



Canadian
Transportation
Agency

Office
des transports
du Canada

Rapport sur les résultats ministériels

Office des transports du Canada

2017-2018

A handwritten signature in blue ink that reads "Marc Garneau".

L'honorable Marc Garneau, C.P., député
Ministre des Transports

© Sa Majesté la reine du Chef du Canada, représentée par le ministre des Transports, 2018

N° de catalogue TT2-9F-PDF

ISSN 2561-2824

Table des matières

Message du président et premier dirigeant	1
Aperçu de nos résultats	3
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités	5
Raison d'être	5
Mandat et rôle	5
Contexte opérationnel et principaux risques	7
Contexte opérationnel.....	7
Principaux risques	10
Résultats : ce que nous avons accompli	11
Programmes	11
Réglementation économique	11
Description	11
Résultats	11
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	13
Description	13
Résultats	14
Services internes	16
Description	16
Résultats	17
Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines	19
Dépenses réelles	19
Ressources humaines réelles	21
Dépenses par crédit voté.....	22
Dépenses et activités du gouvernement du Canada	22
États financiers et faits saillants des états financiers	22
États financiers.....	22
Faits saillants des états financiers	22
Renseignements supplémentaires	25
Renseignements ministériels.....	25

Profil organisationnel.....	25
Cadre de présentation de rapports	26
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur.....	26
Tableaux de renseignements supplémentaires.....	27
Dépenses fiscales fédérales	27
Coordonnées de l'organisation	27
Annexe : définitions	29
Notes en fin d'ouvrage.....	33

Message du président et premier dirigeant

L'Office des transports du Canada (OTC) a connu une année exceptionnellement productive en 2017-2018. L'un de nos grands projets, l'Initiative de modernisation de la réglementation, a beaucoup avancé. Nous avons mené à terme les consultations sur les règlements nouveaux et actualisés dans les domaines des transports accessibles, de la délivrance de licences aériennes, des affrètements et de l'assurance, et la préparation du règlement a commencé. En ce qui concerne l'accessibilité, l'OTC continue d'être guidé par l'ambitieux objectif de contribuer à faire du réseau de transport national du Canada le réseau le plus accessible au monde.

Entretemps, le gouvernement a déposé un projet de loi (C-49) qui confère à l'OTC le pouvoir d'établir un règlement énonçant les obligations minimales des compagnies aériennes envers les passagers à l'égard d'un certain nombre d'aspects, créant un nouveau mécanisme appelé interconnexion de longue distance pour les expéditeurs qui comptent sur les services de transport ferroviaire de marchandises, et améliorant d'autres recours axés sur les expéditeurs. Le projet de loi a été débattu pendant la majeure partie de l'exercice financier et a reçu la sanction royale peu après la fin de l'exercice, ce qui a mené à des consultations auprès des intervenants et du public au sujet d'un nouveau règlement sur la protection des passagers aériens et d'une mise à jour des règlements relatifs au transport ferroviaire.

L'intérêt que le public porte aux questions de transport aérien a été constaté dans l'attention suscitée par l'audience sur les retards sur l'aire de trafic de deux vols d'air Transat en juillet 2017, ainsi que dans la forte hausse continue des plaintes relatives au transport aérien, qui ont atteint le nombre sans précédent de 5 500 en 2017-2018, soit huit fois plus de plaintes qu'en 2014-2015. Environ 95 % de ces plaintes ont été réglées au moyen des processus informels de facilitation et de médiation, le reste l'ayant été par le processus décisionnel formel.

Enfin, le travail sur un programme d'assurance de la conformité axé sur les données et fondé sur le risque – qui aidera l'OTC à affecter directement des ressources limitées de surveillance et d'application de la loi à des secteurs où la probabilité ou l'impact de la non-conformité sont les plus élevés – a bien progressé.

L'OTC a été reconnaissant qu'en raison de ses mandats élargis et de sa charge de travail croissante, le gouvernement propose, et le Parlement approuve, sa première augmentation de financement en deux décennies.

Cette capacité d'offrir autant d'initiatives et de services, l'OTC la doit à son personnel, c'est-à-dire les membres (nommés par le Cabinet) qui rendent des décisions judiciaires et des déterminations réglementaires, et les fonctionnaires qui leur fournissent soutien, information et conseils. Les membres et les employés de l'OTC travaillent fort chaque jour pour s'acquitter de leurs responsabilités avec professionnalisme et impartialité, et, ce faisant, favorisent un réseau de transport national concurrentiel, efficace et accessible qui contribue au bien-être économique et social de tous les Canadiens.

Scott Streiner
Président et premier dirigeant

Aperçu de nos résultats

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats atteints de l'OTC, consulter la section « Résultats : ce que nous avons accompli » du présent rapport.

En 2017-2018, l'OTC a :

- ✓ progressé dans son Initiative de modernisation de la réglementation en achevant les consultations auprès du public et des intervenants pour deux des quatre phases de l'initiative – les transports accessibles, ainsi que la délivrance de licences, les affrètements et l'assurance – et en débutant la préparation du règlement;
- ✓ continué de gérer un nombre croissant de plaintes relatives au transport aérien, ayant reçu 5 500 plaintes en 2017-2018, comparativement à une moyenne annuelle de 700 plaintes au cours des exercices 2012 à 2016;
- ✓ continué de faire l'essai d'un nouveau programme d'assurance de la conformité fondé sur le risque et axé sur les données;
- ✓ entrepris des activités ciblées de sensibilisation pour mieux faire connaître ses services à la population;
- ✓ tenu une audience très médiatisée concernant les retards sur l'aire de trafic de vols d'Air Transat en juillet 2017.

Quel est le montant de fonds utilisés?



29 147 817

Dépenses réelles

Quel a été l'effectif mobilisé?



226

ETP réels

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

Raison d'être

L'OTC est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation qui a, à toute fin liée à l'exercice de sa compétence, toutes les attributions d'une cour supérieure.

Nous sommes responsables de l'encadrement du réseau de transport national très vaste et complexe, pierre angulaire du bien-être économique et social de la population canadienne.

Mandat et rôle

L'OTC a trois mandats :

- Nous veillons à ce que le réseau de transport national fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens, y compris ceux qui y travaillent et y investissent, les producteurs, les expéditeurs, les usagers et les entreprises qui l'utilisent, ainsi que les collectivités où il est exploité.
- Nous protégeons le droit fondamental des personnes ayant une déficience à un réseau de transport accessible.
- Nous offrons aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

Pour nous acquitter de nos mandats, nous avons trois outils à notre disposition :

- *Prise de règlements* : Nous élaborons et appliquons des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers, et faire en sorte que les règles du jeu soient les mêmes pour tous les concurrents. Ces règles se traduisent parfois par des règlements exécutoires, et parfois par des lignes directrices, des codes de pratiques et des notes d'interprétation à caractère moins officiel.
- *Règlement des différends* : Nous réglons des différends entre d'une part, des fournisseurs de services de transport, et d'autre part, leurs clients et voisins, grâce à une gamme d'outils, soit la facilitation et la médiation, ainsi que l'arbitrage et le processus décisionnel formel.
- *Information* : Nous fournissons de l'information concernant le réseau de transport, les droits et responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers, ainsi que la législation et les services de l'OTC.

Pour de plus amples renseignements généraux au sujet de l'organisation, consulter la section « Renseignements supplémentaires » du présent rapport.

Contexte opérationnel et principaux risques

Contexte opérationnel

Le réseau de transport du Canada est un réseau complexe en rapide évolution qui est essentiel à la prospérité et à la cohésion sociale du pays.

En tant que tribunal quasi-judiciaire et organisme de réglementation indépendant qui rend des décisions sur un large éventail de questions touchant les modes de transport de compétence fédérale, l'OTC a vu ses mandats législatifs et la demande pour ses services augmenter au cours de la dernière décennie.

La *Loi sur la modernisation des transports* (projet de loi C-49), qui a été déposée en mai 2017 et adoptée un an plus tard, confère à l'OTC de nouvelles responsabilités, y compris l'élaboration d'un règlement sur la protection des passagers aériens et le règlement des demandes d'expéditeurs dépendant des services de transport ferroviaire de marchandises pour avoir accès à un nouveau mécanisme appelé interconnexion de longue distance.

L'OTC a également continué de faire progresser son Initiative de modernisation de la réglementation (IMR), dont le but est de s'assurer que les règlements qu'il administre, ainsi que les documents d'orientation et outils connexes, suivent l'évolution des modèles opérationnels, des attentes des utilisateurs et des pratiques exemplaires, actuels et nouveaux, dans le domaine de la réglementation. Les règles seront rédigées de manière à apporter le maximum de clarté et de prévisibilité, à alléger le plus possible les fardeaux réglementaires inutiles et à faciliter la détection et la correction des cas de non-conformité.

TRANSPORT AÉRIEN

Un nombre record de Canadiens se sont adressés à l'OTC pour obtenir de l'aide relativement à des problèmes de transport aérien au cours de l'exercice visé par le présent rapport, l'OTC ayant reçu plus de 5 500 plaintes relatives au transport aérien. Entre 2012 et 2016, l'OTC a reçu annuellement environ 700 plaintes.

Une instance de transport aérien devant l'OTC a beaucoup retenu l'attention : l'audience publique concernant les retards sur l'aire de trafic de deux vols d'Air Transat le 31 juillet 2017, audience tenue les 30 et 31 août 2017, dans le cadre d'une enquête que l'OTC avait ouverte de sa propre initiative. Le 30 novembre 2017, l'OTC a rendu sa décision dans cette affaire, statuant que, même si la séquence des événements ayant mené aux retards sur l'aire de trafic avait été déclenchée par des conditions météorologiques et que divers acteurs ont joué un rôle dans la façon dont les événements se sont déroulés, la compagnie aérienne n'a pas respecté ses obligations envers les passagers, telles qu'énoncées dans son tarif (le document écrit faisant état

des conditions de transport), et que certaines des conditions stipulées dans son tarif n'étaient pas raisonnables. L'OTC a ordonné que des changements soient apportés au tarif, et que le personnel de la compagnie aérienne soit mieux formé, et l'un des agents verbalisateurs de l'OTC a imposé une amende de 295 000 \$.

Le nouveau règlement sur la protection des passagers aériens que l'OTC adoptera en vertu du projet de loi C-49, aidera à améliorer la clarté et l'uniformité des obligations des compagnies aériennes envers les passagers relativement aux retards de plus de trois heures sur l'aire de trafic ainsi qu'à un certain nombre d'autres aspects, comme la communication, les retards et les annulations de vols, les refus d'embarquement, l'attribution des sièges aux enfants et le transport d'instruments de musique.

TRANSPORT FERROVIAIRE

La récolte céréalière de 2017-2018 a été la troisième en importance de l'histoire canadienne. Les défis posés au réseau ferroviaire de l'Ouest ont commencé à se manifester à la fin de 2017 et ont eu une incidence sur de nombreux produits de base, dont les céréales, les produits forestiers et les produits énergétiques. Des problèmes semblables ont commencé à se poser aux États-Unis.

L'introduction, au moyen du projet de loi C-49, d'un nouveau mécanisme appelé interconnexion de longue distance – que l'OTC mettra en œuvre – aidera à accroître les options de transport ferroviaire de marchandises offertes à certains expéditeurs. Le projet de loi a également modifié un certain nombre d'autres dispositions administrées par l'OTC qui visent à donner aux expéditeurs l'accès à des recours lorsqu'ils ont des préoccupations au sujet du service et des prix du transport ferroviaire de marchandises.

ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité des transports est un droit fondamental, et le travail qu'accomplit l'OTC à ce chapitre est guidé par l'objectif ambitieux, mais atteignable, d'aider le réseau de transport national du Canada à devenir le réseau de transport le plus accessible au monde.

Le nombre de Canadiens ayant une déficience qui portent des problèmes à l'attention de l'OTC a augmenté. En 2017-2018, l'OTC a reçu 123 plaintes concernant des questions liées à l'accessibilité des services de transport, soit près du double du nombre de plaintes reçues en 2015-2016.

Les transports accessibles constituaient l'élément central de la première phase de l'IMR. À la lumière des résultats de ses consultations auprès du public et des intervenants, l'OTC va intégrer les règles et les lignes directrices actuelles en matière de transports accessibles dans un règlement sur les transports accessibles qui sera à la fois exhaustif et moderne.

Au cours des consultations menées dans le cadre de l'IMR, il est clairement apparu que les difficultés liées à l'entreposage et au transport des aides à la mobilité à bord d'un aéronef se sont accentuées à mesure que les dimensions et la complexité technologique de ces aides se sont accrues. Pour favoriser le dialogue et l'innovation sur cette question, l'OTC a organisé un forum international sur les aides à la mobilité et le transport aérien qui a rassemblé des compagnies aériennes et leurs associations, des fabricants d'aéronefs, des fabricants d'aides à la mobilité, des organismes de défense des droits des personnes ayant une déficience, des organismes de réglementation et l'Organisation de l'aviation civile internationale.

NOUVEAU FINANCEMENT POUR L'EXÉCUTION D'UN MANDAT ÉLARGI

Dans l'énoncé économique de l'automne 2017 et le Budget de 2018 était annoncé l'octroi de nouveaux fonds à l'OTC pour la mise en œuvre de modifications législatives et réglementaires liées au réseau de transport ferroviaire de marchandises du Canada. Ces changements aideront les clients du transport ferroviaire et favoriseront des investissements continus dans le réseau de transport ferroviaire de marchandises afin de le rendre plus concurrentiel et efficace à long terme. Le nouveau financement appuiera également l'organisme dans son initiative de modernisation.

Principaux risques

Principaux risques

Risques	Stratégie d'atténuation et efficacité	Lien aux programmes de l'OTC
<p>Insuffisance des ressources découlant de l'augmentation de la charge de travail et des mandats de l'OTC</p>	<p>Stratégies d'atténuation : L'OTC a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • procédé à une évaluation complète de ses finances afin de cerner les gains d'efficience possibles et les besoins en ressources; • continué de surveiller de près la migration gouvernementale vers les systèmes ministériels partagés, a appliqué les leçons apprises et a pris des mesures pour répondre à la demande croissante de ressources. <p>Efficacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre des gains d'efficience cernés par l'évaluation financière. • Allègement des pressions découlant de la hausse du nombre de plaintes, en grande partie grâce au ralentissement d'autres activités et à une réaffectation temporaire de ressources. • Annonce de nouveaux fonds pour l'OTC dans l'Énoncé économique de l'automne 2017 et le Budget de 2018. 	<p>Réglementation économique</p> <p>Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends</p> <p>Services internes</p>
<p>Sensibilisation insuffisante du public et des intervenants</p>	<p>Stratégies d'atténuation : L'OTC a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • accru ses activités de diffusion et de sensibilisation auprès des intervenants et du public au sujet de leurs droits et responsabilités, ainsi que des recours que l'OTC met à leur disposition; • poursuivi l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'assurance de la conformité axé sur les données et fondé sur le risque. <p>Efficacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le volume de plaintes et de demandes de renseignements présentées à l'OTC a considérablement augmenté, ce qui laisse supposer que les mandats et les services de l'OTC sont mieux connus. • Avancement de la mise à l'essai du programme d'assurance de la conformité en amorçant des travaux d'adaptation du modèle d'évaluation des risques du transporteur aérien étranger au transport ferroviaire et maritime. 	<p>Réglementation économique</p> <p>Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends</p>
<p>Cadre de réglementation périmé</p>	<p>Stratégies d'atténuation : L'OTC a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • poursuivi la mise en œuvre de l'IMR, un examen exhaustif de tous les règlements qu'il administre. <p>Efficacité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achèvement des consultations sur les deux premières phases de l'IMR – relatives aux transports accessibles, ainsi qu'à la délivrance de licences aériennes, aux affrètements et à l'assurance. • Élaboration de règlements amorcée. 	<p>Réglementation économique</p> <p>Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends</p>

Résultats : ce que nous avons accompli

Programmes

Réglementation économique

Description

L'OTC assure le soutien d'un réseau de transport fédéral efficace et accessible pour les usagers, les fournisseurs de services et les autres intervenants par l'intermédiaire de la réglementation des modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale. Il agit comme régulateur du transport aérien en mettant en application la *Loi sur les transports au Canada* et les règlements connexes, en administrant un système de délivrance de licences et de permis d'affrètement, en autorisant les ententes de partage de codes et de location d'aéronefs avec équipage, en appuyant les négociations des accords aériens bilatéraux et en s'assurant que les conditions de transport des transporteurs aériens sont conformes à la législation canadienne. Il élabore des règlements et des codes de pratiques pour éliminer du réseau de transport fédéral les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience. L'OTC réglemente les transports ferroviaires en délivrant des certificats d'aptitude et en assurant la conformité avec les exigences d'assurance minimales établies dans les lois et les règlements canadiens. Il détermine les frais des chemins de fer, approuve la construction de lignes de chemin de fer, surveille la cessation d'exploitation de services, établit la valeur nette de récupération des lignes de chemin de fer et détermine les prix d'interconnexion et le revenu admissible maximal pour le transport du grain de l'Ouest. En matière de transport maritime, il agit en tant qu'organisme de réglementation économique en déterminant si des navires canadiens adaptés sont disponibles en cas de demande d'utilisation de navires étrangers.

Résultats

En 2017-2018, l'OTC a :

- progressé dans l'IMR en achevant les consultations auprès du public et des intervenants pour deux des quatre phases de l'initiative – les transports accessibles, ainsi que la délivrance des licences, les affrètements et l'assurance – et en débutant la préparation du règlement;
- continué de faire l'essai d'un nouveau programme d'assurance de la conformité fondé sur le risqué et axé sur les données;
- entrepris des activités ciblées de sensibilisation pour mieux faire connaître ses services à la population;
- tenu une audience très médiatisée sur les retards sur l'aire de trafic de vols d'Air Transat en juillet 2017.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Les fournisseurs de services (aériens, ferroviaires et maritimes) se conforment aux exigences réglementaires.	Pourcentage de transporteurs aériens et d'exploitants d'installations non conformes qui deviennent conformes dans les 70 jours	90 %	Continu	92 %	95 %	s. o. ²
	Pourcentage de transporteurs aériens et d'exploitants d'installations qui sont conformes aux exigences réglementaires	80 %	Continu	81 %	95 %	s. o. ²
	Niveau de conformité avec les dispositions en matière d'accessibilité ciblées ¹ dans les règlements	85 %	avril 2017	94 %	95 %	100 %
	Niveau de conformité avec les dispositions en matière d'accessibilité ciblées ¹ dans les codes de pratiques volontaires	75 %	avril 2017	86 %	75 %	75 %
	Pourcentage de transporteurs aériens qui ont modifié leurs conditions de transport applicables aux services internationaux de transport de passagers par suite de mesures prises par l'OTC	80 %	avril 2017	93 %	100 %	s. o. ²
	Pourcentage de transporteurs aériens et ferroviaires qui sont conformes aux niveaux de couverture d'assurance minimum dans les échéanciers de l'OTC	95 %	avril 2017	98 %	95 %	s. o. ²
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	Cinq fois sur six	avril 2017	Le revenu admissible maximal n'a pas été dépassé de plus de 1 % au cours des trois dernières années.	Le revenu admissible maximal n'a pas été dépassé de plus de 1 % au cours des trois dernières années.	Le revenu admissible maximal n'a pas été dépassé de plus de 1 % au cours des trois dernières années.

¹ Les règlements et les codes de pratiques volontaires ciblés sont ceux qui ont été désignés pour le suivi de la conformité grâce à l'application d'une approche fondée sur le risque

² Il est devenu possible en 2016/2017 de faire rapport sur les résultats, à la suite des modifications apportées aux processus opérationnels, des améliorations effectuées au système de gestion de cas, et du parachèvement de la méthodologie sur le rendement et l'établissement de rapports.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
11 532 859	11 532 859	12 639 547	11 270 040	- 262 819

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
98	91	-7

Les dépenses réelles ont été de 2,3 % inférieures aux dépenses prévues, tandis que les équivalents temps plein réels ont été de 7 % inférieurs aux équivalents temps plein prévus pour 2017-2018 aux fins du programme de réglementation économique. Ces écarts, dans les deux cas, sont principalement attribuables à la réaffectation temporaire de ressources pour gérer une augmentation sans précédent des plaintes relatives au transport aérien.

Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends

Description

L'OTC fournit des services de règlement de différends formels et informels aux usagers, aux fournisseurs de services et aux autres parties concernées par le réseau de transport fédéral, y compris la facilitation, la médiation, l'arbitrage et le processus décisionnel formel. En tant que tribunal quasi judiciaire, l'OTC a le pouvoir de rendre des décisions et des arrêtés judiciaires sur les questions qui relèvent de sa compétence en ce qui a trait aux modes de transport aérien, ferroviaire et maritime de compétence fédérale, ainsi qu'au transport interprovincial par autocar, dans le cadre de son mandat en matière d'accessibilité. Il règle les différends entre les voyageurs aériens et les transporteurs aériens concernant les conditions de transport aérien; les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services concernant l'accessibilité du réseau de transport fédéral; les compagnies de chemin de fer, les expéditeurs, les provinces, les municipalités et les voisinages sur une vaste gamme de questions, y compris les niveaux de

services ferroviaires, les infrastructures, les franchissements, l'interconnexion, ainsi que le bruit et les vibrations.

Résultats

En 2017-2018, l'OTC a :

- mis en œuvre des stratégies ciblées pour mieux faire connaître ses services au moyen d'activités comme une présence accrue en ligne, des allocutions et discours-thème prononcés par le président et premier dirigeant, et une visibilité dans les médias;
- continué de gérer un nombre croissant de plaintes relatives au transport aérien, ayant reçu 5 500 plaintes en 2017-2018, comparativement à une moyenne annuelle de 700 plaintes de 2012 à 2016. Malgré les gains d'efficacité réalisés grâce à l'amélioration des processus et la réaffectation temporaire de ressources, l'arriéré de plaintes relatives au transport aérien en attente de facilitation a continué de croître.

Résultats atteints

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Cible	Date d'atteinte de la cible	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Résultats réels 2015-2016
Règlement des différends spécialisé transparent, juste et rapide en matière de transport	Pourcentage de différends relatifs au transport ferroviaire, aérien, maritime ou aux transports accessibles réglés par facilitation qui respectent les normes de services	80 %	avril 2017	68 %	74 %	s. o. ³
	Pourcentage de différends relatifs au transport ferroviaire réglés par arbitrage dans les délais réglementaires (45 à 65 jours ou plus, selon une entente entre les parties)	100 %	avril 2017	100 %	100 %	s. o. ³
	Pourcentage de différends relatifs au transport ferroviaire, aérien, maritime, ou aux transports accessibles réglés par médiation dans les délais réglementaires (30 jours ou plus, selon une entente entre les parties)	100 %	avril 2017	100 %	100 %	s. o. ³
	Pourcentage de différends relatifs au transport ferroviaire, aérien, maritime ou aux transports accessibles réglés par processus décisionnel formel qui respectent les normes de services	80 %	avril 2017	67 %	71 %	s. o. ³
	Pourcentage de demandes de licence de cabotage traitées sans opposition avant la date de début des activités visées	95 %	avril 2017	100 %	97 %	s. o. ³

³Il est devenu possible en 2016/2017 de faire rapport sur les résultats, à la suite des modifications apportées aux processus opérationnels, des améliorations effectuées au système de gestion de cas, et du parachèvement de la méthodologie sur le rendement et l'établissement de rapports.

Le nombre de plaintes relatives au transport aérien a continué d'augmenter de manière significative. Même si l'OTC a dû faire face à une grande partie de cette augmentation en interrompant ou en ralentissant temporairement ses activités dans d'autres domaines et en réaffectant des ressources, il en a résulté une baisse du pourcentage de cas résolus dans le respect des normes de service et des délais prévus par la loi, et un arriéré croissant de plaintes relatives au transport aérien en attente de facilitation.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
8 703 153	8 703 153	9 516 208	9 891 185	1 188 032

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
66	80	14

Les dépenses réelles ont été de 13,6 % supérieures aux dépenses prévues, et les équivalents temps plein réels ont été de 21,2 % supérieurs aux équivalents temps plein prévus pour 2017-2018 dans le cadre du programme de processus décisionnel formel et des modes alternatifs de règlement des différends, principalement en raison de la réaffectation temporaire des ressources nécessaire pour gérer l'augmentation du nombre de plaintes relatives au transport aérien.

Les renseignements sur les programmes de niveau inférieur de l'OTC sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱ.

Services internes

Description

On entend par services internes les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution des programmes au sein de l'organisation, sans égard au modèle de prestation des services internes d'un ministère. Les 10 catégories de services sont : 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 et services de gestion des acquisitions.

Résultats

En 2017-2018, l'OTC a :

- amélioré la gestion des personnes grâce à son plan d'action intitulé « On va de l'avant », y compris l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'intégration destiné aux nouveaux employés;
- obtenu la réduction la plus importante de tout organisme fédéral au chapitre du nombre de cas déclarés de harcèlement en 2014 par rapport au nombre recensé dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2017, ce nombre étant passé de 24 % à 10 %;
- pris des mesures ciblées pour améliorer la santé mentale en milieu de travail, comme la promotion accrue d'un réseau informel de soutien par les pairs, l'élaboration de trousseaux d'outils pour appuyer les employés et la tenue d'une série d'événements pour renforcer la santé mentale des employés en milieu de travail par l'entremise d'un cadre supérieur désigné comme champion avec le mandat d'exercer ce rôle;
- mis sur pied une équipe de l'efficacité opérationnelle pour favoriser une organisation saine et hautement performante en période de changement important et d'augmentation de la charge de travail;
- mis en œuvre des solutions en matière de ressources humaines et de technologie pour répondre aux nouvelles exigences à l'appui de la croissance des ressources découlant de l'Énoncé économique de l'automne et du Budget de 2018.

Ressources financières budgétaires (en dollars)

Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Écart (dépenses réelles moins dépenses prévues) 2017-2018
10 678 154	10 678 154	11 552 559	7 986 592	-2 691 562

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'équivalents temps plein prévus 2017-2018	Nombre d'équivalents temps plein réels 2017-2018	Écart (nombre d'équivalents temps plein réels moins nombre d'équivalents temps plein prévus) 2017-2018
62	55	-7

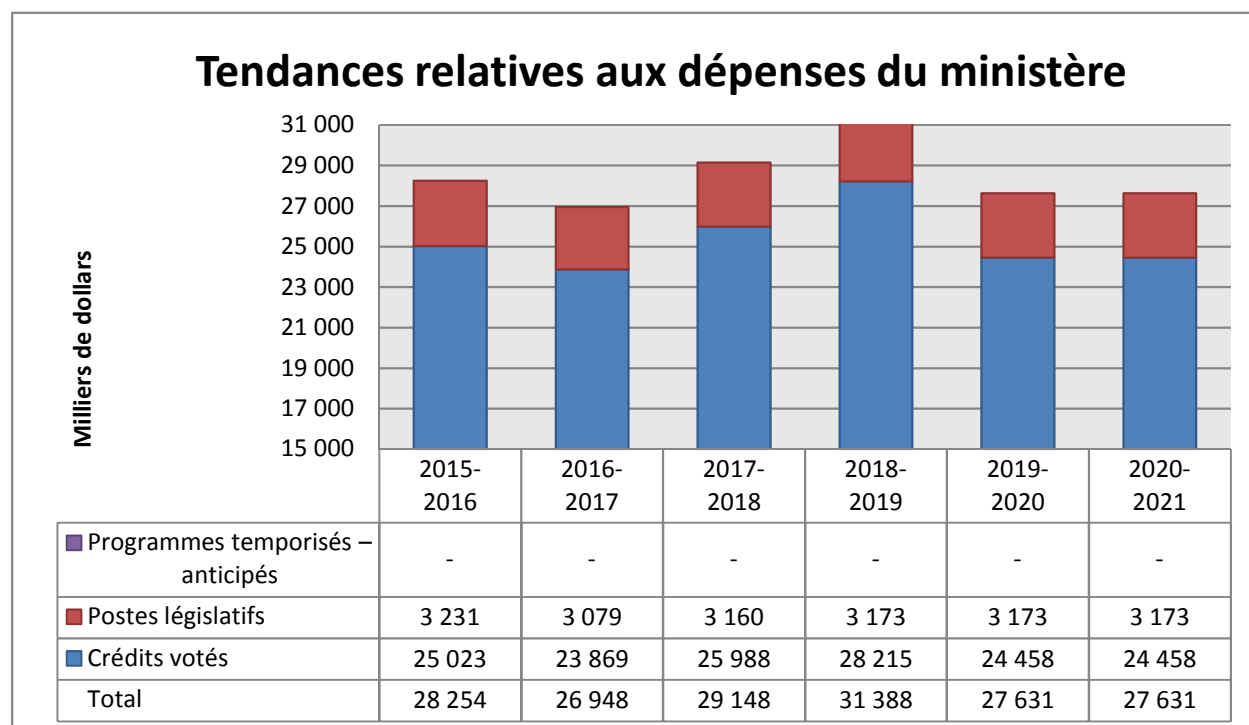
Les dépenses réelles ont été inférieures de 25,2 % aux dépenses prévues, tandis que les équivalents temps plein réels ont été de 11,3 % inférieurs aux équivalents temps plein prévus pour 2017-2018 dans le programme des services internes. L'écart dans les dépenses était

attribuable à la réaffectation de fonds à des exercices futurs en raison des Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative « Milieu de travail 2.0 », dirigée par Services publics et Approvisionnement Canada. L'OTC réaffecte les fonds année après année en fonction des besoins au fur et à mesure de l'évolution du projet. L'écart dans les ressources humaines s'explique par une réaffectation temporaire des ressources visant à gérer une augmentation sans précédent des plaintes relatives au transport aérien.

Analyse des tendances en matière de dépenses et de ressources humaines

Dépenses réelles

Graphique des tendances relatives aux dépenses ministérielles



Pour les exercices 2015-2016, 2016-2017 et 2017-2018, les chiffres indiqués représentent les dépenses réelles déclarées dans les Comptes publics.

Pour l'exercice 2017-2018, les dépenses prévues reflètent l'augmentation du financement de 3,5 millions de dollars approuvé par le Budget principal des dépenses pour payer les coûts liés aux Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative « Milieu de travail 2.0 ». Ce montant a été reporté de 2017-2018 à 2018-2019 et pris en compte dans le cadre du programme des services internes. Il sera remboursé sur une période de 15 ans.

Pour la période de 2019-2020 à 2020-2021, les dépenses prévues reflètent le financement approuvé par le Conseil du Trésor pour appuyer le résultat stratégique et les programmes de l'OTC. Ces dépenses varient légèrement des années précédentes puisqu'elles n'englobent pas le remboursement des dépenses admissibles en matière de rémunération ainsi que les reports du budget d'exploitation étant donné que ceux-ci ne peuvent être estimés de façon assez certaine.

Sommaire du rendement budgétaire pour les programmes et les services internes
 (en dollars)

Programmes et services internes	Budget principal des dépenses 2017-2018	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019	Dépenses prévues 2019-2020	Autorisations totales pouvant être utilisées 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2017-2018	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2016-2017	Dépenses réelles (autorisations utilisées) 2015-2016
Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	0	0	20 217 970	20 046 417	0	0	0	0
Réglementation économique	11 532 859	11 532 859	0	0	12 639 547	11 270 040	10 569 836	11 099 602
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	8 703 153	8 703 153	0	0	9 516 208	9 891 185	8 969 209	10 334 836
Total partiel	20 236 012	20 236 012	20 217 970	20 046 417	22 155 755	21 161 225	19 539 045	21 434 438
Services internes	10 678 154	10 678 154	11 170 150	7 584 757	11 552 559	7 986 592	7 409 032	6 819 794
Total	30 914 166	30 914 166	31 388 120	27 631 174	33 708 314	29 147 817	26 948 077	28 254 232

Les écarts observés en 2017-2018 entre le budget principal des dépenses, les dépenses prévues, les autorisations totales pouvant être utilisées et les dépenses réelles de l'exercice sont en grande partie attribuables au moment de l'approbation des éléments clés du cycle financier. Le total des autorisations pouvant être utilisées en 2017-2018 (33,7 millions de dollars) représente le budget principal des dépenses (30,9 millions de dollars), ce qui comprend un financement de 3,5 millions de dollars pour couvrir les coûts liés aux Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative « Milieu de travail 2.0 », plus les rajustements aux autorisations approuvés par le Conseil du Trésor, comme le report du budget d'exploitation et les rajustements à la rémunération découlant du renouvellement des conventions collectives.

Le total des autorisations disponibles en 2017-2018 (33,7 millions de dollars) était supérieur aux dépenses réelles en 2017-2018 (29,1 millions de dollars). L'écart de 4,6 millions de dollars est principalement attribuable aux retards de mise en œuvre des Normes d'aménagement relatives à l'initiative « Milieu de travail 2.0 » du gouvernement du Canada. Par conséquent, aucune

dépense n'a été engagée pour ce projet en 2017-2018, et le financement de 3,5 millions de dollars a été reporté de 2017-2018 à 2018-2019.

Les dépenses totales de l'OTC en 2017-2018 (29,1 millions de dollars) ont été supérieures à celles de 2016-2017 (26,9 millions de dollars). Les principales raisons de cette variance sont les paiements rétroactifs et les taux de rémunération accrus découlant du renouvellement des conventions collectives, ainsi que l'augmentation des ressources pour faire face à la charge de travail liée à l'augmentation des plaintes relatives au transport aérien.

Finalement, les dépenses prévues de 2018-2019 ont légèrement augmenté par rapport aux dépenses prévues pour 2017-2018, car elles comprennent des ajustements à la rémunération supplémentaires découlant du renouvellement des conventions collectives.

Ressources humaines réelles

Sommaire des ressources humaines pour les programmes et les services internes (équivalents temps plein)

Programmes et services internes	Équivalents temps plein réels 2015-2016	Équivalents temps plein réels 2016-2017	Équivalents temps plein prévus 2017-2018	Équivalents temps plein réels 2017-2018	Équivalents temps plein prévus 2018-2019	Équivalents temps plein prévus 2019-2020
Des services indépendants de réglementation et de règlement des différends pour les fournisseurs et les utilisateurs de services de transport	0	0	0	0	168	168
Réglementation économique	91	90	98	91	0	0
Processus décisionnel formel et modes alternatifs de règlement des différends	74	72	66	80	0	0
Total partiel	165	162	164	171	168	168
Services internes	64	58	62	55	55	55
Total	229	220	226	226	223	223

En moyenne, les équivalents temps plein sont demeurés relativement stables au cours des trois dernières années. Toutefois, l'OTC a rationalisé la proportion des dépenses de ressources humaines consacrées aux services d'appui, ce qui lui a permis de réaffecter des ressources au

programme de processus décisionnel formel et des modes alternatifs de règlement des différends pour faire face à la charge de travail liée à l'augmentation des plaintes relatives au transport aérien.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur les dépenses votées et les dépenses législatives de l'OTC, consulter les [Comptes publics du Canada de 2017-2018](#)ⁱⁱ.

Dépenses et activités du gouvernement du Canada

Des renseignements sur l'harmonisation des dépenses de l'OTC avec les activités et les dépenses du gouvernement du Canada sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱ.

États financiers et faits saillants des états financiers

États financiers

Les états financiers (non audités) de l'OTC pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 se trouvent sur le [site Web de l'OTC](#)ⁱⁱⁱ.

Faits saillants des états financiers

État condensé des opérations (non audité) pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats prévus 2017-2018	Résultats réels 2017-2018	Résultats réels 2016-2017	Écart (résultats réels 2017-2018 moins résultats prévus 2017-2018)	Écart (résultats réels 2017-2018 moins résultats réels 2016-2017)
Total des charges	31 649 727	33 413 731	30 884 378	1 764 004	2 529 353
Total des revenus	-	10	-	10	10
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	31 649 727	33 413 721	30 884 378	1 763 994	2 529 343

État condensé de la situation financière (non audité) au 31 mars 2018 (en dollars)

Renseignements financiers	2017-2018	2016-2017	Écart (2017-2018 moins 2016-2017)
Total des passifs nets	5 528 243	4 664 878	863 365
Total des actifs financiers nets	3 131 516	2 679 830	451 686
Dettes nettes du Ministère	2 396 727	1 985 048	411 679
Total des actifs non financiers	1 034 493	654 929	379 564
Situation financière nette du Ministère	(1 362 234)	(1 330 119)	(32 115)

Le total des passifs était de 5,5 millions de dollars au terme de l'exercice 2017-2018, ce qui représente une augmentation de 0,8 million de dollars (17 %) par rapport au total du passif de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 4,7 millions de dollars. Cette augmentation du passif est principalement attribuable à une augmentation des salaires due à l'augmentation des taux de rémunération découlant du renouvellement des conventions collectives, à une augmentation des soldes de congés annuels et compensatoires, à une augmentation des comptes à payer enregistrés en fin d'exercice ainsi qu'à une augmentation de l'obligation à l'égard des prestations d'indemnité de départ. Les comptes créditeurs et les charges à payer ainsi que les indemnités de vacances et les congés compensatoires ont compté pour la majeure partie du total des passifs, soit 3,0 millions de dollars et 1,4 million de dollars respectivement.

Le total des actifs financiers et non financiers était de 4,2 millions de dollars au terme de l'exercice 2017-2018, ce qui représente une augmentation de 0,9 million de dollars (27 %) par rapport au total des actifs financiers et non financiers de l'exercice précédent, qui se chiffrait à 3,3 millions de dollars. Cette augmentation est principalement attribuable à une augmentation des montants à recevoir du Trésor (le résultat de l'augmentation des passifs) consignés dans la catégorie « Actifs financiers » ainsi qu'à une augmentation des immobilisations corporelles à la suite de l'acquisition d'équipement de vidéoconférence. Les actifs financiers représentaient 3,1 millions de dollars (74 %), les immobilisations corporelles représentaient 0,9 million de dollars (21 %) alors que les charges payées d'avance et l'inventaire représentaient 4 % du total des actifs.

Le total des charges de l'OTC a atteint 33,4 millions de dollars en 2017-2018, une augmentation de 2,5 millions de dollars (8 %) par rapport au total des charges rapportées dans l'exercice précédent. Les principales raisons de cette variance sont les paiements rétroactifs et les taux de

rémunération accrue découlant du renouvellement des conventions collectives, ainsi que l'augmentation des ressources pour faire face à la charge de travail liée à l'augmentation des plaintes relatives au transport aérien. La majorité des fonds, 28,1 millions de dollars (84 %), ont été consacrés aux salaires et avantages sociaux, alors que 6 % ont été consacrés aux installations, 3 % aux services professionnels et spécialisés, 2 % à la location et les 4 % restants ont servi aux dépenses liées aux transports et télécommunications, à la machinerie et à l'équipement, à l'information, à l'amortissement des immobilisations corporelles, aux services publics, aux fournitures et approvisionnements et aux travaux de réparation et d'entretien.

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Marc Garneau, C.P., député, ministre des Transports

Administrateur général : Scott Streiner, président et premier dirigeant

Portefeuille ministériel : Transports

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

Année d'incorporation ou de création : 1904

Autres :

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

- *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 le cabotage*, L.C. (1992), ch. 31
- *Loi d'urgence sur les approvisionnements d'énergie*, L.R.C. (1985), ch. E-9
- *Loi sur la gestion des finances publiques*, L.R.C. (1985), ch. F-11
- *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985), ch. 31 (4^e suppl.)
- *Loi sur le pilotage*, L.R.C. (1985), ch. P-14
- *Loi sur la protection des renseignements personnels*, L.R.C. (1985), ch. P-21
- *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, L.C. (2003), ch. 22
- *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 la sécurité ferroviaire*, L.R.C. (1985), ch. 32 (4^e suppl.)
- *Loi dérogatoire de 1987 sur les conférences maritimes*, L.R.C. (1985), ch. 17 (3^e suppl.)

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

- *Règlement sur les transports aériens*, DORS/88-58, modifié
- *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'OTC a promulgué les règles suivantes :

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

L'OTC partage la responsabilité 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*

Vous pouvez consulter ces lois et règlements sur le site Web du ministère de la Justice et dans la section [Lois et règlements](#)^{iv} du site Web de l'OTC.

Cadre de présentation de rapports

Le résultat stratégique et l'architecture d'alignement des programmes officiels de l'OTC pour 2017-2018 sont présentés ci-dessous.

1. Résultat stratégique : Règlement des différends transparent, juste et rapide et réglementation économique du réseau de transport national

1.1 Programme : Réglementation économique

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

Services internes

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Des renseignements sur les programmes de niveau inférieur sont accessibles dans l'[InfoBase du GC](#)ⁱ.

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont accessibles sur le [site Web de l'OTC](#) :^v

- ▶ Stratégie ministérielle de développement durable

Dépenses fiscales fédérales

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 Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le [Rapport sur les dépenses fiscales fédérales](#)^{vi}. Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes fédéraux des dépenses connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Pour plus de renseignements, veuillez visiter le [site Web de l'OTC](#)^{vii} ou communiquer avec l'OTC à l'adresse suivante :

Office des transports du Canada
15, rue Eddy
Gatineau (Québec)
K1A 0N9
Tél. : 1-888-222-2592
Télec. : 819-997-6727
ATS : 1-800-669-5575

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Annexe : définitions

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

Approche analytique qui sert à évaluer les répercussions potentielles des politiques, des programmes ou des initiatives sur divers ensembles de personnes (femmes, hommes ou autres). L'identité individuelle est déterminée par une multitude de facteurs en plus du sexe, par exemple la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge ou le fait de vivre avec un handicap de nature physique ou intellectuelle. D'où l'ajout du mot « plus », signifiant que l'analyse ne se limite pas au sexe (différences biologiques) ou au genre (la construction sociale du sexe), mais considère aussi les autres facteurs qui les recourent. De multiples facteurs identitaires se recourent pour faire de chaque personne ce qu'elle est. En effet, l'ACS+ examine le recoupement du sexe et du genre avec d'autres facteurs identitaires tels que la race, l'ethnicité, la religion, l'âge et les handicaps de nature physique ou mentale. Un processus d'ACS+ pourrait être, à titre d'exemple, le recours à des données ventilées selon le sexe, le genre et d'autres facteurs identitaires pour les analyses du rendement, et la détermination de toute répercussion du programme sur divers groupes de personnes dans l'optique de modifier les initiatives pour les rendre plus inclusives.

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)

Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cible (target)

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

crédit (appropriation)

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

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)

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

dépenses législatives (statutory expenditures)

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

dépenses non budgétaires (non budgetary expenditures)

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

dépenses prévues (planned spending)

En ce qui a trait aux plans ministériels et aux rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

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

dépenses votées (voted expenditures)

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

équivalent temps plein (full time equivalent)

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

évaluation (evaluation)

Au sein du gouvernement du Canada, collecte et analyse systématiques et neutres de données probantes en vue d'évaluer le bien-fondé, le mérite ou la valeur. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes. Elle porte habituellement sur les programmes, les politiques et les priorités et examine des questions se rapportant à la pertinence, à l'efficacité et à l'efficience. Toutefois, selon les besoins de l'utilisateur, l'évaluation peut aussi examiner d'autres unités, thèmes et enjeux, notamment des solutions de rechange aux interventions existantes. L'évaluation utilise généralement des méthodes de recherche des sciences sociales.

expérimentation (experimentation)

Activités visant à étudier, à mettre à l'essai et à comparer les effets et les répercussions de politiques, d'interventions et d'approches pour savoir ce qui fonctionne et ne fonctionne pas, et à étayer la prise de décision sur des éléments probants.

indicateur de rendement (performance indicator)

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

initiative horizontale (horizontal initiative)

Initiative dans le cadre de laquelle deux ministères fédéraux 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 une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

plan ministériel (Departmental Plan)

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

priorité (priority)

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)

Aux fins du Rapport sur les résultats ministériels 2017-2018, les thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c'est-à-dire la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program)

Groupe de ressources et d'activités connexes géré de manière à répondre à des besoins précis et à atteindre les résultats visés; ces ressources et activités sont traitées comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program)

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)

Rapport d'un ministère recevant des crédits parlementaires qui présente les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le plan ministériel correspondant.

rendement (performance)

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

résultat (result)

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

résultat stratégique (Strategic Outcome)

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

structure de gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure)

Cadre global qui consiste en un répertoire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information sur la gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont décrits en fonction du lien hiérarchique qui les unit, ainsi que du ou des résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La structure de gestion, des ressources et des résultats est élaborée à partir de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

- i. InfoBase du GC, <https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html#>
- ii. Comptes publics du Canada de 2017-2018, <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/cpc-pac/index-fra.html>
- iii. Site Web de l'Office des transports du Canada, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- iv. Section lois et règlements du site Web de l'Office des transports du Canada, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra/lois-et-reglements-accueil>
- v. Site Web de l'Office des transports du Canada, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>
- vi. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, <https://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp>
- vii. Site Web de l'Office des transports du Canada, <https://www.otc-cta.gc.ca/fra>