



Canadian  
Transportation  
Agency

Office  
des transports  
du Canada

# Rapport sur les résultats ministériels 2023-2024 de l'Office des transports du Canada

L'honorable Anita Anand, C.P., député  
Présidente du Conseil du Trésor et ministre des  
Transports

Canada 

© Sa Majesté le roi du Chef du Canada, représenté par le ministre des Transports, 2024.

N° de catalogue TT2-9F-PDF

ISSN 2561-2824

## En un coup d'œil

Un rapport sur les résultats ministériels fournit un compte rendu des réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le [plan ministériel](#) connexe.

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

### Principales priorités

Pour s'acquitter de ses principaux mandats, l'Office des transports du Canada (Office) a établi les priorités stratégiques suivantes pour 2023-2024 :

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

### Faits saillants

En 2023-2024, le total des dépenses réelles de l'Office (y compris pour ses services internes) était de 55 275 724 \$, et il comptait en tout 380 équivalents temps plein (y compris les services internes). Pour tout savoir sur les dépenses totales et les ressources humaines de l'Office, consultez la section [Dépenses et ressources humaines](#) du rapport complet.

Voici un résumé des réalisations de l'Office en 2023-2024, selon son cadre ministériel des résultats approuvé. Un cadre ministériel des résultats comprend les responsabilités essentielles d'un ministère, les résultats qu'il compte atteindre et les indicateurs de rendement qui permettent de mesurer les progrès vers l'atteinte de ces résultats.

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

Dépenses réelles : 38 592 596 \$

Ressources humaines réelles : 287

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

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

Sur cette page :

- [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](#)
- [Renseignements ministériels](#)
- [Tableaux de renseignements supplémentaires](#)
- [Dépenses fiscales fédérales](#)
- [Définitions](#)

## Message de la présidente et première dirigeante

L'exercice de 2023-2024 a été une période de transformation et de renouveau à l'Office des transports du Canada (Office).

Au cours des dernières années, l'Office a dû s'adapter à des changements importants à son contexte opérationnel, et plus particulièrement dans chacun de ses trois principaux champs de responsabilité : veiller à l'efficacité du système de transport national; offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur; et protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible. La hausse considérable du nombre de demandes présentées à l'Office a fait ressortir l'ampleur de tels changements. Depuis des demandes de règlement de différends sur le niveau de services ou encore pour la construction de lignes de chemin de fer, en passant par les plaintes en matière d'accessibilité ou de protection des passagers aériens, l'Office a constaté que nombre de ses principales fonctions ont été davantage sollicitées.

En raison des demandes changeantes, l'Office a reçu, au début de 2023, une enveloppe de 75,9 millions de dollars sur trois ans, principalement pour l'aider à traiter les plaintes de passagers aériens et à s'acquitter efficacement de son principal mandat envers les Canadiens. Ensuite, le 22 juin 2023, le Parlement a adopté la loi d'exécution du budget pour attribuer à l'Office la capacité de simplifier son processus de règlement des plaintes relatives au transport aérien, de prendre un nouveau règlement plus solide pour protéger les passagers, d'entamer un projet pilote visant à augmenter temporairement les distances d'interconnexion, et de commencer le processus de recouvrement de coûts.

En conséquence de ce contexte changeant, de l'augmentation du recours aux services de l'Office, et des outils reçus du Parlement au cours de la dernière année, l'Office a beaucoup investi dans ses processus, ses systèmes et ses données, et dans la manière de s'acquitter de son mandat envers les Canadiens. Ces réalisations se révèlent par l'inauguration réussie de son Bureau de règlement des plaintes (Bureau) relatives au transport aérien. En réponse à la loi d'exécution du budget, l'Office a complètement refondu son processus de traitement des plaintes et a mis en œuvre, en seulement trois mois, un nouveau processus simplifié qu'il a inauguré officiellement le 30 septembre 2023. Le nouveau Bureau a été conçu de manière à être plus direct, rapide et rentable, avec des échéanciers clairs et une meilleure capacité de tirer parti de l'automatisation. Avant la fin de l'exercice, le nouveau Bureau comptait déjà 112 agents de règlement, qui ont été embauchés et formés en diverses cohortes, et ont traité presque 11 000 plaintes en six mois. Pour mettre ce chiffre en contexte, 11 158 cas ont été traités pour l'exercice 2022-2023 au complet.

Ces résultats préliminaires sont prometteurs, et le processus devrait être de plus en plus performant grâce à l'adoption d'une nouvelle technologie et de nouveaux outils, et grâce à l'expérience acquise, mais il est également important de reconnaître que l'arriéré de plaintes n'a cessé d'augmenter en 2023-2024, pour atteindre 71 109 à la fin de cette période. Malheureusement, l'Office devrait continuer de recevoir un volume de plaintes très élevé et difficile à prévoir, sachant qu'au cours de l'exercice, il a reçu un record de 43 549 plaintes, pour une deuxième année d'affilée au-dessus de 40 000, soit presque le double de la quantité reçue en 2021-2022. L'Office reste résolu à continuellement améliorer ses processus et à fermer le plus de cas possible avec les ressources qu'il a obtenues.

En même temps, d'autres dispositions législatives ont été récemment modifiées dans le but de renforcer le régime de protection des passagers aériens. Pour ce faire, l'indemnisation sera obligatoire pour toutes

les perturbations de vol, sauf celles causées par des circonstances exceptionnelles, lesquelles seront définies par l'Office dans le règlement, où le fardeau de la preuve reposera sur les compagnies aériennes. À cette fin, une première phase de consultation sur les modifications proposées au [Règlement sur la protection des passagers aériens](#) (RPPA) a eu lieu à l'été 2023, et le processus de réglementation se poursuivra cette année.

Selon les modifications à certaines dispositions législatives, un régime sera également établi afin de recouvrer, auprès des compagnies aériennes, les coûts du traitement des plaintes admissibles de passagers aériens. L'Office entamera ce processus d'abord par des consultations publiques dans la prochaine année.

Finalement, l'Office reste résolu à améliorer l'accessibilité du système de transport en utilisant tous les outils à sa disposition afin d'obtenir des résultats pour les personnes handicapées, notamment au chapitre du transport sécuritaire des aides à la mobilité ainsi que de la formation des employés de l'industrie des transports. Ces questions ont suscité beaucoup d'attention au cours de la dernière année, et c'est là une occasion importante pour l'Office et le Canada de faire véritablement avancer les droits des personnes handicapées relativement à ces aspects, surtout d'un point de vue international. Le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) est de renommée mondiale, et nous ferions un pas de géant si nous parvenions à offrir un système de transport plus homogène pour les personnes handicapées qui voyagent partout dans le monde.

À mesure que l'Office navigue à travers ces transformations, je me réjouis de pouvoir compter sur un effectif hautement professionnel de fonctionnaires et de membres nommés, sans qui cette période de changement et de renouveau aurait été impossible.

En 2024, l'Office a été nommé parmi les meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale. Nous avons été reconnus pour notre engagement à créer un milieu de travail positif et inclusif, notre dévouement à offrir des avantages concurrentiels, des occasions de perfectionnement professionnel, ainsi qu'une culture de soutien en milieu de travail.

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

France Pégeot

## 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
- Progrès à l'égard des résultats
- Principaux risques
- Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus
- Priorités pangouvernementales connexes
- Répertoire des programmes

#### Description

Fixer et faire respecter 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 sur leurs droits et leurs responsabilités en matière de transport.

#### 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 : Cibles et résultats pour des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport

Le tableau 1 présente un résumé des cibles et des résultats réels pour chaque indicateur associé aux résultats relativement à des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport.

#### Un système de transport national efficace et concurrentiel

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Indice de fluidité des transports	À dét.	Septembre 2025	2021-2022 : n. d. 2022-2023 : n. d. 2023-2024 : n. d.



Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Pourcentage d'autorisations réglementaires délivrées et de cas de détermination réglés en conformité avec les normes de service	85 %	Mars 2024	2021-2022 : 94 % 2022-2023 : 95 % 2023-2024 : 98 %
Pourcentage de différends réglés en conformité avec les normes de services	80 %	Mars 2025	2021-2022 : 26 % 2022-2023 : 48 % 2023-2024 : 59 %

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

Indicateurs de résultat ministériel	Cible	Date d'atteinte des cibles	Résultats réels
Pourcentage de différends relatifs au transport accessible qui ont été réglés en conformité avec les normes de services	80 %	Mars 2024	2021-2022 : 75 % 2022-2023 : 91 % 2023-2024 : 84 %
Nombre de plaintes relatives au transport aérien accessible reçues par 100 vols	À dét.	Mars 2025	2021-2022 : n. d. 2022-2023 : 0,03 2023-2024 : 0,04

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

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.	Mars 2025	2021-2022 : n. d. 2022-2023 : 4,24 2023-2024 : 4,10
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 %	Mars 2024	2021-2022 : 28 % 2022-2023 : 3 % 2023-2024 : n. d. *

\* Durant l'exercice 2023-2024, et en conséquence de la loi d'exécution du budget, l'Office a mis en œuvre un nouveau processus simplifié de traitement des plaintes qu'il a officiellement inauguré le 30 septembre 2023. L'Office modifiera son cadre des résultats dans la prochaine année afin de tenir compte de ces changements. Selon sa loi habilitante, le nouveau Bureau de règlement des plaintes est tenu de régler une plainte dans les 90 jours suivant l'ouverture du processus pour la traiter. À l'heure actuelle, 99 % des plaintes ont été réglées dans les délais prévus.

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

### Renseignements 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 2023-2024, comparativement aux résultats prévus dans le Plan ministériel de l'Office des transports du Canada pour l'exercice.

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

L'une des responsabilités essentielles de l'Office consiste à contribuer à rendre le système de transport efficace pour le Canada. L'Office est guidé par la *Loi sur les transports au Canada* qui énonce la Politique nationale des transports, dans laquelle il est reconnu que la concurrence et les forces du marché sont les principaux agents en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces. Il y est également indiqué qu'il peut être nécessaire d'adopter des règlements pour atteindre les objectifs des politiques publiques que la concurrence et les forces du marché ne permettent pas à elles seules d'atteindre.

### Résultats obtenus

L'Office a :

- calculé les prix de 2023 applicables à la nouvelle zone tarifaire d'interconnexion agrandie à 160 km dans le cadre d'un projet pilote<sup>1</sup> ([R-2023-178](#)), ainsi que les prix de 2024 pour l'ensemble des zones tarifaires d'interconnexion ([R-2023-237](#));
- réglé 39 différends en matière ferroviaire (12 par la facilitation, 12 par la médiation, et 15 par le processus décisionnel formel);
- répondu à 152 demandes de renseignements sur sa ligne d'assistance sur le transport ferroviaire;
- modifié ses processus afin de fournir des renseignements plus directs aux titulaires de certificat d'aptitude, notamment sur les conséquences d'une non-conformité, et de leur demander de s'assurer que la description de leur exploitation est fidèlement reproduite sur le certificat d'aptitude;
- calculé le revenu admissible maximal pour la Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique et Kansas City (CPKC) :
  - dans la détermination de cette année ([R-2023-254](#)), il a conclu que CN et CPKC avaient toutes deux dépassé leur revenu admissible maximal pour la campagne agricole 2022-2023,
  - 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. CN et CPKC ont dû payer respectivement une pénalité de 3 630 836 \$ et de 3 537 877 \$;
- approuvé la demande de CN pour construire une ligne dans le cadre de son projet de l'embranchement Jansen en Saskatchewan ([R-2023-156](#));
- établi les indices des prix composites afférents au volume pour la campagne agricole 2023-2024 :

---

<sup>1</sup> Une nouvelle zone tarifaire d'interconnexion a été établie par la loi en 2023, dans le cadre d'un projet pilote de 18 mois. Cette zone d'interconnexion agrandie s'applique aux transports effectués dans les 160 km d'un lieu de correspondance situé en Alberta, en Saskatchewan ou au Manitoba, mais à l'extérieur de l'actuel rayon de 30 km.

- en 2023, le calcul de ces indices ([R-2023-91](#)) a montré une augmentation par rapport à la campagne agricole précédente de 12,11 % pour CN et de 5,43 % pour CP, surtout en raison d'une hausse des prix du carburant et des coûts relatifs au matériel;
- traité 45 demandes de cabotage;
- a approuvé 107 demandes de licence de transport aérien, dont 61 de transporteurs étrangers;
- délivré 998 permis pour des vols affrétés revendables ou non revendables de passagers, et des vols affrétés non revendables de marchandises.

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

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

L'Office a élaboré des guides et des documents de pratiques exemplaires afin que les exigences du RTAPH soient aussi claires que possible pour les personnes handicapées et l'industrie.

### Résultats obtenus

L'Office a :

- instauré un projet pilote qui consiste en des jumelages avec des personnes handicapées pour observer leur expérience dans les transports, les services à leur disposition, ainsi que leurs besoins et leurs défis uniques;
- traité 233 plaintes en matière d'accessibilité, une hausse importante comparativement aux quelque 138 de l'année précédente;
- publié une décision importante sur les déplacements dans les transports avec des animaux de soutien émotionnel ([105-AT-C-A-2023](#)), afin de donner des indications plus claires à l'industrie, de même qu'aux voyageurs qui voudraient être accompagnés dans les transports d'un animal qui est ou pourrait être un animal de soutien émotionnel;
- commencé à mettre en œuvre un plan de consultation qu'il a élaboré en collaboration avec un petit groupe consultatif représentant des personnes handicapées et l'industrie, afin d'élargir la portée du RTAPH aux petits fournisseurs de services de transport;
- consulté Normes d'accessibilité Canada pour mettre un projet sur pied afin de créer des lignes directrices pratiques sur l'entreposage sécuritaire des aides à la mobilité à bord des aéronefs;
- après le dépôt des premiers plans sur l'accessibilité par l'industrie et des organismes de compétence fédérale, l'Office a effectué l'examen et vérifié la conformité de l'ensemble des plans sur l'accessibilité, des rapports d'étapes et des processus de rétroaction de tous les fournisseurs de services de transport publics réglementés, et il a fait de même pour tous les plans sur l'accessibilité et les processus de rétroaction de la majorité des grands fournisseurs de services de transport du secteur privé.

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

Au cours de la dernière année, l'Office a réglé un nombre record de 16 759 cas en matière de transport aérien, soit une augmentation de 50 % par rapport à l'exercice précédent. Toutefois, il a également reçu un nombre record de 43 549 plaintes de passagers qui veulent faire valoir leurs droits prévus dans le RPPA, une deuxième année consécutive au-dessus de la barre de 40 000. À la fin de 2023-2024, l'arriéré de plaintes relatives au transport aérien auprès de l'Office s'élevait à 71 109. Pour mettre ce chiffre en contexte, jusqu'à 2016, l'Office recevait grosso modo 850 plaintes par année. Le nombre de plaintes a commencé à augmenter au cours des trois années qui ont suivi, culminant par une augmentation considérable après l'entrée en vigueur du RPPA en 2019-2020, où le nombre de cas reçus a atteint presque 20 000.

Le nombre élevé de plaintes relatives au transport aérien pourrait être le reflet des difficultés continues que connaît le secteur du transport aérien en matière de rendement et de services, qui a particulièrement été mis en lumière durant de graves perturbations de vol survenues au cours des saisons de voyage de l'été 2022 et de l'hiver 2022-2023. Pour faire face à ces difficultés et au nombre croissant de plaintes, le Parlement a modifié la Loi en adoptant la [Loi n° 1 d'exécution du budget de 2023](#). Pour régler ces enjeux, l'Office s'est vu confier les trois initiatives suivantes :

1. créer un nouveau Bureau de règlement des plaintes (Bureau);
2. modifier le [Règlement sur la protection des passagers aériens](#);
3. instaurer un régime de recouvrement de coûts auprès des compagnies aériennes pour le traitement des plaintes relatives au transport aérien admissibles.

### Résultats obtenus

Bureau de règlement des plaintes :

En seulement trois mois, l'Office a complètement refondu son processus de traitement des plaintes et mis en œuvre un nouveau processus simplifié qu'il a inauguré officiellement le 30 septembre 2023. Le nouveau Bureau a été conçu de manière à être plus direct, rapide et rentable, avec des échéanciers clairs et une meilleure capacité de tirer parti de l'automatisation. Voici en quoi consistait le travail :

1. concevoir un nouveau processus de règlement des plaintes, dont un nouveau système informatisé de gestion des plaintes;
2. embaucher et former 112 agents de règlement des plaintes, un rôle complètement nouveau au sein de l'organisation;
3. créer des documents en ligne pour aider les passagers avec le nouveau processus;
4. lancer un nouveau portail de services en ligne à l'intention de l'industrie et des passagers pour une gestion plus facile et plus efficace des plaintes; 87 compagnies aériennes ont été inscrites dans ce portail.

Depuis son inauguration en septembre, le Bureau a tiré parti de l'automatisation et de nouvelles solutions numériques. Il a notamment créé un nouveau formulaire en ligne, un portail de services en ligne pour les passagers et l'industrie, ainsi que de la documentation pour mieux guider les passagers et leur expliquer comment envoyer une plainte complète.

Grâce à des règles d'admissibilité claires, l'Office peut automatiser les premières étapes du processus. Le demandeur reçoit rapidement l'information concernant l'admissibilité de sa plainte, sans une grande intervention du personnel, afin que des ressources soient affectées aux cas dont il faut approfondir l'examen.

Des 16 759 plaintes traitées au cours de la dernière année, le Bureau de règlement des plaintes en a traité 10 829 en six mois. Cela équivaut à 95 % de la productivité de l'exercice précédent, et ce, même pendant que l'Office subissait une profonde transformation opérationnelle. L'expérience acquise avec le nouveau système, les gains d'efficacité supplémentaires et l'automatisation accrue contribueront à améliorer davantage le processus du Bureau, et l'Office s'attend à observer d'autres gains de productivité.

#### *Règlement sur la protection des passagers aériens :*

Après l'adoption des modifications à la Loi, l'Office a commencé ses consultations préalables en juillet 2023 par la publication d'un [document de consultation](#) sur les modifications proposées au règlement. Il a reçu plus de 290 présentations de la part de compagnies aériennes, d'organismes représentant des consommateurs, de groupes de défense des droits des passagers, du milieu universitaire et du grand public. Les résultats sont publiés sur notre page [Ce que nous avons entendu : Modifications proposées pour renforcer le Règlement sur la protection des passagers aériens](#).

#### Recouvrement des coûts :

Dans un premier temps, l'Office a proposé un régime pour recouvrer les coûts du traitement des plaintes relatives au transport aérien admissibles, qui sera le sujet des consultations publiques tenues avant la mise en œuvre du régime. À l'avenir, l'Office examinera ses coûts chaque année et publiera un rapport annuel sur les frais, dans lequel seront consignées les sommes perçues pendant cet exercice-là. Dans un deuxième temps, la Loi confère à l'Office les pouvoirs nécessaires qui l'autoriseront à recouvrer les coûts de l'ensemble des programmes qu'il gère.

#### 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 et continue. Même si l'Office a obtenu des fonds temporaires supplémentaires pour examiner un plus grand nombre de plaintes, le volume de plaintes qu'il reçoit est difficile à prévoir, et cela fait en sorte qu'il est difficile de planifier les délais d'attente avant le traitement d'un cas, puis de fournir des informations exactes au public. Afin d'atténuer ce risque, l'Office continue de revoir et de simplifier ses procédures et ses processus opérationnels, et de déployer de nouvelles technologies et de nouveaux outils. L'Office ira également de l'avant avec des changements au RPPA et avec la mise en place d'un régime visant à recouvrer les coûts du traitement des plaintes admissibles reçues de passagers aériens.

**Concrétiser les changements législatifs et réglementaires :** Selon des mises à jour à la Loi, l'Office doit revoir de grands pans de ses activités, instaurer de nouvelles mesures, ainsi que modifier ses services, la réglementation et ses systèmes internes, tout cela dans un délai très court. Le nouveau Bureau de règlement des plaintes relatives au transport aérien a été mis sur pied seulement trois mois après l'entrée en vigueur des modifications à la Loi. Il a donc fallu apporter de profonds changements à l'organisation et aux procédures, recruter et former de nouveaux employés, et consulter davantage les

intervenants pour faciliter le nouveau processus. Pour la suite, l'Office tirera parti de son expérience de la dernière année pour rendre ses processus encore plus simples et efficaces.

**Niveau de financement temporaire :** Du fait qu'une grande partie du budget de l'Office est temporaire (37 % en 2023-2024), de nombreux employés n'occupent pas des postes permanents et quittent souvent l'Office pour des postes permanents en dehors de l'organisation, lorsque des occasions se présentent. Cela se traduit par une augmentation des ressources et du temps consacrés à la dotation et à la formation, qui s'accompagne donc par une perte de productivité. En conséquence, l'Office surveille et gère de près ses ressources financières afin d'optimiser la dotation ainsi que les activités d'accueil et de formation du nouveau personnel, avec les ressources dont il dispose.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus

Tableau 2 : 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 2 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	22 451 377	38 592 596
Équivalents temps plein	186	287

Les ressources prévues pour 2023-2024 ont été énoncées dans le Plan ministériel 2023-2024. Toutefois, depuis que le plan a été déposé, l'Office s'est vu autoriser 20,6 millions de dollars de financement temporaire prévu dans le budget de 2023. Grâce à ce renouvellement et à cette augmentation du financement temporaire, l'Office a 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, et d'examiner ses processus opérationnels en profondeur afin de mieux servir les Canadiens. Les ressources réelles pour 2023-2024 sont le reflet de cette augmentation du financement.

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

Priorités pangouvernementales connexes

Analyse comparative entre les sexes Plus

L'Office a intégré une analyse comparative entre les sexes Plus (ACS+) dans le programme de formation obligatoire pour tout le personnel afin de continuer de promouvoir l'égalité des sexes et d'établir des politiques, des programmes et des services dans le respect des valeurs de l'ACS+.

#### Ressources humaines

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

### Initiatives prévues

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

### Capacité d'établissement de rapports et données

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

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

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

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

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

Mesures de l'Office à l'appui de la stratégie de développement durable :

- **Mesures pour l'objectif 10 :**
  - **Respect de l'obligation de consulter les peuples autochtones :** Lorsqu'une éventuelle décision de l'Office déclenche l'obligation prévue par la Couronne de mener des consultations, l'Office veille à remplir cette obligation de manière conforme à la loi, à l'honneur de la Couronne, à la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones, et aux objectifs de réconciliation.
  - **Renouvellement de l'approche de consultation des peuples autochtones :** Dans les années à venir, l'Office commencera à revoir son approche de consultation des peuples autochtones, et particulièrement la façon dont elle s'applique aux demandes présentées conformément à l'article 98 de la *Loi sur les transports au Canada* afin d'obtenir les autorisations nécessaires pour construire des lignes de chemin de fer.
- **Mesures pour l'objectif 12 :**
  - **Respect de la politique d'achats écologiques :** L'Office adhère et continuera d'adhérer aux principes de la Stratégie fédérale de développement durable en respectant la Politique d'achats écologiques.
- **Mesures pour l'objectif 13 :**

- **Formation des employés sur les changements climatiques** : Dans l'année suivant l'identification des employés concernés, ces employés devront avoir suivi une formation pour apprendre comment évaluer les effets des changements climatiques, évaluer les risques liés aux changements climatiques et élaborer des mesures d'adaptation.

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.

- **Processus et ouverture du Bureau de règlement des plaintes** :
  - En seulement trois mois, l'Office a complètement refondu son processus de traitement des plaintes et a mis en œuvre un nouveau processus simplifié qu'il a inauguré officiellement le 30 septembre 2023. Le nouveau Bureau a été conçu de manière à être plus direct, rapide et rentable, avec des échéanciers clairs et une meilleure capacité de tirer parti de l'automatisation.
  - La mise en œuvre a été encadrée par un principe d'amélioration continue grâce auquel des solutions pouvaient rapidement être trouvées, testées et instaurées. Ensuite, les utilisateurs présentaient directement leurs commentaires afin de donner des idées pour améliorer les processus et les systèmes.
  - Dès le départ, le processus a été construit en fonction de la technologie et des données. Les flux de travail ont été automatisés là où c'était possible de le faire. Par exemple, les communications avec les parties à une plainte sont surtout dirigées par le système lui-même, et les agents de règlement des plaintes n'ont pas à y investir du temps. De plus, le système a été conçu de manière à donner accès à des analyses détaillées et à de la rétroaction pour éclairer le processus décisionnel et cibler des améliorations.
- **Accessibilité** : L'Office a adopté et continuera de concevoir des mesures pour améliorer l'accessibilité, dont voici quelques exemples :
  - Faire participer directement des personnes handicapées à la recherche de solutions novatrices pour améliorer l'accessibilité :
    - L'Office, en collaboration avec un petit groupe consultatif formé de personnes handicapées, a conçu un plan de consultation pour élargir la portée du RTAPH aux petits fournisseurs de services de transport. Il a ensuite remis ce plan à son Comité consultatif sur l'accessibilité pour examen et commentaires. En parallèle, l'Office a tenu sept rencontres pour discuter avec de petits groupes de représentants de l'industrie et de membres de la communauté des personnes handicapées, afin d'en apprendre davantage sur l'expérience des personnes handicapées lorsqu'elles ont recours aux services offerts par de petits fournisseurs de services de transport, de même que sur les réalités opérationnelles et les difficultés de ces fournisseurs à offrir des services accessibles. L'Office a également organisé des visites à trois emplacements et auprès de petits fournisseurs de services de transport connexes. Il était accompagné de représentants du Conseil des Canadiens avec déficiences, de l'Institut national canadien pour les aveugles, de la National Coalition of People Who Use Guide and Service Dogs, ainsi que de l'Association des Sourds du



Canada. Ces séances de consultation auprès d'intervenants régionaux ont eu lieu au Yukon et dans le nord du Québec et de l'Ontario.

- Il a instauré un projet pilote qui consiste en des jumelages avec des personnes handicapées pour observer leur expérience dans les transports, les services à leur disposition, ainsi que leurs besoins et leurs défis uniques.
- Il a publié sur son site Web des documents de référence à propos du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* (REPRTA), dont des résumés en langage simple ainsi que les interprétations connexes en américain sign language et en langue des signes québécoise.
- Pour garantir une approche pangouvernementale cohérente en ce qui concerne la surveillance de la conformité et l'application des nouvelles exigences réglementaires prévues sous le régime de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (comme le REPRTA), l'Office a participé à une réunion du comité directeur interministériel avec la Commission canadienne des droits de la personne, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, et Emploi et Développement social Canada.

#### Répertoire des programmes

Les programmes ci-dessous aident à fournir des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport :

- 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 la présente 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 2023-2024, l'Office a créé un milieu de travail plus inclusif, plus sécuritaire et sans obstacle pour tous les employés, notamment par les activités suivantes :

- Conformément au nouveau cadre réglementaire que l'Office a la responsabilité de mettre en œuvre, il a recruté du personnel pour aider à traiter le nombre de plaintes qui va en augmentant. Plus de 100 employés ont été accueillis et formés au cours de la dernière année;
- Grâce à la souplesse que permet le modèle de travail hybride, l'Office a pu recruter des personnes de l'extérieur de la région de la capitale nationale. Il a ainsi pu augmenter la représentation de groupes en quête d'équité et créer un effectif plus diversifié;
- L'équipe des ressources humaines et le Comité de la diversité et de l'inclusion ont organisé plusieurs activités promotionnelles tout au long de l'année pour souligner la diversité et l'inclusion;
- En 2024, l'Office a été nommé parmi les meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale.
  - L'Office a été reconnu pour son engagement à créer un milieu de travail positif et inclusif, et pour son dévouement à offrir des avantages concurrentiels, des occasions de perfectionnement professionnel, ainsi qu'une culture de soutien en milieu de travail.

Avec des investissements supplémentaires dans la technologie de l'information et la gestion de l'information, l'Office a déployé en 2023-2024 plusieurs initiatives en vue de fournir des outils numériques et des applications plus modernes, plus accessibles et plus sûres :

- L'Office a continué de moderniser son système de gestion de cas en remplaçant d'anciennes plateformes vieillissantes par des systèmes automatisés d'analyse des données afin d'améliorer ses processus de règlement des différends et de mieux gérer l'afflux de plaintes relatives au transport aérien et à l'accessibilité.
- D'autres améliorations ont été apportées au système de technologie de l'information et de gestion de l'information pour répondre aux exigences législatives et mieux sécuriser les systèmes de l'Office.

Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus

Tableau 3 : Ressources nécessaires pour obtenir les résultats prévus en ce qui a trait aux services internes pour l'exercice

Le tableau 3 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	8 894 185	16 683 128
Équivalents temps plein	52	93

Les ressources prévues pour 2023-2024 ont été énoncées dans le Plan ministériel 2023-2024. Toutefois, depuis que le plan a été déposé, l'Office s'est vu autoriser 20,6 millions de dollars de financement temporaire prévu dans le budget de 2023. Grâce à ce renouvellement et à cette augmentation du financement temporaire, l'Office a pu investir dans la technologie pour améliorer ses systèmes, et être plus à même d'améliorer les services de règlement des différends qu'il offre aux Canadiens. Les ressources réelles pour 2023-2024 sont le reflet de cette augmentation du financement.

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

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. Cet engagement doit être entièrement mis en œuvre avant la fin de l'exercice 2024-2025.

#### Résultats de l'Office des transports du Canada pour 2023-2024 :

Tableau 4 : Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones<sup>1</sup>

Comme il est indiqué dans le tableau 4, l'Office des transports du Canada a attribué 13,35 % 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 2023-2024
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones <sup>2</sup> (A)	462 495 \$
Valeur totale des marchés attribués à des entreprises autochtones et non autochtones <sup>3</sup> (B)	3 463 939 \$
Valeur des exceptions approuvées par l'administrateur général (C)	0 \$
Pourcentage de marchés attribués à des entreprises autochtones [A / (B - C) × 100]	13,35 %
<p><sup>1</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 », c'est-à-dire une entreprise dont le propriétaire-exploitant est un Aîné, un conseil de bande ou un conseil tribal; qui est inscrite au <a href="#">Répertoire des entreprises autochtones</a>; ou qui est inscrite à une liste d'entreprises bénéficiaires d'un traité moderne.</p> <p><sup>2</sup> Comprend les modifications de marchés conclus avec des entreprises autochtones et des marchés conclus avec des entreprises autochtones au moyen de cartes d'achat de plus de 10 000 \$, et pourrait inclure les marchés de sous-traitance conclus avec des entreprises autochtones.</p> <p><sup>3</sup> Comprend les modifications de marchés conclus et les marchés conclus au moyen de cartes d'achat de plus de 10 000 \$.</p>	

Un des éléments clés de la stratégie d'approvisionnement de l'Office pour l'exercice 2023-2024 a été d'utiliser des marchés réservés facultatifs pour les entreprises autochtones, selon lesquels les ministères et organismes fédéraux peuvent désigner des marchés d'approvisionnement comme étant strictement réservés à des fournisseurs autochtones qualifiés. Des responsables de l'approvisionnement à l'Office ont collaboré avec des homologues de Services publics et Approvisionnement Canada afin d'atteindre ou de dépasser les objectifs de rendement de 5 % au titre du programme. Ils ont ainsi trouvé des occasions pour des marchés réservés facultatifs dans le cadre de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones, lorsqu'il était connu qu'il existait sur le marché des fournisseurs autochtones qualifiés.

Un rapport interne permet de suivre le pourcentage des marchés, et d'autres mesures pourraient être prises si le pourcentage n'est pas en voie de respecter la cible de 5 % prévue par l'Office.

L'équipe de l'Approvisionnement, à l'Office, a suivi le cours obligatoire intitulé « Considérations autochtones en matière d'approvisionnement » (COR409) offert par l'École de la fonction publique du Canada.

Dans son Plan ministériel 2024-2025, le ministère prévoyait que, d'ici la fin de l'exercice 2023-2024, il aurait attribué 5 % de la valeur totale de ses marchés à des entreprises autochtones.

## Dépenses et ressources humaines

Dans la présente section

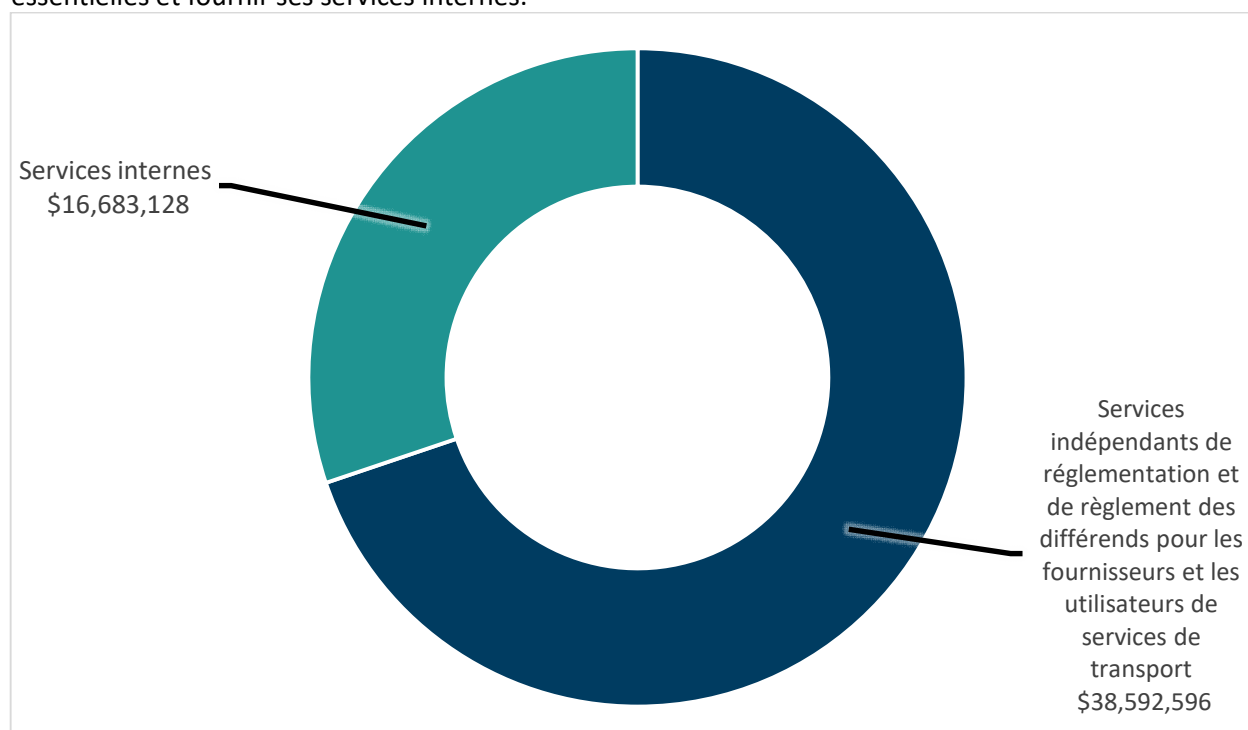
- Dépenses
- Financement
- Faits saillants des états financiers
- Ressources humaines

### Dépenses

Cette section présente un aperçu des dépenses prévues et réelles de l'Office de 2021-2022 à 2026-2027.

Graphique 1 Dépenses réelles par responsabilité essentielle en 2023-2024

Le graphique 1 montre les dépenses de l'Office en 2023-2024 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 indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport : 38 592 596 \$ ou 68,92 %
- Services internes : 16 683 128 \$ ou 30,18 %

### 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, et continuer d'examiner ses processus opérationnels en profondeur afin de mieux servir les Canadiens.

**Services internes :** L'Office a investi dans la technologie pour améliorer ses systèmes, et être plus à même d'améliorer les services de règlement des différends qu'il offre aux Canadiens.

Sommaire du rendement budgétaire

Tableau 5 : Dépenses réelles de trois exercices pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Le tableau 5 indique la somme d'argent dépensée par l'Office des transports du Canada 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 2023-2024	Autorisations totales pouvant être utilisées pour 2023-2024	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	22 483 668	37 734 022	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021-2022 : 29 722 148</li> <li>• 2022-2023 : 29 219 423</li> <li>• 2023-2024 : 38 592 596</li> </ul>
Services internes	8 904 136	17 926 830	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021-2022 : 13 165 739</li> <li>• 2022-2023 : 11 910 894</li> <li>• 2023-2024 : 16 683 128</li> </ul>
<b>Total</b>	<b>31 387 804</b>	<b>55 660 852</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2021-2022 : 42 887 887</b></li> <li>• <b>2022-2023 : 41 130 317</b></li> <li>• <b>2023-2024 : 55 275 724</b></li> </ul>

Analyse des dépenses des trois derniers exercices

En 2023-2024, les dépenses ont augmenté par rapport aux exercices précédents principalement en raison de deux facteurs :

1. Grâce au renouvellement et à l'augmentation du financement temporaire prévu dans le budget de 2023, l'Office a 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 continuer d'examiner ses processus opérationnels en profondeur afin de mieux servir les Canadiens.
2. En plus de l'augmentation de son effectif, les dépenses liées au personnel étaient supérieures en 2023-2024 en raison du renouvellement de diverses conventions collectives.

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

Tableau 6 : Dépenses prévues au cours des trois prochains exercices pour les responsabilités essentielles et les services internes (en dollars)

Le tableau 6 indique la somme d'argent que l'Office des transports du Canada 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 2024-2025	Dépenses prévues 2025-2026	Dépenses prévues 2026-2027
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	40 103 789	39 789 227	23 884 925
Services internes	16 155 598	16 028 878	9 621 915
<b>Total</b>	<b>56 259 387</b>	<b>55 818 105</b>	<b>33 506 840</b>

Analyse des dépenses des trois prochains exercices

Les dépenses prévues devraient rester constantes en 2024-2025 et en 2025-2026. Toutefois, celles de 2026-2027 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).

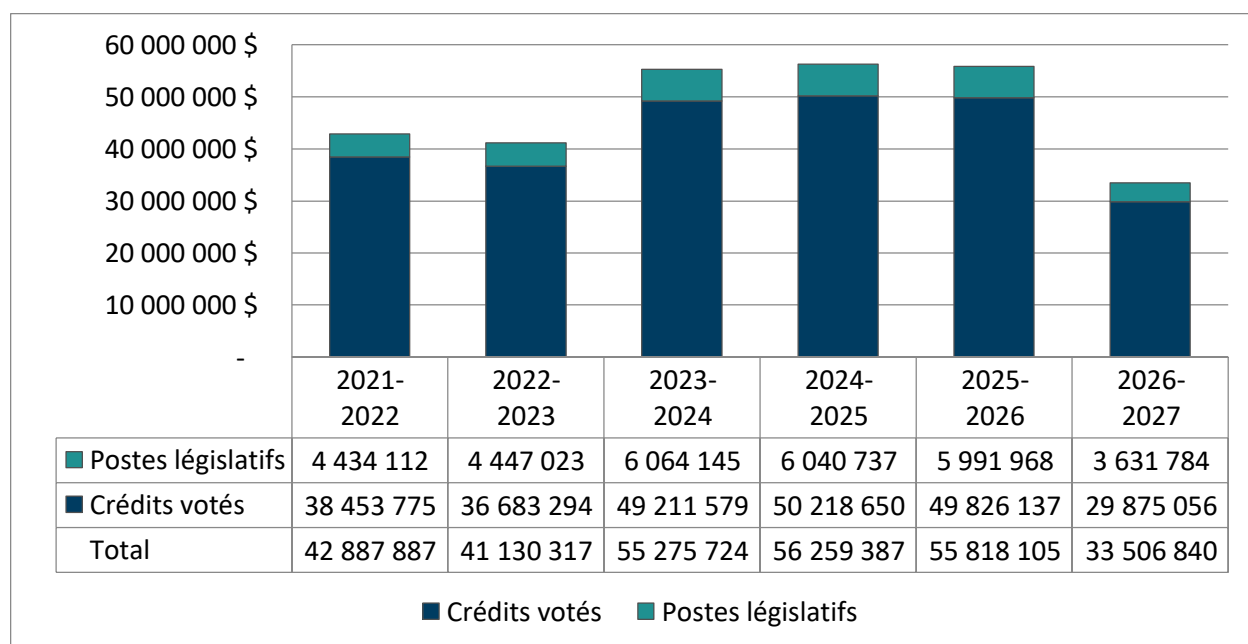
Des [renseignements financiers plus détaillés des exercices précédents](#) se trouvent dans la section [Finances de l'Infobase du GC](#).

#### 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 2021-2022 à 2026-2027.



### Version texte du graphique 2

Pour les exercices 2021-2022, 2022-2023 et 2023-2024, les montants représentent les dépenses réelles consignées dans les comptes publics.

Pour l'exercice 2024-2025, 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 date du 1<sup>er</sup> décembre 2023. Cela englobe une hausse de 10,1 millions de dollars de financement temporaire prévu dans le budget de 2023 pour augmenter la capacité de l'Office de traiter les plaintes de passagers aériens.

Pour les exercices 2025-2026 et 2026-2027, les dépenses prévues reflètent une baisse d'environ 22,3 millions de dollars par rapport aux exercices précédents en raison de la fin du financement temporaire reçu du budget de 2023. Toutefois, la *Loi n° 1 d'exécution du budget de 2023*, qui a reçu la sanction royale en juin 2023, prévoyait des modifications à la Loi afin de donner à l'Office le pouvoir d'instaurer un régime de recouvrement de coûts. Même si les droits ou les redevances perçus serviront à financer certaines de ses activités liées au traitement des plaintes relatives au transport aérien et à appliquer la Loi, les montants ne peuvent pas être estimés avec certitude, donc ils ne sont pas inclus dans les dépenses prévues.

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.

### Analyse du financement législatif et voté sur six exercices

La fluctuation des dépenses d'une année à l'autre montrée dans le graphique et le tableau ci-dessus est principalement attribuable au renouvellement et à l'augmentation du financement temporaire accordé à l'Office dans le budget de 2023. Il était annoncé dans ce budget que l'Office recevrait 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de 2023-2024, principalement afin qu'il ait les ressources nécessaires pour offrir des services de règlement des différends aux Canadiens. La baisse des dépenses prévues en 2026-2027 reflète la fin du financement temporaire.

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 et états financiers

Les états financiers complets (non audités) de l'Office des transports du Canada pour l'exercice terminé le 31 mars 2024 sont publiés sur son site Web.

Tableau 7 : État condensé des résultats (non audité) terminé le 31 mars 2024 (en dollars)

Le tableau 7 résume les charges et les revenus pour 2023-2024 qui affectent le coût de fonctionnement avant le financement du gouvernement et les transferts.



Renseignements financiers	Résultats réels 2023-2024	Résultats prévus 2023-2024	Différence (réels moins prévus)
Total des charges	60 808 420	35 497 737	25 310 683
Total des revenus	131	-	131
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	60 808 289	35 497 737	25 310 552

Les renseignements sur les résultats prévus pour 2023-2024 proviennent de [l'état des résultats prospectif et les notes de 2023-2024](#) de l'Office des transports du Canada.

Le tableau 8 résume les charges et les revenus réels affectant le coût de fonctionnement avant le financement du gouvernement et les transferts.

Renseignements financiers	Résultats réels 2023-2024	Résultats réels de 2022-2023	Différence (2023-2024 moins 2022-2023)
Total des charges	60 808 420	45 753 857	15 054 563
Total des revenus	131	304	(173)
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	60 808 289	45 753 553	15 054 736

Tableau 9 : État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2024 (en dollars)

Le tableau 9 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 (2023-2024)	Exercice précédent (2022-2023)	Différence (2023-2024 moins 2022-2023)
Total du passif net	11 002 167	7 323 793	3 678 374
Total des actifs financiers nets	7 801 884	4 576 366	3 225 518
Dette nette de l'Office	3 200 283	2 747 427	452 856

Renseignements financiers	Exercice en cours (2023-2024)	Exercice précédent (2022-2023)	Différence (2023-2024 moins 2022-2023)
Total des actifs non financiers	1 902 580	1 035 371	867 209
Situation financière nette de l'Office	(1 297 703)	(1 712 056)	414 353

#### Ressources humaines

Cette section présente un aperçu des ressources humaines réelles et prévues de l'Office de 2021-2022 à 2026-2027.

Tableau 10 : Ressources humaines réelles pour les responsabilités essentielles et les services internes  
Le tableau 10 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 2021-2022	Équivalents temps plein réels 2022-2023	Équivalents temps plein réels 2023-2024
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	245	224	287
Services internes	68	70	93
<b>Total</b>	<b>313</b>	<b>294</b>	<b>380</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 le renouvellement et l'augmentation du financement temporaire accordé à l'Office dans les budgets de 2022 et de 2023.

Comme l'Office a uniquement reçu du financement temporaire pour atténuer ses pressions opérationnelles, les mesures de dotation ont surtout été pour des postes de durée déterminée ou occasionnels. Comme une grande partie du budget de l'Office est temporaire, l'embauche et le maintien en poste de nouveaux employés s'en trouvent compliqués, puisqu'aux yeux d'un candidat potentiel, un poste de durée déterminée ou à contrat est moins intéressant qu'un poste de durée indéterminée. Il pourrait donc en résulter un fort roulement de personnel qui fera augmenter la vitesse à laquelle les dépenses sont supportées, ce qui, à terme, risque de jouer sur la situation financière globale de l'Office et sa capacité à obtenir les résultats voulus. Avec les fonds expirés en 2021-2022, ces nominations à des postes de durée déterminée ou occasionnels ne pouvaient pas être renouvelées. Le budget de 2022 déposé le 7 avril 2022 comprenait le renouvellement du financement temporaire pour l'Office. C'est seulement à partir de cette annonce que l'Office a pu reprendre ses mesures pour doter des postes de durée déterminée ou occasionnels, ce qui explique le nombre inférieur d'équivalents temps plein en 2022-2023.

*Le budget de 2023 a été déposé le 28 mars 2023, et il y était annoncé que l'Office recevrait 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de 2023-2024, principalement afin qu'il ait les ressources nécessaires pour offrir des services de règlement des différends aux Canadiens. Comme le financement temporaire était pour plus d'un (1) exercice, l'Office a pu renouveler des nominations et entamer de nouvelles mesures de dotation à des postes de durée prolongée, pour ainsi avoir plus d'équivalents temps plein en 2023-2024.*

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

Le tableau 11 présente des renseignements sur les ressources humaines, en équivalents temps plein, pour 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 estimés en fonction des données de l'exercice à ce jour.

Responsabilités essentielles et services internes	Équivalents temps plein prévus en 2024-2025	Équivalents temps plein prévus en 2025-2026	Équivalents temps plein prévus en 2026-2027
Services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	338	321	276
Services internes	105	92	92
<b>Total</b>	<b>443</b>	<b>413</b>	<b>368</b>

Analyse des ressources humaines pour les trois prochains exercices

Semblables aux tendances observées concernant les dépenses prévues, les changements quant au nombre d'équivalents temps plein pour les trois (3) prochains exercices s'expliquent en grande partie par le renouvellement et l'augmentation du financement temporaire accordé à l'Office dans le budget de 2023. Le budget de 2023 a été déposé le 28 mars 2023, et il y était annoncé que l'Office recevrait 75,9 millions de dollars sur trois ans, à compter de 2023-2024, principalement afin qu'il ait les ressources nécessaires pour offrir des services de règlement des différends aux Canadiens. La baisse du nombre d'équivalents temps plein prévu en 2025-2026 et 2026-2027 reflète la fin du financement temporaire.

## Renseignements sur l'Office des transports du Canada

Profil de l'Office des transports du Canada

**Ministre de tutelle :** L'honorable Anita Anand, C.P., député, Présidente du Conseil du Trésor et ministre des Transports

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

**Portefeuille ministériel :** Transports

**Instrument habilitant :** [\*Loi sur les transports au Canada, LC 1996, c 10, modifiée\*](#)

**Année 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

**ATS** : 1-800-669-5575

**Télécopieur** : 819-997-6727

**Courriel** : [info@otc-cta.gc.ca](mailto:info@otc-cta.gc.ca)

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

## 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
- Programme de développement durable à l'horizon 2030 et Objectifs de développement durable des Nations Unies

## 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.

## Définitions

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

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

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

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

### **cible** (target)

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

### **crédit** (appropriation)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier



les dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son Rapport sur les résultats ministériels.

**dépenses votées** (voted expenditures)

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

**entreprise autochtone** (Indigenous business)

Organisation qui, aux fins de l'Annexe E – Procédures obligatoires pour les marchés attribués aux entreprises autochtones de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement ainsi que de l'engagement du gouvernement du Canada d'attribuer obligatoirement au moins 5 % de la valeur totale des marchés à des entreprises autochtones, correspond à la définition et aux exigences définies dans le [Répertoire des entreprises autochtones](#).

**équivalent temps plein (ETP)** (full-time equivalent [FTE])

Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Pour un poste donné, le nombre d'équivalents temps plein représente le rapport entre le nombre d'heures travaillées par une personne, divisé par le nombre d'heures normales prévues dans sa convention collective.

**indicateur de rendement** (performance indicator)

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'un ministère, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

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

Mesure quantitative des progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

**initiative horizontale** (horizontal initiative)

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

**plan** (plan)

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

**Plan ministériel** (Departmental Plan)

Exposé des plans et du rendement attendu d'un ministère qui reçoit des crédits parlementaires au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont habituellement présentés au Parlement au printemps.

**priorité ministérielle** (departmental priority)

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

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

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2023-2024, 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.