

Plan stratégique 2014-2017

Transformer nos manières de faire



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Canada 

Message du Président

Perpétuer notre tradition d'excellence par l'innovation

Nous pouvons être fiers du solide bilan de service de l'Office. En tant qu'organisme administratif le plus ancien du Canada – fondé en 1904 sous le nom de Commission des chemins de fer – nous avons fourni des services de règlement des différends efficaces ainsi qu'une réglementation économique essentielle pour veiller à ce que le réseau de transport national soit un système concurrentiel et accessible qui répond aux besoins des Canadiens et de l'économie canadienne.

Toutefois, à mesure que le secteur des transports évolue dans le contexte d'un monde de plus en plus complexe et interconnecté, nous sommes également conscients des transformations profondes qui ont affecté notre milieu opérationnel au cours des dernières années. Les volumes de marchandises expédiées par chemin de fer ont augmenté. Plus de gens voyagent par avion. Et les Canadiens demandent un meilleur accès à des renseignements clairs et transparents. On s'attend de l'Office qu'il s'adapte rapidement aux nouvelles priorités, gère ses ressources prudemment, simplifie les exigences et processus administratifs pour l'industrie, et soit juste et transparent dans toutes ses démarches.

Le fait que l'Office se soit vu attribuer de nouvelles responsabilités importantes dans les dernières années – mise en œuvre de la réglementation sur la publicité des prix des services aériens, création d'un service d'arbitrage ferroviaire portant sur le niveau de services, conseils à l'intention du ministre des Transports sur le volume minimal de grain à transporter – est une marque de confiance en notre capacité de fournir des services de façon efficace. À mesure que nous nous adaptons à un milieu de changement perpétuel et accéléré où l'on pourrait être appelé à assumer des rôles supplémentaires ou différents, et afin de préserver la tradition d'excellence des services de l'Office, nous devons être créatifs et trouver de nouvelles façons de faire notre travail.

Le Plan stratégique 2014-2017 est notre feuille de route pour que l'Office continue d'évoluer à titre d'organisation souple, moderne et très à l'écoute. Grâce à ce plan audacieux, nous sortirons des sentiers battus en adoptant des technologies novatrices pour nous aider dans notre travail, en renouvelant nos processus opérationnels afin que les interactions soient simplifiées et facilitées pour les clients, et en répondant rapidement aux priorités changeantes.

Notre plan est axé sur trois priorités stratégiques :

Excellence du service. Notre engagement à accroître le dialogue et la participation, et nos investissements dans des techniques et des outils de gestion de l'information, nous permettront de fournir des services efficaces et rapides à l'industrie et aux consommateurs.

Réglementation efficace. Notre plan appuie l'industrie et les consommateurs, car il nous permet de veiller à ce que la réglementation soit à jour et pertinente, gérée efficacement et appliquée avec rigueur.

Organisme à haut rendement. Nos employés seront outillés pour fournir un sommet de rendement, grâce à des ressources techniques à jour, à des procédures simplifiées et intégrées, ainsi qu'à un solide appui pour leur perfectionnement professionnel.

Chaque priorité est assortie d'un plan d'action détaillé, avec des livrables et des échéanciers précis. Nous produirons des rapports d'avancement réguliers de ces priorités stratégiques, par l'intermédiaire de notre rapport annuel, mais aussi d'un tableau de bord renfermant les livrables de notre Plan stratégique.

Notre Plan stratégique 2014-2017, axé sur les résultats, mobilisera chaque secteur de notre organisation. Grâce aux efforts concertés de notre effectif professionnel et dévoué, nous continuerons à transformer l'Office au cours des 3 prochaines années afin de concentrer nos ressources financières, humaines et techniques vers un seul objectif : atteindre l'excellence dans tout ce que nous faisons.

Geoff Hare

Président et premier dirigeant

Notre milieu opérationnel

De toute évidence, notre [mission et mandat](#) demeurent aussi pertinents aujourd'hui qu'ils l'étaient il y a 110 ans, lors de la fondation de l'organisme précurseur de l'Office. Cela dit, nous fonctionnons désormais dans un contexte tout à fait différent. De nombreuses influences viennent façonner l'évolution de l'industrie des transports, notamment les attentes plus élevées des usagers des services de transport, une économie canadienne et un secteur des transports davantage axés sur la mondialisation et les avancées technologiques, et une population plus urbaine et mobile. Le gouvernement se transforme lui aussi pour mieux servir le Canada et les Canadiens aujourd'hui et demain. Les ministères sont appelés à faire intervenir les citoyens et les partenaires pour le bien collectif, et à conjuguer leurs efforts pour améliorer la prestation des services et optimiser les ressources, tout en utilisant intelligemment les nouvelles technologies.

Le Plan stratégique 2014-2017, inspiré de cette transformation aussi vaste que soutenue, est aussi une manière de réponse pour l'avenir.

Évolution rapide de l'industrie des transports

Le déraillement tragique à Lac-Mégantic, la pression sur le système de transport du grain et l'accentuation de l'intérêt populaire pour les droits des voyageurs aériens ont généré une couverture médiatique soutenue et porté à l'attention du public l'importance que les questions de transport actuelles ont sur la société canadienne et son économie.

Mais derrière ces grandes questions qui font la une se dresse une industrie en pleine croissance dont les intervenants ont des besoins particuliers. Les expéditeurs et les transporteurs s'attendent à disposer de mécanismes efficaces et équitables de règlement des différends, et comptent sur une réglementation simple qui fait en sorte que les règles du jeu sont les mêmes partout dans l'industrie. Les voyageurs veulent des renseignements clairs à propos de leurs droits et de leur protection en tant que consommateurs. Et les voyageurs ayant une déficience comptent sur l'élimination des barrières à l'accessibilité, et sur l'accès à des mesures d'accommodement appropriées.

L'Office est résolu à évoluer au rythme des changements et à répondre aux besoins et aux attentes des consommateurs, de l'industrie et des gouvernements, avec expertise et rapidité.

Mettre l'accent sur la responsabilité financière et le renouvellement dans la fonction publique

Comme le gouvernement continue de mettre l'accent sur la responsabilité financière, il s'attend à ce que les organisations utilisent les ressources existantes pour fournir des services efficaces et de grande qualité.

L'Office a pris des mesures dynamiques au cours des dernières années pour acquérir la souplesse opérationnelle nécessaire, mais dans cette foulée, il s'est également vu confier de nouvelles responsabilités.

Pensons d'abord au succès de la mise en œuvre de la réglementation sur la publicité des prix des services aériens, que nous appliquons maintenant et dont nous surveillons le respect. L'Office offre également un appui à l'arbitrage du niveau de services ferroviaires, lorsque des expéditeurs et des transporteurs ne peuvent pas s'entendre sur des conditions de service par l'intermédiaire de négociations commerciales. Les décisions des arbitres font subséquemment l'objet de mesures d'application, y compris des sanctions.

En outre, avec l'entrée en vigueur de la *Loi sur le transport ferroviaire équitable pour les producteurs de grain* en mai 2014, l'Office a été appelé à fournir des services additionnels. L'Office a préparé une nouvelle réglementation sur les conditions d'exploitation dans le contexte de l'arbitrage du niveau de services ferroviaires, et a modifié le *Règlement sur l'interconnexion du trafic ferroviaire* pour étendre les zones tarifaires de 30 kilomètres à 160 kilomètres. L'Office doit enfin être prêt à conseiller le ministre à savoir s'il faudrait fixer des volumes minimums de grain à transporter pour chaque campagne agricole, ainsi qu'à gérer les nouvelles limites de manœuvre étendues dans les provinces des Prairies.

Un aspect important du Plan stratégique 2014-2017 est de veiller à continuer de nous acquitter efficacement de ces responsabilités et de toutes les autres, en faisant un usage optimal de nos ressources limitées.

Le Plan stratégique est également inspiré d'Objectif 2020, à savoir l'initiative du gouvernement du Canada pour renouveler la fonction publique. Objectif 2020, c'est la vision d'une fonction publique de classe mondiale qui fait preuve d'innovation, se transforme et se renouvelle continuellement pour améliorer les services aux Canadiens et promouvoir les intérêts socio-économiques du Canada.

Des employés de l'Office ont soumis des idées précieuses pour améliorer l'efficacité et l'efficience de la prestation des services, faire participer les clients et les intervenants, miser sur les nouvelles technologies et appuyer un effectif très performant.

Ces idées ont alimenté le Plan stratégique et contribué au rapport [Destination 2020](#) du gouvernement du Canada, publié en mai 2014, qui recense les actions pangouvernementales déjà en cours ou prévues pour moderniser et revitaliser la fonction publique. En conséquence, notre Plan stratégique cadre tout à fait avec la vision et les principes énoncés dans Destination 2020.

Attentes des clients

L'Office est fier des notes élevées que les clients lui attribuent continuellement à l'égard de ses services et de son personnel professionnel et courtois. Pour chacune des 3 dernières années, environ les trois quarts des clients ayant répondu au sondage se sont dits satisfaits des services qu'ils ont reçus de l'Office.

Les clients et les intervenants nous disent également comment, selon eux, nous pourrions nous améliorer.

Ils s'attendent à des services plus rapides, à davantage de sensibilisation et à des communications plus claires à propos de nos actions et de nos décisions. Ils craignent que l'Office perde son expertise des industries et de processus particuliers lorsqu'ils constatent le départ à la retraite d'employés chevronnés de l'Office sur lesquels ils s'appuyaient depuis des années.

Nos clients s'attendent également à ce que nous parlions le même langage qu'eux et utilisions des outils usuels. Les renseignements sur nos processus et nos services devraient être faciles à trouver et rédigés dans un français ou un anglais simple et courant. En outre, ces renseignements devraient être faciles à consulter à partir des appareils qu'emploient couramment les Canadiens à la maison ou au travail, notamment les téléphones intelligents et les tablettes.

Pragmatique, concret, axé sur le client

Comme chaque section le démontrera en détail, le Plan stratégique 2014-2017 donne suite, de façon ambitieuse, à la rétroaction des clients, et prépare l'Office à bien relever les défis qui l'attendent au cours des 3 années à venir ainsi qu'à plus long terme au moyen d'objectifs clairs et réalistes visant à transformer la façon dont l'Office fournit ses services.

Au cours des 3 prochaines années, nous centrerons nos efforts sur l'excellence et veillerons à ce que l'Office soit bien positionné en tant que chef de file dans l'utilisation des technologies pour fournir des services efficaces, efficients et rapides qui sont axés sur les besoins des clients.

Priorité 1.

Excellence du service

Résultat : L'Office est reconnu pour le caractère innovateur et l'excellence de ses services

L'excellence des services fait depuis longtemps partie intégrante de la mission, des valeurs et de la culture organisationnelle de l'Office, mais nous entendons fournir un niveau de service supérieur et adapté dans toutes nos interactions avec les clients en misant sur la technologie et le talent de nos employés.

Les Canadiens connaissent bien les transactions en ligne et s'attendent de plus en plus à pouvoir transiger avec le gouvernement de la même façon qu'ils le font pour leurs transactions bancaires ou leurs achats. Au cours des 3 prochaines années, nous entendons fournir à nos clients des services de première ligne simplifiés et des options libre-service modernes – comme des formulaires en ligne et un espace client interactif sur le Web – grâce auxquels ils auront un accès plus immédiat à nos services et pourront obtenir la rétroaction dont ils ont besoin de la part de l'Office. Nos interactions avec l'industrie et les consommateurs seront plus axées sur le client, cohérentes, prévisibles et rapides.

Ces services en ligne seront possibles grâce à la mise en œuvre d'un nouveau système partagé de gestion de cas. Cette solution achetée centralement nous permettra d'intégrer nos processus opérationnels sur une plateforme unique et d'offrir aux clients un meilleur accès électronique aux services de l'Office. L'information publique essentielle, comme les autorisations, les avis et les licences, sera publiée en ligne automatiquement et sera plus facile à trouver.

Afin de simplifier davantage l'expérience de l'utilisateur, nous reverrons également les règles et processus d'interaction avec les clients et les rendrons encore plus rapides, simples et prévisibles. Ces règles et processus revampés seront expliqués en détail et en langage simple au moyen d'une plateforme qui pourra être adaptée aux appareils mobiles, où les utilisateurs trouveront aussi des outils d'aide, comme des tutoriels vidéos décrivant, par exemple, nos processus et services de règlement des différends.

Pour créer et tenir à jour des outils et des services conviviaux, il faut connaître les besoins des utilisateurs. Afin d'obtenir de la rétroaction ponctuelle sur les attentes de l'industrie et des consommateurs, nous favoriserons le dialogue en utilisant des outils de consultation en ligne, la technologie Web 2.0, et nous continuerons de recueillir des avis par l'entremise de sondages réguliers sur la satisfaction de la clientèle. En réponse à cette rétroaction, nous communiquerons régulièrement nos progrès et travaillerons à améliorer notre rendement et nos normes de service en abrégeant les délais là où il sera possible de le faire.

D'ici 3 ans, l'Office fournira des services à la clientèle simplifiés et conviviaux, et maintiendra un dialogue ouvert avec les parties intéressées par l'entremise d'outils en ligne, cela grâce à des processus efficaces et entièrement intégrés.

EXCELLENCE DU SERVICE

Stratégie 1 : Transformer la prestation des services aux consommateurs et à l'industrie afin d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la réceptivité

Actions stratégiques	Livrables
Rendre les processus opérationnels et les services de première ligne plus efficaces et conviviaux	<ul style="list-style-type: none">✓ Nouveau système partagé de gestion de cas avec :<ul style="list-style-type: none">• interface client interactive en ligne• processus sans papier pour les clients et le personnel✓ Nouvelles règles de procédure pour le règlement des différends avec :<ul style="list-style-type: none">• formulaires en ligne conviviaux et téléversement de fichiers• traitement électronique de cas• version électronique annotée des règles✓ Soutien pour les nouvelles règles de procédure applicables à l'arbitrage de niveau de services ferroviaires✓ Comptes rendus des décisions simplifiés pour les autorisations et licences aériennes
Comblent les écarts de rendement et donner suite aux sondages sur la satisfaction de la clientèle avec efficacité et ouverture d'esprit	<ul style="list-style-type: none">✓ Communications électroniques automatisées et comptes clients qui donnent régulièrement des mises à jour des cas et expliquent clairement nos normes de service et le rendement✓ Mises à jour des rapports de rendement et des normes de service qui sont plus faciles à comprendre et plus clairs pour les clients✓ Nouvelles façons de recueillir les commentaires des consommateurs et de l'industrie et de rendre compte des actions prises en réponse aux commentaires

EXCELLENCE DU SERVICE

Stratégie 2 : Renforcer la mobilisation des consommateurs et de l'industrie ainsi que leur compréhension des services fournis par l'Office

Actions stratégiques	Livrables
Veiller à ce que les consommateurs aient accès à l'information grâce aux technologies de la prochaine génération	<ul style="list-style-type: none">✓ Ressources nouvelles ou mises à jour en langage simple qui expliquent les services de règlement des différends✓ Outils conviviaux et adaptés aux appareils mobiles :<ul style="list-style-type: none">• nouveau site Web• plus d'outils des médias sociaux✓ Plus d'activités de sensibilisation destinées aux consommateurs des services aériens afin qu'ils connaissent mieux leurs droits et nos services
Accroître le dialogue, la participation et l'échange de renseignements opérationnels essentiels au moyen d'initiatives de sensibilisation de l'industrie coordonnées à l'échelle de l'Office	<ul style="list-style-type: none">✓ Meilleure sensibilisation auprès de l'industrie et échange de renseignements avec elle✓ Plus de consultations en ligne et en personne auprès des organisations représentant les personnes ayant une déficience✓ Utilisation accrue des outils du Web 2.0 aux fins de mobilisation des intervenants✓ Amélioration de l'accès en ligne à des renseignements opérationnels essentiels, tels que :<ul style="list-style-type: none">• fonds d'archives• autorisations et licences• demandes de cabotage et avis connexes

Priorité 2.

Réglementation efficace

Résultat : Le régime de réglementation répond aux besoins des Canadiens et améliore la compétitivité et l'accessibilité du réseau de transport national

Dans le cadre d'un effort pangouvernemental visant à réduire les formalités administratives, nous voulons simplifier la réglementation et la rendre plus pertinente, puis recenser et éliminer les fardeaux administratifs inutiles imposés à l'industrie.

Au cours des 3 prochaines années, nous proposerons plusieurs modifications en vue de renouveler la réglementation et la rendre plus efficace, et nous mettrons en œuvre de nouveaux règlements comme celui sur les normes de service ferroviaire. Cette réglementation renouvelée aura une incidence sur nos processus d'affaires internes, que nous mettrons à jour en conséquence afin de maximiser nos gains d'efficacité. Les codes de pratiques volontaires seront également révisés pour en améliorer l'efficacité et veiller à ce qu'ils reflètent réellement nos pratiques exemplaires courantes.

L'examen de la *Loi sur les transports au Canada* – la loi habilitante de l'Office – commence en 2014-2015, la première année de notre Plan stratégique. L'Office considère que cet examen constitue une occasion unique de faire valoir des suggestions en vue de moderniser le cadre juridique qui encadre toutes les activités de l'Office. Nous fournirons un appui soutenu au processus en proposant des modifications visant à accroître notre efficacité, à stimuler la concurrence au Canada et à doter l'Office de moyens pour régler plus efficacement les problèmes systémiques dans le réseau de transport national.

Pour augmenter l'efficacité réglementaire, il faut s'outiller pour veiller à ce que les règles soient respectées. Grâce à son approche collaborative, l'Office obtient des taux de conformité très élevés. Les efforts de collaboration de l'Office ont par exemple permis de rendre pleinement accessibles les voitures Renaissance de VIA Rail pour les personnes ayant une déficience, une exigence commandée par une décision importante de la Cour suprême. Nous entendons nous inspirer de ce succès et fournir plus d'outils d'auto-évaluation et de ressources afin de favoriser la conformité volontaire.

Nous resserrerons notre surveillance stratégique de la conformité en ciblant les éléments en fonction du degré de risque potentiel que la non-conformité pourrait signifier pour le réseau de transport national. Et lorsque la sensibilisation s'avérera insuffisante, nous utiliserons tous les moyens administratifs à notre disposition pour veiller à ce que la réglementation et les décisions de l'Office soient respectées.

D'ici 3 ans. l'Office aura proposé d'importantes modifications à la réglementation et adapté ses processus afin d'appliquer efficacement la réglementation révisée. La conformité réglementaire sera surveillée plus efficacement en fonction du risque et les parties qui ne se conforment pas seront encore tenues de rendre des comptes.

RÉGLEMENTATION EFFICACE

Stratégie 1 : Assurer une administration efficace de la législation et veiller à ce que les exigences réglementaires soient pertinentes et simplifiées

Actions stratégiques	Livrables
Renouveler la réglementation et les codes de pratiques afin de réduire le fardeau administratif et veiller à ce que les instruments de réglementation les plus efficaces soient utilisés	<ul style="list-style-type: none">✓ Pour le <i>Règlement sur les transports aériens</i>, parties I, II, III, IV :<ul style="list-style-type: none">• modifications proposées présentées au Ministre• processus de l'Office mis à jour en fonction des modifications✓ Partie VII du <i>Règlement sur les transports aériens</i> et le <i>Règlement sur la formation du personnel</i> :<ul style="list-style-type: none">• publication des modifications• activités de sensibilisation externes en vue de mieux les faire comprendre✓ Mises à jour des codes de pratiques sur l'accessibilité (aéronefs, communications, traversiers et trains)✓ Modifications du Règlement sur l'assurance responsabilité civile relative aux chemins de fer et les procédures pour les certificats d'aptitude✓ Mise en œuvre d'un nouveau règlement sur les normes de service ferroviaire✓ Mise à jour des manuels et méthodologie sur le calcul des frais ferroviaires<ul style="list-style-type: none">• Examen du Règlement sur le calcul des frais ferroviaires
Contribuer à l'examen des lois et des politiques ayant une incidence sur le mandat de l'Office	<ul style="list-style-type: none">✓ Recommandations présentées à l'examen de la <i>Loi sur les transports au Canada</i> sur la façon de renforcer la Loi✓ Exécution des nouveaux mandats ferroviaires

RÉGLEMENTATION EFFICACE

Stratégie 2 : Veiller à ce que l'industrie respecte autant que possible les exigences législatives et réglementaires, ainsi que les décisions rendues par l'Office

Actions stratégiques	Livrables
Utiliser un cadre axé sur le risque pour surveiller la conformité avec les dispositions législatives et réglementaires ainsi qu'avec les codes de pratiques	<ul style="list-style-type: none">✓ Améliorer l'approche axée sur le risque visant à surveiller la conformité de l'industrie✓ Améliorer les délais d'exécution pour :<ul style="list-style-type: none">• enquêtes• signification des procès-verbaux✓ Projet pilote visant une approche améliorée pour mener des enquêtes ciblées en exploitant de nouvelles sources d'information
Promouvoir la conformité au moyen d'activités ciblées d'éducation et de sensibilisation	<ul style="list-style-type: none">✓ Outil volontaire d'auto-évaluation de la conformité avec les règlements et les lignes directrices pour les transporteurs aériens✓ Nouveaux outils d'information sur la conformité pour :<ul style="list-style-type: none">• bruit et vibrations• assurance ferroviaire et certificats d'aptitude• <i>Règlement sur la formation du personnel</i>• partie VII du <i>Règlement sur le transport aérien</i>✓ Conformité accrue de l'industrie grâce :<ul style="list-style-type: none">• rapports publiés sur la conformité avec les codes de pratiques liés à l'accessibilité• lettres proactives, webinaires et autres outils• sensibilisation au sujet des règles concernant les bagages pour les voyages aériens intercompagnies• dialogue avec les intervenants
Amener les compagnies non conformes à rendre des comptes	<ul style="list-style-type: none">✓ Diffusion publique de renseignements opportuns et faciles à comprendre à propos des inspections et des mesures de conformité✓ Mise en œuvre de sanctions administratives pécuniaires liées au niveau de service ferroviaire :<ul style="list-style-type: none">• nouveau cadre• nouvelles ressources Web

Priorité 3.

Organisme à haut rendement

Résultat : Les employés de l'Office sont engagés, compétents et bien renseignés et ils sont soutenus dans leur travail par des systèmes et des services efficaces et efficients

La capacité de l'Office à dégager un haut rendement et à réaliser les objectifs ambitieux du présent Plan stratégique dépend largement des compétences et du dévouement de ses employés. La ressource la plus précieuse de l'Office est son effectif expert et hautement qualifié; il est par conséquent essentiel que nos employés partagent entièrement cette vision et disposent des outils dont ils ont besoin pour contribuer à notre succès.

Mobiliser notre personnel et l'outiller pour qu'il atteigne des sommets de rendement demeure pour nous une priorité. L'Office accorde beaucoup d'importance à l'opinion de ses employés concernant ses processus. Dans ses efforts pour améliorer et simplifier ces processus, il sollicitera activement les commentaires et la rétroaction de son personnel par l'entremise de nouveaux outils en ligne, comme des sondages sur intranet ou un wiki. Nous avons également l'intention d'améliorer notre culture d'apprentissage continu et de perfectionnement professionnel pour préserver l'engagement de nos employés et appuyer le développement de carrière. De plus, des améliorations concrètes dans notre gestion de l'information et notre infrastructure informatique permettront aux employés d'avoir accès à des outils et à des technologies de prochaine génération leur permettant de travailler encore mieux.

Les employés doivent avoir une vision commune si nous souhaitons maximiser notre rendement; ils ont d'ailleurs un plus grand sentiment d'appartenance s'ils peuvent voir de réels progrès se produire dans leur milieu comme dans leur travail. Pour que cette vision se concrétise, nous renforcerons nos pratiques de gestion de projet et instaurerons des normes de service internes qui viendront appuyer notre travail, de sorte qu'en tant qu'équipe, nous puissions suivre nos succès et trouver des occasions pour nous améliorer.

L'Office a entrepris d'adapter sa structure et ses pratiques internes en réaction à la direction qu'emprunte l'ensemble de l'appareil gouvernemental vers le partage des services communs en matière de technologie de l'information, de ressources humaines, ainsi que de services financiers et administratifs. La transition complète vers ces services partagés nous permettra de centrer notre attention et nos ressources sur ce que nous faisons de mieux, à savoir nos activités essentielles de résolution des différends et de réglementation de l'industrie.

D'ici **3** ans.

l'Office utilisera pleinement les services et les systèmes partagés du gouvernement. Il aura des mécanismes robustes et rigoureux de gouvernance et d'établissement de rapport. En outre, ses employés auront l'occasion d'échanger leurs réflexions et leurs idées, d'acquérir de nouvelles compétences et de relever de nouveaux défis.

ORGANISME À HAUT RENDEMENT

Stratégie 1 : Assurer une transformation sans heurts des processus et des services internes afin de gagner en efficacité et de s'harmoniser avec les priorités gouvernementales

Actions stratégiques	Livrables
Transition vers des pratiques opérationnelles pangouvernementales, tout en maintenant la continuité des services	<ul style="list-style-type: none">✓ Mise en place de nouveaux processus opérationnels communs pour les ressources financières et humaines<ul style="list-style-type: none">• Lancement des systèmes de paie Phoenix et PeopleSoft✓ Simplification des processus administratifs internes✓ Transfert par étapes du contenu du site Web de l'Office dans le site commun du gouvernement du Canada, Canada.ca
Rendre la gouvernance et la surveillance encore plus rigoureuses afin d'améliorer la gestion des projets et la reddition de comptes connexe	<ul style="list-style-type: none">✓ Amélioration du suivi financier et des rapports de rendement axés sur les résultats✓ Amélioration de la gestion de projets par :<ul style="list-style-type: none">• une approche de gestion de projet commune pour l'ensemble de l'Office• nouveaux outils de gestion de projet partagée✓ Tableau de bord interne des résultats par rapport à notre plan stratégique et à nos indicateurs de rendement✓ Nouvelles normes de service pour les services internes✓ Nouveau cadre de responsabilisation et de gouvernance pour les services internes

ORGANISME À HAUT RENDEMENT

Stratégie 2 : Donner les outils aux employés qui leur permettront d'offrir le meilleur rendement possible

Actions stratégiques	Livrables
<p>Appuyer l'excellence du personnel au moyen de la gestion du rendement, de l'apprentissage continu et du perfectionnement professionnel</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Nouvelle stratégie de dotation et de recrutement✓ Initiatives soutenant une culture d'apprentissage continu et axée sur le service à la clientèle✓ Transition réussie vers le nouveau Programme de gestion du rendement, notamment :<ul style="list-style-type: none">• utilisation des compétences de base dans l'ensemble du gouvernement• formation des gestionnaires et des employés• rétroaction intégrée à l'évaluation des cadres✓ Stratégie afin de prévoir une redondance pour l'exécution des tâches essentielles à la mission de l'Office
<p>Optimiser l'infrastructure, les systèmes et les outils des technologies de l'information pour aider les employés à faire leur travail</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Nouveaux modèles plus efficaces de prestation des services de technologies de l'information✓ Accès à des technologies sans fil offert au personnel et aux visiteurs de l'Office✓ Utilisation des technologies de prochaine génération, comme :<ul style="list-style-type: none">• l'accès aux sites des médias sociaux pour augmenter le réseautage professionnel et la collecte d'information• accès en ligne aux courriels de travail• logiciels en nuage pour la collaboration et la gestion de projets✓ Utilisation accrue des web-conférences aux fins de médiation et pour les rencontres d'affaires
<p>Faire participer davantage les employés en sollicitant régulièrement leurs commentaires et en y donnant suite</p>	<ul style="list-style-type: none">✓ Nouvelle stratégie de réseautage axée sur la rétroaction des employés sur la manière de mieux échanger les renseignements dans l'ensemble de l'Office✓ Outils intranet qui permettent de mieux travailler avec les autres et de partager l'information✓ Possibilités accrues de rétroaction des employés✓ Plan d'action en réponse aux résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014

Mesurer notre rendement

Nos normes de service

Depuis 2008, l'Office produit chaque année un rapport sur nos mesures de rendement en fonction d'une gamme de normes de service aux clients. Les indicateurs permettent de mesurer le respect des délais dans nos communications, mais aussi dans nos services de règlement des différends, de déterminations réglementaires, de délivrance de licence, et autres services. Chaque année, nous publions les résultats de notre rendement en fonction de ces normes dans notre Rapport annuel.

Notez que toutes nos normes de service sont calculées en nombre de jours ouvrables.

Règlement des différends

Services	Norme	Objectif	Résultats pour 2014-2015
Plaintes sur le transport aérien réglées au moyen de la facilitation	65 jours	80 %	À venir
Différends sur le transport ferroviaire et sur les transports accessibles réglés au moyen de la facilitation	20 jours	80 %	À venir
Différends réglés au moyen de la médiation	20 jours lorsqu'aucune prolongation n'est requise	100 %	À venir
Différends de nature complexes réglés	65 jours après la clôture des actes de procédure	80 %	À venir
Tous les autres différends réglés (sauf ceux liés aux demandes de cabotage)	85 jours	En moyenne	À venir
Différends liés aux demandes de cabotage réglés	65 jours	80 %	À venir
Demandes de cabotage traitées lorsqu'aucune opposition n'est présentée	Avant la date de début de l'activité du navire	95 %	À venir

Réglementation

Services	Norme	Objectif	Résultats pour 2014-2015
Licences aériennes délivrées	10 jours suivant la réception d'une demande complète	90 %	À venir
Permis d'affrètement et modifications délivrés suivant la réception d'une demande	20 jours	92 %	À venir
Autorisations internationales de partage de codes et de location d'aéronefs avec équipage émises.	30 jours	100 %	À venir
Déterminations liées au transport ferroviaire rendues	85 jours	95 %	À venir

Communication

Services	Norme	Objectif	Résultats pour 2014-2015
Demandes d'information de la part des clients	5	85 %	À venir
Appels téléphoniques 1-888 répondus (entre 8 h et 20 h heure normale de l'Est, du lundi au vendredi)	18 secondes	85 %	À venir
Renseignements sur nos programmes et nos services offerts sur notre site Web	24 heures par jours / 7 jours par semaine	95 %	À venir
Temps de publication des décisions formelles sur notre site Web	1 jour	100 %	À venir

Collecte des commentaires des intervenants

Nous commandons aussi régulièrement et de façon indépendante des [études sur la satisfaction de la clientèle](#) et des entrevues approfondies auprès de nos divers intervenants, afin de mieux comprendre leurs besoins et de déterminer ce qui nous empêche d'y répondre.

Dans notre évolution vers un modèle opérationnel davantage axé sur le client, le présent Plan stratégique renferme des mesures pour nous permettre de recevoir, de façon plus rapide, fréquente et directe, la rétroaction de nos clients en ligne. Il sera plus facile que jamais de recueillir la rétroaction de nos clients, d'y répondre et d'y donner suite, avec ouverture et efficacité.

Rapport d'avancement

Un tableau de bord en ligne présentant les principaux livrables du Plan stratégique 2014-2017 a été ajouté au site Web de l'Office et sera mis à jour régulièrement afin de tenir compte de nos progrès dans la réalisation des objectifs du Plan.