



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Office des transports du Canada

2013-2014

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Denis Lebel, C.P., député
Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des
Collectivités

Canada

Table des matières

Message du président et premier dirigeant	1
Section I : Survol de l'organisation.....	3
Raison d'être	3
Responsabilités.....	3
Résultat stratégique et Architecture d'alignement des programmes (AAP)	5
Priorités organisationnelles	5
Analyse des risques	9
Sommaire de la planification	11
Profil des dépenses.....	13
Budget des dépenses par crédit voté.....	14
Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique.....	15
Résultat stratégique	15
Programme 1 : Réglementation économique.....	15
Faits saillants de la planification.....	17
Programme 2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends.....	17
Faits saillants de la planification.....	18
Programme 3 : Services internes.....	19
Faits saillants de la planification.....	20
Section III : Renseignements supplémentaires.....	21
Principales données financières.....	21
États financiers prospectifs	23
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires.....	23
Rapport sur les dépenses fiscales et les évaluations.....	23
Section IV : Autres sujets d'intérêt.....	25
Coordonnées des personnes-ressources de l'organisme	25
Lois et règlements appliqués.....	26
Notes en fin d'ouvrage	27

Message du président et premier dirigeant

J'ai le plaisir de présenter le Rapport sur les plans et les priorités 2013-2014 de l'Office des transports du Canada. Ce rapport décrit comment l'Office entend continuer d'aider à soutenir un réseau de transport national concurrentiel, efficace et accessible qui répond aux besoins des Canadiens et de l'économie canadienne.

Durant les deux premières années de notre Plan stratégique 2011-2014, l'Office a multiplié les efforts pour faire des progrès considérables dans la conversion d'une vision commune des priorités et des plans d'action énoncés dans le Plan en des résultats concrets et utiles. Durant la dernière année de ce plan stratégique, nous poursuivrons cet ambitieux objectif afin d'améliorer les services de l'Office et de nous adapter aux environnements changeants, tout en continuant de nous concentrer sur les mesures prévues pour appuyer la mise en œuvre de nos trois priorités stratégiques, à savoir le service à la clientèle, le renouvellement du régime de réglementation et les gens. Dans le secteur des transports, nos priorités et plans d'action pour l'exercice 2013-2014 s'appuieront sur la réputation de l'Office en tant que tribunal et organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance, et contribueront à assurer un marché équitable et sécurisé – un objectif clé du gouvernement du Canada.

Afin d'appuyer la priorité du **service à la clientèle**, nous continuerons d'investir dans les communications et l'amélioration de nos relations avec nos clients et nos intervenants tout en continuant d'établir des processus de règlement des différends plus efficaces, réceptifs et efficaces. Nous continuerons également de moderniser et de simplifier nos procédures en matière de gestion des cas, de mettre au point et d'offrir activement des modes alternatifs de règlement des différends, y compris un processus d'arbitrage pour les plaintes liées au niveau de service du transport ferroviaire. De plus, nous introduirons de nouvelles ressources pour aider les clients à mieux comprendre nos services et leur en faciliter l'accès.

Dans le domaine du **renouvellement du régime de réglementation**, nous poursuivrons notre approche en deux volets consistant à examiner et à simplifier la réglementation, tout en mettant au point des outils non réglementaires afin d'encourager la conformité volontaire. Cette modernisation de la réglementation essentielle de l'Office, et son administration efficace, contribuera à honorer l'engagement du gouvernement de réduire la paperasse.

En ce qui concerne la priorité portant sur les **gens**, l'Office misera sur ses efforts et ses réussites afin de maintenir un effectif durable et spécialisé et un milieu de travail favorable. La mise en œuvre du plan d'action de l'Office visant à rehausser les résultats

obtenus au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, par la reconnaissance des réalisations des employés et la mise en place d'une formation sur les communications en milieu de travail pour les employés sont des mesures qui aideront l'Office à atteindre cet objectif.

L'Office maintient également son engagement d'améliorer continuellement ses processus organisationnels et services à la clientèle afin de les rendre plus efficaces, efficaces et réceptifs. Notre plan stratégique met l'accent sur des priorités clés dans le contexte des activités organisationnelles, des opérations et des ressources humaines, et inclut plusieurs mesures pour réaliser de plus importants gains d'efficacité, y compris une transition accélérée vers de nouveaux processus de services partagés. Aux fins de l'encadrement permanent de nos activités en 2013-2014 et au-delà, en tant qu'organisme axé sur les services qui vise sans cesse à s'améliorer, l'Office continuera de solliciter des commentaires de nos clients et de nos intervenants de l'industrie tout en continuant d'appliquer et de renforcer de solides pratiques de gestion et en s'assurant que nous continuerons d'utiliser nos ressources financières judicieusement.

Je suis convaincu que le fait de conclure la mise en œuvre de notre Plan stratégique 2011-2014 et de commencer à travailler sur un nouveau Plan 2014-2017 permettra à l'Office de conserver sa réputation de tribunal et d'organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance qui répond aux besoins de tous les Canadiens et contribue à la concurrence ainsi qu'à la prospérité à long terme du pays.

Geoffrey C. Hare
Président et premier dirigeant

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation économique. Il prend des décisions sur un vaste éventail de questions au sujet des modes de transport relevant de l'autorité du Parlement, comme le prévoit la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres textes législatifs.

Parmi les éléments de notre mandat, il faut mentionner :

- La réglementation économique, pour octroyer des autorisations et délivrer des licences, des permis et des certificats, mais aussi prendre des décisions sur un large éventail de questions ayant trait au transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale.
- Le règlement des différends, afin de régler les plaintes sur les services, les taux, les droits et les frais de transport.
- L'accessibilité, pour veiller à ce que le réseau de transport fédéral soit accessible à tous, particulièrement aux personnes ayant une déficience.

Responsabilités

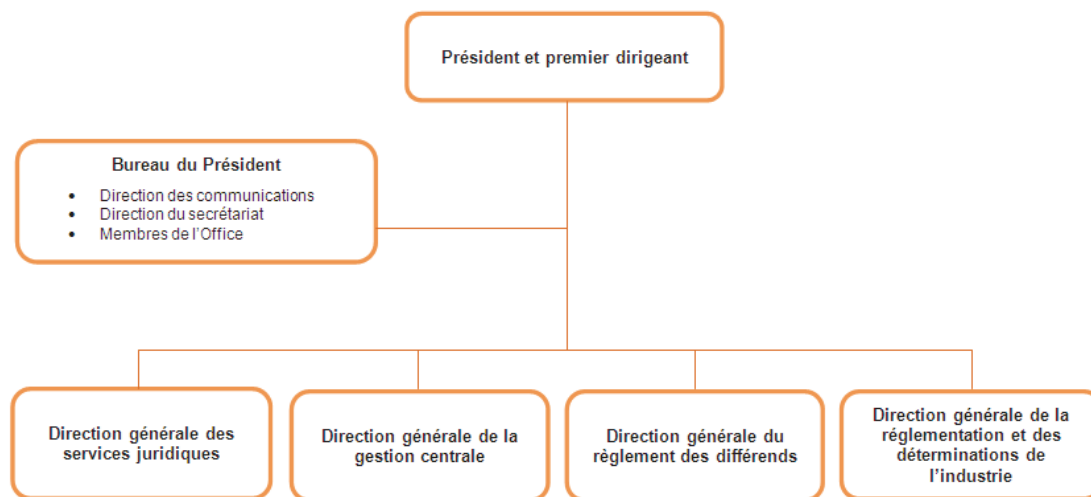
Pour s'acquitter de ses responsabilités, l'Office établit et s'efforce continuellement d'atteindre des normes de rendement élevées. L'éducation et les consultations s'inscrivent dans le mandat de l'Office et contribuent à son efficacité. L'Office travaille de près avec les utilisateurs et les fournisseurs des services de transport au Canada et avec d'autres intervenants directement touchés. Il aide les voyageurs, expéditeurs, transporteurs, municipalités et autres parties à bien comprendre les rôles et les responsabilités de l'Office, de même que leurs droits et leurs obligations en vertu de la *Loi sur les transports au Canada* et d'autres lois et règlements.

Lorsque c'est possible, l'Office encourage les parties à régler leurs différends à l'amiable avant qu'ils dégèrent et aient une incidence sur le réseau du transport. L'Office mène de vastes consultations sur des questions importantes pour l'industrie du transport. Ouvert et attentif à toutes les parties touchées, l'Office veille à prendre des décisions éclairées et judicieuses.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'intermédiaire de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil (GC). Le GC peut nommer jusqu'à cinq membres à temps plein, dont le président et premier dirigeant, et le vice-président. Le ministre des Transports, de

l'Infrastructure et des Collectivités peut également nommer jusqu'à trois membres temporaires.

Le président et premier dirigeant est responsable des trois activités de programme de l'Office. Le vice-président remplace le président et premier dirigeant en l'absence de ce dernier. Tous les membres de l'Office, en tant que décideurs indépendants, sont responsables de rendre des décisions quasi judiciaires concernant les questions dont l'Office est saisi.



La structure organisationnelle de l'Office est composée de quatre directions générales : Règlement des différends, Réglementation et déterminations de l'industrie, Services juridiques, Gestion centrale et Bureau du président et premier dirigeant. Leurs dirigeants, de même que la Direction des communications et la Direction du secrétariat, relèvent directement du président et premier dirigeant.

Les bureaux de l'administration centrale de l'Office sont situés dans la région de la capitale nationale. L'Office occupe également des bureaux régionaux dans six villes au Canada. Les employés qui s'y trouvent mènent des activités d'application de la loi visant le transport aérien et les transports accessibles. Le rôle et la structure de l'Office sont présentés sur son site Web.ⁱ

Le Parlement finance le programme de l'Office au moyen d'un crédit pour dépenses de fonctionnement. L'Office exerce ses activités dans le contexte d'un réseau de transport national très vaste et complexe.ⁱⁱ

Résultat stratégique et Architecture d'alignement des programmes (AAP)

L'Office des transports du Canada présente ses plans, ses priorités et ses résultats escomptés au Parlement en fonction de son architecture d'alignement des programmes (AAP). L'AAP explique de quelle façon les programmes et l'affectation des ressources contribuent au résultat stratégique de l'Office.

Résultat stratégique – Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national	
Programmes	Résultats attendus
Réglementation économique	Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties touchées sont protégés grâce à une intervention rapide et efficace.
	Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires.
	La Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (CN) et la Compagnie de chemin de fer Canadien Pacifique (CP) reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest.
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	Accès à un système de règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide.
Services internes	Appui aux besoins des programmes et aux autres obligations organisationnelles de l'Office.

Priorités organisationnelles

Le Plan stratégique 2011-2014 de l'Office décrit comment ses trois priorités organisationnelles – le service à la clientèle, le renouvellement du régime de réglementation et les gens – contribueront au résultat stratégique.

Priorité	Type ¹	Résultat stratégique et programmes
Service à la clientèle	Déjà établie	<p>Résultat stratégique</p> <p>Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national</p> <p>Programmes</p> <p>Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends</p> <p>Services internes</p>
Description		
<p>Pour l'Office, cette priorité se traduira par des services de règlement des différends de haute qualité et des clients bien informés et servis d'une manière rapide et en temps opportun.</p> <p>Pourquoi le service à la clientèle est-il une priorité?</p> <p>La modernisation et la simplification de nos services de règlement des différends répondent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à une demande accrue pour les services à la suite de questions existantes et nouvelles dans l'industrie du transport national et international, ainsi que dans l'environnement politique; et • aux attentes des clients en matière d'efficacité, de justice et de transparence. <p>Comment l'Office répondra à cette priorité</p> <p>À l'aube de la dernière année de son Plan stratégique 2011-2014, l'Office a pour objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de continuer de miser sur les efforts visant à améliorer ses pratiques et procédures en matière de gestion des cas; • d'instaurer des ressources nouvelles, élargies et axées sur les clients afin de faciliter la compréhension des services de règlement des différends de l'Office et l'accès à ceux-ci; • d'investir dans l'utilisation accrue des modes alternatifs de règlement des différends et d'en faire la promotion de manière active; • d'établir des relations constructives et positives et d'entamer un dialogue proactif continu avec les clients afin de mieux comprendre et de répondre de manière proactive à leurs besoins; et • de mesurer la satisfaction des clients et les objectifs de rendement par rapport aux objectifs de l'Office afin de déterminer des possibilités d'amélioration. 		

¹ Les différents types de priorités sont les suivants : priorité **déjà établie** – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé par le rapport; priorité **permanente** – établie au moins trois exercices précédant l'exercice visé par le rapport; priorité **nouvelle** – établie au cours de l'exercice visé par le RMR ou le RPP.

Priorité	Type	Résultat stratégique et programmes
Renouvellement du régime de réglementation	Déjà établie	<p>Résultat stratégique</p> <p>Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national</p> <p>Programmes</p> <p>Réglementation économique</p> <p>Services internes</p>
Description		
<p>En répondant à cette priorité, les approches réglementaires et non réglementaires de l'Office et leur administration seront à jour, bien comprises et exécutées de manière efficace.</p> <p>Pourquoi le renouvellement du régime de réglementation est-il une priorité?</p> <p>La modernisation des approches réglementaires et non réglementaires répondent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux demandes des intervenants voulant que l'Office soit davantage centré, transparent et à jour; • à l'objectif du gouvernement du Canada visant à mettre en place un régime de réglementation simplifié et à réduire la paperasse. <p>Comment l'Office répondra à cette priorité</p> <p>À l'aube de la dernière année de son Plan stratégique 2011-2014, l'Office a pour objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de procéder à des examens et à des mises à jour supplémentaires de ses règlements; • d'élaborer de nouvelles approches non réglementaires et de mettre à jour les approches non réglementaires existantes afin d'atteindre les résultats souhaités; • d'atteindre les objectifs découlant de la simplification des processus administratifs de l'Office en matière de réglementation; • d'améliorer la conformité à la réglementation en adoptant une approche volontaire et une approche non volontaire; et • de mesurer et de surveiller la satisfaction des intervenants et le rendement des programmes, et d'inciter les intervenants à identifier les possibilités d'amélioration continue. 		

Priorité	Type	Résultat stratégique et programme
<p>Les gens</p>	<p>Permanente</p>	<p>Résultat stratégique</p> <p>Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national</p> <p>Programmes</p> <p>Réglementation économique</p> <p>Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends</p> <p>Services internes</p>
<p>Description</p>		
<p>Cette priorité est axée sur le recrutement, la rétention et le développement d'une main d'œuvre diversifiée ainsi que le maintien d'un environnement de travail où les employés de l'Office sont mobilisés, compétents, respectés et fournissent un excellent service à la clientèle.</p> <p>Pourquoi les gens sont-ils une priorité?</p> <p>Le maintien d'un effectif durable et spécialisé et d'un milieu de travail favorable répondra :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la nécessité que les employés détiennent les connaissances et les compétences voulues pour appuyer le processus décisionnel formel et préserver un cadre de réglementation efficace et adapté; • au défi démographique que posent les départs à la retraite et le roulement du personnel, ce qui se traduit par une perte du savoir collectif et de l'expertise; • à la nécessité d'avoir un haut niveau d'expertise pour fournir des services de qualité et s'acquitter des nouvelles responsabilités prévues dans le mandat. <p>Comment l'Office répondra à cette priorité</p> <p>À l'aube de la dernière année de son Plan stratégique 2011-2014, l'Office a pour objectif de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • terminer la mise en œuvre du plan d'action pour donner suite aux résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2011 (SAFF); • appuyer le SAFF 2014; • donner de la formation sur les communications en milieu de travail aux employés; • mettre en place de nouveaux outils de travail et des initiatives de formation efficaces. 		

Analyse des risques

L'Office met à jour son profil de risque organisationnel annuellement et surveille ses risques en permanence. Les analyses de risque aident à l'Office à établir ses priorités et à élaborer des plans opérationnels et des stratégies d'atténuation.

En 2013-2014, l'Office fait face à deux nouveaux défis qui exerceront des pressions sur ses ressources budgétaires : la mise en œuvre d'un mandat élargi pour l'arbitrage des différends liés aux ententes de service ferroviaire, et la mise en œuvre du règlement concernant la publicité des prix des services aériens. Grâce à une gestion efficace du budget et à la réalisation d'économies opérationnelles accrues, l'Office absorbera ces nouvelles responsabilités dans son enveloppe budgétaire.

En outre, l'Office mettra l'accent sur la gestion des risques organisationnels suivants :

Risque	Lien aux priorités stratégiques		
	Service à la clientèle	Renouvellement du régime de réglementation	Les gens
Réductions de ressources et contraintes qui remettraient en cause la capacité de l'Office de s'acquitter de son mandat ou de répondre à des changements dans la politique du gouvernement	X	X	X
Perte de réputation en tant que tribunal et organisme de réglementation économique respecté et digne de confiance	X	X	
Perte d'information, d'expertise et de savoir collectifs essentiels	X	X	X
L'Office n'a pas la capacité de répondre à des besoins organisationnels élargis	X	X	X
L'Office ne parvient pas à capitaliser sur la technologie	X	X	X
L'Office n'est pas en mesure de gérer le changement éventuel vers un modèle de services partagés	X	X	X

En tant que tribunal administratif quasi judiciaire, l'Office a acquis une réputation d'impartialité, d'intégrité et de compétence. Cette réputation est fondée sur son indépendance de toute influence extérieure, sur son équité et sa rapidité procédurale, sur son expertise en matière de transport et de questions relatives aux droits de la personne, et sur la déférence accordée aux décisions antérieures de l'Office par la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada.

L'Office doit conserver un haut niveau d'expertise pour offrir un service de qualité et s'acquitter de nouvelles responsabilités. Au cours des prochaines années, l'Office risque de perdre un important savoir collectif car de nombreux employés de longue date prendront leur retraite. Une priorité permanente sera d'assurer le transfert des connaissances entre les employés ainsi que le perfectionnement et le maintien en poste d'employés hautement compétents.

Au niveau de l'organisme, l'Office est confronté à de nombreux défis importants, ainsi qu'aux risques liés à la restructuration de ses processus opérationnels afin d'intégrer les systèmes d'information, ainsi qu'à la transition vers de nouveaux processus de services partagés. Pendant cette période de changement, l'Office doit assurer la continuité de ses activités et maintenir la stabilité opérationnelle, tout en tirant avantage des nouvelles technologies et de processus plus efficaces et efficaces.

Pour affronter ses risques, l'Office adoptera les mesures et les stratégies d'atténuation suivantes :

- Participation au processus de changement législatif et réglementaire;
- Surveillance active des événements et des communications liés à l'industrie du transport pour comprendre l'évolution des tendances en matière de transport et l'élaboration des politiques connexes;
- Analyse des résultats du sondage de satisfaction de la clientèle pour cerner les changements au chapitre des attentes, comprendre les préoccupations liées à la prestation de services et s'ajuster aux besoins des clients;
- Surveillance, recueil et partage de l'information relative aux changements liés aux politiques gouvernementales et aux directives des organismes centraux (p. ex. rapports sur le rendement, rapports financiers, services partagés, ressources humaines);
- Participation à l'examen des services partagés dirigé par le Secrétariat du Conseil du Trésor et par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada;
- Gestion efficace des ressources humaines et financières par la mise en œuvre du Plan de ressources humaines de l'Office pour le recrutement et le maintien en poste du personnel, et par une approche active de la gestion des postes vacants;

- Réaffectation des ressources en raison d'une augmentation de demandes de services, y compris pour les nouveaux mandats; et
- Traitement et mise en œuvre des recommandations issues des vérifications internes effectuées par le Bureau du contrôleur général.

Sommaire de la planification

Ressources financières (dépenses prévues en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016
27 661	29 884	28 179	28 178

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

2013-2014	2014-2015	2015-2016
246	243	239

Les dépenses prévues de l'exercice 2013-2014 comprennent les sommes prévues au budget principal des dépenses, le report de fonds estimé de 2012-2013 ainsi que les transferts du crédit 30 du Secrétariat du Conseil du Trésor liés aux indemnités de départ et aux autres dépenses salariales remboursables par le Secrétariat du Conseil du Trésor puisqu'il est possible d'estimer ces dépenses avec une certaine certitude.

Pour les exercices 2014-2015 et 2015-2016, le total des dépenses prévues comprend seulement les sommes prévues au budget principal des dépenses ainsi que les transferts du crédit 30 du Secrétariat du Conseil du Trésor liés aux indemnités de départ et aux autres dépenses salariales remboursables par le Secrétariat du Conseil du Trésor, puisque le report de fonds de l'exercice ne peut être objectivement estimé avec certitude.

Tableau récapitulatif de la planification (en milliers de dollars)

Résultat stratégique	Programme	Dépenses réelles 2010-2011	Dépenses réelles 2011-2012	Dépenses projetées 2012-2013	Dépenses prévues			Cohérence avec les résultats du gouvernement du Canada
					2013-2014	2014-2015	2015-2016	
Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport fédéral	Réglementation économique	12 521	12 918	12 208	12 881	12 192	12 174	Un marché équitable et sécurisé
	Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	8 080	8 190	8 341	9 118	8 652	8 787	
Total partiel		20 601	21 108	20 549	21 999	20 844	20 961	

Tableau sommaire – Planification pour les Services internes (en milliers de dollars)

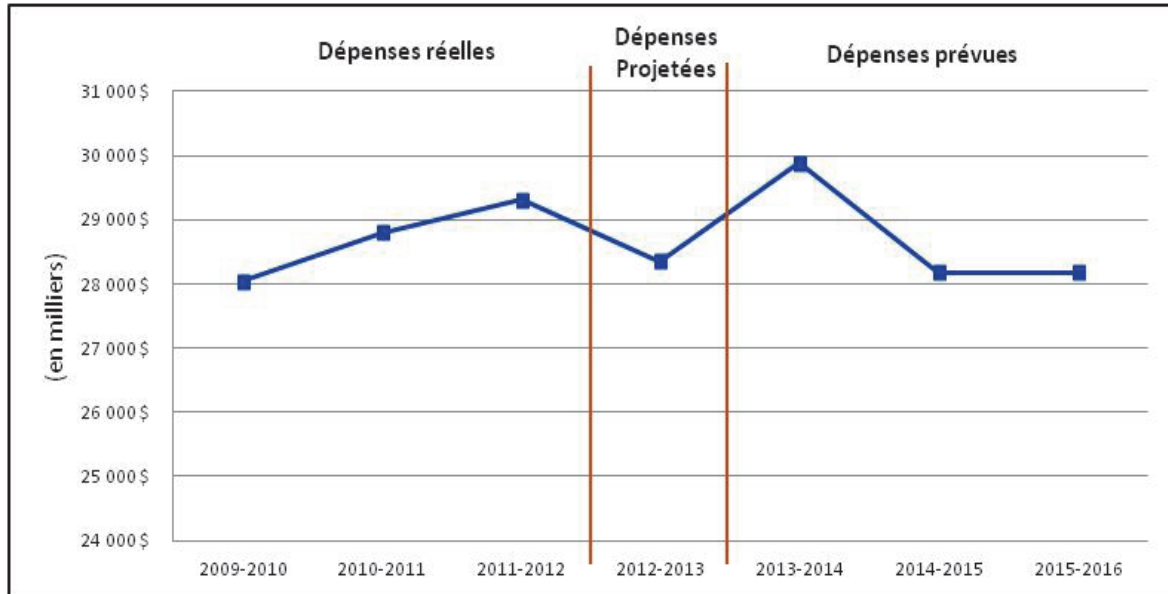
Programme	Dépenses réelles 2010-2011	Dépenses réelles 2011-2012	Dépenses projetées 2012-2013	Dépenses prévues		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Services internes	8 189	8 199	7 797	7 885	7 335	7 217
Total partiel	8 189	8 199	7 797	7 885	7 335	7 217

Total du sommaire de la planification (en milliers de dollars)

Résultat stratégique, programmes et services internes	Dépenses réelles 2010-2011	Dépenses réelles 2011-2012	Dépenses projetées 2012-2013	Dépenses prévues		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Total	28 790	29 308	28 345	29 884	28 179	28 178

Profil des dépenses

Tendances au chapitre des dépenses ministérielles



2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016
28 041	28 790	29 308	28 345	29 884	28 179	28 178

De 2009-2010 à 2011-2012, les dépenses ont augmenté de 1,3 million de dollars, principalement en raison du remboursement par le Secrétariat du Conseil du Trésor des indemnités de départ et des prestations de cessation d'emploi en lien avec les récentes conventions collectives et en raison d'autres dépenses liées aux salaires.

Le total des dépenses projetées est de 1,0 million de dollars moins élevé pour l'exercice 2012-2013 que les dépenses réelles en 2011-2012, car l'Office estime qu'il y aura moins de dépenses liées aux indemnités de départ et aux prestations de cessation d'emploi en lien avec les récentes conventions collectives.

Les dépenses prévues en 2013-2014 ont augmenté par rapport à 2012-2013, principalement en raison de la mise en œuvre prévue de nouveaux mandats et des coûts associés aux nouveaux processus de services partagés que l'Office établira en 2013-2014 en utilisant les fonds existants.

Finalement, pour les exercices 2014-2015 et 2015-2016, le total des dépenses prévues est inférieur aux années précédentes, puisque l'Office estime avoir déjà effectué la majorité

des paiements relatifs aux indemnités de départ et aux prestations de cessation d'emploi en lien avec les nouvelles conventions collectives.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir plus de renseignements sur nos crédits organisationnels, veuillez consulter le [*Budget principal des dépenses de 2013-2014*](#).

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique

Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national

Programme 1 : Réglementation économique

Description de programme

L'Office aide à protéger les intérêts des utilisateurs, des fournisseurs de services et des autres parties concernées par le réseau de transport fédéral par l'entremise de la réglementation économique des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime. Il réglemente le transport aérien et aide à protéger les intérêts des voyageurs, des expéditeurs et des transporteurs canadiens en mettant en application la *Loi sur les transports au Canada* et ses règlements, en administrant un système de délivrance des licences, en participant aux négociations inhérentes aux accords bilatéraux en s'assurant que les conditions de transport sont conformes à la législation canadienne. Il élabore des règlements, des codes de pratiques, des normes et des programmes d'information et de sensibilisation pour veiller à ce que les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience soient éliminés du réseau de transport fédéral. L'Office réglemente le transport ferroviaire au Canada par la délivrance de certificats d'aptitude permettant aux transporteurs d'effectuer leurs activités, l'approbation de la construction des lignes de chemin de fer et la surveillance de la procédure visant l'interruption de l'exploitation des lignes. Il exerce aussi des fonctions d'ordre économique, telles que l'établissement des prix d'interconnexion des chemins de fer et du plafond de revenu que génère le transport du grain de l'Ouest. En matière de transport maritime, il agit principalement en tant qu'organisme de réglementation économique en appliquant la législation qui régit les conférences maritimes et en autorisant l'utilisation de navires étrangers pour les activités de cabotage, uniquement lorsqu'aucun navire canadien n'est disponible.

Ressources financières (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016
11 941	12 881	12 192	12 174

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

2013-2014	2014-2015	2015-2016
106	104	102

Programme – Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles
Les intérêts économiques et autres des usagers du transport, des fournisseurs de services et des autres parties visées sont protégés grâce à une intervention rapide et efficace.	Pourcentage de satisfaction à l'égard des services de réglementation économique.	70 %
Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires	Pourcentage de transporteurs aériens qui ne se conforment pas aux exigences essentielles d'entrée sur le marché.	Moins de 1 %
	Niveau de conformité aux exigences réglementaires et volontaires en matière d'accessibilité.	Exigences réglementaires : 85 % Exigences volontaires : 65 %
CN et CP reçoivent l'information dont elles ont besoin pour veiller à ne pas dépasser le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest	Nombre de fois où CN ou CP n'a pas dépassé de plus de 1 % son revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest au cours des trois dernières années.	5 sur 6

Faits saillants de la planification

En 2013-2014, l'Office se concentrera sur les aspects suivants :

- travailler avec les transporteurs aériens internationaux et intérieurs pour veiller à ce que leur contrat de transport (c.-à-d. leur tarif) cadre avec les récentes décisions marquantes de l'Office sur les pratiques de surréservation et d'annulation de certains transporteurs ayant fait l'objet d'un examen à la lumière de la *Convention de Montréal*;
- mettre en œuvre la phase 2 de l'actualisation du *Règlement sur les transports aériens* portant sur les vols affrétés afin de mieux harmoniser le règlement avec le cadre stratégique actuel et de tenir compte de l'évolution de l'industrie du transport aérien;
- élaborer un règlement qui prévoit des sanctions administratives pécuniaires en cas de non-exécution des obligations déterminées à la suite de différends liés aux ententes de services ferroviaires réglés par arbitrage (dans le cadre du programme du processus décisionnel formel et des modes alternatifs de règlement des différends);
- actualiser la réglementation visant les personnes ayant une déficience, notamment le Règlement sur la formation du personnel et la partie VII du *Règlement sur les transports aériens* portant sur les conditions de transport des personnes ayant une déficience;
- travailler avec l'industrie pour assurer la conformité avec le nouveau règlement sur la publicité des prix des services aériens et avec d'autres règlements;
- travailler avec l'industrie pour assurer la conformité avec les codes de pratiques volontaires sur l'accessibilité des transports.

Programme 2 : Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Description de programme

L'Office aide à protéger les intérêts des utilisateurs, des fournisseurs de services et des autres parties concernées par le réseau de transport fédéral en offrant un système spécialisé de règlement des différends composé de processus formels et informels pour les dossiers en matière de transport ferroviaire, maritime et aérien afférents au réseau de transport fédéral. Dans la mesure du possible, l'Office encourage le règlement des différends au moyen des processus informels comme la facilitation, la médiation et l'arbitrage. En tant que tribunal quasi judiciaire, l'Office a également le pouvoir de rendre les décisions et des arrêtés sur toutes les questions qui relèvent de sa compétence en ce qui a trait aux modes de transport sous réglementation fédérale par l'intermédiaire du processus décisionnel formel. Il règle les différends entre les voyageurs, les expéditeurs et les transporteurs aériens canadiens au sujet des conditions de transport aérien et des redevances, nouvelles ou révisées, de services de navigation aérienne imposées par NAV Canada; les différends entre les voyageurs et les transporteurs

concernant les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience au sein du réseau de transport fédéral; les différends entre les compagnies de chemin de fer, les expéditeurs, les municipalités, les administrations routières et les propriétaires fonciers concernant des questions d'infrastructure ferroviaire et de niveau de service; les différends entre les exploitants de navires et les administrations portuaires et les administrations de pilotage au sujet des droits de pilotage ou des frais établis par les administrations portuaires.

Ressources financières (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016
8 465	9 118	8 652	8 787

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

2013-2014	2014-2015	2015-2016
70	72	71

Programme Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cibles
Accès à un système de règlement des différends spécialisé, transparent, juste et rapide	Pourcentage de satisfaction à l'égard des services de règlement des différends de l'Office	70 %

Faits saillants de la planification

En 2013-2014, l'Office se concentrera sur les éléments suivants :

- après que les modifications auront été apportées à la *Loi sur les transports au Canada*, mettre en œuvre les nouvelles dispositions législatives sur l'arbitrage des différends liés aux ententes de services ferroviaires pour que le processus de

- règlement des différends sur l'établissement des ententes de service ferroviaire soit efficace et efficace;
- en ce qui a trait à son nouveau mandat, établir une approche de conformité pour les décisions arbitrales sur les différends liés aux ententes de services ferroviaires, mener des enquêtes sur les cas de non-conformité et imposer des sanctions administratives pécuniaires (dans le cadre du programme de réglementation économique);
 - promouvoir et élargir le recours à des modes alternatifs de règlement des différends comme mécanisme économique et rapide pour régler les différends;
 - mettre en œuvre les règles de procédure simplifiées et modernisées que renferment les *Règles générales* révisées.

Programme 3 : Services internes

Description de programme

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : 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 des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à programme particulier.

Ressources financières (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016
7 255	7 885	7 335	7 217

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

2013-2014	2014-2015	2015-2016
70	67	66

Faits saillants de la planification

Dans le cadre de ses efforts continus pour améliorer sa gestion des services internes, l'Office va continuer de renforcer ses systèmes de gestion et sa gouvernance afin de fonctionner de manière efficace et efficiente, et de maintenir une gestion budgétaire responsable à long terme. Il lui faudra planifier et affecter les ressources en fonction des risques et des résultats, coordonner l'orientation opérationnelle et gérer clairement le rendement. La planification à long terme et l'examen ciblé des dépenses viendront appuyer les efforts pour diriger les ressources de l'Office vers les principales priorités.

En 2013-2014, l'Office se concentrera sur les aspects suivants :

- élaborer et lancer son Plan stratégique 2014-2017;
- mettre en œuvre la stratégie de GI/TI, ainsi que les améliorations et outils des services Web;
- mettre en œuvre les systèmes et les services partagés (p. ex. la gestion financière et la gestion des cas);
- administrer le programme complet du Sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'Office et tenir compte des commentaires pour améliorer les services;
- favoriser la mobilisation des employés en faisant la promotion de la reconnaissance des employés et en élaborant de la formation sur les communications en milieu de travail à leur intention;
- renforcer l'efficacité et l'efficience des programmes et de la prestation des services de l'Office par la mise en œuvre de l'Initiative pluriannuelle de modernisation des processus et des services (IMPS) de l'Office, notamment l'évaluation et la restructuration des processus opérationnels.

Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

État consolidé prospectif des résultats de fonctionnement et de la situation financière nette du ministère

Pour l'exercice (ayant pris fin le 31 mars)

(en milliers de dollars)

	Écart (\$)	Résultats prévus 2013-2014	Résultats estimatifs 2012-2013
Total des dépenses	940	33 147	32 207
Total des revenus	-	-	-
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	940	33 147	32 207
Situation financière nette du ministère	534	(1 291)	(1 825)

État consolidé prospectif de la situation financière
 Pour l'exercice financier (ayant pris fin le 31 mars)
 (en milliers de dollars)

	Écart (\$)	Résultats prévus 2013-2014	Résultats estimatifs 2012-2013
Total du passif net	(1 071)	3 465	4 536
Total des actifs financiers nets	(81)	1 412	1 493
Dette nette du ministère	(990)	2 053	3 043
Total des actifs non financiers	(456)	762	1 218
Position financière nette du ministère	534	(1 291)	(1 825)

États financiers prospectifs

Les états financiers prospectifs de l'Office des transports du Canada sont affichés sur le site Web de l'Office.ⁱⁱⁱ

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport sur les plans et priorités de 2013-2014 est affichée sur le site Web de l'Office des transports du Canada.^{iv}

- ▶ Écologisation des opérations gouvernementales
- ▶ Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
- ▶ Vérifications internes et évaluations à venir (trois prochains exercices)

Rapport sur les dépenses fiscales et les évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé *Dépenses fiscales et évaluations*.^v Les mesures fiscales présentées dans le rapport *Dépenses fiscales et évaluations* relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées des personnes-ressources de l'organisme

Secteur de responsabilité	Nom de la personne-ressource	Titre	Numéro de téléphone	Adresse de courriel
Services juridiques	Liz Barker	Avocate principale	819-997-9325	liz.barker@otc-cta.gc.ca
Règlement des différends	Nina Frid	Directrice générale	819-953-5074	nina.frid@otc-cta.gc.ca
Réglementation et déterminations de l'industrie	Ghislain Blanchard	Directeur général	819-953-4657	ghislain.blanchard@otc-cta.gc.ca
Gestion centrale	Linda Harrison	Directrice générale	819-997-6764	linda.harrison@otc-cta.gc.ca
Finances, administration et planification	Christine Guérette	Directrice	819-953-2829	christine.guerette@otc-cta.gc.ca
Communications	Jacqueline Bannister	Directrice	819-953-7666	jacqueline.bannister@otc-cta.gc.ca
Secrétariat	Cathy Murphy	Secrétaire	819-997-0099	cathy.murphy@otc-cta.gc.ca

Adresse postale : Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0N9

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

Lois et règlements appliqués

L'Office a la responsabilité au chapitre de l'application de la loi suivante :

- *Loi sur les transports au Canada*, L.C. (1996), ch. 10, modifiée

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

- *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie*, L.R.C. (1985), ch. E-9
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*, L.R.C. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)
- *Loi maritime du Canada*, L.C. (1998), ch. 10
- *Loi sur l'accès à l'information*, L.R.C. (1985), ch. A-1
- *Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile*, L.C. (1996), ch. 20
- *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R.C. (1985), ch. F-11
- *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, L.C. (2003), ch. 22
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. (1985), ch. P-21
- *Loi sur la sécurité ferroviaire*, L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e suppl.)
- *Loi sur le cabotage*, L.C. (1992), ch. 31
- *Loi sur le déplacement des lignes de chemin de fer et les croisements de chemin de fer*, L.R.C. (1985), ch. R-4
- *Loi sur le pilotage*, L.R.C. (1985), ch. P-14
- *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985), ch. 31 (4^e suppl.)

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

- *Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer*
- *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire*
- *Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*
- *Règlement sur la responsabilité à l'égard du transport ferroviaire des marchandises*
- *Règlement sur le calcul des frais ferroviaires*
- *Règlement sur les tarifs de transport ferroviaire des marchandises et des passagers*
- *Règlement sur les textes désignés (Office des transports du Canada)*
- *Règlement sur les transports aériens*
- *Règles générales de l'Office des transports du Canada*

L'Office partage la responsabilité des règlements suivants :

- *Règlement sur La Corporation du Pont international de la voie maritime, Ltée*
- *Règlement sur le versement par les compagnies de chemin de fer de l'excédent de revenu pour le mouvement du grain*
- *Règlement sur Les Ponts Jacques-Cartier et Champlain Inc.*
- *Règlement sur les renseignements des transporteurs et des exploitants d'entreprises de transport et de manutention de grain*

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice^{vi} et dans la section Lois et règlements^{vii} du site Web de l'Office.

Notes en fin d'ouvrage

ⁱ <http://www.otc-cta.gc.ca/fra/office>

ⁱⁱ <http://www.tc.gc.ca/fra/sujet-ausujetdetic.htm>

ⁱⁱⁱ <http://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/etats-financiers-prospectifs-pour-les-exercices-se-terminant-mars-13-14>

^{iv} <http://www.otc-cta.gc.ca/fra/publication/rapport-sur-les-plans-et-les-priorites-2013-2014-renseignements-supplementaires-tableaux>

^v <http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>

^{vi} <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/>

^{vii} <http://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-reglements>