la justice au moyen de procédures qui tiennent compte de l'impact et de la complexité des cas.

L'OTC continuera de s'employer à accroître l'accessibilité du système de transport du Canada en travaillant avec les personnes handicapées et les organisations qui les représentent et avec l'industrie à la mise en œuvre du nouveau règlement visant à permettre aux personnes handicapées de voyager sans obstacle. Je suis fière de dire que malgré l'augmentation globale du nombre de plaintes qu'a reçues l'OTC, il a réussi à prioriser et à régler les différends liés à l'accessibilité en temps utile; il n'y a ainsi aucun arriéré pour ce type de plaintes.

Assurer une gestion efficace de la chaîne d'approvisionnement continuera d'être une priorité. L'OTC a systématisé son approche de surveillance du transport ferroviaire en mettant l'accent sur des indicateurs de service et de rendement fondés sur des données accessibles au public. Ces données permettent de mieux évaluer la santé globale du système de transport, fournissent des indications sur la rapidité du service, et peuvent laisser entrevoir des perturbations de service susceptibles d'exiger une enquête plus poussée. En plus de surveiller les données, l'OTC consulte et continuera de consulter régulièrement l'industrie et d'autres groupes d'intervenants pour discuter des problèmes de rendement dans le secteur du transport ferroviaire.

Finalement, je tiens à rendre hommage aux employés et aux membres nommés de l'OTC. Tant l'OTC que le système de transport dans son ensemble ont dû s'adapter pour fonctionner dans un environnement qui évolue rapidement. L'industrie du voyage retrouvait des niveaux de service observés avant la pandémie, des problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement se sont fait sentir

partout dans le monde, et l'OTC s'est lui-même employé à trouver et à mettre en place de nouvelles façons de maximiser son efficacité. Il ne fait aucun doute que si l'OTC a aussi bien réussi à optimiser ses ressources, c'est grâce à son effectif dévoué et professionnel. En 2023-2024, nous continuerons à chercher et à réaliser des gains d'efficacité et à travailler avec diligence à nous acquitter de notre mandat. Nous continuerons de développer un effectif diversifié, en veillant à ce qu'il soit inclusif et équitable et en nous assurant qu'il travaille dans un esprit de collégialité et favorise la satisfaction et le bien-être des employés.

## Aperçu de nos plans

Les décisions et les activités de l'OTC soutiennent la Politique nationale des transports, définie dans la *Loi sur les transports au Canada*<sup>iii</sup>. Elles contribuent à mettre en place un système de transport accessible, compétitif, rentable et efficace qui répond aux besoins des participants et des collectivités et auquel les gens peuvent faire confiance.

L'OTC est une organisation indépendante, performante et axée sur les résultats qui utilise son expertise du système de transport national pour servir au mieux les intérêts des Canadiens

- en tant qu'organisme de réglementation qui travaille avec l'industrie réglementée, les collectivités et les autres intervenants du système de transport, au moyen d'une vaste gamme d'instruments réglementaires et non réglementaires;
- en tant que tribunal administratif qui fournit des services de règlement des différends en temps opportun et assure l'accès à la justice, en recourant à des procédures différentes selon l'impact et la complexité des cas;
- en tant qu'organisation diversifiée, inclusive et équitable qui favorise la satisfaction des employés.

L'OTC a trois principaux mandats :

- Il veille 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.
- Il protège le droit fondamental des personnes handicapées à un système de transport accessible.
- Il offre aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

Pour s'acquitter de ces mandats, l'OTC s'appuie sur les priorités stratégiques qu'il a établies pour 2023-2024 et au-delà :

- Règlement des différends en temps opportun et élimination de l'arriéré de plaintes;
- Mise en œuvre du cadre réglementaire;
- Innovation et modernisation des processus et des services;
- Une organisation axée sur les données, qui est intégrée et compétente sur le plan numérique;
- Un effectif diversifié et un milieu de travail inclusif et équitable.

Les sections suivantes décrivent les responsabilités de l'OTC et ses plans pour 2023-2024, y compris son utilisation des ressources pour obtenir des résultats et ses stratégies de gestion des risques.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les plans ministériels de l'Office des transports du Canada, consultez la section « Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus et principaux risques » du présent plan.





## Responsabilités essentielles : résultats et ressources prévus et principaux risques

Cette section contient des renseignements sur les ressources et les résultats prévus du Ministère pour chacune de ses responsabilités essentielles. Elle contient également des renseignements sur les principaux risques liés à l'atteinte de ces résultats.

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

#### Description

Fixer et mettre en application des règles liées à l'économie, à l'accessibilité et à la protection des passagers aériens pour le système de transport national; régler les 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 ainsi que leurs droits et leurs responsabilités en matière de transport.

#### Faits saillants de la planification

De 2016 à 2019, l'OTC a entrepris un ambitieux exercice d'examen de la réglementation qui s'est soldé par de nouveaux règlements dans les domaines de la protection des passagers aériens et de l'accessibilité du système de transport. Ces nouvelles exigences réglementaires sont entrées en vigueur au moment où la pandémie a frappé. L'OTC a donc traité un nombre sans précédent de plaintes de consommateurs tout en continuant de gérer le cadre réglementaire économique pour les secteurs aérien et ferroviaire.

En 2022-2023, l'OTC a commencé à examiner ses processus et à y apporter des modifications qui lui ont permis d'augmenter sa capacité de traitement des plaintes. Dans les années à venir, l'OTC continuera à apporter des modifications en vue de s'attaquer à l'arriéré de plaintes et d'améliorer l'efficacité de la prestation de ses services, tout en mettant en œuvre le cadre réglementaire. Cela permettra à l'organisation d'être prête pour l'avenir puisqu'un nombre élevé de plaintes sera probablement la norme sous le régime de la législation actuelle.

Dans le cadre de notre engagement continu envers le renouvellement de la fonction publique et ayant tiré des leçons de la manière dont la fonction publique s'est adaptée pour travailler et fournir des services depuis 2020, l'OTC testera et mettra en place un modèle de gestion qui utilisera le potentiel du travail hybride et reposera sur les exigences opérationnelles et l'excellence du service. Ce modèle permettra aussi de bénéficier de l'engagement continu des employés et de renforcer l'entreprise dans son ensemble.

Plus particulièrement, l'OTC s'est fixé les priorités stratégiques suivantes :

- **Règlement des différends en temps opportun et élimination de l'arriéré de plaintes.** Au cours de la dernière année, les Canadiens ont déposé un nombre record de plaintes relatives au transport aérien; les ressources de l'OTC ont été mises à l'épreuve au-delà des limites viables, ce qui fait que le travail s'est accumulé. L'OTC, notamment en privilégiant les processus informels de facilitation et de médiation qui permettent de traiter 97 % des cas, continuera d'affecter ses ressources limitées au traitement du plus grand nombre de plaintes possible, aussi rapidement que possible, tout en assurant un traitement équitable pour toutes les parties.
- **Mise en œuvre du cadre réglementaire.** L'OTC continuera de s'employer à faire du système de transport du Canada le système le plus accessible au monde en appliquant le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*<sup>iv</sup> pour les grands fournisseurs de services de transport tout en élaborant une approche pour les petits fournisseurs de services de transport et en mettant en œuvre un *nouveau règlement sur l'établissement des plans et des rapports*<sup>v</sup> obligeant les fournisseurs de services de transport à élaborer – en consultation avec la communauté des personnes handicapées – des plans sur l'accessibilité en vue d'éliminer les obstacles dans leurs activités. L'OTC continuera de mettre en œuvre la nouvelle modification réglementaire qui est entrée en vigueur le 8 septembre 2022 et exige qu'un remboursement soit offert aux passagers dans le cas de certaines perturbations de vol indépendantes de la volonté du transporteur aérien, si ce dernier n'est pas en mesure de leur fournir un autre vol dans les 48 heures suivant l'heure de départ initiale. L'OTC continuera également de surveiller de près le rendement du système de transport ferroviaire de marchandises et les problèmes de service dans ce secteur.
- **Conformité et application de la loi.** L'un des outils qu'utilise l'OTC pour mettre en œuvre son cadre réglementaire est son Programme de surveillance de la conformité et d'application de la loi. Lorsqu'il mène ses activités de surveillance de la conformité et d'application de la loi, l'OTC se fonde sur les principes suivants :
  - Application de la loi axée sur les résultats – Pour assurer la conformité, l'OTC adopte les mesures qui sont les plus susceptibles de contribuer à l'atteinte des résultats qu'il cherche à obtenir conformément à son mandat et de servir au mieux l'intérêt public, en fonction des circonstances propres à chaque cas. Cela signifie que les décisions en matière d'application de la loi sont prises en tenant compte de plusieurs facteurs au-delà des constats de non-conformité.
  - Prise de décisions axées sur les données et basées sur les risques – Le travail de l'OTC s'appuie sur des données. L'affectation des ressources limitées en matière de conformité et d'application de la loi est optimisée grâce à l'établissement, à l'utilisation et à la mise à jour des profils de risque des entités ainsi qu'à l'analyse

des données en vue de déterminer où les cas de non-conformité sont susceptibles de se présenter ou de se produire à l'avenir.

- Processus justes, objectifs et cohérents – Les règles et les processus en matière d'inspection, d'enquête et d'application de la loi sont clairs, communiqués efficacement et appliqués de façon cohérente et impartiale. La cohérence n'est pas nécessairement le résultat du processus de surveillance de la conformité et d'application de la loi, mais est plutôt une caractéristique de la méthode utilisée.
- Transparence – Conformément aux dispositions législatives et aux pratiques exemplaires, l'OTC s'engage à publier sur son site Web les résultats de ses mesures officielles d'application de la loi à partir du moment où une entité non conforme est réputée avoir commis une violation.
- **Innovation et modernisation des processus et des services.** L'OTC continuera de maximiser sa capacité et sa rapidité de traitement des plaintes en élaborant et en mettant en œuvre des mesures novatrices pour améliorer l'efficacité du règlement des différends. Par exemple, l'OTC procède actuellement à un examen complet de ses processus et développe un nouveau système de gestion des cas.
- **Une organisation axée sur les données, qui est intégrée et compétente sur le plan numérique.** L'OTC se veut une organisation davantage axée sur les données; il améliorera ses données et les mettra à profit pour renforcer sa capacité dans tous les aspects de ses activités. Cela comprend une évaluation de son rendement en matière de gestion des plaintes et la mise en œuvre d'une approche d'analyse des risques pour cibler les ressources de surveillance de la conformité et d'application de la loi.
- **Un effectif diversifié et un milieu de travail inclusif et équitable.** L'OTC continuera de travailler à faire en sorte que son effectif représente toute la diversité de la société canadienne. Il offrira aux employés un milieu de travail accueillant et une expérience de travail stimulante afin de susciter chez eux un degré élevé de satisfaction. En particulier, l'OTC tirera parti de son déménagement dans une nouvelle installation accessible pour devenir le milieu de travail hybride privilégié dans la région de la capitale nationale après la pandémie.

## Analyse comparative entre les sexes plus

- **Structures de gouvernance**  
Le comité exécutif de l'OTC a intégré une analyse comparative entre les sexes plus (ACS+) dans le programme de formation obligatoire pour tout le personnel afin de s'assurer que l'OTC continue de faire progresser l'égalité des sexes et d'établir des politiques, des programmes et des services dans le respect des valeurs de l'ACS+.
- **Ressources humaines**  
Étant donné que l'OTC est une petite organisation, il ne dispose actuellement d'aucune ressource exclusivement consacrée à l'ACS+. L'ACS+ est tout de même une priorité et

des ressources internes sont affectées à ces analyses au besoin, surtout dans le contexte des Services du personnel et du milieu de travail, des présentations au Conseil du Trésor et des mémoires au Cabinet.

- **Initiatives prévues**

En 2023-2024, l'application et la surveillance de l'ACS+ se poursuivront également dans le cadre des analyses coûts-avantages qui font partie du processus de présentations au Conseil du Trésor.

- **Capacité d'établissement de rapports et données**

Les données sur l'équité en matière d'emploi, la diversité et l'inclusion continueront d'être recueillies et de faire l'objet d'un suivi.

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

L'OTC contribuera à mettre en œuvre le Programme à l'horizon 2030 et à favoriser l'atteinte des objectifs de développement durable en 2023-2024. En particulier, l'OTC est [associé](#)<sup>vi</sup> aux objectifs suivants :

- Objectif 10 : Faire progresser la réconciliation avec les peuples autochtones et prendre des mesures pour réduire les inégalités;
- Objectif 13 : Prendre des mesures relatives aux changements climatiques et leurs impacts.

Au moment d'écrire ces lignes, l'OTC entreprend la rédaction de sa première Stratégie ministérielle de développement durable (SMDD) sous le régime de la [Loi fédérale sur le développement durable](#)<sup>vii</sup> modifiée. La SMDD sera déposée au Parlement en novembre 2023.

### **Innovation**

L'OTC continuera de favoriser des approches novatrices pour améliorer la prestation de ses services et s'assurer de répondre aux besoins changeants de l'industrie réglementée et des Canadiens. Par exemple :

- **Traitement des plaintes** : Après un examen approfondi de l'état actuel du processus de règlement des différends, l'OTC a élaboré et commencé à mettre en œuvre une stratégie en matière d'efficacité. Il a réalisé des progrès au cours de la dernière année pour simplifier ses processus en apportant des améliorations à l'étape de la réception des plaintes et sur le plan de la gestion des cas. Par exemple, nous avons réussi à simplifier le processus de réception des plaintes et à réduire de 50 % à 10 % le nombre de demandes reçues étant incomplètes ou inexacts, ce qui a permis de réduire le nombre d'échanges nécessaires sur le plan administratif ainsi que les temps d'attente pour les demandeurs. De plus, nous avons trouvé des façons de simplifier notre processus décisionnel formel et d'alléger notre fardeau administratif, ce qui a permis de réduire considérablement le délai exigé pour rendre une décision dans le cadre de ce processus (p. ex., la longueur des décisions est passée de 8-10 pages à 2-3 pages). Dans l'année qui vient, l'OTC prévoit

apporter d'autres améliorations à son système de gestion de cas en ce qui a trait aux technologies de l'information. De telles améliorations permettront d'automatiser certaines étapes et activités du processus de règlement des différends, d'améliorer l'expérience des passagers qui utilisent nos services et d'accroître l'accès à la justice.

- **Accessibilité** : L'OTC a adopté et continuera d'élaborer des mesures pour améliorer l'accessibilité dans les activités de sensibilisation et de communication, à savoir :
  - Utilisation de services d'interprétation simultanée en langue des signes québécoise (LSQ) et en American Sign Language (langue ASL) dans les réunions des intervenants;
  - Élaboration d'équivalents textuels (ou texte optionnel) pour les images sur nos plateformes de médias sociaux;
  - Utilisation de formulaires de plainte simplifiés et accessibles;
  - Fonctionnalité de lecture à voix haute sur notre site Web et dans nos produits de communication;
  - Utilisation du format MathML pour rendre l'information économique plus accessible;
  - Accessibilité des documents PDF;
  - Assurance que la conformité de notre site Web est égale ou supérieure à AA+ en ce qui concerne les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).
- **Mobilisation et consultation publiques** : L'OTC mobilise et consulte les Canadiens en utilisant diverses approches novatrices : questionnaires en ligne, présentations écrites, et consultations par vidéoconférence pour ceux qui ne peuvent pas assister aux séances en personne ou en raison de mesures d'atténuation des risques pour la santé publique. Grâce à ces activités, l'OTC comprend mieux les points de vue d'un grand nombre de citoyens, d'intervenants, de l'industrie réglementée et d'experts, et est mieux outillé pour concevoir des politiques et des programmes plus efficaces qui reposent sur des informations fiables. À titre d'exemple de mobilisation du public, le Comité consultatif sur l'accessibilité de l'OTC, qui comprend des représentants de la communauté des personnes handicapées, de l'industrie des transports et du gouvernement, participe à l'élaboration des règlements, des codes de pratiques et des lignes directrices de l'industrie en matière d'accessibilité.
- **Audiences par vidéoconférence** : Lorsque l'OTC décide de tenir des audiences dans le cadre du règlement formel d'un différend ou du processus de détermination réglementaire, il se sert d'outils de vidéoconférence.

## Principaux risques

Risques	Stratégie de réaction au risque	Liens avec les programmes du ministère	Lien avec les priorités ministérielles
<p>Niveaux de ressources</p> <p><b>Description :</b> Capacité insuffisante pour traiter en temps opportun le nombre de plaintes déposées, ce qui entraîne une augmentation constante de l'arriéré de plaintes et une augmentation des temps d'attente pour le règlement des différends.</p>	<p>L'OTC continuera d'examiner et de simplifier ses procédures et processus opérationnels, y compris le tri et le regroupement des plaintes, etc.</p>	<p>Tous les programmes</p>	<p>Règlement des différends en temps opportun et élimination de l'arriéré de plaintes</p> <p>Mise en œuvre du cadre réglementaire</p> <p>Innovation et modernisation des processus et des services</p> <p>Une organisation axée sur les données, qui est intégrée et compétente sur le plan numérique</p>
<p>Niveau de financement temporaire</p> <p><b>Description :</b> Du fait qu'une grande partie du budget de l'OTC est temporaire, de nombreux employés ne sont pas permanents et quittent l'OTC pour des postes permanents en dehors de l'organisation; cela se traduit par une augmentation des ressources et du temps consacrés à la dotation et à la formation, et donc par une perte de productivité.</p>	<p>L'OTC surveillera et gèrera étroitement ses ressources financières pour optimiser la dotation, l'accueil et l'intégration des employés et la formation des employés, compte tenu des ressources disponibles.</p> <p>L'OTC mettra en œuvre des initiatives pour créer un milieu de travail de choix.</p>	<p>Tous les programmes</p>	<p>Règlement des différends en temps opportun et élimination de l'arriéré de plaintes</p> <p>Mise en œuvre du cadre réglementaire</p> <p>Un effectif diversifié et un milieu de travail inclusif et équitable</p>

Risques	Stratégie de réaction au risque	Liens avec les programmes du ministère	Lien avec les priorités ministérielles
<p>Mise en œuvre du modèle de travail hybride</p> <p><b>Description</b> : Incertitude quant aux défis particuliers liés aux nouvelles modalités de travail et à la réalité d'un véritable modèle de travail hybride.</p>	<p>L'OTC continue de consulter les employés sur les problèmes qui se posent au travail et sur la façon de s'assurer que le mode de travail hybride et la nouvelle installation favorisent l'efficacité et la satisfaction au travail des employés.</p> <p>L'OTC a aussi créé un site Web Destination 60 Laval, à partir duquel les employés peuvent envoyer leurs questions concernant le déménagement à l'équipe d'experts en la matière, et il continue de consulter les employés et de les faire participer à la prise de décisions concernant le futur environnement de travail.</p> <p>L'OTC continue de consulter tout le personnel régulièrement dans le cadre des réunions de tout le personnel ou au moyen de sondages internes, de séances « Demandez à un expert » et d'autres demandes précises de commentaires, ce qui permet aux employés de poser des questions, de demander des clarifications et de formuler des commentaires sur n'importe quel aspect du déménagement au 60 Laval ou du modèle de travail hybride.</p>	Tous les programmes	Un effectif diversifié et un milieu de travail inclusif et équitable

## Résultats prévus à l'égard des « services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport »

Le tableau ci-dessous présente, en ce qui concerne les services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport, les résultats prévus, les indicateurs de résultats, les cibles et les dates cibles pour l'exercice 2023-2024, ainsi que les résultats réels des trois derniers exercices pour lesquels des résultats réels sont disponibles.

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultat réel 2019-2020	Résultat réel 2020-2021	Résultat réel 2021-2022
Un réseau de transport national efficace et concurrentiel	Indice de fluidité des transports	À déterminer	Septembre 2025	Non disponible	Non disponible	Non disponible
	Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées de cas de déterminations qui ont été réglés en conformité avec les normes de service	85 %	Mars 2024	93 %	93 %	94 %
	Pourcentage de différends qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	80 %	Mars 2025	Non disponible	Not available	Not available
Les personnes avec un handicap ont accès à la justice et à des services de transport accessibles	Pourcentage de différends relatifs à l'accessibilité réglés en conformité avec les normes de service	80 %	Mars 2024	84 %	82 %	75 %
	Nombre de plaintes relatives à l'accessibilité du transport aérien par 100 vols	À déterminer	Mars 2025	Non disponible	Non disponible	Non disponible
Les consommateurs ont accès à la justice et sont protégés pour voyager en avion	Nombre de plaintes de consommateurs de voyage aériens par 100 vols	À déterminer	Mars 2025	Non disponible	Non disponible	Non disponible
	Pourcentage de différends relatifs à la protection des consommateurs aériens qui ont été réglés en conformité avec les normes de services.	85 %	Mars 2024	50 %	33 %	28 %

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes de l'Office des transports du Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>viii</sup>



Dépenses budgétaires prévues à l'égard des « services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport »

Le tableau ci-dessous présente, en ce qui concerne les services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport, les dépenses budgétaires pour l'exercice 2023-2024 ainsi que les dépenses prévues pour cet exercice et les deux exercices suivants.

Dépenses budgétaires, 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026
22 451 377	22 451 377	22 451 377	22 451 377

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes de l'Office des transports du Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>ix</sup>

Ressources humaines prévues à l'égard des « services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport »

Le tableau ci-dessous présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère aura besoin pour s'acquitter de cette responsabilité essentielle pour l'exercice 2023-2024 et les deux exercices suivants.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2025-2026
186	186	186

Les renseignements sur les ressources financières, les ressources humaines et le rendement liés au répertoire des programmes de l'Office des transports du Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>x</sup>



## Services internes : résultats prévus

### Description

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

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

### Planification de l'attribution des marchés aux entreprises autochtones

L'équipe d'approvisionnement de l'OTC favorise l'inclusion des entreprises autochtones dans tous les processus d'appel d'offres concurrentiels, dans la mesure du possible. Un rapport interne permet de suivre le pourcentage des marchés; d'autres mesures, par exemple le fait de réserver des appels d'offres aux compagnies autochtones, pourraient être prises si le pourcentage n'est pas en voie de respecter la cible de 5 % prévue par l'OTC.

Description du champ de déclaration de 5 %	Pourcentage de réalisation, 2021-2022	Cible visée pour 2022-2023	Cible prévue pour 2023-2024
Pourcentage total de marchés passés avec des entreprises autochtones	S.O.	5 %	5 %

### Dépenses budgétaires prévues pour les services internes

Le tableau ci-dessous présente, pour les services internes, les dépenses budgétaires pour l'exercice 2023-2024 ainsi que les dépenses prévues pour cet exercice et les deux exercices suivants.

Dépenses budgétaires, 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026
8 894 185	8 894 185	8 894 185	8 894 185

### Ressources humaines prévues pour les services internes

Le tableau ci-dessous présente, en équivalents temps plein, les ressources humaines dont le ministère aura besoin pour fournir ses services internes au cours de l'exercice 2023-2024 et des deux exercices suivants.

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2023-2024	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2024-2025	Nombre d'équivalents temps plein prévus 2025-2026
52	52	52

## Dépenses et ressources humaines prévues

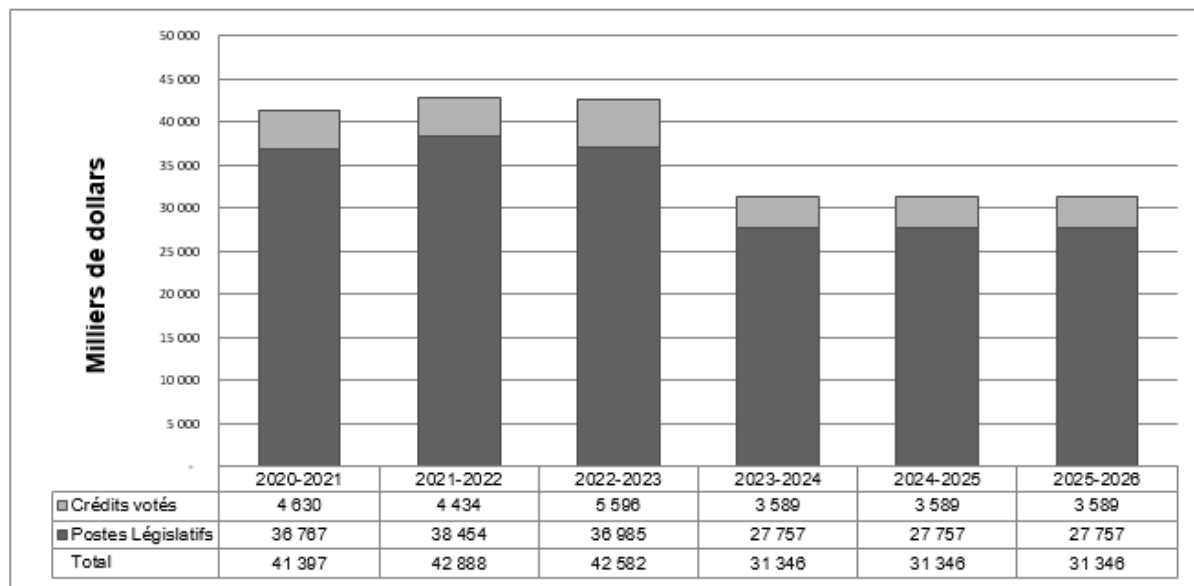
Cette section donne un aperçu des dépenses et des ressources humaines du ministère prévues pour les trois prochains exercices et compare les dépenses prévues pour l'exercice 2023-2024 avec les dépenses réelles pour l'exercice en cours et l'exercice précédent.

### Dépenses prévues

#### Dépenses ministérielles de 2020-2021 à 2025-2026

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

**Graphique des dépenses ministérielles**



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

Pour l'exercice 2022-2023, les prévisions de dépenses représentent les dépenses budgétaires et statutaires 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 date du 1<sup>er</sup> décembre 2022. Les prévisions de dépenses pour 2022-2023 correspondent sensiblement aux dépenses réelles de l'année précédente, ce qui s'explique principalement par le renouvellement pour un an du financement temporaire accordé à l'OTC pour lui permettre de répondre à un plus grand nombre de plaintes relatives au service et à l'accessibilité.

Pour l'exercice 2023-2024, les dépenses prévues reflètent une réduction d'environ 11,2 millions de dollars par rapport aux prévisions de dépenses de l'année précédente. Cette réduction est principalement attribuable à l'élimination graduelle du financement temporaire qu'a reçu l'OTC en 2022-2023

(10,5 millions de dollars) pour répondre à un nombre plus élevé de plaintes relatives au service et à l'accessibilité. Les dépenses prévues ne comprennent pas le remboursement des dépenses salariales admissibles ni le report du budget de fonctionnement, puisqu'il n'est pas possible de les estimer avec certitude.

Pour la période de 2024-2025 à 2025-2026, les dépenses prévues reflètent le financement approuvé par le Conseil du Trésor pour appuyer les résultats stratégiques et les programmes de l'OTC. Ces dépenses ne comprennent pas le remboursement des dépenses salariales admissibles ni les reports du budget de fonctionnement, puisqu'il n'est pas possible de les estimer avec certitude.

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

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les dépenses pour chaque responsabilité essentielle de l'Office des transports du Canada et pour ses services internes pour 2023-2024 et les autres exercices pertinents.

Responsabilités essentielles et services internes	Dépenses réelles 2020-2021	Dépenses réelles 2021-2022	Prévisions des dépenses 2022-2023	Dépenses budgétaires 2023-2024 (inscrites au budget principal des dépenses)	Dépenses prévues 2023-2024	Dépenses prévues 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	30 404 751	29 722 148	32 970 863	22 451 377	22 451 377	22 451 377	22 451 377
Services internes	10 992 478	13 165 739	9 610 893	8 894 185	8 894 185	8 894 185	8 894 185
<b>Total</b>	<b>41 397 229</b>	<b>42 887 887</b>	<b>42 581 756</b>	<b>31 345 562</b>	<b>31 345 562</b>	<b>31 345 562</b>	<b>31 345 562</b>

La diminution des dépenses budgétaires et des dépenses prévues pour l'exercice 2023-2024 est principalement attribuable à l'élimination graduelle du financement temporaire qu'a reçu l'OTC en 2022-2023 (10,5 millions de dollars) pour répondre à un nombre plus élevé de plaintes liées au service et à l'accessibilité.

## Ressources humaines prévues

Le tableau ci-dessous présente des renseignements sur les ressources humaines, en équivalents temps plein (ETP), pour chaque responsabilité essentielle de l'Office des transports du Canada et pour ses services internes pour 2023-2024 et les autres exercices pertinents.

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

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein réels 2020-2021	Équivalents temps plein réels 2021-2022	Prévisions d'équivalents temps plein 2022-2023	Équivalents temps plein prévus 2023-2024	Équivalents temps plein prévus 2024-2025	Équivalents temps plein prévus 2025-2026
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	253	245	230	186	186	186
Services internes	66	68	75	52	52	52
<b>Total</b>	<b>319</b>	<b>313</b>	<b>305</b>	<b>238</b>	<b>238</b>	<b>238</b>

Le nombre d'équivalents temps plein prévus devrait diminuer au cours des prochaines années en raison de la fin du financement d'un an accordé à l'OTC pour l'aider à répondre à un nombre plus élevé de plaintes liées au service et à l'accessibilité (10,5 millions de dollars en 2022-2023).

## Budget des dépenses par crédit voté

Des renseignements sur les crédits de l'Office des transports du Canada sont accessibles dans le [Budget principal des dépenses 2023-2024](#).<sup>xi</sup>

## État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu des opérations de l'Office des transports du Canada de 2022-2023 à 2023-2024.

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

Un état des résultats prospectif plus détaillé et les notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouvent sur le [site Web de l'Office des transports du Canada](#).<sup>xii</sup>

État des résultats condensé prospectif pour l'exercice se terminant le 31 mars 2024 (en dollars)

Renseignements financiers	Prévisions des résultats 2022-2023	Résultats prévus 2023-2024	Écart (résultats prévus 2023-2024 moins prévisions des résultats 2022-2023)
Total des dépenses	48 251 047	35 497 737	(12 753 310)
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	48 251 047	35 497 737	(12 753 310)

Pour l'exercice 2023-2024, les résultats prévus reflètent une diminution d'environ 12,8 millions de dollars par rapport aux prévisions des résultats pour 2022-2023. Cette diminution est principalement attribuable à la diminution du financement temporaire qu'a reçu l'OTC en 2022-2023 (10,5 millions de dollars) pour répondre à un nombre plus élevé de plaintes liées au service et à l'accessibilité. Les résultats prévus pour 2023-2024 ne comprennent pas le remboursement des dépenses salariales admissibles ni le report éventuel du budget de fonctionnement de 2022-2023, puisqu'il n'est pas possible de les estimer avec certitude.



## Renseignements ministériels

### Profil organisationnel

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

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

**Portefeuille ministériel :** Transports

**Instruments habilitants :** *Loi sur les transports au Canada* (L.C. 1996, ch. 10), modifiée <sup>xiii</sup>

**Année d'incorporation ou de création :** 1904

**Autres :**

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

- *Loi canadienne sur l'accessibilité*<sup>xiv</sup>
- *Loi maritime du Canada*<sup>xv</sup>
- *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale (2012)*<sup>xvi</sup>
- *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*<sup>xvii</sup>
- *Loi sur le cabotage*<sup>xviii</sup>
- *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie*<sup>xix</sup>
- *Loi sur le pilotage*<sup>xx</sup>
- *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*<sup>xxi</sup>
- *Loi sur la sécurité ferroviaire*<sup>xxii</sup>
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*<sup>xxiii</sup>

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

- *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (DORS/2019-244)*<sup>xxiv</sup>
- *Règlement sur la protection des passagers aériens (DORS/2019-150)*<sup>xxv</sup>
- *Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)*<sup>xxvi</sup>
- *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada) (DORS/99-244)*<sup>xxvii</sup>
- *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services (DORS/2014-192)*<sup>xxviii</sup>
- *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (DORS/94-42)*<sup>xxix</sup>
- *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires (DORS/80-310)*<sup>xxx</sup>
- *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire (DORS/88-41)*<sup>xxxi</sup>
- *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer (DORS/96-337)*<sup>xxxii</sup>

- *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers (DORS/96-338)*<sup>xxxiii</sup>
- *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises (DORS/91-488)*<sup>xxxiv</sup>

L'OTC partage la responsabilité des règlements suivants :

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

L'OTC a promulgué les règles suivantes :

- *Règles de l'Office des transports du Canada (Instances de règlement des différends et certaines règles applicables à toutes les instances) (DORS/2014-104)*<sup>xxxix</sup>
- *Règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service (DORS/2014-94)*<sup>xl</sup>

Vous pouvez consulter ces lois et ces règlements sur le site Web du ministère de la Justice, et dans la section « [Lois et règlements](#)<sup>xli</sup> » du [site Web de l'OTC](#)<sup>xlii</sup>.

## Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

Des renseignements sur la raison d'être, le mandat et le rôle de l'Office des transports du Canada se trouvent sur le [site Web de l'Office des transports du Canada](#)<sup>xliii</sup>.

## Contexte opérationnel

Des renseignements sur le contexte opérationnel se trouvent sur le [site Web de l'Office des transports du Canada](#)<sup>xliv</sup>.

## Cadre de présentation de rapports

Le cadre ministériel des résultats et le répertoire des programmes approuvés de l'Office des transports du Canada pour 2023-2024 sont illustrés ci-dessous.

<b>Cadre ministériel des résultats</b>	Responsabilité essentielle : Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs de services de transport et les usagers		<b>Services internes</b>
	Résultat ministériel : Un réseau de transport national efficace et concurrentiel	Indice de fluidité des transports	
		Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées de cas de déterminations qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	
		Pourcentage des différends qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	
	Résultat ministériel : Les personnes avec un handicap ont accès à la justice et à des services de transport accessibles	Nombre de plaintes relatives à l'accessibilité du transport aérien par 100 vols	
		Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	
	Résultat ministériel : Les consommateurs ont accès à la justice et sont protégés pour voyager en avion	Nombre de plaintes de consommateurs de voyage aériens par 100 vols	
		Pourcentage de différends relatifs à la protection des consommateurs aérien qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	
	<b>Répertoire des programmes officiels</b>	Programme: Règlement des différends	
Programme: Déterminations et conformité			

## Changements apportés au cadre de présentation de rapports approuvé depuis 2022-2023

Structure	2023-2024	2022-2023	Changement	Justification du changement
<b>RESPONSABILITÉ ESSENTIELLE</b>	Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de service de transport	Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de service de transport	Aucun changement	Sans objet
<b>PROGRAMME</b>	Détermination et conformité	Détermination et conformité	Aucun changement	Sans objet
<b>PROGRAMME</b>	Règlement des différends	Règlement des différends	Aucun changement	Sans objet
<b>PROGRAMME</b>		Analyse et liaison	Programme achevé	Remarque 1

**Remarque 1** : Ce programme a été créé par l'Office dans le cadre de la modernisation de ses règlements. La réglementation du transport ferroviaire ayant été mise à jour et le *Règlement sur la protection des passagers aériens* (RPPA) ainsi que le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RPATH) ayant été créés, le temps est venu pour l'Office de mettre en œuvre et d'appliquer ces règlements. Les activités liées au règlement des différends et à la conformité ayant maintenant leur propre programme, le programme Analyse et liaison a été supprimé.

## Renseignements connexes sur le répertoire des programmes

Des renseignements sur les dépenses prévues, les ressources humaines et les résultats liés au répertoire des programmes de l'Office des transports du Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#).<sup>xlv</sup>

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Le tableau de renseignements supplémentaires ci-dessous est accessible sur [site Web de l'Office des transports du Canada](#) <sup>xlvi</sup>:

- ▶ [Analyse comparative entre les sexes plus](#) <sup>xlvii</sup>

## Dépenses fiscales fédérales

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

Les mesures fiscales relèvent du ministre des Finances. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût des dépenses fiscales fédérales dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#) <sup>xlviii</sup>. Ce rapport fournit aussi des renseignements

généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes, ainsi que sur les évaluations fiscales, les rapports de recherche et les analyses comparatives entre les sexes plus.

## Coordonnées de l'organisation

### Adresse postale

60, rue Laval, unité 01  
Gatineau (Québec) J8X 3G9

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

**Numéro de télécopieur :** 819-997-6727

**Adresse de courriel :** [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)

**Site(s) Web :** <https://www.otc-cta.gc.ca><sup>xlix</sup>



## Annexe : définitions

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

Outil analytique servant à faciliter l'élaboration de politiques, de programmes et d'autres initiatives adaptés et inclusifs. L'ACS Plus est un processus qui consiste à déterminer qui est touché par la problématique ou par les possibilités envisagées dans le cadre de l'initiative, à déterminer comment l'initiative pourrait être adaptée pour répondre aux divers besoins des personnes les plus touchées, à prévoir les obstacles qui empêchent d'accéder à l'initiative ou d'en bénéficier et à les atténuer. 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, le handicap, l'éducation, l'ethnicité, le statut économique, la géographie, la langue, la race, la religion et l'orientation sexuelle.

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

Cadre qui comprend les responsabilités essentielles du ministère, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

### **cible (target)**

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

### **crédit (appropriation)**

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

### **dépenses budgétaires (budgetary expenditures)**

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

### **dépenses législatives (statutory expenditures)**

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

### **dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)**

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

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

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants présentés dans le Budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son plan ministériel et son rapport sur les résultats ministériels.

**dépenses votées (voted expenditures)**

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

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

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures normales de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

**indicateur de résultat ministériel (departmental result indicator)**

Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

**initiative horizontale (horizontal initiative)**

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

**innovation à fort impact (high impact innovation)**

L'innovation à fort impact varie selon le contexte organisationnel. Dans certains cas, il peut s'agir de tenter quelque chose de très nouveau ou sortant des sentiers battus. Dans d'autres cas, il peut s'agir d'apporter progressivement des améliorations dans un domaine où les coûts sont élevés ou de résoudre des problèmes auxquels un grand nombre de Canadiens ou de fonctionnaires doivent faire face.

**plan (plan)**

Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

**plan ministériel (Departmental Plan)**

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



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

Aux fins du Plan ministériel 2023-2024, les priorités pangouvernementales sont les thèmes généraux décrivant le programme du gouvernement dans le discours du Trône de 2021 : bâtir un présent et un avenir plus sains; développer une économie plus résiliente; mener une action climatique audacieuse; travailler plus fort pour rendre les collectivités sécuritaires, défendre la diversité et l'inclusion; avancer plus rapidement sur la voie de la réconciliation; lutter pour un monde plus sûr, plus juste et plus équitable.

**programme (program)**

Services et activités, pris séparément ou en groupe, ou une combinaison des deux, qui sont gérés ensemble au sein d'un ministère et qui portent sur un ensemble déterminé d'extrants, de résultats ou de niveaux de services.

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

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

**rendement (performance)**

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

**répertoire des programmes (program inventory)**

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

**responsabilité essentielle (core responsibility)**

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

**résultat (result)**

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

**résultat ministériel (departmental result)**

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

## Notes en fin d'ouvrage

- i. *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2021-243/TexteComplet.html>
- ii. *Règlement modifiant le Règlement sur la protection des passagers aériens*, <https://gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2022/2022-06-22/html/sor-dors134-fra.html>
- iii. *Loi sur les transports au Canada*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C-10.4.pdf>
- iv. *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>
- v. Nouveau règlement sur l'établissement des plans et des rapports, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2021-243/>
- vi. Assurer un avenir durable (objectifs 10 et 13), <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- vii. *Loi fédérale sur le développement durable*, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/f-8.6/>
- viii. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- ix. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- x. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xi. Budget principal des dépenses 2023-2024, <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/depenses-prevues/plan-depenses-budget-principal.html>
- xii. Site Web de l'OTC, <https://otc-cta.gc.ca/fra>
- xiii. *Loi sur les transports au Canada* (L.C. 1996, ch. 10), modifiée, <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-10.4/index.html>
- xiv. *Loi canadienne sur l'accessibilité* (L.C. 2019, ch. 10), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>
- xv. *Loi maritime du Canada* (L.C. 1998, ch. 10), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-6.7/index.html>
- xvi. *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* (2012) (L.C. 2012, ch. 19, art. 52), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-15.21/index.html>
- xvii. *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile* (L.C. 1996, ch. 20), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-29.7/index.html>
- xviii. *Loi sur le cabotage* (L.C. 1992, ch. 31), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-33.3/index.html>
- xix. *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie* (L.R.C. (1985), ch. E-9), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/e-9/index.html>
- xx. *Loi sur le pilotage* (L.R.C. (1985), ch. P-14), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/p-14/index.html>
- xxi. *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer* (L.R.C. (1985), ch. R-4), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/r-4/index.html>
- xxii. *Loi sur la sécurité ferroviaire* (L.R.C. (1985), ch. 32 (4<sup>e</sup> suppl.)), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/r-4.2/index.html>
- xxiii. *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes* (L.R.C. (1985), ch. 17 (3<sup>e</sup> suppl.)), <https://laws.justice.gc.ca/fra/lois/s-10.01/index.html>
- xxiv. *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (DORS/2019-244), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-244/index.html>
- xxv. *Règlement sur la protection des passagers aériens* (DORS/2019-150), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2019-150/index.html>
- xxvi. *Règlement sur les transports aériens* (DORS/88-58), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-88-58/index.html>
- xxvii. *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)* (DORS/99-244), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-99-244/index.html>
- xxviii. *Règlement sur les conditions d'exploitation visées par l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services* (DORS/2014-192), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2014-192/>
- xxix. *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience* (DORS/94-42), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-94-42/index.html>
- xxx. *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires* (DORS/80-310), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-80-310/index.html>
- xxxi. *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* (DORS/88-41), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-88-41/index.html>

- xxxii *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer* (DORS/96-337), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-337/index.html>
- xxxiii *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers* (DORS/96-338), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-338/index.html>
- xxxiv *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises* (DORS/91-488), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-91-488/index.html>
- xxxv *Règlement sur les renseignements relatifs au transport* (DORS/96-334), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-96-334/index.html>
- xxxvi *Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain* (DORS/2001-207), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2001-207/?showtoc=&instrumentnumber=DORS-2001-207>
- xxxvii *Règlement sur les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.* (DORS/98-568), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-568/index.html>
- xxxviii *Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée* (DORS/98-569), <https://laws.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-98-569/index.html>
- xxxix *Règles de l'Office des transports du Canada (Instances de règlement des différends et certaines règles applicables à toutes les instances)* (DORS/2014-104), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2014-104/>
- xl *Règles de procédure applicables à l'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de service* (DORS/2014-94), <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2014-94/>
- xli. Lois et règlements, <https://otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil>
- xlii Site Web de l'OTC, <https://otc-cta.gc.ca/fra>
- xliiii. Site Web de l'OTC, <https://otc-cta.gc.ca/fra>
- xliv. Site Web de l'OTC, <https://otc-cta.gc.ca/fra>
- xlv. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.canada.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#start>
- xlvi. Site Web de l'OTC, <https://otc-cta.gc.ca/fra>
- xlvii Analyse comparative entre les sexes plus, <https://otc-cta.gc.ca/fra/plan-ministeriel-2023-2024-analyse-comparative-entre-sexes-plus>
- xlviii. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.canada.ca/fr/ministere-finances/services/publications/depenses-fiscales.html>
- xlix. Site Web de l'OTC, <https://otc-cta.gc.ca/fra>